

第六章 病人及家庭照顧者社區支持服務

▲ 回應公聽會討論提綱 5.、草案第六十九條：

IPS 倡導的同儕支持除本身作為疾病經驗者，較醫療專業人員更能設身處地提供繼並當事人所需的支持服務。如果同儕支持服務變成「同儕支持員」入法，由衛政或社政主管機關設立、變成既定的規則，很容易變成政府指派人員或專業人員提供服務，而不是具有疾病經驗的同儕提供服務。根據 CRPD 第 19 條第 b 款中，除有居家、住所與其他社區支持服務，尚有「個人協助」(personal assistance)。但根據 CRPD 第 5 號一般性意見第 16 段發展出的操作性定義，個人協助指的是「由障礙者來主導的一對一人力支持服務，由障礙者自行招募、培訓與監督協助人員」。為了確保障礙者或疾病經驗者的自主性，政府應該鼓勵同儕支持團體建立與成形，而非直接將同儕支持模式制度化。較理想的形式應該是政府編列相當預算，提供立案之同儕支持團體，包含經費、場地，以精神病人同儕團體為主體自行招募、培訓同儕支持者，並要求承接團體必須定期報告同儕支持員產生方式和工作狀態予主管機關，並且有一半以上的外部評鑑審查、監督機制。

▲ 回應公聽會討論題綱 6.、草案第七十條

現行各地心理衛生中心，多僅作為醫事人員(如醫師、心理師)駐點服務、心理衛生宣導、定期辦理活動等，並無法提供完整的資源轉介與長期支持、追蹤服務。又現行社區精神病人追蹤訪視業務，多由公衛護理師與少量關懷訪視員進行，公衛護理師負責業務龐雜，各地段主責精神病人予自殺關懷訪視之護理師，常沒有多餘量能提供個案深度與長時間的服務。若欲使社區心理衛生中心，作為整合精神醫療、復健、就業及福利服務之單位窗口，應該為現行社福中心或家防中心的層級，也就是直屬衛生局底下、與衛生所同等級，並避免與衛生所原本人員和業務重疊，同時編列相當預算給專責的中心人員進行服務。

以此草案之心理衛生中心定義，應將社區關懷訪視員納入心衛中心底下，但仍可由各地主管機關與醫療院所合作辦理，實際操作時亦應協助社關員進行完整工作內容之轉型銜接，以避免現行模式合併入心衛中心後實務上出現連結及工作方法不連貫之問題。我們非常認同應該將社關員/自關員予以法制化，但要直接隸屬心衛中心，或由心衛中心委外，各有優缺點，建議應保留彈性。

此外，依據社關員的實務經驗，社區精神病人照護常涉及複雜/多元議題，若心衛中心所屬層級夠高，希望由此責成跨專業團隊運作機制，並納入法條。此跨專業團隊得彈性組成，可視個案個別狀態或需求而調整，舉例來說，某一社區精神疾病成人個案合併藥癮、生理疾病、司法案件、經濟弱勢、兒少照顧等議題，雖有跨單位專業人員介入（社關員、社福中心、高風險社工、法扶...），但常僅止於資訊交換的淺層合作，若要更能發揮社安網的功能，應由跨專業團隊執行照護工作，若心衛中心層級夠，將可扮演啟動組織跨專業團隊運作的角色。

第七十條

社區心理衛生中心應辦理事項，建議增加：
社區民眾教育宣導與精神疾病意識提升

心衛中心若以此草案之模式操作，容易成為精神疾病者的社福中心，然而精神疾病與精神障礙者意識提升層面，以及心理衛生知識宣廣亦相當重要，心衛中心應該是面向所有人而不是只面向精神病人的。每個人都應該能進來認識這個族群，心衛中心有義務提高整體社會對精神障礙者的認識，並讓每個人都可以在這裡學習、獲取想了解的心理衛生及精神疾病知識，達到去汙名及權益倡導。

如社福中心之服務內容圖表所示（參見下頁），心衛中心應至少達到此等級之業務。

▲ 第七十條第一項第一款之電話專線服務（如家庭照顧者支持專線、精神病人緊急處置諮詢專線等）與第七十七條之二十四小時電話諮詢服務衝突。

表 4：社會福利服務中心服務內涵

中心角色	工作項目	服務對象	服務內涵
服務提供者 / 中介者	1. 個案服務 2. 團體工作 等多元服務方案	1. 高風險或脆弱性家庭 2. 貧困與急難家庭 3. 弱勢及特殊境遇家庭 4. 其他福利需求人口	1. 針對失功能、關係緊張、衝突、低收入戶、中低收入戶、急難陷困等經濟弱勢家戶或結構脆弱等易衍生風險之家庭，進行家庭功能與需求評估，提供家庭服務，充權家庭功能發揮，降低家庭脆弱或照顧風險。 2. 針對結構性或突發性因素衍生需求的家庭，提供整合性評估與服務，視資源需求中介跨網絡資源，協助家庭需求滿足與發展。
資訊者 / 倡導者	1. 福利諮詢 2. 資源轉介 3. 預防宣導 4. 親職教育 5. 權益倡導	一般社會大眾、社區組織、團體與網絡單位	1. 針對社會大眾及社區組織與網絡單位，提供福利諮詢、資源轉介服務、預防宣導及親職教育。 2. 透過多元管道，進行服務對象福利權益之維護與倡議，爭取社會(社區)的重視與支持。
系統連結者 / 增能者	資源整合平臺	社區組織、團體與網絡單位	1. 開發連結轄內公私部門資源，建立定期區域聯繫與合作機制，就近結合社區組織力量，建構資源共享的福利服務合作網絡平臺，並縮短服務提供者和需求對象的距離。 2. 增進社區團體之權能，發展社區關懷與支持機制，營造互助、信任與友善的在地生活環境。