

## 高時數人力協助需求障礙者 在社區生活大不易： 服務銜斷裂與資源不足

周倩如

臺灣在2014年簽署《身心障礙者權利公約》，其中第19條自立生活與社區生活，提到政府應該提供社區環境設施無障礙以及個人支持，讓身心障礙者可以在社區中生活。近年來，身為使用電動輪椅的障礙者的我可以感受到公共環境無障礙的進步，但是在個人支持相關的資源，像是輔具、人力協助仍然很不足。以我自己為例，身為一位30多歲的女性，領有身心障礙第七類極重度手冊，長照評估失能等級8級，這些評估結果無法清楚描述我生活所面臨的障礙與需求，而且提供的支持仍然非常有限，在人力協助部分連支持我基礎的生理需求都有困難。

我計算過我一天至少需要到**17個小時**的人力協助，從準備上床睡覺、夜間翻身到起床刷牙洗臉坐到輪椅上大約10小時、洗澡1.5小時、三餐2.5小時、上廁所每次20分鐘每天4次約1.5小時，再加上生活中

的一些瑣事，像是拿東西、倒水、洗衣服等約1.5小時，才能維持我一天的基礎生理想所需。然而，現有的政府服務無法滿足我的人力協助時數需求。以我被長照評估認定為失能等級8，每天從長照獲得約2-3小時的居家服務，自立生活的個人助理服務2個小時。**政府能夠提供的服務時數大約5個小時，我仍需要自費12小時的服務。**

在原生家庭的支持下，聘僱外籍看護工支持我的生活，讓我可以就學、進到一般職場工作，有社交生活，發展自我。但每兩到三年就會碰到外籍看護工需要放長假，或者是契約期滿回國，會有人力協助的空窗期，過去這段時間大多由媽媽成為主要照顧者。隨著我年紀越來越大，也開始思考未來媽媽不能協助時，該怎麼辦？

2021年，外籍看護契約期滿回國，我在等待下一個看護的日子中，有嘗試詢問仲介公司是否可以轉介其他的協助者，但

他們沒有辦法轉介。於是我嘗試使用**長期照顧和自立生活的個人助理的資源**，在過程中看到作為一個使用者使用**社會福利服務的困難以及政策的問題**。

碰到以下幾個問題：進入服務需要自行提供資料、沒有服務銜接的概念、資源不足與資源分配的合理性。

## 壹、使用政府服務的困難：不同系統沒有連結，連語言也不一樣

在外籍看護準備離開前的兩個月，就和相關單位確認需要哪些文件，希望讓服務在外籍看護離開的當天就可以進入，再加上受到疫情的影響，不確定新的外籍移工什麼時候可以銜接，而**喘息服務一年只有126小時（5.25天）**，要應付外籍看護每個月的休假以及空窗期基本上是不夠用的，因此需要申請能夠使用專業服務的資格。但**長照單位卻需要服務使用者主動提供外籍看護解聘函或者是出境紀錄**，才能在隔天或後天提供長照的專業服務。

與相關單位聯絡的過程中，每個單位所使用的語言和定義不太一樣，直接和**長照單位要求相關的範本時，他們又跟我說你找勞動相關單位**，但勞動單位提供的資料，**長照管理單位卻又有不同的解讀方式**。例如：今年二月，我的外籍看護提早解約，需要去勞動單位進行勞資調解，上

**面的終止聘僱日期會壓在勞工離境之後的日期**，因為依據勞動相關的法規，外籍移工必須在這個日期之前出境，勞動單位擔心如果遇到天災或者是班機延誤無法在當天順利出境，一般都會把日期往後壓一到兩個禮拜，而**長照單位只認定終止聘僱日期**。如果要提早開始使用長照專業服務，必須另外主動提供外籍移工的離境證明，最快要在班機起飛後的一天才能到航空公司申請相關證明，費用是100元。

提供長期照顧服務的單位和管理外籍看護工勞動的單位沒有相關的系統直接進行連線，兩個單位用的語言不同，**卻要由使用者主動去了解相關規定並提供佐證相關資料**，搞懂相關的規範過程中就已經花費了我兩三天的時間，對服務使用者來說，這麼複雜的過程，早就放棄使用服務了。

## 貳、人力協助服務：需要銜接和適應期

在人力協助上的相關政策中，缺乏服務銜接的概念。自行聘僱外籍看護者，若巴氏量表不是零分，只能聘用一個外籍看護，**外籍看護工必須一進一出，中間完全沒有交接的可能**，如果有交接期，聘用相同國籍的外籍看護工，因為語言相通，透過老手帶新手的方式，可以讓新手快速的進入工作狀況。

另一方面，國內的長期照顧服務狀態，也缺乏服務銜接的概念。以2021年我申請居家服務的情況來說，我申請的居家服務時間為每天早上7:30到9:30協助我起床，事前有詢問居家服務員是否會使用移位機，但普遍居家服務員都沒有使用移位機的經驗。其中有一家居服服務單位督導打算七點來簽約，問題是我人都還在床上，我要怎麼簽約呢？而且他們還預設居家服務員當天來就可以直接協助，讓我非常的不安。根據我教其他協助者的經驗，許多人沒有碰過像我這樣這麼柔軟幾乎沒有力氣的人，常常會不知道該怎麼拿捏力道還有如何協助，很需要有另外一個人進行相關的動作示範，讓新進的協助者在安全以及安心的情況下操作過一次。

當我提出需要先進行教育訓練或者先請要服務的居家服務員碰面了解我的情況，但服務單位一開始是說沒有這樣的服務，後來是一直強調居服員出勤就需要支付薪資。但這件事情對我來說其實比較像是面試新員工以及確認他是否能夠勝任這份工作。在現有的服務制度下，雙方完全沒有互相認識和確認是否能夠勝任工作的狀況，只有派遣給居服員你要不要接，或者對服務使用者來說只有這個居服員可以提供協助，那你要不要的選擇。

我需要的服務協助時段是每天而且分散的，不可能只由單一居家服務員提供，所以我一次要教好幾位新的居家服務

員如何協助，由於是人和人的相處，要耗時間和對方建立關係，了解對方的背景，建立信任感，在短時間內要不斷建立新的關係、信任感，要說明所有的生活細節，甚至針對不同的人進行不同的說明，過程中，需要讓對方真實操作，我的身體也要不斷的被抱和移動，對我來說是非常消耗體力和精神。

以上的教育訓練都必須在我原本的外籍看護尚未離境前完成，雖然我可以清楚的告知協助者要如何進行協助，但是有些動作其實非常困難、不能單純只用口語進行表達，而是需要有他人的動作示範，有時透過動作示範和實際演練，協助者才能掌握技巧。另外外出時，輔助工具加徒手轉移去廁所的教育訓練，我更是有大量的貼身動作，以及比較高的風險，是需要很熟悉的人在旁邊進行防護和教學。

長時間協助本來就不應該只有一個人來進行，不管是單一協助者的工作壓力，或者是萬一協助者生病或者是無法協助，對受協助者來說生活就要停擺，這是非常高風險的，因此像我這種服務使用者要同時有多位協助者、並適應不同的協助者是非常合理的。

但是在短期內密集的建立大量新關係和教育訓練是非常不合適的，因為這是一個很早就可以預想到的情況，因此是需要提前準備。政府服務的資格限制非黑即白，並沒有銜接的概念，即使我已經知道

半年後我的外籍看護會離開，**協助人力的教育訓練其實是至少需要花二個月來準備的，對我的身心靈負擔比較不會那麼大**，但是相關資格的嚴格限制，我只能在轉換資格後才開始準備，這也造成我體力和心理上極大的耗損。如果我今天是全職工作者，我根本沒有辦法配合這樣的制度，只能選擇放棄使用服務或者是從職場離職。

### 參、重新思考資源分配的可能

在政府的服務資源不足的狀況下，個人必須想辦法解決自己的生存需求，大多由家庭的成員承擔大部分的照顧和協助的角色，若家庭經濟許可的狀況下，選擇聘僱外籍看護工來維持自己的生活。我自己使用外籍看護工、政府資源、和家庭成員，協助我的日常生活並繳交相關費用

後，我開始思考一個問題。由於我的社會福利資格是一般戶，使用者付費看起來很合理。但當一個人因為生理條件的不同，基礎生存需要他人協助時，需求越高的人需要付出的成本越高，這樣真的合理嗎？而往往需要協助越多者，收入越少，隨著年齡的增加，協助需求增加、收入變少，但是付費卻提高，社會正義何在？

臺灣政府有沒有思考需要高時數人力支持需求的障礙者究竟要如何生活在社區中，需要多少資源？有沒有明確的需求與資源盤點和統計資料，以及如何逐步達到這個目標？來實踐《身心障礙權利公約》，保障身心障礙者有尊嚴生活的權利。

（本文作者為使用輪椅〔肌肉萎縮者〕，聘用外籍看護；現任障礙女性平權連線理事長）