

身心障礙機構回應服務對象權益維護應注意的事

從國際身心障礙者權利公約精神
談身心障礙機構評鑑權益維護的要項

林惠芳

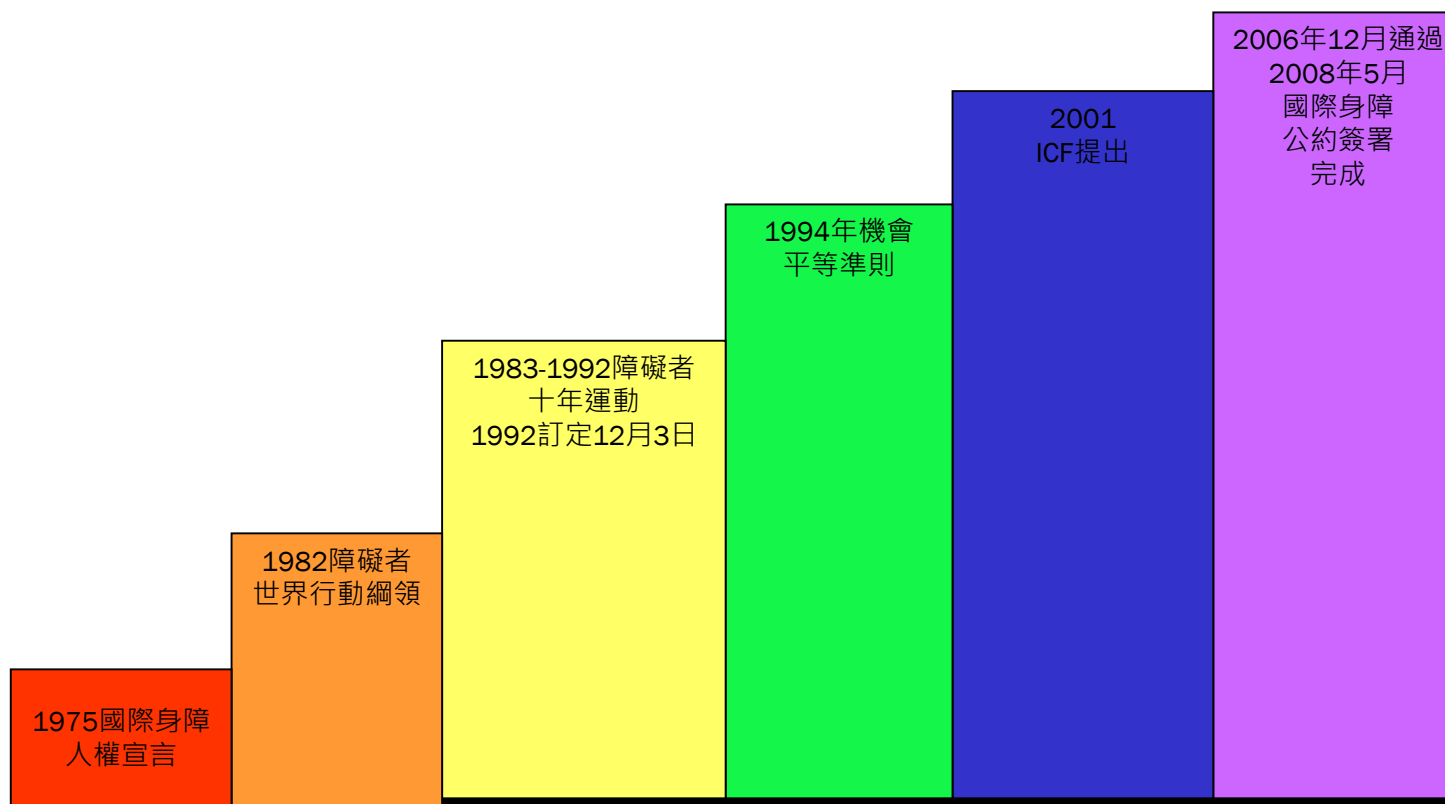
(社團法人中華民國智障者家長總會秘書長)

分享大綱

- 國際身心障礙者權利公約淺介
- 身心障礙福利機構評鑑指標權益維護項目說明
- 討論

國際身心障礙者權利公約

國際身心障礙權利運動簡歷



聯合國障礙者權利公約

2006年12月通過聯合國大會

2007年3月完成各國簽署

2008年5月生效執行

全文50條,其中前三十條是規範性條文，後二十條是程序性條文

宗旨是促進、保護和確保實現身心障礙者所有人權和基本自由充分、平等享有，並促進對身心障礙者固有尊嚴的尊重。

身心障礙者為身體、精神、智力或感覺器官受到損害，且這些損害使他們在與他人平等全面參與社會的基礎上產生困難

身權公約的目的

為了

- **促進 保護 確保實現**

身心障礙者所有人權和基本自由、平等享有，並促進對身心障礙者固有尊嚴的尊重。

公約前題提及的重點

- 確認身心障礙是一個仍在演變的概念，身心障礙是身心障礙者和他們在態度和環境方面遇到的各種障礙相互作用的結果，這些障礙阻礙他們與其他人在平等的基礎上切實全面參與社會。
- 確認身心障礙者對其社區的全面福祉和多樣化作出和可能作出的寶貴貢獻，強調促進身心障礙者充分享有其人權和基本自由以及促進身心障礙者充分參與，將增強其歸屬感，大大推進社會中人的發展、社會經濟發展和消除貧窮。

公約前題提及的重點

- 確認個人的自主和自立，包括自由作出自己的選擇，對身心障礙者至關重要
- 認為身心障礙者應當有機會積極參與政策和方案的決策過程，包括與他們直接有關的政策和方案的決策過程

公約前題提及的重點

- 確認無障礙的物質、社會、經濟和文化環境、醫療衛生和教育以及資訊、通信，對身心障礙者能夠充分享有所有人權和基本自由至關重要
- 認識到個人對其他人和本人所屬社區擁有的義務，因而有責任努力促進和遵守「國際人權憲章」確認的權利

聯合國障礙者權利公約原則

- 尊重個人的固有尊嚴和個人的自主，包括自由作出自己的選擇，以及個人的自立
- 不歧視
- 充分有效地參與和融入社會
- 尊重差異，接受身心障礙是人的多樣性和人性的一部分
- 機會均等
- 無障礙
- 男女平等
- 尊重身心障礙兒童逐漸發展的能力並尊重身心障礙兒童保持其身份特徵的權利

重要概念與討論

歧視

包括拒絕提供合理調整

合理調整：根據具體需要，於不造成過度或不當負擔之情況下，進行必要及適當的修改與調整，以確保身心障礙者在與其他人平等的基礎上享有或行使所有人權及基本自由。

合理調整措施的要素:

於具體個案中，由身心障礙者依其需求向**調整義務人**提出請求，所請求之調整措施係可立即實現，並須通過**客觀合理性的**審查

重要概念與討論

- 法律明定的調整義務人
- 身心障礙者提出請求
- 調整義務人與身心障礙者共同討論達成共識
- 客觀正當理由的審查包括:調整方法不可違法、調整措施跟目的相關、合於比例原則

重要概念與討論

無障礙/可及性指身心障礙者能夠接近使用物理環境、交通運輸、資訊及通訊傳播，能在與其他人平等的基礎上，享有於都市與鄉村地區提供給大眾的設施與服務。

無障礙是身心障礙者自立生活、充分平等參與社會的前提

公共場所及服務的近用是基本權利
無障礙不應只放在平等不歧視的脈絡下理解

無障礙的範圍包括硬體設施、交通、資訊與服務等面向

重要概念與討論

政府職責：發布無障礙最低標準與準則並監督執行、確保提供設施及服務的私人也將無障礙納入考量、提供無障礙相關培訓、提供點字或易讀易懂標示、提供現場協助及媒介、確保資訊接近、確保使用新技術、促進設計開發生產推行

通用設計原則

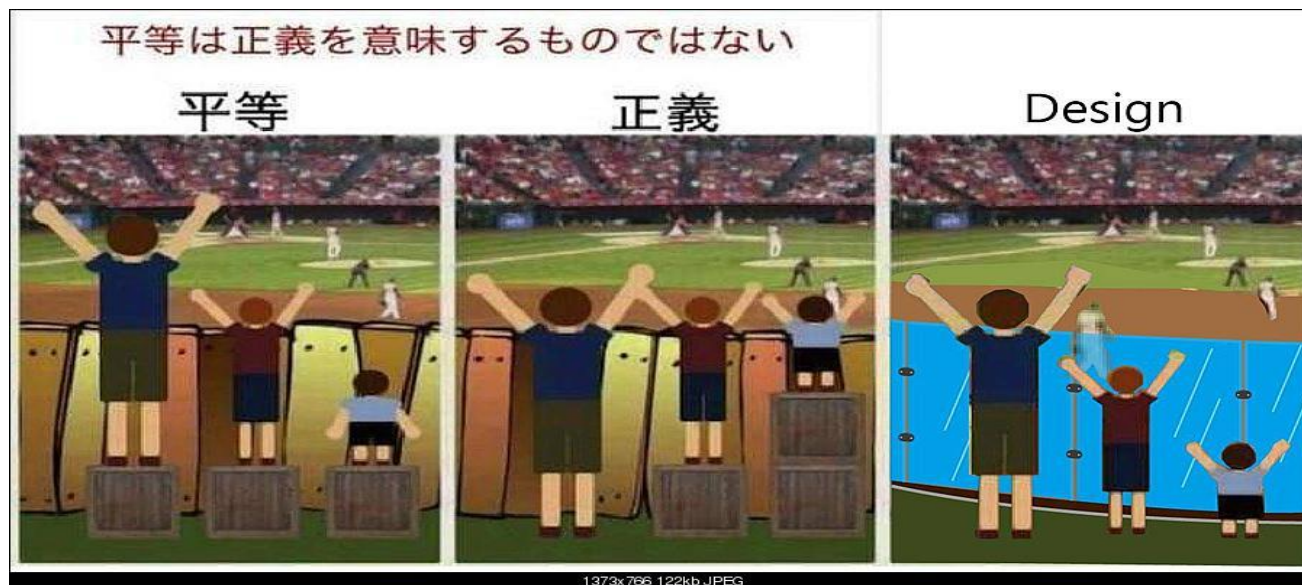
盡最大可能讓所有人可以使，無需作出調整或特別設計之產品、環境、方案與服務設計

拒絕提供無障礙環境應被視為基於身心障礙之歧視

通用設計

“通用設計”是指盡最大可能讓所有人可以使用，無需作出調整或特別設計之產品、環境、方案與服務設計。

“通用設計”不應排除於必要情況下，為特定身心障礙者群體提供輔助用具。



重要概念與討論

合理調整與無障礙的區別

無障礙是針對潛在及既有的身心障礙者群體所採取的事前措施，須先徵詢障礙者團體的意見並盡可能廣泛涵蓋且標準化；且簽約國無障礙設施設置義務不附任何條件

合理調整是針對個別身心障礙者，在具體個案中遭遇障礙時所採取的事後調整措施；合理調整義務存在是條件式的，只有在不會造成過度或不當負擔情形下國家才有義務

重要概念與討論

基於身心障礙之歧視

CRPD是採擴張性定義

- 1.基於身心障礙而加以區別對待、排斥或限制，目的或效果在於剝奪或損害身心障礙者，使其無法與他人在平等的基礎上，認可、享有或行使政治、經濟、社會、文化或任何其他領域的所有人權和基本自由
- 2.拒絕提供合理調整措施

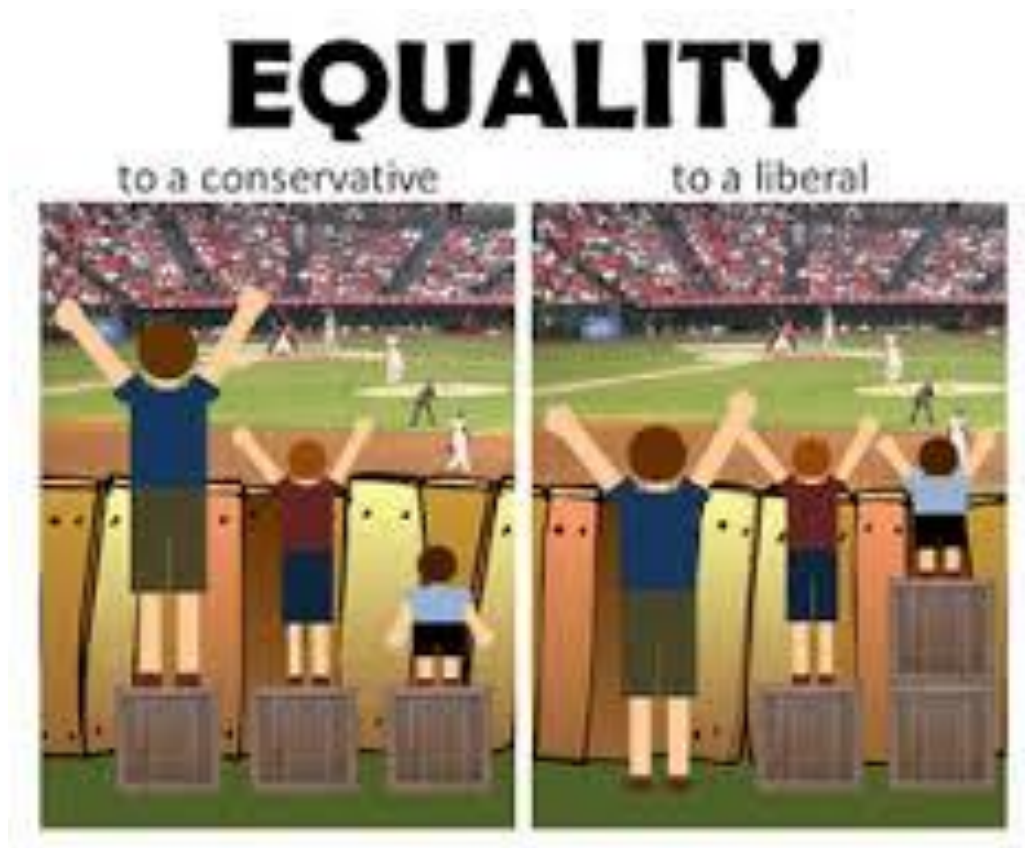
實踐原則應有的認知

- 自我決策:Nothing about us without us
- 歧視與標籤:People First
- 全納:full inclusion
- 差異:多樣性社會的存在
- 平等:結果的平等,每個人都一樣
- 無障礙:通用原則優先
- 性別多樣性
- 發展是漸進的過程,身份特徵是自然的存在

平等的概念有三個模式

- ▶ 平等的概念有三個模式（ Rioux 2002, Rioux and Riddle 2009 ）：
- ▶ 平等對待模型（ equal treatment model ， formal equality ），形式平等，也就是強調每個人都一樣。
- ▶ 機會平等模型（ equal opportunities model ），強調綜合機會平等與特殊待遇，針對每個人的差異(包括社會歧視、社會結構條件的差異)提供某種差別待遇（包括積極性平權政策affirmative action ），以達到平等的目的。
- ▶ 福利平等或是資源平等（ equality of well-being and equality of resources ）(Rioux 2002)又稱結果平等（ equality of results of outcomes ）(Rioux & Riddle 2009)，重視平等的結果。強調個人都應該有最基本的生活品質。應該透過積極手段達到結果的平等。

CRPD的平權觀點為何？



許多人需要不一樣的社會安排，包括各種照顧，才能和一般人一起生活，並且活的有意義。障礙對分配正義來說提出了一個獨特且特別重要的議題：需要不同的標準（**requiring different measures**）以達到融合目的的人，如何得到平等對待（**equal treatment**）

平等的概念有三個模式

- ▶ 平等的概念有三個模式（ Rioux 2002, Rioux and Riddle 2009 ）：
- ▶ 平等對待模型（ equal treatment model ， formal equality ），形式平等，也就是強調每個人都一樣。
- ▶ 機會平等模型（ equal opportunities model ），強調綜合機會平等與特殊待遇，針對每個人的差異(包括社會歧視、社會結構條件的差異)提供某種差別待遇（包括積極性平權政策affirmative action ），以達到平等的目的。
- ▶ 福利平等或是資源平等（ equality of well-being and equality of resources ）(Rioux 2002)又稱結果平等（ equality of results of outcomes ）(Rioux & Riddle 2009)，重視平等的結果。強調個人都應該有最基本的生活品質。應該透過積極手段達到結果的平等。

重要概念與討論

- 機會平等與結果平等
- CRPD是以機會平等為最起碼的應為，但不排除國家提供結果平等的作為，因此有為加速實現身心障礙者事實上平等所必要採取的特別措施，不視為CRPD所稱的歧視
- 創造機會平等是法定義務，創造結果平等不是義務而是容許、授權或委託，國家有政策裁量空間，身心障礙者也不享有相對應的請求權

自由與人身安全

- 確保身心障礙者在與其他人平等的基礎上：
 - (一) 享有自由和人身安全的權利；
 - (二) 不被非法或任意剝奪自由，任何剝奪自由的行動均應當符合法律規定，而且在任何情況下都不得以身心障礙作為剝奪自由的理由

獨立生活和融入社區

- 所有身心障礙者享有在社區中生活的平等權利以及與其他人同等的選擇，應當採取有效和適當的措施，以便於身心障礙者充分享有這項權利，充分融入和參與社區，包括確保：
 - （一）身心障礙者有機會在與其他人平等的基礎上選擇居住地點，選擇在那裡及與那些人一起生活，而不是被迫按特定的居住安排來生活。
 - （二）身心障礙者獲得各種居家、住所和其他社區援助服務，包括必要的個人援助，協助他們在社區生活和融入社區，避免與社區隔絕或隔離。
 - （三）身心障礙者可以在平等基礎上享用為大眾提供的社區服務和設施，且這些服務和設施符合他們的需要。

個人行動能力

- 確保身心障礙者盡可能獨立地享有個人行動能力，包括：
 - （一）提供便利，使身心障礙者能夠按自己選擇的方式和時間，以低廉費用享有個人行動能力。
 - （二）向身心障礙者提供便利，使其能夠得到優質的助行器、用具、輔助技術以及各種形式的現場協助和工具，包括以低廉費用提供這些服務。
 - （三）向身心障礙者以及扶助身心障礙者的專門工作人員提供行動技能培訓。
 - （四）鼓勵生產助行器、用具和輔助技術的私人單位具體考慮身心障礙者行動的各個方面。

教育

- 身心障礙者不因身心障礙而被排拒於普通教育系統之外，身心障礙兒童不因身心障礙而被排拒於免費與義務小學教育或中等教育之外；
- 身心障礙者可以於自己生活之社區內，在與其他人平等基礎上，獲得融合、優質及免費之小學教育及中等教育；
- 提供合理之對待以滿足個人需求；
- 身心障礙者於普通教育系統中獲得必要之協助，以利其獲得有效之教育；
- 符合充分融合之目標下，於最有利於學業與社會發展之環境中，提供有效之個別化協助措施。

適應訓練和康復訓練

- 透過身心障礙者相互支持，讓身心障礙者能實現和保持最大程度的自立性，充分發揮和維持生理、心智、社會和職業能力，全面融入、參與各個生活層面。為此，締約各國應當組織、加強和擴大綜合性適應訓練與康復訓練服務，尤其是在醫療保健、就業、教育以及社會服務方面，目的是：
 - （一）根據個人需要和體能之綜合評估，儘早開始適應訓練與康復訓練服務方案。
 - （二）有助於身心障礙者參與和融入社區和社會各個方面的適應訓練和康復訓練服務方案屬自願性質，儘量就近在身心障礙者所在社區，包括偏遠地區，提供服務和方案。

適足的生活水平和社會保護

- 確認身心障礙者有權為自己及家人得到適足的生活水平，包括適足的食物、衣物、住房，並有權不斷改善生活條件

工作與就業

- 禁止基於身心障礙者就各種就業形式有關之所有事項上之歧視，包括於招募、僱用與就業條件、持續就業、職涯提升及安全與衛生之工作條件方面；
- 保障身心障礙者在與其他人平等基礎上享有公平與良好之工作條件，包括機會均等及同工同酬之權利，享有安全及衛生之工作環境，包括免於騷擾之保障，並享有遭受侵害之救濟；
- 確保身心障礙者能夠在與其他人平等基礎上行使勞動權及工會權；
- 使身心障礙者能夠有效參加一般技術與職業指導方案，獲得就業服務及職業與繼續訓練；
- 促進身心障礙者於勞動市場上之就業機會與職涯提升，協助身心障礙者尋找、獲得、保持及重返就業；
- 促進自營作業、創業經營、開展合作社與個人創業之機會；

工作與就業

- 於公部門僱用身心障礙者；
- 以適當政策與措施，促進私部門僱用身心障礙者，得包括平權行動方案、提供誘因及其他措施
- 確保於工作場所為身心障礙者提供合理之空間安排；
- 促進身心障礙者於開放之勞動市場上獲得工作經驗；
- 促進身心障礙者之職業與專業重建，保留工作和重返工作方案。

參與政治和公共生活

- 應保證身心障礙者享有政治權利，在與其他人平等的基礎上享受這些權利的機會，並應當承諾：
 - (一)、 確保身心障礙者能夠在與其他人平等的基礎上，直接或透過其自由選擇的代表，有效充分參與政治和公共生活，包括身心障礙者有權並有機會投票和當選
 - (二)、 積極促成一個身心障礙者能夠在與其他人平等的基礎上不受歧視地切實充分參與處理公共事務的環境，鼓勵身心障礙者參與公共事務

參與文化生活、娛樂、休閒和體育活動

- 確認所有身心障礙者有權在與其他人平等的基礎上參與文化生活，並應當採取一切適當措施，確保身心障礙者：
 - (一) 可以獲得以無障礙形式所提供的文化材料。
 - (二) 可以獲得以無障礙形式所提供的電視節目、電影、戲劇和其他文化活動。
 - (三) 可以進出文化表演或文化服務場所，例如劇院、博物館、電影院、圖書館、旅遊服務處所，並盡可能地可以進出在本國文化中具有重要意義的紀念碑和場所

參與文化生活、娛樂、休閒和體育活動

- 採取適當措施，以便：
 - (一) 鼓勵和促進身心障礙者盡可能充分地參加各級主流體育活動。
 - (二) 確保身心障礙者有機會組織、發展和參加身心障礙者體育娛樂活動，並為此鼓勵在與其他人平等的基礎上提供適當指導、訓練和資源。
 - (三) 確保身心障礙者可以使用體育、娛樂和旅遊場所。
 - (四) 確保身心障礙兒童有平等的機會參加玩耍、娛樂以及休閒和體育活動，包括在教育體制中參加這類活動。
 - (五) 確保身心障礙者可享用娛樂、旅遊、休閒和體育活動等組織所提供的服務訊息。

機構評鑑權益維護指標說明

項目	標準	作法提要
<p>5101.支持服務對象均有機會參與決定與其有關之活動及決策，必要時得蒐集其家屬意見 (3級分)</p>	<p>1.訂有支持服務對象參與決策之項目、方式或準則。</p> <p>2.服務對象有參與決定下列與自身有關事項之機會，包含財務自主、權益申訴、居住或活動空間安排、生活作息或伙食安排、其他任何與服務對象有關之決策和活動設計與舉行方式。</p> <p>3.有具體執行紀錄，並告知服務對象、必要時轉知家屬。</p> <p>註：如服務對象未成年、受監護宣告或表達能力顯有困難等，需家屬或監護人協助決定者，應同時蒐集其家屬意見，並轉知執行紀錄。</p>	<p>1.想想個別化服務實施辦法是不是有羅列服務對象參與決定的項目方式或支持服務對象作決定的策略方法</p> <p>2.想想協助財務自主辦法、申請或意見表達的管道及作法會列在哪些地方...</p> <p>3.在服務對象膳食的處理及生活決定、活動安排提供的作決定機會及呈現方式會是什麼...</p> <p>4.這些辦法也好方法也好是怎麼讓服務對象知道自己可以表達意見的，相關的會議紀錄及執行是如何傳達給所有的人知道，及家屬知道的</p> <p>5.在擬定個別化服務計畫的過程中，服務對象要參與及可以參與到什麼程度，用什麼方法支持服務對象參與的</p>

項目	標準	作法提要
<p>5102.服務對象 隱私保護 (4級分)</p>	<p>1.訂有資料管理與使用規定(如服務對象資料使用同意及機構使用權限等)，並落實執行。</p> <p>2.於工作人員職務規範中訂有個案隱私保護準則。</p> <p>3.監看或錄影設備不得裝置於影響隱私之空間(如浴室、廁所、寢室...等)，監看錄影紀錄應有使用管理規定。</p> <p>4.執行日常生活照護（如盥洗、如廁、更衣、生理照護...等）時，應有維護個人隱私之措施。</p> <p>註1：可參照醫事人員法規或社工師倫理守則之有關隱私權保護項目。</p> <p>註2：標準2為新增標準，自公告後實施。</p>	<p>1.機構內如何管理文字及影像等與服務對象有關的資料...</p> <p>2.如何規範員工注意服務對象的隱私保護，包括除了個案研討外不對外及不將個案作為服務閒暇的談論資料，服務對象個資保密的守則是否有在正式文件中,隱私保護範圍的規範及資料的使用同意是否有依法完成並告知服務對象及家長屬</p> <p>3協助服務對象個人日常生活照顧時是不是有注意到保護個人身體隱私權不被人看見或接近或侵犯、是否規範服務提供者不得傷害或侵犯人身自主權等</p>

項目	標準	作法提要
<p>5103.支持服務對象自主 【成人服務機構適用】(2級分)</p>	<p>1.有獨立空間擺放個人生活用品且不被他人占用，並能依個人喜好選擇生活用品。 2.尊重服務對象作業活動的選擇，並提供適當支持，其中若有作業活動時應有合理的獎勵制度，並予落實執行。</p>	<p>1.是否有依服務對象需要提供個人專用的置物及生活空間與生活物品，且不會被他人佔用或取得或損毀。機構是如何確認需要及維護個人權益的 2.作業活動項目是否有提供選擇的空間及機會，在選擇前是否有機會讓服務對象都瞭解所有的項目是什麼，並提供選擇的機會與支持選擇的進行。作業活動如有實際生產且有產生一定對價關係時，是否訂有獎勵措施，且獎勵措施能有實質效果且能增能服務對象，並有一定內控檢視獎勵措施合理與否的機制，並確實執行留有紀錄。</p>

項目	標準	作法提要
<p>5104.服務對象 權益申訴處理組 織與運作 (4級分)</p>	<p>1.應訂有明確運作辦法，至少應包括組成成員、權益維護及促進事項、申訴處理事項、開會頻率。</p> <p>2.組成成員其總人數1/2以上為服務對象、家長會代表及外部專家或社會公正人士，且主席由前述人員擔任。</p> <p>3.權益申訴案件應有執行與追蹤紀錄。</p> <p>4.每6個月至少開會1次，並有會議紀錄且具體執行與追蹤，如遇緊急狀況，立即召開會議。</p> <p>註1：如服務對象未成年、受監護宣告等，得由家屬或監護人協助參與。</p> <p>註2：標準2為新增標準，自公告後實施。</p>	<p>1.程序正義要先達成。明確定義權益事項範圍。明訂機構權益促進及申訴處理機制(辦法)與流程，對於處理環節中權益受損方與相對方的權利與義務，以及處理機制中處理與仲裁人員的組成及職權，處理程序以及處理紀錄與通知等，應有明訂規範</p> <p>2.所有案件及會議要留有紀錄備查，定期召開會議不得間隔超過6個月以上</p>

項目	標準	作法提要
<p>5105.服務對象意見反應及處理機制 (3級分)</p>	<p>1.應訂有便於服務對象使用之多元意見反應管道及處理流程，並確實執行。 2.應以保護服務對象隱私為原則，公開意見反應處理結果。 3.有服務對象意見反應分析報告並據以檢討與改善。 註1：多元意見反應管道除滿意度調查以外，如：意見反應信箱、溝通座談會...等。 註2：標準2為新增標準，自公告後實施；公開管道如：公告於公布欄、於機構網站上公告、於權益委員會/權益申訴處理組織會議中報告...等。</p>	<p>1.對於未達權益受損範圍的通報及日常服務運作中的各項意見反應應設有反應窗口及管道，並確實執行及留有紀錄。反應管道應有多元設計，除意見箱及滿意度調查外，還可以設計不同的方式 2.在不涉及影響個人隱私之下公開處理結果。針對意見建議應予以回應予建議人，如涉及公共事務事項則應公告周知 3.定期針對服務對象意見反應進行統計分析,以作為服務改進之參考</p>

項目	標準	作法提要
<p>5106.家屬失聯或服務對象失依者之權益維護 【無失聯服務對象者不適評】 (2級分)</p>	<p>1.如服務對象之監護人、法定代理人或家屬失聯時，應向服務對象戶籍所在地之直轄市、縣（市）政府通報，並請求協助。</p> <p>2.如服務對象未成年、受監護宣告或表達能力顯有困難且無家屬或家屬置之不理時，在機構內之各項權益維護措施應經權益委員會/權益申訴處理組織確認，並有執行紀錄。</p> <p>註1：失聯係指無法取得聯繫亦無法確認是否失依。</p> <p>註2：依身心障礙者權益保障法相關規定辦理。</p>	<p>1.對於有家屬或監護人失聯者應向戶籍所在地政府通報，並請求協助，並留有往來公文書及聯絡紀錄</p> <p>2.對於家屬失聯之服務對象的權益事項應先落實提供支持性決策並透過機構內權益促進及申訴處理機制，確認執行，以利時效掌握，並留有執行紀錄。</p>

機構落實CRPD可以的作為

--以作決定為例

- 作決定的權利指的是在自己生活的各個面向上都能做決定,包括:
 - 個人生活的決定:每個人每天食衣住行娛樂的決定;交朋友,結婚,接受教育與學習,做自己每天想做喜歡做的事
 - 健康的決定:認識與學習跟自己健康有關的議題與適合的健康介入,能在知情之下做出決定
 - 經濟與財產的決定:能決定自己想在哪裡生活跟誰一起生活,每個人都希望可以主宰自己的錢,決定怎麼花自己的錢,如何存自己的錢,能簽約,透過年金,工作獲得金錢,並能使用信用卡,購買像手機、電腦、電視等較高價格的物品

我們曾用過的支持方式與經驗

- 提供可被瞭解的資訊
- 反覆說明與討論資訊所要傳達的意思
- 在需要的時候提供行動的示範
- 在需要的時候提供行動及行動後的陪伴
- 在行動之後提供陪伴整理所經歷的知識經驗

討論：機構現行如何實踐權益維護項目

- 目前的作法為何...
- 有疑義與困難的項目是...