

「從使用者角度解讀長照新制」公聽會明登場

民眾抱怨居家服務斤斤計較、時數縮水、費用增加 142 項服務價目表直接轉嫁民眾不合理
家總籲「建立資訊公開平台」、「使用者參與評價機制」、「健全申訴及監理機制」等配套措施

衛生福利部「107 年長期照顧給付及支付基準」1 月 1 日上路，中華民國家庭照顧者關懷總會(家總)接獲多起民眾投訴，反應新制匆促上路、狀況百出，尤其是居家服務「服務項目斤斤計較」、「服務時數縮水」、「服務費用增加」抱怨最多。為使長照家庭更了解長照支付新制，家總與吳玉琴立委辦公室於今(30)日召開「從使用者角度解讀『長照給付新制』」公聽會，邀衛福部、專家學者及服務單位與家庭照顧者對話。包括衛生福利部常務次長薛瑞元、中國文化大學社會福利學系教授陳正芬、台灣居家服務策略聯盟名譽理事長涂心寧、立心慈善基金會副總幹事蘇興中、台北市士林老人服務中心日間照顧中心主任簡月娥、中華民國智障者家長總會秘書長林惠芳、中華聖母社會福利慈善事業基金會居家服務組組長莊嘉綺等。

長照支付新制有重大變革，包括失能評估等級從輕、中、重度三級制改為八級制，由縣市長期照顧管理中心核定額度，例如「照顧及專業服務」第二至八級，每月最低 10,020 元，最高 36,180 元。「交通接送服務」分四類，每月最低 1,680 元，最高 2,400 元。「輔具服務及居家無障礙環境改善服務」三年內最高 4 萬元。「家庭照顧者喘息服務額度」第二至六級 32,340 元，第七至八級 48,510 元。縣市照管專員根據家庭需求進行 34 項「照顧問題清單」評估，交由特約機構進行 142 項「服務組合」配搭，與家庭溝通訂定照顧計畫。民眾自負額分一般戶 16%、中低收入戶 5%、低收入戶 0%。

長照支付新制等於給民眾一包錢選擇服務，鼓勵更多單位加入服務行列。但因為倉促上路，家總近一個月來從 0800-507272 家庭照顧者關懷專線及網路接到許多人抱怨「居家服務因為新制變得不好用」。以 45 歲育有一子的羅小姐為例，照顧重度失智母親及患有退化性關節炎的母親近十年，母親被日照中心退托後，改用每月 90 小時政府核給居家服務，照服員每日 4 小時協助「沐浴、口腔清潔、更換尿布等基本清潔、備餐、餵食、安全看視」，另每月一次居家復健，過去每月只需負擔 5700 元，但新制上路後，母親失能程度被評為第七級，照專說若要維持舊制各項服務，每月自負額變為一萬多元，增加了五千多元。且過去照服員可以待足四小時，但現在預估完成服務只要兩小時，服務結束就走人。羅小姐說，有經濟壓力不能放棄工作，「但新制逼人必須辭職？」

家總理事長、中山醫學大學醫學社會暨社會工作學系助理教授郭慈安表示，照顧不離職應該是長照 2.0 最基本的要求，但長照支付新制可以達成要求嗎？郭慈安說，家總接獲多起居家服務的投訴，縣市政府照管專員說不清楚新制，部分服務提供單位直接將 142 項服務支付價格表轉嫁給民眾，就服務內容一項項跟家屬計價收費，若要維持過去的服務，不是要刪減服務項目就是要增加費用，「服務項目斤斤計較」、「服務時數縮水」、「服務費用增加」抱怨最多。郭慈安說，長照支付新制打破舊制以小時為計算的服務方式，完成服務項目就可以離開，過去居家服務員洗完澡還能陪伴長輩做些被動關節運動、聊聊天，待滿時數，但新制讓居服員急著走人，民眾觀感不佳，造成家庭與居服員、服務提供單位關係緊張。

家總秘書長陳景寧提醒服務提供單位，過去從沒聽說全民健保醫院跟病患討論「醫療給付項目及支付標準」，142 項長照服務價目表是衛福部跟服務提供單位算帳的方式，不應該直接依此跟民眾收費，否則可能造成使用者流失，得不償失。此外，也有服務提供單位直接用 142 項長照服務價目表跟居服員拆帳，甚至打了對折，陳景寧提醒，長照支付新制鼓勵更多提供單位投入，長照市場即將進入戰國時代，民眾對時間、品質與價格的需求各異，必

家總新聞稿

發稿單位：中華民國家庭照顧者關懷總會

發稿時間：107.01.30

須量身打造服務，而「留住居服員」、「多元服務」、「溫暖品牌」將是服務提供單位的新挑戰，服務提供單位應從使用者需求重新思考營運策略。

家總鼓勵，目前政府對居家服務、日間照顧中心及家庭托顧服務補助達八成六，民眾仍可洽 1966 專線申請長照服務，由政府派遣照管專員到家評估，但掌握三個與自身權益相關的重點：一是協助長輩妥善與照管專員應答，確認「八級制失能評估」得宜，因為會影響政府補助額度；二是依據長輩狀況、家庭照顧人力與經濟條件等，向照管專員說明照顧需求，方便他們訂定「照顧問題清單」交予特約單位執行；三是在額度內選擇能夠提供「最佳或最優惠服務組合」的特約提供單位。

為保障長照家庭權益，家總並提出三項訴求，呼籲衛福部應「建立資訊公開平台」、「建立使用者參與的評價機制」、「健全申訴及監理機制」。

召開「從使用者角度解讀『長照給付及支付基準』」公聽會流程

會議時間：107 年 1 月 30 日(二)1400-1600

會議地點：立法院紅樓 301 會議室

時間	主題	內容說明
1400-1410 (10 分鐘)	主席致詞	立法委員/吳玉琴 中華民國家庭照顧者關懷總會理事長/郭慈安
1410-1440 (30 分鐘)	專題報告	衛福部常務次長/薛瑞元 主題：從使用者角度解讀長照 2.0 支付新制
1440-1450 (10 分鐘)	提問與建議	中華民國家庭照顧者關懷總會秘書長/陳景寧 主題：家庭照顧者對新制的意見與期待
1450-1520 (每位 5-8 分鐘)	專家意見	1. 中國文化大學社會福利學系教授/陳正芬 2. 服務提供單位面對新制的營運對策、民眾如何與服務單位溝通照顧計畫？ <ul style="list-style-type: none">• 台灣居家服務策略聯盟名譽理事長/涂心寧• 立心慈善基金會副總幹事/蘇興中• 台北市士林老人服務中心日間照顧中心主任/簡月娥• 中華民國智障者家長總會秘書長林惠芳• 中華聖母社會福利慈善事業基金會居家服務組長莊嘉綺
1520-1550 (30 分鐘)	統問統答	現場開放 15:00 前投擲提問單至服務台，交由主持人指定答覆。
1550-1600 (10 分鐘)	主席結語	立法委員/吳玉琴 中華民國家庭照顧者關懷總會理事長/郭慈安