

日經 29774.11 ▲0.09%

台股 17803.54 ▼0.08%

道瓊 35601.98 ▼0.75%

美元 27.793 ▼0.0



評論 投書 公共政策 國內

觀點投書：長照ABC該有更合身的退場機制了！

曾世懷

2021-11-22 06:00 1592 人氣



作者指出，長照2.0的後5年應是要讓長照服務更深化、品質與專業能夠提升。（取自Pixabay）

距 離2021年結束已僅僅剩下40餘天，在長照2.0的發展歷史上這也代表將正式步入下半場！

[啟動LINE推播] 每日重大新聞通知

第二期的長照10年計劃（長照2.0）在2016年底開始推動，一轉眼就已過了5年，回顧這5年：長照2.0在評價、優質、在地化的政策目標引導，並透過向前延伸的預防失能失智，以及向後延伸的安寧照護，同時透過給支付制度的大調整之下，確實為台灣長照服務帶來了翻天覆地的改變！

好的地方是，真的有很多的服務單位應運而生，也透過更多的創意與多元刺激了台灣的長照產業；但不夠好的則是，在快速的發展以及未能充分準備下的「滾動式修正」，成為了長照2.0上半場的代名詞，這樣不停地滾動修正顯出了倉促、顯出了混亂，更顯出了急於做出成績而猛衝計畫達標率的偏差！筆者認為，就是因為這些所謂的目標達成率的驅使，在長照2.0初期不斷地鼓勵服務單位「長出服務」，並給予極大的支持來協助更多的新單位設立，各縣市政府無不期望自己的ABC單位都能快速成立，並達成目標值，這些服務據點、服務單位的開幕剪綵似乎仍歷歷在目啊～

然而，伴隨著為數眾多的服務單位一家家成立，直接衝擊的就是服務同仁的競爭（照顧人力短缺持續形成的供不應求），各家單位祭出各式各樣花招百出的薪酬機制，無不希望能夠爭取到更多的工作夥伴，進而才能創造更高的服務量能（營業額）；部分單位為了因應不斷拉高的人事成本導致的營運成本失衡，更是鋌而走險遊走灰色地帶甚至做出偷雞摸狗的違法行為；也有服務單位為了穩固客源，而扭曲了社區整體照護體系A—B—C的設計理念，將個管A單位淪為開案的附庸。



作者指出，「滾動式修正」是長照2.0上半場的代名詞。（取自pixabay）

面對這些層出不窮的事件，事實上中央以及地方政府也都意識到了，也著手透過評鑑、督導考核、業務稽查等方式進行管理，這些做法雖或有成效但真的不夠彰顯。最近，陸續聽到幾個縣市政府預計透過「阻止新單位設立」（特別是居家服務機構）的方式來進行管控，雖然這是政府努力收拾善後的作為，但筆者深以為不妥！不妥之處在於，長照2.0好不容易已經為長照產業化提供了基礎，也逐步讓自由競爭創造了更多元豐富的可能性，這遠比長照1.0時代更具活力與能量，倘若是用阻止新單位進入的方式來進行管理，除了會讓舊單位更恃寵而驕（手上握有為數眾多的服務個案，要貿然轉換沒這麼容易），更無法透過良性的競爭來形成自然的留強汰弱機制。

若所謂的「管控」僅僅只是讓新的單位不要進入市場，這似乎太小看了市場的競爭力量，更是沒有為個案以及家屬提供新服務單位選擇的傲慢。長照服務單位的管理，千萬不能走回頭路啊！鑑於此，筆者從以下幾個建議提供，來作為政府制定長照服務單位（ABC單位）退場機制設計的參考：

持續執行服務單位的評鑑、督導考核以及非定期稽核

透過政府單位定期的評鑑與督導考核以及不定期的服務稽核來監督各長照服務單位的服務品質。並且將評鑑、督考、稽查的結果與單位的存續進行勾稽。

個案接續服務的緩衝池機制

目前無論是A、B單位，都很可能因為手邊服務的個案數眾多，導致服務單位轉換的困難度增加，同時也很可能因為轉換困難，而間接讓政府對服務單位存在更多的包容與寬恕（因為政府不想因為個案轉換的繁雜手續沒人處理，而變成自己接手處理燙手山芋的窘境不斷發生），這就可能對退場機制的執行失去了立場。因此筆者建議，各縣市政府的長照主管機關（無論是社政或衛政單位）都應該打造長照個案轉換的緩衝池，在緩衝池內應將新進服務單位的服務量能（人力）盤點放入，再由政府主導將欲退場單位的服務個案轉到緩衝池內，由政府主動為新進服務單位以及服務個案進行媒合。

簡言之，透過政府的積極媒合，讓新進單位跟退場單位的個案可以接上線，除提供新進單位進入產業的協助（類似職棒新球隊可以優先選秀、可以多一名洋將的保障機制），並且不怕被手上握著以「維持個案權益」為由的舊服務單位綁架，自然可以大刀闊斧的執行退場機制。

將新單位的進場與舊單位的續約分開考量：因應服務市場漸趨飽和的現況，筆者建議絕不能關上讓新單位進場的大門，反而更應鼓勵優質單位的加入競爭，才有機會為產業提供更大的刺激與貢獻。因此該做的事情是，可以透過更為嚴謹的審查機制（類似台中市目前以季為單位的審查制度），確保新進單位的專業能力與管理能力的評估更為全面。並且持續保留一定比例或家數的新進單位數（若資格不符可從缺）來進入產業界，為產業的競爭以及顧客權益提供較大的保障

而舊單位則可透過服務契約更換時，以審查制（標準可納入前述的評鑑、督考或稽查成績）來進行審核，甚至可設定需要淘汰的家數或分數來做為淘汰退場的依據。舊單位的管理以及新單位的開放，實屬不同的邏輯考量故需分開安排，實不宜統一用家數來看，並以家數過多來阻止新單位設立。

廢除長照ABC布建執行率指標

強烈呼籲衛福部自111年度起廢除公布各縣市政府的長照ABC布建執行率，除因目前各縣市政府都已經超過100%的目標外，更可以降低各縣市政府持續開放新單位進入長照市場的困擾（減少因為達成率很高，還持續開放新單位的雜訊干擾）。你我都知道，唯有透過新單位的不斷加入刺激才有機會提供更豐富、更多元、更符合個案及家屬需求的長照服務，這是產業進步的根本道理。實在沒必要讓縣市政府為了不要有太多的單位數、太高的達成率而綁手綁腳（其實也滿諷刺的，短短的幾年間從不擇手段地衝高單位數，以及達成率到怕被抨擊服務單位數太多而畏首畏尾）。

長照2.0的前面5年是不斷的長出服務，長照2.0的後面5年應是要讓長照服務更深化、品質與專業能夠更提升。因此，「管理」是更為重要的任務，否則前5年疲於奔命的開單位，後面5年可能會筋疲力竭的收單位。此刻正是建立長照機構更為合身的退場機制的最佳時刻，政府已經有5年的經驗了，也有許多業者或專家學者願意提供意見作為參考，政府真的不要再讓服務單位的退場還要再經歷動盪的「滾動式修正」，因為現在已經是大雪球，滾動起來要修正的代價真的太高了！（相關報導：[觀點投書：囚老虐老新時代來臨了嗎？](#) | [更多文章](#)）

*作者為中正大學企管研究所博士生、曾任醫療與長照機構行政主管

分頁閱讀