



照顧的難言之隱：打不出的那通電話？

0800-50-7272 家庭照顧者關懷專線～歡迎訴苦

長照 2.0 自 106 年推動以來，涵蓋率已逾八成，大大減輕國人照顧壓力。但國人受孝道觀念、家庭責任影響，多認為照顧家人「是自己的事」、「別人不懂」。衛生福利部長照司與家庭照顧者關懷總會今(15)日舉辦記者會，首映「打不出的那通電話」廣告片，鼓勵家庭照顧者關注自己身心健康，善用 0800-50-7272 家庭照顧者關懷專線，也呼籲大眾共同關懷身邊的家庭照顧者。

全台 131 處家庭照顧者支持服務據點，就近提供照顧者協助與支持

衛生福利部次長呂建德表示，漫漫長照路需要兩支專線陪伴。「1966 長照專線」，一通電話服務到家，提供「照顧及專業服務」、「輔具及居家無障礙環境改善」、「交通接送」、「喘息服務」等長照四包錢「點餐式服務」，截至 112 年全國已有 50.5 萬人申請長照 2.0 服務，長照服務涵蓋率達 80.19%。

另，衛福部設置「0800-50-7272 家庭照顧者關懷專線」，免費提供諮詢與會談服務。台灣也是亞洲唯一有系統提供家庭照顧者支持性服務的國家，截至 113 年 6 月，全國 22 縣市設置 131 個家庭照顧者支持服務據點，協助家庭照顧者不被照顧責任打亂、打垮，提供照顧計畫、技巧指導、支持團體、心理協談等服務。今年度預計有 37 個共融據點，進一步深化身心障礙者及精神病患家庭照顧者服務。

呂建德也提醒「家庭照顧平安五守則」：備好 1966 照顧救生圈、找到照顧替手、有人聽訴苦、每天至少 15 分鐘留給自己做喜歡的事、訂定安心交接計畫。

專線求助問題「情緒支持」逾四分之一，首度超越「照顧需求」與「照顧資源」

根據家總承接衛福部委託的「0800-57272 家庭照顧者關懷專線」112 年統計資料顯示，來電諮詢心理問題首度超越資源問題，有兩成七（26.9%）來電諮詢「情緒支持」問題為最高，其次是照顧資源（21.7%）及照顧需求（19.9%）等問題。

而來電諮詢心理問題中，以「傾訴照顧壓力，如焦慮、憂鬱、無力、疲倦、憤怒等（42.4%）」最高，其次為「與被照顧者溝通困難」（21.8%）、「與其他家人溝通困境」（19.2%），「多重角色壓力」（6.6%），「家人過世的悲傷」（0.9%），「照顧者有自殺意念」（0.7%）等，顯示家庭照顧問題的複雜性與情感糾結。

中華民國家庭照顧者關懷總會理事長陳維萍表示，防治悲劇事件無法單靠政府，更重要的是家庭照顧者的自我覺察、訴苦、紓壓，家庭照顧者關懷專線「懂你照顧的苦」，

【家總新聞稿】

發稿單位：中華民國家庭照顧者關懷總會(家總)

發稿時間：113年7月15日(週一)10:00

媒體聯絡人：家總張筱嬋公關副主任／02-2585-5171／0919-933352／Line ID: hsiaopineapple



給予家庭照顧者情緒支持，陪伴家庭照顧者找回自己的生活。

「打不出的那通電話？」照顧者見證難言之苦

本次記者會首映由金獎創意團隊製作的廣告片，百川廣告執行長李人豪也曾是家庭照顧者，他觀察到許多家庭照顧者多半「苦往肚裡吞」，因此以「打不出的那通電話」為創意發想，邀請素人入鏡，詢問平常生活上遇到難題會找誰訴苦、商量？但遇到長照問題，為何選擇不知道該打電話給誰？李人豪說，希望這支廣告讓照顧者知道「把苦說出來」有助心理健康，也希望大眾理解家庭照顧者的需要並伸出援手。

廣告主角之一的陳女士，照顧高齡 100 歲的失智父親已十年，還經常被罵、被懷疑偷錢，身心俱疲，只能晚上躲在棉被哭，不知能跟誰訴苦。照顧父母共三十年的王女士則說壓力曾大到崩潰想打媽媽，還好及時跑出門冷靜，她最想求助的是大姐，卻又顧慮大姐的健康狀況而作罷。幸好她們兩人都善用長照服務，也積極使用家庭照顧者支持性服務，大幅改善照顧壓力，因此鼓勵家庭照顧者「就打電話試試看吧！」

「練習把苦說出來」是照顧者自我覺察的第一步，記者會現場也準備了特製的「勇氣軟糖」鼓勵照顧者撥打專線，說出難言之苦。0800-507272 家庭照顧者關懷專線服務時間是上班日上午九時至下午六時(中午不休息)，民眾亦可透過線上留言。民眾另可透過衛福部「長照資源地圖」搜尋到離家最近的家庭照顧者支持服務據點。即日起至 9 月 30 日，配合「打不出的那通電話」廣告片將舉辦線上徵求活動，民眾以 50 字內寫下照顧歷程中最苦的一件事或一句話，即可參加千元禮券抽獎，活動詳情請見中華民國家庭照顧者關懷總會 Facebook 粉絲專頁 <https://www.facebook.com/familycare.tw>。#