

# 基於使用者經驗展望長照支付新制

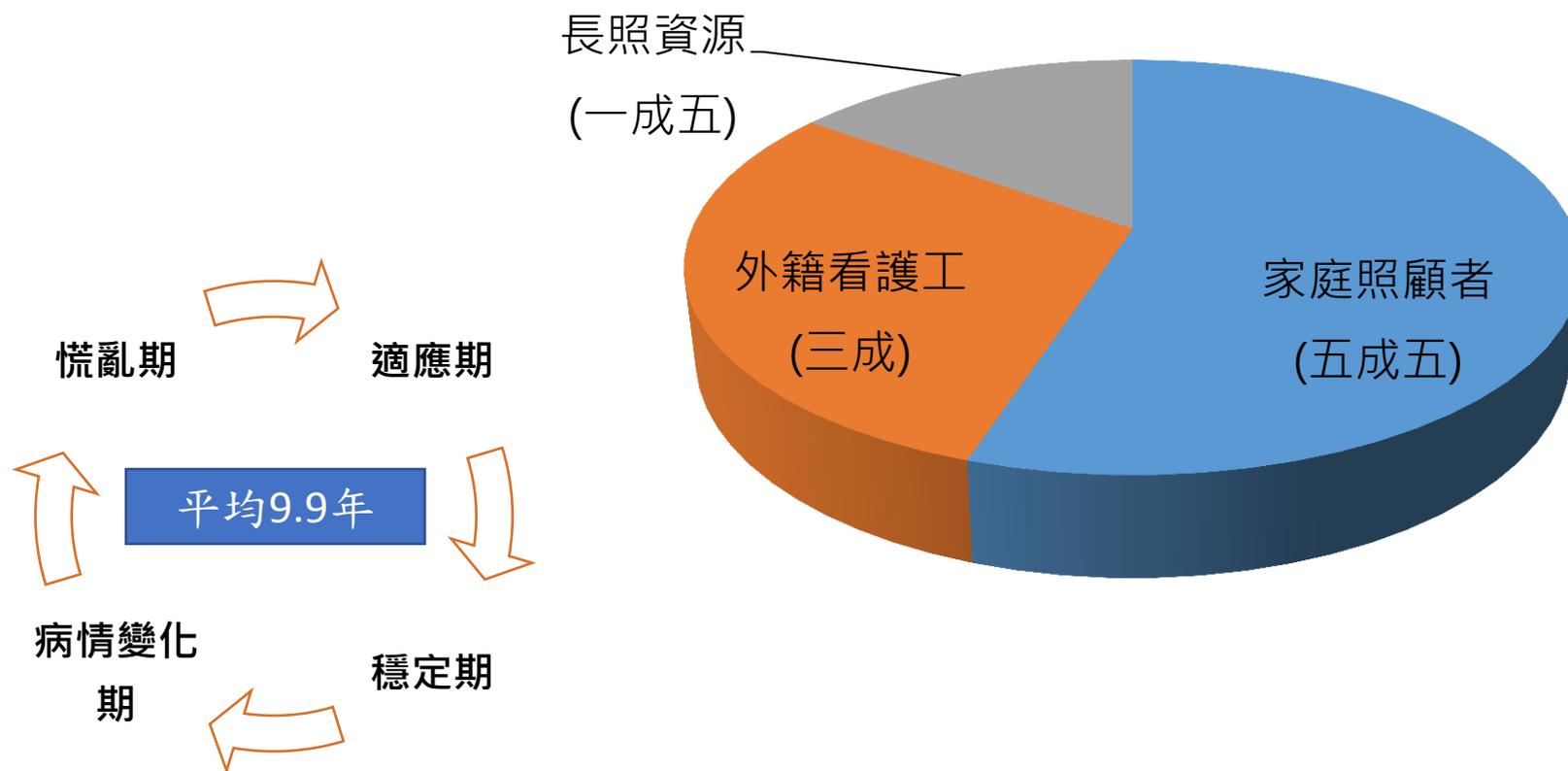
中華民國家庭照顧者關懷總會/秘書長

陳景寧

2018-01-30



# 關於照顧，家的選擇？



★全國約有76萬失能、失智老人及身心障礙者

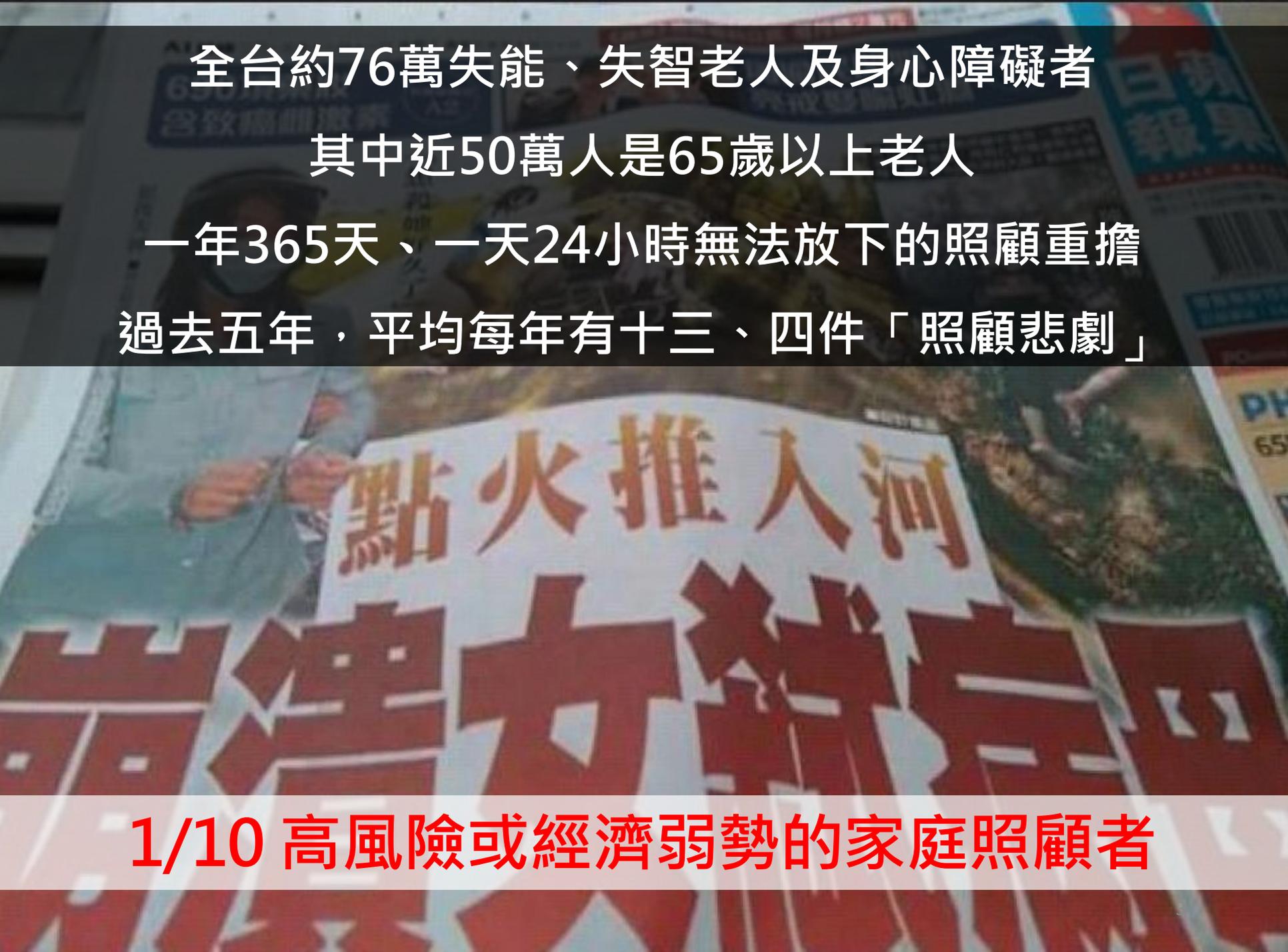


全台約76萬失能、失智老人及身心障礙者

其中近50萬人是65歲以上老人

一年365天、一天24小時無法放下的照顧重擔

過去五年，平均每年有十三、四件「照顧悲劇」

A person in a light blue jacket is holding a white banner with large red Chinese characters. The banner is part of a larger protest or demonstration. The background shows other people and more banners, suggesting a public gathering.

點火推入河

1/10 高風險或經濟弱勢的家庭照顧者

台灣1153萬就業人口中，粗估231萬人受照顧責任影響  
因照顧「減少工時、請假或彈性調整」約17.8萬人  
因照顧「離職」約13.3萬人  
日本年約10萬人照顧離職，推動《零介護離職》對策



以「照顧不離職」作為目標的長期照顧安排

# 長照支付新制重大變革

一. 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兩大類服務額度：

## (一).個人長照服務額度

- 照顧及專業服務：第二至八級，每月最低10,020元，最高36,180元。(一般戶補助額度由30%調降為16%)
- 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

## (二).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

三. 縣市照管專員根據家庭需求進行34項「照顧問題清單」評估。

四. 縣市長照特約服務機構或照管中心進行152項「服務組合」配搭，與家庭溝通訂定照顧計畫。

五. 民眾自負額：一般戶16%、中低收入戶5%、低收入戶0%。



# 一位在職照顧者的投訴……

45歲女性，育有一子，工作中，照顧80歲重度失智母親近10年，領有重度身障手冊，患有退化性關節炎，仍可使用助行器行走。

過去4小時服務可以有人幫忙，但新制開始後，**服務員結束服務後就離開**，沒有照顧替手，難道只能聘外勞或送機構？

母親曾被**日照中心**以人手不足原因**退托**；目前已服務八年多的居服員又以無法負荷為由不服務，我好像「**長照孤兒**」！

照專說若要維持服務項目，得**提高自付額**，不然得**縮減服務時數**至兩個小時…

新制居服佔用太多額度，必須**放棄使用居家復健**！



# 照顧計畫 (舊制vs.新制)

<b>舊制</b> ：重度失能，每日4小時居服、每月一次居家復健		
使用項目	居家服務	居家復健
服務頻率	4hr/天、90hr/月	1次/月、12次/年
服務內容	協助沐浴、基本清潔(如口腔清潔、更換尿布)、備餐、餵食、安全看視	提供物理治療、職能治療到宅指導與訓練
費用	18,000元/月	1,000元/次
民眾自負額/月	18,000元 *30%=5,400元	1,000元 *30%=300元
總計	5,700元/月	

<b>新制</b> ：核定長照第7級額度(32,090元/月)，若維持相同服務內容評估新制自負額j6			
使用項目	居家服務	居家復健	
服務頻率	服務5天/周，一月以23天計算	1次/月	
服務內容	BA01 基本身體清潔	260元(23單位)	居家 ADLs 或 IADLs 復能照護：4,500元(3次)
	BA02 基本日常照顧	310元(23單位)	
	BA04 協助餵食	130元(23單位)	
	BA05 餐食照顧	310元(23單位)	
	BA06 協助沐浴	290(6單位)	
	BA07 沐浴及洗頭	325元(6單位)	
	BA18 安全看視	400元(23單位)	
費用	36,120元/月	1,500元/次	
民眾自負額(每月)	(36,120+1,500)-32,090=5,530 32,090*0.16+5,530=10,664元		



# 照顧計畫 (舊制vs.新制)

舊制：重度失能，每日4小時居服、每月一次居家復健			新制：核定長照第7等級額度 ( 32,090元/月 )，若維持相同服務內容評估新制自負額		
使用項目	居家服務	居家復健	使用項目	居家服務	居家復健
服務頻率	4hr/天 90hr/月	1次/月、12次/年	服務頻率	1次/周，一月以23天計算	1次/月
服務內容	協助沐浴、基本清潔 ( 如口腔清潔、更換尿布 )		居家服務	310元(23單位)	居家 ADLs 或 IADLs 復能照護：4,500 元 (3次)
	協助進食、視力		居家服務	310元(23單位)	
	協助如廁、更換尿布		居家服務	310元(23單位)	
	協助移動、轉位		居家服務	310元(23單位)	
	協助溝通、情緒支持		居家服務	310元(23單位)	
費用	18,000元/月	1,000元/月	費用	32,090元/月	1,500元/次
民眾自負額/月	18,000元 *30%=5,400元	1,000元 *30%=300元	民眾自負額 ( 每月 )	$(32,090 - 20 + 1,500) - 32,090 = 5,530$ $32,090 * 0.16 + 5,530 = 10,664$ 元	
總計	5,700元/月				

《被誤解的支付新制》  
政府跟服務提供單位算帳的事，不應直接轉嫁民眾。





## 全民健保，也沒聽說醫院要跟民眾討論 「醫療服務給付項目及支付標準」



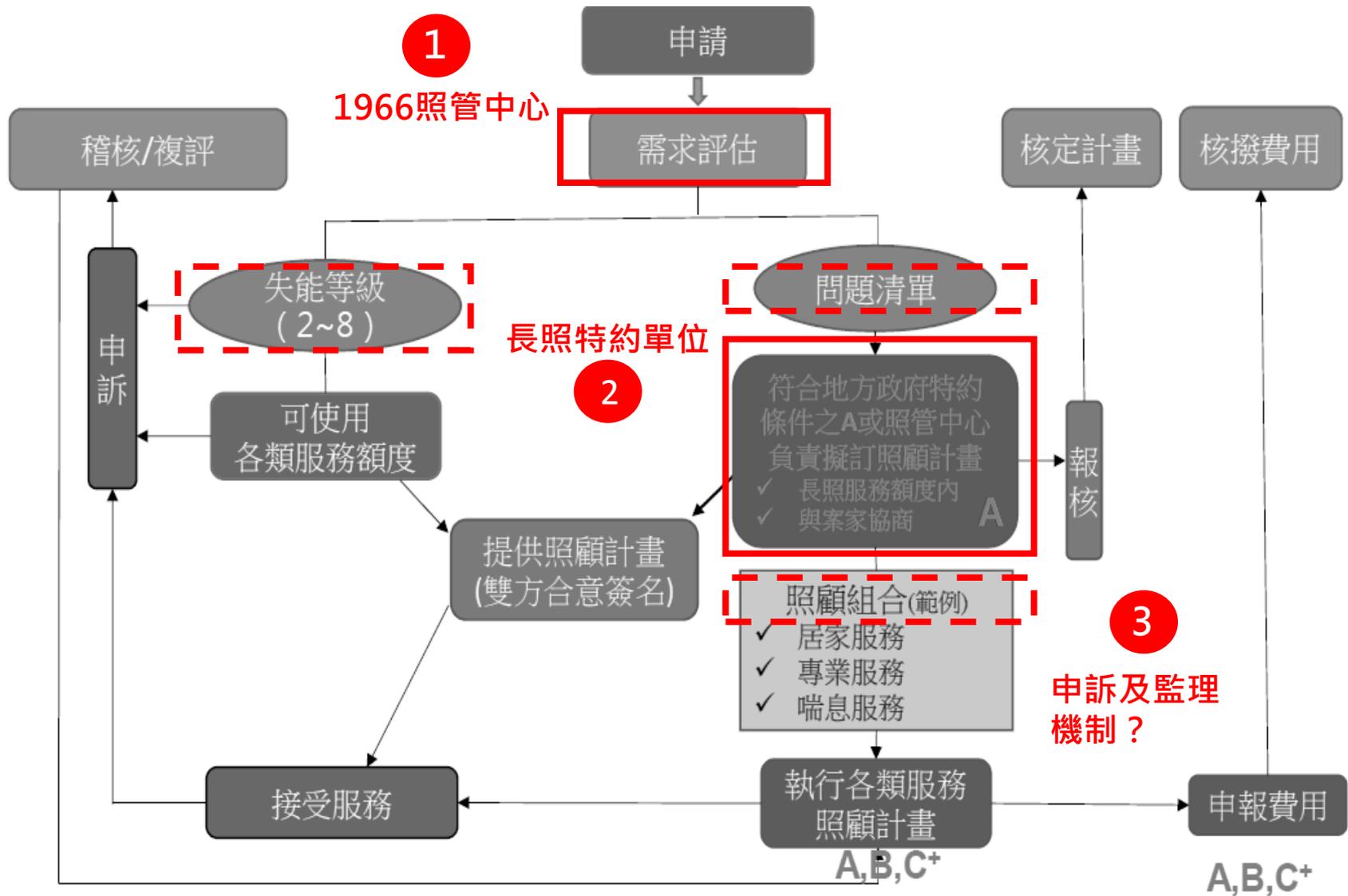
錯估：醫院有專責醫管人員負責轉化計價、請款、核銷等複雜流程，但大多數非營利組織沒有類似機制。



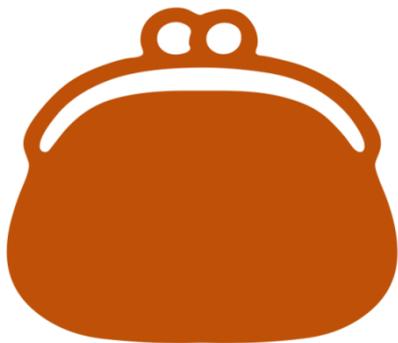
矛盾：既然不是民眾的事，懶人包宣傳卻強調？



# 從使用者角度看長照支付新制



# 長照支付新制提供一包錢給家庭選擇



八級制  
服務額度

152項服務組合  
與給付基準

使用者

- 確認八級評估
- 明確提出需求
- 選擇最佳組合

長照管理中心(照專)

- 代表國家核定額度
- 代表使用者轉譯需求(問題清單)
- 監督服務品質

服務提供單位

- 在額度內提供最佳服務組合
- 營運品質&成本管控

# 使用者的功課

1. 確認八級評估
2. 明確提出需求
3. 選擇最佳組合



附表 2 照顧問題清單

編號	照顧問題
1	進食問題
2	洗澡問題
3	個人修飾問題
4	穿脫衣物問題
5	大小便控制問題
6	上廁所問題
7	移位問題
8	走路問題
9	上下樓梯問題
10	使用電話問題
11	購物或外出問題
12	備餐問題
13	處理家務問題
14	用藥問題
15	處理財務問題
16	溝通問題
17	

17	短期記憶障礙
18	疼痛問題
19	不動症候群風險
20	皮膚照護問題
21	傷口問題
22	水份及營養問題
23	吞嚥問題
24	管路照顧問題
25	其他醫療照護問題
26	跌倒風險
27	安全疑慮
28	居住環境障礙
29	社會參與需協助
30	困擾行為
31	照顧負荷過重
32	輔具使用問題
33	感染問題
34	其他問題

# 民眾期待的長照服務

滿足不同家庭的照顧需求/量身打造服務組合

時間

價格

品質



以人為本/溫暖夥伴/信賴感



# 新制對服務提供者營運力的挑戰

## 1. 留住顧客

- 服務不縮水、客戶關懷
- 符合需求的服務(ex.24小時居服或臨托)

## 2. 留住人才

- 合理薪資、提高排班效能
- 訓練與後援

## 3. 多元服務

- 轉介專業服務、異業結盟、利潤分享

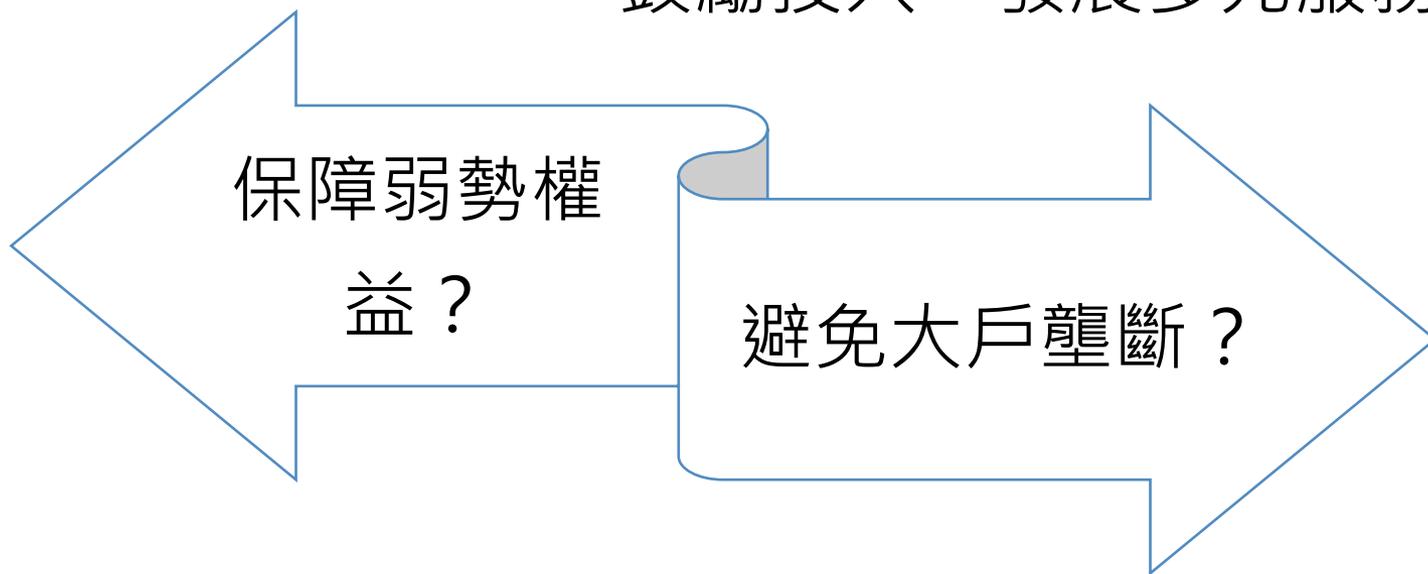
## 4. 溫暖品牌

- 差異化行銷、信賴感、小規模組織聯營



# 新制考驗政府的市場管理能力

鼓勵投入、發展多元服務市場



收費不失控、合理利潤的「計畫型長照市場」



# 家總三項配套建議

1. 建立資訊公開平台(ex.服務提供單位簡介、服務套組)
2. 推動使用者參與的評價機制
3. 健全申訴及監理機制

