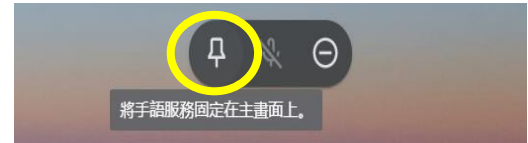


會議提醒

- 未發言時請務必關閉麥克風，以免干擾會議進行。
- 請按「舉手」並等主持人允許後才開啟麥克風發言。
- 本座談會提供「**手語**」服務，請進入會議室後，釘選【手語服務】這位參與者，方便會議中可以持續觀看。



- 本座談會提供「**聽打**」文字服務，可透過2種方式取得文字訊息。
 1. 透過Google Meet參與座談會者，請由留言區連結進入Google文件。
 2. 收看家總FB粉絲團直播的與會者，請於直播訊息區提供之連結進入Google文件。



長照權益監督聯盟(長權盟)

「長照服務法」修法線上座談會

第四場次：保障使用者權益的理想與實踐



2021.09.08





開場致詞及來賓介紹

中華民國家庭照顧者關懷總會理事長
中山醫學大學醫學系副教授
郭慈安



第四場座談會

110年9月8日(三)19:00-20:40【主題：保障使用者權益的理想與實踐】

日期時間	主題	內容說明
19:00-19:10 各 5 分鐘	開場	引言人：郭慈安／中華民國家庭照顧者關懷總會理事長、中山醫學大學醫學系副教授 主持人：陳正芬／國立台北護理健康大學長期 <u>照護學系</u> 教授；家總常務理事；家總政策委員會召集人
19:10-19:30 各 5 分鐘	提案人與談	1. 中華民國老人福利推動聯盟副主任／謝雅涵 2. 台灣身心障礙者自立生活聯盟理事長／林君潔 3. <u>伊甸</u> 基金會附設 <u>活泉之家</u> 主任／廖福源 4. 中華民國家庭照顧者關懷總會秘書長／陳景寧
19:30-20:40 每人 3 分鐘	提問/交流	主持人：陳正芬／國立台北護理健康大學長期 <u>照護學系</u> 教授；家總常務理事；家總政策委員會召集人





修法重點

國立台北護理健康大學長期照護學系教授
家總常務理事；家總政策委員會召集人
陳正芬



(第四場)保障使用者權益的理想與實踐

(第40條)長照服務品質基準之訂定，應增列長照需求者、照顧工作者及家庭照顧者三方代表參與，才能更貼近使用者需求。

(第42條)增列契約應明定相關服務內容、契約應經中央審議機制等，以落實服務使用者權益保障。

(第43條)刪除長照機構設置監看設備，以維護長照服務使用者之隱私。

(第44條)增列任何形式之歧視內容，以及保障責任知悉者之通報與吹哨等相關事項，以周延長照服務使用者之權益。

(第45條)增列長照服務調解機制及內涵等相關事項，以保障長照使用者之權益，同時亦減少司法資源之浪費。

(第46條)增列長照公評人制度及範疇，即以第三方角色協助監督長照服務，保障使用者之權益。

強化「長照公評人」、「爭議調解機制」、「吹哨者保護條款」等使用者權益保障



第四十條修正條文

增列失能者及服務人員代表訂定品質監督基準

第 40 條(現有條文)←

主管機關應依下列原則訂定長照服務品質基準：←

- 一、以服務使用者為中心，並提供適切服務。←
- 二、訊息公開透明。←
- 三、家庭照顧者代表參與。←
- 四、考量多元文化。←
- 五、確保照顧與生活品質。←

第 40 條(修正條文)←

主管機關應依下列原則訂定長照服務品質基準：←

- 一、以服務使用者為中心，並提供適切服務。←
- 二、訊息公開透明。←
- 三、身心失能者、家庭照顧者與長照服務人員代表參與。←
- 四、考量多元文化。←
- 五、確保照顧與生活品質。←



第四十二條修正條文

明訂契約，保障權益

第 42 條(現有條文)←

長照機構於提供長照服務時，應與長照服務使用者、家屬或支付費用者簽訂書面契約。←

前項契約書之格式、內容，中央主管機關應訂定定型化契約範本與其應記載及不得記載之事項。←

第 42 條(修正條文)←

長照機構於提供長照服務時，應與長照服務使用者、家屬或支付費用者簽訂書面契約，明定其權利義務關係。←

前項書面契約書之格式、內容，中央主管機關應訂定定型化契約範本與其應記載及不得記載之事項，並送第七條審議機制通過。←

長照機構應將中央主管機關訂定之定型化契約書範本公開並印製於收據憑證交付長照服務使用者、家屬或支付費用者，除另有約定外，視為已依第一項規定與服務對象訂約。←



第四十三條修正條文

保護隱私，撤除長照機構內監視器

第 43 條(現有條文)◀

未經長照服務使用者之書面同意，不得對其進行錄影、錄音或攝影，並不得報導或記載其姓名、出生年月日、住（居）所及其他足資辨別身分之資訊；其無法為意思表示者，應經其法定代理人或主要照顧之最近親屬之書面同意。◀

長照機構於維護長照服務使用者安全之必要範圍內，得設置監看設備，不受前項之限制，並應告知長照服務使用者、其法定代理人或主要照顧之最近親屬。◀

第 43 條(修正條文)◀

未經長照服務使用者之書面同意，不得對其進行錄影、錄音或攝影，並不得報導或記載其姓名、出生年月日、住（居）所及其他足資辨別身分之資訊；其無法為意思表示者，應經其法定代理人或主要照顧之最近親屬之書面同意。◀



第四十四條修正條文

增列長照機構「吹哨者」保護條款

第 44 條(現有條文)◁

長照機構及其人員應對長照服務使用者予以適當之照顧與保護，不得有遺棄、身心虐待、歧視、傷害、違法限制其人身自由或其他侵害其權益之情事。◁

第 44 條(修正條文)◁

長照機構及其人員應對長照服務使用者予以適當之照顧與保護，不得有身心、財務等任何形式之剝削、暴力、疏忽、遺棄、虐待、歧視、傷害、違法限制其人身自由或其他侵害其權益之情事。◁

執行職務時如發現若有發生前述任何事項，長照機構及其人員有責任向縣(市)主管機關進行通報。◁

長照機構負責人或代表負責人行使管理權者不得因其勞工等向主管機關或司法機關揭露違反本法之行為、擔任訴訟程序之證人或拒絕參與違反本法之行為而予解僱、調職、中止服務或其他不利之處分。◁

長照機構負責人或代表負責人行使管理權者，為前項規定所為之解僱、降調或減薪者，無效。◁

長照機構負責人以外之人曾參與違反本法之規定且應負刑事責任之行為，而向主管機關或司法機關揭露，因而破獲雇主違反本法之行為者，減輕或免除其刑。◁

第四十五條修正條文

健全爭議調解機制與法律效力(含外籍看護工)

第 45 條(現有條文)◀

主管機關應建置陳情、申訴及調處機制，處理民眾申訴案件及長照服務單位委託之爭議等事件。◀

第 45 條(修正條文)◀

主管機關應建置陳情、申訴及調解機制，處理民眾申訴案件及長照服務單位委託之爭議等事件。◀

中央主管機關應制定前項之陳情、申訴及調解相關辦法，地方主管機關應成立受理窗口，民眾如需官方語言外之翻譯服務，政府應提供多語諮詢及翻譯服務。◀

前項之調解成立者，應作成調解書。◀

前項調解書之作成及效力，準用鄉鎮市調解條例第二十五條至第二十九條之規定。◀

調解不成立者，申請人得向該管地方主管機關申請將調解事件移送該管司法機關；其第一審裁判費暫免徵收。◀

第四十六條修正條文

各縣市至少一名專職「長照公評人」派駐

第 46 條(現有條文)←

地方主管機關對接受機構住宿式長照服務使用者，其無扶養義務人或法定代理人，應自行或結合民間團體監督其長照服務品質，長照機構不得拒絕。←

←

第 46 條(修正條文)←

地方主管機關對接受機構住宿式長照服務使用者，其無扶養義務人或法定代理人，應自行或結合民間團體監督其長照服務品質，長照機構不得拒絕。←

中央主管機關應聘任長照公評人專職派駐各直轄市、縣(市)至少應有一名，視服務人口比及業務需求而增聘，獨立監察長照服務相關事項，不受地方政府指揮監督。←
長照公評人得依人民、公益團體之申訴或依職權對長照機構、居家照顧場所及地方主管機關進行下列調查並提出報告，相對人無重大事由不得拒絕：←

一、調閱相關文件。←

二、通知相關人員說明。←

三、進入公、民營長照機構訪查、詢問長照人員及失能者。←

長照公評人應出席第七條之中央或地方之審議機制，並依據監察結果及申訴調查等事項內容定期提出制度改善建議之報告，交由中央或地方長照服務審議會審議之。←

長照公評人於民眾陳情、申訴、調解或監察過程中發現有第五十九條之長照服務之爭議時，應移送主管機關並出席爭議處理會。←

為維持長照公評人之獨立性，第一項長照公評人之資格、聘任、解任、職權執行等事項，及第三項之相對人拒絕調查之處置，由中央主管機關以辦法另定之。←

前項之解任方式，得由民眾檢舉及載明具體事證，並經第七條之長照服務審議會審議後為之。←



提案人與談

中華民國老人福利推動聯盟副主任
謝雅涵



中華民國老人福利推動聯盟

使命：打造一個健康、快樂、有尊嚴的老人福利國

老人權益的守護者

- 老人保護
- 獨居老人關懷服務
- 失智症守護天使
- 獨立倡導服務
- 防止老年歧視

● 經濟安全：安養信託/監護/以房養老/高齡就業

老人福利的推動者

- 老人福利政策倡導
- 新型老人福利服務推動
- 老人福利服務品質提昇
- 長期照顧機構品質提昇

● 活力老化:健康自主/退休學堂

老人團體的領導者

- 團體擴大結盟
- 老人團體組織培力
- 活力老化的倡導推廣

● 居服聯盟/縣市老人團體聯盟/社照聯盟





服務使用者 權益vs保護



社會

2018.06.19 06:59 臺北新聞

【不人道安養院】別聽安養院瞎掰 要符合這些條件才能為老人上束帶

文 | 社會組 攝影 | 攝影組



記者在安養機構內看到不少老人手腕被束帶綁住，無法自主活動。

本刊實地走訪台中市被評為甲等的安養機構，不僅發現環境惡劣，且老人被束帶綁住手腕的情形幾乎是常態。記者致電給該安養機構，業者廣告訴本刊，機構都是在有聽懂且有簽立的契約同意的情形下，才用來束帶約束老人，但根據現行法令規定，其實約束老人需要符合從重規定。



長照業者跟家屬收紅包、坐地起價？ 衛福部新制要開罰

【行禮】參加毛打打牙祭 滿臉紅潤物價貴

18
讚



▲「長照服務定型化契約」新制出爐，過年不能坐地起價。(圖/桃園社福中心提供)

安養中心的牆上高掛評鑑甲等的證書，但內部環境欠佳，並不如評鑑成績，不時還有蒼蠅圍繞在老人身邊，且有多名老人的手被束帶綁住，在手腳無法自主的情形下，只能任憑蒼蠅在身上爬，老人們空洞的眼神中透露出些許無奈。

一名復康巴士業者向本刊透露，政府單位到安養機構評鑑前，都會事先通知機構方，可想而知，這些安養機構能每次順利通過評鑑，評鑑制度只落實在硬體設備上，實際的服務品質很難從評鑑成績上得知。

台中市社會局蘇姓社工也向本刊證實，社會局會每3年都會對老人福利機構進行一次評鑑，評鑑時間確實會提前公告給安養機構，便於機構方準備相關資料供專家學者進行考核評鑑。實際上的照顧品質及院方有無超取的情形，還是要透過訪視稽查才有辦法落實檢驗。

社會

2018.06.23 09:00 臺北新聞

【全文】老人遭綁束帶 蒼蠅圍攻慘狀直擊

文 | 社會組 攝影 | 攝影組



本刊實地走訪長生老人護理中心醫院，老人被束帶綁住手腕的情形幾乎是常態。

蘇政府上任後為解決高齡化社會帶來的衝擊，以10年3千多億元的經費推出長照2.0計畫，然而本刊實地走訪台中市被評鑑為甲等的安養機構，發現環境惡劣，老人被束帶綁住手腕的情形幾乎是常態，相關業者透露，社會局定期評鑑都會事先通知，讓安養機構容易造假，主管單位應嚴格把關，別讓本該照顧天年的安養院，成了老人們的地獄。



服務使用者權益

原條文	建議修改	說明
<p>第 42 條 長照機構於提供長照服務時，應與長照服務使用者、家屬或支付費用者簽訂書面契約。 前項契約書之格式、內容，中央主管機關應訂定定型化契約範本與其應記載及不得記載之事項。</p>	<p>第 42 條 長照機構於提供長照服務時，應與長照服務使用者、家屬或支付費用者簽訂書面契約，明定其權利義務關係。 <u>前項書面契約書之格式、內容，中央主管機關應訂定定型化契約範本與其應記載及不得記載之事項，並送第七條審議機制通過。</u> <u>長照機構應將中央主管機關訂定之定型化契約書範本公開並印製於收據憑證交付長照服務使用者、家屬或支付費用者，除另有約定外，視為已依第一項規定與服務對象訂約。</u></p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. 為了更健全法制，強化訂定契約之雙方權利義務關係，保障長照服務使用者，建議比照老人福利法第38條之文字，進行更完整之規範。 2. 參考老人福利法第38條 老人福利機構應與服務對象或其家屬訂定書面契約，明定其權利義務關係。 3. 老人福利機構應將中央主管機關訂定之定型化契約書範本公開並印製於收據憑證交付服務對象，除另有約定外，視為已依第一項規定與服務對象訂約。

契約明
訂清楚



保護不了隱私，保護不了跌倒受虐， 機構監看設備保護的究竟是誰？ 長者真的享有安全？

【恐怖安養院】甩巴掌摔老人 監視器全都錄

文 | 陳義雄 攝影 | 攝影組



護理長不聽總務院民在房內，暴力壓制長者，長者則被嚇得不斷反抗。(翻攝自壹)

鏡週刊

【不人道安養院】別聽安養院瞎掰 要符合這些條件才能為老人上束帶

根據行政院公布的「養護（長期照護）定型化契約應記載及不得記載事項」規定，安養機構若要約束老人，必須要「機構經勸阻、疏導無法制止，且無其他替代...

2018年6月18日



ETtoday新聞雲

74歲嫗寒流夜跌倒！冷血看護「躲被窩」繼續睡害她爬喊30分鐘...

不少家庭會請外籍看護照顧老人，然而苗栗74歲的婦人近日深夜滑倒在地... 家屬調閱監視器發現，12日寒流來襲當天，母親半夜1時許起床小解，不慎滑倒在...

2018年12月18日



元氣網

虐心！阿嬤跌倒頭撞地「大噴血」爬起二度後仰慘摔

... 以上民眾只要跌倒引發嚴重骨折，平均少活18.4年。有人在臉書分享一戶人家的監視器，拍到老婆婆摔倒兩次的慘狀，藉此提醒民眾注意老人的居家安全。
2018年12月21日



服務使用者隱私

- 機構往往會以服務使用者安全為由，不論服務使用者是否同意而架設監看設備，然相關設置有侵犯隱私之虞，建議應有其他更具體之作為來保護服務使用者之安全問題。

原條文	建議修改	說明
<p>第 43 條 未經長照服務使用者之書面同意，不得對其進行錄影、錄音或攝影，並不得報導或記載其姓名、出生年月日、住（居）所及其他足資辨別身分之資訊；其無法為意思表示者，應經其法定代理人或主要照顧之最近親屬之書面同意。 長照機構於維護長照服務使用者安全之必要範圍內，得設置監看設備，不受前項之限制，並應告知長照服務使用者、其法定代理人或主要照顧之最近親屬</p>	<p>第 43 條 未經長照服務使用者之書面同意，不得對其進行錄影、錄音或攝影，並不得報導或記載其姓名、出生年月日、住（居）所及其他足資辨別身分之資訊；其無法為意思表示者，應經其法定代理人或主要照顧之最近親屬之書面同意。</p>	<p>實務中，監看設備通常是在有狀況時才會調閱出來看的裝備，長者在跌倒或受虐的那瞬間，監看設備沒有辦法真正維護長者安全，此外，意外常在監看範圍外發生，亦無法保障長者安全，因此長者的隱私應大於其安全考量，故長照機構不應以維護長者安全為由，侵犯其隱私，建議刪除本條第二項之條文。</p>



【極惡安養院1】半夜打耳光、不給睡 北市知名安養院爆長期凌虐老人

文 | 李麗村 攝影 | 周水安 繪圖 | 吳鈞哲、王聖光



【極惡安養院3】看不慣室友被凌虐 她當吹哨者慘遭報復

文 | 李麗村 繪圖 | 吳鈞哲、王聖光

【極惡安養院9】住民罹患4期褥瘡深可見骨 議員再提證據轟兆如管理失當

文 | 李麗村



李慶元、陳政忠、林國成、徐立偉等人參加召開記者會，砲轟安養中心管理失當。(翻攝畫面)

台北市社會局委託經營的兆如老人安養護中心，遭台北市議員李慶元陳情，寒夜推著2位住民上輪椅不給睡，還有得到奇癩所產的住民髮手綁在床，讓一年多苦情事，亦如認為指控不實。大動作對李慶元加壓逼離，偽造文



(圖為示意圖)

照員的荒廢行
責任區服務的S
處老人的照顧員

老盟於2019年8月-2019年10月間，針對全國各類住宿型機構工作人員，進行老人保護認知與措施問卷調查，在回收的869份有效問卷中，發現機構工作人員對於老人保護通報概念的認知並不一致。且照顧服務員對於「執行老人福利業務的相關人員也是老人保護的責任通報人」的認知普遍偏低，另外，機構對社安網線上通報系統普遍需要加強，平均有三成以上的人不知此管道，五年以上工作者更達40.1%不知道...



服務使用者保護

- 為周全服務使用者的照顧與保護，參考老人福利法與身心障礙者權利公約，將相關服務使用者的侵權文字加以完備，並加入責任通報之相關條文。

原條文	建議修改	說明
<p>第 44 條 長照機構及其人員應對長照服務使用者予以適當之照顧與保護，不得有遺棄、身心虐待、歧視、傷害、違法限制其人身自由或其他侵害其權益之情形。</p>	<p>第 44 條 長照機構及其人員應對長照服務使用者予以適當之照顧與保護，不得有身心、財務等任何形式之剝削、暴力、疏忽、遺棄、虐待、歧視、傷害、違法限制其人身自由或其他侵害其權益之情形。 <u>執行職務時如發現若有發生前述任何事項，長照機構及其人員有責任向縣(市)主管機關進行通報。</u> <u>長照機構負責人或代表負責人行使管理權者不得因其勞工等向主管機關或司法機關揭露違反本法之行為、擔任訴訟程序之證人或拒絕參與違反本法之行為而予解僱、調職、中止服務或其他不利之處分。</u> <u>長照機構負責人或代表負責人行使管理權者，為前項規定所為之解僱、降調或減薪者，無效。</u> <u>長照機構負責人以外之人曾參與違反本法之規定且應負刑事責任之行為，而向主管機關或司法機關揭露，因而破獲雇主違反本法之行為者，減輕或免除其刑。</u></p>	<p>1. 參考身心障礙者權利公約第16條免於剝削、暴力與虐待之條文內容；參考消除對婦女一切形式歧視公約 CEDAW，任何形式之歧視等內容。 2. 參考食品安全法第50條，以保障責任知悉者之通報與吹哨，建議納入本條文。</p>



90歲嫗在安養院感染挪亞型疥瘡 成千上萬疥蟲爬滿身

2021/03/31 09:43



阿嬤感染挪亞型疥瘡



安養院弊端頻傳，問題到底出在那裡？



沒有人希望自己或家人，需要面對無所依靠、病痛纏身，單純只是「等待死亡」的絕望老後生活。理論上「長照機構」就是為此而生——讓高齡長者能在專業醫護和工作人員的照料度過有尊嚴的晚年。然而，究竟出了什麼問題，導致許多安養機構無法達成前述目的，甚現凌虐、棄養、基本維生條件缺乏等重大事件，仿若恐怖煉獄？

撇去少數無良業者或個人同顧人命的特殊狀況不談，綜合加國醫界、學界評論，目前加國長照體系本身的主要弊病如下：

一、長照雇工缺乏、平均薪資低

加拿大長照機構的雇工 (Personal Su



二、長照機構的監管、配套不足



在探討此議題前，我們必須先釐清

內湖黑牌安養院大火釀3長者不治 監院糾正北市府



首頁 > 生活

探親見父滿身疥瘡 家屬質問安養院反遭噎：哪間沒有蟲

發佈時間：2021/06/20 23:12
最後更新時間：2021/06/20 23:12



三、不合格安養機構的「退場機制」問題

如同前述，當高齡化時代快速來臨，安養機構、PSW 人員均「

機構的照顧管理及品質，
誰來維護及把關？

和「長照安養院」(Nursing Homes) 可以購買，但主要提供對象是「生活」長者、或有慢性病痛的患者長期居住；

然而，在現行的加國制度下，各式安對長照機構有著更嚴格的條件規範。

舉例來說，加拿大多倫多 Yorkville 區最有名的「一般養老院」Hazelton Place，有著巨型英式紅毯加上平台鋼琴與名畫佈置的大廳，美輪美奐的圖書室、電影院、室內健身房、高級餐廳與美容美髮院一應俱全，隨傳隨到的醫護人員和助理看護、PSW 等更從來沒有「缺工」的問題。而這些服務，都反應在其驚人的價格上——該院最小的居住單位 (423 平方呎)，每月租金就要價 4,930 加幣 (約 11 萬元新台幣)；如果是面積更大的「豪華客房」，一年更要價近 250 萬新台幣。

衛，成為如今疫情肆虐下的高危族群。如華者在別文中即提到，

安養院的護理人員，不幸因新冠疫情釀世。

要如何明確訂定屢次違反法令，不合最低安全標準長照機構的不肖業者在唯利是圖下，嚴重傷害居住長者的基本人權？正嚴厲修法、執法能力。

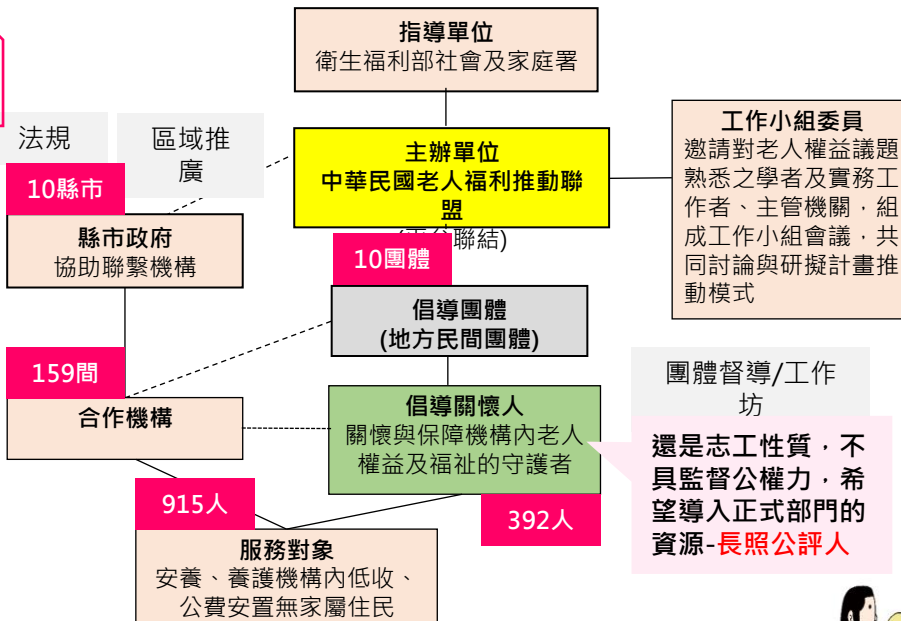
結語：確保有尊嚴的老年，你我必須先求「自救」

老盟推廣獨立倡導制度(2013~迄今)

WHY?

防止老人歧視
終止老人虐待

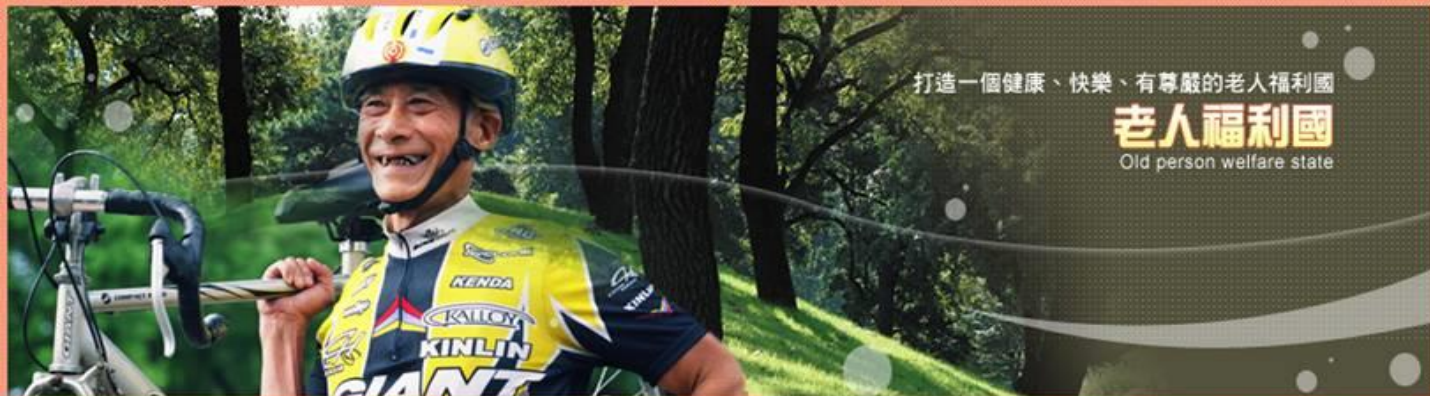
2020年9月27日老人福利法修法第40-1條
直轄市、縣(市)主管機關對入住老人福利機構，且無扶養義務人或法定代理人者，得結合民間團體監督該機構之服務品質；該機構不得規避、妨礙或拒絕。



服務使用者品質

品質監督法制化

原條文	建議修改	說明
<p>第 46 條 地方主管機關對接受機構住宿式長照服務使用者，其無扶養義務人或法定代理人，應自行或結合民間團體監督其長照服務品質，長照機構不得拒絕。</p>	<p>第46條 地方主管機關對接受機構住宿式長照服務使用者，其無扶養義務人或法定代理人，應自行或結合民間團體監督其長照服務品質，長照機構不得拒絕。</p> <p><u>中央主管機關應聘任長照公評人專職派駐各直轄市、縣(市)至少應有一名，視服務人口比及業務需求而增聘，獨立監察長照服務相關事項，不受地方政府指揮監督。</u></p> <p><u>長照公評人得依人民、公益團體之申訴或依職權對長照機構、居家照顧場所及地方主管機關進行下列調查並提出報告，相對人無重大事由不得拒絕：</u></p> <p><u>一、調閱相關文件。</u></p> <p><u>二、通知相關人員說明。</u></p> <p><u>三、進入公、民營長照機構訪查、詢問長照人員及失能者。</u></p> <p><u>長照公評人應出席第七條之中央或地方之審議機制，並依據監察結果及申訴調查等事項內容定期提出制度改善建議之報告，交由中央或地方長照服務審議會審議之。</u></p> <p><u>長照公評人於民眾陳情、申訴、調解或監察過程中發現有第五十九條之長照服務之爭議時，應移送主管機關並出席爭議處理會。</u></p> <p><u>為維持長照公評人之獨立性，第一項長照公評人之資格、聘任、解任、職權執行等事項，及第三項之相對人拒絕調查之處置，由中央主管機關以辦法另定之。</u></p> <p><u>前項之解任方式，得由民眾檢舉及載明具體事證，並經第七條之長照服務審議會審議後為之。</u></p>	<p>1. 目前民間團體已有由志工組成的訪視關懷住宿式長照機構「公費安置」之服務使用者權益，稱為「獨立倡導關懷人」制度，除了協助長者為自己的權益發聲，也希望藉此機制監督住宿式長照機構服務品質。然現行制度下，「倡導關懷人」雖亦會觀察機構的照顧品質並回報督導，卻因機制缺乏「公權力」，無法為整體制度及服務品質更進一步把關。</p> <p>2. 為健全長照機構整體服務品質，保障使用者權益，建議設計更多元與周延之機制，除現有「獨立倡導人」制度外，若有與「公評人」制度搭配，將會更助於機構照護品質的提升。</p> <p>3. 美國在1978年「聯邦美國老人法 (Older Americans Act)」早已「長照公評人計畫」並行之多年，日本亦同，爰此參酌歐美及日本實施多年的長照公評人 (Ombudsman) 制度，建議中央應聘任專職的長照公評人派駐各縣市至少一名，獨立監察長照相關事項，協助長照申訴及爭議處理，並依據監察結果及申訴調查等事項內容定期提出制度改善建議之報告，交由中央或地方長照服務審議會審議之，作為長照政策規劃執行之重要參考以保障住民之權益。</p>



打造一個健康、快樂、有尊嚴的老人福利國

老人福利國

Old person welfare state

感謝聆聽，敬請指教

保護長者，守護長者的權益
許自己有個尊嚴的老後





提案人與談

台灣身心障礙者自立生活聯盟理事長
林君潔



長照法須因應身心障礙者權利公約 (CRPD) 於台灣生效而改變

- 1.目前仍過度失能、醫療模式看待障礙者，而不是以一個完整的「人」來看待。障礙者在服務中無主體性，對沒有決策權。
- 2.在這次新冠肺炎疫情來襲時，許多服務使用者反而最艱困的時刻，被中斷或限縮服務，突顯長照失靈，缺乏確保權利及合理調整措施。
- 3.另外，在2017年CRPD國際審查委員會認為台灣即使已修改貶抑用語，各項法規主要仍將身心障礙者視為有待保護對象，而非權利主體。目前仍採用醫學方法，根據ICF判斷身心障礙，主要聚焦於個人先天或醫學缺損所產生的各種案例，同時忽略了環境因素造成的阻礙。因此建議國家將身心障礙者人權模式納入國家立法，關注所有身心障礙者的人格尊嚴，以及可能導致其無法在平等基礎上充分有效參與社會的各類阻礙。

4.國際審查委員建議國家設置正式機制，以確保身心障礙者及其代表組織在中央及地方層級，均能有效參與相關事務。有效參與必須涵蓋家庭、婦女、兒童、原住民及其他弱勢身心障礙組織，以及所有障礙類別。國家必須在擬訂、施行與監督影響身心障礙者生活的法規、公共政策、預算及行動計畫期間，確實徵詢身心障礙組織意見，以保障身心障礙者的自主與自決權。並且針對全國及地方身心障礙組織給予不帶條件的支持。

5.國際審查委員會建議，國家應根據身心障礙者個別需求評估，提供個人直接給付，以確保其取得協助服務，足以獨立生活。另外，針對身心障礙者提供客製化服務，協助身心障礙者按其個別要求、生活環境及偏好做出決定。



服務使用者權益的保障與落實

1.消除資訊落差：多元族群使用的語言，視障、聽障、心智障礙使用的語言、生活及溝通方式皆不盡相同，長照系統應有資訊傳達的無障礙格式，且服務員應具備各項溝通能力，以確保服務品質及使用者的政策參與、監督。

2.滿足需求：各縣市應調查需求，逐年改善及編列預算，因應人口快速老化及多元族群身份交織下所產生的需求。

3.確保服務品質：使用者服務保障及服務員工作權保障必須兼顧，且確保人力不中斷，服務評估機制、培訓課程內容、服務內容及付費、申請機制也應確保多元族群之需求，不宜僵化。



4.參與政策擬定與監測：除了先前提到消除資訊不對等之外，還要消除權利不對等的關係，本人、家屬、服務員及服務單位之間的角色及權利義務不清，也是很大的問題。應有第三方監測單位，作宣導、教育、監督工作，並且確保服務使用者不因主張權利，而受到不利益之對待。此次修法，我們也將長照諮詢委員代表比例中服務使用者人數不得少於整體二分一。並且對於服務使用者的參與，國家應協助提供無障礙環境、資訊格式、輔具、人力支持及合理調整措施，以達到實質上平等參與。

5.觀念轉換：目前服務以失能模式為主，無預防概念，無不同年齡、職業、不同社會角色的服務設計，導致權益受損。應將障礙者視為「人」的多元樣態，保障其基本人權，提供服務。





提案人與談

伊甸基金會活泉之家暨精神疾病照顧者專線主任
廖福源



一、第40條納入使用者聲音的多元管道及多元代表參與決策機制並結合數位政府。

二、為保障使用者權益，長照服務法應建構多元層次、完善的監督機制。建議於第44條新增吹哨者條款

三、第四十六條新增長照公評人制度作為獨立監察機構





提案人與談

中華民國家庭照顧者關懷總會秘書長
陳景寧



現行法規：長期照顧服務法-爭議調處機制

第45條

主管機關應建置陳情、申訴及調處機制，處理民眾申訴案件及長照服務單位委託之爭議等事件。

第59條 長照機構有下列情形之一者，得廢止其設立許可：

- 一、因管理之明顯疏失，情節重大，致接受長照服務者傷亡。
- 二、所屬之長照人員提供長照服務，違反本法規定，且情節重大，並可歸責於該機構。
- 三、受停業處分而不停業。

前項第一款及第二款情節之認定，應由主管機關召開**爭議處理會**調查，並應給予受調查者陳述意見之機會；爭議處理會之組成，由中央主管機關定之。



現行法規：長期照顧服務法施行細則第11條

主管機關依本法第五十九條第二項所設**爭議處理會**（以下簡稱處理會），置委員十一人至十五人，由主管機關首長就下列人員聘（派）兼之，並指定其中一人為召集人：

- 一、長照服務、長照管理及醫護之學者專家。
- 二、法律、財務或會計之學者專家。
- 三、長照服務使用者代表。
- 四、機關代表。

前項第一款委員，不得少於委員總數二分之一；單一性別委員，不得少於委員總數三分之一。

委員任期一年，期滿得續聘之；委員出缺時，得予補聘；補聘委員之任期至原委員任期屆滿之日為止。機關代表擔任之委員，應隨其本職進退。



臺北市政府長期照顧服務申訴及調處處理注意事項

一、臺北市政府(以下簡稱本府)為處理長期照顧服務(以下簡稱長照服務)民眾申訴案件及長照服務單位委託之爭議等事件,依據長期照顧服務法(以下簡稱長服法)第四十五條規定訂定本辦法。

二、本府權責劃分如下:

(一)臺北市政府社會局處理長照服務爭議案件。

(二)臺北市政府衛生局處理長照服務爭議案件。

三、長照服務單位應注意下列事項:

(一)申訴事實、理由及證據。

(二)申訴人姓名、身分證號碼。

(三)申訴人委任他人代理之證明文件。

四、本府受理申訴案件,應注意下列事項:

(一)函請受申訴對象提供相關資料。

(二)受申訴之長照服務單位應提供相關資料。

(三)長照服務機構應提供相關資料。

(四)長照服務機構應提供相關資料。

(五)長照服務機構應提供相關資料。

(六)長照服務機構應提供相關資料。

(七)長照服務機構應提供相關資料。

(八)長照服務機構應提供相關資料。

(九)長照服務機構應提供相關資料。

(十)長照服務機構應提供相關資料。

(十一)長照服務機構應提供相關資料。

(十二)長照服務機構應提供相關資料。

(十三)長照服務機構應提供相關資料。

(十四)長照服務機構應提供相關資料。

(十五)長照服務機構應提供相關資料。

(十六)長照服務機構應提供相關資料。

(十七)長照服務機構應提供相關資料。

(十八)長照服務機構應提供相關資料。

(十九)長照服務機構應提供相關資料。

(二十)長照服務機構應提供相關資料。

(二十一)長照服務機構應提供相關資料。

(二十二)長照服務機構應提供相關資料。

(二十三)長照服務機構應提供相關資料。

(二十四)長照服務機構應提供相關資料。

(二十五)長照服務機構應提供相關資料。

(二十六)長照服務機構應提供相關資料。

(二十七)長照服務機構應提供相關資料。

(二十八)長照服務機構應提供相關資料。

(二十九)長照服務機構應提供相關資料。

(三十)長照服務機構應提供相關資料。

新北市政府辦理長期照顧服務爭議調處標準作業程序

【(民)衛高長03】

壹、目的:為提高行政效率,作為人民於申訴前,可另行選擇調處程序。

貳、相關法令及規定:

一、長期照顧服務法。

二、長期照顧服務法施行細則。

三、行政程序法。

四、直轄市、縣(市)自治法。

五、支付作業要點。

參、民眾應附證件、資料:

一、申請長期照顧服務費。

二、申請長期照顧服務費。

三、申請長期照顧服務費。

四、申請長期照顧服務費。

五、申請長期照顧服務費。

六、申請長期照顧服務費。

七、申請長期照顧服務費。

八、申請長期照顧服務費。

九、申請長期照顧服務費。

十、申請長期照顧服務費。

十一、申請長期照顧服務費。

十二、申請長期照顧服務費。

十三、申請長期照顧服務費。

十四、申請長期照顧服務費。

十五、申請長期照顧服務費。

十六、申請長期照顧服務費。

十七、申請長期照顧服務費。

十八、申請長期照顧服務費。

十九、申請長期照顧服務費。

二十、申請長期照顧服務費。

二十一、申請長期照顧服務費。

二十二、申請長期照顧服務費。

二十三、申請長期照顧服務費。

二十四、申請長期照顧服務費。

二十五、申請長期照顧服務費。

桃園市政府標準作業程序 長期照顧服務爭議調處

壹、目的:為處理長期照顧服務爭議,提供民眾溝通管道,促進雙方達成協議。

貳、摘要:民眾於本市長期照顧服務爭議,由當事人向桃園市政府申請調處。

參、受理機關:桃園市政府社會局。

肆、相關法令及規定:長期照顧服務法、長期照顧服務法施行細則、行政程序法。

伍、應附證件、書表、表單:

一、桃園市長長期照顧服務費申請表。

二、長期照顧服務爭議申請表。

三、委託他人代理,應附委託書。

陸、內部行政作業使用表單:

一、申請表。

二、申請表。

三、申請表。

四、申請表。

五、申請表。

六、申請表。

七、申請表。

八、申請表。

九、申請表。

十、申請表。

十一、申請表。

十二、申請表。

十三、申請表。

十四、申請表。

十五、申請表。

十六、申請表。

十七、申請表。

十八、申請表。

十九、申請表。

二十、申請表。

二十一、申請表。

二十二、申請表。

二十三、申請表。

二十四、申請表。

二十五、申請表。

臺中市政府長期照顧服務機構爭議處理會設置要點

中華民國 108 年 4 月 12 日府授人企字第 1080082549 號函訂定

一、臺中市政府(以下簡稱本府)為辦理本市長期照顧服務機構(以下簡稱長照機構)相關爭議處理,依據長期照顧服務法(以下簡稱長服法)第五十九條第二項規定,設置臺中市政府長期照顧服務機構爭議處理會(以下簡稱處理會),訂定本要點。

二、處理會任務如下:
(一)長照機構因管理之明顯疏失,情節重大,致接受長期照顧服務者傷亡,得廢止其設立許可之情節認定調查。
(二)長照機構所屬之長照服務人員提供長期照顧服務,違反長服法規定,且情節重大,並可歸責於該機構,得廢止其設立許可之情節認定調查。

三、處理會置委員十一人至十五人,其中一人為召集人,由市長指派臺中市政府衛生局(以下簡稱衛生局)局長兼任;其餘委員由本府就下列人員聘(派)兼之:
(一)長期照顧服務、長期照顧管理及醫護之學者專家。
(二)法律、財務或會計之學者專家。
(三)長期照顧服務使用者代表。
(四)臺中市政府都市發展局、臺中市政府消防局、臺中市政府勞工局等相關機關代表。
前項第一款委員,不得少於委員總數二分之一。

臺南市政府社會局長期照顧服務爭議調處作業要點

- 一、為保障接受長期照顧（以下稱長照）服務使用服務爭議與維護長照服務體系和諧及穩定，以下稱長服法）第四十五條規定，特訂定本要點
- 二、適用本要點調處程序之長照服務爭議事件（以（一）因提供長照服務所致生命、身體、健康議題。（二）民眾陳情或申訴長照服務相關案件，經三、長照服務機構、長照服務使用者本人或其家屬簡稱申請案件），應以書面載明下列事項，並蓋章後向本局為之：
 - （一）申請人姓名、性別、出生年月日、國民所，如為公司或其他法人或團體者，其營業所。
 - （二）相對人姓名、性別及住（居）址。

高雄市政府長期照顧服務爭議處理會運作要點

中華民國 109 年 9 月 14 日高市府衛長字第 10939091000 號函訂定

- 一、為使高雄市政府長期照顧服務爭議處理會（以下簡稱本會）運作順暢，以有效處理本市長相關爭議，特訂定本要點
- 二、本會之任務為長期照顧服第一款及第二款情節之調
- 三、本會委員之組成及任期，

高雄市政府衛生局長期照顧服務爭議調處作業要點

中華民國 109 年 9 月 9 日高市衛長字第 10938870400 號函訂定

- 一、高雄市政府衛生局（以下稱本局）為保障接受長期照顧（以下稱長照）服務者之權益、妥速處理長照服務爭議、維護長照服務體系和諧及穩定，特依長期照顧服務法（以下稱長服法）第四十五條、護理人員法第二十三條及消費者保護法規定，訂定本要點。

名稱多元、法源不同、組成差異

- 委任代理人申請時，應提出委任書。
- 四、申請案件有下列情形之一者，本局應定相當期
 - （一）申請調處書未依前點規定記載。
 - （二）無具體相對人或內容。
 - （三）未成年人申請調處，未經法定代理人代
 - （四）由代理人申請調處，未附具委任書。
 - （五）其他經本局認為應予補正之事項。
- 五、申請案件有下列情形之一者，本局不予受理：
 - （一）經依前點通知補正，逾期未為補正。
 - （二）已依醫療法之醫療爭議程序提起調處。
 - （三）已依司法程序提起救濟。
 - （四）非發生於本市之爭議事件。
 - （五）非當事人、利害關係人或其代理人提起。
- 六、本局受理申請案件後，應提交長照服務爭議調

- 六、本會基於調查事實及證據以書面或言詞方式陳述意見本會開會時，對於特定事得邀請有關單位或學者專
- 七、本會置執行秘書一人，由召集人之命，綜理會務；幹員兼任，辦理本會幕僚業
- 八、本會兼任人員均為無給職

- （一）因提供長照服務所致生命、身體、健康、財產或其他權利損害之爭議。
 - （二）其他長照服務有關民眾陳情或申訴案件，經主管機關認有調處之必要者。
- 三、長照服務單位、長照服務使用者本人或其家屬、受任人申請長照服務爭議調處，應以書面載明下列事項，向本局提出申請。
 - （一）調處事實、理由及對象。
 - （二）申請人姓名、身分證字號及地址。

各縣市資訊公開

縣市政府官網	縣市政府責局處 (衛生局/社會局)	縣市政府 衛生局/社會局 照管中心
臺北市、新北市 澎湖縣	桃園市、臺中市、 高雄市、基隆市、 南投縣、雲林縣、 臺東縣	臺南市、新竹市、 新竹縣、苗栗縣、 彰化縣、嘉義市、 嘉義縣、屏東縣、 宜蘭縣、花蓮縣、 金門縣、連江縣



問題點

家總110年調查22縣市爭議處理會調查：
各縣市皆有相關規定，並公開於網路上，
僅連江縣未公開。

- 陳情、申訴等爭議事件，是反映品質問題最明確且重要的參考，卻未有足夠重視與健全機制。
- 各縣市政府訂定方式、且公開方式不一，民眾能夠接收到的資訊透明化程度不足。
- 各縣市政府對法令解讀不一，有些認為爭議處理會僅需處理長照服務法第59條涉及廢除機構設立之重大事件時，才需要召開爭議處理會。
- 現行爭議調處機制，以照管中心或衛生局、社會局等縣市主管機關為調處單位，有球員兼裁判之嫌？(例如長照評估與核定額度爭議)
- 現行爭議調處機制，可能陷入各說各話、耗時費工又無實益，應改為具法律效力的調解機制。
- 配合外籍照顧服務員納入長照人力、新住民等，因應相關爭議事件之調解需求，增列多語諮詢與翻譯服務。



第四十五條修正條文

爭議調處機制改為調解機制(含外籍看護工)

第 45 條(現有條文)◀

主管機關應建置陳情、申訴及調處機制，處理民眾申訴案件及長照服務單位委託之爭議等事件。◀

第 45 條(修正條文)◀

主管機關應建置陳情、申訴及調解機制，處理民眾申訴案件及長照服務單位委託之爭議等事件。◀

中央主管機關應制定前項之陳情、申訴及調解相關辦法，地方主管機關應成立受理窗口，民眾如需官方語言外之翻譯服務，政府應提供多語諮詢及翻譯服務。◀

前項之調解成立者，應作成調解書。◀

前項調解書之作成及效力，準用鄉鎮市調解條例第二十五條至第二十九條之規定。◀

調解不成立者，申請人得向該管地方主管機關申請將調解事件移送該管司法機關；其第一審裁判費暫免徵收。◀



交流提問

主持人:國立台北護理健康大學長期照護學系教授
家總常務理事；家總政策委員會召集人
陳正芬

