

「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