

行政院勞工委員會勞工保險局

勞工保險局補助職業災害勞工職業重建計畫

單位名稱：台灣社會保險教育發展協會

計畫名稱：建置職災勞工工作能力評估及強化補助作業標準

計畫類別：其他職業災害勞工職業重建相關研究事項

計畫主持人：張家春 教授

單位負責人：彭火明 理事長

計畫執行期間：中華民國 97 年 7 月 1 日 至 98 年 9 月 30 日

※ 本研究報告僅供參考用，不代表本局意見。

行政院勞工委員會勞工保險局 編印

## 建置職災勞工工作能力評估及強化補助作業標準報告摘要

為使勞保局職災勞工工作能力評估與強化補助之有限經費達最佳化的運用，並同時兼顧社會公益的平等必定成為日後實行職災補助時，各申請單位審核具一致之標準，使經費公平且有效的運用，充分協助職災勞工重新建立工作能力並再度返職場任職。本研究以充分蒐集國內外相關資料，考察現有強化中心之實務運作模式，舉辦專家座談、個案訪查與問卷調查等方式做為基礎，並據以研擬職災勞工工作能力評估與強化經費補助辦法、編擬職災勞工工作能力評估與強化工作手冊，及完成工作能力強化作業標準實施草案，提供相關人員建立明確的職災重建訓練計畫、流程和模式，此為本研究之主要貢獻。

本研究歸納目前職災勞工工作強化的現狀，認為現有制度應該朝向下述之方向進行檢討：

- 一、應加強國內對工作強化服務，訂定相關附屬法規，賦予法律之強制力；
- 二、應針對職災勞工復工的各项措施方案，標準化，使工作能力評估與強化中心，有效發揮協助職災勞工重返工作之功能；
- 三、促進勞工及雇主深入了解國內職災勞工重返工作之相關服務資源，建立多元宣導管道；
- 四、應建立便利、標準的職災勞工重返工作服務管道；
- 五、應加強各縣市鄉鎮就業服務人員與個案輔導人員(FAP)對工作能力評估與強化的認識，進而增加職災勞工利用此管道獲得服務之比例；
- 六、應針對勞工與雇主對工作能力評估與強化服務的效能的瞭解，以提升接受該項服務的意願；
- 七、由於相關專業人員對工作能力評估與強化服務不瞭解，以致轉介來源有限，各單位案源普遍不足，應建立管理中心予以強化；

八、應針對目前的補助項目缺乏對接受服務勞工的交通補助以及生活補助，以致常因交通與經濟因素拒絕接受服務提出解決方式；

九、應建立各服務單位適當的收案與結案標準；

十、應針對服務流程、服務時程、服務內容、參與服務專業人員編制等提出規範標準、以縮小各單位經費需求的歧異性，進而促使各單位提供服務模式之差異化侷限在可接受的範圍內。

本計畫提出之標準流程及相關之作業項目，在考慮：

一、適當使用勞工保險局給予於職災勞工工作能力評估與強化服務資源。釐清職災勞工工作能力評估與強化服務，與其他不同職業重建服務的差異性。

二、提高工作能力評估與強化服務之效益，建立標準服務執行流程，確立服務基本概念及規範，以保障服務品質與資源的合理使用，並給予單位合理經費申請標準，往後可作為單位服務評鑑之基礎。

三、作為各單位在建立此服務項目時，人力、服務、設備各方面的參考指標的前提下，特編製「職災勞工工作能力與工作強化工作手冊」供相關單位及主管機關參考。

本計畫為建立各中心、各領域專業人員對各項服務內容之具體共識，並方便主管機關之監理、計畫審查核定及管控，特透過專家會議共識決方式共同擬定「職災勞工工作能力評估及強化補助作業標準」。

本計畫為徹底了解現行強化作業之職能復健治療師與雇主及職災勞工之互動模式及執行成效，特針對「一般勞工對工作能力評估與強化服務認知」議題進行調查。藉此了解一般勞工對於該服務之認識、了解程度或需求，作為日後推廣該服務時之參考依據，並做為制度建立之參考。

在制度模擬方面，本計畫強調應該針對強化的成效及個案的困難度提出不同的補助標準，並且在針對人力投入項目的補助限制時，應注意項目投入之替代關係與項目投入之邊際生產效率之聯結。

## 建置職災勞工工作能力評估及強化補助作業標準

### 目錄

|                                   |           |
|-----------------------------------|-----------|
| <b>第一章、序論</b>                     | <b>8</b>  |
| 第一節、計畫緣由                          | 8         |
| 第二節、計畫目的                          | 11        |
| 第三節、辦理方法                          | 12        |
| <b>第二章、文獻回顧</b>                   | <b>13</b> |
| 第一節、美國職災勞工工作能力評估與強化               | 13        |
| 壹、發展歷程                            | 13        |
| 貳、職災勞工工作能力評估與強化系統                 | 15        |
| 參、工作強化與醫療復健的區隔                    | 17        |
| 肆、工作強化計畫之內容                       | 18        |
| 伍、工作能力評估與強化方案模式                   | 19        |
| 陸、工作強化之適性評估 (Validity evaluation) | 21        |
| 柒、訓練期間與訓練密度                       | 22        |
| 捌、工作能力評估之內容與工具                    | 22        |
| 玖、訓練方案專業團隊之成員與職責                  | 22        |
| 第二節、澳洲職災勞工工作能力評估與強化               | 24        |
| 壹、職災勞工工作強化之發展                     | 24        |
| 貳、澳洲職業重建之流程                       | 24        |
| 參、澳洲職業重建之現況                       | 26        |
| 肆、澳洲職業重建之政策                       | 27        |
| 第三節、日本職災勞工工作能力評估與強化               | 34        |
| 壹、職業重建制度之發展                       | 34        |
| 貳、職業災害重建之目的                       | 35        |
| 參、職業災害預防與重建                       | 35        |
| 肆、職業重建流程與現況                       | 36        |
| <b>第三章、工作能力評估與強化之內涵</b>           | <b>48</b> |
| 第一節、職災勞工工作能力評估及強化基本理念             | 48        |
| 壹、發展歷程                            | 48        |
| 貳、定義                              | 49        |
| 參、工作強化與醫療復健的區隔                    | 50        |
| 第二節 職災勞工工作能力與強化作業系統               | 52        |
| 第三節 職災勞工工作能力評估及強化模式               | 54        |
| 壹、實作引導典範—產業復健階段模式                 | 54        |
| 貳、工作強化計劃設計                        | 57        |

|                                     |           |
|-------------------------------------|-----------|
| <b>第四章、我國職災勞工工作能力評估與強化服務 .....</b>  | <b>67</b> |
| 第一節、國內職災勞工相關服務法源與內容 .....           | 67        |
| 壹、勞動基準法 .....                       | 67        |
| 貳、勞工保險條例 .....                      | 68        |
| 參、勞工安全衛生法 .....                     | 69        |
| 肆、職業災害勞工保護法 .....                   | 70        |
| 第二節、訪視台灣工作能力評估及強化中心實施現況 .....       | 72        |
| 壹、工作強化中心執行問題與建議 .....               | 72        |
| 貳、職災勞工來源 .....                      | 73        |
| 參、收案、結案標準、介入時期、轉銜會議&個案討論會 .....     | 73        |
| 肆、現行工作能力評估及工作能力強化時數 .....           | 76        |
| 伍、人力配置 .....                        | 76        |
| 陸、成本計算 .....                        | 77        |
| 柒、服務流程 .....                        | 79        |
| 第三節、現階段我國職災勞工災後重返工作相關服務流程 .....     | 85        |
| 第四節、職災勞工工作能力評估與工作強化服務流程 .....       | 87        |
| <b>第五章、問卷及個案訪談分析 .....</b>          | <b>91</b> |
| 第一節、一般勞工對「工作能力評估與強化」服務認知調查問卷分析 .... | 91        |
| 壹、問卷設計過程與方法 .....                   | 91        |
| 貳、問卷調查摘要 .....                      | 94        |
| 參、問卷調查 .....                        | 94        |
| 肆、問卷統計 .....                        | 95        |
| 伍、統計解釋 .....                        | 96        |
| 第二節、雇主對「工作能力評估與強化」服務認知調查問卷分析 .....  | 103       |
| 壹、問卷調查摘要 .....                      | 103       |
| 貳、問卷調查 .....                        | 103       |
| 參、問卷統計 .....                        | 104       |
| 肆、統計解釋 .....                        | 106       |
| 第三節、「一般勞工問卷」與「雇主問卷」分析總結 .....       | 116       |
| 壹、問卷調查摘要 .....                      | 116       |
| 貳、問卷調查 .....                        | 116       |
| 參、問卷統計 .....                        | 117       |
| 肆、統計解釋 .....                        | 119       |
| 第四節、強化工作個案訪談 .....                  | 123       |
| 壹、訪談大綱 .....                        | 123       |
| 貳、個案訪談報告總結 .....                    | 124       |
| 第五節、雇主、勞工問卷分析與訪談總結 .....            | 132       |

|                                                 |            |
|-------------------------------------------------|------------|
| <b>第六章、職災勞工工作強化制度模擬分析</b>                       | <b>133</b> |
| 第一節、強化中心成本結構之內涵                                 | 133        |
| 第二節 個案資料之敘述統計分析                                 | 136        |
| 第三節、補助辦法之制度模擬                                   | 145        |
| 壹、補助辦法對於工作能力評估及強化預算的限制分析                        | 147        |
| 貳、強化制度模型的提出                                     | 152        |
| <b>第七章、結論與建議</b>                                | <b>154</b> |
| 第一節、結論                                          | 154        |
| 第二節、建議                                          | 157        |
| 壹、應建立人員任用標準及提供強化中心的效能追求誘因                       | 157        |
| 貳、建立資源中心                                        | 157        |
| 參、提供職災勞工接受強化誘因                                  | 157        |
| 肆、應實施評估及強化流程與經費補助標準                             | 158        |
| 伍、草擬工作能力評估與強化實施辦法                               | 158        |
| 陸、草擬工作能力評估與強化工作手冊                               | 158        |
| 第三節、本研究執行情形                                     | 159        |
| 壹、各項預定目標之達成程度                                   | 159        |
| 貳、補助經費運用概況                                      | 162        |
| 參、效益評估                                          | 163        |
| 肆、辦理情形及結果                                       | 164        |
| 附件一 Foundations of clinical research 工作強化問卷(雇主) | 166        |
| 附件二 Foundations of clinical research 工作強化問卷(勞工) | 167        |
| 附件三 一般勞工工作強化問卷及問卷編碼表                            | 168        |
| 附件四 雇主工作強化問卷及問卷編碼表                              | 174        |
| 附件五 工作強化個案訪談內容                                  | 182        |
| 附件六 參訪紀要                                        | 196        |
| 附件七 專家座談會議記錄                                    | 203        |
| 附件八 期中報告審查意見辦理情形                                | 209        |
| <b>參考書目</b>                                     | <b>211</b> |
| 附錄一 工作評估與強化補助標準表草案                              | 214        |
| 附錄二 職災勞工工作能力評估與強化實施辦法草案                         | 216        |
| 附錄三 職災勞工工作能力與工作強化工作手冊草案                         | 220        |

## 建置職災勞工工作能力評估及強化補助作業標準

# 第一章、序論

## 第一節、計畫緣由

97 年臺灣地區 15 歲以上民間人口為 1,862 萬 3 千人，平均勞動力為 1,085 萬 3 千人，平均勞動力參與率為 58.28%，平均就業人數為 1,040 萬 3 千人<sup>1</sup>，顯示我國勞動人口在就業市場中扮演重要角色；而 97 年參加勞工保險人口達 880 萬人以上，如扣除農保人口 157 萬 3 千人<sup>2</sup>，勞工就業人口約 883 萬人，參加勞工保險人口達 103.4%(其中含有失業人口繼續加保)，也顯示我國勞動人口大多數接受勞工保險的保障。但對職業災害勞工的照顧就顯有不足，因職業災害勞工僅賴於勞保條例的職災保險、勞基法的職災補償以及民法過失傷害之求償等法令規定。顯然落後德國、英國、日本等工業國家，對大多數勞工而言，無法獲得職災實質的補償，甚至於最後走上訴訟之途，也無法獲得滿意的補償，因此需要研擬一套補償方案，以彌補現行職災保險及職災補償之不足，並修正現實中窒礙難行的法條，免除職災勞工之困境。

在各界積極推動下，「職業災害勞工保護法」於民國 90 年 10 月 11 日由立法院三讀通過，民國 90 年 10 月 31 日經總統令公布，並訂於民國 91 年 4 月 28 日起施行。

「職業災害勞工保護法」除勞動基準法及勞工保險條例給予勞工職業災害保障外，提供職災勞工補充性之保障，補助已參加勞工保險勞工職業疾病生活津貼、身體障害生活津貼、職業訓練生活津貼、器具補助、看護補助、勞工死亡家屬補助，退保後職業疾病生活津貼等各項補助。至未參加勞工保險勞工發生職災事故時，亦得依規定請領前述各項補助及津貼，又雇主如未依勞動基準法規定予以職業災害補償時，得請領殘廢補助或死亡補助。「職業災害勞工保護法」開辦初期，勞委會於 91 年 4 月 10 日發布職業災害預防及職業災害勞工重建補助辦法，推動職業災害預防及職業災害勞工重建，惟效果不彰。開辦至 93 年 9 月底，僅職業災害勞工重建研究案，職業災害勞工重建個案無申請案件，為開發此領

<sup>1</sup>行政院主計處，人力資源調查提要分析(2008)，<http://www.stat.gov.tw/ct.asp?xItem=17166&ctNode=517>

<sup>2</sup> 勞工保險局會計室，民國 98 年 7 月勞工保險局統計分析月報第 194 期，民國 98 年 8 月編製



域，遂於 93 年 10 月 20 日廢止「職業災害預防及職業災害勞工重建補助辦法」，另發布「職業災害預防補助辦法」及「職業災害勞工職業重建補助辦法」，將職業重建之申請項目具體化，鼓勵相關單位踴躍提出申請<sup>3</sup>。93 至 96 年度計有 48 案提出申請，同意補助 26 件，補助金額為 2,622 萬元，計服務約 890 人次，可說我國職災勞工職業重建的里程邁了一大步。

該法實施以來已超過 7 年以上，在這段時間勞保局除了積極宣導，讓職災勞工了解新法案的精神、特色及申請作業，使勞工能確實享有該項權益，並修改相關法令規定與簡化申請作業，使職災勞工能更容易獲得補償。截至 97 年底止，職災保護之各類補助共受理 3 萬 7,914 件，核付 3 萬 3,031 件，核付比率計 87.12%，核付補助金額 13 億 897 萬 5,929 元(以上數據含續保補助)，其中以「職災勞工補助」佔多數，核付金額為 10 億 1,664 萬 4,308 元，約佔 77.67%，其次為「職災預防補助」核付 172 件，核付金額計 2 億 6,950 萬 3,347 元，約佔 20.59%，再其次為「職災重建補助」核付 33 件，核付金額為 2,282 萬 8,274 元，僅佔 1.74 %<sup>4</sup>。由此可知，職業災害勞工職業重建事項申請案件顯然偏低。

由於台灣職災勞工職業重建服務屬於新興領域，尤其職災勞工工作能力評估及強化，國內缺乏對相關服務的經驗與經費需求的分析，導致勞保局在監督相關服務時缺乏依據，也影響職災勞工接受相關服務的權益。分析目前我國提供職災勞工工作能力評估及強化服務的相關單位作法，發現有如下的不足：(一)整體的復健、輔導、工作強化、職業重建缺乏橫向的資訊流通，個案量與特質差異頗大；(二)個案管理缺乏有效性，尤其是勞政與醫療體系服務轉銜缺乏連續性，已至個案未能接受所需轉介；(三)工作能力評估偏向醫療專業評估，與職場工作能力需求變動，欠缺連結；(四)強化工作能力的作法過於集中於醫療模式且偏向肢體復健，且忽略社會心理復健，尤其是與雇主之間的聯繫完全缺乏，(五)工作能力評估與工作強化內容欠缺一致性，缺乏合理與標準重建時程之建立。這些可能是造成承辦單位承接服務業務低落，以及勞工充分善用資源的原因。故協助職災患者重建工作者角色之重要性應被重視與大力推動。

有鑑於此，如何將有限經費做最佳化的運用，並同時兼顧社會公益的平等必

<sup>3</sup> 行政院勞工委員會勞工保險局編印，職業災害勞工保護相關法規彙編，民國 97 年 5 月 1 日

<sup>4</sup> 勞工保險監理委員會 98 年度第 1 季財務帳務檢查 職業災害勞工保護專案報告

定成為日後實行職災補助時的重要課題。此外，除了經費公平且有效的運用，協助職災勞工重新建立工作能力並再度返職場任職，才是重要且根本性的解決策略。因此，建立明確的職災勞工職業重建計畫、流程和模式是迫切需要解決的問題，同時也是政府無法避免的責任。

## 第二節、計畫目的

本研究藉由文獻回顧與資料收集，瞭解美國、德國、澳大利亞與日本等先進國家對職災勞工工作能力評估與強化的制度與經費需求現況，並配合實地考察、專家座談、個案訪談、系統分析與問卷調查，以瞭解台灣相關服務現況，參考國內外服務方式與系統，期望建立起符合台灣國情與職災人口特質需求的制度與經費補助標準，以提供第一線服務單位實際服務的參考準則，並同時建立公開、透明化的計畫申請及補助標準，達到職災勞工、服務機構及政府三方多贏的局面。

### 第三節、辦理方法

本研究的具體方法如下：

(一) 蒐集先進國家如美國、澳大利亞、日本等國之職災勞工職業重建制度進行制度比較分析研究，擬定適當的職災勞工工作能力評估及強化補助作業流程。其中包含開案、結案標準，專業團隊及服務內容的確立，工作強化相關評估及訓練的確立等。

(二) 整理我國現存各項申請提案及補助職災重建中工作能力評估與工作強化之相關作業流程及費用概況，以工作研究的技術分析其優缺點，擬定適當的職災勞工工作能力評估及強化補助之標準。其中包含相關經費之核發、運用標準，計畫執行之績效考核等。

(三) 個案訪談與問卷調查，從職災勞工接受工作能力評估與工作強化服務之心得與滿意狀況，實務作業人員之所發現之問題點與希望制度面之配合，並就勞工與雇主對工作能力評估與工作強化服務之認知與接受情形，以期研擬符合台灣地區職災勞工所需要之工作能力評估與工作強化服務。

(四) 調查各中心接案之受傷原因、結案方式、受傷部位、受傷類型，強化需求及強化難易度，作統計分析，來評估做出標準。

(五) 依據經費需求現況，配合實地考察、專家座談、個案訪談、系統分析與問卷調查，以瞭解台灣相關服務現況，參考國內外服務方式與系統，建立符合台灣國情與職災人口特質需求的制度與經費補助標準，擬定補助辦法，確定作業流程。

## 第二章、文獻回顧

### 第一節、美國職災勞工工作能力評估與強化

#### 壹、發展歷程

美國職災勞工工作能力強化模式的發展與西方社會對身心障礙者復健觀念的演進有很大的關係。從西元前的希伯拉底首先提出對精神病患提供人性治療的觀念開始，社會逐漸重視弱勢族群參與社會生活的權益，也重視醫療後生活能力的復健；其間雖然受到社會對人的價值以及對身心障礙者看法的幾度改變，以及對人體生理功能以及社會功能觀念的消長，在二十世紀初，總算奠定了對身心障礙者參與社會生活的權益的重視，因此除了提供一般傳統醫療，失能者生活能力的復健就成為急性醫療之後的重要服務項目，美國社會開始注意到勞工或其他失能族群的社會生活權益並開始制定或修訂相關法案以促進失能勞工重返工作或參與工作活動的權益<sup>5</sup>。

美國社會對於身心障礙者就業問題的重視始於第一次世界大戰後，於 1917 年通過的史密斯修司法案(Smith-Hughes Act)，要求各州的勞工局必須提供職業教育(vocational education)相關服務。在 1935 年通過的社會安全法案(Social Security Act)中，對於美國老年人口、低收入戶、失業勞工、孤兒等弱勢族群提供之工作相關補助有詳細的規定。於 1936 年通過藍雪法案(Randolph-Sheppard Act)，其目標在於協助視障者建立謀生能力，使其能有一份穩定的工作。接著的工業革命，增加了勞工職災的發生，造成職災勞工失去工作能力，此外，1940 年代中期適逢第二次世界大戰結束，美國軍人因戰受傷人數大量增加，這些身心障礙人口的增加，必定造成國家社會成本的負擔，也將復健更加導向以就業為目標的方向，更多法案與修法，帶動相關專業（例如職業復健，產業治療，與職能治療）迅速發展並受到重視。在 1973 年通過的復健法案(Rehabilitation Act)則明確提及，當個案失能時可接受聯邦政府的經濟補助以重建其重返社會，成為具有生產力的個體。到了 1980 年代末期，生活形態的改變，醫療技術的進步，使的人於生病或受傷後存活率提高，但也讓失能的人口不斷增加，醫療與照護相關社會成本不斷提升，造成社會的龐大負擔，因此美國政

<sup>5</sup> K T KASHYAP\*, C RAMACHANDRA, C DUTTA and B CHATTERJI, Role of work hardening characteristics of matrix alloys in the strengthening of metal matrix composites, Central Materials and Process Laboratory, Hindustan Aeronautics Limited, Bangalore, India MS received 16 September 1999; revised 6 January 2000

府認為醫療系統必須提供除了急性醫療以外的延續性服務，以促進失能勞工的工作能力訓練或重建，以重返或進入工作領域，貢獻生產力，以降低社會成本。

1990 年代最重要的維護身心障礙勞工工作權的法案--美國殘障法案 (American Disability Act) 公布並實施，至於 1998 年通過工作力培育法案 (Workforce Investment Act)，除了取代舊有的工作訓練關係法案 (Job Training Partnership Act)，還界定工作訓練相關實行細則及標準。這些相關法案所服務的對象包括先天與後天失能的工作者，並未針對職災勞工的特殊需求作考量。工作強化是針對職災勞工的特殊需求所發展出來的專業服務項目，其發展可以回溯到 1970 年代末期；當時美國復健觀念以及對身障個案的職業復健雖已有基礎，但是由於產業界勞工發生職災比率不斷升高，但勞動力又縮減，再加以傳統的職業復健缺乏對職災勞工特殊需求的完整評估與工作能力強化，因此，復健相關專業人員開始針對職災勞工擬定工作能力強化相關服務內容。

由以上的發展歷程可以得知，職災勞工工作能力評估與強化在美國的發展，是基於社會的需求，以及當時的醫療相關專業服務，無法提供職災勞工充分的重返職場的協助或訓練。於是在 1970 年代末期開始，一些與身心障礙者服務相關的專業，例如職能治療師、物理治療師、復健諮商師、管理者、復健護士、心理師、律師等開始發起設計「工作能力評估與強化」的相關專業服務內容；至 1980 年代中期，由上述專業所組織成的「國家工作強化專家諮詢委員會」 (Advisory Committee on Work Hardening) 終於與「美國國家復健機構認證委員會」 (Commission on Accreditation of Rehabilitation Facilities, CARF) 達成共識，共同發表對「工作強化」的定義，作為提供工作強化服務的準則。

根據美國華盛頓勞工局工作強化計畫標準 (work hardening program standards) 提到，所謂的工作強化 (work hardening) 是指一個由多專業團隊運作 (interdisciplinary)、依據職災個案個別化需求 (individualized) 且依職災勞工所欲重返的工作特殊性而調整 (job specific) 的介入計畫，其主要的目標在於協助因職災失能者重返工作或職場。該計畫強調，需依照個案實際之生理、心理、社會等綜合狀態來提供真實或模擬的工作訓練 (simulation work task)，並搭配漸進式、分級式的強化運動 (conditioning exercise) 來改善或提升個案工作

相關能力。<sup>6</sup>此外，工作強化提供個案自傷後急性期到重返職場之間的轉銜服務。透過相關專業團隊的介入及服務，預期可以提升個案生物力學、神經肌肉、心臟血管或社會心理等各方面的安適狀態，加速傷後勞工重返職場的速度與重返職場的機率。

## 貳、職災勞工工作能力評估與強化系統<sup>7</sup>

美國提供職災勞工工作能力評估與強化相關服務，主要由產業治療(industrial therapy)衍生出來，以下就介紹產業治療的精神與內容。美國學者郭德(Gould)提出所謂的產業治療(industrial therapy)可以分為兩大核心部份，分別為：正常工作能力勞工的管理(Ability Management)與失能勞工的管理(Disability Management)。這兩大部分共同組成完整的產業治療體系，任何一部分都是不容忽視的重要區塊。

對於正常勞工而言，產業治療的主要目的在於提供就業安置計畫以及職災預防教育，其系統示意圖(圖 2-1)如下。在雇主釋出職缺時，應針對此職務進行工作分析(job analysis)，了解工作所屬興趣領域、性向取向、工作流程、所需各

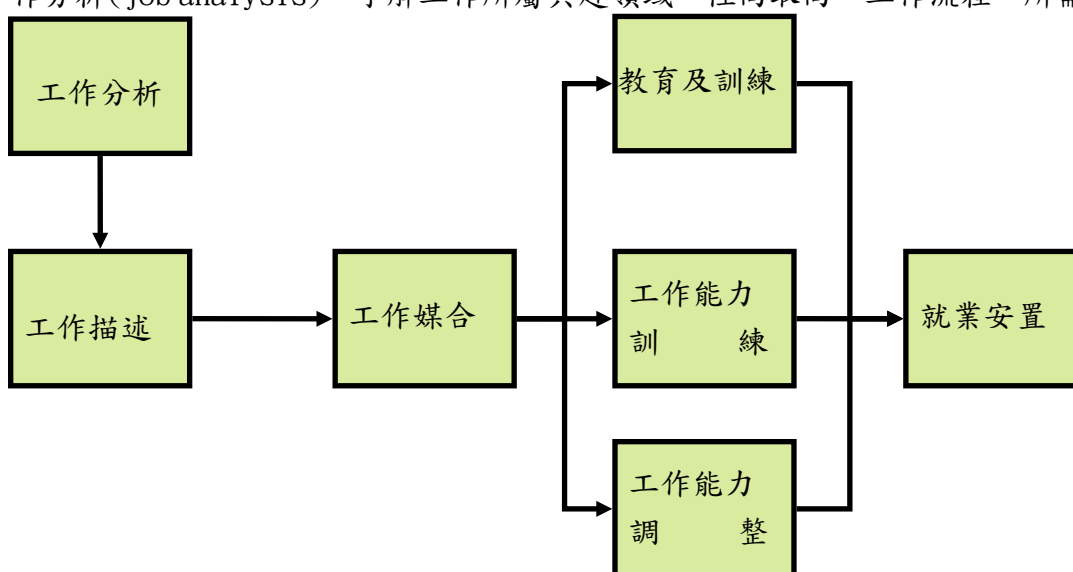


圖 2-1 勞工工作能力管理（資料來源：Key, 1996）

項生心理能力等資訊。接著，根據工作分析的結果撰寫（job description）與工作手冊，藉此將上述分析結果具體敘述呈現，方便求職者以及其他相關專業的利

<sup>6</sup> Work Hardening Program Standards ,  
<http://www.lni.wa.gov/ClaimsIns/Files/ReturnToWork/WhStds.pdf>

<sup>7</sup> Key, G.L.,1995. Industrial Therapy. St. Louis: Mosby.

用及了解，最後再釋出職缺（job offer）。藉由這樣的程序，可以明確定出該職務的升遷途徑以及進階工作能力提升的潛力，以利工作者可以藉由各種的教育訓練(education & training)、工作能力訓練(work conditioning)、工作調整(work modification)等不同機會，達到穩定就業與順利晉升的目標。

若個案為發生職業災害之失能勞工時，產業治療則以職業復健為主要內容，且以重返職場為主要目標，因此此一過程處於工作能力障礙勞工管理，其系統如圖 2-2 所示。當個案發生職業傷害之後，一般必須先進入醫療系統進行急性醫療

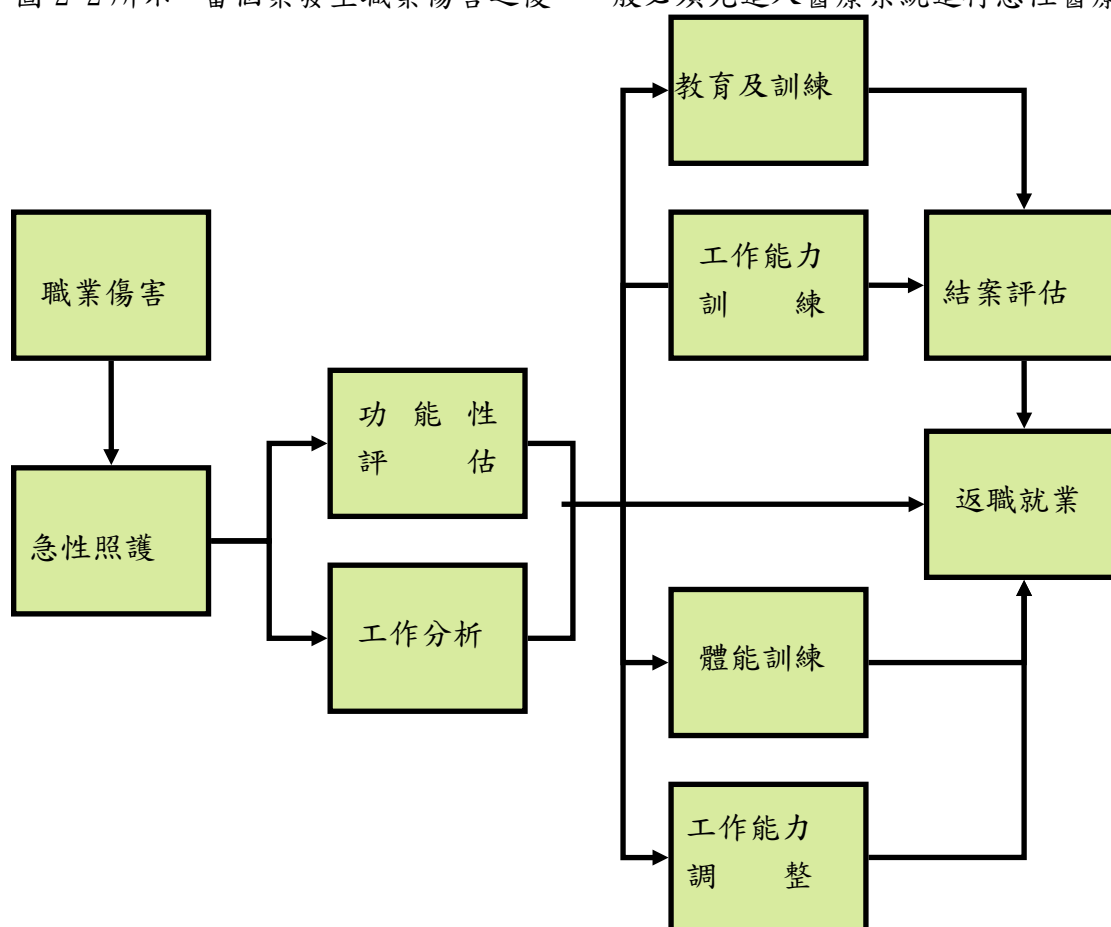


圖 2-2 職災勞工工作能力障礙管理（資料來源：Key, 1996）

與復健階段。當傷病病患情況逐漸穩定以後，若個案有意願重返工作崗位但對重返職場有所猶豫或幾經嘗試能無法順利重返職場時，則進入職業復健服務階段。此一階段，應依個案當時之狀況提供功能性工作能力評估(functional capacity assessment)及工作分析(job analysis)，藉此了解個案之工作能力狀況及重返職場之目標職務(target job)之工作性質、流程、所需知識與能力等資訊。在專業人員比對工作能力評估以及工作分析結果之後，如果勞工的工作能力尚未達到工作職務的需求，職業復健專業人員，就必須為勞工擬定職業復健計畫，此一計



畫的內容包括：工作能力強化(work hardening)、工作體適能訓練(work conditioning)、一般體是能訓練(conditioning)、工作調整(work modification)、教育訓練等。

### 叁、工作強化與醫療復健的區隔

由上述產業治療的敘述可以發現，產業治療的精神賦予工作強化服務更具體的內涵，而且產業治療也醒了工作強化必須與醫療體系所提供的醫療復健有明顯的區隔，才不至於資源重疊。因此就有文獻探討以就業為導向的復健以及醫療復健的區隔。

根據文獻的記載，職業復健(vocational rehabilitation)與醫療復健的差別在於：前者主要針對接受服務者(一般為勞工)於工作能力上的不足提供以工作或職務高度相關的訓練及/或介入與服務；後者則是以改善病理上(pathological)的問題(例如心血管阻塞)或失能狀態(例如心博量不足)的改善為主要目標，因此，在醫療復健範圍內所提供的訓練與工作情境的相關性低。前者的服務項目大多是在醫院以外的單位或場所，而後者則完全在醫療院所進行。前者所包含的相關專業人員除了醫療相關背景人員(例如職能治療師，物理治療師)，常常需要包括社會工作、工程、律師等專業人員；後者則以醫療相關專業人員為主。由於台灣並未有職業復健的特有專業，因此，主管機關在訂定相關服務辦法時，主要以「職業重建」一詞來代表西方社會所謂的「職業復健」。而復健一詞，在台灣主要指的就是醫療復健。<sup>8</sup>

上一段所指出的職業復健內容主要是根據勞工的需求，其中工作能力強化(work hardening)相較於其他三個訓練方案是最完整的訓練方案，因其訓練方案的設計包括其他三個方案。文獻回顧發現，美國的職災勞工職業復健系統，將傷病後不同能力損傷者全部納入職業復健服務的體系，並由不同保險制度來監督服務成效並支付服務費用；反觀國內的現狀，國內各專業對職災勞工職業復健(或重建)的專業範疇界定不清，台灣也缺乏職災勞工職業復健系統的具體概念，更有甚者，國內職災勞工於職災發生後所接受的醫療以及後續職業復健相關服務，雖然由相同的保險制度給付，但這些保險制度都是屬於國家強制性要求之私人保

---

<sup>8</sup>行政院勞工委員會職業訓練局(2005)，考察美國視障職業重建服務報告。

險，在缺乏完整制度的現況下，造成保險資源重複使用的浪費，也造成服務內容無法針對職災勞工的需求，以至服成效無法具體呈現。因此，本研究根據醫療復健與職業復健屬性的不同，也為了有效運用健保與勞保資源，讓職災勞工能獲得適性的醫療與職業復健相關服務，此處美國職業復健的所有復健方案，整併到「工作能力強化」這個訓練方案中，同時為了與醫療資源作區隔，將限制醫療屬性較大的復健或訓練項目於「工作能力強化」方案所佔的比例，在此同時，對於進入「工作能力強化」方案之勞工條件也將作適當的規範，讓勞工在兩種保險體制並行的狀態之下，各取所需，得到最完善的醫療與職業復健相關的服務。

#### 肆、工作強化計畫之內容

根據美國對職災勞工工作強化服務的定義，工作強化計畫的組成要點分別敘述如下<sup>9</sup>：第一，工作強化計畫應以發展個案重返職場所需之肌肉力量(muscle strength)及肌肉耐力(endurance)為目標，其中必須包含訓練設備及相關的量化評估方式。第二，訓練必須包含工作模擬任務(job simulation tasks)，針對個案日後將返回之工作、環境所需進行模擬。第三，各類職場相關知識之教育；其中包含生理教育(例如：生物力學指導、正確運動姿勢)、心理教育(例如：時間安排、壓力調適)及職災預防教育(例如：職場安全維護)。第四，評量工作調整(job modification)的需求性；若個案可重返職場但受限於部份因素而無法完全勝任，則須考量是否應將部分工作進行調整。第五，工作強化為一個個別化介入計劃(individualized written plan)，其內容必須包含可觀察、可測量的具體化目標。在個案及服務提供機構雙方均同意的情況下，簽署計劃同意書方可開始執行。第六，建立安全的工作環境及職場氣氛。雖然個案已脫離急性期，但相關職場安全仍須妥善規劃防止職業傷病再次發生。工作強化環境大小，視接案人數而調整，但至少必須大於100平方英尺。第七，必須建立品質保證系統(a written quality assurance system)藉此提供計畫內部的檢視或考核依據。第八、建立通報(回覆)系統。透過統一的通報網絡，可以建立標準的開案需求，並確保於開案5天內召開專業會議，或者於結案7天內完成結案會議及相關報告。第九、評估並調整個案之工作行為。工作行為包含工作時數、參與度(出席率)等項目，建

---

<sup>9</sup> Key, G.L., 1995. Industrial Therapy. St. Louis: Mosby.

議需建立制式化的表格方便執行與確認。

為了使工作強化的內容，能確實改善職災勞工重返職場目標工作所知的工作能力，也為了讓工作強化服務資源與醫療復健作清楚的區隔，職災勞工於進入工作能力強化方案後，每隔一週會接受訓練成果評估，此一密集的訓練成果監控，除了可以確定訓練成效以外，同時確認個案能力是否達到工作所需之要求。如果符合上述條件，則個案將重返職場順利結案；若無法達到工作要求的工作能力，則須進一步召開專案會議，研討後續轉銜或提供其他服務，例如職務再設計、或接受新職種的職業訓練。

美國的醫療保險與職災勞工保險為私人保險，而且對職災勞工於災後所需的相關服務（包括醫療與重返職場協助）有完整的管理系統，勞工可以清楚的遵循服務途徑，保險單位也能善盡監督之責，造成保險，雇主，以及勞工三方多贏的局面，尤其對勞工而言受惠最大，由職災到重返職場的期間，獲得無間斷也無接縫的服務，確保職災勞工的權益，提升了職災勞工的生活品質與對政府施政的信心。<sup>10</sup>

## 伍、工作能力評估與強化方案模式

隨著年代的不同，無論社會組成、工作型態、職災類型都會隨著時間、社會的推移而有所變化；因此美國職災勞工工作能力強化模式也隨之有所調整，其發展類型大致有下列三種：以醫院為基礎的工作能力評估與強化方案(hospital-based work hardening program, HBWHP)、聯合醫療資源之獨立工作能力評估與強化方案(hospital affiliated freestanding work hardening program, HAFWHP)以及完全獨立的工作能力評估與強化方案(Independent work hardening program, IWHP)<sup>11</sup>。

### 以醫院為基礎的工作能力評估與強化方案 (hospital-based work hardening program, HBWHP)

1980 年代初期，職災復健早期以勞工復健計畫(industrial rehabilitation program; IRP)為主體，進而發展出以醫院為基礎的介入計劃(hospital-based

---

<sup>10</sup> 參考張戎、曾美惠、林泓秀、陳秋蓉，各國推動職災勞工重返職場之成效及檢討，勞工安全衛生研究季刊 民國 96 年 9 月 第 15 卷第 3 期 第 262-279 頁

<sup>11</sup> Matheson, L.N., 1996. Functional capacity Evaluation. In: Demeter, S.L., Andersson, G.B.J., Smith, G.M., Disability Evaluation. St. Louis: Mosby.

program)。當勞工發生職業傷害之後，轉送醫療機構進行診治，待病情達穩定狀態後，開始接受院內以職能治療師為主所規劃之職業復健計畫。1986 年，物理治療師亦加入團隊，並成為核心成員之一。該專業團隊成員包括醫師、一名全職職能治療師及三名兼職物理治療師(一名為主要負責人、二名為協同治療者)等。轉介至 IRP 服務之個案其介入目標大多為提升生理能力、進行體能訓練。參與 IRP 之職能治療師每週至少必須進行 8 位以上個案之訓練，並完成每週至少 1-2 份工作耐力(work tolerance)評估報告。服務內容大致上包括：工作耐力評估(work tolerance)、生理能力評估(physical capacity)、醫院情境中之職場分析(job site analysis within the hospital setting)、工作強化(work hardening)<sup>12</sup>。

#### **聯合醫療資源之獨立工作能力評估與強化方案(hospital affiliated freestanding work hardening program, HAFWHP )**

由於以醫院為基礎的介入計劃大多在醫院情境中進行訓練，因此部分學者發現個案無法實際接觸真實的工作情境，所以即使生理功能已恢復一定程度，仍有多數勞工無法順利復工。有鑑於此，1983 年美國羅美林達大學(Loma Linda)教授艾德文納美爾(Edwinna Mall)開始發展聯合醫療資源之獨立職業復健計畫(freestanding program affiliated with hospital)，成立勞工評估及治療中心(worker' s evaluation and rehabilitation center)，藉此提供專職之職業治療團隊服務。該機構之特色為經費獨立於醫療體系之外，其計劃主要目的在於提供個案必要的工作能力評估及醫學治療，並進行工作媒合，藉此提升返職的機率。該計畫之專業團隊成員至少包含醫師、職能治療師、物理治療師、麻醉科醫師、社工師等。服務內容大致上包括：生理能力評估(physical capacity)、標準化測驗(standardized test)、非標準化測驗(non-standardized test)、工作強化(work hardening)、工作場模擬(simulated workstation)等，例如：Vaplar 工作模擬樣本<sup>13</sup>。

---

<sup>12</sup> American Academy of Orthopaedic Surgeons, 1968 Manual for Orthopaedic Surgeons in Evaluating Permanent Physical Impairment. Chicago: American Academy of Orthopaedic Surgeons.

<sup>13</sup> Swanson, A.B., Hagert, C.G., 1987. Evaluation of impairment in the upper extremity. J Hand Surg., 12S, 896-926

## **完全獨立的工作能力評估與強化方案(Independent work hardening program, IWHP)**

1960 年代，美國加州一個私立的職業復健機構開始發展全自費型態之職業復健計劃，職業評量與調整 (Occupational Assessment and Modification; OAM)。1980 年代，職業評量與調整(OAM)計畫會依據個案所需之不同發展出個別化的介入計劃(specific program)。此外，該機構也積極尋求早期介入的契機，讓個案能於傷後及早接受相關職業復健服務。該計畫之專業團隊成員包含：職能治療師、特教老師、成人教育或社區大學老師、各職業之專業人士(訓練員)等。服務內容大致上包括：收案五天內的初評(包含現有生理能力、工作能力等)、依個案不同之個別化評量、標準化評估(standardized assessment)、工作分析(job analysis)、工作描述(job description)、工作模擬(job simulation)<sup>14</sup>。

## **陸、工作強化之適性評估 (Validity evaluation)<sup>15</sup>**

為了提高工作強化方案的效益，合適個案的篩選特別重要，其中又以個案非職業傷害生理症狀相關的行為問題對工作強化效益的影響最大。因此美國工作強化計畫中包括了一個工作強化的適性評估，作為訓練過程中及時察覺受訓勞工有損強化效益的行為問題，以便早期處置。

當工作強化服務單位接到個案轉介並在個案「實際報到」起，就會召集相關專業團隊舉行「開案會議」並針對個案進行「工作強化適應性評估」。該評估之目的用來初步判別個案是否符合本機構所能提供之服務項目及個案參與意願。根據評估結果可將個案分為以下四種狀況：(1). 適合參與(valid participation)：應於開案會議中研擬後續計畫執行進度，並依規定期程完成相關文件與報告，以利後續執行及追蹤；(2). 有條件下參與(積極性低者)(conditionally valid participation)：個案非故意性未盡全力配合初步評估或參與動機不甚強烈，導致初步評估結果未達開案標準或於開案標準邊緣，此時應與個案重新討論要求與規定，並取得共識後再決定開案與否。(3). 有條件下參與(過度積極者)(conditionally invalid participation)：個案過度追求

---

<sup>14</sup> Id.

<sup>15</sup> Rubin, S.E. & Roessler, R.T. Foundations of the vocational Rehabilitation Process. 4<sup>th</sup> Ed. Pro-ed, Austin, 1995

表現，甚至超過本身實際負荷範圍，對於長時間工作或訓練而言可能造成一定傷害。應與個案重新討論相關要求與規定，並簽署 2 週評估(試用)協定進行進一步評估。待第二次評估完成後，再決定開案與否；(4). 不適合參與(invalid participation):個案配合度或主動性過低，導致其工作表現未達開案標準。應與個案重新討論相關要求與規定，並簽署 2 週評估(試用)協定進行進一步評估。待第二次評估完成後，再決定開案與否。

## **柒、訓練期間與訓練密度**

根據美國華盛頓州工作強化計畫標準，工作強化計畫是一個短期且密集性的工作能力訓練計畫，計畫期程約為期 4 週至 6 週。其它如香港、加拿大、瑞典等地之現行制度中，計畫時程依個案狀況不同，最長可至 4 個月。

## **捌、工作能力評估之內容與工具**

美國、加拿大、瑞典、香港、澳洲工作強化評估項目主要包含八大種類評估項目：生產力、安全性(人身安全)、溝通能力、社會適應(支持與關心、家庭支持)、功能評估(functional analysis)、認知知覺、工作行為(疼痛指數、社區行動)、動作協調；實施及評估要點分為：方法選擇、執行人員、施作時間、評估工具建議、報告撰寫等五大要點。工作強化實施內容主要包含：工作模擬、工作樣本操作訓練、工作體適能訓練、職務再設計之建議、體能訓練運動、目標擬定(會議、說明)、社會功能訓練(家庭支持、社區行動、同儕/病友團體、工作上溝通)、轉銜服務、工作現場訓練、與重要關係人針對個案訓練說明、工作安全(安全、衛教、營養、作息)、心理適應性輔導(認知知覺、疼痛適應及其他心理評估)等 12 項；實施要點分為：方法選擇、執行人員、施作時間、訓練紀錄、報告撰寫等五大要點。工作強化能力評估及訓練受到個體差異化之影響，因此建議實際服務人員視個案所須挑選事宜之項目進行介入，唯應完成書面記錄備查。<sup>16</sup>

## **玖、訓練方案專業團隊之成員與職責**

根據工作強化計畫的定義：一個由多專業互動(interdisciplinary)、個別化(individualized)且依工作不同而調整(job specific)的介入計劃。因此，必須界定哪些人員為該專業團隊之所必須，才能釐清相關權利與責任區分。以下將

---

<sup>16</sup>同註 4。

針對各專業與其責任做一概述。

**主要成員(primary team)**指的是必需參與服務之專業人員，包括：(1)職能治療師：透過工作活動的安排及調整，例如：工作分析、工作模擬、工作場所、治療協助個案發展各項工作所需知能力等；(2)物理治療師：透過各項物理因子，提供個案一種非侵入性的工作能力之訓練、身體力學及姿勢相關運用技巧等；(3)心理師：必要時提供個案心理或精神上的支持及評估；例如傷後的心理重建、諮商輔導、性向測驗或智力測驗等；(4)社工師：提供個案各項社會資源的資訊、協助個案申請各項給付津貼、作為個案及復健團隊之間溝通管道等。

**輔助專業人員(auxiliary team)**指的是為使強化順利進行，主要專業人員可能需要的諮詢對象，包括：(1)勞工：案主本身，應進行適應性及相關工作能力評估，遵守相關法律及規定，並配合團隊人員之計畫完成訓練；(2)雇主：雇主應主動提供工作內容、流程、安全考量…等相關訊息以利計畫推行，此外，工作強化團隊應協助雇主進行相關經費申請或提供資訊；(3)個案管理員 / 就服員(台灣)：持續追蹤個案狀況，完成各階段之轉介、轉銜等相關服務，並參與工作強化團隊協助其執行與推動；(4)醫生(骨科、復健科、精神科等)：共同擬定計畫內容及目標、完成各階段之專業評估、定期監控個案生理/心理狀況；(5)家屬：提供個案資料，參與計畫討論，並協助計畫之推動。

**其他成員(external service provider)**視個案需求參與計畫，例如：藥師、輔具裝置師、營養師、法律顧問、作模擬技師、工保險業者等其他專業，應視個案及計畫之需求進行調整，並於開案會議中提出，以利後續計畫之推動與執行。

## 第二節、澳洲職災勞工工作能力評估與強化

### 壹、職災勞工工作強化之發展

澳洲職災勞工工作能力評估與強化係澳洲的職業重建制度之一環，澳洲的職業重建制度係針對身心障礙者及職災勞工職業重建服務，本文將介紹並分析澳洲對職業重建的分工、政府部門對身心障礙者及職災勞工的職業重建服務流程及民間機構的配合與合作關係、職業重建委託服務、職業重建服務績效考評、身心障礙者及職災勞工職業重建服務的運作、職災勞工職業重建及通報、醫療、保險、復健、復工協助間之運作模式、職業重建個案管理、職業重建爭議處理及職業重建服務專業人員等方面之執行經驗，以供國內辦理身心障礙者及職災勞工職業重建服務的參考。

一般勞工發生職業災害後，除面對職災所導致的身心傷殘之痛外，還可能造成原有工作技能降低或喪失而導致失業，更可能因此成為身心障礙者。此時其心理適應、技能維持、重返工作崗位及轉換職場等服務內容及流程均不同於一般身心障礙者。因此，如何讓職災勞工在受傷後儘速獲得醫療及復健，並提供其職業重建，協助重返就業市場，為職災勞工職業重建服務之工作重點。我國現行職災勞工之通報制度、醫療復健及職業重建服務等業務，勞政單位應如何結合醫療、社政等各單位之資源適時介入提供服務及服務之方式等，均可藉著澳洲之制度及作法，作為我國研議推動有關身障者及職災勞工職業重建政策之參考。<sup>17</sup>

### 貳、澳洲職業重建之流程

澳洲之職災勞工職業重建除聯邦政府部門員工由其 Comcare 部門負責職災補償及重建外，餘均由各州依據中央規定之原則及需要，訂定各州之職業災害預防、補償及職業重建規定。新南威爾斯州及維多利亞州，均於州政府下設獨立之法人職災重建機構 WorkCover，統一辦理州內之職業災害預防、補償及職業重建等事宜。有關澳洲職災重建機構—職災勞工保護局(WorkCover)制度摘述如下<sup>18</sup>：

一、職災勞工保護局(WorkCover)係職災預防、補償及重建之公權力執行單位，設管理委員會，由企業與工會團體代表組成，由州勞工事務部長擔任主席，

<sup>17</sup>行政院勞工委員會職業訓練局身心障礙者就業訓練組（2006），95 年度澳洲身心障礙者及職災勞工職業重建服務考察報告。

<sup>18</sup>行政院勞工委員會委託勞保局鄭主任清風翻譯，新南威爾斯 1987 年職業傷病勞工補償法，98 年 5 月



下設執行長及相關管理行政幕僚作業部門。

- 二、 職災勞工保護局(WorkCover)之經費以自籌基金方式運作，其基金之經費來源係由雇主依職災勞工保護局(WorkCover)訂定之職業災害費率標準，向職災勞工保護局(WorkCover)核定之數家保險公司中擇一投保繳納後，統一收繳至職災勞工保護局(WorkCover)之自籌基金內。
- 三、 職災勞工保護局(WorkCover)依保險公司之執行成果，以訂定重要績效指標（Key Performance Indication，簡稱 KPI）來做為服務的評估依據，並依此給付保險公司相關合理成本及績效費用，而職災勞工之補償、重建事宜，由保險公司依職災勞工保護局(WorkCover)所定標準給付並協助職災勞工重建及復工。
- 四、 職災勞工保護局(WorkCover)規定，職災發生後雇主應在一定期限(48 小時)通知職災勞工保護局(WorkCover)及所投保之保險公司，以便職災勞工能儘早接受有效之醫療及復健。
- 五、 雇主應設置（專任或兼任）或約聘重建專員（rehabilitation coordinator），職災勞工如在一定期限（20 天）後仍無法重返工作，該重建專員應向保險公司提報職災勞工之職場復健計畫或重返工作計畫，保險公司之個案管理員並會依此與雇主、職災勞工及相關專業人員協調檢討職災勞工之復工計畫，並追蹤復工計畫之執行。
- 六、 復工計畫之目標順序，依序為原有雇主源有工作職務最優先，其次為原有雇主其他工作職務，其他雇主、相同工作職務，最後為其他雇主、其他工作職務。
- 七、 職災勞工之職業重建，其專業人員可由事業單位常駐之復健專業人員，或由保險公司之復健專業人員擔任，或轉介由政府部門之 CRS 或私人公司（如 Konekt 等）提供職業重建專業服務。
- 八、 保險公司對特約職業重建機構績效的管理與評估，最重要的一項就是重回工作（RTW）的比率，其次是專業服務成本，再次是整個服務時間。
- 九、 職業重建機構對職災勞工的職能重建服務包括個案需求評估，職場風險確認及復工計畫的控管，並採以成果為導向的服務。
- 十、 職災勞工保護局(WorkCover)所定之職業災害費率標準，雇主所支付之職災

保險費會依其職災發生頻率及職災勞工是否重返職場而高達數倍之差額，以促使雇主為降低成本（保險費），重視職災預防及職災勞工重返職場。

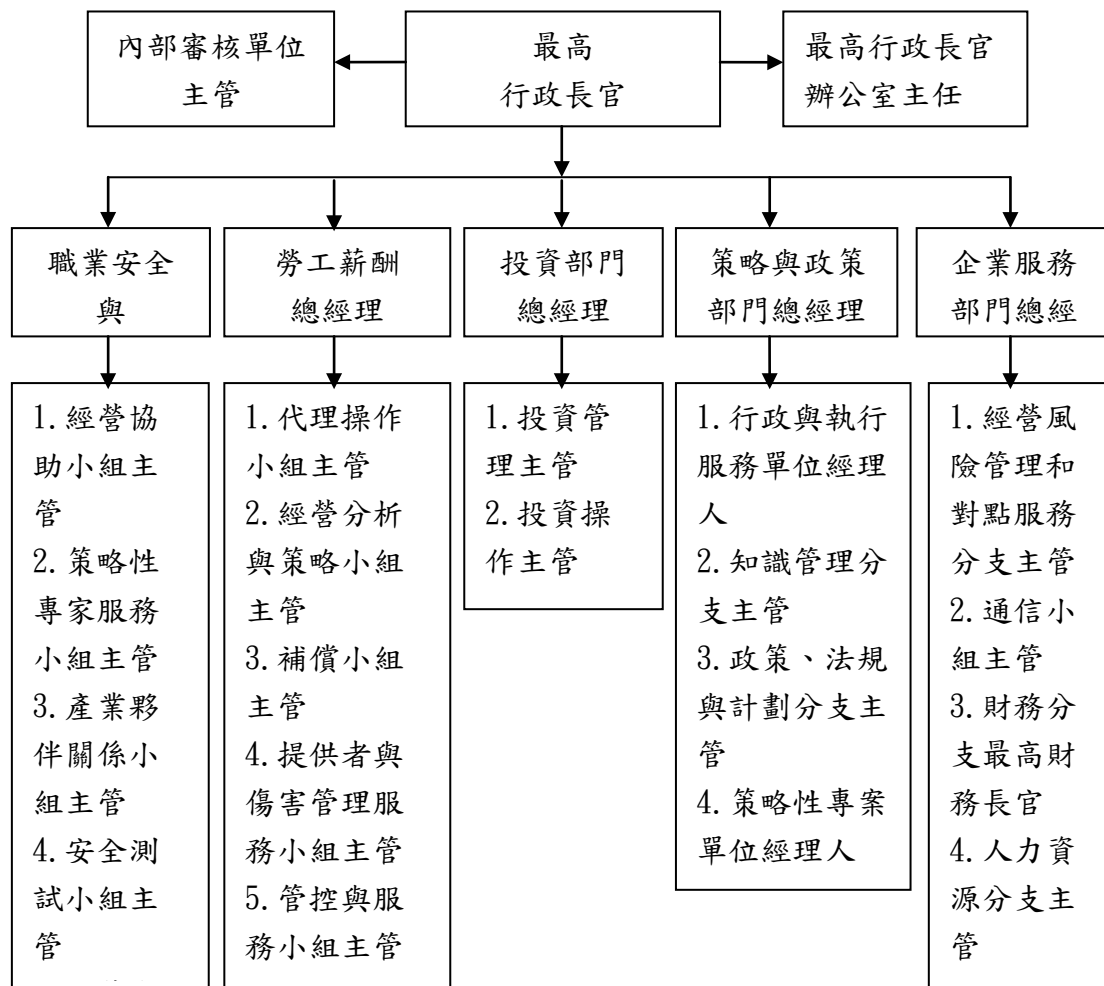


圖 2-3 職災勞工保護局(WorkCover)組織架構圖（資料來源：WorkCover）

### 叁、澳洲職業重建之現況

#### 一、建立職災通報制度以便及時服務

澳洲之職災強制通報制度，強制要求雇主應於職災發生後通報，以便提供職災勞工即時之服務，國內目前對職災發生後之通報，因未強制要求雇主通報，實難及時提供必要服務，可參考該職災強制通報制度，以提供職災勞工適時之補償、醫療及職業重建服務。

加強職災勞工之個案管理工作、澳洲之職災勞工服務採取個案管理方式，並與雇主、職災勞工及相關醫療、重建專業人員共同研訂復工計畫並追蹤辦理情形，對照國內職災勞工之服務，目前補助辦理之北中南東傷病診治中心內，設置個案管理員，提供職災補償、諮詢、醫療、職業重建及重返職場等個案管理服務

## 二、職災發生率及職災勞工重返職場比率應作為職業災害保險費率參考

澳洲職災勞工的復健服務及是否重回工作等紀錄，均影響雇主之職災保險費率，國內職災保險費率亦有實績費率之機制，但可再參照職災紀錄、勞動檢查與工安改善紀錄（包括使受傷勞工能夠重回職場等）做大幅度的機動調整。

## 三、制定職災勞工職業重建服務評鑑及補助給付標準

我國目前由勞工保險局主責職業災害保險給付相關給付事項，而職災勞工之職業重建服務則依職業災害勞工保護法補助公私立機關團體辦理，有關補助辦理之職災勞工職業重建服務，可參考澳洲之保險公司與職業重建機構核照方式，建立評鑑制度，確保補助辦理單位的服務品質。另對於補助辦理單位服務經費給付方式，兼顧其基本服務費用與服務成效費用兩大類，使補助辦理單位有意願投入，又能促使補助辦理單位在服務績效上具有競爭關係，期望在良性競爭下，使優良的服務機構得以生存與獲利，並藉由市場機制淘汰不良服務機構。

## 肆、澳洲職業重建之政策

### 一、服務理念及整體政策

#### 重視基本人權

注重個人隱私權益，於服務提供時強調個人資料受到隱私法（Privacy Act 1998）的保護，除非得到當事人之授權，個人資料不得對外公開與洩漏，於提供身心障礙者就業服務時，亦給予受服務者相關權益說明之手冊以為服務提供保證（Service Guarantee），並向受服務者宣示其資料被收集或運用可能的情形、目的、法律依據、當事人授權，以及必需隨時校正以確保資料之正確性等等<sup>19</sup>。由此，思考我國就業服務之不同流程中，工作人員對求職者個人資料之保護應更加嚴謹（如，記錄個人資料之紙張銷毀與保存、電話服務聯繫等）。

澳洲為一多元文化與種族的國家，面對不同種族及移民需求，其服務的提供除於現場服務設有各國語言翻譯人員（含手語人員）外，於電話服務亦設有可立即轉接三方通話之即時翻譯；另外，針對聽障或有聽力及語言障礙者，設有電傳打字機（Teletypewriter，簡稱 TTY）服務，可由陪伴者或是照護者將其他人的對話，以文字輸入 TTY，其螢幕將會顯示對話，讓聽障者可以讀取，聽障者再自

---

<sup>19</sup> 參考劉立文、許繼峰教授，各國職災保險制度中預防與重建作法之比較，行政院勞工委員會勞工安全衛生研究所，98 年 3 月

行輸入文字由他人閱讀、或由陪伴者將文字念出聲，以進行對話。又如該國的人權與平等機會委員會基於人權與平等之要求，政府及商業網站都應提供無障礙網路空間設計，並將無障礙空間的定義擴及於網際網路，這與我國僅政府部門要求無障礙網路之設計有明顯不同。

### **推動福利人口轉型為工作人口之改變**

聯邦政府針對如身心障礙者、單親家庭、中高齡者、原住民、長期失業人口等弱勢族群，每年均投入鉅額經費發放各種福利津貼，雖不失福利國家之本質，卻也養成國民勞動參與意願不高，目前聯邦政府雖然正試圖將人們從福利人口轉變為工作人口（from welfare to work），擬訂各種改善方案，強化工作職能評估，強調就業市場機制應是相互責任與主動參與，但社會大眾對福利制度的變化關心程度遠高於對勞動政策的改變。尤以如上所列的弱勢族群，此種現象更是普遍存在，顯示其由「福利轉為工作」提高勞動參與率，降低福利津貼請領人口之政策，仍有努力的空間。

### **投注大量的服務經費與專業人力**

政府部門的聯邦重建服務（CRS）共設有 174 個辦事處及 100 個諮詢服務處，服務網絡遍及澳洲各地區，全體職員約有 2,000 位，其工作人員均具有評估、就業安置以及職業諮商等全才角色，並具備有相關專業學歷、給予職前及持續的在職訓練，其提供服務的政府部門人力與資源相當可觀。如再加上就業暨職場關係部（DEWR），運用委託契約結合相關民間團體提供身心障礙者相關就業服務的經費與民間人力，其所投入的職業重建人力與經費遠大於我國。

## **二、專業服務之建構**

### **建立單一窗口與派案制度**

澳洲聯邦政府為有效整合各項政府部門資源、防杜資源之浪費，並為提供民眾更便捷、統整之服務，於 1997 年特別於 DHS 底下成立 Centrelink，迄今 Centrelink 已成為澳洲非常普及的單一窗口服務中心，在許多地方都可見到它的蹤影。其主要職責多項福利津貼之審核發放及就業服務之提供、分案，強調促進就業並衡酌個人能力、需求，以連結相關服務，而非視民眾是否具有特殊身分而提供資源，其簡化行政流程與整合資源的作法值得學習。而在身心障礙者就業服務部份，為能妥適分案，委託包括心理師、復健諮商師、護士、社工師等專業

人員之團隊進行評估，並設計關鍵評估項目（JCA），由專業人員以開放敘述方式說明求職者狀況，完成評估報告。對其就業能力之評估包含適當之工作時間、適合工作類別等，並提出個別化之建議，發展短、長期計畫。

### **完善的專業制度與職業重建服務**

為協助身心障礙者重回競爭性職場或保有原工作，澳洲政府藉由專業團隊落實執行身心障礙者完善的案主管理服務，提供各項專業評估及處遇計畫。經由職業重建服務（VRS）、職務再設計方案（Workplace Modifications Scheme, WMS）、職場安全與衛生、職災勞工復健與補償及保險方案等措施，提供個案職業重建、評估、諮詢等服務。對於專案機構則以成功安置個案就業量為核撥經費之依據，協助身心障礙者順利就業，其就業安置計畫所涵蓋的範圍相當完備，專業制度與團隊相當完整，反觀國內身心障礙就業服務發展的歷史較晚且專業背景不同，中央與地方的資源與發展不一，大多未有專責的職業重建單位及職業重建個案管理人員，且就業、職訓、醫療及津貼核發分屬不同的行政部門，使案主需求的滿足被切割，無法提供案主單一窗口的服務，延宕案主重返職場的時間，確實仍有待繼續努力發展與整合。

### **強調契約績效管理，採行個案付費制度**

澳洲就業服務之提供多由民間部門執行，委託民間組織、專業人員提供評估及相關服務，政府則居政策擬定、派案、補助及監督之角色，提供專業服務的人員不論是數量或類別都相當多元，所建構的服務網絡完整。與我國不同的是，澳洲政府委託合約規範的內容相當詳細，不論是基本的行政合約規定、計費方式、資料表件、績效管理等，讓願意承接方案的民間部門可以充分瞭解彼此的權利義務，且在服務費用的計算上，多採取依個案方式付費，審定各單位可以服務的基本人數上限，由於係採個案付費制度，服務個案的人數與派案轉介亦較為有彈性與效益。<sup>20</sup>

### **活絡的民間資源與多樣化的就業協助方案**

澳洲的身心障礙者就業服務或職災勞工職業重建服務，除 CRS 為政府部門外，幾乎都是由民間部門提供服務，包括有專門服務身心障礙者的非營利組織，

---

<sup>20</sup> 參考行政院勞工委員會章其恆教授及鄭清風主任翻譯，澳洲新南威爾斯 2003 年職業災害勞工補償規則，98 年 6 月

還有專門開拓工作機會的非營利組織，以及為職災勞工提供服務的商業部門等，其參與服務的民間單位非常多元，不若我國皆集中於非營利組織，如何擴大提供服務的部門，或可作為未來規劃與合作的參考。

而其相關的就業協助方案中，較有特色的方案包括：在職災勞工部份，強調預防重於治療，故將服務對象擴及雇主，主動提供雇主有關工作環境安全、無障礙環境、職場保健、危險的評估與諮詢及雇主壓力管理等服務，貼心為案主營造職場安全，避免二次傷害發生。其次，為協助案主重返職場與提高穩定就業率，其提供諮詢建議的時機包含僱用前及後，且改善所需的補助經費並無上限（但須專業評估認可），亦與國內現行職務再設計之作法不同。再如 DEAC 非營利組織協助身心障礙者就業時，於辦公室設有律師或法律系學生定期進駐提供免費服務，同時設有服飾室提供求職面試時之服裝配件等貼心服務，最為貼心。<sup>21</sup>又如身心障礙學生之就業轉銜工作，在畢業前一年即有就業服務部門相關人員密集服務與接觸，這與目前國內的教育及就業轉銜制度（現行規定需經由社政個管中心派案）有所不同，亦無勞政提前介入之規定。

#### **以提昇企業形象為誘因，開發工作機會**

澳洲並未有定額進用制度，故為積極鼓勵企業雇主進用身心障礙者，仿效英國的 EMAD 組織運作方式，於澳洲成立類同組織，以找尋合適身心障礙者員工，提升雇主企業形象及社會責任為目標，促使雇主願意進用身心障礙者員工。該非營利組織之經費來源主要係由企業雇主會員會費收入，是以找尋之職員多為較具專長與工作能力較佳之身心障礙者為主，類似身心障礙者的「獵人頭」協會組織。

#### **充分發揮工作潛能，建立產能評估機制**

由於澳洲非採行核發身心障礙者手冊制度，而是運用專業的評估方式，以確認其障礙所造成的影響。為使不同能力之身心障礙者能夠充分發揮工作潛能，設計了工作能力評估(JCA)與產能計薪系統(Support Wage System)，結合 Centrelink 的派案機制，依其評核的結果，作為核發身心障礙者年金的依據，並據此轉介機構提供重建或照顧服務，對於被評估可工作時間為 15 小時以上者，要求其必須有找工作之行為始得領取相關補助，政府部門並結合相關單位提

---

<sup>21</sup> 同註 20

供許多社區型的工作，鼓勵領取津貼者從事工作，另如身心障礙者工作能力確實無法達到一般要求水準，透過產能計薪系統評估，企業雇主可依其產能提供薪資，對願意進用身心障礙者的企業雇主，也可以有客觀的評核工具。

### **各種不同障別身心障礙者的整合性庇護工場**

在民間庇護工場部分，主要的政府經費來源，仍是以社政部門為主，勞政部門只佔一部分，另結合民間捐款、營收所得，以做為庇護工場運用所需，服務的身心障礙者，包括不同障別與等級的員工，依據不同功能、工作類型與群組，規劃不同的工作內容、工作時間，並可提供訓練與轉銜的功能，顯然是融合性的庇護職場，與我國目前將庇護工場定位為勞政主責，有明顯的落差。

## **三、職業重建服務**

### **宣導正確職業觀念，強調「預防重於治療」，降低職業災害的發生**

政府部門以及民間團體皆異口同聲的強調「預防重於治療」的重要性，在職災勞工職業重建方面，更是強調將「把對的人放在對的位置」以及職業災害預防的早期介入（Early Intervention）。另外，為加強正確的職業觀念、防災常識，於相關宣導資料及服務手冊要求遵守職場規定，於大學院校等要求必修 3 個學分，針對系別的不同必須選修受僱者權益（Employee Right）、工作環境（Work Environment）等課程，加強學生就業相關知識等等。

#### **1. 初步重建評估**

##### **(1). 服務描述**

根據勞工傷病測試、平常的工作和職責、當前的醫療情況（包括社會心理因素）、教育、就業歷史和工作場所因素等作為建立職業重建計畫的依據，以滿足勞工和雇主的職業重建需求。

##### **(2). 內涵說明**

(i) 評估勞工和雇主的需求。

(ii) 與醫生和專業醫療人員協調。

(iii) 工作地點探訪，以辨識/ 交渉合適的工作，並制定一項工作具體的重返職場計劃。

##### **(3). 人員資格**

具備職業重建顧問資格。

## 2. 功能性評估

### (1). 服務描述

客觀地衡量受傷勞工現有的工作能力和對有關工作的具體要求。進行功能性評估，對勞工的技能和能力做謹慎地評估。而要精準預測職業重建工作的成果則必須盡量納入職業重建過程中關於功能性評估的部分。

### (2). 功能性評估

- (i) 確定勞工目前的工作能力，制定個人化的傷前/合適職責或副業的選擇。
- (ii) 提供安全升級以符合工作資格。
- (iii) 使用指定治療醫生以鼓勵適當的醫療證明和精確的工作資格和限制。
- (iv) 協助確定適當的職責項目。
- (v) 協助建立一個新的職業目標，如果勞工無法返回其在受傷前的工作。
- (vi) 確定職業重建的障礙，包括社會心理因素。

### (3). 人員資格

- (i) 澳洲職能治療師協會認可。
- (ii) 登記於新南威爾斯州的物理治療師。至少 6 個月的工作經驗或在有重建經驗的治療師之監督下。

## 3. 工作場所評估

### (1). 服務描述

現場評估勞工傷前責任，潛在合適的責任與/或相等同樣或不同的雇主。

### (2). 內涵說明

- (i) 確定所有相關的工作任務其具關鍵性之生理、心理、社會、環境和組織的需求與風險因素。
- (ii) 確定雇主的能力和意願與提供適當的職責。
- (iii) 在促進媒合受傷的勞工就業時，以其功能性能力結合適當的部分，如受傷前的工作或其他合適的工作，作為一組合考量。
- (iv) 以鑑定的方法暫時性或永久性的緩和/減輕工作要求，以促進其安全的返回職場。
- (v) 確定合適的職責，提高勞工的忍耐和工作能力。

勞工必須參加工作場所評估。評估必須確定擬議之職責範圍內的工作人員目



前的工作能力，而且勞工可以執行所有擬議的安全職責。

工作場所評估的目的是設計一個職業重建計劃，以精確媒合勞工目前的工作能力，並提供安全升級其職責相稱的工作資格。工作場所評估的組成必然包括功能性評估，以決定相關工作任務的資格。

### (3). 工作場所評估

(i) 勞工從事的相關工作任務

(ii) 功能性評估，以決定相關工作任務的資格。

工作場所評估的結果將被指定的醫生討論，以協助適當的認證，並由其同意返回職業重建計劃。

### (4). 人員資格

被下列其中之一的協會所認可或登記於相關州之局處：

(i) 澳洲職能治療師協會認可。

(ii) 註冊於新南威爾斯州的物理治療師。

## 4. 有關工作調整、輔助和器具的諮詢

### (1). 服務描述

評估有關輔助、器具需求和/或調整，無論是實體工作環境、工作管理系統，或實際工作協助，以實現職業重建。

### (2). 內涵說明

(i) 提供有關輔助、設備和/或調整的諮詢，包括討論、教育和協調，勞工/雇主/職業重建協調員，以及如果有需要的話；工會。

(ii) 組織供應設備，並確保受傷工人則可以放心地利用設備。

### (3). 人員資格

被下列其中之一的協會所認可或登記於相關州之局處：

(i) 澳洲職能治療師協會認可。

(ii) 註冊於新南威爾斯州的物理治療師。

(iii) 新南威爾斯州護理登記局；擁有安全科學、職業安全與衛生 (OHS) 人因工程相當於學士後文憑。或是職能治療師或職業重建醫學專家。<sup>22</sup>

---

<sup>22</sup> 同註 18

### 第三節、日本職災勞工工作能力評估與強化

#### 壹、職業重建制度之發展

日本社會推動身心障礙者福祉的背景，主要是基於日本法律中對人性尊嚴的重視，以及日本企業界將雇用身心障礙者視為社會責任的認知。早在 1940 年，日本厚生省便制定身心障礙者福祉法，其目的為促進身心障礙者自立及參與社會經濟活動。然而，該法案的適用對象僅以肢體障礙與健康疾病為主。1950 年制定的心理保健及精神障礙者福祉法，以及 1960 年制定的智能障礙者福祉法，開始對心智障礙者及精神疾病患者的更生援助與保護，提供進一步的法源依據。日本對於身心障礙者就業促進的立法，始於 1960 年通過的身體障礙者福祉法。由於當時身心障礙者在一般企業受雇的情況並不理想，日本政府於該法案中鼓勵企業界善盡雇用身體障礙者的義務，並透過職業復健讓身體障礙者能夠依照其能力來就業。1970 年通過的障礙者基本法中，明訂障礙者措施的基本事項，並做綜合性的規劃與推展。1976 年修正案中始立法強制實施身體障礙者雇用制。勞動省得對於僱用身心障礙者未達定額標準的公營事業單位達提報「進用殘障者計劃」之命令，並要求限期依計劃改善。若仍未依約達成定額僱用標準，僱用事業促進團便可向該事業機構徵納付金。1980 與 1984 年的修正案中，將重度障礙者的就業促進列為重點服務項目。徵收納付金的也由僱用事業促進團移轉至身分障礙者雇用促進協會，以收職業訓練、就業輔導與僱用促進事權統一之效。1988 年，原法案正式更名為「障礙者就業促進法」，將智能障礙者和精神病患列為就業促進的服務對象，但只將智能障礙納入障礙者雇用納付金制度的適用對象。1992 年之修正案則將適用範圍擴大到精神病患。<sup>23</sup>

目前日本的職業災害預防與重建工作主要由三個單位負責，即厚生勞動省、中央勞動災害防止協會及其會員與獨立行政法人勞動者健康福祉機構三個單位。厚生勞動省負責職業安全衛生政策、職業災害預防、職災勞工補償與重建等相關政策之制定，中央勞動災害防止協會及其會員為民間團體，負責執行職業災害預防工作；獨立行政法人勞動者健康福祉機構負責職業災害勞工補償與重建計畫之執行，並負責部分預防工作。後二個單位之經費均有來自職災保險基金之挹

---

<sup>23</sup>花敬凱，歐美、日本等國職業重建服務之發展歷程與趨勢，2004/11/5  
<http://blog.xuite.net/kateishere/cuidado/11204838>

注。<sup>24</sup>

## 貳、職業災害重建之目的

職災勞工的重建其目的是在於一旦發生職災，則需要提供快速的、標準的、協調的、有品質的照護與重建，以促進職災勞工恢復功能及回到某種形式的有酬工作。職災後的重建乃是一連續的過程，且因為傷病診斷及療程的不同，各種治療及重建會有不同的介入方式及切入點。職災後的重建包括：醫療、醫療重健（medical rehabilitation）、職能重健（occupational rehabilitation）、社會重健（social rehabilitation）、職業重建（vocational rehabilitation）及其他法律諮詢、補償等服務<sup>25</sup>。

## 參、職業災害預防與重建

日本在職災勞工補償與重建之理念是朝向社會安全制度下的社會保險，為了保障職災勞工之生活，提供必要之醫療、職業重建及各項給付。對於較嚴重的障礙者提供年金，讓職災勞工的基本生活獲得保障；對於較輕微的障礙者提供一定的補償。

一般而言，職災之發生會通報到當地的勞動基準監督署，由勞動基準監督署匯集職災個案的資料。依據日本勞動基準法第 19 條之規定：因業務上的原因造成勞工傷病時，在療養期間以及恢復上班後的 30 天內不得解僱該勞工；除非職災勞工經過三年的療養仍無法治癒時，雇主可給付 1,200 天的每日平均薪資後解僱該勞工。發生職災後經過醫療及療養後，職災勞工若狀況穩定可以恢復工作時，基本上都可以返回原工作單位。若職災勞工身心上留有障礙的話，則可透過障礙者僱用支援機構或就業服務機構協助轉業或再就業；此外，各地的障礙者職業中心針對個案的能力與需求安排適當的評估，工作訓練以及求職等。職業重建相關費用，如會談，評估，職業訓練或是求職服務等基本上都是免費。為了促進職災勞工的重返工作，職業重建的進行與一般身心障礙者的途徑相同，並沒有因為個案是職災勞工而有特別設立之職業重建中心或服務流程。

日本的職業災害預防與重建工作主要由三個單位負責，即厚生勞動省、中央

---

<sup>24</sup> 行政院勞工委員會觀摩日本第 46 屆全國技能競賽暨參訪障礙者及勞動災害者職業重建制度報告書，王如玄主委、周慧玲組長，97 年 12 月 5 日

<sup>25</sup> 同前註。

勞動災害防止協會及其會員與獨立行政法人勞動者健康福祉機構三個單位。就障礙者就業支持體系而言，包括公共職業安定所（Hello Work）、高齡障害者雇用支援機構（JEED）、障礙者就業與生活支援中心、職業能力開發中心及都道府縣協會。公共職業安定所（Hello Work）在於開發適合障礙者之工作機會，針對有特別需求之障礙者協助其與地方障礙者職業重建中心或與就業生活中心聯繫；高齡障害者雇用支援機構（JEED）主要負責障礙者職業重建中心之設立及營運、障礙者職業能力開發中心之營運、障礙者僱用納付金之收繳及補助費用支付、舉辦障礙者技能競賽、研究、專業人員訓練與宣導品出版等。障礙者就業與生活支援中心係以協助區域內障礙者獨立生活與穩定工作為目的，為能達成就地僱用，結合保健、福祉教育等相關單位，提供障礙者就業及生活支援的整合支持措施，由勞動及福祉中心共同分擔經費，2008年4月，全國共202個就業與生活支援中心，由都道府縣政府指定法人組織、社會福祉團體或非營利組織經營。職業能力開發中心即職業訓練中心，依據職業能力開發促進法規定，全國共有19家公立障礙者職業能力開發中心（校），為有特殊需求之失業或在職障礙者提供技能訓練，與公共職業安定所及職業重建中心有密切的合作。日本全國共19家職業能力開發中心，其中13家為國立（2家由厚生勞動省委託高齡障害者雇用支援機構營運，餘11家委託地方政府營運），6家為督道府縣政府設立。此外，尚有22家民間或企業設立的訓練機構。都道府縣協會係由高齡障害者雇用支援機構委託全國47個協會，提供障礙者僱用諮詢、諮商、講習、及協助納付金申請等。<sup>26</sup>

## **肆、職業重建流程與現況**

### **一、職災勞工工作能力評估及強化**

日本勞動者災害補償保險，對勞動者因執行職務或通勤事故，而致傷或病，提供必要的保險給付，並包涵促進遭遇職災勞動者回歸社會的復健與職業重建措施。具體而言，勞災醫療，除了提供診察，藥劑，處置，手術及其他治療，住院及附隨的療養照顧之外，還建置促進回歸社會的各種措施及癒後照顧，外科術後處置，回復受災勞動者的工作能力，以促進受災勞動者順利回歸社會。

促進受災勞動者身心康復，職業重建，回歸社會。癒後照顧，實施的醫療機

---

<sup>26</sup>蘇昭如、謝琍琍，考察日本身心障礙者職務再設計科技輔具政策及職災勞工就業政策計畫，民國94年12月26日

構為勞災病院，醫療康復中心，綜合脊椎損傷中心，勞災保險委託醫療機構。勞災病院，醫療康復中心，綜合脊椎損傷中心，都屬於獨立行政法人勞動者福祉機構的附屬機構與設施。和接續傷病治癒後，評估勞動者工作能力的康復狀態，職業訓練，重回工作崗位的高齡、障礙者雇用支援機構，國立職業重建中心。從以上組織的構造，可以得知，職災醫療體系與職業重建緊密結合，分工又合作。

獨立行政法人勞動者健康福祉機構，因應產業活動，而發生許多勞動災害的疾病，伴隨產業結構、職場環境的變化，產生勞動者新的健康問題與疾病，將職業災害區分十三個中心任務，建構醫療的模式和預防的模式，進行研究、開發與普及。十三項中心任務中，回歸職場的復健中心，即為中心任務之一<sup>27</sup>。

勞災病院以職災勞工的職災預防、遭遇職災勞工的傷病治療、到職災勞工回歸職場的康復作業、醫療復健與醫療工學的結合，在上述十三項中心任務下，因應產業結構的變化，提供高度的醫療，以累積多數貴重的臨床病例和專門知識，作更有效的活用，對應勞動者新的健康問題，勞災病院將勞動者按醫療需要，各別設置專科中心，如產業中毒中心所屬病院為東京勞災病院，勞動者呼吸器病中心，設在北海道中央勞災病院等六十二所勞災及其他病院。就是勞災病院的分工形態。<sup>28</sup>

## 二、職災勞工工作能力評估與強化的單位

觀察日本勞動者遭遇職業災害後，從治療，治癒到康復，回歸職場一貫流程，目的都朝向促使職災勞工癒後回歸社會努力。前項職災勞工工作能力評估與強化作業，由前一個流程到次一個流程，前後一貫，既分工又合作，達到職業重建的目標<sup>29</sup>。

本研究計畫以職災勞工工作能力評估及強化為主題，因此就前項所述勞災病院、吉備高原醫療康復中心、勞災康復作業所、國立吉備高原職業重建中心，日本遭遇職災勞動者回歸社會的一貫流程，選擇與職災勞工有關的來探討職災勞工工作能力評估與強化作業：

### 1. 勞災病院

---

<sup>27</sup> 參考日本勞動者健康福祉機構法

<sup>28</sup> <http://www.city.anjo.aichi.jp/shisei/koho/20090501/documents/p04p05.pdf>

<sup>29</sup> <http://www.mhlw.go.jp/bunya/shougaihoken/index.html>

勞災病院以擔當為勞動者醫療為中心任務，以支持勞動者職業生活的醫療面的理念下：

(1) 提供從預防到治療，康復、到回歸職場一貫的高度、專門的醫療服務。

(2) 進行支援職場健康確保的活動，推進勞動者早日回歸職場及確保健康的勞動政策。

(3) 勞災病院有三十二所（含綜合脊椎損傷中心及吉備高原醫療康復中心），總病床數 1 萬 3,358 床，在勤醫師護理師約有 1 萬 3,000 人。具備先進的醫療機器，提供高水準的醫療。並以病患為中心，提供溫馨的病患服務而努力。

(4) 勞災病院外，另有指定的委託病房。勞災病院提供最高水準的醫療為在地居民醫療照顧。並成為地區的中心醫院的角色。在勞災病院裡，就設有勞動者康復中心。如九州勞災病院，下設勞動者康復中心。勞災病院就會有勞災的康復中心。<sup>30</sup>

## 2. 吉備高原醫療康復中心

該中心，執行對勞動者高水準的治療及醫學的康復作業，為一醫療康復專門醫院。中部及四國地區醫療機關轉介的脊椎損傷康復中心，與緊鄰的國立吉備高原職業重建中心（獨立行政法人高齡、障害者雇用支援機構經營）合作。以期職災勞動者早期回歸社會<sup>31</sup>。以下列因素，綜合判斷決定：進行治療的模式，醫療的模式：

- 因傷或病作必要的康復作業（機能障害的水準）
- 到現在為止，以往與目前的狀況（能力減低的水準）
- 目前為止的生活樣態、職業、家庭狀況（社會不利的水準）

康復作業的復健科，以醫師 4 人為中心，護理師外，理學療法士（PT）7 人，作業療法士（OT）5 人，語言聽覺士（ST）1 人，醫療社會工作師（MSW）3 人共 19 人為康復作業的輔助團隊人員。

(1) 該中心基本作業方針：

- 作為康復醫療的專門醫院，從住院開始到回歸社會，維持其社會生活，就各別的障害水準，提供一貫的康復醫療服務。

---

<sup>30</sup> <http://www.rofuku.go.jp/rosaibyoin/index.html>

<sup>31</sup> <http://www.rofuku.go.jp/>

- 與職業重建中心合作，支援適合勞動年齡的醫療，使障害者回歸職場。
- 以康復醫療為中心，作宏觀視野推廣地域醫療。
- 尊重患者人權，進行安全、良質、滿意的醫療服務。
- 關心患者的參與醫療，努力提供患者正確的醫療資料。

## (2) 復健訓練：

- 理學療法：以日常生活所必需的基本動作：睡臥、起立、就坐、走路的改善為目標。不拘疾病或障害，從住院到出院期間，回歸社會所必要的訓練、指導，居住環境整備皆予建議。
- 運動療法：由筋力、關節可動域、協調性以提升身體機能，及物理療法，由疼痛、循環等改善。再者回歸家庭後，假設各種狀況（草地、空地，石磧路、磁磚、斜坡等）的應用動作的訓練（移動、推動、跨越階段、跌倒、電動車座椅操作）積極執行。該中心對於脊椎損傷的勞動者，提升其日常生活所必要的體力，實施道路機器所需上肢持久力或椅車的運動，開始使用吊掛式步行訓練。對於褥瘡預防，該中心醫用工學研究員進行彈簧墊或椅車上的座壓測試，座壓測試結果，進行彈簧墊選擇或椅車上緩壓、減壓指導。至於椅車墊和掣車裝置也積極進行。
- 作業療法：由人類主体利用各式各樣的活動，所獲得的生活、活動、快樂為目標。具體說：測量運動機能、認知機能、感覺機能的維持與恢復，殘存機能獲得身體周邊的最大能量，進行回歸職場或社會能做的訓練、指導與援助。自助器具或居住環境的建議與指導，也做勞動者家屬心理支援的工作。該中心，設計圖面，以電腦繪成三次元的立體化，完成後的形像，讓支援住宅改造的人容易了解。其次，讓障害者能使用電腦，也辦電腦操作訓練、指導，並進行投入的建議。
- 語言療法：失語症、構音障害、嚥下障害、語言表達或口腔機能有障害的人或其家屬，改善或回復語言機能及語言表達能力，以順利回歸社會為目標。進行檢查、訓練、指導及諮詢。

## (3) 特殊診療

- 常時診療：脊椎損傷，常導致皮膚的感覺障害，容易生褥瘡，一旦有了褥瘡，

為了治療，就會影響日常生活和訓練。褥瘡的治療，最重要不得不作的，即是預防。不定時特殊治療，其目的在學習有關預防褥瘡的知識。了解自我管理的基本事項。此外各別患者的座位或卧位的坐骨、仙骨部位壓力測定。協助選擇椅車的坐墊，壓力調整，床的彈性等工作。

- 定時診療（每週一中午前）：義肢、裝具採型、組裝等每週一中午前 10:30 開始。（椅車週三 16:00 開始）
- 脊椎損傷門診（每週五 13:00 開始）：為遠道來就診脊椎損傷患者，特別在週五下午開門診。
- 脊椎損傷教育（隔月、每月四次）：脊椎損傷的患者，為回歸社會，不可欠缺合併症的管理，特別是回歸社會後，自我管理最為重要。因此在住院中的患者，要學習，整理相關知識。

（4）治療成績（2005 年）：充分的康復治療到回歸社會是該中心的特色，資料如下

- 回歸家庭：77.9%
- 職業復歸和復學：4.8%
- 轉院：10.3%
- 轉社會福利機構：6.9%
- 包含回到職場和復學，回到家庭的患者：82.7%

### 3. 綜合脊椎損傷中心

該中心，為促進因勞動災害致脊椎損傷者，回歸職場，於 1979 年設立，是日本唯一的綜合脊椎損傷治療的專門機構。

具備直升機停機場的醫療部門，克服麻痺能自主生活的復健部門，重度障害者的支援機器或居住環境有研究開發的醫用工學部門，支援回歸職場的職業中心（由獨立行政法人高齡、障害者雇用支援機構經營）醫療部門，脊椎損傷的綜合醫療，椎間板、脊椎症、側彎症、脊椎外科部門，脊椎麻痺的復健部門，神經因性膀胱、尿失禁等泌尿科部門及呼吸、循環障害，自律神經障害分科的專業內科部門。該中心的實績，國際知名。

### 4. 勞災復健作業所

勞災復健作業所，受理因勞動災害而導致脊椎損傷或二下肢障害的遭遇職災



的勞動者。為促進職災勞工回歸社會所必要的生活、健康、作業加以管理，援助職災勞工健全而能自立更生回歸社會。

(1) 入所資格：因職業災害或通勤災害，遭受外傷性脊椎髓損傷或遭受兩下肢重度障害，身體的狀態合於以下條件者：

- 根據勞動者災害補償保險法施行規則，認定障害等級五級以上，或其症狀與機能的喪失狀態相同者。
- 理學療法、作業療法與必要的醫學復健過程已終了。
- 原則上有於二年內回歸社會的意願。但是，回歸社會有困難時，該中心所長得根據入所後的狀況，延長至五年。
- 入所為住宿制。(通勤可)

(2) 入所手續：到最近的勞災病院（醫事課或回歸社會指導員）、勞動局、勞動基準監督署或者直接到各作業所申請。

入所必要文件：

- 入所申請書（由本人填寫）
- 推薦書及檢診書（由醫師填寫）

獨立行政法人勞動者健康福祉機構下設六所勞災復健作業所：

| 名 稱                     | 合 作 單 位  |
|-------------------------|----------|
| 宮 城 作 業 所               | 小曾根電機金公司 |
| 千 葉 作 業 所               | 雙葉電子工業公司 |
| 福 井 作 業 所               | TOP 公司   |
| 長 野 作 業 所               | 西村公司     |
| 愛 知 作 業 所               | 安迪公司     |
| 福 岡 作 業 所               | 各醫院、大學等  |
| 註：北海道、廣島作業所已於 2006 年廢止。 |          |

(3) 入所後，保持一般公司相同規律的勤勞生活，在完善的環境中，愉快地學習生活。

- 考慮障害者身體，每日作業時間，平均在六小時。工資收入與工作實績對應，分配給入所者。

➤ 上述作業之外，另開發新種作業項目和具吸引力的作業項目。

(4) 健康管理：該所內，有健康管理室，由醫師與護理人員定期健康診斷，疾病預防，緊急處理，通常注意住院者的健康管理，再者，必要時送鄰近醫院治療。

(5) 日常生活：入所者，所內的宿舍（長野、千葉作業所均為個人室）居住跟一般社會人共同生活。寢室（長野、千葉作業所）寢具、一應設備，入浴、洗濯、掃除等各自處理。

## 5. 長野作業所

上述勞災復健作業所的一般狀況，以長野作業所為例，來深入了解該作業所的作業內容<sup>32</sup>：

(1) 設置目的：所接受因職業災害或通勤災害而致身體重度障害的勞動者入住，進行生活、健康及作業的管理，促進並支援其自立更生，健全地回歸社會。該所於1965年9月1日設立。

(2) 環境：面臨諏訪湖，近南阿爾卑斯山中央群峰，遠眺富士山與丘陵，有諏訪大社，溫泉、霧峰高原、蓼科高原等可說是觀光，休養最佳的地方。

(3) 規模：入所名額50名

(4) 入所對象與手續：

➤ 入所對象：因職業災害或通勤災害而致外傷性脊椎障害及兩下肢重度障害者，身體狀況合於下列情形者（女性也可入住）障害等及三級以上或症狀有相同程度的機能喪失狀態者。（兩上肢缺失者同）理學療法與作業療法等必要的醫學復健過程業已完成終了。未滿六十歲有回歸社會的意願。

➤ 入所手續：到最近的勞災病院的醫事課或回歸社會指導員，或直接到長野作業所申請。入所必要文件：入所申請書（由本人填寫），推薦書及檢診書（由醫師填寫）欲詳知作業所的狀況，隨時可以到所內見習，體驗入所情形。

(5) 入所費用：如下表，別無其他費用

| 項 目   | 費 用               | 備 註     |
|-------|-------------------|---------|
| 設備利用費 | 18,000 圓（入所後經過二年） | （通勤者半數） |

<sup>32</sup> 労災リハビリテーション長野作業所，<http://www6.ocn.ne.jp/~rihanaga/>

|       |                     |  |
|-------|---------------------|--|
|       | 30,000 圓（入所後經過五年）   |  |
| 寢室費   | 月額 3,282 圓或 3,452 圓 |  |
| 食 費   | 日額 1,000 圓          |  |
| 寢具費   | 日額 82 圓             |  |
| 電 費   | 按每個人的用電量計費          |  |
| 水 費   | 按每個人的水表計費           |  |
| 瓦斯費   | 按每個人瓦斯表計費           |  |
| 電視利用費 | 月額 500 圓            |  |

（6）作業內容：入所所員保持一般事業同樣規範的正常生活，在完善環境與設備中學習。

- 作業時間：考慮障害者，每日作業時間：8:30'~16:00（實作時間為 5 小時，身體狀況也可減縮）
- 假日：星期六、星期日、慶典及指定之日。
- 工資收入與工作實績對應。
- 入所三個月為技能訓練期間。

（7）日常生活：入所後原則上居住所內宿舍（個人室）與社會人一般共同生活，宿舍內有一應設備，入浴、洗濯、掃除自行處理。也可利用電腦。由本人的意願，經所長的認可，得通勤。

（8）健康管理：該所有健康管理室，由醫師，護理師定期做健康檢診，疾病的預防，緊急處置並留意管理維持日常健康。再者，必要時與近鄰醫院合作，作安全的準備。

（9）體育娛樂：該所內有明亮寬敞的體育館，娛樂室，籃球、羽球、桌球和麻將、圍棋、將橫用品完備。

## 6. 國立吉備高原職業重建中心

（1）概要：國立吉備高原職業重建中心，根據促進障害者的雇用有關法律，設置吉備高原廣域障害者職業中心和根據職業能力開發促進法設置吉備高原障害者能力開發校二個側面，為職業重建先驅的實施機構。該中心由厚生勞動省於 1987 年設獨立行政法人高齡、障害者雇用支援機構經營。對進入該所人員，應

理解職業適性，接受並把握工作能力的評估，對就業所必要技能、知識的學習與訓練。就業活動有關資料的提供與就業指導，適應各別特性，能力，提供細緻、綜合的職業重建作業。致力於培育活躍於社會就業人材。再者，該所因應障害者的重度化，多樣化調整訓練內容。近年經濟、產業結構變化，IT 化及技術革新，對應企業的需要，亦修正訓練的內容，以因應變革形勢。

## （2）特長：

- 年間多次回所訓練：因各種障害別，可以多次回所接受訓練。
- 短期訓練：提升身体障害者水準，也可以年度間多次回所訓練。
- 適應各別障害者特性的職業訓練：工作能力評估，期間三週，根據個別的能力，適性，希望，勞動市場的狀況，作綜合的檢討，決定其訓練科別。按個別障害的特性，能力對應，作成個別的教育訓練計畫。準備職場求職的訊息能力，形成更高職業經驗的講座。
- 與職業安定所合作支援就職活動：和就業者希望當地的職業安定所合作，支援各個的就職活動。在訓練中就已內定就職單位者，預先就該企業的工作內容，使用機器加以訓練。
- 技能士資取得：支援各種資格，檢定試驗的受験者。技術證照合格，各種技能檢定試驗的學科測試等提供協助。
- 充實厚生設施與醫療機關合作：充實宿舍、食堂、集會所、運動場、體育館、溫水游泳池、網球場等厚生設施。實施個別生活諮詢，專任護理的健康諮詢。與吉備高原醫療復健中心合作。

#### 四、職業重建流程

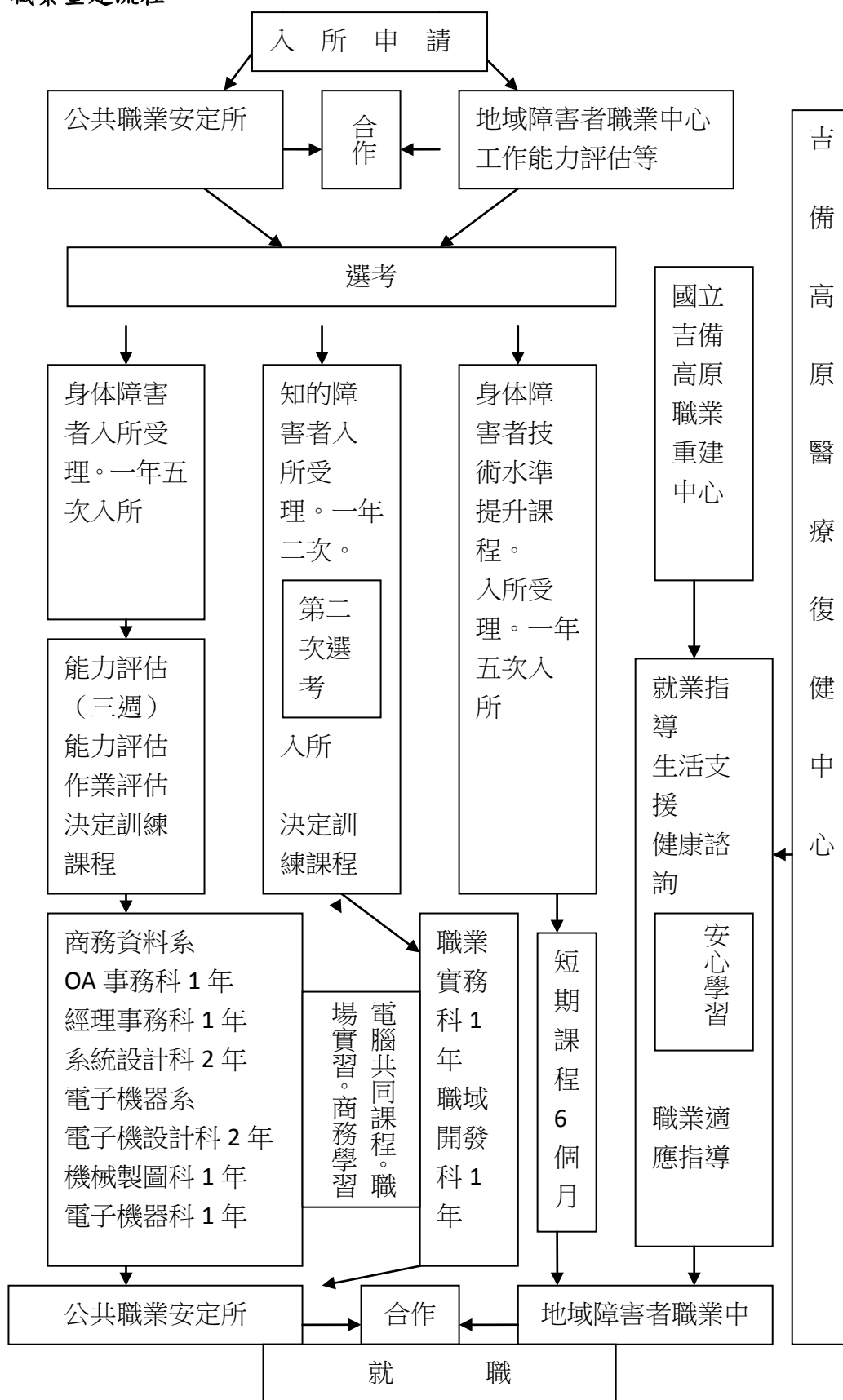


圖 2-4 日本職業重建流程圖(資料來源：吉備高原醫療康復中心)

#### 四、工作能力評估

入所後三周內實施工作能力評估。(職域開發科與短期課程除外)

(一) 初期評估：根據各種檢查，把握基礎能力，進行提供職業資料。

(二) 作業評估：作業評估，就希望的職種，進行實際的訓練與類似機器的使用作業。並評估其遂行狀況與適應性。初期評估與作業評估的結果，要與入所者進行說明和職業諮商。幫助入所者自己判斷決定訓練科別。

(三) 關於訓練科別：入所後工作能力評估期間(約三週)把握其本人的希望，基礎學力，職業的適應性，並要求實際體驗各種的作業，作業時的指示理解度，作業能力，技能學習的可能性，極為重要，綜合判斷與其本人商談後決定。

#### 五、職業訓練

表 2-1 對求職者、轉職、離職者的訓練

| 訓練種類   | 訓練課程 | 對象            | 障害種別                                         | 訓練課程概要                                    | 訓練期間                               | 員額 |
|--------|------|---------------|----------------------------------------------|-------------------------------------------|------------------------------------|----|
| 普通職業訓練 | 普通課程 | 求職者           | 身體障害者<br>智能障害者<br>高次腦機能障害者<br>發達障害者<br>精神障害者 | 作為社會人必要的勞動習慣，社會生活能力的提升意圖及學習做事必要的基本的技能、知識。 | 1 年<br>1,400 小時<br>2 年<br>2,800 小時 | 80 |
|        |      | 求職者有一定的技能與知識者 | 身體障害者                                        | 再就業所必要的技能(除高度技術外)為學習知識的短期課程               | 6 個月<br>700 小時                     |    |
|        | 短期課程 | 休職者以回歸職場目的    | 身體障害者等<br>高次腦機能障害者                           | 回歸職場所必要的技能(除高度技術外)為學習知識的短期課程。             | 6 個月以內                             |    |

表 2-2 對在職勞動者的職業訓練

| 訓練<br>種類       | 訓練<br>課程 | 對 象 | 障害種別       | 訓練課程概要                                  | 訓練<br>時間               | 員額 |
|----------------|----------|-----|------------|-----------------------------------------|------------------------|----|
| 普通<br>職業<br>訓練 | 普通<br>課程 | 在職者 | 身體障害者<br>等 | 職業所必要的技能<br>(除高度技術外)為<br>學習知識的短期課<br>程。 | 12 小時<br>以上 6 個<br>月以內 |    |

➤ 訓練的特點

1. 個人的障害狀態，職業工作能力合併，進行個別學習與訓練。
2. 事業單位預定錄用的話，以事業單位的職務訓練。
3. 實施資料處理技術者，CAD 利用技術者的取得資格的訓練。

表 2-3 訓練科別

| 訓練科別   | 訓練期間 | 員額 (人) | 訓練對象                     |
|--------|------|--------|--------------------------|
| 電子設計科  | 2 年  | 10     | 身體障害者等                   |
| 機械製圖科  | 1 年  | 5      | 身體障害者等                   |
| 電子機械科  | 1 年  | 5      | 身體障害者等                   |
| 系統設計科  | 2 年  | 10     | 身體障害者等                   |
| 經理事務科  | 1 年  | 5      | 身體障害者等                   |
| OA 事務科 | 1 年  | 15     | 身體障害者等                   |
| 職業實務科  | 1 年  | 10     | 知的障害者等                   |
| 職域開發科  | 1 年  | 15     | 高次腦機能障害者，發<br>達障害者，精神障害者 |

## 第三章、工作能力評估與強化之內涵

### 第一節、職災勞工工作能力評估及強化基本理念

#### 壹、發展歷程

美國職災勞工工作能力強化模式的發展與西方社會對身心障礙者復健觀念的演進有很大的關係。從西元前的希伯拉底首先提出對精神病患提供人性治療的觀念開始，社會逐漸重視弱勢族群參與社會生活的權益，也重視醫療後生活能力的復健；其間雖然受到社會對人的價值以及對身心障礙者看法的幾度改變，以及對人體生理功能以及社會功能觀念的消長，在二十世紀初，總算奠定了對身心障礙者參與社會生活的權益的重視，因此除了提供一般傳統醫療，失能者生活能力的復健就成為急性醫療之後的重要服務項目，美國社會開始注意到勞工或其他失能族群的社會生活權益並開始制定或修訂相關法案以促進失能勞工重返工作或參與工作活動的權益。

工作強化是針對職災勞工的特殊需求所發展出來的專業服務項目，其發展可以回溯到 1970 年代末期；當時美國復健觀念以及對身障個案的職業復健雖已有基礎，但是由於產業界勞工發生職災比率不斷升高，但勞動力又縮減，再加以傳統的職業復健缺乏對職災勞工特殊需求的完整評估與工作能力強化，因此，復健相關專業人員開始針對職災勞工擬定工作能力強化相關服務內容。<sup>33</sup>

由以上的發展歷程可以得知，職災勞工工作能力評估與強化在美國的發展，是基於社會的需求，以及當時的醫療相關專業服務，無法提供職災勞工充分的重返職場的協助或訓練。於是在 1970 年代末期開始，一些與身心障礙者服務相關的專業，例如職能治療師、物理治療師、復健諮商師、管理者、復健護士、心理師、律師等開始發起設計「工作能力評估與強化」的相關專業服務內容；至 1980 年代中期，由上述專業所組織成的「國家工作強化專家諮詢委員會」(Advisory Committee on Work Hardening) 終於與「美國國家復健機構認證委員會」(Commission on Accreditation of Rehabilitation Facilities, CARF) 達成共識，共同發表對「工作強化」的定義，作為提供工作強化服務的準則。

根據美國華盛頓勞工局工作強化計畫標準(work hardening program

---

<sup>33</sup> 同註 5



standards)提到，所謂的工作強化(work hardening)是指一個由多專業團隊運作(interdisciplinary)、依據職災個案個別化需求(individualized)且依職災勞工所欲重返的工作特殊性而調整(job specific)的介入計劃，其主要的目標在於協助因職災失能者重返工作或職場。該計畫強調，需依照個案實際之生理、心理、社會等綜合狀態來提供真實或模擬的工作訓練(simulation work task)，並搭配漸進式、分級式的強化運動(conditioning exercise)來改善或提升個案工作相關能力。此外，工作強化提供個案自傷後急性期到重返職場之間的轉銜服務。透過相關專業團隊的介入及服務，預期可以提升個案生物力學、神經肌肉、心臟血管或社會心理等各方面的安適狀態，加速傷後勞工重返職場的速度與重返職場的機率。

## 貳、定義

工作強化是一個以長期為考量的多專業治療模式，主要的目標是幫助受傷勞工安全地、有效地回到工作崗位。工作強化是一個結構化、經由督導的治療模式，每天約二到八小時的訓練，包括工作任務模擬、功能性活動、心血管強化、身體力學和壓力處理的技巧。復健設施認證委員會(Commission on Accreditation of Rehabilitation Facilities)指出：

工作強化是一個高度結構化、目標導向的個別化治療方案，其用意在最大化個案的能力以重返工作。工作強化提供初期受傷處理和重返工作之間的轉銜，且注重個案的產能、安全、體耐力和工作行為。工作強化在類似的工作環境下運用真實或模擬的工作活動以及需強化的任務做連結。這些活動的運用是漸進式地改善個案的生物機制、神經肌肉、心血管功能/新成代謝、行為、態度和職業功能。

不管選用那一種定義，其共通點是此模式必須有多專業參與才能達成其效果。在工作模擬活動中，受傷勞工更需在復健過程中主動參與。欲完全了解工作強化，最好的方式是將其與受傷勞工的傳統治療模式比較。工作強化一次約二到八小時，而傳統的治療模式則是一次約 45 到 90 分鐘。在工作強化方案中，主要目標是逐漸提升個案耐力以負荷一天八小時的工作。在傳統治療模式中，個案進行完療程就回家了，回家後則呈現較無生氣的狀態。在這個注重自尊議題的年代裡，因為不活動而伴隨的肥胖常造成許多嚴重的心理問題。透過增加個案的自我期待到最終期許自己能勝任一天八小時的工作，工作強化協助增進自尊並且提升

耐力。在傳統的治療模式中，除非個案非常積極主動，否則缺乏活動和逐漸退化會導致重返工作越來越困難。

工作強化也幫助重新建立個案的獨立和自主。問問你的受傷個案他需要接受多少復健，你可能會驚訝於他的生活中有這麼多不同的醫療專業提供協助。因此我們不難了解為什麼這些個案對於他們的生活和周遭環境漸漸失去自主性，這樣的情況讓個案失去了內在自由和選擇。他們覺得自己無法和大環境對抗，因此漸漸放棄自我。工作強化則是協助個案重新找回他們的自主性，但這不是我們教導他們如何對抗勞工賠償體制，而是讓他們在體制中重新獲得應有的權利和自尊。

在工作強化方案中，個案對舒適與否的自我認同也是被關注的，處理他們的挫折感、憤怒，學習辨識生活中可以/不可以忍受的不舒適。其終極目標讓個案重新肯定自我並且瞭解甚麼對他而言是重要的，他們學習到儘管有些不如意，他們仍然可以享有優質且有產能的生活。他們學習忽略疼痛且將焦點放在復健過程的光明面，最終，他們學習掌控自己的身體並且將心智和身體做連結。

另一個不同點在於工作強化是以每天為基礎的治療方式，可幫助建立「每天起床去工作」的規律。此敘述聽起來有點矛盾，因為我們必須確認個案真的在工作強化方案中變得獨立自主。然而，工作強化旨在模擬個案的工作，是一個他們在受傷前每天都需從事的規律活動；相反地，傳統治療模式中和不同的醫療專業約定時間做復健，並不是他原本生活中的規律活動。根據 Psychocybernetics 一書的作者 Maxwell Maltz 所說，需要連續 21 天才能改變一個人的行為。對於受傷勞工而言，在尚未建立一個規律活動之前，連續地、每日強化的工作習慣可以增加個案重新建立規律工作的可能性。在我們的中心裡，我們常聽到許多個案談到對於能夠重新變得自主、有產能是很開心的，一些一開始不願意配合的個案也有如此看法。我們透過提醒個案要自己安排時間復原來提升參與度，如此一來，許多個案都會按時接受工作強化且建立一個規律的習慣。

### **參、工作強化與醫療復健的區隔**

產業治療的精神賦予工作強化服務更具體的內涵，而且產業治療也強調工作強化必須與醫療體系所提供的醫療復健有明顯的區隔，才不至於資源重疊。因此就有文獻探討以就業為導向的復健以及醫療復健的區隔。

根據文獻的記載，職業復健 (vocational rehabilitation) 與醫療復健的

差別在於：前者主要針對接受服務者（一般為勞工）於工作能力上的不足提供以工作或職務高度相關的訓練及/或介入與服務；後者則是以改善病理上（pathological）的問題（例如心血管阻塞）或失能狀態（例如心博量不足）的改善為主要目標，因此，在醫療復健範圍內所提供的訓練與工作情境的相關性低。前者的服務項目大多是在醫院以外的單位或場所，而後者則完全在醫療院所進行。前者所包含的相關專業人員除了醫療相關背景人員（例如職能治療師，物理治療師），常常需要包括社會工作、工程、律師等專業人員；後者則以醫療相關專業人員為主。由於台灣並未有職業復健的特有專業，因此，主管機關在訂定相關服務辦法時，主要以「職業重建」一詞來代表西方社會所謂的「職業復健」。而復健一詞，在台灣主要指的就是醫療復健。

文獻回顧發現，美國的職災勞工職業復健系統，將傷病後不同能力損傷者全部納入職業復健服務的體系，並由不同保險制度來監督服務成效並支付服務費用；反觀國內的現狀，國內各專業對職災勞工職業復健（或重建）的專業範疇界定不清，台灣也缺乏職災勞工職業復健系統的具體概念，更有甚者，國內職災勞工於職災發生後所接受的醫療以及後續職業復健相關服務，雖然由同的保險制度給付，但這些保險制度都是屬於社會保險，在缺乏完整制度的現況下，造成保險資源重複使用的浪費，也造成服務內容無法針對職災勞工的需求，以至服務成效無法具體呈現。因此，本研究根據醫療復健與職業復健屬性的不同，也為了有效運用健保與勞保資源，讓職災勞工能獲得適性的醫療與職業復健相關服務，此處美國職業復健的所有復健方案，整併到「工作能力強化」這個訓練方案中，同時為了與醫療資源作區隔，將限制醫療屬性較大的復健或訓練項目於「工作能力強化」方案所佔的比例，在此同時，對於進入「工作能力強化」方案之勞工條件也將作適當的規範，讓勞工在兩種保險體制並行的狀態之下，各取所需，得到最完善的醫療與職業復健相關的服務。

## 第二節 職災勞工工作能力與強化作業系統

美國提供職災勞工工作能力評估與強化相關服務，主要由產業治療(industrial therapy)衍生出來，以下就介紹產業治療的精神與內容。美國學者Gould提出所謂的產業治療(industrial therapy)可以分為兩大核心部份，分別為：正常工作能力勞工的管理(Ability Management)與失能勞工的管理(Disability Management)。這兩大部分共同組成完整的產業治療體系，任一部分都是不容忽視的重要區塊。

對於正常勞工而言，產業治療的主要目的在於提供就業安置計畫以及職災預防教育，其系統示意圖(圖一)如下。在雇主釋出職缺時，應針對此職務進行工作分析(job analysis)，了解工作所屬興趣領域、性向取向、工作流程、所需各項生心理能力等資訊。接著，根據工作分析的結果撰寫 (job description)與工作手冊，藉此將上述分析結果具體敘述呈現，方便求職者以及其他相關專業的利用及了解，最後再釋出職缺 (job offer)。藉由這樣的程序，可以明確定出該職務的升遷途徑以及進階工作能力提升的潛力，以利工作者可以藉由各種的教育訓練

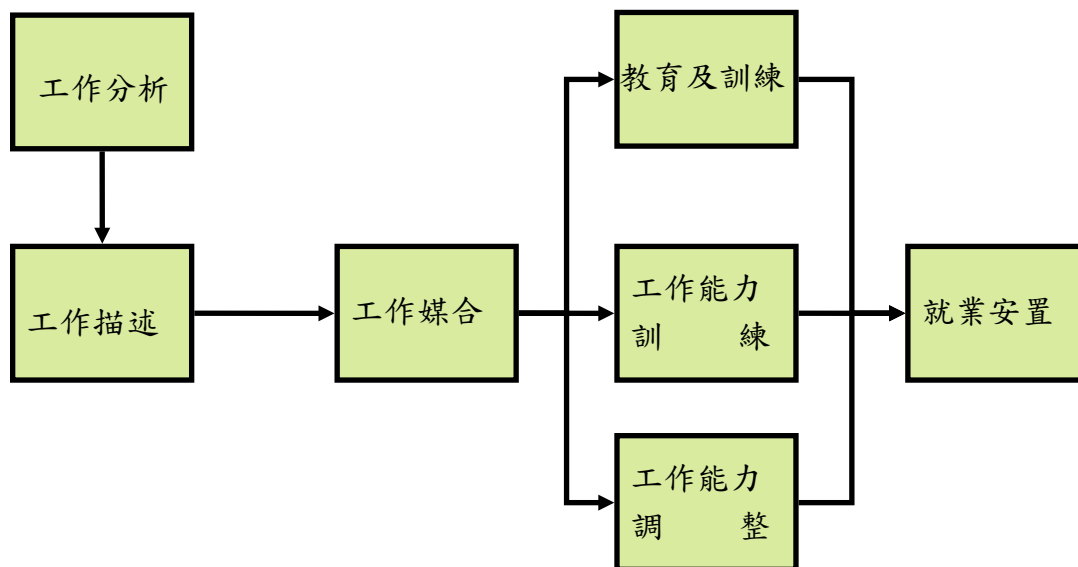


圖 3-1 勞工工作能力管理 (資料來源：Key, 1996)

(education & training)、工作能力訓練(work conditioning)、工作調整(work modification)等不同機會，達到穩定就業與順利晉升的目標。

若個案為發生職業災害之失能勞工時，產業治療則以職業復健為主要內容，且以重返職場為主要目標，因此此一過程處於工作能力障礙勞工管理，其系統如

圖 3-2 所示。當個案發生職業傷害之後，一般必須先進入醫療系統進行急性醫療與復健階段。當傷病病患情況逐漸穩定以後，若個案有意願重返工作崗位但對重返職場有所猶豫或幾經嘗試能無法順利重返職場時，則進入職業復健服務階段。此一階段，應依個案當時之狀況提供功能性工作能力評估(functional capacity assessment)及工作分析(job analysis)，藉此了解個案之工作能力狀況及重返職場之目標職務(target job)之工作性質、流程、所需知識與能力等資訊。在專業人員比對工作能力評估以及工作分析結果之後，如果勞工的工作能力尚未達到

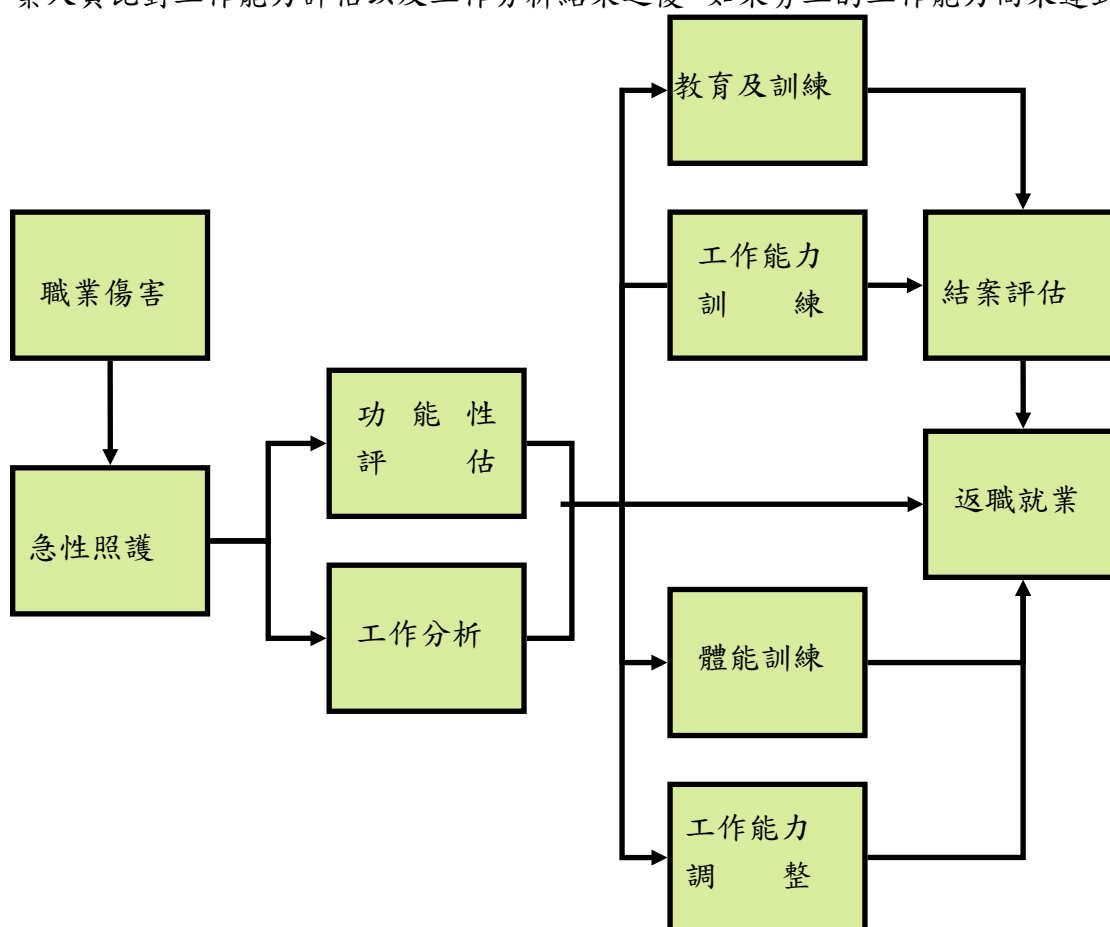


圖 3-2 職災勞工工作能力障礙管理（資料來源：Key, 1996）

工作職務的需求，職業復健專業人員，就必須為勞工擬定職業復健計畫，此一計畫的內容包括：工作能力強化(work hardening)、工作體適能訓練(work conditioning)、一般體是能訓練(conditioning)、工作調整(work modification)、教育訓練等。

### 第三節 職災勞工工作能力評估及強化模式

#### 壹、實作引導典範—產業復健階段模式

##### 一、階段模式(Stage model)之定義

工業復健的實作領域涵蓋了醫學復健、職業復健及法律，無論在何種工作強化計劃中，介入的專業必須能銜接職業及工業的概念。工業復健階段模式是由 Matheson 發展而成，其於 1984 年首次發表提出，工業復健歷程即是幫助個體由「病人(patient)」漸進轉變為「工作者(worker)」的概念，Matheson 簡明地將醫學、職業、法律、工業模式之術語結合而為一個整體典範，並進一步促成工業復健具照護連續性及多專業之本質的想法，此模式具有 8 個階段，以下略作介紹：

第一階段：「病變(pathology)」，一個在組織及骨骼方面的損傷或疾病歷程。

第二階段：「缺損(impairment)」，在解剖學、病理學、心理學方面，干擾生理或心理強度的可測量病理結果。

第三階段：「功能性限制(functional limitation)」，在不只一個特定職能角色的相關活動中表現出能力限制。

第四階段：「職能限制(occupational limitation)」，受傷職工功能性限制所引致，個人期許的工作角色之社會性限制。

第五階段：「職業可行性(vocational feasibility)」，雇主對受傷職工的接受度，亦稱「競爭性就業的可行性」。

第六階段：「可僱用程度(employability)」，在特定勞工市場中可被僱用的能力。

第七階段：「職業障礙(vocational handicap)」，在特定職業中可被僱用的能力，障礙的程度是由個體及工作的適切度作為測量標準。

第八階段：「賺錢的能力(earning capability)」，在工作者一生中以工作掙得的收入，為醫學法律中主要的爭論議題。

##### 二、工作強化階段模式：評估及介入議題

將上述階段模式視為一座橋梁，個案將自己的角色由「病人」重新定位回「工作者」的概念過程，如同一座橋梁，過程中以工作強化幫助推進，每個階段可代表一個介入的里程碑，個案可能在第二階段到第七階段中的任何一階段，被推入工作強化計劃，而專業人員的角色，即為幫助個案經歷各階段而成為一個工作者，故在工作強化過程中，須記錄與各階段相關的重要評估/介入議題，以下由

各階段主要評估內容或介入議題做說明：

### **(一)「缺損」階段**

此階段須查明病變是否已被消滅而不再活動，且個體的醫學狀態是否穩定、症狀已獲得控制。若個案在此階段即進入工作強化計劃，則可能仍需要各種治療方法，以控制症狀、維持健康，並可隨著時間的推移而漸漸抽離治療。此外，應注意的是，此階段是聚焦於個案的身體是否有缺損存在，而非將個案視為全人思考；且此階段的評估/介入目的應為提升基本能力、預防進一步能力喪失、注意是否有第二級或未經診斷出的缺損存在，故應以全面而有效的生理結構測試作為初評。

### **(二)「功能性限制」階段**

在此階段，須注意個案的整體功能性，評估領域為其生理耐受度—即勞動工作和日常生活等活動中所需的職能要素—，內容包括坐、站、及物、握持、看、抬舉、走、攀爬等可被觀察測量的動作，均為可影響個案執行基本工作任務時的生理要求，故須以近似工作中要求的頻率及維持時間進行測量。功能性能力評估（functional capacity assessment, FCA）、工作耐受度篩選測驗（work tolerance screening）等測驗，均為簡短基本、可用以了解功能性限制的評估方式。

### **(三)「殘障」階段**

此處的議題為—受傷職工是否有足夠的潛力、以可接受的表現等級及受傷風險，返回原有的職業？故當個案於此階段開始進行工作強化，治療師通常需觀察其在一般工作中執行複雜任務的潛力，並盡早依其缺損和功能性限制的資料，給予個案相關建議。

### **(四)「職業可行性」及「受僱就業能力」階段**

所有工作任務活動實際上都與全身活動有關，需要數種功能同時順暢地協調表現。此階段的主要議題為生理能力，也就是在一段延長時間的工作中，努力維持穩定具品質的生產力、及適當掌握其中壓力的能力；而該階段的職業復健目標則可為：在與一般相關職業具同等要求的職業團體中，個案可安全表現複雜的全身性任務、並維持生產力。

### **(五)「職業障礙」階段**

此階段的議題為受傷職工在特定工作中的實際表現，工作強化計劃在此階段可發揮最大的效力，在全面評估過工作中的距離、力氣、重量、維持時間/頻率等重要因素後，可提供生物力學及人因工程方面的解決方式，使工作場所或工作過程經再設計後，提升工作者及工作間的契合度。

### 三、處理造成工作不可行之原因

工作可行性實際上有兩個面向，其一為生理上的不可行——也就是工作者生理能力與工作的契合程度；其二為行為上的不可行——也就是因複雜的生物心理社會功能缺失，而導致影響表現的行為缺損。

當有工作者的生理特性無法與工作要求契合時，生產力及安全性為最顯著受到影響的要素，即使是靜態文書工作，未受傷的工作者都無法總是達到雇主可接受的生產水準，故當個案具有因醫學症狀導致的肌肉無力或低耐力，其較低的活動耐力，將容易使其在工作繁忙時，有病情惡化、或慢性疼痛的發生，故為了達到與工作最佳的契合程度，可提供各種如縮短工作時間、職務再設計等調整，以庇護性就業的形態工作。

生物心理社會功能缺失，可能起源於不一定具有慢性疼痛、已經歷漫長複雜復健過程的中度到嚴重缺損，可能原因包括不正確/不及時的治療、因被告知可輕鬆以對而過久不進行活動、缺乏持續的照護管理、或因其他文化/家庭型態/經濟因素鼓勵個案維持其殘障狀態等，以下將以上潛在因素簡化為四項主要問題，並就工作強化如何評估處理略作介紹：

（一）嚴重退化/低功能性：因不進行活動而降低的心臟血管功能和肌肉骨骼強度/耐力，使個案無法正常執行日常生活活動。

（二）症狀控制不佳：即不理解或不能控制症狀，可藉由幫助發展或維持症狀控制而提升個案表現。

（三）缺乏適當的工作者角色認同：缺乏成為工作者的自我認同感，使其無法適當表現工作者應有的行為，個案不久後即會認為這些行為有效，而在職場上發生退化。

（四）自信心低落/抑鬱：因不相信自己具有生產能力，認為自己對個人、家庭、社會均沒有貢獻，而產生的負向自我認知。

### 四、將工作強化視為「路障移除」的過程



在個案由病人轉變為工作者的橋樑上，行為上的不可行性形成了復健的顯著路障。最理想的解決方案為「轉變型工作強化計劃」：在個案仍處於亞急性期的復原階段、行為和心理問題均未確定出現時，針對其任何特定需求提供持續整合的照護，然後才讓個案回到工作崗位，且若無法勝任一般工作時，可協助提供包括職務再設計、或以可轉移技能或重新訓練的技能擔任其他職務，但在現實狀況中，這樣的解決方案並非隨處可行。

第二解決方案為「提升工作可行性之工作強化計劃」，也就是將工作強化視為「路障移除」的過程，融合了工作調整、職業訓練、職能行為、心理健康職能治療等專業技術，於一開始即篩選可能會出現阻礙就業行為的個案，於受傷時即開始幫助重建良好的工作角色認同及行為表現。此解決方案與前一項工作強化計劃均為起始於預防、善終於輔導矯正。

另有「提升受僱就業能力之工作強化計劃」，主要運用於不可行之行為並非主要阻礙因素時，以提升受僱就業能力為目標，個案須依序經歷缺損、功能性限制、殘障、生理之不可行性、受僱就業能力、及職業障礙等問題領域，最佳狀況為個案可順暢地經由特定工作媒合而重返職場，介入技巧包含職前準備的運動/教育、工作樣本模擬試做、及工具或職務再設計。

## **貳、工作強化計劃設計**

### **一、工作強化介入工具及設備**

工作強化計劃執行過程中，可能會運用到的工具及設備有很多，包括教育工具、運動設備、工作能力評估設備、電子/電腦化工作模擬裝置、工作樣本或工作區測驗、情境評量、現場試做、治療方案等。

此部分分會在實務操作作更為詳細解說。

### **二、工作強化計畫介入方向-由病人轉變為工作者**

一個傷後 2-4 週的個案，以病人的角色被轉介進入轉變型工作強化計劃，其可能仍在會痛且僵硬、無法執行模擬原有工作任務的階段，也可能還不能接受重返職場的想法，以下為給予我們一些想法的相關要因，幫助我們提供不同於急性照護期物理治療或職能治療的介入。

#### **(一) 工作環境**

工作強化中的環境設置，須讓參與者認知到該處並非醫療或照護單位，即使

是在醫院中進行工作強化計劃，亦須注意要將強化場所，與一般放置了醫療器材的照護復健空間分開，若無法以設立牆面隔開兩個空間，則可以運用其他設置標示工作區，如牆上油漆明亮色彩、標示工作流程節奏、移除地毯等。

另外需注意的是，在轉變型工作強化計劃及提升工作可行性之工作強化計劃中的工作環境設置，應非體育館、髒亂吵雜的模擬工廠，提升受僱就業能力之工作強化計劃的工作環境設置，則亦應包含靜態文書處理、或輕度作業的工廠等工作區。原則上，良好的環境設置應包含用以伸展運動的治療檯或墊子、腳踏車及拉力訓練系統等運動設備、閱讀指示的區域、其他治療方案可使用或靜態/輕度工作模擬的工作區。

其他設置工作環境的重要因子包括工作人員設置、工作守則及時間控制、工作日程表、及與其他同事的互動等，若個案可成功感受到這些設置為與工作相關的設備而非醫療器材，則當執行任務成功時亦會以工作者的角色感到成功。需注意的是，在個案剛開始進入計劃時，成功的經驗及勿給予過多壓力是相當重要的，個案可在剛開始、仍需治療時，以每天進行 2-4 小時、或每週 3 天的頻率接受工作強化，且在一開始時，即設計給予與習慣相似的運動。

## **(二) 治療方案**

治療方案應根據個案的興趣小心選擇，以提高動機；同時，應可讓個案以該工作適當的姿勢、以自己的速度練習技巧；並由治療師調整難易度及生理功能需求，以維持高成功率。當個案在這樣的工作環境設置中獲得成功時，將有助於增強其工作角色的認同；且當可將成品分享給家庭成員時，將可更進一步地使其感受到可對家庭有所貢獻；無論是完成成品的成就感、同僚或家人的正面回應均可提升其自信心。

## **(三) 生產力**

臨床治療中，我們常以病人的疼痛自評級分做為療效回饋；工作強化介入中，生產力的計算則提供了客觀的資料，做為工作者的訓練成效呈現。決定生產力的因素包括任務完成時間、任務完成速度、中途休息的次數和長度，參考問題包括：「我是否在過程中均未減慢速度」、「我在過程中有減慢速度」、「若沒有額外休息時間我就無法持續工作」、「我無法完成活動」，可讓個案自行以 1-10 級做評分。

若以任務成功做為對個案的增強，生產力評分將可做為控制症狀的結構性學習過程，方法為先自治療方案、工作能力評估工具、情境模擬等活動中選一項特定工作活動，以適於個案功能能力的時限做為休息參考時間，使個案在完成活動後自行評分，評分時亦需考慮是否有疼痛或其他症狀發生。若過程中個案需要額外的休息時間，則治療師可幫忙改造活動設計或要求（如改變姿勢的要求、椅子的高度與設計、工作時限、工作速度等）以提高生產力，每當對活動做過更動，即須重新測量一次；同時，注意每隔幾天，即需逐漸提高對個案的生理要求，若此任務已有一定生產力表現，則可選擇新任務以提升能力。

#### **（四）教育**

若個案的生理能力仍未能參與完整的工作強化活動，則可以加入團體、觀看或閱讀教學等方式進行，內容可包括損傷的機制、如何促進復原、疼痛控制、症狀預防、得到同儕支持等。一個受過相關教育的病人將可在復原過程中採取更主動的角色、並成為一個更負責任和注意安全的工作者。

#### **（五）居家活動評估**

首先，須先了解個案在受傷前的慣常居家活動、並須對現今可表現與否做評分和描述，另外，個案亦需填寫在轉介進入計劃時的日常活動，治療師在全面了解後，即可幫助個案以最不受症狀限制的方式、盡量完成各種居家活動要求，並共同列出可做為慣例活動、即須避免的活動清單。

居家活動評估可協助個案有組織地完成居家活動、避免過多休息、維持功能、協助個案確實地參與適當活動/避免執行不適當活動；同時，此評估可使個案學習對居家環境可能潛在的問題做評估、並嘗試有效地解決。由於個案從此可盡可能地維持慣常角色、對身體機制及症狀控制也更加了解，將能提升自信心、及自我責任感，並在工作強化介入過程中，扮演更為主動的合作角色。

#### **（六）價值觀澄清**

在社會學理論中，價值觀的定義為：「個人或團體對於事物或現象是否值得、是好或壞的認知，並指引其對該事物或現象做出判斷」，由於個體會根據其價值觀做出行為反應，故對工作強化個案及訓練者而言，對價值觀的覺察相當重要。若個案對成為工作者具正向價值，則其將具有重返工作者角色的動機，其中，工作收入、工作時數、工作環境設置、福利、工作獨立性、對家庭的貢獻、與同儕

的互動、權力、自我成長機會、升遷機會等，均為對工作者角色進行價值判斷的議題。

有數個可評判個案價值觀的方式，每種方式均建議治療師在工作強化區外，以支持和開放接受分享的表現，傾聽受傷職工的想法。其中，Matheson 發展出的一種方法，治療師需更進一步以開放式詢問的方式，幫助個案設定目標，並可參考上述議題，試圖了解其背後的原因，可在將個案認為最重要到最不重要的議題做排序後，再列出 20 個支持系統中的重要他人，幫助個案以行動實踐其價值觀。

### **三、工作強化歷程—根據急需性和有效性而作的優先分配**

工作強化歷程包含下列步驟，直到二週後再評的各步驟，均須根據急需性和有效性做優先分配：

- 收案—審閱醫療紀錄及面談資料。
- 初評—確認缺損及功能性限制的基礎評估。
- 一週後再評
- 二週後再評
- 最後一週

#### **（一）不接受轉介或提早退出工作強化計劃**

##### **1. 可能造成不接受轉介的原因：**

- （1）個案的病變相關資料並無適當地呈現，且其病情表現尚未穩定。
- （2）在職災傷害後的後續損傷或醫學狀況，並未經過適當的醫學評估記錄。
- （3）有輕微中風、心血管或胸腔相關疾病，且並無適當的相關病歷。
- （4）個案具可能顯著提升安全風險的適應症，如弱視、近期胸痛、呼吸短促、腳踝水腫、暈眩、癲癇等。
- （5）有藥物或酒精濫用的症狀。
- （6）有潛在破壞性或暴力的行為問題。
- （7）中風或頭部外傷導致如判斷力缺損等顯著後遺症，使個案需要持續密切的督導。
- （8）重鬱症、精神疾患、具自殺傾向等適應症者。

工作強化計劃並非設計來服務具嚴重行為、心理或認知問題的個案。一旦個

案進入工作強化計劃，僅會在個案蓄意破壞或具玩樂心態的行為問題發生時，予以中途退出，且會將其中途退出的表現歸檔，若其後再次申請加入工作強化計劃，亦會予以回絕：

- 在工作強化介入隔天即以疼痛等症狀為由缺席。
- 有目的地提高症狀呈現或自傷。
- 抗拒嘗試建議內容、在任務中表現漫不經心，且在表現不佳時有過多藉口。
- 有否認、生氣、逃避等不協調的行為反應。

## **(二) 提升受僱就業能力之工作強化計劃**

此模式最重視的部分為工作與個案能力的契合度，由於與缺損相關的功能缺失將影響個案表現工作的能力，我們需盡量避免將個案安排到可能有潛在能力缺失的職場。媒合個案與目標工作的方式有二，其一為增進職工的生理能力、工作技巧、及工作效能；另一為職務再設計，藉由調整環境、提供輔具、或工作流程改造等方式達成目的。因職務再設計將容易使雇主和同事對個案貼上有色標籤，在大部分的狀況中，促使工作者增進自身能力會是首要目標，不過，職務再設計有時仍為減少心理和金錢負擔的最佳選擇，由於可能需要同時考量的因素很多，此工作強化計劃需要邏輯性的步驟清單做為參考：

### **1. 決定職業目的**

此步驟可能的選擇包括：重回原本的工作、藉轉移性工作技能轉到相似工作、或重新訓練新的職業技能，若選擇重新接受職訓，則亦須考慮是否已完成職評和職業探索等過程。若職業目的越具特定性，則工作強化計劃將越能聚焦、個案也會越有動力；同時，由於計劃一開始即有明確目標，個案將不會在完成工作強化後，浪費時間、金錢、勞力在等待尋找適當的職業，此計劃的特色即以持續的照護達成有效的工作強化。

當然，若尚未能完全確認個案的生理功能，將很難計劃其職業目的，故若個案具有複雜的功能問題時，先做全面的生理功能評估及職業探索，是開始計劃前的必備過程，若個案必須在未能確認職業目的前進入計劃，則可先將目標訂為訓練工作相關的優勢能力，並在計畫結束前兩週進行設定特定職業目的、最後一週轉銜到計劃的職位或職訓。

### **2. 分析職業目的**

若擁有越多特定且聚焦的相關工作資訊，工作強化計劃將越能聚焦，相關資訊可能來自工作分析或工作描述。

工作描述是以書面或口語描述工作的功能，美國勞工局即有針對各種職業對資料、人員、器物之關係做描述；個案、雇主或職業諮詢人員的敘述，則可提供一般性職務責任內容的相關資訊，雖然對重量、距離、頻率等細節的描述，可能無法非常精確，但可能相當詳盡。工作分析以客觀且系統性的過程確認整體工作的要求；線上工作評估則更仔細地依特定受傷職工的需求及特性，作有關環境及生理要求等各方面的評量，過程中均以生物力學及人因工程的角度分析，務求可了解個案表現此職務的潛能、或進行如何的改造即能使個案達到職務要求標準。

線上工作評估通常是由工作強化的訓練者負責完成，此步驟會使其更精確地了解計劃過程中的各項要素，以設計或建議個案使用更精確的特定活動技巧。

### **3. 評估生理基礎能力**

此步驟是要了解個案的生理基礎耐受度、相關的缺損和功能性限制等議題，目前已有多套相關的評估系統，可幫助我們了解個案的生理功能、並用以預測其重回工作的可能性，這些評估系統的內容不盡相同，且評估時間由 1-6 小時不等。

若不使用以上評估方法或系統，則可利用晤談、身體檢查、生理耐受度評估、工作特定要求的動作反應評估進行基礎評估，其中，生理耐受度評估應聚焦於個案的功能性表現。分析以上綜合資料，將可幫助定義未經診斷的缺損、了解甚麼樣的工作職務較不易引發個案的後續損傷或疲累發生等。

### **4. 決定介入目的**

在蒐集上述資訊後，治療師可依工作能力檢核表作進一步的介入目的規劃，其中，第一步是檢查工作的生理要求與個案功能是否有不契合之處；第二步則對不契合的部分做評估，依個案的能力推論，在 4-6 週內可達到工作要求的潛能如何（低/中/高），若個案具中度到高度的潛能，則可將此項要求做為介入的之一，若僅有低度的潛能可達成時，則可先考慮是否可能進行職務再設計，為了避免工作強化計劃進行到中途還需要再作目的修正，若評估結果認為，即使使用職務再設計，個案仍無法勝任該項工作要求，則需要及早考慮其他可能的工作目的。

### **5. 訂出介入中途和終點表現的目標**

訂定中途目標的重點在於，使個案在生理和心理方面，均有面對未來複雜工

作任務的良好準備，故以減少缺損影響、增進特定功能表現等方向訂出的介入中途目標，內容可能就如傳統的職能治療或物理治療目標，計劃進行過程中，由於個案在這些與工作能力相關的功能要素中表現良好時，將促成其對工作的自我感覺和期待均保持正向，故即使個案並非因動機或自信心問題，而需接受工作強化，確保個案擁有成功的經驗仍是相當重要的。

終點表現目標則由工作目的的相關介入目標衍生而出，主要針對議題為個案應付複雜工作任務的能力，在前述的中途目標達成時即可著手設定。若個案已有特定的工作目的，且已進行過線上工作評估，則終點表現目標可設定為：個案實際執行工作任務時使用的姿勢和工具；若個案的工作目的為某職業群，則此處目標則可依據相關工作的資訊進行設計。由於個案的能力可能較計劃開始前所預估的好，工作目的將有可能隨時修正，故此處的目標亦需隨之修改。

無論進行中途或終點表現目標時，均需注意個案的工作目的及相關工作任務要求，雖然工作目的有所不同，相關的工作能力表現大致包括：肌力（短時間內最大的肌肉力量）、速度（在低阻力下、短時間內的最大速度，如神經傳導速度、反應時間、心跳速度等）、體力（需要肌力和速度時的狀態表現）、靜態/動態肌肉耐力（當需要肌力/體力完成的任務延長時間時，肌肉代謝乳酸的能力，靜態肌肉指的是穩定肌群、動態肌肉指的則是移動身體的肌群）、心肺耐力（當需要速度完成的任務延長時間時，心肺供氧的能力）、代謝耐力（當靜態/動態肌肉耐力、心肺耐力的要求時間延長至 4-8 小時，維持葡萄糖代謝、電解質及溫度平衡的能力）。中途表現目標針對的是肌力、靜態/動態肌肉耐力、心肺耐力，終點表現目標則須更注意速度、體力、代謝耐力的表現，如生產線上的工作者在中途表現目標中，僅需先確定是否發展出操持工具的肌力，在計劃終點時，則需注意是否可整天維持平均的肌力和速度完成任務。由於終點目標需在表現要素已可適當呈現時才能達成，故中途目標一開始，即須依據仔細的工作任務分析進行設定。

在考慮「全身性的複雜工作任務」時，可將身體主要分為（1）手及上肢遠端（2）上肢近端、上背部及頸部（3）下背部/軀幹（4）下肢等四個主要區段，並注意這些區段在不同的工作任務中，均可能主要扮演以下四種角色：

- 擺位（positioning）—維持身體區段位置並避免移動，需要少量靜態肌力；
- 移動（mobility）—改變身體區段位置，需要少量動態肌力及相當的速度；

- 穩定 (stability) —維持身體區段位置並避免移動，需要中度到大量的靜態肌力；
- 工作 (work) —改變身體區段位置，需要中度到大量的動態肌力及相當的速度。

如在大部分使用手部操作工具時，非慣用側的上肢需進行穩定、使慣用側上肢工作，同時，下背部/軀幹和下肢亦提供穩定以維持平衡；若個案需進行不同高度的抬舉時，上肢及下肢扮演的角色則會有所不同，在針對工作任務進行上述的任務分析後，可參考各身體區段的要求進行訓練。

## 6. 設計達成表現目標的方法

由於資金、空間、時間的需求不同，且訓練者的創造性和資源連結方式不同，我們可能會選用各種不同的方法，達成相同表現目標，由於過程中，我們需要針對每種工具或設備，評估其達成目標的潛力，並加以選用，故此步驟將是計劃中最具挑戰性、也得到最多回饋的部分。

在欲達成中途表現目標時，可運用轉變型工作強化計劃的技術—包括教育工具、運動設備、工作能力評估設備、電子/電腦化工作模擬裝置、工作樣本或工作區測驗等—，治療師可藉由調整阻力、關節活動度等要求的方式進行訓練，並利用標準的復健原則選用設備。欲達成終點表現目標，則可使用情境評量、現場試做、治療方案等，盡量選擇與實際狀況接近的方式進行模擬。

### 結合所有步驟，完成提升受僱就業能力的計劃

剛進入提升受僱就業能力之工作強化計劃的前幾天，主要活動為介紹計畫內容及初評；接下來的 1-2 週，則強調在結構化的活動中，進行慣例的伸展和肌力強化運動，以提升生理耐力，由於不好的工作習慣很難改變，訓練時需注意頻率和回饋給予的持續性和強度，錄影帶、同儕回饋、持續接受工作相關教育等，亦為可行的改善方式，在此階段，應依據中途表現目標設計，主要目的為減少缺損和功能性限制；2 週後，個案將可轉換到複雜的工作模擬任務中，須謹記個案就像在由「病人」跨越到「工作者」的橋樑上前行，希望達到具受僱就業能力的終點表現目標，其中又以生理能力可勝任工作任務為主要目標，故在計劃執行中，需注意設置嚴格的工作情境，不能准許個案有減慢工作速度、早退、隔天明顯降低產量或缺席等狀況出現。



工作強化計劃執行期間，每天個案需以打卡、與監督者（職能治療師、物理治療師、或雇主）做簡短會面的方式開始；接著可能會以伸展操、柔軟操等方式進行暖身；在執行所有當天的任務後，個案需要與監督者再次會面討論。其中，在一天初始的簡短會面裡，個案當天的症狀表現會被記錄下來，同時，個案會得知當天的日行程表，日行程表中的活動會以循環的方式進行，其中包括多項具不同生理要求的系列性任務，每項任務約需 15-40 分鐘完成，整體循環 2-4 次，個案並會被要求以各種方式記錄當天的表現（如完成組裝的個數、完成任務的時間等），該紀錄需在當天結束前與監督者的會面中交回。

在計劃進行時，若發現原本的目的不切實際，則應立即做調整，如發現實際工作中無法使用、或申請職務再設計，則無需讓個案期待未來可依靠調整工作內容、或利用輔具完成工作。同時，應盡量讓個案盡早在實際的職場中進行模擬，一開始可先從每天 1 小時開始，慢慢將時間拉長，使個案可逐漸適應工作中要求的速度和生理耐力。

#### **四、工作強化計畫之內容**

根據美國對職災勞工工作強化服務的定義，工作強化計畫的組成要點分別敘述如下：

（一）工作強化計畫應以發展個案重返職場所需之肌肉力量(muscle strength)及肌肉耐力(endurance)為目標，其中必須包含訓練設備及相關的量化評估方式。訓練必須包含工作模擬任務(job simulation tasks)，針對個案日後將返回之工作、環境所需進行模擬。

（二）各類職場相關知識之教育；其中包含生理教育(例如：生物力學指導、正確運動姿勢)、心理教育(例如：時間安排、壓力調適)及職災預防教育(例如：職場安全維護)。

（三）評量工作調整(job modification)的需求性；若個案可重返職場但受限於部份因素而無法完全勝任，則須考量是否應將部分工作進行調整。

（四）工作強化為一個個別化介入計劃(individualized written plan)，其內容必須包含可觀察、可測量的具體化目標。在個案及服務提供機構雙方均同意的情況下，簽署計劃同意書方可開始執行。

（五）建立安全的工作環境及職場氣氛。雖然個案已脫離急性期，但相關職場安

全仍須妥善規劃防止職業傷病再次發生。工作強化環境大小視接案人數而調整，但至少必須大於 100 平方英尺。

（六）必須建立品質保證系統(a written quality assurance system)藉此提供計畫內部的檢視或考核依據。

（七）建立通報(回覆)系統。透過統一的通報網絡，可以建立標準的開案需求，並確保於開案 5 天內召開專業會議，或者於結案 7 天內完成結案會議及相關報告。

（八）評估並調整個案之工作行為。工作行為包含工作時數、參與度(出席率)等項目，建議需建立制式化的表格方便執行與確認。

為了使工作強化的內容，能確實改善職災勞工重返職場目標工作所知的工作能力，也為了讓工作強化服務資源與醫療復健作清楚的區隔，職災勞工於進入工作能力強化方案後，每隔一週會接受訓練成果評估，此一密集的訓練成果監控，除了可以確定訓練成效以外，同時確認個案能力是否達到工作所需之要求。如果符合上述條件，則個案將重返職場順利結案；若無法達到工作要求的工作能力，則須進一步召開專案會議，研討後續轉銜或提供其他服務，例如職務再設計、或接受新職種的職業訓練。美國的醫療保險與勞工保險有國家保險與私人保險並行，而且對職災勞工於災後所需的相關服務（包括醫療與重返職場協助）有完整的管理系統，勞工可以清楚的遵循服務途徑，保險單位也能善盡監督之責，造成保險，雇主，以及勞工三方多贏的局面，尤其對勞工而言受惠最大，由職災到重返職場的期間，獲得無間斷也無接縫的服務，確保職災勞工的權益，提升了職災勞工的生活品質與對政府施政的信心。

## 第四章、我國職災勞工工作能力評估與強化服務

### 第一節、國內職災勞工相關服務法源與內容

我國國內職災勞工相關服務法源與內容，分散於勞動基準法、勞工保險條例、勞工安全衛生法、職業災害勞工保護法等，茲分述說明如下：

#### 壹、勞動基準法

關職業災害補償基準、承攬人職災責任分別規定於勞動基準法第 59 條、第 62 條、第 63 條：

- 第 59 條：勞工因遭遇職業災害而致死亡、殘廢、傷害或疾病時，雇主應依左列規定予以補償。但如同一事故，依勞工保險條例或其他法令規定，已由雇主支付費用補償者，雇主得予以抵充之：
  - （一）勞工受傷或罹患職業病時，雇主應補償其必需之醫療費用。職業病之種類及其醫療範圍，依勞工保險條例有關之規定。
  - （二）勞工在醫療中不能工作時，雇主應按其原領工資數額予以補償。但醫療期間屆滿二年仍未能痊癒，經指定之醫院診斷，審定為喪失原有工作能力，且不合第三款之殘廢給付標準者，雇主得一次給付四十個月之平均工資後，免除此項工資補償責任。
  - （三）勞工經治療終止後，經指定之醫院診斷，審定其身體遺存殘廢者，雇主應按其平均工資及其殘廢程度，一次給予殘廢補償。殘廢補償標準，依勞工保險條例有關之規定。
  - （四）勞工遭遇職業傷害或罹患職業病而死亡時，雇主除給與五個月平均工資之喪葬費外，並應一次給與其遺屬四十個月平均工資之死亡補償。其遺屬受領死亡補償之順位如左： 1. 配偶及子女。2. 父母。3. 祖父母。4. 孫子女。5. 兄弟姐妹。
- 第 62 條：事業單位以其事業招人承攬，如有再承攬時，承攬人或中間承攬人，就各該承攬部分所使用之勞工，均應與最後承攬人，連帶負本章所定雇主應負職業災害補償之責任。

事業單位或承攬人或中間承攬人，為前項之災害補償時，就其所補償之部

分，得向最後承攬人求償。

- 第 63 條：承攬人或再承攬人工作場所，在原事業單位工作場所範圍內，或為原事業單位提供者，原事業單位應督促承攬人或再承攬人，對其所僱用勞工之勞動條件應符合有關法令之規定。

事業單位違背勞工安全衛生法有關對於承攬人、再承攬人應負責任之規定，致承攬人或再承攬人所僱用之勞工發生職業災害時，應與該承攬人、再承攬人負連帶補償責任。

## 貳、勞工保險條例

有關職業災害保險之給付項目、保險費與給付準分別規定於勞工保險條例第 2 條、第 13 條、第 20-1 條、第 34 條、第 36 條、第 42-1 條、第 54 條、第 64 條：

- 第 2 條：勞工保險之分類及其給付種類如下：
  - （一）普通事故保險：分生育、傷病、失能、老年及死亡五種給付。
  - （二）職業災害保險：分傷病、醫療、失能及死亡四種給付。
- 第 13 條：職業災害保險費率，分為行業別災害費率及上、下班災害費率二種，每三年調整一次，由中央主管機關擬訂，報請行政院核定，送請立法院查照。僱用員工達一定人數以上之投保單位，前項行業別災害費率採實績費率，按其前三年職業災害保險給付總額占應繳職業災害保險費總額之比率，由保險人依下列規定，每年計算調整之：
  - （一）超過百分之八十者，每增加百分之十，加收其適用行業之職業災害保險費率之百分之五，並以加收至百分之四十為限。
  - （二）低於百分之七十者，每減少百分之十，減收其適用行業之職業災害保險費率之百分之五。
- 第 20-1 條：被保險人退保後，經診斷確定於保險有效期間罹患職業病者，得請領職業災害保險失能給付。
- 第 34 條：被保險人因執行職務而致傷害或職業病不能工作，以致未能取得原有薪資，正在治療中者，自不能工作之第四日起，發給職業傷害補償費或職業病補償費。職業病種類表如附表一。
- 第 36 條：職業傷害補償費及職業病補償費，均按被保險人平均月投保薪

資百分之七十發給，每半個月給付一次；如經過一年尚未痊癒者，其職業傷害或職業病補償費減為平均月投保薪資之半數，但以一年為限。

- 第 42-1 條：被保險人罹患職業傷病時，應由投保單位填發職業傷病門診單或住院申請書（以下簡稱職業傷病醫療書單）申請診療；投保單位未依規定填發者，被保險人得向保險人請領，經查明屬實後發給。

被保險人未檢具前項職業傷病醫療書單，經醫師診斷罹患職業病者，得由醫師開具職業病門診單；醫師開具資格之取得、喪失及門診單之申領、使用辦法，由保險人擬訂，報請中央主管機關核定發布。

- 第 54 條：被保險人遭遇職業傷害或罹患職業病，經治療後，症狀固定，再行治療仍不能期待其治療效果，經保險人自設或特約醫院診斷為永久失能，並符合失能給付標準規定發給一次金者，得按其平均月投保薪資，依規定之給付標準，增給百分之五十，請領失能補償費。

前項被保險人經評估為終身無工作能力，並請領失能年金給付者，除依第五十三條規定發給年金外，另按其平均月投保薪資，一次發給二十個月職業傷病失能補償一次金。

- 第 64 條：被保險人因職業災害致死亡者，除由支出殯葬費之人依第六十三條之二第一項第一款規定請領喪葬津貼外，有符合第六十三條第二項規定之遺屬者，得請領遺屬年金給付及按被保險人平均月投保薪資，一次發給十個月職業災害死亡補償一次金。

前項被保險人之遺屬依第六十三條第三項規定一次請領遺屬津貼者，按被保險人平均月投保薪資發給四十個月。

### 參、勞工安全衛生法

勞工安全衛生法除規定職災預防外，有關承攬人職災責任、職災處理與職災統計分別規定勞工安全衛生法第 16 條、第 28 條、第 29 條：

- 第 16 條：事業單位以其事業招人承攬時，其承攬人就承攬部分負本法所定僱主之責任；原事業單位就職業災害補償仍應與承攬人員負連帶責任。再承攬者亦同。
- 第 28 條：事業單位工作場所如發生職業災害，雇主應即採取必要之急救、搶救等措施，並實施調查、分析及作成紀錄。

事業單位工作場所發生左列職業災害之一時，雇主應於二十四小時內報告檢查機構：

- (一) 發生死亡災害者。
- (二) 發生災害之罹災人數在三人以上者。
- (三) 其他經中央主管機關指定公告之災害。

檢查機構接獲前項報告後，應即派員檢查。

事業單位發生第二項之職業災害，除必要之急救，搶救外，雇主非經司法機關或檢查機構許可，不得移動或破壞現場。

- 第 29 條：中央主管機關指定之事業，雇主應按月依規定填載職業災害統計，報請檢查機構備查。

#### **肆、職業災害勞工保護法**

為保障職業災害勞工之權益，加強職業災害之預防，促進就業安全及經濟發展，特別訂定職業災害勞工保護法，計七章 41 條。包括經費來源、用途、管理及監督，職業疾病認定及鑑定，促進職災勞工就業及其他保障。依據職業災害勞工保護法訂有職業災害勞工保護法施行細則、職業災害勞工補助及核發辦法、職業災害預防補助辦法、職災勞工職業重建補助辦法等附屬法規。

我國對於職災勞工權益之重視與日俱增，尤其民國 98 年勞保年金施行後，職災勞工合乎普通事故失能年金請領資格者，除請領失能年金後，亦請領一次 20 個月之職業傷病失能補償一次金；但對失能者職業重建未有明確規範，僅於職業災害勞工保護法第 10 條規定，事業單位、職業訓練機構及相關團體辦理職業災害勞工之職業重建，得向勞保局申請補助。唯申請身份界定上仍有模糊地帶，造成醫療資源、社會福利等社會成本之浪費。因此，唯有建立明確的職災勞工職業重建訓練機制與流程才能杜絕資源不當的浪費。

而國內職災勞工之工作能力評估與強化服務的法源根據民國九十年十月三十日所公布之職災勞工保護法，第十條之規定，該法條所訂的八項「加強職災預防及職災勞工重建服務」補助服務內容；九十一年四月十日勞委會訂定並頒布「職業災害預防及職業災害勞工重建補助辦法」，於同年四月二十八日實施；勞委會接著於民國九十三年十月二十日重訂發佈「職災勞工職業重建補助辦法」，此辦法明文規定「工作能力評估與強化服務」為七項「職災勞工職業

重建服務中的一項。」

由七項職災勞工職業重建服務補助項目中，唯有「工作能力評估與工作能力強化」為積極性的工作能力重建服務，然而該服務的提供卻是所有服務中起步最慢的一項，台灣積極的協助職災勞工重返職場相關服務為職業傷病診治中心，民國 91 年台大醫院開始設置職業病防治中心<sup>34</sup>，接受勞保局之補助，民國 96 年更積極設置職業傷病診治中心，至民國九十八年為止共設置了九個中心，但都集中於台灣本島，目前診治中心提供的服務大多集中於職業傷病的治療、復健、鑑定，由醫師主導，少數的診治中心與職災勞工工作強化中心以及職災勞工職業輔導評量中心有較佳的連結，因此也提供職災勞工重返工作較積極的轉介協助。但整體而言，由於台灣過去並無醫師以外相關專業的投入積極的職災勞工工作能力重建服務，因此目前台灣的職災勞工重返職場促進協助並無積極之模式、系統或標準，其問題包括工作能力評估與強化系統鬆散，各領域專業人員對各項服務內容缺乏具體共識與認識，以致擔任監督管理角色的政府單位也無法發揮其角色功能。

---

<sup>34</sup> 勞工保險局職災保護室 91 年職災預防與重建補助統計表。

## 第二節、訪視台灣工作能力評估及強化中心實施現況

根據民國九十八年二月勞工保險局網站所公布的職業重建單位，目前勞保局所補助的職業重建單位有下列七個單位：一、財團法人天主教耶穌會台北新事社會服務中心。二、財團法人桃園縣私立脊髓損傷潛能發展中心。三、中山醫學大學。四、國立成功大學。五、財團法人長庚紀念醫院高雄分院。六、財團法人私立高雄醫學大學附設中和醫院。七、財團法人長庚紀念醫院林口分院。<sup>35</sup>其中提供工作能力評估及強化之服務有五個單位。參訪過五個單位後，將評估及強化中心的現況以下列七個項目作為描述：(一)執行問題與建議(二)職災勞工來源，(四)收案、結案標準、介入時期、轉銜會議&個案討論會(四)中心設施及工作能力評估工具與工作能力強化設備(五)人力配置(六)成本計算(七)流程。

### 壹、工作強化中心執行問題與建議

綜合根據五個工作能力評估及強化中心在訪視過程中提出的問題與建議包括<sup>36</sup>：1. 國內缺乏對工作強化服務附屬法規強制力；2. 針對職災勞工復工的各項措施，缺乏制度標準，使工作能力評估與強化中心無法發揮協助職災勞工重返工作之功能；3. 勞工及雇主對國內促進職災勞工重返工作之相關服務資源的瞭解不深，缺乏宣導管道；4. 缺乏標準化職災勞工重返工作的服務管道；5. 各縣市就業服務人員或個案輔導人員不足，對工作能力評估與強化的認識也不足，以致無法善加利用此服務；6. 勞工與雇主對工作能力評估與強化服務的效能不瞭解，以致對該項服務接受度低；7. 相關專業人員對工作能力評估與強化服務不瞭解，以致轉介來源有限，各單位案源普遍不足；8. 目前的補助項目缺乏對接受服務勞工的交通補助以及生活補助，以致常因交通與經濟因素拒絕接受服務；9. 各服務單位缺乏適當的收案與結案標準，以致轉介時機不恰當；10. 各單位提供服務模式差異大，包括服務流程、服務時程、服務內容、參與服務專業人員編制、以及所需經費。

---

<sup>35</sup> 行政院勞工委員會勞工保險局之職業重建中心，  
<http://www.bli.gov.tw/sub.asp?a=0012884>。

<sup>36</sup> 本研究歸納所參訪職業重建中心所提問題結論。



## 貳、職災勞工來源

我國尚無職業傷病通報系統，各職業重建中心之職業災害重建個案來源可分為中心院內與院外，院內大都為該中心所屬醫院相關科目之門診病患，而所連結的門診科目依中心醫院又有所不同，而強化中心與門診之連結必須依靠中心自行建立合作模式。將各中心個案來源整理後，院外來源可以分為：1. 勞保局各縣市辦事處 2. 各縣市勞工局或社會行政機關 3. 非職業傷病診治中心以外之醫院 4. 工會 5. 雇主 6. 就業服務中心 7. 職業輔導評量資源服務中心 8. 其他（工廠訪視、宣導會議、協會……），而院外轉介來源目前普遍都較少。

表 4-1 97 年度各強化中心個案來源

|      | 高雄長庚             | 高雄醫學大學(小港醫院)        | 成功大學醫院              | 中山醫院              | 林口長庚                     |
|------|------------------|---------------------|---------------------|-------------------|--------------------------|
| 院內轉介 | 大多為復健科，少數為燒燙傷中心。 | 復建科、傷病診治中心(職病科)、其他科 | 傷病診治中心(職醫科)、骨科、急診室、 | 職業醫學科             | 整外復健中心、職業輔導評量中心、職業傷病防治中心 |
| 院外轉介 |                  | 工會、雇主、高屏地區          | 勞工處 FAP             | 中國職業傷害診治中心、各地方勞工局 |                          |

資料來源：本研究自行整理

備註：空格處不代表該強化中心無執行該項業務。

## 參、收案、結案標準、介入時期、轉銜會議&個案討論會

所有的服務提供單位尚未有正式的收案標準，但根據中心負責人的口頭陳述，整理出以下現況：1. 結案標準：目前以勞工復工為主，所謂的復工為勞工回原職場原工作、勞工回職場但轉換其他工作、勞工到其他的職場工作等，

其它結案原因還包括：勞工主動放棄、交通費問題、雇主不願等待勞工等；2. 轉介進入時機：目前主要為醫療穩定以及完成醫療復建後為該使工作能力評估與強化時機，但因為職災通報機制尚未完善，也發現過早轉介的情形，導致無於工作能力評估後無法進行強化，卻必須回到醫療體系持續追蹤；3. 轉銜會議&個案討論會：各中心尚並無召開正式的討論會議，有些中心每兩週進行一次個案討論會，對個案影響重大的工作強化計畫討論會，以及結案討論會完全缺乏，僅有一個服務中心進行一個月一次轉銜會議，但並無正式會議記錄或討論主題。

表 4-2 各強化中心收案、結案標準、介入時期、轉銜會議和個案討論會

|      | 高雄長庚                                                                                                                | 高雄醫學大學(小港醫院)                                                                                                      | 成功大學醫院                                                                                                                        | 中山醫院                                                                                                                   | 林口長庚                                                                                                                                              |
|------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 收案標準 | 1. 有特定傷害形式會影響工作能力，及變成慢性殘障之疾病或傷害者。如：職業過度使用症候群、軟組織傷害、背部傷害…等。<br>2. 明顯需要復健者，如：手部外傷、肢體嚴重骨折、腦部外傷、脊髓損傷、截肢、燒燙傷、腕隧道症候群等傷…病。 | 1. 個案必須確定是職業傷病的個案。職業傷害的診斷多較明確，若是在工作場所或是工作中或上下班途中造成的外傷則可以診斷為職業傷害：至於職業病的診斷則需疾病及其與暴露間因果關係的認定，則需職業專科醫師的協助，這部份可請本院職業傷病 | 1. 明顯因職業傷病而需要復健療程者，如：手外傷、腕隧道症候群、脊椎酸痛或病變、截肢等傷病。<br>2. 因職業傷病而無法快速重回工作崗位，且預期有二週以上不能返回工作者。<br>3. 有特定傷病形式且會明顯影響到工作能力，及變成慢性殘障之疾病或傷害 | 1. 中心的醫療團隊會先藉由電話訪談，或直接到傷病勞工就診的醫院訪視來進行「初始重建評量」。<br>2. 工作能力評量結束之後，當發現傷病勞工的能力無法執行受傷前的工作內容或執行速度品質變差時，則針對傷病勞工所欠缺的能力進行一段時間的工 | 1. 離開工作職場三個月以上<br>2. 生心理狀態部分不符合復工之需求<br>3. 不良的人體工學和姿勢<br>4. 不確定復工是否可行<br>5. 仍感到疼痛，尤其在活動時<br>6. 整體的體能狀況下降 / 體重增加<br>7. 身體的 / 肌肉的柔軟度不足<br>可能的心理功能障礙 |

|      |                                     |                                                                                       |                                                                                                                      |                                                                                    |  |
|------|-------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------|--|
|      |                                     | <p>診治中心予以協助。</p> <p>2. 個案的職業傷病疑似造成工作能力下降，疑似影響現有的工作。</p> <p>3. 有必要了解個案是否適合回去現在的工作。</p> | <p>（如：背部傷痛、累積型創傷病變、職業過度使用症候群、軟組織傷害、或壓力相關疾病等）者。</p> <p>4. 長期重複暴露於潛在職傷的工作環境、或其他勞工曾因為此類職傷病離開工作的勞工，或同樣傷病易再復發等高危險群勞工。</p> | <p>作強化，以增進傷病勞工的工作能力。</p>                                                           |  |
| 結案標準 | <p>目前由醫師或職能治療師判斷，是否符合資格，還無制式標準。</p> |                                                                                       |                                                                                                                      | <p>當傷病勞工達到工作強化計畫目標、自動退出計畫、不配合計畫、需要進一步的醫療處理，或是無法再從工作強化計畫中獲益時，則結束工作強化計畫，並撰寫結案報告。</p> |  |

|                |  |  |                       |  |  |
|----------------|--|--|-----------------------|--|--|
| 轉銜會議<br>&個案討論會 |  |  | 每兩周一次個案討論會，一個月一次轉銜會議。 |  |  |
|----------------|--|--|-----------------------|--|--|

資料來源：本研究自行整理

備註：空格處不代表該強化中心無執行該項業務。

#### 肆、現行工作能力評估及工作能力強化時數

各中心工作能力評估及工作能力強化時數差異很大，大部分的服務內容僅止於工作能力評估，並未進入強化，這可能與缺乏適當收案標準的原因。此外國內工作強化缺乏以復工為導向的目標，以致強化的進行方式與訓練內容無法與醫療復健作明確區隔。

表 4-3 各中心工作能力評估及工作能力強化時數

|              | 高雄長庚醫院  | 高雄醫學大學<br>(小港醫院)        | 成功大學<br>醫院 | 中山醫院    | 林口長庚     |
|--------------|---------|-------------------------|------------|---------|----------|
| 工作能力<br>評估時數 | 大約 8 小時 | 大約 6 小時                 |            |         | 平均 20 小時 |
| 工作能力<br>強化時數 | 約 12 次  | 為期 6 至 8 周，每天約 4 至 8 小時 |            | 約 40 小時 | 平均 60 小時 |

資料來源：本研究自行整理

備註：空格處不代表該強化中心無執行該項業務。

#### 伍、人力配置

在人力配置分面，各個強化中心因資源不同而所配置之人力也有所不同。目前各強化中心均有雇用兼任或專任的個案管理師，有大部分有雇用專任兼用職能治療師、物理治療師。

表 4-4 各中心人力配置

|       | 高雄長庚   | 高雄醫學大學<br>(小港醫院) | 成功大學醫院     | 中山醫院   | 林口長庚   |
|-------|--------|------------------|------------|--------|--------|
| 個案管理師 | 專任 1 名 |                  | 由 1 名職能師兼任 | 專任 1 名 | 兼任 2 名 |
| 職能治療師 | 兼任 2 名 | 專任 1 名           | 專任 2 名     | 兼任 5 名 | 兼任 4 名 |

|               |                                                      |             |      |                 |              |
|---------------|------------------------------------------------------|-------------|------|-----------------|--------------|
| 物理治療師         | 兼任 2 名<br>(心肺及<br>體適能評<br>估、訓練)                      |             |      |                 | 兼任 3 名       |
| 中心醫師          | 專業醫師<br>協助                                           | 專業醫師 1<br>名 |      | 兼任 2 名          |              |
| 職業輔導評量<br>員   | 兼任 3 名<br>(職業輔<br>導評量或<br>生理功<br>能、工作<br>能力評估<br>等。) |             |      |                 |              |
| 精神科醫師、<br>心理師 | 精神科醫<br>師、心理<br>師協助                                  |             |      | 兼任 1 名          |              |
| 行政助理          |                                                      |             | 兼任一名 |                 |              |
| 其他            |                                                      | 主持人 1 人     |      | 兼任語言治<br>療師 1 名 | 兼任營養師<br>1 名 |

資料來源：本研究自行整理

備註：空格處不代表該強化中心無執行該項業務。

## 陸、成本計算

目前每個中心計算工作能力評估及強化所需經費的方法大都不同，也沒有明確的預算編制標準，有些單位將評估與強化所需費用以服務實數計算，有些單位以整體工作能力評估與強化時數一起計算，有些單位以所雇用專任治療師的人事費計算，有些單位以單一個案經費編列方式。

表 4-5 各中心服務費用計算

| 項目  | 高雄長庚                                             | 高雄醫學大學                                                      | 成功大學醫院                                                                | 中山醫院                                                                   | 林口長庚                             |
|-----|--------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|
| 個案數 | 20 位個案                                           | 22 位個案                                                      | 50 位個案                                                                | 25 位個案                                                                 | 15 位個案                           |
| 人事費 | 專任個管員一人年薪：<br>$31,300 \times (12+1.5) = 422,550$ | 專任助理 1 人年薪：<br>$30,600 \text{ 元} \times (12+1.5) = 413,100$ | 專任職能治療師兼個案管理員 1 人<br>年薪： $42,000 \times (12+1.5) = 567,000$<br>專任職能治療 | 個案管理師 1 人年薪：<br>$30,600 \times 13.5 = 413,100$ (一個個案約 50,000 元，個案平均在計畫 | 兼任個管師 2 人，每人一年 6000 元(每季 1500 元) |

|         |                                                                                                                |                                                                   |                                          |                                                                           |                                                                                          |
|---------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------|------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------|
|         |                                                                                                                |                                                                   | 師 1 人年薪：<br>$36,800 \times 12 = 441,600$ | 上約為 6 個星期。)                                                               |                                                                                          |
| 臨時工     | 臨時工<br>$760 \text{ 元/日} \times 30 \text{ 天} = 22,800 \text{ 元}$                                                | 臨時工<br>$500 \text{ 元/天} \times 200 \text{ 天} = 100,000 \text{ 元}$ |                                          |                                                                           |                                                                                          |
| 強化及評估費  |                                                                                                                |                                                                   |                                          |                                                                           |                                                                                          |
| 工作能力評估費 | 每 1 小時 450 元，每 1 個案平均 8 小時。<br>$20 \text{ 人} \times 450 \text{ 元} \times 8 \text{ 小時} = 72,000 \text{ 元}$      |                                                                   |                                          | $36,500 \text{ 元} \times 25 \text{ 人} = 912,500 \text{ 元}$<br>評估及強化費用詳見下表 |                                                                                          |
| 工作能力強化費 | 每次工作強化訓練費 800 元，每 1 個案平均接受 12 次<br>$20 \text{ 人} \times 800 \text{ 元} \times 12 \text{ 次} = 192,000 \text{ 元}$ |                                                                   |                                          |                                                                           | 1. 每小時之訓練人事費用為 300 元。<br>2. 目前完成 15 名個案總計 948.8 小時之強化服務。<br>$300 \times 948.8 = 284,640$ |
| 設備維護費   | 無                                                                                                              | 170,000                                                           |                                          |                                                                           | 無，但有工具成本（包括訓練工具、影印費、文具費等）35,000<br>包括：各項肌耐力訓練及工作模擬工具                                     |
| 總費用     |                                                                                                                |                                                                   |                                          |                                                                           |                                                                                          |
| 平均每個個案  |                                                                                                                |                                                                   |                                          |                                                                           |                                                                                          |

資料來源：本研究整理

註：空格處不代表該強化中心無執行該項業務。

## 柒、服務流程

在流程方面，各強化中心流程大致上概念不變，但在路徑、時程上有些許不同。

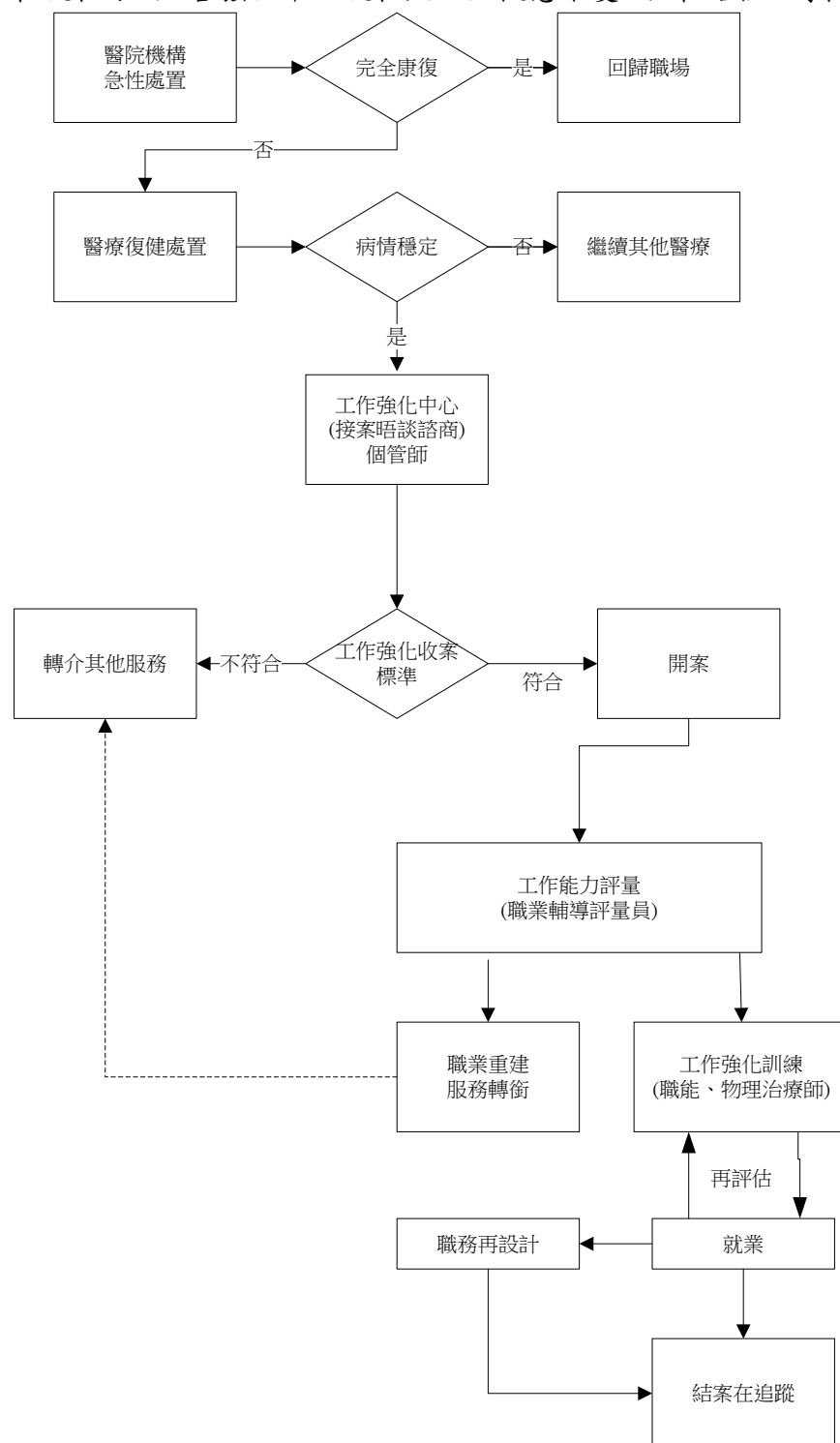


圖 4-1 高雄長庚醫院工作能力評估與強化服務流程圖  
(資料來源：高雄長庚服務中心主持人張瑞昆提供)

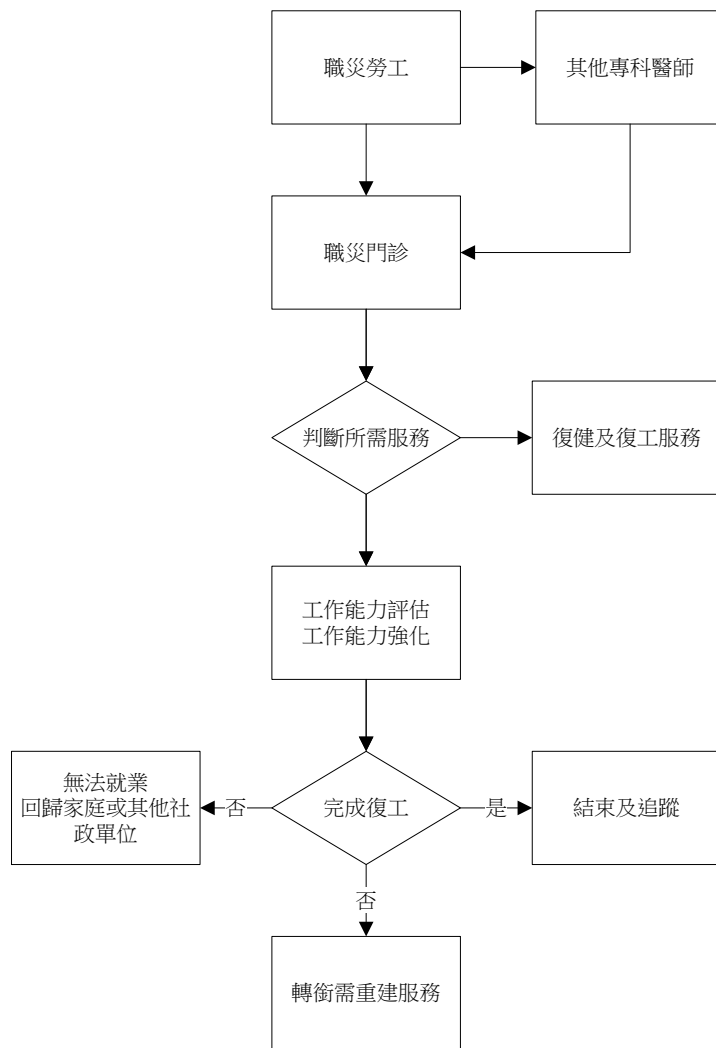


圖 4-2 成功大學工作能力評估與強化服務流程圖  
 （資料來源：成功大學計畫主持人張哲豪提供）



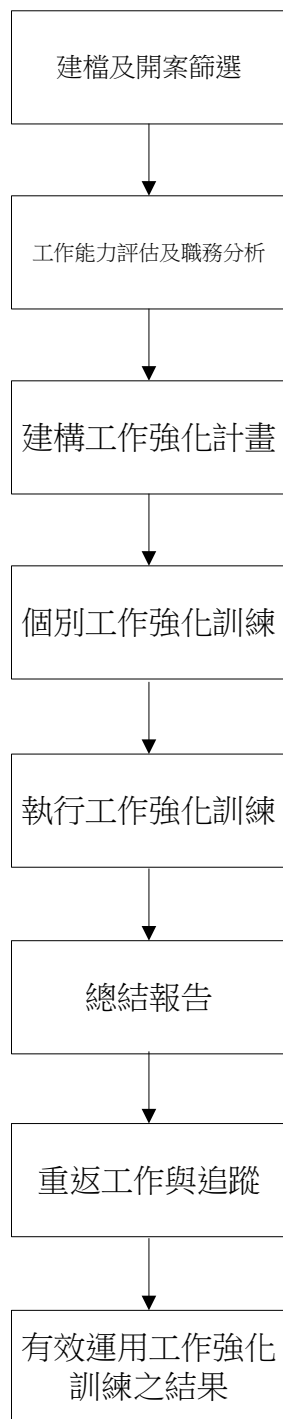


圖 4-3 林口長庚醫院工作能力評估與強化服務流程圖  
(資料來源：林口長庚醫院服務計畫主持人連淑惠提供)

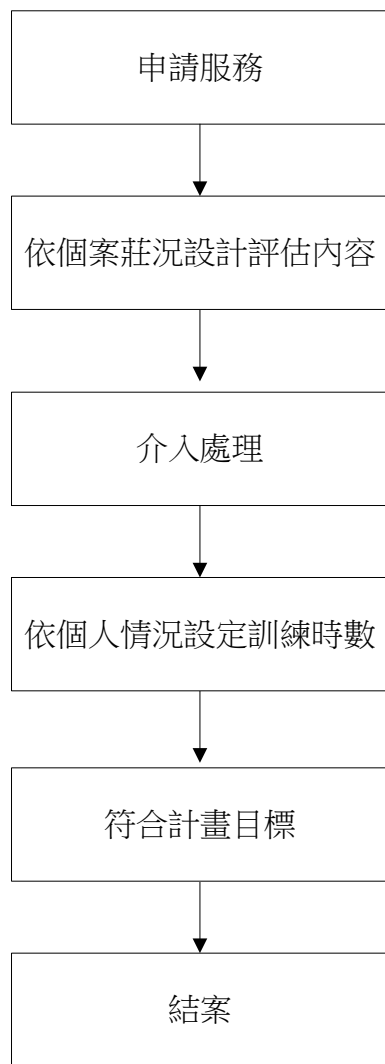


圖 4-4 中山醫院工作能力評估與強化服務流程圖  
(資料來源：中山醫院服務計畫主持人陳美香提供)

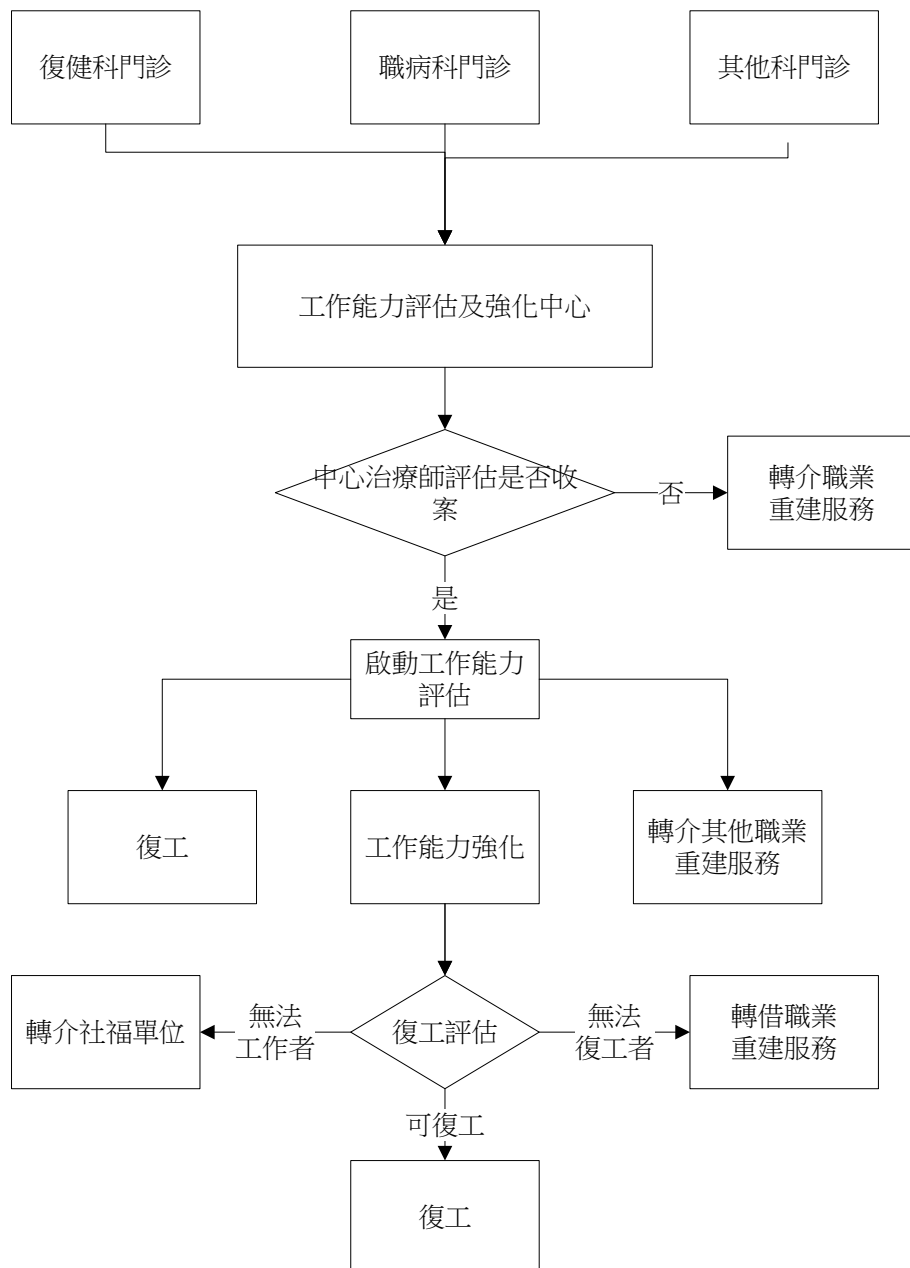


圖 4-5 高雄醫學大學工作能力評估與強化服務流程圖  
 （資料來源：高雄醫學大學服務計畫主持人提供）

由以上的各單位訪視結果發現，目前國內七所由勞保局補助的工作能力評估與強化中心執行模式多數偏向於美國模式中之「以醫院為基礎的介入計劃(hospital-based program)」，而醫院充沛的醫療資源以及個案來源，對職災勞工工作能力評估與強化服務的推廣與執行有利，但由於各中心在相關服務上缺乏對職災勞工相關服務專業標準的瞭解，以致在執行方式，內容以及參與專業人員差異極大，在所需經費編列方式也缺乏具體根據，差異甚巨。最大的問題在於，各中心無法明確區隔由健保體系所支付的醫療復健與由勞保局所支付的工作能力評估與強化服務。本研究的目的就是希望參考國外已有具體體制的服務方式並參考國內現行望況，制訂出對職災勞工復工有具體協助的服務內容與方式，以提供各執行單位具體建議。

### 第三節、現階段我國職災勞工災後重返工作相關服務流程

本研究參考國外體制及國內現行職災勞工工作能力評估與工作能力強化機構之執行現況，規劃職災勞工災後重返工作相關服務流程示意圖如下圖 4-6。

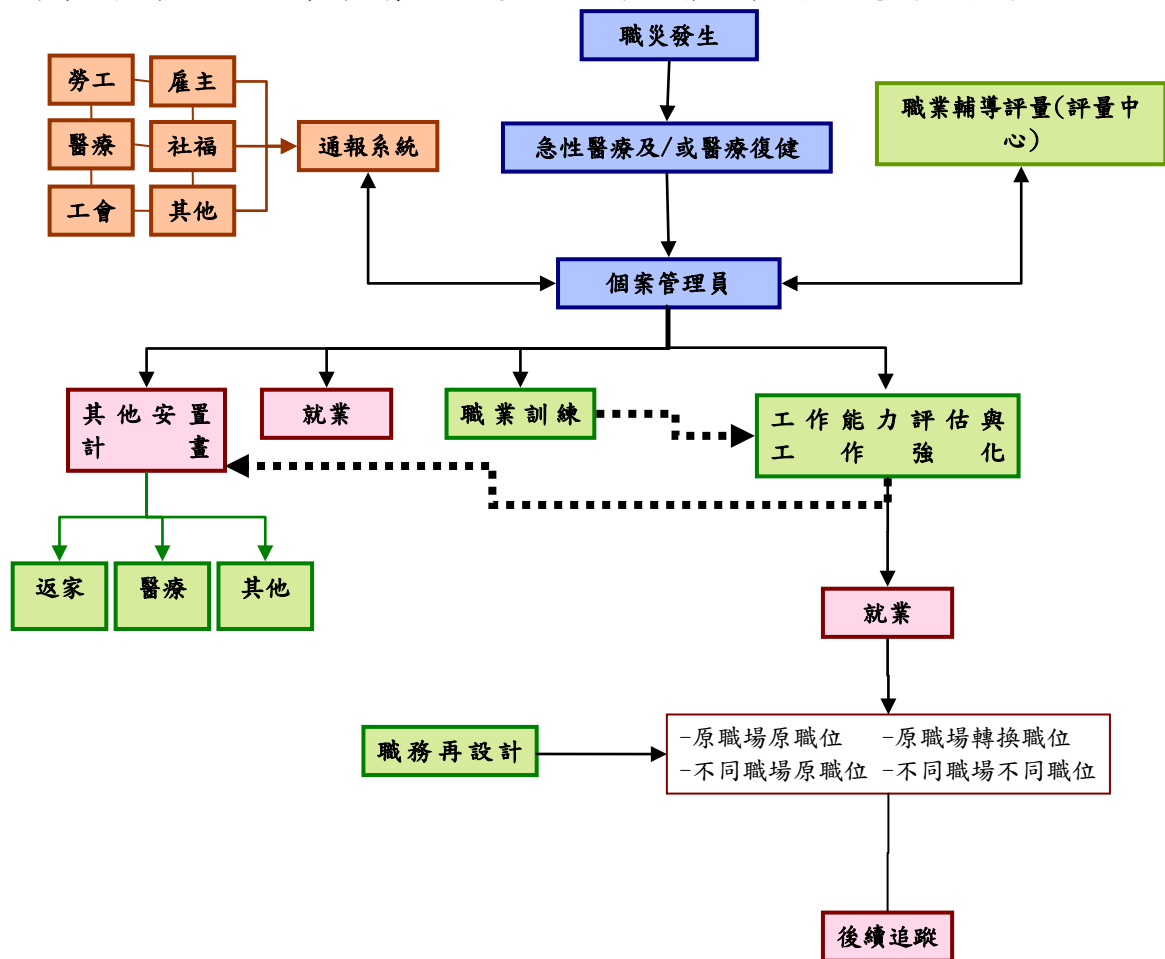


圖 4-6 職災勞工災後重返工作相關服務流程示意圖

(資料來源：本研究自行整理)

這一個系統指出，當職災發生之後，在勞工接受急性醫療及/或醫療復健的同時，由個案管理員（屬於勞工保險局或職業傷病診治中心或社福機構、工會組織等）進行初始的評估決定瞭解勞工復工的困難，如果初始評量結果發現個案有工作能力評估與強化需求，則勞工進入積極重返工作準備的服務系統。職災勞工進入工作能力評估與強化服務的管道包括醫療及其他通報系統(例如勞保局聯絡處，個案本身)之個案通報以外，接受轉介提供服務的單位，同時針對職災勞工職災的類別進行初步分類，當確定個案脫離急性醫療時期，即可轉介至相關機構或單位接受各項服務，例如：依據個案狀況選擇直接復工、轉介職訓局職業訓練計畫、勞保局工作能力評估及工作強化或其他安置方案。當職災

勞工完成工作強化後，將協助個案返回職場並依訓練狀況進行調整或進一步接受職務再設計等相關服務。後續追蹤期設定為 1-3 月為限，之後將依規定完成結案<sup>37</sup>。

---

<sup>37</sup> Bechtol C.D., 1954. Grip test: use of a Dyanmmometerwith adjustable handle spacing. J Bone Joint Surg., 36A, 820

#### 第四節、職災勞工工作能力評估與工作強化服務流程

根據對國內外相關服務的分析，在此建議參考美國之作法，職災勞工於災後醫療穩定後，若有復工的困難，應該提供標準化的工作能力評估與強化服務。初步建議，工作強化計畫必須以工作能評估以及復工目標工作之工作分析為基礎，由專業服務人員召集專業團隊與職災勞工召開擬定工作強化計畫之會議；標準化的工作強化（包括工作能力評估以及工作分析）期程應為4週至6週，但應視個案狀況所需，依相關規定提出申請延長(至8週為限)。規劃工作能力評估與工作強化服務流程示意圖如下<sup>38</sup>。

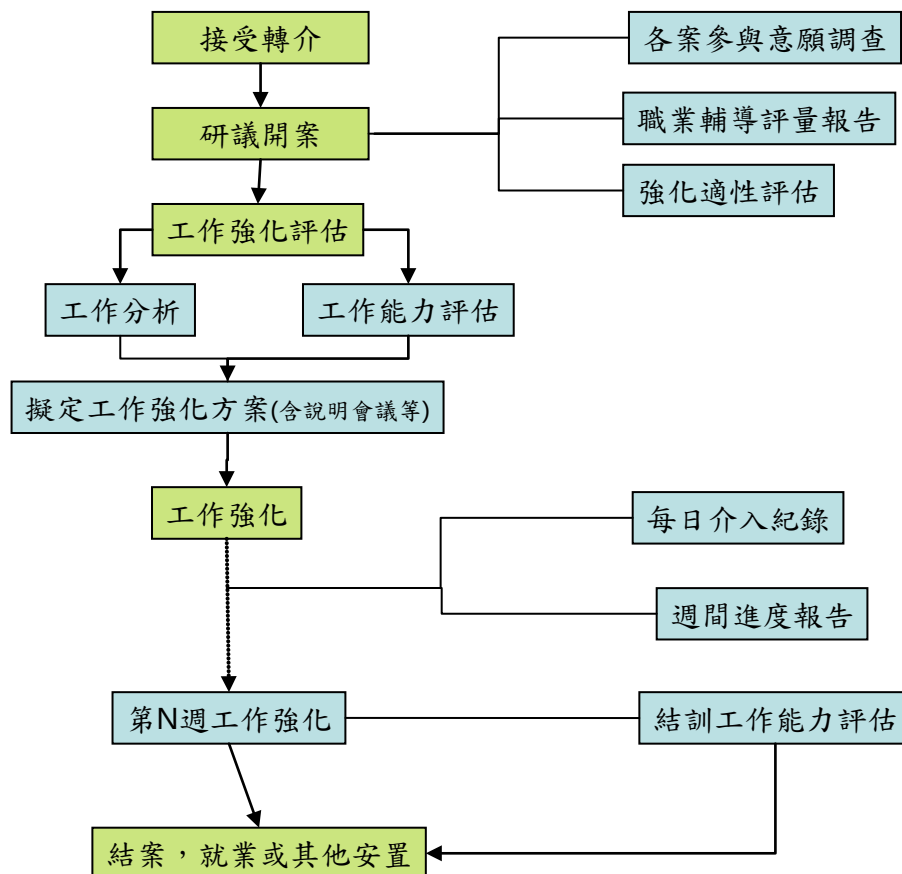


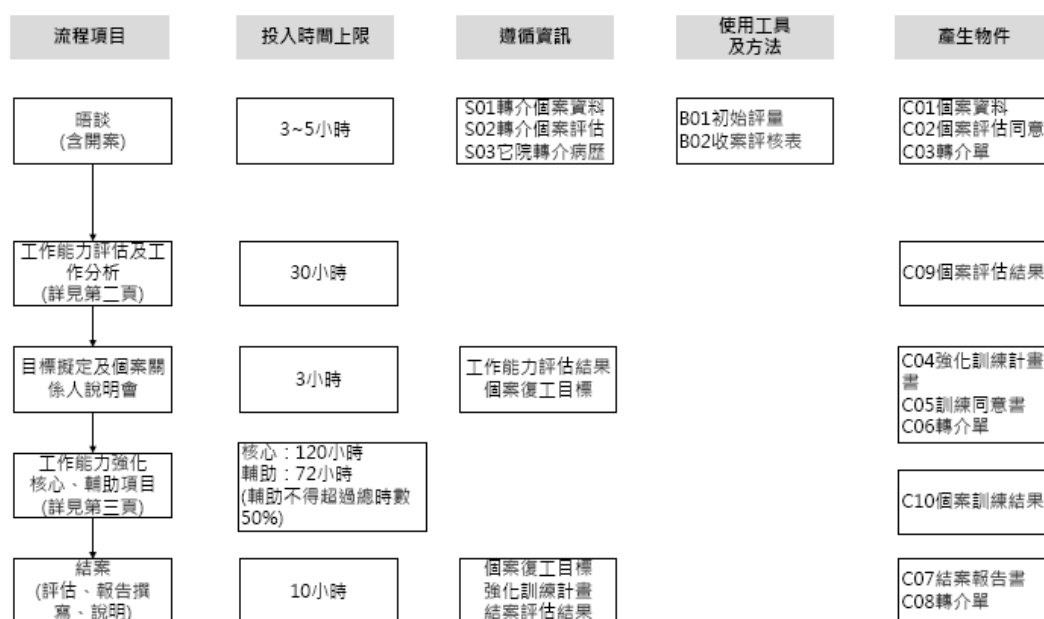
圖 4-7 工作能力評估與強化服務流程

(資料來源：本研究自行整理)

<sup>38</sup> Rubin, S.E. & Roessler, R.T. Foundations of the vocational Rehabilitation Process. 4<sup>th</sup> Ed. Pro-ed, Austin, 1995

當工作強化服務單位接受到個案轉介並「實際報到」起，應召集相關專業團隊舉行「開案會議」，其職業輔導評量報告及強化適應性評估報告應包含於會議紀錄之中。開案會議結束後應進行個案「工作能力評估」及「工作分析」。待上述評估完成後應「擬定工作強化方案」，透過會議的方式，由專業團隊向雇主與勞工說明訓練計畫內容以及擬定訓練計畫的原因，在勞工簽署接受工作能力評估與強化服務的同意書後，開始執行工作強化計畫。

後續為實際「工作強化執行期程」，其中每週均應召開「週間工作能力進度報告」並完成書面記錄，以確實追蹤個案訓練之實際狀況。訓練最後一次結束之際，應同時完成「結訓工作能力評估報告」；並召開「結案會議」，建議各案完成結案進行就業、其他安置、或其他重返工作後之職務再設計或支持策略建議。此外；其結訓工作能力評估報告應包含於該次會議紀錄之中。下列圖示為本研究截至目前所研議之職災勞工工作能力評估與強化流程圖。



附件一、職災勞工工作能力評與強化訓練流程圖

圖 4-8 職災勞工工作能力評估與強化流程圖之一  
(資料來源：本研究自行整理)



| 流程                | 項目                     | 參考工具<br>(僅為填寫時參考，未詳列所有工具)                                        |
|-------------------|------------------------|------------------------------------------------------------------|
| 工作能力評估<br>(含工作分析) | 工作分析                   | 工作評估量表(工作內容)                                                     |
|                   | E02生產力                 | 工作評估量表<br>(工作需要的生理能力)                                            |
|                   | E03安全性                 | 工作評估量表<br>(操作工具或設備所需要的力氣、使用頻率、安全距離工作項目的<br>工時、所需技能、心理及環境需求)      |
|                   | E04功能評估                | 功能性體能訓練(包含感覺功能、各部位能力測驗);肌力檢查表;關節<br>測量表;柔軟度測試;生理能力評估;明尼蘇達手腳靈巧度測驗 |
|                   | E05認知知覺                |                                                                  |
|                   | E06動作協調                | DYNAVISON2000協調評估紀錄表(自我速度、耐力訓練、儀<br>器、分散力測試)                     |
|                   | E07工作行為<br>(疼痛評估、社區活動) | 視覺類比量表;The Oswestry Disability index2.0評估表                       |
|                   | E08溝通能力                |                                                                  |
|                   | E09社會適應                | 英蘭切活動量表;世界衛生組織生活品質問卷;巴氏量表                                        |

附件一、職災勞工工作能力評與強化訓練流程圖

第二頁

圖 4-9 職災勞工工作能力評估與強化流程圖之二  
(資料來源：本研究自行整理)

| 流程                    | 工作強化項目     | 執行根據                         | 使用工具<br>及方法                                         |
|-----------------------|------------|------------------------------|-----------------------------------------------------|
| 工作強化核心項目<br>(H01~H03) | H01工作體能訓練  | [A20、生產力、功能評估、<br>認知知覺、動作調條] | 功能性運動                                               |
|                       | H02工作模擬    | A20、生產力                      | VALPAR 工作樣本系列                                       |
|                       | H03工作安全    | 安全性                          | 衛教訓練                                                |
| 工作強化輔助項目<br>(H04~H08) | H04心理適應輔導  | 工作行為、溝通能力、社<br>會適應           | 輔導                                                  |
|                       | H05社會功能訓練  | 工作行為、社會適應                    | 個別或以團體教導方式訓練社會<br>功能能力                              |
|                       | H06工作現場訓練  | A20、生產力                      | 前往工作現場訓練                                            |
|                       | H07轉銜服務    | Axx轉銜計畫                      | 轉介單、接洽轉介單位                                          |
|                       | H08職務再設計建議 | 功能評估、<br>認知知覺、動作調條           | 參考職務再設計原則(Jacobs ·<br>1991 ; Parker & Imbus · 1992) |

附件一、職災勞工工作能力評與強化訓練流程圖

第三頁

圖 4-10 職災勞工工作能力評估與強化流程圖之三  
(資料來源：本研究自行整理)

根據美國華盛頓州對工作強化之敘述，其性質為「短期且密集性的工作能力訓練計畫」。目前國際間常見之時程最短為訓練期 4 週，最長 12 週為限；追蹤期平均約 1 個月，最長 6-24 個月不等。每週訓練天數 3-5 天，每日 4-8 小時。因此根據國外執行經驗及國內相關工作規定、習慣遂擬定下列訓練時程以供參考<sup>39</sup>。

1. 每天：不得少於 3 小時(每天 3-6 小時)。
2. 每週：不得少於 3 天(每週 3-5 天)。
3. 計劃全程：建議至少為 4 週(含以上)；為期 4-6 週(依個案狀況不同，應依規定提出申請延長至 6 週為限)。
4. 總時數：建議依據實際需要決定時數，36 小時至 180 小時，但最長不得超過 296 小時(含)；以漸進的方式，第一週三天每天 4~6 小時，第二週四天，每天 4~6，第三週起每週五天，每天 6 小時，總共強化期程以六週為限，結算最大值之服務時數為 296 小時。

---

<sup>39</sup> Linda Ogden-Niemeyer, & Karen Jacobs. Work Hardening: State of the Art. Slack Inc. USA, 1989

## 第五章、問卷及個案訪談分析

### 第一節、一般勞工對「工作能力評估與強化」服務認知調查問卷分析

本問卷由長庚大學職能治療學系陳貞夙助理教授設計，針對「一般勞工對工作能力評估與強化服務認知」議題進行調查。藉此了解一般勞工對於該服務之認識、了解程度或需求，作為日後推廣該服務時之參考依據。

#### 壹、問卷設計過程與方法

學者 Portney 及 Watkins 提到，會談(interview)和問卷(questionnaires)是兩種最受歡迎，也最廣泛應用於描述性或主觀性資料蒐集的方式之一。有鑒於本研究計畫之目的在於建置職災勞工工作能力評估及強化補助作業標準，因此希望利用問卷的調查來達到資料收集的目的，藉此統整國內現行狀態及專家學者之意見，作為日後作業標準建置之參考。

根據文獻的記載，問卷是一種結構化的調查方式，具備有下列優點：(1)效率高，透過問卷的發放可以同時獲得大量的調查資料，比起面談或個別實驗效益懸殊。(2)可以擴大樣本數，傳統問卷以紙本方式呈現，近年來更發展出電子化問卷，透過網際網路將可迅速獲得龐大的資料。(3)標準化，每位作者都使用相同的問卷，將可以忠實反映出個別的意見或觀點。(4)思考時間充裕，問卷作答時間大多較為寬裕，作答者可以審慎思考最適切之選項為何。(5)可匿名作答，對於部分敏感議題可以做到保護隱私的目的。(6)適合評量特殊之現象、概念等質性特徵。然而，過去的研究也發現，問卷使用上最大的兩個缺點分別是：(1)作答者對題意的誤解、錯誤解釋或聯想，將導致整體信效度下降。(2)問卷回收不易，根據統計，一般問卷回收率僅約 30%-60%，對於外在效度(external validity)影響十分嚴重<sup>40</sup>。

為了提升問卷的內容效度以及未避免上述兩項問卷使用上的缺點，設計問卷時，問題應力求敘述簡單明瞭，避免發生作答者誤解之情勢。此外，每一份問卷在卷頭處均應設計相關宣言，解釋此次調查之目的、單位及用途，避免照

---

<sup>40</sup> Jacobs, K., 1992. Occupational therapy: work related programs and assessment. 2nd Ed. Boston: Little, Brown and Company

昇相關法律責任等。問卷調查和面談都是採用自我回覆(self-report)作為基礎，雖然可以反應個體當下之狀態或想法，但相反地，也可能受到許多限制，例如記憶效應(recall bias)。因此無論施測時間、次數甚至問卷內容都必須仔細考慮及控管，防止過大的誤差產生，進而導致資料的失真。另外，根據作答方式的不同，問卷題目可以分為開放式問題(open-ended question)及封閉式問題(closed-ended question)。以下做簡單介紹。

#### (1). 開放式問卷(open-ended question)

開放式問題主要用於感覺及觀念的探索，因此通常會希望作答者能以文字方式來描述，甚至要求舉出符合的例子；雖然如此，開放式問答較難編碼(code)及分析(analyze)、作答者有所保留等都是可能遇到的問題。

#### (2). 封閉式問題(closed-ended question)

相對而言封閉式問答就較為簡單。封閉式問答會要求作答者由數個答案中選出一個或數個符合的項目，因此較容易編碼及分析。設計封閉式問答時必須遵守二個要點：(1)答案要廣泛(exhaustive)，必須包含所有可能的情況；(2)答案必須互相獨立，每個選擇僅有一的意義，選項之意義不會互相重疊。若能遵守上述原則，設計開放式問卷將較為完整。

此外，一般封閉式問卷根據其型式還可分為(1)勾選括號(bracket)及(2)圈選選項(circle the number)兩種類別。對於連續性問題則有檢核表(checklist)方式可供呈現，或者列排列順序(rank-order)。最後關於關聯性較強的問題，則可能具有特定延續答題順序，此種方式則稱之為 branching。各項舉例如下。

##### (i) 勾選括號(bracket)

Ex: 請勾選您認為 A 工作須具備之能力的看法？

|    | 需要     | 不需要    | 不確定    |
|----|--------|--------|--------|
| 耐心 | [    ] | [    ] | [    ] |
| 毅力 | [    ] | [    ] | [    ] |

##### (ii) 圈選選項(circle the number)

Ex: 請問您現在是學生嗎？(圈選您認為的答案前方的字母)

- a. 是
- b. 否
- c. 不清楚

(iii) 檢核表(checklist)

Ex: 請問您從事左列活動時足部疼痛程度為何?(在相對應格子中做勾選)

|     | 不會疼痛 | 輕微疼痛 | 中度疼痛 | 重度疼痛 |
|-----|------|------|------|------|
| 走路  |      |      |      |      |
| 爬樓梯 |      |      |      |      |

(iv) 排列順序(rank-order)

Ex: 請問您選擇工作時的考量為何? 請依重要程度 1(最重要)-3(最不重要)依序填入前方空格處。

- \_\_\_\_\_ 薪資高低
- \_\_\_\_\_ 福利多寡
- \_\_\_\_\_ 工作氣氛

問卷選擇

(1). 問卷版本

依據 Foundations of clinical research 一書中問卷設計之要點，設計出工作強化調查問卷，雇主版本(附件一)及勞工版本(附件二)二份問卷。二份問卷之作答方式採取多樣方式，主要採用圈選選項(circle the number)為主，以利作答者迅速審閱圈選。

(i) 雇主版本

近年研究發現雇主支持度亦是影響職災勞工能否重返職場的重要影響因子之一。瑞典學者 Larsson 等人在 2003 年所發表的文章中更提到，僱主對於工作強化甚至於職業復健內容均不甚了解抑或認知上和專業團隊有所差異，導致無法全力配合計畫之推行。此外，國內服務機構亦多次反映雇主配合意願普遍不佳，造成職災勞工部分壓力。基於上述理由，遂進行雇主方面之問卷調查，以做為後續研究參考之資料。

(ii) 勞工版本

根據 97 年 12 月份訪視發現多數職災勞工對於工作強化服務並不清楚甚至從未聽過，因此更喪失接受服務的機會。有鑒於此，此份問卷針對曾經接受過/未曾接受過工作強化服務之勞工進行調查，希望了解對於該項服務之期許或有待改進之處，方能建立最符合職災勞工需要之服務制度。

## 貳、問卷調查摘要

1. 調查對象：我國一般勞工
2. 調查時間：97 年 10 月-98 年 3 月
3. 問卷設計：長庚大學職能治療學系陳貞夙助理教授
4. 調查方式：訪查人員問卷調查
5. 發放數量：250 份  
回收數量：243 份  
回收比率：97.2%
6. 有效問卷：119 份  
分析比率：48.9%

## 參、問卷調查

一般勞工對「工作能力評估與強化」服務認知調查問卷(簡稱：一般勞工問卷，附件三)由長庚大學職能治療學系陳貞夙助理教授參考國內外文獻編彙而成。調查之目的在於了解一般勞工對於「工作能力評估與強化」服務的認識程度，調查結果僅提供勞保局作為制定職災勞工「工作能力評估與強化」服務與輔助標準之參考。

問卷調查對象為我國勞工(符合我國勞動基準法規定之勞工資格者)，選出 250 名調查對象進行調查，共計發放 250 份一般勞工問卷。問卷回收日期為 97 年 10 月 1 日起至 98 年 3 月 31 日止，以親自遞交為主。截至 98 年 12 月 31 日止總計回收一般勞工問卷 243 份，回收比率為 97.2% (243/250)。問卷回收後由專人進行初步篩選，若符合以下任一條件則允與剔除並視為無效問卷，且不進行後續數據分析：(1)問卷總缺漏題數達 10 題(包含)以上、(2)第三部分-對失能勞工「工作能力評估與強化」服務的認識缺漏題數達 3 題(包含)以上。篩選結果剔除問卷 124 份，佔回收問卷 51.1%(124/243)。剩餘之有效問卷為 119 份，佔回收問卷 48.9%(119/243)。初步篩選完之剩餘有效問卷接續進行問卷編

碼(附件三：一般勞工問卷編碼表)，待編碼完成後以統計軟體 SPSS v10.0 進行統計分析(表 5-1：一般勞工問卷次數統計表)。

## 肆、問卷統計

根據一般勞工問卷次數統計表(表 5-1)顯示，119 份有效問卷之個案中，在第一部分「個人資料」方面，「年齡」分布以 21-40 歲(51.3%)最多，41-60 歲(42.9%)次之。在「男女比率」方面約 0.8：1。而「婚姻狀況」方面則以已婚(43.7%)最多，未婚(42.9%)次之。「居住狀況」方面以與家人同住(84.9%)最多。「教育程度」則為大學(五專)佔 47.9%最多，高中佔 27.7%次之。此外，多數受訪者沒有特殊身分(例如中低收入戶、重大傷病卡等)，佔 88.2%。多數受訪者未曾有因病或因傷停職的經驗，佔 84.0%。

第二部份「工作狀況」方面，一般勞工每月收入約為新台幣 2-3 萬元(32.8%)最多，3-4 萬元(20.2%)次之。

第三部份「對失能勞工工作能力評估與強化服務的認識」方面，多數一般勞工在「醫療復健對於職災發生後重返職場之助益程度」問題中，認為有一點幫助(34.5%)最多，非常有幫助(31.9%)次之。在「是否知道勞保局提供職災勞工職業重建相關服務」問題中，知道有此服務者佔 47.9%，不知道有此服務者佔 48.7%。承上，同一問題中，知曉職業重建相關服務的受訪者裡，曾聽聞過職業訓練服務者佔 16.8%，職務再設計服務佔 3.4%，就業服務與追蹤者佔 1.7%。在「是否知道勞保局提供失能勞工工作能力評估與強化」問題中，80.7%受訪者不知道該項服務，12.6%受訪者知道該項服務。承上，同一問題中，知道該服務的受訪者中，知道該服務提供單位包含林口長庚者佔 4.2%，成大醫院者佔 2.5%，高雄醫學大學者佔 2.5%。此外，在主觀認定「醫療復健與工作強化之關係」的問題中，41.2%受訪者認為二者有些類似，30.3%受訪者表示沒意見。對於「接受工作強化服務之管道」的問題中，42.9%受訪者認為可自尋尋求資源並藉此接觸到該服務，醫師轉介(27.7%)次之。對於「接受工作強化服務可能遭遇到的困難」問題，有 42.9%受訪者表示交通問題會是最大阻礙，車資與餐費等經濟負擔則佔 17.6%次之。對於「工作強化服務對於重返職場之幫助程度」問題中，72.3%受訪者認為稍有幫助，21.0%受訪者認為有極大的幫助。對於「雇主對失能勞工參與工作強化之支持度」問題中，52.1%受訪者表示其

雇主願意支持，29.4%受訪者認為其雇主不願意支持失能勞工接受該服務。對於「是否願意推薦工作強化服務給失能勞工」的問題中，表示願意者佔 81.5%，不願意者佔 9.2%。最後，在主觀認為「可以提高失能勞工參與工作強化意願之措施」的問題中，有 60.5%的受訪者認為應廣為宣傳增加對工作強化服務的認識，18.5%受訪者認為雇主應與勞保局簽署參訓同意書，11.8%受訪者則表示沒意見。

## 伍、統計解釋

根據 119 份有效受訪問卷顯示，約高達 9 成的一般勞工年齡介於 20-60 歲，男女比率約 1：1，約符合一般所熟知的勞動人口年齡(16-64 歲)及我國現今雙薪家庭的人口學結構。此外，119 份受訪問卷中大學(以上)學歷佔 47.9%、高中 27.7%，合計約 75%；與我國內政部(2009)最新統計截至 97 年底 15 歲以上人口之教育程度，大專以上者占 34.9%，高中(職)者占 32.9%，約 67%，二者差距不大。顯示我國中、高等教育的普及，人口素質普遍提升，擁有優質的勞動人力資源。

在「工作狀況」方面，由於近年來是到經濟不景氣的影響，有效問卷中約 30%左右勞工薪資為每月新台幣 2-3 萬元，約 20%左右勞工薪資為每月新台幣 3-4 萬元，與我國經濟部(2009)年最新統計資料基本工資每月新台幣 17,280 元，及製造業受僱員工每月新台幣 35,836 元，約略符合。關於保險狀況部份，僅約 14.3%(11.8%+2.5%)受訪勞工表示雇主有為其投保勞工保險，但約有 85%勞工表示僅參加全民健康保險。顯然本次調查結果與上述結論有顯著落差，推論原因可能如下：(1)誠如數據顯示，多數雇主並未替旗下員工投保勞工保險；(2)受訪者填答時誤解題意，僅勾選較為熟悉之健保，並未考量雇主替其投保的勞工保險。未來除了在題目設計上應更加詳細、謹慎，同時也建議應針對此題目再次進行調查，以了解實際狀況，確保勞工權益。

第三部份「對失能勞工工作能力評估與強化服務的認識」為本問卷調查之核心所在。根據問卷分析顯示，知曉勞保局提供職業重建相關服務之勞工約達 48.7%；但在上述 50%人員中，確切知道相關服務類別的勞工則剩下約 10.7% $((48.7%*(16.8%+3.4%+1.7%))$ 。根據此數據推測，多數勞工對於職災重建系統及相關服務並未曾深入了解。此外，約有 80.7%受訪者表示未曾聽聞過



工作強化服務訓練，再次暴露職災重建相關訊息缺乏的問題。調查中發現，約 66.4%(34.5%+31.9%)的勞工肯定醫療復健對於復工具有正面幫助，93.3%(72.3%+21.0%)的受訪者肯定工作強化對復工有正面之幫助。但若詢問醫療復健與工作強化二者之差異時，則有 41.2%表示二者有些類似，30.3%表示沒有意見，清楚可以得知多數受訪個案並未清楚了解二者服務目的、內容、形式以及核心價值上的差異。這也呼應前段所言，多數勞工對於職災重建系統僅存有薄弱的印象，更別說旗下的各種服務項目更是鮮少為人所知。這不僅直接導致職災勞工無法再第一時間順利尋獲協助與資源，並立即接受訓練，更將導致其工作能力逐日下降，對其未來復工造成不良的影響。有鑒於此，廣泛地宣傳與推廣是目前必須考慮的重點之一，藉此提升勞工對工作強化的初步認識，以備未來需要時可以迅速接軌。

42.9%受訪者認為交通問題是接受工作強化服務可能將面臨的阻礙因素，也有 17.6%的受訪者車資與餐費等經濟負擔會對其造成困擾。推測多數勞工可能擔心受傷後行動不便，若要接受工作強化可能會增加其時間、交通與人力上的負擔。此外，職災請假期間收入降低，餐費與交通等支出無疑是增加勞工們的負擔，故也有近兩成的勞工表示是否有經費補助將是考量的因素之一。當然，也有高達 60.5%受訪勞工表示該服務如果能更明確廣泛地宣傳將有助於提升大家的認識與參加意願；同時，也有 18.5%的受訪者認為勞保局應與雇主簽訂訓練協議，保障受訓完的職災勞工可以順利復工。綜合以上觀點，可以得知廣泛的宣導工作強化服務是目前最為迫切的要項，此外，對於經費補助、改善交通問題、簽訂訓練協議等都是未來應仔細考慮的內容，藉此提升職災勞工的認識和參與的意願。

多數勞工對於工作強化服務仍抱持正向且肯定的態度，例如有 52.1%的受訪的勞工表示，他們相信其雇主會支持他們參加工作強化；高達 81.5%的受訪者更表示，未來遇到需要相關服務的民眾也樂意為其轉介。

【表 5-1】一般勞工問卷次數統計表

| 總和(n=119)     | 個數  | 百分比(%) | 中位數        | 眾數      |
|---------------|-----|--------|------------|---------|
| 一、個人資料        |     |        |            |         |
| 年齡            |     |        | 21-40<br>歲 | 21-40 歲 |
| 0-20 歲        | 5   | 4.2    |            |         |
| 21-40 歲       | 61  | 51.3   |            |         |
| 41-60 歲       | 51  | 42.9   |            |         |
| 60 歲以上        | 1   | 0.8    |            |         |
| 遺漏(未填寫)       | 1   | 0.8    |            |         |
| 性別            |     |        | 女          | 女       |
| 男             | 52  | 43.7   |            |         |
| 女             | 64  | 52.8   |            |         |
| 遺漏(未填寫)       | 3   | 2.5    |            |         |
| 婚姻            |     |        | 未婚         | 已婚      |
| 已婚            | 52  | 43.7   |            |         |
| 未婚            | 51  | 42.9   |            |         |
| 離婚            | 4   | 3.4    |            |         |
| 鰥寡            | 1   | 0.8    |            |         |
| 遺漏(未填寫)       | 11  | 9.2    |            |         |
| 居住狀況          |     |        | 與家人<br>同住  | 與家人同住   |
| 獨居            | 8   | 6.7    |            |         |
| 與家人同住         | 101 | 84.9   |            |         |
| 遺漏(未填寫)       | 10  | 8.4    |            |         |
| 教育程度          |     |        | 大學<br>(五專) | 大學(五專)  |
| 國中(含以下)       | 17  | 14.3   |            |         |
| 高中            | 33  | 27.7   |            |         |
| 大學(五專)        | 57  | 47.9   |            |         |
| 研究所(以上)       | 3   | 2.5    |            |         |
| 遺漏(未填寫)       | 9   | 7.6    |            |         |
| 特殊資格          |     |        | 無          | 無       |
| 無             | 105 | 88.2   |            |         |
| 中低收入戶         | 2   | 1.7    |            |         |
| 身心障礙(輕. 中. 重) | 1   | 0.8    |            |         |
| 重大傷病          | 0   | 0      |            |         |
| 其他            | 0   | 0      |            |         |
| 遺漏(未填寫)       | 11  | 9.2    |            |         |

|                                                                      |                               |                                           |   |              |
|----------------------------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------------|---|--------------|
| 曾因病停職<br>無<br>是(1 次)<br>是(2 次)<br>是(3 次以上)<br>遺漏(未填寫)                | 100<br>2<br>0<br>0<br>17      | 84.0<br>1.7<br>0<br>0<br>14.3             | 無 | 無            |
| 最近一次受傷時間<br>1 年內<br>1-2 年<br>2-3 年<br>遺漏(未填寫)                        | 2<br>1<br>1<br>115            | 1.7<br>0.8<br>0.8<br>96.6                 |   | 1 年內         |
| 二、工作狀況                                                               |                               |                                           |   |              |
| 因病停職時間<br>1 個月內<br>1-2 月<br>2-3 月<br>3 個月以上<br>遺漏(未填寫)               | 0<br>1<br>0<br>1<br>117       | 0<br>0.8<br>0<br>0.8<br>98.3              |   | 1-2 月、3 個月以上 |
| 全職收入(月)<br>2 萬元以下<br>2-3 萬元<br>3-4 萬元<br>4-5 萬元<br>5 萬元以上<br>遺漏(未填寫) | 6<br>39<br>24<br>6<br>7<br>37 | 5.0<br>32.8<br>20.2<br>5.0<br>5.9<br>31.1 |   | 2-3 萬元       |
| 兼職收入(月)<br>2 萬元以下<br>2-3 萬元<br>3-4 萬元<br>4-5 萬元<br>5 萬元以上<br>遺漏(未填寫) | 7<br>1<br>0<br>0<br>0<br>111  | 5.9<br>0.8<br>0<br>0<br>0<br>93.3         |   | 2 萬元以下       |
| 臨時工收入(月)<br>1 萬元以下<br>1-2 萬元<br>2-3 萬元<br>3-4 萬元<br>4-5 萬元           | 0<br>1<br>0<br>0<br>0         | 0<br>0.8<br>0<br>0<br>0                   |   | 1-2 萬元       |

|                   |          |           |  |         |
|-------------------|----------|-----------|--|---------|
| 5 萬元以上<br>遺漏(未填寫) | 0<br>118 | 0<br>99.2 |  |         |
| 保險狀態              |          |           |  | 健保      |
| 勞保                | 14       | 11.8      |  |         |
| 健保                | 102      | 85.7      |  |         |
| 勞保+健保             | 3        | 2.5       |  |         |
| 遺漏(未填寫)           | 0        | 0         |  |         |
| 三、對工作強化之認識        |          |           |  |         |
| 醫療復健對返職之幫助        |          |           |  | 一點幫助    |
| 完全無幫助             | 3        | 2.5       |  |         |
| 無幫助               | 4        | 3.4       |  |         |
| 一點幫助              | 41       | 34.5      |  |         |
| 非常有幫助             | 38       | 31.9      |  |         |
| 遺漏(未填寫)           | 33       | 27.7      |  |         |
| 是否知道勞保局職業重建相關服務   |          |           |  | 是       |
| 否                 | 57       | 47.9      |  |         |
| 是                 | 58       | 48.7      |  |         |
| 遺漏(未填寫)           | 4        | 3.4       |  |         |
| 是否知道職業重建項目        |          |           |  | 是(職業訓練) |
| 否                 | 0        | 0         |  |         |
| 是(職業訓練)           | 20       | 16.8      |  |         |
| 是(就業服務、追蹤)        | 2        | 1.7       |  |         |
| 是(職務再設計)          | 4        | 3.4       |  |         |
| 是(工作強化)           | 0        | 0         |  |         |
| 是(心理輔導、社會適應)      | 1        | 0.8       |  |         |
| 遺漏(未填寫)           | 92       | 77.3      |  |         |
| 是否知道勞保局提供工作強化服務   |          |           |  | 否       |
| 否                 | 96       | 80.7      |  |         |
| 是                 | 15       | 12.6      |  |         |
| 遺漏(未填寫)           | 8        | 6.7       |  |         |
| 是否知道工作強化中心        |          |           |  | 是(林口長庚) |
| 否                 | 0        | 0         |  |         |
| 是(林口長庚)           | 5        | 4.2       |  |         |
| 是(中山醫大)           | 0        | 0         |  |         |
| 是(成大醫院)           | 3        | 2.5       |  |         |
| 是(高雄醫大)           | 3        | 2.5       |  |         |

|                 |     |      |  |        |
|-----------------|-----|------|--|--------|
| 是(高雄長庚)         | 0   | 0    |  |        |
| 遺漏(未填寫)         | 108 | 90.8 |  |        |
| 主觀認為醫療與工作強化之關係  | 5   | 4.2  |  | 有些類似   |
| 完全不同            | 12  | 10.1 |  |        |
| 有些不同            | 36  | 30.3 |  |        |
| 沒意見             | 49  | 41.2 |  |        |
| 有些類似            | 13  | 10.9 |  |        |
| 完全相同            | 4   | 3.4  |  |        |
| 遺漏(未填寫)         |     |      |  |        |
| 接受工作強化之管道       |     |      |  | 自行尋求資源 |
| 醫師轉介            | 33  | 27.7 |  |        |
| 復健師轉介           | 13  | 10.9 |  |        |
| 自行尋求資源          | 51  | 42.9 |  |        |
| 其他(朋友)          | 6   | 5.0  |  |        |
| 遺漏(未填寫)         | 16  | 13.4 |  |        |
| 執行工作強化可能會遇到的困難  | 51  | 42.9 |  | 交通不便   |
| 交通不便            | 21  | 17.6 |  |        |
| 車資與餐費等經濟負擔      | 6   | 5.0  |  |        |
| 作息無法調整          | 6   | 5.0  |  |        |
| 雇主反對            | 1   | 0.8  |  |        |
| 家人反對            | 5   | 4.2  |  |        |
| 不需訓練已有能力返職      | 3   | 2.5  |  |        |
| 擔心留下不利之紀錄       | 1   | 0.8  |  |        |
| 不了解該服務之好處       | 14  | 0.8  |  |        |
| 本身受傷狀況仍不足以負擔訓練  | 4   | 3.4  |  |        |
| 擔訓練             | 0   | 0    |  |        |
| 不急著回去工作         | 8   | 6.7  |  |        |
| 其他              |     |      |  |        |
| 遺漏(未填寫)         |     |      |  |        |
| 工作強化對返職之助益      |     |      |  | 稍微幫助   |
| 極大幫助            | 25  | 21.0 |  |        |
| 稍微幫助            | 86  | 72.3 |  |        |
| 無幫助             | 4   | 3.4  |  |        |
| 遺漏(未填寫)         | 4   | 3.4  |  |        |
| 雇主對員工參與工作強化之支持度 | 11  | 9.2  |  | 支持     |

|             |    |      |  |              |
|-------------|----|------|--|--------------|
| 完全支持        | 62 | 52.1 |  |              |
| 支持          | 35 | 29.4 |  |              |
| 不支持         | 4  | 3.4  |  |              |
| 完全不支持       | 7  | 5.9  |  |              |
| 遺漏(未填寫)     |    |      |  |              |
| 是否願意推薦給他人   |    |      |  | 願意           |
| 不願意         | 11 | 9.2  |  |              |
| 願意          | 97 | 81.5 |  |              |
| 遺漏(未填寫)     | 11 | 9.2  |  |              |
| 提高接受服務意願的方法 |    |      |  | 廣為宣傳增<br>加認識 |
| 廣為宣傳增加認識    | 72 | 60.5 |  |              |
| 雇主與勞工簽訂任用書  | 9  | 7.6  |  |              |
| 勞保局提供補助     | 22 | 18.5 |  |              |
| 沒意見         | 14 | 11.8 |  |              |
| 遺漏(未填寫)     | 2  | 1.7  |  |              |

## 第二節、雇主對「工作能力評估與強化」服務認知調查問卷分析

本問卷由長庚大學職能治療學系陳貞夙助理教授設計，針對「雇主對工作能力評估與強化服務認知」議題進行調查。藉此了解雇主對於該服務之認識、了解程度或需求，作為日後推廣該服務時之參考依據。

### 壹、問卷調查摘要

1. 調查對象：雇主
2. 調查時間：97 年 10 月-98 年 3 月
3. 問卷設計：長庚大學職能治療學系陳貞夙助理教授
4. 調查方式：訪查人員問卷調查
5. 發放數量：250 份  
回收數量：235 份  
回收比率：95.6%
6. 有效問卷：94 份  
分析比率：40%

### 貳、問卷調查

我國雇主對「工作能力評估與強化」服務認知調查問卷(簡稱：雇主問卷，附件四)由長庚大學職能治療學系陳貞夙助理教授參考國內外文獻編彙而成。調查之目的在於了解我國雇主對於「工作能力評估與強化」服務的認識程度，調查結果僅提供勞保局作為制定職災勞工「工作能力評估與強化」服務與輔助標準之參考。

問卷調查對象為我國雇主(符合我國勞動基準法規定之雇主定義者)，經訪查人員隨機選出 250 名調查對象，進行調查，共計發放 250 份雇主問卷。問卷回收日期為 97 年 10 月 1 日起至 98 年 3 月 31 日止，回收方式以親自遞交為主。截至 98 年 3 月 31 日止總計回收一般勞工問卷 235 份，回收比率為 95.6% (235/250)。問卷回收後由專人進行初步篩選，若符合以下任一條件則允與剔除並視為無效問卷，且不進行後續數據分析：(1)問卷總缺漏題數達 10 題(包含)以上、(2)僱用勞工人數為 0 人者；(3)第三部分「對職災勞工之主觀感受」缺漏題數達 3 題(包含)以上；(4)第四部份「雇主對職災勞工工作能力評估與

強化服務的認識」缺漏題數達 3 題(包含)以上。篩選結果剔除問卷 141 份，佔回收問卷 60%(141/235)。剩餘之有效問卷為 94 份，佔回收問卷 40%(94/235)。初步篩選完之剩餘有效問卷接續進行問卷編碼(附件四：雇主問卷編碼表)，待編碼完成後以統計軟體 SPSS v10.0 進行統計分析(表 5-2：雇主問卷次數統計表)。

### 叁、問卷統計

根據雇主問卷次數統計表(表 5-2)顯示，94 份有效問卷之個案中，在第一部分「個人資料」方面，「年齡」分布以 41-60 歲(59.6%)最多，20-40 歲(30.9%)次之。在「男女比率」方面約 1：0.9。而「婚姻狀況」方面則以已婚(59.6%)最多，未婚(29.8%)次之。「居住狀況」方面以與家人同住(87.7%)最多。「教育程度」則為大學(五專)佔 57.4 最多，高中佔 22.3%次之。此外，多數受訪者沒有特殊身分(例如中低收入戶、重大傷病卡等)，佔 92.6%。多數受訪者聘雇之員工未曾有因病或因傷停職的經驗，佔 87.2%；1 位受訪者聘顧之員工曾因職災停職(請假)，佔 2.1%。此外，91.5%雇主未曾與員工產生過法律糾紛，7.4%產生法律相關問題。

第二部份「經營事業相關」方面，多數雇主從事服務業(56.4%)最多，工業(27.7%)次之。聘雇之員工人數則以 10 人以下(52.1%)最多，10-20 人(25.5%)居次。工作形態及時數也以白天單班制(71.3%)及工作 8 小時(91.5%)最為常見。此外，有 73.4%雇主採取正職人員資格聘雇員工，約聘資格及人力派遣則分別佔有 20.2%及 6.4%。薪資給付方面，多數薪資約為每月新台幣 2-3 萬元(50.0%)最多，3-4 萬元(29.8%)次之。

第三部份「對職災勞工之主觀感受」方面，有 62.8%的雇主認為發生職災勞工在「人格」上和一般同事有些許差異，33.0%僱主認為完全無差異。對於「再次職災發生的機率」，認為沒有不同者(39.4%)最多，之後依序為稍微提高(25.5%)、稍微降低(24.5%)。對於「遵守工作規則能力」方面，40.4%的僱主認為職災勞工與其他同事之間沒有不同，34.0%的雇主認為會稍微提高。關於「職災前生產力」方面，67.0%雇主認為勞工在受傷前之工作能力與一般同事相比沒有不同；在「職災後生產力」方面，有 45.7%雇主認為勞工受傷後其生產力與同事會稍微降低，30.9 的雇主認為沒有不同。對於「是否願意僱用職災



勞工」的問題，55.3%的雇主表示稍有保留，41.5%的雇主表示完全無保留願意僱用職災勞工。針對雇主僱用職災勞工有所保留的原因，以再次發生職災機率較高(19.1%)最高，其次依序為對其工作能力沒有信心(16.0%)及降低事業生產力(14.9%)。

第四部份「雇主對職災勞工工作能力評估與強化服務的認識」，有 60.6%的雇主表示不知道勞保局提供職業重建相關訓練；反之，有 39.4%雇主表示曾聽聞相關服務。承上題，有 60.6%的僱主表示不清楚職業重建服務相關服務項目，有 23.4%之雇主曾聽聞職業訓練服務，9.6%雇主曾聽聞就業及追蹤服務，有 3.2%雇主曾聽聞職務再設計服務。此外，73.4%雇主認為「雇主在職業重建中的角色」就是需要時提供必要協助，22.3%雇主認為應積極參與其中。有 59.6%的雇主認為醫療復健行為對於職災勞工重返職場有一點幫助，而 24.5%的雇主則認為非常有幫助。另外，對於「是否知道勞保局有提供工作強化服務」問題，64.9%的雇主表示不知道，部分雇主表示知道服務機構包含林口長庚(16.0%)、中山醫學大學(4.3%)、成大醫院(7.4%)、高雄醫學大學(6.4%)及高雄長庚(1.1%)。另外，針對「醫療復健與工作強化服務之差異」問題，表示二者有些類似的雇主(33.0%)最多，其次為有些不同(27.7%)與沒意見(27.7%)。關於「接受工作強化服務之管道」問題，31.9%雇主認為可透過復健師獲得轉介，30.9%認為應尋求醫師轉介，20.2%表示有其他管道(如朋友等)可以接觸到該服務。此外，對於「雇主在工作強化中扮演之角色」的問題，74.5%的雇主表示需要時將提供協助，17.0%的僱主則認為應積極參與。對於「雇主是否願意讓員工參加工作強化」的問題，58.5%的雇主表示些微願意，30.9%的雇主表示極高意願。針對「是否願意接受現場評估服務之意願」問題，61.7%的雇主表示願意部分配合，26.6%的雇主表示願意完全配合。另外，對於「影響雇主參與工作強化服務意願之因素」，有 34.0%的雇主擔心會影響其生產力，其次依序為不了解這項服務的好處(23.4%)以及擔心其他員工反對(16.0%)。針對「工作強化對於重返職場之助益」問題，74.5%的雇主認為稍有幫助佔最多，其次是認為有極大幫助(12.8%)及無幫助(12.8%)。關於「工作強化對雇主事業之影響」問題，61.7%雇主認為對職災員工而言是良好的資源佔最大比例，其次認為沒有影響(19.1%)與完全沒有幫助(19.%)。對於「是否願意推薦該服務給需要之職災勞

工」問題方面，73.4%的雇主表示願意廣為宣傳，而 24.5%雇主則表示不願意。最後，對於「提高職災勞工接受服務意願之方法」問題，50.0%的僱主認為應增加宣傳與認識的機會，27.7%的雇主認為應由勞保局提供金錢上的補助，13.8%的雇主認為可由勞保局與雇主簽訂任用契約，藉此提升職災勞工參與意願。

#### 肆、統計解釋

根據 94 份有效受訪問卷顯示，約 60%的僱主年齡介於 40-60 歲，男女比率約 1：1。此外，教育程度大學(以上)佔 57.4%；與我國內政部(2009)最新統計截至 97 年底 15 歲以上人口之教育程度，大專以上者占 34.9%，明顯高出許多。顯示本次有效問卷所調查之雇主的教育程度普較高。

「經營事業相關」方面 56.4%的雇主從事服務業，其中又以餐飲業(例如小吃、飲料店、超商等)最多，其次則為 27.7%從事工業(例如建築、貨運等)；大致符合一般民眾對於現今臺灣社會如漸步入服務業時代的既定印象。另外，根據經營事業的不同，也不難發現服務業以小團體、少人力著稱，因此多數雇主僱用之員工人數大約在 10 人以下，鮮少超過 20 人。工作型態也以單班制及 8 小時制最為常見，分別佔了 71.3%與 91.5%。從聘雇方式則可發現，正職人員佔 73.4%，而約聘及派遣人員則達到 26.6%(20.2%+6.4%)，約佔 1/4；從每月平均薪資來看，以每月 2-3 萬元(50.0%)至 3-4 萬元(29.8%)居多。由此可知，目前就業薪資約為 2-3 萬元，加上近年受到全球經濟銷陶的影響，短期、非正式雇員的比例可能會逐年增加，對於職災勞工而言勢必更加不樂觀。約有高達 74.4%(17.4%+57.4%)的雇主會主動為其員工投保勞工保險，僅 13.8%的雇主沒有替其員工投保任何保險，顯示多數雇主奉公守法，確實保障勞工基本權益。

關於「對職災勞工之主觀感受」部分，約有 70%~90%的雇主認為職災勞工在傷害發生前之人格特質、工作能力與其他員工並無顯著不同。但發生職災以後，則有約 51%(45.7%+5.3%)的雇主認為其生產能力會降低，因此也有 58.5%(55.3%+3.2%)的雇主會對僱用職災勞工產生疑慮。其原因不外乎是擔心再次發生職災機率較高(19.1%)，對其傷後的工作能力沒有信心(16.0%)，以及擔心降低事業生產力(14.9%)。由此不難得知，一般僱主所擔心的問題在於職災員工的自身防護能力是否足夠，以及工作能力是否真正恢復，以免拖累事業生

產。對此，工作強化可以透過雇主、職災勞工、工作強化服務員的三方會談，提供訓練內容之介紹與測定，亦可針對安全衛教內容進行加強，解除雇主方面的疑慮。

最後，對於「雇主對職災勞工工作能力評估與強化服務的認識」方面，有約 60.6%的雇主表示未曾聽聞勞保局職業重建相關服務，僅約 39.4%的雇主聽聞過並知道部分服務項目，其中又以職業訓練(23.4%)、就業追蹤輔導(9.6%)，推測與近期媒體廣泛宣傳短期就業政策等有關，增加一般民眾對相關服務的認識及接觸機會。類似的情形也發生在「是否知悉工作強化服務」及其「服務單位」問題上，高達 64.9%的雇主未曾聽聞工作強化服務，僅 36.1%的雇主曾聽聞並知道部分服務單位及接洽窗口，其中又以林口長庚醫院(16.0%)居首。此外，多數雇主認為接觸該服務的管道以醫療人員為主，例如醫師及復健師轉介約佔 62.8%(30.%+31.9%)，再次顯示該服務的傳播管道並不普及，一般民眾仍仰須賴醫療人員的協助才能獲得相關資源，未免可惜。

另外，對於「雇主在職業重建扮演之角色」或「雇主在工作強化服務中所扮演之角色」二題中，多數之雇主均認為僅在需要時提供必要之協助即可(73.4%~74.5%)，僅部分雇主認為應積極參與其中(17.0%~22.3%)，而少部分雇主則認為不需參與(3.2%~8.5%)。而在「雇主讓職災員工參與工作強化意願」之題目中，58.5%雇主表示有些微意願讓員工參加訓練計畫，而有 10.6%的雇主表示時完全無意願，約 30.9%的僱主表示極高意願。綜觀上述資料顯示，我國多數雇主對於職災勞工的工作強化及訓練大多採取較為被動的態度，僅在要求時會部分配合。我國勞工保險條例(民國 47 年)、勞動基準法(民國 73 年)、勞工安全衛生法(民國 91 年)、職業災害勞工保護法(民國 90 年)等均明白揭示雇主對於職災勞工有其應盡之責任與義務，唯未確實落實，建議日後也應針對雇主之權利義務部份進行宣導。

多數雇主對於工作強化服務均抱持正面的態度。約 87.3%(12.8%+74.5%)的雇主認為工作強化對於職災勞工重返職場有良好的助益。因此，有半數以上的僱主認為應增加宣傳增加民眾對該服務的認識(50.)，建議勞保局提供訓練補助(27.7%)或勞保局與僱主簽訂認用契約，保障完訓員工重返職場就業(13.8%)等方式，透過這些方式將可以提升職災勞工對於工作強化的認識與接

受度，避免資源的空轉與浪費。

【表 5-2】雇主問卷次數統計表

| 總和(n=94)      | 個數 | 百分比(%) | 中位數        | 眾數      |
|---------------|----|--------|------------|---------|
| 一、個人資料        |    |        |            |         |
| 年齡            |    |        | 41-60<br>歲 | 41-60 歲 |
| 0-20 歲        | 0  | 0      |            |         |
| 21-40 歲       | 29 | 30.9   |            |         |
| 41-60 歲       | 56 | 59.6   |            |         |
| 60 歲以上        | 9  | 9.6    |            |         |
| 遺漏(未填寫)       | 0  | 0      |            |         |
| 性別            |    |        | 男          | 男       |
| 男             | 49 | 52.1   |            |         |
| 女             | 45 | 47.9   |            |         |
| 遺漏(未填寫)       | 0  | 0      |            |         |
| 婚姻            |    |        | 已婚         | 已婚      |
| 已婚            | 56 | 59.6   |            |         |
| 未婚            | 28 | 29.8   |            |         |
| 離婚            | 8  | 8.5    |            |         |
| 鰥寡            | 2  | 2.1    |            |         |
| 遺漏(未填寫)       | 0  | 0      |            |         |
| 居住狀況          |    |        | 與家人<br>同住  | 與家人同住   |
| 獨居            | 19 | 20.2   |            |         |
| 與家人同住         | 74 | 78.7   |            |         |
| 遺漏(未填寫)       | 1  | 1.1    |            |         |
| 教育程度          |    |        | 大學<br>(五專) | 大學(五專)  |
| 國中(含以下)       | 1  | 1.1    |            |         |
| 高中            | 21 | 22.3   |            |         |
| 大學(五專)        | 54 | 57.4   |            |         |
| 研究所(以上)       | 13 | 13.8   |            |         |
| 遺漏(未填寫)       | 5  | 5.3    |            |         |
| 特殊資格          |    |        | 無          | 無       |
| 無             | 87 | 92.6   |            |         |
| 中低收入戶         | 2  | 2.1    |            |         |
| 身心障礙(輕. 中. 重) | 3  | 3.2    |            |         |
| 重大傷病          | 1  | 1.1    |            |         |
| 其他            | 0  | 0      |            |         |
| 遺漏(未填寫)       | 1  | 1.1    |            |         |

|          |    |      |             |         |
|----------|----|------|-------------|---------|
| 曾因病停職    |    |      | 否           | 否       |
| 否        | 82 | 87.2 |             |         |
| 是(非職災)   | 9  | 9.6  |             |         |
| 是(職災)    | 2  | 2.1  |             |         |
| 遺漏(未填寫)  | 1  | 1.1  |             |         |
| 因病停職人數   |    |      | 遺漏<br>(未填寫) | 遺漏(未填寫) |
| 1-10 人   | 2  | 2.1  |             |         |
| 10-20 人  | 6  | 6.4  |             |         |
| 20-50 人  | 1  | 1.1  |             |         |
| 50 人以上   | 2  | 2.1  |             |         |
| 遺漏(未填寫)  | 83 | 88.2 |             |         |
| 最近一次受傷時間 |    |      | 遺漏<br>(未填寫) | 遺漏(未填寫) |
| 1 年內     | 8  | 8.5  |             |         |
| 1-2 年    | 2  | 2.1  |             |         |
| 2-3 年    | 1  | 1.1  |             |         |
| 3 年以上    | 1  | 1.1  |             |         |
| 遺漏(未填寫)  | 82 | 87.2 |             |         |
| 法律糾紛     |    |      | 否           | 否       |
| 否        | 86 | 91.5 |             |         |
| 是        | 7  | 7.4  |             |         |
| 遺漏(未填寫)  | 1  | 1.1  |             |         |
| 二、經營事業相關 |    |      |             |         |
| 事業型態     |    |      | 服務          | 服務      |
| 士        | 1  | 1.1  |             |         |
| 農        | 1  | 1.1  |             |         |
| 工        | 26 | 27.7 |             |         |
| 商        | 12 | 12.8 |             |         |
| 服務       | 53 | 56.4 |             |         |
| 其他       | 1  | 1.1  |             |         |
| 遺漏(未填寫)  | 0  | 0    |             |         |
| 員工人數     |    |      | 10 人以下      | 10 人以下  |
| 10 人以下   | 49 | 52.1 |             |         |
| 10-20 人  | 24 | 25.5 |             |         |
| 20-50 人  | 11 | 11.7 |             |         |
| 50-100 人 | 4  | 4.3  |             |         |
| 100 人以上  | 6  | 6.4  |             |         |
| 遺漏(未填寫)  | 0  | 0    |             |         |
| 輪班型態     |    |      | 單班          | 單班(白班)  |

|                |    |      |       |          |
|----------------|----|------|-------|----------|
| 單班(白班)         | 67 | 71.3 | (白班)  |          |
| 單班(午晚班)        | 4  | 4.3  |       |          |
| 單班(夜班)         | 3  | 3.2  |       |          |
| 雙班制            | 11 | 11.7 |       |          |
| 三班制            | 9  | 9.6  |       |          |
| 遺漏(未填寫)        | 0  | 0    |       |          |
| 工作時數(小時/天)     |    |      | 4-8 小 | 4-8 小時(一 |
| 0-4 小時(半天)     | 2  | 2.1  | 時(一   | 般工作時     |
| 4-8 小時(一般工作時數) | 86 | 91.5 | 般工作   | 數)       |
| 8 小時以上         | 5  | 5.3  | 時數)   |          |
| 其他(臨時)         | 1  | 1.1  |       |          |
| 遺漏(未填寫)        | 0  | 0    |       |          |
| 聘雇資格           |    |      | 正職    | 正職       |
| 正職             | 69 | 73.4 |       |          |
| 約聘             | 19 | 20.2 |       |          |
| 派遣             | 6  | 6.4  |       |          |
| 遺漏(未填寫)        | 0  | 0    |       |          |
| 薪資             |    |      | 2-3 萬 | 2-3 萬元   |
| 2 萬元以下         | 13 | 13.8 | 元     |          |
| 2-3 萬元         | 47 | 50.0 |       |          |
| 3-4 萬元         | 28 | 29.8 |       |          |
| 4-5 萬元         | 5  | 5.3  |       |          |
| 5 萬元以上         | 1  | 1.1  |       |          |
| 遺漏(未填寫)        | 0  | 0    |       |          |
| 保險狀態           |    |      | 勞保+   | 勞保+健保    |
| 無              | 13 | 13.8 | 健保    |          |
| 勞保             | 16 | 17.0 |       |          |
| 健保             | 9  | 9.6  |       |          |
| 勞保+健保          | 54 | 57.4 |       |          |
| 遺漏(未填寫)        | 1  | 1.1  |       |          |
| 三、對職災勞工之主觀感受   |    |      |       |          |
| 人格差異(與同事比較)    |    |      |       | 些許差異     |
| 極大差異           | 4  | 1.3  |       |          |
| 些許差異           | 59 | 62.8 |       |          |
| 完全無差異          | 31 | 33.0 |       |          |
| 遺漏(未填寫)        | 0  | 0    |       |          |
| 再次職災機率         |    |      |       | 沒有不同     |
| 明顯提高           | 3  | 3.2  |       |          |

|               |    |      |  |         |
|---------------|----|------|--|---------|
| 稍微提高          | 24 | 25.5 |  |         |
| 沒有不同          | 37 | 39.4 |  |         |
| 稍微降低          | 23 | 24.5 |  |         |
| 明顯降低          | 7  | 7    |  |         |
| 遺漏(未填寫)       | 0  | 0    |  |         |
| 遵守工作規則能力      |    |      |  | 沒有不同    |
| 明顯提高          | 8  | 8.5  |  |         |
| 稍微提高          | 32 | 34.0 |  |         |
| 沒有不同          | 38 | 40.4 |  |         |
| 稍微降低          | 13 | 13.8 |  |         |
| 明顯降低          | 3  | 3.2  |  |         |
| 遺漏(未填寫)       | 0  | 0    |  |         |
| 職災前生產力(與同事比較) |    |      |  | 沒有不同    |
| 明顯提高          | 0  | 0    |  |         |
| 稍微提高          | 9  | 9.6  |  |         |
| 沒有不同          | 63 | 67.0 |  |         |
| 稍微降低          | 19 | 20.2 |  |         |
| 明顯降低          | 3  | 3.2  |  |         |
| 遺漏(未填寫)       | 0  | 0    |  |         |
| 職災後生產力(與同事比較) |    |      |  | 稍微降低    |
| 明顯提高          | 5  | 5.3  |  |         |
| 稍微提高          | 12 | 12.8 |  |         |
| 沒有不同          | 29 | 30.9 |  |         |
| 稍微降低          | 43 | 45.7 |  |         |
| 明顯降低          | 5  | 5.3  |  |         |
| 遺漏(未填寫)       | 0  | 0    |  |         |
| 雇用職災勞工之意願     |    |      |  | 稍有保留    |
| 完全無保留         | 39 | 41.5 |  |         |
| 稍有保留          | 52 | 55.3 |  |         |
| 極高保留          | 3  | 3.2  |  |         |
| 遺漏(未填寫)       | 0  | 0    |  |         |
| 態度保留原因        |    |      |  | 再次職災機率高 |
| 再次職災機率高       | 18 | 19.1 |  |         |
| 對其工作能力存疑      | 15 | 16.0 |  |         |
| 降低事業生產力       | 14 | 14.9 |  |         |
| 增加他人負擔        | 6  | 6.4  |  |         |
| 勞保費增加         | 7  | 7.4  |  |         |
| 其他            | 1  | 1.1  |  |         |



|                           |    |      |  |         |
|---------------------------|----|------|--|---------|
| 遺漏(未填寫)                   | 33 | 35.1 |  |         |
| 四、雇主對職災勞工「工作能力評估與強化」服務的認識 |    |      |  |         |
| 是否知道勞保局職業重建相關服務           | 57 | 60.6 |  | 否       |
| 否                         | 37 | 39.4 |  |         |
| 是                         | 0  | 0    |  |         |
| 遺漏(未填寫)                   |    |      |  |         |
| 是否知道職業重建項目                |    |      |  | 否       |
| 否                         | 57 | 60.6 |  | 是(職業訓練) |
| 是(職業訓練)                   | 22 | 23.4 |  |         |
| 是(就業服務、追蹤)                | 9  | 9.6  |  |         |
| 是(職務再設計)                  | 3  | 3.2  |  |         |
| 是(工作強化)                   | 2  | 2.1  |  |         |
| 是(心理輔導、社會適應)              | 1  | 1.1  |  |         |
| 遺漏(未填寫)                   | 0  | 0    |  |         |
| 雇主在職災重建中所扮演的角色            | 21 | 22.3 |  | 需要時提供協助 |
| 應積極參與                     | 69 | 73.4 |  |         |
| 需要時提供協助                   | 3  | 3.2  |  |         |
| 不需參與                      | 1  | 1.1  |  |         |
| 遺漏(未填寫)                   |    |      |  |         |
| 醫療復健對返職之幫助                |    |      |  | 一點幫助    |
| 非常有幫助                     | 23 | 24.5 |  |         |
| 一點幫助                      | 56 | 59.6 |  |         |
| 無幫助                       | 11 | 11.7 |  |         |
| 完全無幫助                     | 4  | 4.3  |  |         |
| 遺漏(未填寫)                   | 0  | 0    |  |         |
| 是否知道勞保局提供工作強化服務           | 61 | 64.9 |  | 否       |
| 否                         | 33 | 36.1 |  |         |
| 是                         | 0  | 0    |  |         |
| 遺漏(未填寫)                   |    |      |  |         |
| 是否知道工作強化中心                |    |      |  | 否       |
| 否                         | 61 | 64.9 |  |         |
| 是(林口長庚)                   | 15 | 16.0 |  |         |
| 是(中山醫大)                   | 4  | 4.3  |  |         |
| 是(成大醫院)                   | 7  | 7.4  |  |         |
| 是(高雄醫大)                   | 6  | 6.4  |  |         |

|                 |    |      |  |         |
|-----------------|----|------|--|---------|
| 是(高雄長庚)         | 1  | 1.1  |  |         |
| 遺漏(未填寫)         | 0  | 0    |  |         |
| 主觀認為醫療與工作強化之關係  | 8  | 8.5  |  | 有些類似    |
| 完全不同            | 26 | 27.7 |  |         |
| 有些不同            | 26 | 27.7 |  |         |
| 沒意見             | 31 | 33.0 |  |         |
| 有些類似            | 3  | 3.2  |  |         |
| 完全相同            | 0  | 0    |  |         |
| 遺漏(未填寫)         |    |      |  |         |
| 接受工作強化之管道       |    |      |  | 復健師轉介   |
| 醫師轉介            | 29 | 30.9 |  |         |
| 復健師轉介           | 30 | 31.9 |  |         |
| 自行尋求資源          | 15 | 16.0 |  |         |
| 其他(朋友等)         | 19 | 20.2 |  |         |
| 遺漏(未填寫)         | 1  | 1.1  |  |         |
| 雇主在工作強化中所扮演的角色  | 16 | 17.0 |  | 需要時提供協助 |
| 應積極參與           | 70 | 74.5 |  |         |
| 需要時提供協助         | 8  | 8.5  |  |         |
| 不需參與            | 0  | 0    |  |         |
| 遺漏(未填寫)         |    |      |  |         |
| 雇主讓員工參與工作強化之意願  | 29 | 30.9 |  | 些微意願    |
| 極高意願            | 55 | 58.5 |  |         |
| 些微意願            | 10 | 10.6 |  |         |
| 完全無意願           | 0  | 0    |  |         |
| 遺漏(未填寫)         |    |      |  |         |
| 雇主接受現場評估之意願     |    |      |  | 願意部分配合  |
| 願意完全配合          | 25 | 26.6 |  |         |
| 願意部分配合          | 58 | 61.7 |  |         |
| 完全無意願           | 11 | 11.7 |  |         |
| 遺漏(未填寫)         | 0  | 0    |  |         |
| 影響雇主參與工作強化意願之原因 | 32 | 34.0 |  | 影響生產力   |
| 影響生產力           | 15 | 16.0 |  |         |
| 其他員工反對          | 14 | 14.9 |  |         |
| 對職災勞工沒有幫助       | 7  | 7.4  |  |         |

|              |    |      |  |          |
|--------------|----|------|--|----------|
| 擔心留下不利紀錄     | 22 | 23.4 |  |          |
| 不了解這項服務好處    | 1  | 1.1  |  |          |
| 不急著讓員工回去工作   | 0  | 0    |  |          |
| 其他           | 3  | 3.2  |  |          |
| 遺漏(未填寫)      |    |      |  |          |
| 工作強化對返職之助益   |    |      |  | 稍微幫助     |
| 極大幫助         | 12 | 12.8 |  |          |
| 稍微幫助         | 70 | 74.5 |  |          |
| 無幫助          | 12 | 12.8 |  |          |
| 遺漏(未填寫)      | 0  | 0    |  |          |
| 工作強化對雇主事業之影響 |    |      |  | 良好的資源    |
| 沒有影響         | 18 | 19.1 |  |          |
| 是良好的資源       | 58 | 61.7 |  |          |
| 完全沒有幫助       | 18 | 19.1 |  |          |
| 遺漏(未填寫)      | 0  | 0    |  |          |
| 是否願意推薦給他人    |    |      |  | 願意       |
| 不願意          | 23 | 24.5 |  |          |
| 願意           | 69 | 73.4 |  |          |
| 遺漏(未填寫)      | 2  | 2.1  |  |          |
| 提高接受服務意願的方法  |    |      |  | 廣為宣傳增加認識 |
| 廣為宣傳增加認識     | 47 | 50.0 |  |          |
| 雇主與勞工簽訂任用書   | 13 | 13.8 |  |          |
| 勞保局提供補助      | 26 | 27.7 |  |          |
| 沒意見          | 8  | 8.5  |  |          |
| 其他           | 0  | 0    |  |          |
| 遺漏(未填寫)      | 0  | 0    |  |          |

### **第三節、「一般勞工問卷」與「雇主問卷」分析總結**

本文中所指之「一般勞工對工作能力評估與強化服務認知調查問卷」與「雇主對於工作能力評估與強化服務認知調查問卷」係由長庚大學職能治療學系陳貞夙助理教授設計，針對上述二個族群「對工作能力評估與強化服務認知」議題進行調查。統整蒐集到之問卷資料，將有助於了解此民眾對於該服務之認識程度或需求，作為日後推廣該服務時之參考依據。

#### **壹、問卷調查摘要**

1. 調查對象：我國一般勞工與雇主
2. 調查時間：97 年 10 月-98 年 3 月
3. 問卷設計：長庚大學職能治療學系陳貞夙助理教授
4. 調查方式：訪查人員問卷調查
5. 發放數量：各 250 份，合計 500 份
6. 回收數量：勞工版 243 份，雇主版 235 份
7. 回收比率：勞工版 97.2%，雇主版 95.6%
8. 有效問卷：勞工版 119 份，雇主版 94 份
9. 分析比率：勞工版 48.9%， 雇主版 40%

#### **貳、問卷調查**

「一般勞工對工作能力評估與強化服務認知」調查問卷(簡稱：一般勞工問卷，附件三)與「雇主對工作能力評估與強化服務認知」調查問卷(簡稱：雇主問卷，附件四)由長庚大學職能治療學系陳貞夙助理教授參考國內外文獻編彙而成。調查之目的在於了解上述族群對於「工作能力評估與強化」服務的認識程度，調查結果僅提供勞保局作為制定職災勞工「工作能力評估與強化」服務與輔助標準之參考。

##### **1. . 一般勞工問卷**

問卷發放、回收、篩選及統計分析方式請參照「一般勞工問卷」之問卷調查章節。

##### **2. 雇主問卷**

問卷發放、回收、篩選及統計分析方式請參照「雇主問卷」之問卷調查章節。

## 叁、問卷統計

### 1. 一般勞工問卷

根據一般勞工問卷次數統計表顯示，119 份有效問卷之個案中，在第一部分「個人資料」方面，「年齡」分布以 21-40 歲(51.3%)最多。在「男女比率」方面約 0.8：1。而「婚姻狀況」方面則以已婚(43.7%)最多。「居住狀況」方面以與家人同住(84.9%)最多。「教育程度」則為大學(五專)佔 47.9%最多。此外，多數受訪者沒有特殊身分(例如中低收入戶、重大傷病卡等)，佔 88.2%。多數受訪者未曾有因病或因傷停職的經驗，佔 84.0%。

第二部份「工作狀況」方面，一般勞工每月收入約為新台幣 2-3 萬元(32.8%)最多。

第三部份「對失能勞工工作能力評估與強化服務的認識」方面，多數一般勞工在「醫療復健對於職災發生後重返職場之助益程度」問題中，認為有一點幫助(34.5%)最多。在「是否知道勞保局提供職災勞工職業重建相關服務」問題中，知道有此服務者最多，佔 47.9%。承上，同一問題中，知曉職業重建相關服務的受訪者裡，曾聽聞過職業訓練服務者最多，佔 16.8%。在「是否知道勞保局提供失能勞工工作能力評估與強化」問題中，80.7%受訪者不知道該項服務。承上，同一問題中，知道該服務提供單位包含林口長庚者佔 4.2%。此外，在主觀認定「醫療復健與工作強化之關係」的問題中，41.2%受訪者認為二者有些類似。對於「接受工作強化服務之管道」的問題中，42.9%受訪者認為可自尋尋求資源並藉此接觸到該服務。對於「接受工作強化服務可能遭遇到的困難」問題，有 42.9%受訪者表示交通問題會是最大阻礙，車資與餐費等經濟負擔則佔 17.6%次之。對於「工作強化服務對於重返職場之幫助程度」問題中，72.3%受訪者認為稍有幫助，。對於「雇主對失能勞工參與工作強化之支持度」問題中，52.1%受訪者表示其雇主願意支持。對於「是否願意推薦工作強化服務給失能勞工」的問題中，表示願意者佔 81.5%。最後，在主觀認為「可以提高失能勞工參與工作強化意願之措施」的問題中，有 60.5%的受訪者認為應廣為宣傳增加對工作強化服務的認識，18.5%受訪者認為雇主應與勞保局簽署參訓同意書。

### 2. 雇主問卷

根據雇主問卷次數統計表(表 5-2)顯示，94 份有效問卷之個案中，在第一部分「個人資料」方面，「年齡」分布以 41-60 歲(59.6%)最多。在「男女比率」方面約 1：0.9。而「婚姻狀況」方面則以已婚(59.6%)最多。「居住狀況」方面以與家人同住(87.7%)最多。「教育程度」則為大學(五專)佔 57.4 最多。此外，多數受訪者沒有特殊身分(例如中低收入戶、重大傷病卡等)，佔 92.6%。多數受訪者聘雇之員工未曾有因病或因傷停職的經驗，佔 87.2%；1 位受訪者聘顧之員工曾因職災停職(請假)，佔 2.1%。此外，91.5%雇主未曾與員工產生過法律糾紛，7.4%產生法律相關問題。

第二部份「經營事業相關」方面，多數雇主從事服務業(56.4%)最多，。聘雇之員工人數則以 10 人以下(52.1%)最多。工作形態及時數也以白天單班制(71.3%)及工作 8 小時(91.5%)最為常見。此外，有 73.4%雇主採取正職人員資格聘雇員工。薪資給付方面，多數薪資約為每月新台幣 2-3 萬元(50.0%)最多。另外保險狀態方面，多數雇主表示為其員工同時投保全民健康保險及勞工保險者佔 57.4%。

第三部份「對職災勞工之主觀感受」方面，有 62.8%的雇主認為發生職災勞工在「人格」上和一般同事有些許差異。對於「再次職災發生的機率」，認為沒有不同者(39.4%)最多。對於「遵守工作規則能力」方面，40.4%的僱主認為職災勞工與其他同事之間沒有不同。關於「職災前生產力」方面，67.0%雇主認為勞工在受傷前之工作能力與一般同事相比沒有不同。在「職災後生產力」方面，有 45.7%雇主認為勞工受傷後其生產力與同事會稍微降低。對於「是否願意僱用職災勞工」的問題，55.3%的雇主表示稍有保留。針對雇主僱用職災勞工有所保留的原因，以再次發生職災機率較高(19.1%)最高。

第四部份「雇主對職災勞工工作能力評估與強化服務的認識」，有 60.6%的雇主表示不知道勞保局提供職業重建相關訓練。承上題，有 60.6%的僱主表示不清楚職業重建服務相關服務項目。此外，73.4%雇主認為「雇主在執業重建中的角色」就是需要時提供必要協助。有 59.6%的雇主認為醫療復健行為對於職災勞工重返職場有一點幫助。另外，對於「是否知道勞保局有提供工作強化服務」問題，64.9%的雇主表示不知道，部分雇主表示知道服務機構包含林口長庚(16.0%)為最多。另外，針對「醫療復健與工作強化服務之差異」問題，

表示二者有些類似的雇主(33.0%)最多。關於「接受工作強化服務之管道」問題，31.9%雇主認為可透過復健師獲得轉介。此外，對於「雇主在工作強化中扮演之角色」的問題，74.5%的雇主表示需要時將提供協助。對於「雇主是否願意讓員工參加工作強化」的問題，58.5%的雇主表示些微願意，。針對「是否願意接受現場評估服務之意願」問題，61.7%的雇主表示願意部分配合。另外，對於「影響雇主參與工作強化服務意願之因素」，有 34.0%的雇主擔心會影響其生產力，其次依序為不了解這項服務的好處(23.4%)以及擔心其他員工反對(16.0%)。針對「工作強化對於重返職場之助益」問題，74.5%的雇主認為稍有幫助佔最多。關於「工作強化對雇主事業之影響」問題，61.7%雇主認為對職災員工而言是良好的資源佔最大比例。對於「是否願意推薦該服務給需要之職災勞工」問題方面，73.4%的雇主表示願意廣為宣傳，而 24.5%雇主則表示不願意。最後，對於「提高職災勞工接受服務意願之方法」問題，50.0%的僱主認為應增加宣傳與認識的機會，27.7%的雇主認為應由勞保局提供金錢上的補助，13.8%的雇主認為可由勞保局與雇主簽訂任用契約，藉此提升職災勞工參與意願。

### 3. 勞工-雇主問卷次數比較

根據一般勞工問卷次數統計(表 5-1)表及雇主問卷次數通計表(表 5-2)，擷選二份問卷中概念相近的題目，整理於勞工-雇主問卷次數比較表(表 5-3)之中。

### 肆、統計解釋

由勞工-雇主問卷次數比較表(表 5-3)中可以發現，兩份問卷之回收率相近，幾乎達 100%，但有效問卷卻相差約 9%，推測可能是因為雇主問卷題目較多，剔除標準較一般勞工問卷嚴苛，造成此項差距。

針對人口學資料方面，兩份問卷在各方面次數比率皆相近。年齡方面，兩份問卷呈現之勞動年齡(16-64 歲)分布約略相近，約佔有效問卷 90%左右。教育程度也以大學(大專)為最多。性別比率方面也大致類似，趨近 1:1。綜合上述之觀察數據即可發現，我國之勞動市場之人力素質良好，男女比率平均，符合我國現今邁入高學歷、雙薪家庭之社會結構概況。

對於工作相關資訊方面，兩份問卷均一致呈現我國勞工薪資的現況，約每

月新台幣 2-3 萬元最多，3-4 萬元次之。與我國經濟部(2009)年最新統計資料基本工資每月新台幣 17,280 元，及製造業受僱員工每月新台幣 35,836 元，約略符合。唯在保險狀況方面，勞工表示雇主有為其投保勞工保險與雇主表示有為其員工投保勞工保險，兩者之間差距達 61%。推論原因可能如下：(1)誠如數據顯示，多數雇主並未替旗下員工投保勞工保險；(2)受訪者填答時誤解題意，並未審慎考量到雇主有替其投保勞工保險。針對此問題，建議未來除了在題目設計上應更加詳細、謹慎，同時也應針對此現象進行深入調查，以了解實際狀況，確保勞工權益。

關於對工作強化服務之瞭解與認識方面，多數勞工或雇主不知道勞保局有提供職業重建相關服務，其比率 47%~67%；對於工作強化服務更是不熟悉，未曾聽聞該服務之比率達到 64%~80%。顯示約半數以上之勞工或雇主對相關服務內容、流程、單位均不甚明瞭，恐有浪費社會資源而無法充分利用之虞。建議相關單位應多加宣導，透過各類媒體、衛教活動等，廣泛介紹工作強化服務給勞工與雇主認識，以利日後遭遇職災案件時，能有效且迅速地獲得協助。雖然多數勞工與雇主對工作強化服務不甚清楚，但仍對該服務抱持正面之態度，有 72%~74%的受訪者表示相信工作強化服務對於職災勞工重返職場有正向的助益。

此外，在影響參與工作強化意願之因子方面，勞工與雇主就呈現很大的不同。多數勞工認為參加訓練時的交通與經費問題，會是顯著阻礙；然多數雇主不願意讓其員工參訓原因，則認為會影響事業之生產力以及不了解參訓的效益為何。對此建議勞保局在參訓時可提供勞工或雇主是當之金錢補助(車費、餐費等)，並與雇主簽立任用契約，確保完訓之職災勞工能順利重返職場。至於雇主方面之考量，則建議在工作強化計畫中，邀請雇主、職災勞工與工作強化服務員進行三方會談，藉此提供訓練內容之介紹與測定，並針對安全衛教內容進行加強，以解除雇主方面的疑慮。



【表 5-3】勞工-雇主問卷次數比較表

|                 | 一般勞工問卷(百分比%)                                      | 雇主問卷(百分比%)                                        |
|-----------------|---------------------------------------------------|---------------------------------------------------|
| 一、問卷調查          |                                                   |                                                   |
| 發放問卷            | 250 份                                             | 250 份                                             |
| 回收問卷(回收比率)      | 243 份(97.2%)                                      | 235 份(95.6%)                                      |
| 有效問卷(分析比率)      | 119 份(48.9%)                                      | 94 份(40%)                                         |
| 二、人口學資料         |                                                   |                                                   |
| 年齡              | 21-40 歲(51.3%)<br>41-60 歲(41.9%)                  | 41-60 歲(59.6%)<br>21-40 歲(30.9%)                  |
| 性別(男:女)         | 0.8 : 1                                           | 1.1 : 1                                           |
| 婚姻狀況            | 已婚(43.7%)                                         | 已婚(59.6%)                                         |
| 居住狀況            | 與家人同住(84.9%)                                      | 與家人同住(78.7%)                                      |
| 教育程度            | 大學(五專)(47.9%)                                     | 大學(五專)(57.4%)                                     |
| 特殊資格            | 無(88.2%)                                          | 無(92.6%)                                          |
| 三、工作相關資訊        |                                                   |                                                   |
| 薪資收入(月)         | 2-3 萬元(32.8%)<br>3-4 萬元(20.2%)                    | 2-3 萬元(50.0%)<br>3-4 萬元(29.8%)                    |
| 保險狀態            | 勞保(11.8%)<br>健保(85.7%)<br>勞保+健保(2.5%)             | 勞保+健保(57.4%)<br>勞保(17.0%)<br>健保(9.6%)             |
| 四、對於工作強化服務之認識   |                                                   |                                                   |
| 醫療復健對返職之幫助      | 一點幫助(34.5%)                                       | 一點幫助(59.6%)                                       |
| 是否知道勞保局職業重建相關服務 | 否(47.9%)<br>是(48.7%)                              | 否(64.9%)<br>是(36.1%)                              |
| 是否知道職業重建項目      | 是-職業訓練(16.8%)<br>是-就業服務、追蹤(3.4%)<br>是-職務再設計(1.7%) | 是-職業訓練(23.4%)<br>是-就業服務、追蹤(9.6%)<br>是-職務再設計(3.2%) |
| 是否知道勞保局提供工作強化服務 | 否(80.7%)<br>是(12.6%)                              | 否(64.9%)<br>是(63.1%)                              |
| 是否知道工作強化中心      | 是-林口長庚(4.2%)<br>是-成大醫院(2.5%)<br>是-高雄醫大(2.5%)      | 是-林口長庚(16.0%)<br>是-成大醫院(7.4%)<br>是-高雄醫大(6.4%)     |
| 主觀認為醫療與工作強化之關係  | 有些類似(41.2%)<br>沒意見 3(0.3%)                        | 有些類似(33.0%)<br>沒意見(27.7%)<br>有些不同(27.7%)          |
| 接受工作強化之管道       | 自行尋求資源(42.9%)<br>醫師轉介(27.7%)<br>復健師轉介(10.9%)      | 復健師轉介(31.9%)<br>醫師轉介(30.9%)<br>其他(20.2%)          |

|                 |                                                       |                                                        |
|-----------------|-------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------|
| 影響勞工參與意願因素      | 交通不便(42.9%)<br>車資與餐費等經濟負擔(17.6%)                      |                                                        |
| 影響雇主讓員工參與因素     |                                                       | 影響生產力(34.0%)<br>不了解這項服務好處(23.4%)                       |
| 工作強化對返職之助益      | 稍微幫助(72.3%)<br>極大幫助(21.0%)                            | 稍微幫助(74.5%)<br>極大幫助(12.8%)<br>無幫助(12.8%)               |
| 雇主對員工參予工作強化之支持度 | 支持(52.1%)<br>不支持(29.4%)                               | 些微意願(58.5%)<br>極高意願(30.9%)                             |
| 是否願意推薦給他人       | 願意(81.5%)                                             | 願意(73.4%)                                              |
| 提高接受服務意願的方法     | 廣為宣傳增加認識(60.5%)<br>勞保局提供補助(18.5%)<br>雇主與勞工簽訂任用書(7.6%) | 廣為宣傳增加認識(50.0%)<br>勞保局提供補助(27.7%)<br>雇主與勞工簽訂任用書(13.8%) |

## 第四節、強化工作個案訪談

會談(interview)和問卷(questionnaires)是兩種最受歡迎，也最廣泛應用於描述性或主觀性資料蒐集的方式之一(Portney, L. G., & Watkins, M. P. 2009)。因此，透過問卷及半結構化訪談，將有助於釐清目前國內四處工作強化中心所執行之工作強化服務內容，以及受訓完畢且結案之個案，對於工作強化(work hardening)評估與訓練計畫之認識與感受。同時，亦可針對服務待改進之處提出檢討與建議，作為日後學術研究或相關法規制定時之參考。

本次訪談內容由長庚大學職能治療學系陳貞夙助理教授所設計之「職災勞工對工作能力評估與強化服務認知」調查問卷而擬定，希望藉此了解職災勞工對於該服務之認識、了解程度或需求。預計訪談時間約為 30~45 分鐘，資料抄錄約為 10-15 分鐘，合計約 60 分鐘。

本次訪談採用半結構訪談方式。經受訪者同意後，訪談者將針對訪談過程與部分訓練紀錄進行紙筆紀錄與抄寫。訪談內容僅做為學術研究及勞保局工作強化計畫使用。訪談完畢後，將由訪談者進行資料彙整，並撰寫成訪談報告。相關資料僅保存至本計畫案結束後隨即銷毀，已確保個案隱私受到保障。

### 壹、訪談大綱

#### 一、訪談資料

1. 訪談人員：陳威榮
2. 訪談時間：98 年 8 月 4、5 日
3. 訪談時間：約 30~40 分鐘(最久 60 分鐘)
4. 訪談方式：問卷+半結構式訪談
5. 訪談對象：接受過工作強化之職災勞工，共計 4 名
6. 訪談大綱：

##### (一) 訪談介紹(5min)

- (1)自我介紹：姓名、訪談目的、方式、流程、權益
- (2)請受訪者填寫問卷
- (3)受訪者同意後翻閱訓練計畫

##### (二) 個案資料(5min)

- (1)訪談時間、地點

(2)訪談對象：

- i. 年齡、性別、婚姻狀況、子女、居住狀況、學歷
- ii. 特殊身分或資格(例如重大傷病)

(3)其他

**(三) 工作狀況(10min)**

(1)工作史：工作史、工作類型、職務、薪資、工作時數、勞健保狀況

(2)職災經過：

- i. 發生經過、患處、症狀、就醫狀況(急診、手術、住院、復健)
- ii. 醫療復健內容(時間、頻率、管道、訓練內容)

**(四) 工作強化(10-15min)**

(1)訓練流程：

- i. 轉介、開案、結案、訓練時數、訓練比例、訓練強度
- ii. 參與人員：轉介單位、醫師、治療師、家屬、雇主

(2)訓練計畫：目標、內容、頻率、方式、評估方式

(3)訓練成效：個案滿意度、能力恢復狀況、特殊需求

(4)訓練前後對於工作強化的認識、與醫療復健之差異處

(5)列舉優缺點及建議內容

(6)總結與主觀感受：空間、器械、專業知能、服務品質、服務態度

**貳、個案訪談報告總結**

**一、前言**

透過問卷及半結構化訪談(附件七)，了解目前國內四處工作強化中心已受訓完畢結案之個案(流水編號 001~004)，對於工作強化(work hardening)評估與訓練計畫之認識與感受。同時，亦針對服務待改進之處提出建議，作為日後學術研究或相關法規制定時之參考。

**二、個案基本資料(附件五)**

本次四名受訪個案均為男性，年齡分別為27、49、31與28歲，教育程度為國中(高職)肄業或畢業。除第二名個案獨居以外，其他三名均與家人同住。四名個案均從事勞務性工作，例如第一名個案為運動器材組裝保養技師、第二名個案為臨時板模工人(師傅)、第三名個案為排水工程之營建工人、第四名個案

為裝潢工人(師傅)，其中除第二名個案無固定雇主與薪資外，其他三名個案均有固定雇主，每月薪資約2~4萬。四名個案均參加我國之健康保險(簡稱健保)、勞工保險(簡稱勞保)，此外，其中二名個案還額外投保私人意外保險與醫療保險。職業災害(簡稱職災)發生後，四名個案均曾因病停職一段時間，平均時間為一個月~三個月不等(不含工作強化)。此外，傷後四名個案均曾申請各類補償津貼，例如勞保職災補償、私人保險給付(視個案投保與否)，整體補償金額最低約2萬元，最高約15萬元。

### **三、職災、醫療復健與工作強化(附件五)**

#### **1. 職災發生狀況、治療及復健**

四名個案中有三名個案為創傷性職災，分別為：第一名個案保養技師-手部粉碎性骨折、第二名個案板模工人-肩部旋轉肌群扭傷、第四名個案室內裝潢工人-手部骨折；而第三名個案營建工人則為上肢(為主)之2.3度燒燙傷。職災發生後，四名個案均送往臨近醫學中心或區域醫院進行治療，依序分別為林口長庚醫院、高雄小港醫院、高雄長庚醫院以及成功大學附設醫院。各醫療機構依照個案受傷類型、部位、嚴重程度不同，進行不同治療方式與復健計畫。第一名個案因工作時遭器械輾壓造成粉碎性骨折，先後進行三次外科手術(含一次截肢手術)，其復健治療以傷口照護、副木穿戴、手部功能訓練及恢復為主。第二名個案因施工時由竹架摔落，導致右肩部旋轉肌群受傷，自行前往鄰近中醫診所針灸治療無效後，前往高雄小港醫院復健科就診，其治療目標以手部力量訓練及關節活動度之恢復為主。第三名個案因器械火花引燃手套殘油，導致上肢多處灼傷，其治療及復健重點在於清創、皮瓣移植、疤痕控制、維持關節活動度避免攣縮。最後，第四名個案因工作時由木梯跌落造成手部骨折，其治療重點在於進行外科手術(植入骨釘)以維持關節穩定，並恢復其手部力量。

在此四名個案中，急診(或開刀)住院時間累計最短者為第四名個案約1天(手部骨折)，最長的為第一名個案保養技師約1個月(手部粉碎性骨折，3次手術)。術後之醫療復健時間最短為模板工人，約1個月；最長為保養技師約3個月時間。

#### **2. 工作強化服務**

四名個案之轉介單位有三個為原醫院內之單位，僅一個為縣政府勞工局轉介。轉介狀況依序為：第一位保養技師由林口長庚職業傷病整治中心轉介至同機構之職災勞工工作強化中心；第二位模板工人由高雄小港醫院復健科轉介至高雄醫學大學附設醫院之職災勞工工作強化中心；第三位營建工人由高雄長庚醫院復健科轉介至同單位職災勞工工作強化中心；最後，第四位室內裝潢工人由台南縣勞工局轉介至成功大學附設醫院之職災勞工工作強化中心。

單位接到轉介後至開案，平均約經過3個工作天( $(5+1+4)/3=3$ 天)。開案後整體訓練期程約為6-10週不等(依個案所需)；訓練頻率及強度，每週約1-3次(天)，每次約2小時；工作強化評估及訓練總時間(不含報告撰寫)平均約為27小時( $(30+40+20+18)/4=27$ 小時)。

#### (1)訓練目標與評估、訓練內容

四名個案共同訓練目標均有：增加工作所需之生理功能(肌力、耐力)、體適能(或心肺耐力)、衛教訓練。四個工作強化中心之服務團隊主要以醫師及治療師所組成，其中醫師以復健科醫師或外科醫師為主，而治療師則以職能治療師為主。

四個強化中心共同執行之評估及訓練內容如下：回復轉介單、工作強化初評、工作分析、與個案討論後擬定工作訓練計畫、工作強化與訓練紀錄、結案評估及報告、後續追蹤。訓練完成後由治療師進行工作強化報告說明，並告知個案訓練成果及後續轉銜服務。

而四個中心常用的評估工具或方式則包含：晤談、工作分析、生活品質問卷(機構自製或特定品質問卷)、上肢功能評估與理學檢查(關節活動度、徒手肌肉力量測驗、握力測驗、指力測驗、感覺檢查)、疼痛量表、工作樣本、工作樣本、工作模擬等，其他則依個案所需不同而有所調整。

#### (2)訓練成果

結案後，四名個案均恢復大部分工作能力並成功復職。第一位保養技師雖建議返回原職場原職位，但雇主為配合職場實際所需，故雖擔任原職位但工作內容轉為一般事務性質為主。第二位模板工人建議返回原職場原職位，但受到景氣影響曾短暫、斷斷續續就業，目前在家待業中。第三位營建工人依建議返回原職場原職位。第四位室內裝潢工人建議返回原職場原職位，但因受雇之公

司目前無工程進行，故目前在家待業中。此外，四名個案返職後其薪資均與職災前相同，並未受到職災或職務微調而有所變動。

### (3)工作強化效益

四名個案訓練期在 1.5~3 個月不等，符合「密集訓練、迅速返職」之訓練目標，避免個案因離職時間過久、患病時間過長等因素降低其工作能力及意願，間接增加社會成本的負擔。此外，四名個案之訓練計畫均符合「個別化」之原則，依據工作特性及受傷狀況擬定特殊的訓練或衛教課程，例如燒燙傷之疤痕處理、高處工作之安全防護措施等，不僅確實改善個案現今所面臨的困擾，同時亦可預防災害的二次發生。訓練結束後，四名個案均能順利重返原職場，顯示訓練之成功；此外，由於實質的復工且重新獲得薪資，四名個案對於傷後之經濟擔憂亦獲得顯著改善，間接提升其自信心及生活滿意度。綜觀上述所言，工作強化對於職災勞工的工作能力、生理功能及心理層面均有正面助益，符合開案之初照顧勞工的美意與訓練的宗旨。

### 3. 個案主觀感受及對服務的認知

四名個案均對工作強化整體服務品質一致給予正面評價(3 名表示滿意，1 名表示非常滿意)，特別是對於服務人員的態度與專業知能方面滿意度介於尚滿意~滿意之間。多數個案認為合諧、親切的治療氣氛以及充分的溝通有助於訓練關係之建立，同時也使後續之訓練推動更為容易。另外，關於訓練頻率、訓練強度方面，多數個案表示滿意且足夠。四名個案均表示如果日後遇到相同需求之職災勞工願意提供相關服務資訊或介紹至工作強化中心來接受服務。

唯多數個案對於硬體及部分個案對於人員配置、經費補助方面表達個別之建議，分述如下：

四名個案中有二名對於訓練空間感到不足，其中一位認為治療場所使用時間侷限(需提前預借或規劃)，缺乏彈性；一名個案認為訓練場所收納空間不足，造成器械堆疊情況，甚至可能阻礙到動線之規劃。有二名個案認為訓練設備不足，常需透過不同單位之間互相借調，不僅不方便，同時也透漏器械缺乏之情形，可能無法滿足廣泛種類的職災與多樣化的訓練類型；此外，對於不足之器械，雖然多數之治療師會以類似效果之訓練設施代替，但個案仍認為可能無法發揮原本預期之訓練效果。

另外，一名個案認為人員配置不足。四個強化中心均呈現類似現象，由一名治療師擔任主要承辦人員(訓練人員)，其工作內容涵括多數業務(由開案至結案之晤談、評估、訓練、結案、撰寫報告等)，其他人員(例如醫師或轉介人員)僅於討論會議出現數次。針對此現象，個案認為服務人員可能不足，無法提供更廣泛、全面的訓練服務。

最後，關於經費補助方面，一名個案表示若訓練期間無任何經費補助，將大幅降低職災勞工參訓意願，因為受訓期間必須請假且不支付薪水，將對經濟造成影響；此外，每週密集性 1~3 次的訓練，對於交通及餐費也是負擔。

關於「對醫療復健與工作強化之認識」的問題，四名個案均表示在接觸服務之前均不熟悉甚至未曾聽聞過此服務，且對服務內容與意涵極不了解。舉例來說，第一位個案認為工作強化服務是一般醫療復健的進階、複雜版本；第二位個案對此服務毫無知悉；第三位個案表示並不清楚工作強化服務之內容與效果，只知道職災勞工有傷害津貼補助；第四位個案亦未曾聽過本服務。

關於「第一次聽聞工作強化服務的管道」的問題，其中三名個案是透過醫療機構之醫療人員(醫師或治療師)單方主動告知而得知，一名個案是透過縣政府勞工局雇員主動聯絡而得知此服務。

結案後，四名個案均對工作強化服務有不同的認識了解。舉例來說，第一位個案認為所謂的工作強化是「針對傷後所欠缺之工作能力進行訓練，可協助患者迅速回復原有工作能力，並快速返回工作」的訓練服務；第二位個案認為所謂的工作強化是「針對傷後工作能力缺少什麼，就針對該項能力進行訓練」；第三位個案認為所謂的工作強化是「針對工作所需之體能進行強化與技巧增進，因此必須依照工作性質不同而調整訓練內容」；第四位個案認為所謂的工作強化是「提升工作所需的各種能力，例如工作速度、手部動作，欠缺何種工作能力就針對該項訓練，非整體的訓練，因此效果較集中，復原速度較醫療復健快速」。

#### **四、臨床意義與討論**

針對四名訪談個案所得之資料整理如下，並依此提出相關建議以供參考：

##### **1. 整體滿意度佳**

四名訪談個案對於工作強化服務均表示滿意~非常滿意，顯示該服務內容



達到或甚至超出個案之預期。此外，四名受訪個案均於訓練後恢復大部分之工作能力，且均能重返原職場(原職位或原職位但部分工作內容調整)，其工作薪資亦無改變，顯示工作強化服務之成功。另外，透過訓練前的訪談及溝通，使得服務人員與個案之間建立良好共識與訓練目標，不僅促使後續計畫之執行更為順利，同時也大幅提升個案之滿意程度。建議應維持此良好互動模式，例如建立晤談或討論機制，以形成雙方之共識及暢通的溝通管道。此外，亦建議建立服務品質監控制度，除了透過個案自填式問卷或單位內之服務品質調查，同時建立統一之績效評估流程、評鑑機制(進退場機制)，確保服務品質。

## 2. 計畫訓練期程、頻率及強度之安排

根據美國華盛頓州對工作強化之敘述，其性質為「短期且密集性的工作能力訓練計畫」。目前國際間常見之時程最短為訓練期 4 週，最長 12 週為限；追蹤期平均約 1 個月，最長 6-24 個月不等；每週訓練天數 3-5 天，每日 4-8 小時。整理訪談之資料顯示，目前此四個強化中心訓練期程(不含報告撰寫)約 1.5~2.5 個月不等；頻率及強度每週約 1-3 次(天)，每次約 2 小時；工作強化評估及訓練總時間(不含報告撰寫)平均約為 27 小時。

比照之後發現國內四所機構在總訓練期程方面較久(約 1.5~2.5 個月)，訓練頻率、強度較低(每週約 1-3 天、每次約 2 小時)，訓練總時數也較低(約為 27 小時)。顯示未來重新檢視服務的時程安排、訓練強度等問題，藉此符合工作強化「短期」且「密集」的訓練特性，達到最佳的訓練效益。

## 3. 工作強化服務宣導不足

四名個案均一致表示工作強化宣傳十分不足，不僅傷前對此服務未曾聽聞，傷後亦須透過專業人員單方主動告知才能知道有此服務，無法自立救濟或不知如何尋求協助，喪失災後黃金訓練期。因此，建議勞保局應研擬通報機制，建立明確通報窗口或權責單位，當發生職災情事後統一由專職人員進行聯繫、追蹤、轉介等工作，第一時間即迅速提供相關服務資訊。

其它宣傳方式也應多加運用，促進勞工的認識進而提高詢問或使用機會。例如平面與電子媒體之廣告、宣傳單張或手冊、醫療機構或強化中心之臨床衛教等，都是可以考慮的進行的方式，如此才能讓服務的使用機率增加，避免資源的空轉浪費。

#### 4. 訓練空間及設備不足，使用時間缺乏彈性

根據美國「華盛頓勞工局」工作強化計畫標準(work hardening program standards)提到，工作強化環境大小應視接案人數而調整，但至少必須大於 100 平方英尺，合約 9.29 平方公尺(約 3 坪)。訪談之四所強化中心因付屬於各大醫院或學校之中，各機構對於空建規劃各不相同，在無特定法源可供參考的現在，難以建立統一的標準或使用方式，建議未來應訂立相關標準作為參考依據。

此外，由於目前工作強化計畫並未編列訓練器材(或場地擴增/租用)等相關費用。因此，多數個案表示在添購設備上過程繁瑣，往往必須經過一段時間的專案申請，才可能(不一定)可使用到器械，申請到時訓練也將進入尾聲，對此感到緩不濟急。

個案也認為職災種類之繁多，如需一再重新進行器械申請業務，勢必造成服務人員與個案本身人力上之耗損。因此，建議編列特定預算，對於小額器械採取各機構自理方式，而大型或昂貴器械在採取專案申請，達到簡化、快速、便民之目的。此外，建議應同時監控經費運用情形，建立督導機制與財產清冊，例如每年度預算審查及結算，避免經費浪費或移作他用肇生弊端。

#### 5. 專業團隊人員不足

根據工作強化計畫的定義：一個由多專業互動(interdisciplinary)、個別化(individualized)且依工作不同而調整(job specific)的介入計畫。參考國外現行制度，歸納出以下主要三種組成成員，分別為：(1)主要成員(primary team)：意指基本的核心組成人員，包含職能治療師、物理治療師、心理師、社工師；(2)協助成員(auxiliary team)：意指協助主要成員之團隊人員，建議應盡量參與為佳，包含醫生(骨科、復健科、精神科等)、雇主、個案管理員/就服員(台灣)、家屬；(3)其他成員(external service provider)：意指視個案需求參與計畫，例如：藥師、輔具裝具師、營養師、法律顧問、作模擬技師、工保險業者等其他專業。

整理四名訪談個案所提供之資料顯示，目前國內現行工作強化團隊大多由醫師、治療師所組成，專業交流及多項性明顯不足，可能無法顧及個案各種需求或滿足職災種類繁多之特性，導致訓練效果不如預期。此外，訓練計畫雖然均由治療師與個案共同討論而定立，符合「以個案為中心」之服務理念，但仍

存在討論時間過於短暫或次數不足的現象，可能造成計畫不夠完整的狀況。建議應於日後研擬訂立明確服務人數比、專業分工之內容與權責、人員薪資給付標準等相關規定，讓各個服務單位了解福利義務相關規範，以確保服務品質。

## **6. 訓練經費補助不足**

參考我國勞保局之職業訓練計畫，訓練期間針對薪資、交通有部分補償，不僅減低雇主薪資負擔，同時也提升勞工參與訓練計畫的意願。目前工作強化並無設立類似補助款項，因此造成部份勞工擔心請假受訓而遭解雇、請假期間沒有經濟收入、密集訓練對於交通費用是沉重負擔等考量，進而降低參予之意願。因此，建議研擬編列相關補助辦法，提供更大的吸引條件，提升服務使用率。

## **五、總結**

整理國內四所工作強化機構之結案個案訪談資料，發現四名個案經工作強化後均成功返回原職場(原職務)，證實工作強化之正面成效且深具推行意義。四名個案對於該服務均抱持正面且支持的看法，且認為應廣泛宣導才能提升一般勞工及民眾對於服務的認識。另外，對於硬體(空間、設備)、服務人員配置及經費補助方面略嫌不足，期待未來能針對這些方面進行討論，制定完善的規定，促使工作強化服務更趨完善，服務更多勞工。

## 第五節、雇主、勞工問卷分析與訪談總結

根據 94 份雇主問卷、119 份一般勞工問卷以及 4 名職災勞工訪談資料彙整以後，整理出以下幾點結論及建議，作為本次調查之總結。

### 一、工作強化服務宣導不足

由問卷資料得知，高達 47%~67% 的雇主及勞工未曾聽聞工作強化服務，而此現象亦在訪談過程中獲得證實。四名職災勞工在傷前均未曾聽聞該服務相關訊息，皆是於醫院復健時期才由訓練人員或轉介單位主動接洽，喪失訓練的黃金時期。有鑒於此，應增加對此服務之宣傳，讓更多民眾得以接觸到該服務之消息。此外，建立單一及便捷之聯絡窗口，也有助於職災勞工或相關民眾之洽詢，對於提升服務的使用率應有正面之幫助。

### 二、參加工作強化誘因不足

透過問卷得知，多數雇主採取較為被動的態度，在需要時才會主動配合訓練需求提供協助。此外，35% 的雇主擔心職災勞工接受訓練後將拖累整體生產能力，因此同意員工參訓之意願明顯不佳。在一般勞工問卷中更明確顯示，多數勞工擔心職災發生後生計發生問題，接受訓練期間如果無任何實質補貼，即便是車資、餐費、交通問題等，都會造成重大困擾，進而減低參加意願。在四名個案訪談中亦針對此問題提出建議，希望能在參訓時提供部分補助，以減輕經濟上的壓力。對此，建議相關單位可考慮採那類似的建議，藉此增加職災勞工參與意願，同時避免資源之浪費與消耗。

### 三、工作強化服務人力、設備不足，訓練標準不統一

訪談過程中，多位個案表示訓練所需之設備、場地、人力較為不足，造成訓練時活動安排、動作規劃、場地運用上受到限制。建議相關單位應規劃一定的訓練流程、補助標準等制式規範讓服務單位得以遵循；此外也應編列特定專款經費做為訓練專用，並同時成立績效檢核機制，藉此監督各單位之訓練成效。如此，不僅讓每分補助款都花在刀口上，同時亦能創造最大的訓練效益，協助更多職災勞工重返職場。

## 第六章、職災勞工工作強化制度模擬分析

### 第一節、強化中心成本結構之內涵

職災勞工工作強化是職業重建重要的環節，然而本研究卻發現實務上卻仍存著組織建構的問題。因為工作強化個案的需求不同，無法採論量計酬制方式進行。如果併入醫院醫療的總額預算制度內，雖可控制醫療費用的無限制成長；但是，由於沒有計算的點值得參考，根本就被忽視。因此，在勉強裝綴的部門考量下，個強化中心採取「擇輕而治」的策略。也就造成強化項目多集中在上肢，強化輕度個案。醫療成本較低，服務量較易擴大。但是，如此一來，產生大部分難重症強化需求人都被排擠出補助之列。

因此本研究認為除非建立一套足以合理規範工作強化內容及流程的制度，並推算出不同的投入所衍生的合理成本，實不足以規範現有個中心的預算標準，最後亦難確保直在勞工得到應有的工作強化對待。

強化中心增減案例並不影響執業成本並，例如電費、水費、人事並不減少或增加，卻使醫院的獲利降低甚至虧損，造成許多中心為降低成本及員工薪資支出，改採成本較低的自製簡易器材，或是精減人力，最後都將有損於病患就醫的權益。

本計劃設計下述的工作時間記錄表(表6-1)可運用於工作時間與成本分析之運用。

工作能力評估及強化工作記錄(表6-1)

| 一、操作單位：                                                                 |      |         |      | 配合單位：   |       |      |      |
|-------------------------------------------------------------------------|------|---------|------|---------|-------|------|------|
| 二、勾選運用項目：<br><input type="checkbox"/> 評估<br><input type="checkbox"/> 強化 |      |         |      | 操作次數/月： |       |      |      |
|                                                                         |      | (中文)    |      |         |       |      |      |
|                                                                         |      | (英文)    |      |         |       |      |      |
| 四、                                                                      |      | 標準作業程序： |      |         |       |      |      |
| 步驟                                                                      | 作業說明 | 作業時間    | 參與人數 |         |       |      |      |
|                                                                         |      | (分)     |      | 職能治療師   | 物理治療師 | 護理人員 | 其他人員 |
|                                                                         | 1.   |         |      |         |       |      |      |
|                                                                         |      |         |      |         |       |      |      |
|                                                                         |      |         |      |         |       |      |      |
|                                                                         | 時間合計 |         |      |         |       |      |      |

本計劃對於資材使用建議個中心運用下述之表(表6-2)：

| 強化項目名稱： |       |      |       |         |                          |      |
|---------|-------|------|-------|---------|--------------------------|------|
| 用人費用    | 人 員 別 |      | 月 薪 資 | 每月工時(時) | 耗用時間(分)                  | 用人成本 |
|         | 職能治療師 |      |       |         |                          |      |
|         | 物理治療師 |      |       |         |                          |      |
|         | 護理人員  |      |       |         |                          |      |
|         | 個案管理員 |      |       |         |                          |      |
|         | 其他人員  |      |       |         |                          |      |
|         | 小 計   |      |       |         |                          |      |
| 輔具成本    | 編 號   | 品 名  | 單 位   | 單 價     | 用 量                      | 單位成本 |
|         |       |      |       |         |                          |      |
|         |       |      |       |         |                          |      |
|         |       |      |       |         |                          |      |
|         |       |      |       |         |                          |      |
|         |       |      |       |         |                          |      |
|         |       |      |       |         |                          |      |
|         | 小 計   |      |       |         |                          |      |
| 耗材成本    | 編 號   | 品 名  | 單 位   | 單 價     | 用 量                      | 單位成本 |
|         |       |      |       |         |                          |      |
|         |       |      |       |         |                          |      |
|         |       |      |       |         |                          |      |
|         |       |      |       |         |                          |      |
|         |       |      |       |         |                          |      |
|         |       |      |       |         |                          |      |
|         | 小 計   |      |       |         |                          |      |
| 折       | 財產編號  | 財產名稱 | 取得成本  | 月折舊金額   | 單位耗用時間<br>(分) 或<br>月檢查件數 | 單位成本 |

|   |        |  |  |  |  |  |
|---|--------|--|--|--|--|--|
| 舊 |        |  |  |  |  |  |
|   |        |  |  |  |  |  |
|   |        |  |  |  |  |  |
|   |        |  |  |  |  |  |
|   |        |  |  |  |  |  |
|   | 小 計    |  |  |  |  |  |
|   | 儀器操作地點 |  |  |  |  |  |

(註) 若空格不夠填寫請自行增列附表。

## 第二節 個案資料之敘述統計分析

依據本研究調查各中心得到各中心依照受傷原因、結案方式、受傷部位、受傷類型，強化需求及強化難易度區分下，各個工作能力評估及強化項目統計資料整理後得到下列之分析結果：

本次研究案職災重建強化所需花費，是依照每個個案由問卷方式採集資料，彙整之後來評估做出標準，而個案資料由林口長庚提供 35 個個案、成功大學提供 57 個個案、高雄長庚提供 51 個個案，總共收集 143 個個案資料。以下是利用個案資料所做出的統計表格：

【表 6-3】 資料當中以成大的個案最多為 57 個，個案傷病主要的原因大多數是受到意外傷害有 98 個，之後大多以原職務復工有 74 個，當中以上肢為最容易受傷的部位有 184 個，受傷類型主要為壓迫性的傷害有 83 個，受傷組織大多是骨骼包含關節的部位有 71 個，因此強化部位大多就是上肢、難易度則為普通。

| 個案資料【表 6-3】 |       |      |    |      |     |     |
|-------------|-------|------|----|------|-----|-----|
| 變數          | 選項    | 林口長庚 | 成大 | 高雄長庚 | 樣本數 | 百分比 |
| 中心          | 林口長庚  |      |    |      | 35  | 24% |
|             | 成大    |      |    |      | 57  | 40% |
|             | 高雄長庚  |      |    |      | 51  | 36% |
| 個案傷<br>病原因  | 職業病   | 4    | 22 | 0    | 26  | 18% |
|             | 累積性傷害 | 0    | 18 | 1    | 19  | 13% |



|            |            |    |    |    |     |     |
|------------|------------|----|----|----|-----|-----|
|            | 意外災害       | 31 | 17 | 50 | 98  | 69% |
| 個案結<br>案方式 | 原職務復工      | 22 | 34 | 18 | 74  | 52% |
|            | 不同職務復工     | 7  | 12 | 11 | 30  | 21% |
|            | 達訓練目標      | 4  | 3  | 6  | 13  | 9%  |
|            | 無法受益       | 0  | 0  | 0  | 0   | 0%  |
|            | 個案個人因素結案   | 2  | 5  | 8  | 15  | 10% |
|            | 其他         | 0  | 3  | 8  | 11  | 8%  |
| 受傷部<br>位   | 頭臉部        | 0  | 2  | 2  | 4   | 2%  |
|            | 肩頸部        | 0  | 13 | 1  | 14  | 6%  |
|            | 上肢         | 64 | 42 | 78 | 184 | 75% |
|            | 胸部         | 0  | 1  | 1  | 2   | 1%  |
|            | 腰背部        | 5  | 16 | 5  | 26  | 11% |
|            | 下肢         | 0  | 3  | 13 | 16  | 7%  |
|            | 職業性臟器疾病    | 0  | 0  | 0  | 0   | 0%  |
| 受傷類<br>型   | 撕裂傷        | 4  | 17 | 5  | 26  | 11% |
|            | 斷裂         | 7  | 15 | 59 | 81  | 34% |
|            | 壓迫         | 30 | 42 | 11 | 83  | 35% |
|            | 碎裂         | 21 | 4  | 7  | 32  | 13% |
|            | 燒燙傷        | 0  | 0  | 18 | 18  | 8%  |
|            | 凍傷         | 0  | 0  | 0  | 0   | 0%  |
| 受傷組<br>織   | 肌肉及(或)肌腱   | 19 | 21 | 23 | 63  | 26% |
|            | 骨骼包含關節     | 21 | 15 | 35 | 71  | 29% |
|            | 骨骼末包含關節    | 5  | 0  | 2  | 7   | 3%  |
|            | 中樞神經       | 0  | 12 | 1  | 13  | 5%  |
|            | 周邊神經       | 15 | 29 | 7  | 51  | 21% |
|            | 皮膚及(或)皮下組織 | 5  | 1  | 30 | 36  | 15% |
|            | 其他軟組織      | 4  | 0  | 0  | 4   | 2%  |

|       |         |    |    |    |     |     |
|-------|---------|----|----|----|-----|-----|
| 強化部位  | 頭面部     | 0  | 1  | 0  | 1   | 1%  |
|       | 肩頸部     | 0  | 7  | 0  | 7   | 4%  |
|       | 上肢      | 30 | 19 | 66 | 115 | 68% |
|       | 胸部      | 0  | 1  | 0  | 1   | 1%  |
|       | 腰背部     | 12 | 13 | 5  | 30  | 18% |
|       | 下肢      | 0  | 2  | 14 | 16  | 9%  |
|       | 職業性臟器疾病 | 0  | 0  | 0  | 0   | 0%  |
| 強化難易度 | 非常容易    | 0  | 1  | 1  | 2   | 1%  |
|       | 容易      | 0  | 0  | 20 | 20  | 12% |
|       | 普通      | 14 | 5  | 46 | 65  | 38% |
|       | 難       | 13 | 24 | 17 | 54  | 32% |
|       | 非常難     | 15 | 13 | 1  | 29  | 17% |

【表 6-4】 林口長庚跟高雄長庚以兼任人員居多，成大以專任人員居多，其中林口長庚有心理師與營養師參與到，而成大跟高雄長庚則有職業復健諮商師參與到，資料當中最多為職能治療師 213 位，其次為個案管理師 137 位。

| 各中心參與人員【表 6-4】 |    |      |    |      |     |
|----------------|----|------|----|------|-----|
| 參與人員           |    | 林口長庚 | 成大 | 高雄長庚 | 總計  |
| 1. 職業醫學醫師      | 專任 | 0    | 0  | 0    | 1   |
|                | 兼任 | 0    | 0  | 1    |     |
| 2. 其他專科醫師      | 專任 | 0    | 1  | 0    | 2   |
|                | 兼任 | 0    | 0  | 1    |     |
| 3. 職能治療師       | 專任 | 0    | 58 | 0    | 213 |
|                | 兼任 | 35   | 54 | 66   |     |
| 4. 物理治療師       | 專任 | 0    | 0  | 0    | 43  |
|                | 兼任 | 31   | 0  | 12   |     |
| 5. 個案管理師       | 專任 | 0    | 54 | 49   | 137 |
|                | 兼任 | 34   | 0  | 0    |     |

|              |    |     |     |    |     |
|--------------|----|-----|-----|----|-----|
| 6. 語言治療師     | 專任 | 0   | 0   | 0  | 0   |
|              | 兼任 | 0   | 0   | 0  |     |
| 7. 心理師       | 專任 | 0   | 0   | 0  | 9   |
|              | 兼任 | 9   | 0   | 0  |     |
| 8. 人因工程師     | 專任 | 0   | 0   | 0  | 0   |
|              | 兼任 | 0   | 0   | 0  |     |
| 9. 義肢裝具或輔具人員 | 專任 | 0   | 0   | 0  | 0   |
|              | 兼任 | 0   | 0   | 0  |     |
| 10. 職業復健諮商師  | 專任 | 0   | 1   | 0  | 7   |
|              | 兼任 | 0   | 1   | 5  |     |
| 11. 營養師      | 專任 | 0   | 0   | 0  | 8   |
|              | 兼任 | 8   | 0   | 0  |     |
| 總人數          | 專任 | 0   | 114 | 49 | 420 |
|              | 兼任 | 117 | 55  | 85 |     |

【表 6-5】 各中心大多以職能治療師參與到的項目最多，一個流程當中最多則有 4 種人員參與。

| 人員參與項目【表 6-5】 |         |          |          |
|---------------|---------|----------|----------|
| 流程            | 林口長庚    | 成大       | 高雄長庚     |
| 晤談            | 3, 4, 5 | 3, 5, 10 | 5        |
| 工作分析          | 3       | 3, 10    | 1, 2, 3  |
| 生產力           | 3       | 3        | 3, 5     |
| 安全性           | 3, 4, 5 | 3, 10    | 5        |
| 功能評估          | 3, 4    | 3, 10    | 3        |
| 認知知覺          | 3       | 2, 3     | 3        |
| 動作協調          | 3, 4, 5 | 3        | 3        |
| 工作行為          | 3       | 3, 10    | 3, 5, 10 |
| 溝通能力          | 3       |          | 3        |

|                                                                              |            |             |             |
|------------------------------------------------------------------------------|------------|-------------|-------------|
| 社會適應                                                                         | 3          | 2, 3, 5, 10 | 3, 10       |
| 工作體能訓練                                                                       | 4, 5       | 3           | 3, 4        |
| 目標會議及重要關係人說明會議                                                               | 3, 4, 5    | 3, 5, 10    | 3, 5, 10    |
| 工作模擬                                                                         | 3          | 3           | 3           |
| 工作安全                                                                         | 3, 4, 5    | 3           | 3, 5        |
| 心理社會適應                                                                       | 5, 7       | 2, 3, 5, 10 | 3, 10       |
| 社會功能訓練                                                                       | 3, 5, 7    | 3           | 3, 10       |
| 安全性                                                                          | 3, 4, 5    |             | 5           |
| 工作現場訓練                                                                       | 3, 4, 5    | 3           |             |
| 職務再設計建議                                                                      | 3, 4, 5    | 3, 5, 10    |             |
| 結案(評估、報告撰寫、說明)                                                               | 3, 4, 5, 7 | 3, 5, 10    | 2, 3, 5, 10 |
| 附註：1. 職業醫學醫師 2. 其他專科醫師 3. 職能治療師 4. 物理治療師 5. 個案管理師 7. 心理師 10. 職業復健諮商師 11. 營養師 |            |             |             |

【表 6-6】 E00 跟 H09 為個案最多參與到，E08 跟 H06 為個案最少參與到，當中花最少時間為 10 分鐘，分別在 E02、E03、E04、E05、E07、E08、E09、H03、H04，最多可到 40 小時到 40.5 小時，分別在 H01、H02 及 H09；其中花費時間差異性最大則是在 H02。

| 服務時間描述性統計【表 6-6】 |      |     |          |      |      |      |      |
|------------------|------|-----|----------|------|------|------|------|
| 變數               | 中心   | 樣本數 | 樣本佔總樣本比例 | 最低時數 | 最高時數 | 平均數  | 標準差  |
| E00 晤談           | 林口長庚 | 34  | 97%      | 1.00 | 8.00 | 3.90 | 1.49 |
|                  | 成大   | 56  |          | 0.50 | 6.00 | 1.66 | 1.15 |
|                  | 高雄長庚 | 49  |          | 0.50 | 2.00 | 1.58 | 0.56 |
|                  | 總計   | 139 |          | 0.50 | 8.00 | 2.38 | 1.46 |
| E01 工作分析         | 林口長庚 | 32  | 93%      | 2.00 | 6.00 | 3.91 | 0.93 |
|                  | 成大   | 56  |          | 0.50 | 3.50 | 1.84 | 0.72 |
|                  | 高雄長庚 | 45  |          | 0.50 | 2.00 | 0.90 | 0.33 |

|          |      |     |     |      |       |       |       |
|----------|------|-----|-----|------|-------|-------|-------|
|          | 總計   | 133 |     | 6.00 | 0.50  | 2.21  | 1.33  |
| E02 生產力  | 林口長庚 | 32  | 43% | 1.00 | 4.00  | 2.34  | 0.83  |
|          | 成大   | 0   |     | 0.00 | 0.00  | 0.00  | 0.00  |
|          | 高雄長庚 | 29  |     | 0.17 | 1.00  | 0.38  | 0.19  |
|          | 總計   | 61  |     | 0.17 | 4.00  | 1.36  | 1.16  |
| E03 安全性  | 林口長庚 | 32  | 59% | 1.00 | 4.00  | 2.23  | 0.81  |
|          | 成大   | 4   |     | 2.00 | 6.00  | 3.25  | 1.89  |
|          | 高雄長庚 | 48  |     | 0.17 | 2.00  | 0.55  | 0.30  |
|          | 總計   | 84  |     | 0.17 | 6.00  | 2.01  | 1.13  |
| E04 功能評估 | 林口長庚 | 34  | 83% | 3.00 | 8.00  | 6.15  | 1.26  |
|          | 成大   | 56  |     | 1.00 | 7.00  | 2.45  | 1.45  |
|          | 高雄長庚 | 28  |     | 0.17 | 10.00 | 5.45  | 2.36  |
|          | 總計   | 118 |     | 0.17 | 8.00  | 4.68  | 2.38  |
| E05 認知知覺 | 林口長庚 | 32  | 57% | 1.00 | 4.00  | 2.16  | 0.88  |
|          | 成大   | 30  |     | 0.50 | 3.00  | 1.05  | 0.61  |
|          | 高雄長庚 | 20  |     | 0.17 | 0.50  | 0.36  | 0.16  |
|          | 總計   | 82  |     | 0.17 | 4.00  | 1.19  | 0.98  |
| E06 動作協調 | 林口長庚 | 33  | 74% | 1.00 | 10.00 | 2.68  | 1.61  |
|          | 成大   | 50  |     | 0.33 | 28.00 | 1.82  | 4.02  |
|          | 高雄長庚 | 23  |     | 0.17 | 1.00  | 0.44  | 0.27  |
|          | 總計   | 106 |     | 1.70 | 28.00 | 1.65  | 3.00  |
| E07 工作行為 | 林口長庚 | 31  | 50% | 1.00 | 3.00  | 1.87  | 0.67  |
|          | 成大   | 2   |     | 5.00 | 28.00 | 16.50 | 16.26 |
|          | 高雄長庚 | 38  |     | 0.17 | 8.00  | 0.53  | 1.26  |
|          | 總計   | 71  |     | 0.17 | 28.00 | 6.30  | 3.44  |
| E08 溝通能力 | 林口長庚 | 22  | 33% | 1.00 | 3.00  | 1.41  | 0.67  |
|          | 成大   | 0   |     | 0.00 | 0.00  | 0.00  | 0.00  |

|                    |      |     |     |       |       |       |       |
|--------------------|------|-----|-----|-------|-------|-------|-------|
|                    | 高雄長庚 | 25  |     | 0.17  | 0.50  | 0.20  | 0.11  |
|                    | 總計   | 47  |     | 0.17  | 3.00  | 0.80  | 0.76  |
| E09 社會適應           | 林口長庚 | 25  | 43% | 1.00  | 5.00  | 2.08  | 1.22  |
|                    | 成大   | 10  |     | 0.33  | 2.50  | 1.48  | 0.70  |
|                    | 高雄長庚 | 27  |     | 0.17  | 1.00  | 0.32  | 0.21  |
|                    | 總計   | 62  |     | 0.17  | 5.00  | 1.29  | 1.16  |
| H00 目標會議及重要關係人說明會議 | 林口長庚 | 34  | 87% | 0.50  | 10.00 | 5.84  | 1.89  |
|                    | 成大   | 56  |     | 1.50  | 4.00  | 2.08  | 0.34  |
|                    | 高雄長庚 | 34  |     | 0.50  | 1.50  | 0.68  | 0.37  |
|                    | 總計   | 124 |     | 0.50  | 10.00 | 2.87  | 2.25  |
| H01 工作體能訓練         | 林口長庚 | 34  | 67% | 8.00  | 40.00 | 25.68 | 8.49  |
|                    | 成大   | 39  |     | 1.00  | 30.00 | 6.99  | 7.33  |
|                    | 高雄長庚 | 23  |     | 1.00  | 34.00 | 11.89 | 7.42  |
|                    | 總計   | 96  |     | 1.00  | 40.00 | 14.85 | 11.35 |
| H02 工作模擬           | 林口長庚 | 34  | 63% | 10.00 | 40.50 | 29.54 | 7.68  |
|                    | 成大   | 33  |     | 0.50  | 30.00 | 9.29  | 8.77  |
|                    | 高雄長庚 | 23  |     | 1.00  | 34.00 | 11.80 | 7.52  |
|                    | 總計   | 90  |     | 0.50  | 40.50 | 16.88 | 12.34 |
| H03 工作安全           | 林口長庚 | 34  | 58% | 1.00  | 10.00 | 3.69  | 1.98  |
|                    | 成大   | 18  |     | 0.50  | 10.00 | 3.64  | 2.86  |
|                    | 高雄長庚 | 31  |     | 0.17  | 3.17  | 0.93  | 0.85  |
|                    | 總計   | 83  |     | 0.17  | 10.00 | 2.75  | 2.31  |
| H04 心理社會適應         | 林口長庚 | 27  | 33% | 1.00  | 8.00  | 2.67  | 1.64  |
|                    | 成大   | 6   |     | 1.00  | 20.00 | 5.67  | 7.37  |
|                    | 高雄長庚 | 14  |     | 0.17  | 2.17  | 0.56  | 0.54  |
|                    | 總計   | 47  |     | 0.17  | 20.00 | 2.96  | 3.13  |
| H05 社會功能訓練         | 林口長庚 | 26  | 21% | 1.00  | 5.00  | 2.23  | 1.42  |

|                                 |      |     |     |      |       |       |       |
|---------------------------------|------|-----|-----|------|-------|-------|-------|
|                                 | 成大   | 0   |     | 0.00 | 0.00  | 0.00  | 0.00  |
|                                 | 高雄長庚 | 4   |     | 0.33 | 0.50  | 0.37  | 0.29  |
|                                 | 總計   | 30  |     | 0.33 | 5.00  | 1.30  | 1.46  |
| H06 工作現場訓練                      | 林口長庚 | 0   | 8%  | 0.00 | 0.00  | 0.00  | 0.00  |
|                                 | 成大   | 10  |     | 1.00 | 5.00  | 2.80  | 1.48  |
|                                 | 高雄長庚 | 2   |     | 1.00 | 2.00  | 1.50  | 0.71  |
|                                 | 總計   | 12  |     | 1.00 | 5.00  | 2.15  | 1.44  |
| H07 轉銜服務                        | 林口長庚 | 33  | 51% | 3.00 | 8.00  | 5.88  | 0.86  |
|                                 | 成大   | 33  |     | 0.50 | 3.00  | 1.08  | 0.74  |
|                                 | 高雄長庚 | 7   |     | 1.00 | 2.00  | 1.17  | 0.45  |
|                                 | 總計   | 73  |     | 0.50 | 8.00  | 2.71  | 2.53  |
| H08 職務再設計建議                     | 林口長庚 | 31  | 61% | 1.00 | 3.00  | 2.23  | 0.76  |
|                                 | 成大   | 56  |     | 1.00 | 6.00  | 1.93  | 0.91  |
|                                 | 高雄長庚 | 0   |     | 0.00 | 0.00  | 0.00  | 0.00  |
|                                 | 總計   | 87  |     | 1.00 | 6.00  | 2.08  | 0.87  |
| H09 結案(評估、報告撰寫、說明)              | 林口長庚 | 35  | 97% | 2.00 | 40.00 | 15.44 | 5.70  |
|                                 | 成大   | 56  |     | 2.00 | 8.00  | 3.93  | 1.64  |
|                                 | 高雄長庚 | 48  |     | 1.50 | 10.00 | 4.34  | 2.82  |
|                                 | 總計   | 139 |     | 1.50 | 40.00 | 7.91  | 6.01  |
| 評估時數【E】(不包括 E00 晤談)             | 林口長庚 | 34  | 98% | 1.00 | 10.00 | 2.85  | 1.73  |
|                                 | 成大   | 56  |     | 0.33 | 28.00 | 1.96  | 2.60  |
|                                 | 高雄長庚 | 50  |     | 0.17 | 10.00 | 1.09  | 1.63  |
|                                 | 總計   | 140 |     | 0.17 | 28.00 | 1.91  | 2.13  |
| 強化時數【H】(不包括 H00 目標會議及重要關係人說明會議) | 林口長庚 | 35  | 99% | 0.50 | 40.50 | 10.89 | 11.10 |
|                                 | 成大   | 56  |     | 0.50 | 30.00 | 3.86  | 4.84  |
|                                 | 高雄長庚 | 50  |     | 0.17 | 34.00 | 4.44  | 5.96  |
|                                 | 總計   | 141 |     | 0.17 | 40.50 | 6.57  | 8.59  |

|     |      |     |      |       |         |        |      |
|-----|------|-----|------|-------|---------|--------|------|
| 總時數 | 林口長庚 | 35  | 100% | 31.00 | 1004.50 | 212.97 | 8.76 |
|     | 成大   | 57  |      | 3.00  | 299.50  | 96.03  | 4.07 |
|     | 高雄長庚 | 51  |      | 2.00  | 272.50  | 63.07  | 4.13 |
|     | 總計   | 143 |      | 2.00  | 1004.50 | 124.02 | 6.49 |



### 第三節、補助辦法之制度模擬

在財務補助辦法制度限制模擬方面，本計劃亦分項，以各個不同的受傷部位、強化部位、強化難易程度等做成本限制性模擬，茲以A中心的問卷回應作為分析為例，說明如下：

A中心上肢受傷案例資料整理如(表6-7)：

| CA<br>SE_<br>ID | 個<br>案<br>傷<br>病<br>原<br>因 | 該<br>個<br>案<br>結<br>案<br>方<br>式 | 受<br>傷<br>部<br>位 | 受<br>傷<br>組<br>織 | 需<br>強<br>化<br>部<br>位 | 強<br>化<br>難<br>易<br>度 | 人<br>員<br>順<br>位 | 人<br>員<br>職<br>稱 | 專<br>兼<br>任 | 評<br>估<br>工<br>作<br>項 | 投<br>入<br>時<br>間 | 量<br>表<br>使<br>用 | 輔<br>具<br>使<br>用 | 製<br>作<br>成<br>本 | 強<br>化<br>工<br>作<br>項 | 投<br>入<br>時<br>間 | 輔<br>具<br>使<br>用 | 製<br>作<br>成<br>本 |
|-----------------|----------------------------|---------------------------------|------------------|------------------|-----------------------|-----------------------|------------------|------------------|-------------|-----------------------|------------------|------------------|------------------|------------------|-----------------------|------------------|------------------|------------------|
| 1               | 3                          | 2                               | 3                | 1                | 3                     | 4                     | 1                | 3                | 2           | 1                     | 2                | 1                | 0                | 0                | 1                     | 5                | 0                | 0                |
| 2               | 3                          | 0                               | 3                | 1                | 3                     | 5                     | 1                | 3                | 2           | 1                     | 3.5              | 0                | 0                | 0                | 1                     | 5                | 0                | 0                |
| 2               | 0                          | 0                               | 3                | 2                | 5                     | 5                     | 2                | 4                | 2           | 2                     | 0                | 1                | 0                | 0                | 2                     | 9                | 0                | 0                |
| 3               | 3                          | 0                               | 3                | 1                | 3                     | 4                     | 1                | 3                | 2           | 1                     | 1                | 0                | 0                | 0                | 1                     | 0                | 0                | 0                |
| 4               | 3                          | 0                               | 3                | 2                | 3                     | 3                     | 1                | 3                | 2           | 1                     | 3                | 0                | 0                | 0                | 1                     | 5                | 0                | 0                |
| 5               | 3                          | 0                               | 3                | 1                | 3                     | 3                     | 1                | 3                | 2           | 1                     | 3                | 0                | 0                | 0                | 1                     | 6                | 0                | 0                |
| 5               | 0                          | 0                               | 3                | 5                | 5                     | 4                     | 2                | 4                | 2           | 2                     | 3                | 0                | 0                | 0                | 2                     | 25               | 0                | 0                |
| 6               | 3                          | 0                               | 3                | 3                | 3                     | 3                     | 1                | 3                | 2           | 1                     | 6                | 0                | 0                | 0                | 1                     | 10               | 0                | 0                |
| 7               | 3                          | 0                               | 3                | 1                | 3                     | 3                     | 1                | 3                | 2           | 1                     | 6                | 0                | 0                | 0                | 1                     | 10               | 0                | 0                |
| 7               | 0                          | 0                               | 3                | 3                | 5                     | 3                     | 2                | 4                | 2           | 2                     | 4                | 0                | 0                | 0                | 2                     | 30               | 0                | 0                |
| 8               | 3                          | 0                               | 3                | 1                | 3                     | 5                     | 1                | 3                | 2           | 1                     | 2                | 0                | 0                | 0                | 1                     | 8                | 0                | 0                |
| 9               | 3                          | 0                               | 3                | 2                | 3                     | 4                     | 1                | 3                | 2           | 1                     | 3                | 0                | 0                | 0                | 1                     | 8                | 0                | 0                |
| 10              | 3                          | 0                               | 3                | 2                | 3                     | 4                     | 1                | 3                | 2           | 1                     | 3                | 0                | 0                | 0                | 1                     | 8                | 0                | 0                |
| 11              | 3                          | 0                               | 3                | 2                | 3                     | 3                     | 1                | 3                | 2           | 1                     | 2                | 0                | 0                | 0                | 1                     | 8                | 0                | 0                |
| 13              | 3                          | 0                               | 3                | 1                | 3                     | 4                     | 1                | 3                | 2           | 1                     | 4                | 0                | 0                | 0                | 1                     | 5                | 0                | 0                |
| 14              | 3                          | 0                               | 3                | 2                | 3                     | 3                     | 1                | 3                | 2           | 1                     | 3                | 0                | 0                | 0                | 1                     | 3                | 0                | 0                |

|    |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |   |     |   |   |
|----|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|---|-----|---|---|
| 14 | 0 | 0 | 3 | 5 | 5 | 4 | 2 | 4 | 2 | 2 | 5 | 0 | 0 | 0 | 2 | 39  | 0 | 0 |
| 15 | 3 | 0 | 3 | 5 | 3 | 5 | 1 | 3 | 2 | 1 | 4 | 0 | 0 | 0 | 1 | 5   | 0 | 0 |
| 17 | 3 | 0 | 3 | 2 | 3 | 5 | 1 | 3 | 2 | 1 | 6 | 0 | 0 | 0 | 1 | 5   | 0 | 0 |
| 18 | 3 | 0 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 4 | 0 | 0 | 0 | 1 | 5   | 0 | 0 |
| 19 | 3 | 0 | 3 | 3 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 | 1 | 5   | 0 | 0 |
| 20 | 3 | 0 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 | 1 | 5   | 0 | 0 |
| 21 | 3 | 0 | 3 | 1 | 3 | 5 | 1 | 3 | 2 | 1 | 4 | 0 | 0 | 0 | 1 | 6   | 0 | 0 |
| 22 | 3 | 0 | 3 | 2 | 3 | 5 | 1 | 3 | 2 | 1 | 8 | 0 | 0 | 0 | 1 | 5   | 0 | 0 |
| 24 | 1 | 0 | 3 | 2 | 5 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 | 1 | 6   | 0 | 0 |
| 25 | 3 | 0 | 3 | 2 | 3 | 4 | 1 | 3 | 2 | 1 | 4 | 0 | 0 | 0 | 1 | 6   | 0 | 0 |
| 27 | 3 | 0 | 3 | 2 | 3 | 5 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 | 1 | 5   | 0 | 0 |
| 28 | 3 | 0 | 3 | 5 | 3 | 5 | 1 | 3 | 2 | 1 | 6 | 0 | 0 | 0 | 1 | 5   | 0 | 0 |
| 29 | 3 | 0 | 3 | 1 | 3 | 5 | 1 | 3 | 2 | 1 | 5 | 0 | 0 | 0 | 1 | 5   | 0 | 0 |
| 30 | 3 | 0 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 3 | 0 | 0 | 0 | 1 | 5   | 0 | 0 |
| 31 | 3 | 0 | 3 | 2 | 3 | 5 | 1 | 3 | 2 | 1 | 0 | 0 | 0 | 0 | 1 | 0.5 | 0 | 0 |
| 33 | 3 | 1 | 3 | 1 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 4 | 0 | 0 | 0 | 1 | 5   | 0 | 0 |
| 34 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 4 | 1 | 3 | 2 | 1 | 4 | 0 | 0 | 0 | 1 | 5   | 0 | 0 |
| 35 | 3 | 1 | 3 | 2 | 3 | 3 | 1 | 3 | 2 | 1 | 5 | 0 | 0 | 0 | 1 | 5   | 0 | 0 |

上表第一欄為案例編號，傷病原因以選擇3. 意外災害為主，選0，未作答者居少部分。第二欄，結案方式多選0，未作答，可以推論為沒有完成強化計劃。第三欄，受傷部位則此案例以個案最多的3上肢受傷為例。第四欄，受傷的組織依照次數多寡順序則為1，肌肉；2，骨骼含關節；3，骨骼未含關節；5，周邊神經等。第五欄，須強化部位，依照次數多寡，3，上肢部位及5，腰背部。第六欄，強化難易度，以選擇3，普通；4，難及5，非常難為選項居多。第七欄則以參與人員數，順位表示填表時所表達之順位，1，為第一位；2，則為第二位。第八欄為人員職稱，3，為職能治療師；4，為物理治療師。第九欄為專兼任的區別，1，為專任；2，為兼任。第十欄為參與評估工作項，1，為晤談；2，為工作分析；理想上評估項目應該包括：①晤談；②工作分析；③生產力；④安全性；⑤功能

評估；⑥認知知覺；⑦動作協調；⑧工作行為；⑨溝通能力；⑩社會適應。顯然上肢受傷的職災勞工並未被評估生產力、安全性、功能、動作協調、工作行為等必要的評估項，這結果或者因為工作上不造成障礙，或者晤談中即可得知。第十一欄至第十四欄則為評估投入的直接成本評估項目，十一欄為投入時間，此欄由參與人員自由填寫各評估項投入時間。第十二欄為評估時是否使用量表，1為有使用量表；0則為不用量表。十三欄則為是否使用輔具，1表示有使用輔具；0表示沒有使用輔具。第十四欄則為輔具製作成本，如果評估工作項必須自製輔具以為評估之使用則填入其製作成本選項。第十五欄為工作強化項目，個案的參與人員多勾選1，工作體能訓練及2，工作模擬。原本強化項目應包括：①目標會議及重要關係人說明會；②工作體能訓練；③工作模擬；④工作安全改善及訓練；⑤心理社會適應；⑥社會功能訓練；⑦工作現場訓練；轉銜服務；⑧職務再設計建議；⑨結案(評估、報告撰寫、說明)。顯然目前中心從事的強化工作項目願低於當有的適足項目。第十六欄為強化工作投入時間，為自由填寫項。第十七欄為輔具使用的勾選，有用輔具為1，沒用輔具為0。第十八欄為自由填寫的輔具製作成本，顯然亦沒有中心填寫。

## 壹、補助辦法對於工作能力評估及強化預算的限制分析

就工作能力評估及強化的成本預算結構而言，包括人事費用、資本支出、間接費用(中心行政費及分攤之支出費用)及補助職災勞工成本。而本研究在於針對強化中心的強化補助，所以只在提供人事及部分的行政經費補助，而非全面性的補助，所以其相關的成本乃集中在從事職災工作能力強化相關投入的人力及因此而衍生的行政成本的評析。以下為計劃召開專家會議所得到的經費補助標準共識。

職災勞工工作能力強化計畫經費補助標準表

| 項 目 名 稱            | 說 明                                          | 補 助 標 準              |
|--------------------|----------------------------------------------|----------------------|
| 1. 執行工作能力強化費用評估與強化 | 付費標準以每位個案評量時數計算，以每小時服務單價最高以 600 元計，其中工作能力評估不 | 每一個案之改善額度最高以 20 萬元為限 |

|               |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        |  |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|
| <p>2. 業務費</p> | <p>能超過 24 小時，工作分析不得超過 16 小時，各週間個案進展評估不得超過 8 小時，社會心理功能訓練與諮詢（包括轉銜服務）不得超過 16 小時，職災衛教（個人或團體）以及職場安全衛生教育（個人或團體）不得超過 16 小時，各項會議（包括計畫擬定說明，督導會議，專業團隊討論會議，結案說明）不得超過 8 小時。</p> <p>每位個案訓練總時數以不超過 296 小時為原則（含研工作能力強化、各項會議、撰寫各項報告等時數），若經評估將超過 296 小時且已報請主管機關同意者不在此限。</p> <p>依辦理工作能力強化計畫所需各項費用編列（含影印費、郵費、交通燃料費、電話及網路費、文具費、委員交通費、工作能量強化人員旅運費、保險費、個案誤餐費、現場訓練與評估廠商指導</p> |  |
|---------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|

|          |                                                                              |  |
|----------|------------------------------------------------------------------------------|--|
| 3. 行政管理費 | <p>費……等)。</p> <p>最高以執行工作能力強化費用之8%計。</p> <p>含分擔執行單位所在機構之場地與水電費、行政業務處理費用等。</p> |  |
|----------|------------------------------------------------------------------------------|--|

在這樣的共識裡，可以看來，各中心的著重的是人員的鐘點費用及各項目間的合理投入時間。由於所定的標準極為寬鬆，又各中心並沒有有一定的標準流程，所以投入各項目之時間都沒有呈現一定的合理性。

因此本研究乃以理論性的模擬模型建立為目標，做出合理的假設來評估補助制度對成本的變動彈性。其推演如下：

$$\text{Max } E = \alpha \cdot R + (1 - \alpha) \cdot D$$

$$\text{Sb.to } R \geq \beta_{i1} \cdot L_{i1} + \gamma_{j1} \cdot K_{j1}$$

$$D \geq \delta_{i1} \cdot L_{i1} + \epsilon_{j1} \cdot K_{j1}$$

$$L_{m1} \leq \overline{L_{m1}}$$

$$\sum_{i=1}^n L_{i1} \leq 296$$

其中個變數之定義說明如下：

E：工作強化成效指標

R：結案方式達成目標

D：強化難易度

$L_{i1}$ ：各強化項目投入人力時間

$K_{j1}$ ：各強化項目投入資本項(輔具)

$L_{m1}$ ：法所限制最多投入時間上限項

$\sum_{i=1}^n L_{i1}$ ：所有的強化時間加總時數

目標函數表示當制度上規範含有成效(果)的評量時，中心會為結案方式是否能達到復工需求而盡力，然而如果不考慮受傷的嚴重性所反映的強化難度也可能使得各中心反倒去追求容易的個案使得結案復工的指標更容易達成。所以，指標的訂定應該同時包括結案方式，復工的達成及個案的複雜困難程度兩項指標才理想。 $R \geq \beta_{11} \cdot L_{11} + \gamma_{1j} \cdot K_{j1}$ 表示窮盡全力所可以達到的理想結案是有極限的。

同樣窮盡所有人力與設施資本所可以處理的難度也是有極限的，以

$D \geq \delta_{11} \cdot L_{11} + \epsilon_{1j} \cdot K_{j1}$ 表示之。此模型的最佳規劃解值的L及K會基於最佳化的勞動及資本投入條件如下式：

$$\begin{aligned}\frac{\partial E}{\partial L_{11}} &= \alpha \cdot \beta_{11} + (1 - \alpha) \cdot \delta_{11} \equiv 0 \\ \frac{\partial E}{\partial K_{j1}} &= \alpha \cdot \gamma_{1j} + (1 - \alpha) \cdot \epsilon_{1j} \equiv 0\end{aligned}$$

結果可以歸納為下述的恆等條件式：

$$\frac{\beta_{11}}{\delta_{11}} = \frac{\gamma_{1j}}{\epsilon_{1j}} = \frac{(1 - \alpha)}{\alpha}$$

上述的恆等條件表示投入追求結案目標人力時間的邊際增量與投入因強化難度造成人力時間的邊際影響與政策權數 $\frac{(1-\alpha)}{\alpha}$ 相等為止。這裡的強化難度是由中心決策而決定，規劃模型的強化難度限制式，才會表達成人力時間投入與資本投入共同決定了可達成的難度。這樣的模型表達了勞保局政策補助若設定強化目標指標及強化難度程度指標為補助之依據，中心相應的作業行為反應，屬較為直觀的推衍工作。這部分將在下面修正模型中修正成為強化難度是外生的變數，決定了須投入的人力及資本來影響目標的達成，以做為行為模式的進一步推論工作依據。

實際訪視的結果非常明顯的因為現行補助制度並沒有對於強化難度有任何成效指標的規範，且亦沒有對結案目標有所規範，所以可以假定各中心將其目標設定為最大補助款的獲取，而以下述模型表現之：

$$\text{Max } B = \alpha_{11} \cdot L_{11}$$

$$\text{Sb.to } R \geq \beta_{11} \cdot L_{11} + \gamma_{1j} \cdot K_{j1}$$

$$D \geq \delta_{11} \cdot L_{11} + \epsilon_{1j} \cdot K_{j1}$$

$$F \geq \theta_{11} \cdot L_{11} + \rho_{1j} \cdot K_{j1}$$

$$L_{m1} \leq \overline{L_{m1}}$$

$$\sum_{i=1}^n L_{i1} \leq 296$$

式中**F**表示職災勞工感受

因此在R及D都不構成目標式的內涵時，都只成為外生的限制罷了。這時若加入短期的目標如追求職災勞工感受之最大(佳)化， $F = \theta_{11} \cdot L_{11} + \rho_{1j} \cdot K_{j1}$ ，則體能加強及工作模擬就成為當然的首選項。然而這樣的線性規畫根本只是反映出強化中心各行其是，因為不論是結案目標、強化難度及職災勞工的感受都不會構成整體規劃求解的現制條件，因此解值將會是沒有限制的 $\infty$ (無窮大)，也就是個中心盡其全力將人力投入發會到最大來獲取最大預算補助。

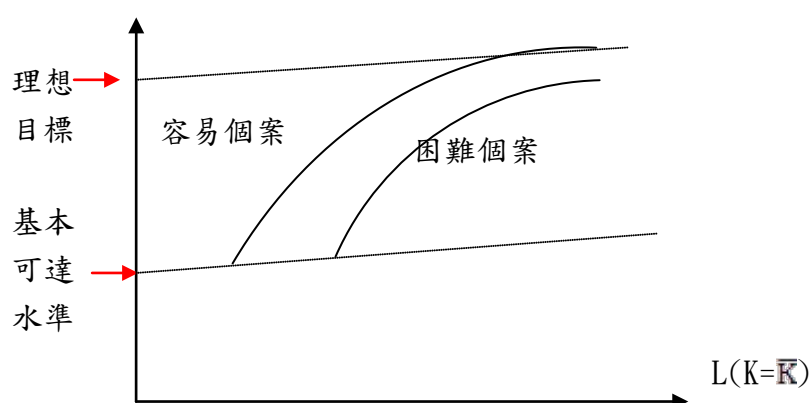
如果為了社會觀瞻，中心會設法將職災勞工的滿意度維持在一定的水準。因此模型可以假設中心會希望職災勞工會得到一定程度的滿意，也就是說

$\theta_{11} \cdot L_{11} + \rho_{1j} \cdot K_{j1} \geq \underline{F}$ 的函數模式，這樣最低要求的必要滿意水準就成為唯一有效的限制式。這也是目前實務考察中觀察到的各種現象的解釋：一、有中心竟然全然沒有成功復工的個案；二、各中心幾乎少有重症及多重障礙的個案；三、各中心的平均個案成本差異甚大。這些沒有標準以追求最大補助內內在隱含的動機，滿足基本上職災勞工的感受為原則，儘量強化但並不強求的態度都反映了上述兩個簡單的規劃模型所反映的最佳化決策的推衍結果。

上述的線性規劃只是初步的目標及結構探討與實務有相當的距離，然而卻可以提供理性行為上組織運作動機與制度規範間的交互關係。所以理想制度必須提供職災勞工工作強化成效相關的誘因及對強化困難度投入較高的案例提供誘因，如此才能夠鼓勵中心注意將強化工作推動到原職復工或不同職務復工。

## 貳、強化制度模型的提出

一個理想的職災勞工工作強化補助必須根據結果指標而訂出補助標準，其中最直接的讓職災勞工受益的觀察指標是能回到職場復工，否則職災勞工在接受強化協助後若不回到職場則失去根本的追求目標，強化的標的將無所依憑。當然為了鼓勵強化中心善盡收治困難的個案，避免難度較高的障害職災勞工被無情的放棄，雖然這些強化難度較高的個案復工的可能性較低，但是補助應該除了復工指標外，對於難度高的個案還是應該建立鼓勵的補助標準。至於人力及資本的投入也決非像前述的線性模型所顯示的相互獨立，而是應該共同構成強化目標的生產函數因子，且彼此之間存在相互影響的交叉效果。越困難的案子需要投入的人力因子及輔具(資本投入)越大，也就是成本越高，才能達到復工目標，甚至可能僅能達成次要的信心恢復、生活自理等次要目標。以下圖表示投入人力與強化目標間的函數關係，說明如下：



由於更符合實務的強化函數並非線型投入產出關係，所以制度模型的設計應該植基於  $R = f(L_i, K_j | D = D_0)$ ，假設短期內  $K_j = \bar{K}_j$ ，即輔具設施在短期內為固定，制度模型為：

$$\text{Max } E = \alpha \cdot f(L_i, \bar{K}_j | D = D_k) + (1 - \alpha) \cdot D_k$$

$$\text{Sb. to } L_i = a_{ij}(K = \bar{K}_j, D = D_k) \cdot L_j \quad (\text{當 } i \neq j)$$

$$\begin{aligned} L_{m1} &\leq \bar{L}_{m1} \\ \sum_{i=1}^n L_{i1} &\leq 296 \end{aligned}$$

式中  $f(L_i, \bar{K}_j | D = D_k)$  代表復工的程度，原則上必須投入一定的強化時數及一



定的人力才有可能保證其達到基本可達的水準。例如職災勞工上肢受傷後經過評估每天必須強化肌腱拉力強度練習2小時，採漸進式肌力強化。如果配合上工作流程的重新設計及輔助工具的使用，可以達最佳情況，然而整個訓練時程將需6個月，以目前個案情形3個月為目標可達基本復工水準。而評估項目與強化項目的各項投入人時以 $L_i$ 及資本項 $K_j$ 對於復工成效的產出效率為：

$\frac{\partial E}{\partial L_i} \big|_{D=D_k} > 0$  ；  $\frac{\partial^2 E}{\partial L_i^2} \big|_{D=D_k} \leq 0$  其中 $D_k$ 代表個案的困難程度分類，例如以 $k=0$ 表示容易的個案， $k=1$ 表示困難個案，可推論 $\frac{\partial E}{\partial L_i} \big|_{D=D_0} > \frac{\partial E}{\partial L_i} \big|_{D=D_1}$  ；  
 $\frac{\partial^2 E}{\partial L_i^2} \big|_{D=D_0} < \frac{\partial^2 E}{\partial L_i^2} \big|_{D=D_1}$ ，也就是說容易的個案其進步速度高於困難的個案，困難個案要提升進步速度的難度高於容易個案。當然強化補助的指標仍然保留了困難指標的補助函數，越難的個案補助越多。限制式中 $L_i = a_{ij}(K = \bar{K}_j) \cdot L_j$ ， $a_{ij}$ 為限定係數，描述出任何一項評估或強化的工作是前後相關的。對 Lagrange 函數做一階導函數的結果可以得到：

$$\begin{aligned}\lambda(1 - a_{ij} \big|_{D=D_0}) &= \alpha(f_{L_i} \big|_{D=D_0} - f_{L_i} \big|_{D=D_0}) \\ \lambda(1 - a_{ij} \big|_{D=D_1}) &= \alpha(f_{L_i} \big|_{D=D_1} - f_{L_i} \big|_{D=D_1})\end{aligned}$$

上面兩恆等式說明政策影響的重要性，當達成強化目標使職災勞工回到職場的權數 $\alpha$ 越大，則投入的影響性就越重要，也就是中心越重視此目標的達成。而各投入人力必須在投入各項間取得平衡使得 $\alpha(f_{L_i} \big|_{D=D_0} - f_{L_i} \big|_{D=D_0})$ 所表式的效率差異恰等於 $(1 - a_{ij} \big|_{D=D_0})$ 所表示的投入比例關係。

雖然這是理想的模型，但是問題在於若存在法定的投入係數 $a_{ij}$ 顯不合理時，則會影響其追求效益的達成。此為建立補助辦法時不得不考慮的次佳選擇問題。

## 第七章、結論與建議

### 第一節、結論

工作強化對於職災勞工重返職場而言是一項有效且安全的介入計畫。根據相關研究指出，接受工作強化的職災勞工，在訓練結束後第一年有 70-80% 的復工率，而訓練後第六年仍維持 40% 的復工率。因此不僅可使職災勞工重新獲得工作、恢復自信及提升生活品質；對整體社會而言，更可以節省社會資源不必要的浪費，達到社會公益的成效。

工作強化是職業重建的重要環節與醫療復健有著極大的差別，強化工作主要針對接受服務者（一般為勞工）於工作能力上的不足提供以工作或職務高度相關的訓練及/或介入與服務，所包含的相關專業人員除了醫療相關背景人員（例如職能治療師，物理治療師），常常需要包括社會工作、工程、律師等專業人員。

台灣缺乏職災勞工職業重建系統的具體概念，更有甚者，國內職災勞工於職災發生後所接受職業重建相關服務由就業保險給付，但在缺乏完整經費支出規範的現況下，常由醫療人員主導以改善病理上的問題或失能狀態為主而造成與醫療保險目的重疊的情形，也造成服務內容無法針對職災勞工的需求，以至服成效無法具體呈現。因此，本研究根據醫療復健與職業重建屬性的不同，也為了有效運用見保與勞保資源，讓職災勞工能獲得適性的醫療與職業重建相關服務，此處美國職業重建的所有重建方案整併到「工作能力強化」這個訓練方案中，同時為了與醫療資源作區隔，將限制醫療屬性較大的復健或訓練項目於「工作能力強化」方案所佔的比例，在此同時，對於進入「工作能力強化」方案之勞工條件也將作適當的規範，讓勞工在兩種保險體制並行的狀態之下，各取所需，得到最完善的醫療與職業重建相關的服務。

本研究歸納目前職災勞工工作強化的現狀認為現有制度應該朝向下述之方向進行檢討：

- （一）應加強國內對工作強化服務附加法規的強制力。
- （二）應針對職災勞工復工的各项措施，缺乏制度標準，使工作能力評估與強化中心無法發揮協助職災勞工重返工作之功能。
- （三）針對勞工及雇主對國內促進職災勞工重返工作之相關服務資源的瞭解，應

該建立宣導管道。

(四) 應建立標準化促進職災勞工重返工作的服務管道。

(五) 應加強各縣市就業服務人員對工作能力評估與強化的認識，進而增加職災勞工利用此管道獲得服務之比例。

(六) 應針對勞工與雇主對工作能力評估與強化服務的效能的瞭解，以提升接受該項服務的意願。

(七) 由於相關專業人員對工作能力評估與強化服務不瞭解，以致轉介來源有限，各單位案源普遍不足，應建立管理中心予以強化。

(八) 應針對目前的補助項目缺乏對接受服務勞工的交通補助以及生活補助，以致常因交通與經濟因素拒絕接受服務提出解決方式。

(九) 應建立各服務單位適當的收案與結案標準。

(十) 應針對服務流程、服務時程、服務內容、參與服務專業人員編制等提出規範標準、以縮小各單位經費需求的歧異性，進而促使各單位提供服務模式之差異化侷限在可接受的範圍內。本計畫提出之標準流程及相關之作業項目如第三章所述。

因此本計畫應再考慮：

(一) 適當使用勞工保險局給予於職災勞工工作能力評估與強化服務資源。釐清職災勞工工作能力評估與強化服務，與其他不同職業重建服務的差異性。

(二) 提高工作能力評估與強化服務之效益，建立標準服務執行流程，確立服務基本概念及規範為首要，一方面可以保障服務品質與資源的合理使用，並給予單位合理經費申請標準，往後可作為單位服務評鑑之基礎。

(三) 作為各單位在建立此服務項目時，人力、服務、設備各方面的參考指標的前提下，特編製如第四章所撰述之「職災勞工工作能力與工作強化工作手冊」供相關單位及主管機關參考。

本計畫為建立各中心、各領域專業人員對各項服務內容之具體共識，並方便主觀機關之監理及計畫核定及管控，特透過專家會議共識決方式共同擬定「職災勞工工作能力評估及強化補助作業標準」如第四章第二節所示，後再經主管機關核示提出第五章第一節之修正後版本及職災勞工工作能力評估與強化實施辦法草案以供執事者之參考。

本計畫為徹底了解現行強化作業之職能復健治療師與雇主及職災勞工之互動模式及執行成效，特針對「一般勞工對工作能力評估與強化服務認知」議題進行調查。藉此了解一般勞工對於該服務之認識、了解程度或需求，作為日後推廣該服務時之參考依據。並做為制度建立之參考。其結論顯示：42.9%受訪者認為交通問題是接受工作強化服務可能將面臨的阻礙因素。也有 17.6%的受訪者車資與餐費等經濟負擔會對其造成困擾。高達 81.5%的受訪者更表示，未來遇到需要相關服務的民眾也樂意為其轉介。有 62.8%的雇主認為發生職災勞工在「人格」上和一般同事有些許差異，67.0%雇主認為勞工在受傷前之工作能力與一般同事相比沒有不同；在「職災後生產力」方面，有 45.7%雇主認為勞工受傷後其生產力與同事會稍微降低，30.9 的雇主認為沒有不同。對於「是否願意僱用職災勞工」的問題，55.3%的雇主表示稍有保留，41.5%的雇主表示完全無保留願意僱用職災勞工。針對雇主僱用職災勞工有所保留的原因，以再次發生職災機率較高(19.1%)最高，其次依序為對其工作能力沒有信心(16.0%)及降低事業生產力(14.9%)。更有有半數以上的的僱主認為應增加宣傳增加民眾對該服務的認識(50.%)，建議勞保局提供訓練補助(27.7%)或勞保局與僱主簽訂認用契約，保障完訓員工重返職場就業(13.8%)等方式，透過這些方式將可以提升職災勞工對於工作強化的認識與接受度，避免資源的空轉與浪費。在「雇主對職災勞工工作能力評估與強化服務的認識」問卷中反映有 60.6%的雇主表示不知道勞保局提供職業重建相關訓練。有 60.6%的僱主表示不清楚職業重建服務相關服務項目，此為未來制度建立時應加強的地方。

在制度模擬方面，本計畫強調應該針對強化的成效及個案的困難度提出不同的補助標準，並且在針對人力投入項目間的補助限制時，應注意項目投入之替代關係與項目投入之邊際生產效率之聯結。

## 第二節、建議

由於各中心的工作能力評估及強化不論就流程及項目內容而言有著極大的歧異性，而且各中心收治的個案標準亦存在著極大的不同，使得中心在申請職災勞工職業重建的補助上顯得缺乏說服力。制度上有著許多亟待檢討改進之處，本研究特歸納為下列之各項說明之：

### 壹、應建立人員任用標準及提供強化中心的效能追求誘因

人員之任用應該具長遠的穩定性，才能讓專業人員發揮所長，目前各強化中心多附屬於醫療機構之中，在成本考慮下，強化中心人員多為兼任充任，且在預算編製時發生專、兼任同工不同酬，或以服務時數計價，或以個案數目計價之分歧情形。在參酌國外的職業重建機構組織後，本計畫認為我國不但應建立人員資格評核標準，更應該將預算補助的核心「以職災勞工為核心」之精神加以貫徹，也就是補助應該回歸職業復工目的之達成為標準，分案補助之。而且為了避免難度較高的個案受到忽視，應該針對個案的難易程度作補助之分級。

### 貳、建立資源中心

由於在問卷及訪視個案的內容中反應出目前強化中心在收治個案時發生困難找到案源的情形，且問卷中反應有超過 60% 的雇主竟不知如何尋找職業重建管道，資訊溝通的貧乏是勞工反映的普遍現象。目前職業災害重建個案來源分為中心院內與院外，院內大都為該中心所屬醫院相關科目之門診病患，而所連結的門診科目依中心醫院又有所不同，所以發生多數中心的個案集中在某類之傷病勞工，由以上肢傷損者為多，此恰反應制度上重大之不足之處。院外包括 1. 各地勞保局辦事處、2. 各地勞工局 FAP、3. 該區域中心以外之醫院、4. 工會、5. 雇主、6. 就業服務中心、7. 職業輔導評量資源服務中心、8. 其他（工廠訪視、宣導會議、協會……），其所反映推介案例數目相對較少。研究發現，中心與院內、外的聯繫，必須靠各中心的連結與推廣。因此本研究認為應成立中央及地區資源中心通報制度，加強轉介之服務，並仿照國外作法，在職災發生之時及掌握案源，而非在醫療的後端才接手的現行作法，如此才能避免漏失個案，並方便追蹤輔導

### 參、提供職災勞工接受強化誘因

根據訪談紀錄，職災勞工因為擔心工作不保或薪資損失缺乏接受工作強化誘因，應補助職災勞工工作強化之交通、誤餐等費用；應提供強化期間薪資損失補

貼，如此才能提工職災勞工足夠的誘因並防止低收入之勞工迫於生活需要勉強提早投入職場而造成強化流程中斷，無法達成強化目標的情形。在此建議比照勞保傷病給付標準酌給予工資補助。

#### **肆、應實施評估及強化流程與經費補助標準**

目前各中心經費使用無一定標準，設施亦落後先進國家甚多，流程與時程分配與經費之效率使用關聯性甚大，各中心目前流程與時程之差異太大，致使經費使用莫衷一是。應參酌本計畫所訂之標準，在人力運用合理之條件下，方有補助設施之可能。本研究特研擬經費補助標準表，如附錄一。

#### **伍、草擬工作能力評估與強化實施辦法**

依據目前工作能力評估與強化服務，缺乏作業標準，由其在專家座談與系統分析均呈現工作能力評估與強化服務之項目、範圍、方式、流程、經費來源、人員設備等均無法令規範，以至於各職業重建中心各自模擬各自為政，無法有統一作為，以最低成本執行高效率之工作能力評估與強化服務，各在本研究中特別依據專家意見、問卷調查分析結果，研擬實施辦法，如附錄二。

#### **陸、草擬工作能力評估與強化工作手冊**

依據本研究發現，目前各職業重中心之工作能力評估與強化工作缺乏一致性，對職災勞工之相關服務缺乏一定之標準，無形中增加職業重中心中心相關服務成本，卻未能滿足被服務者之需求；另一方面，未能建構工作能力評估與強化工作一致標準主管機關、審查單位與核付單位均無可遵循之準則，無法確實管理與督導，因此有浪費資源之嫌，特草擬工作能力評估與強化工作手冊，如附錄三，以供參考。

### 第三節、本研究執行情形

#### 壹、各項預定目標之達成程度

| 目標         | 執行情形                                                                                                                                                                                                                                                                                              | 進度                                                                                                                     |
|------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 一、蒐集資料     | <p>一、蒐集先進國家美國、澳洲、日本有關職災勞工工作能力評估及職業重建制度，著重職能復建有關之工作能力與工作強化的作業流程及細部作業</p> <p>二、廣泛收集國內公私立機構、社團、組織對身心障礙者工作能力評估及職業重建，就業服務的作業與具體工作實務。</p>                                                                                                                                                               | <p>一、完成相關資料收集並進行分析歸納與整理。</p> <p>二、完成國內相關公私機構對身心障礙者的工作能力評鑑與工作強化機構之訪談，並做為研究的參考。</p>                                      |
| 二、文獻整理分析歸納 | <p>一、蒐集先進國家美國、澳洲、日本以及國際勞工組織(ILO)有關職災勞工職業重建相關資料與法規、公約及建議書。</p> <p>二、蒐集國內各專家學者之論著、政府政策、計畫、法規及統計資料，及各職業重建中心相關之作業。</p>                                                                                                                                                                                | 業已整理完畢，並加以歸納分析完畢。撰述於報告第二章                                                                                              |
| 三、各國重建制度分析 | <p>一、美國<br/>美國職業復健發展主要基於對人的價值以及社會體制變革，遂折社會的變遷，職災勞工重建的需求於十九世紀中逐漸浮現，因此發展出產業治療以及工作強化等針對職災勞工重返工作協助的服務，發展至今工作強化在美國已是具備標準作業程序之職災勞職業重建最重要的直接服務項目，並有保險的給付，因此根據美國的現狀制訂國內相關的內容與標準。</p> <p>二、澳洲<br/>注重個人隱私權益，於服務提供時強調個人資料受到隱私法(Privacy Act 1998)的保護，除非得到當事人之授權，個人資料不得對外公開與洩漏，於提供身心障礙者就業服務時，亦給予受服務者相關權益說明</p> | <p>一、根據美國華盛頓州之勞工部隊職災勞工工作強化服務之內容與保險給付標準，透過專家座談達成國內職災勞工工作強化服務之勞保局給付標準共識。</p> <p>二、完成有關澳大利亞的資料蒐集，尤其以南新威爾斯州之制度做為研究之參考。</p> |

|           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |                                                              |
|-----------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------|
|           | <p>之手冊以為服務提供保證（Service Guarantee），並向受服務者宣示其資料被收集或運用可能的情形、目的、法律依據、當事人授權，以及必需隨時校正以確保資料之正確性等等。</p> <p>三、日本</p> <p>1、日本勞動者災害補償制度，職災勞工的復健與援護業務，由主管機關厚生暨勞動省關係密切的勞動者健康福祉機構辦理。</p> <p>2、勞動者健康福祉機構下轄勞災病院 32 所包括綜合脊椎損傷中心 2 所和吉備高原醫療康復中心 1 所，與吉備高原職業康復中心 1 所。勞災康復作業所 6 所，另有與企業合作的康復作業所 6 所。組織龐大，從業人員眾多，為罹患身心障礙勞動者，提供醫療、復健、工作能力評價、職業重建、促進勞動者早日回歸社會。</p> | <p>三、取得日本為勞災病院對身心障礙者的復健，職業重建及就業的輔助等資料作為計劃參考。</p>             |
| 四、確定訪談內容  | <p>一、以根據文獻回顧以及各國相關服務體系，擬定國內各工作能力評估與工作能力強化中心之訪談內容。</p> <p>二、根據國內現行體制，擬定雇主與勞工對工作能力評估與強化之調查內容</p>                                                                                                                                                                                                                                              | <p>於期中 97 年 11 月完成，並經訪視委員審查完成。</p>                           |
| 五、確定訪談對象  | <p>一、國內現行工作能力評估與強化執行單位之專業人員</p> <p>二、職災勞工</p> <p>三、職災雇主</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                 | <p>同上</p>                                                    |
| 六、訪談及問卷調查 | <p>由各重建中心以實際作業作簡報，對各中心執行人員作訪談</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                           | <p>國內現行工作能力評估與強化執行單位之專業人員之訪談已經完成，並將訪談結果納入國內現行服務之成本分析之參考。</p> |
| 七、訪談結果分析  | <p>已於 8 月上旬針對國內 4 所工</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | <p>完成個案訪談報告及整</p>                                            |



|              |                                                    |                                                           |
|--------------|----------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------|
|              | 作強化單位各一名服務個案進行訪談。                                  | 理。                                                        |
| 八、繕寫期中報告     |                                                    | 已呈報勞保局<br>發文日期：民國 98 年 5 月 1 日，發文字號：社保協字第 0980010 號       |
| 九、專家座談議題確定   | 計畫安排兩次專家座談，由國內專家提供對國內體制建置之意見，並於會前擬定專家座談討論議題        | 座談議題已完成。                                                  |
| 十、專家座談       | 目前於 98 年 1 月及 3 月各舉辦一場                             | 已完成                                                       |
| 十一、專家座談成果分析  | 邀請國內相關專業人士，召開兩次專家座談會，對於國內專家意見做一統整，有助於未來研擬符合本土服務模式。 | 目前已完成兩次專家座談會，依據專家座談會所達成共識，並參照國外模式，擬定服務流程。                 |
| 十二、蒐集個案      | 已於 7 月上旬回收雇主問卷、一般勞工問卷，合計約 500 份。                   | 目前已進行初步問卷篩選，有效問卷合計約 210 份，並完成描述性統計。                       |
| 十三、個案分析流程成本  | 根據各中心實際工作分析及強化流程及經費支出情形推估個案平均經費使用情形。               | 完成經費補助標準辦法。                                               |
| 十四、研擬作業流程    | 依據工作能力評估及強化之定義與精神，制定標準化作業流程，以作為未來單位執行之準則。          | 作業流程及每階段之主要任務內容以及時間上限，均編列於工作手冊內。                          |
| 十五、研擬方式內容標準  | 為確保職災勞工工作能力評估及強化服務之服務品質，建議應擬定統一標準化格式以落實符合標準之服務內容。  | 確立收案標準作，並設計每階段任務所需收集資料表格，希冀建立統一格式以確保服務品質與內容，完整資料編列於通作手冊內。 |
| 十六、評估標準成本    | 撰寫電腦程式模擬現行流程，並完成成本限制分析。                            | 已完成資料建置及程式模擬。                                             |
| 十七、建立可行模式與標準 | 評估專家座談共識標準之可能影響及可行性分析                              | 已完成如第六章之內容                                                |
| 十八、擬定手冊      | 依據研究發現與相關文獻擬定                                      | 如期完成                                                      |
| 十九、擬定辦法      | 依據研究發現與相關文獻擬定                                      | 如期完成                                                      |
| 二十、期末報告      |                                                    | 完成本報告之陳述                                                  |

## 貳、補助經費運用概況

### 補助經費運用概況

一、計畫名稱：建置職災勞工工作能力評估及強化補助作業標準之研究

二、補助機關：勞工保險局

三、申請補助單位名稱：台灣社會保險教育發展協會

四、計畫主持人：張家春

五、執行期間：97 年 7 月 1 日至 98 年 9 月 30 日

| 補助項目  | 申請補助金額    | 實際補助核銷金額  | 經費運用比率 |
|-------|-----------|-----------|--------|
| 一、人事費 | 948,600   | 948,600   | 100%   |
| 二、業務費 | 683,992   | 683,992   | 100%   |
| 三、維護費 | 36,000    | 36,000    | 100%   |
| 四、旅運費 | 50,000    | 50,000    | 100%   |
| 五、管理費 | 81,408    | 81,408    | 100%   |
| 合 計   | 1,800,000 | 1,800,000 | 100%   |
|       |           |           |        |

負責人：彭火明

主持人：張家春

出納：朱慶齡

製表：彭火明

### 參、效益評估

本研究達成的效益如下：

- 一、針對美國、澳洲及日本相關國家職災勞工職業重建制度進行制度比較之研究，歸納其中有關工作能力評估與工作強化之內容及作法。
- 二、整理我國現存各項申請提案及補助職災重建中工作能力評估與工作強化之相關作業流程及費用概況，提出工作能力評估及強化經費補助標準草案，提出我國職災勞工職業重建中工作能力評估及強化之個案評量單價與經費補助標準。
- 三、完成建構我國職災重建中工作能力評估內容、項度、流程及個案服務合理流程，並建立各中心共識。
- 四、依據研究發現我國職災勞工職業重建中工作能力評估及強化工作缺失，研擬解決方案，擬定實施辦法，以公決策人員參考。
- 五、依據國內外文獻、實務作業經驗，草擬工作能力評估及強化工作手冊，以供工作能力評估及強化從業人員參考。

## 肆、辦理情形及結果

本研究辦理情形及結果如下表

| 月份<br>項目     | 97<br>07                                                                          | 97<br>08 | 97<br>09                                                                          | 97<br>10                                                                            | 97<br>11                                                                          | 97<br>12 | 98<br>01                                                                            | 98<br>02                                                                             | 98<br>03                                                                              | 98<br>04 | 98<br>05 | 98<br>06 | 98<br>07 | 98<br>08 | 98<br>09 |
|--------------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------|-----------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------|----------|-------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|----------|----------|----------|----------|----------|----------|
| 蒐集資料         |  |          |                                                                                   |                                                                                     |                                                                                   |          |                                                                                     |                                                                                      |                                                                                       |          |          |          |          |          |          |
| 文獻整理<br>分析歸納 |  |          |                                                                                   |                                                                                     |                                                                                   |          |                                                                                     |                                                                                      |                                                                                       |          |          |          |          |          |          |
| 各國重建<br>制度分析 |                                                                                   |          |  |                                                                                     |                                                                                   |          |                                                                                     |                                                                                      |                                                                                       |          |          |          |          |          |          |
| 參訪中心         |                                                                                   |          |                                                                                   |    |                                                                                   |          |                                                                                     |                                                                                      |                                                                                       |          |          |          |          |          |          |
| 參訪資料<br>彙整   |                                                                                   |          |                                                                                   |                                                                                     |  |          |                                                                                     |                                                                                      |                                                                                       |          |          |          |          |          |          |
| 訪談及問<br>卷調查  |                                                                                   |          |                                                                                   |  |                                                                                   |          |                                                                                     |                                                                                      |                                                                                       |          |          |          |          |          |          |
| 訪談問卷<br>結果分析 |                                                                                   |          |                                                                                   |                                                                                     |                                                                                   |          |                                                                                     |  |                                                                                       |          |          |          |          |          |          |
| 繕寫期中<br>報告   |                                                                                   |          |                                                                                   |                                                                                     |                                                                                   |          |                                                                                     |  |                                                                                       |          |          |          |          |          |          |
| 專家座談<br>議題確定 |                                                                                   |          |                                                                                   |                                                                                     |                                                                                   |          |  |                                                                                      |                                                                                       |          |          |          |          |          |          |
| 專家座談         |                                                                                   |          |                                                                                   |                                                                                     |                                                                                   |          |                                                                                     |  |                                                                                       |          |          |          |          |          |          |
| 專家座談<br>成果分析 |                                                                                   |          |                                                                                   |                                                                                     |                                                                                   |          |                                                                                     |                                                                                      |   |          |          |          |          |          |          |
| 蒐集個案         |                                                                                   |          |                                                                                   |                                                                                     |                                                                                   |          |                                                                                     |  |                                                                                       |          |          |          |          |          |          |
| 個案分析<br>流程成本 |                                                                                   |          |                                                                                   |                                                                                     |                                                                                   |          |                                                                                     |                                                                                      |   |          |          |          |          |          |          |
| 研擬作業<br>流程   |                                                                                   |          |                                                                                   |                                                                                     |                                                                                   |          |                                                                                     |                                                                                      |   |          |          |          |          |          |          |
| 研擬方式<br>內容標準 |                                                                                   |          |                                                                                   |                                                                                     |                                                                                   |          |                                                                                     |                                                                                      |  |          |          |          |          |          |          |



## 附件一 Foundations of clinical research 工作強化問卷(雇主)

敬啟者：

很感謝您答應並抽空填寫這份問卷。這份問卷是針對目前台灣地區工作強化(work hardening)服務執行情況之調查，您的意見代表雇主對現階段職業災害勞工重建服務之意見，有助於反應出雇主對職業災害勞工重建服務的認識，希望透過本問卷讓勞工主管機關知道如何協助雇主善於應用相關資源，減少雇主因為勞工職災所造成的損失。

本問卷調查結果僅供研究分析及建議政府擬訂政策及辦理研習參考之用，請您儘管放心填寫，有關任何您個人的基本資料及填答資料均給予保密。填寫之後，請您利用所附的回郵信封，直接將問卷裝袋寄回。 順 頌

填表日期：民國\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

### 第一部份、填答者個人資料

請您依照實際狀況，在最適合的選項方格內打勾(✓)或進行書寫。

1. 請問您的出生年次？及年齡？民國\_\_\_\_年出生，\_\_\_\_足歲。
2. 請問您的性別？☐男 ☐女
3. 請問您的教育程度？☐國中(含以下) ☐高中 ☐大學(專) ☐研究所(含以上)
4. 請問您所經營事業的職業類別為：  
☐服務業 ☐傳統製造業 ☐餐飲業 ☐高科技產業 ☐教育事業 ☐醫療業 ☐其他：\_\_\_\_\_。
5. 請問過去三年內，您所雇用的員工是否曾經發生過職業災害？  
☐是(繼續填答第6~第14題)  
☐否(跳答第12~第14題)
6. 發生職業災害的勞工是否有回到您所經營的事業裡繼續工作？  
☐是  
☐否
7. 回到您所經營的事業繼續工作的勞工所擔任工作的性質為以下何者？  
☐原職位且未做任務的調整 ☐原職位且減輕工作任務的負擔  
☐新職位且未做任務的調整 ☐新職位且減輕工作任務的負擔
8. 請問您是否曾為職災勞工申請過職業重建相關服務？  
☐是  
☐否
9. 您為職災勞工所申請過的職業重建相關服務包括以下哪些項目？  
☐職務再設計 ☐職業輔導評量 ☐工作能力評估 ☐工作強化訓練  
☐其他：\_\_\_\_\_
10. 整體而言，您為職災勞工所申請過的職業重建相關服務的滿意度為：  
☐很不滿意 ☐不滿意 ☐尚可 ☐滿意 ☐很滿意
11. 整體而言，您認為職災勞工的職業重建相關服務，對您所經營事業的影響為何？  
☐對公司的形象有不良影響 ☐對公司的形象有正面提升的作用  
☐可以減輕公司對職災勞工補償的負擔  
☐可以減輕公司訓練新進工作人員的支出  
☐其他：\_\_\_\_\_
12. 就您對職災勞工職業重建服務的瞭解，若有需要，您願意參與的程度為以下何者？  
☐只是為職災勞工提出申請  
☐只要提供服務的單位有提出出席要求，我都會出現或是派公司代表出席  
☐當提供服務的單位有提出出席要求時，我常常都會出現或是派公司代表出席  
☐當提供服務的單位有提出出席要求時，我偶爾會出現或是派公司代表出席  
☐當提供服務的單位有提出出席要求時，我很少出現或是派公司代表出席  
☐當提供服務的單位有提出出席要求時，我從不出現或是派公司代表出席
13. 您認為於職災勞工職業重建服務的過程中，雇主需不需要參與？  
☐需要，原因：\_\_\_\_\_  
☐不需要，原因：\_\_\_\_\_
14. 如果職業重建服務的過程中，服務人員必須到工作現場作評估與訓練，您是否願意配合？  
☐是  
☐否，原因：\_\_\_\_\_

本問卷到此結束，感謝您的參與！

本問卷結果未來將進行統計整理，如您想了解本問卷最後統計資料結果，請留下您的電子郵件信箱，我們將在完成資料整理後提供一份相關訊息，再次感謝您的參與。

聯絡方式(E-mail)：\_\_\_\_\_

## 附件二 Foundations of clinical research 工作強化問卷(勞工)

敬啟者您好：

很感謝您答應並抽空填寫這份問卷。這份問卷是針對目前台灣地區工作強化(work hardening)服務執行情況之調查，您的意見代表目前接受職業災害工作強化重建服務之意見，有助於反應出工作強化服務的部份運作實況，希望透過本問卷來了解目前服務上的瓶頸與困難，作為未來服務標準修訂的參考方向。

本問卷調查結果僅供研究分析及建議政府擬訂政策及辦理研習參考之用，請您儘管放心填寫，有關任何您個人的基本資料及填答資料均給予保密。填寫之後，請利用所附的回郵信封，直接將問卷裝袋寄回。 順 頌

行政院勞工委員會勞工保險局

民國 97 年 12 月

填表日期：民國\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

### ➤ 第一部份、填答者個人資料

請您依照實際狀況，在最適合的選項方格內打勾(✓)或進行書寫。

1. 請問您的出生年次？及年齡？民國\_\_\_\_年出生，\_\_\_\_足歲。
2. 請問您的性別？☐男 ☐女
3. 請問您的教育程度？☐國中(含以下) ☐高中 ☐大學(專) ☐研究所(含以上)
4. 請問您目前是否具下列資格？  
☐中低收入戶 ☐身心障礙手冊(☐輕度☐中度 ☐重度) ☐重大傷病卡  
☐其他：\_\_\_\_\_。
5. 請問您發生職業傷害的原因為何？\_\_\_\_\_。

### 第二部份、工作相關

1. 請問您「受傷前」的職業為何？職業：\_\_\_\_\_，職位：\_\_\_\_\_
2. 請問您「受傷前」的每月工作收入約為多少？  
☐2萬元以下 ☐2萬元~3萬元 ☐2萬元~3萬元  
☐4萬元~5萬元 ☐5萬元以上(含以上)
3. 請問您「受傷前」，是否參加下列各種保險服務？  
☐沒有任何保險  
☐勞保 ☐農保 ☐健保 ☐商業保險：\_\_\_\_\_險。  
☐其他：\_\_\_\_\_。

(請翻頁繼續作答)

4. 請問您「受傷後」，目前的工作狀況？  
☐待業中 ☐返回原工作 ☐從事新工作
5. 請問您「受傷後」的每月工作收入約為多少？  
☐2萬元以下 ☐2萬元~3萬元 ☐2萬元~3萬元  
☐4萬元~5萬元 ☐5萬元以上(含以上)
6. 請問您「受傷後」，獲得保險理賠金額每月合計約為\_\_\_\_\_元。
7. 請問您「受傷後」，目前是否正在接受醫療相關復健？  
☐無  
☐有，每週\_\_\_\_\_次。
8. 請問您「受傷後」，目前是否有接受工作強化服務？  
☐無  
☐有，服務提供單位：\_\_\_\_\_。
9. 請問您對於所接受的工作強化服務整體滿意度為何？  
☐很不滿意 ☐不滿意 ☐尚可 ☐滿意 ☐很滿意
10. 承上題，請問您對於所接受的工作強化服務是否有其他建議？  
建議：\_\_\_\_\_。
11. 請問對於勞保局未來如要訂定工作強化服務案主參與補助辦法時，您贊成用以下哪種方式補助？  
☐補助車馬費  
☐每案定額補助  
☐只要有補助即可  
☐沒意見  
☐其他：\_\_\_\_\_。
12. 您對於目前職災勞工工作強化服務現行制度是否滿意？  
☐沒意見  
☐滿意  
☐不滿意，原因：\_\_\_\_\_。

本問卷到此結束，感謝您的參與！

本問卷結果未來將進行統計整理，如您想了解本問卷最後統計資料結果，請留下您的電子郵件信箱，我們將在完成資料整理後給出一份相關訊息，感謝您的參與。  
聯絡方式(E-mail)：\_\_\_\_\_

### 附件三 一般勞工工作強化問卷及問卷編碼表

#### 一般勞工對「工作能力評估與強化」服務認知調查

說明：本調查的目的是瞭解一般勞工對「工作能力評估與強化」服務的認識程度，調查結果僅提供勞保局作為制訂職災勞工「工作能力評估與強化」服務與補助標準之參考。

##### 第一部份、填答者個人資料

填表日期：民國\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

1. 年齡：\_\_\_\_足歲；性別：☐男 ☐女；  
婚姻狀態：☐已婚☐未婚☐離婚☐鰥寡
2. 子女\_\_\_\_人；居住狀況：☐獨居☐與家人同住
3. 最高學歷：☐國中(含以下) ☐高中 ☐大學(專) ☐研究所
4. 目前是否具下列資格？☐無任何特殊身份☐中低收入戶  
☐身心障礙手冊(☐輕度☐中度 ☐重度)☐重大傷病卡 ☐其他：\_\_\_\_\_。
5. 是否曾於工作生涯過程中生病或者發生意外事故而必須暫時停止工作？  
☐否 (跳過第一部份 7、8 題，第三部分第 1 題)  
☐是 (共\_\_\_\_次，請假期間共\_\_\_\_月\_\_\_\_天)
6. 您最近一次於生涯過程中生病或者發生意外事故以致無法工作的時間為  
民國\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_
7. 接第 6 題，最近這一次生病或者意外事故的診斷為：☐疾病(如心肌梗塞，關節炎等)  
☐骨折☐脊髓損傷☐腦震盪☐臂叢神經損傷☐其他\_\_\_\_\_
8. 您因生病或意外事故以致無法工作，在病假或工傷假後欲重返原工作的過程中，所遇到的困難為何？
9. ☐完全沒有困難：  
☐雇主非常積極的叫我回去上班☐擔任原職務☐擔任新職務
10. ☐有些許困難：  
☐雇主叫我晚一點回去上班☐雇主為我安排新工作且減我的薪水  
☐雇主不太願意為我安排其他較為輕鬆或簡單的職務  
☐雇主找不到適合我能力的職務自己害怕回去工作☐其他  
☐有極大的困難：  
☐雇主已經裁減我原來的職缺  
☐雇主已經聘用其他人取代我的工作  
☐因擔心自己工作能力降低而自動離職再找其他的工作  
☐認為自己再也沒有能力工作

##### 第二部份、工作相關

1. 您目前的工作狀況？  
☐待業中：☐領有失業救濟金☐領有一般傷害或疾病生活津貼  
☐領有一般傷害或疾病醫療補助☐領有一般傷害或疾病職訓生活補助☐領有一般傷害或疾病看護補助☐其他\_\_\_\_\_ \* 所領取各類津貼與保險理賠金額每月合計約為\_\_\_\_\_元  
\* 最近一次沒有工作已經\_\_\_\_\_月  
☐全職就業中，每月工作收入約：☐2 萬元以下☐2 萬元~3 萬元  
☐3 萬元~4 萬元☐4 萬元~5 萬元☐5 萬元以上  
☐半職就業中，每月工作收入約：☐2 萬元以下☐2 萬元~3 萬元  
☐3 萬元~4 萬元☐4 萬元~5 萬元☐5 萬元以上  
☐打零工，每月工作收入約：☐一萬元以下☐一萬~2 萬元☐2 萬元~3 萬元  
☐3 萬元~4 萬元☐4 萬元~5 萬元☐5 萬元以上
2. 您是否參加下列各種保險服務？ ☐沒有任何保險☐勞保☐農保☐健保 ☐其他：\_\_\_\_\_。

##### 第三部分、對失能勞工「工作能力評估與強化」服務的認識。

1. 您因疾病或意外事故失去工作能力後，是否曾在醫療院所接受過復健？  
☐否☐是(每週\_\_\_\_次，持續\_\_\_\_個月)
2. 您認為醫療院所的復健對失能的勞工重返工作的助益程度為何？
3. ☐非常有幫助☐有一點幫助☐沒有幫助☐完全沒有幫助
4. 您是否知道勞保局有提供失去工作能力之勞工職業重建服務的補助？  
☐否  
☐是，聽過☐職業訓練 ☐職業輔導評量☐就業服務、追蹤及輔導再就業



- ☐職務再設計 ☐工作能力評估及強化 ☐心理輔導及社會適應
5. 您是否知道勞保局有提供失去工作能力之勞工「工作能力評估與強化」服務？  
☐否  
☐是，提供服務單位包括：  
☐林口長庚醫院整形外科工作能力評估與強化中心  
☐中山醫學大學工作能力與評估強化中心  
☐成功大學工作能力與評估強化中心  
☐高雄醫學大學附設醫院工作能力評估與強化中心  
☐高雄長庚醫院工作能力評估與強化中心
6. 就您本身的經驗或認知而言，您認為失能後所接受的「復健」以及「工作能力評估與強化」服務二者的關係為：  
☐完全相同 ☐有些類似 ☐沒意見 ☐有些不同 ☐完全不同
7. 您認為接受「工作能力評估與強化」服務的管道為：  
☐醫師轉介 ☐復健師轉介 ☐自己尋求服務資源 ☐其他
8. 您認為接受「工作能力評估與強化」服務的過程中，會遇到哪些困難，使得訓練計畫無法執行？（可複選，並以數字標示重要程度，1 代表最重要）  
☐交通不方便 ☐車資與餐費的經濟負擔 ☐生活作息無法調整 ☐雇主反對  
☐家人反對 ☐不需訓練已有能力回去工作 ☐擔心留下不利於自己的紀錄  
☐不瞭解這項服務的好處 ☐本身受災狀況尚不足以負荷訓練  
☐不急著回去工作 ☐其他 \_\_\_\_\_
9. 您認為「工作能力評估與強化」服務對失能勞工回去工作的幫助程度為何？  
☐極大的幫助 ☐稍微的幫助 ☐完全沒有幫助
10. 您認為雇主對失能勞工參與「工作能力評估與強化」服務的支持程度為何？  
☐完全支持 ☐支持 ☐不支持 ☐完全不支持
11. 如果您有認識的失能勞工，您是否願意推薦他接受「工作能力評估與強化」服務？  
☐願意（原因：\_\_\_\_\_）  
☐不願意（原因：\_\_\_\_\_）
12. 您認為以下哪一種措施可以提高失能勞工參與「工作能力評估與強化」服務意願？  
☐廣為宣導增加勞工對接受「工作能力評估與強化」服務的認識  
☐由雇主簽署職災勞工參加訓練同意書  
☐由勞保局提供接受訓練生活補助（例如交通費或餐費補助）  
☐沒意見 ☐其他：\_\_\_\_\_
13. 您對於「工作能力評估與強化服務」有哪些需要改進的地方？  
建議：\_\_\_\_\_。

**本問卷到此結束，感謝您的參與！**

### 一般勞工對工作能力評估與強化服務認知調查問卷編碼表

【附件表 3-1】填答者個人資料

| 題號 | 編碼        | 1    | 2                 | 3             | 4            | 5               | 6    | 7  | 0  |
|----|-----------|------|-------------------|---------------|--------------|-----------------|------|----|----|
| 1A | 年齡        | 0-20 | 20-40             | 40-60         | 60 以上        |                 |      |    | 未填 |
| 1B | 性別        | 男    | 女                 |               |              |                 |      |    | 未填 |
| 1C | 婚姻        | 已婚   | 未婚                | 離婚            | 鰥寡           |                 |      |    | 未填 |
| 2A | 子女        | 0    | 1                 | 2             | 3 以上         |                 |      |    | 未填 |
| 2B | 居住狀況      | 獨居   | 與家人<br>(子女、父母、叔姪) |               |              |                 |      |    | 未填 |
| 3  | 學歷        | 國中以下 | 高中                | 大學(專)         | 研究所          |                 |      |    | 未填 |
| 4  | 資格        | 無    | 中低收入              | 身心障礙<br>(輕)   | 身心障礙<br>(中)  | 身心障礙<br>(重)     | 重大傷病 | 其他 |    |
| 5  | 因病停職      | 否    | 是<br>(1 次)        | 是<br>(2 次)    | 是<br>(3 次以上) |                 |      |    | 未填 |
| 6  | 最近一次受傷    | 1 年內 | 1-2 年             | 2-3 年         | 3 年以上        |                 |      |    | 未填 |
| 7  | 診斷        | 疾病   | 骨折                | 脊髓損傷<br>(SCI) | 腦震盪          | 臂神經叢損傷<br>(BPI) | 其他   |    | 未填 |
| 8  | 遭遇困難(完全無) | 積極慰留 | 原職務               | 新職務           |              |                 |      |    | 未填 |
| 9  | 遭遇困難(些許)  | 晚回去  | 新工作+減薪            | 不願安排          | 無適合+自己害怕     | 其他              |      |    | 未填 |
| 10 | 遭遇困難(極大)  | 撤撤該職 | 聘他人(取代)           | 自動離職          | 自認無法再工作      |                 |      |    | 未填 |

\*註一：編碼之範圍選項為「包含下限 - 不含上限」 ex：年齡 20-40 指「包含 20 歲 - 不含 40 歲」之個案

【附件表 3-2】工作狀況

| 題號   | 編碼              | 1     | 2       | 3           | 4      | 5     | 6     | 7 | 0  |
|------|-----------------|-------|---------|-------------|--------|-------|-------|---|----|
| 1A-a | 工作狀況(待業領取補助)    | 失業救濟  | 生活津貼    | 醫療補助        | 職訓補助   | 看護補助  |       |   | 未填 |
| 1A-b | 每月補助與理賠總和(含-不含) | 5 千以下 | 5 千-1 萬 | 1 萬-1 萬 5 千 | 2 萬以上  |       |       |   | 未填 |
| 1A-c | 閒賦時間            | 1 個月內 | 1-2 個月  | 2-3 個月      | 3 個月以上 |       |       |   | 未填 |
| 1-B  | 全職就業及每月收入       | 2 萬以下 | 2-3 萬   | 3-4 萬       | 4-5 萬  | 5 萬以上 |       |   | 未填 |
| 1-C  | 半職就業及每月收入       | 2 萬以下 | 2-3 萬   | 3-4 萬       | 4-5 萬  | 5 萬以上 |       |   | 未填 |
| 1-D  | 打零工(不固定)        | 1 萬以下 | 1-2 萬   | 2-3 萬       | 3-4 萬  | 4-5 萬 | 5 萬以上 |   | 未填 |
| 2    | 保險              | 無     | 勞保      | 健保          | 勞保+健保  | 其他    |       |   | 未填 |

\*註一：編碼之範圍選項為「包含下限 - 不含上限」 ex：年齡 20-40 指「包含 20 歲 - 不含 40 歲」之個案

\*註二：第 2 題，農保為自耕農及其直系血親才能加保

【附件表 3-3】失能勞工對「工作能力評估與強化」服務的認識

| 題號        | 編碼                      | 1     | 2                | 3             | 4        | 5         | 6         | 7 | 0  |
|-----------|-------------------------|-------|------------------|---------------|----------|-----------|-----------|---|----|
| 1-Aa      | 傷後/病後曾在醫院復健             | 否     | 是                |               |          |           |           |   | 未填 |
| 1-Ab      | 每週復健頻率                  | 0     | 1 次              | 2 次           | 3 次      | 4 次       | 每天        |   | 未填 |
| 1-Ac      | 持續復健時間                  | 0     | 1 個月以下           | 1-2 個月        | 2-3 個月   | 3-4 個月    | 4 個月以上    |   | 未填 |
| 2<br>(反向) | 醫院復健對返職的幫助              | 完全無幫助 | 無幫助              | 一點幫助          | 非常有幫助    |           |           |   | 未填 |
| 3<br>(跳題) |                         |       |                  |               |          |           |           |   |    |
| 4-Aa      | 是否知道(聽聞)勞保局提供職業重建服務     | 否     | 是                |               |          |           |           |   | 未填 |
| 4-Ab      | 是否知道職業重建服務之服務項目         | 否     | 職業訓練             | 就業服務、追蹤及輔導再就業 | 職務再設計    | 工作能力評估及強化 | 心理輔導及社會適應 |   | 未填 |
| 5-Aa      | 是否知道勞保局提供工作能力評估與強化服務    | 否     | 是                |               |          |           |           |   | 未填 |
| 5-Ab      | 是否知道勞保局提供工作能力評估與強化服務之單位 | 否     | 林口長庚醫院<br>(整外中心) | 中山醫學大學        | 成功大學附設醫院 | 高雄醫學大學    | 高雄長庚醫院    |   | 未填 |
| 6<br>(反向) | 復健與工作強化之關係              | 完全不同  | 有些不同             | 沒意見           | 有些類似     | 完全相同      |           |   | 未填 |

|            |                 |          |               |                |       |     |  |  |    |
|------------|-----------------|----------|---------------|----------------|-------|-----|--|--|----|
| 7          | 接受工作強化的管道       | 醫師轉介     | 復健師轉介         | 自行尋求服務資源       | 其他    |     |  |  | 未填 |
| 8          | 阻礙服務進行的困難       |          |               |                |       |     |  |  | 未填 |
| 9<br>(反向)  | 工作強化服務對返職的效益    | 極大的幫助    | 稍微的幫助         | 完全無幫助          |       |     |  |  | 未填 |
| 10<br>(反向) | 雇主對服務的支持度       | 完全支持     | 支持            | 不支持            | 完全不支持 |     |  |  | 未填 |
| 11<br>(反向) | 是否願意推薦其他失能勞工此服務 | 不願意      | 願意            |                |       |     |  |  | 未填 |
| 12<br>(更動) | 提高接受服務的意願之方式    | 廣為宣傳增加認識 | 雇主簽署同意勞工參與訓練書 | 勞保局提供補助(交通、餐費) | 其他    | 沒意見 |  |  | 未填 |
| 13         | 建議              |          |               |                |       |     |  |  |    |

\*註一：編碼之範圍選項為「包含下限 - 不含上限」 ex：年齡 20-40 指「包含 20 歲 - 不含 40 歲」之個案

## 附件四 雇主工作強化問卷及問卷編碼表

### 雇主對「工作能力評估與強化」服務認知調查

說明：本調查的目的是瞭解雇主對「工作能力評估與強化」服務的認識程度，調查結果僅提供勞保局作為制訂職災勞工「工作能力評估與強化」服務與補助標準之參考。

#### 第一部份、填答者個人資料

填表日期：民國\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

1. 年齡：\_\_\_\_足歲；性別：☐男 ☐女；婚姻狀態：☐已婚☐未婚☐離婚☐鰥寡
2. 子女\_\_\_\_人；居住狀況：☐獨居☐與家人同住
3. 最高學歷：☐國中(含以下) ☐高中 ☐大學(專) ☐研究所
4. 目前是否具下列資格？☐無任何特殊身份☐中低收入戶  
☐身心障礙手冊(☐輕度☐中度 ☐重度)☐重大傷病卡 ☐其他：\_\_\_\_\_。
5. 您的員工是否曾因生病或者發生意外事故而必須暫時停止工作？  
☐否 (跳過第一部份6題)  
☐是(☐非職災，共\_\_\_\_人次，請假期間共\_\_\_\_月\_\_\_\_天  
☐職災，共\_\_\_\_人次，請假期間共\_\_\_\_月\_\_\_\_天)
6. 您的員工最近一次生病或者發生意外事故以致無法工作的時間為：  
民國\_\_\_\_年\_\_\_\_月
7. 您是否曾經與員工發生職災相關法律糾紛？☐是☐否

#### 第二部份、經營事業相關

1. 您所經營的事業行業別為：\_\_\_\_，目前有員工\_\_\_\_人
2. 您的員工工作型態為：☐單班制(☐一般正常上班時間☐下午到晚上上班  
☐晚上上班，一天工作\_\_\_\_小時)
3. ☐兩班制(一天工作\_\_\_\_小時)☐三班制(一天工作\_\_\_\_小時)
4. 您雇用員工的型態為：  
☐全職員工☐兼職員工☐臨時工☐派遣員工☐正式員工
5. 您旗下員工的平均薪資為：☐2萬元以下☐2萬元~3萬元☐3萬元~4萬元
6. ☐4萬元~5萬元☐5萬元以上
7. 您是否為員工投保以下保險？☐沒有任何保險 ☐勞保 ☐健保  
☐勞保+健保 ☐其他：\_\_\_\_\_。

#### 第三部分、對職災勞工的主觀感受

1. 您認為職災勞工的人格特質與其他員工比較起來有無差異？  
☐有極大的差異 ☐有些許的差異 ☐完全沒有差異
2. 您認為職災勞工再次發生職災的機率與其他員工比較起來有無差異？  
☐明顯提高☐稍微提高☐沒有不同☐稍微降低☐明顯降低
3. 您認為職災勞工遵守工作規則的能力與其他員工比較起來有無差異？  
☐明顯提高☐稍微提高☐沒有不同☐稍微降低☐明顯降低
4. 您認為職災勞工在職災發生前的生產力與其他員工比較起來有無差異？  
☐明顯提高☐稍微提高☐沒有不同☐稍微降低☐明顯降低
5. 您認為職災勞工在職災發生後的生產力與其他員工比較起來有無差異？  
☐明顯提高☐稍微提高☐沒有不同☐稍微降低☐明顯降低
6. 綜合以上您對職災勞工的看法，您雇用曾發生職業災害勞工的態度為何？  
☐完全沒有保留(跳過下一題)☐稍有保留☐極高的保留
7. 您對雇用曾發生職業災害勞工的態度有所保留的原因為何？  
☐再次發生職災的可能性高☐對其工作能力沒有信心  
☐會降低事業的生產力 ☐會降低事業的競爭力☐擔心增加其他員工的負擔  
☐擔心勞保費提高☐其他\_\_\_\_\_

#### 第四部分、雇主對職災勞工「工作能力評估與強化」服務的認識

1. 您是否知道勞保局為促進職災勞工重返工作所提供的職災勞工職業重建資源？

- ☐ 否
- ☐ 是，聽過 ☐ 職業訓練 ☐ 職業輔導評量 ☐ 就業服務、追蹤及輔導再就業
- ☐ 職務再設計 ☐ 工作能力評估及強化 ☐ 心理輔導及社會適應
2. 您認為雇主於職災勞工災後重建過程中所扮演的角色為何？
- ☐ 應該積極參與整個過程 ☐ 需要時提供協助部分參與 ☐ 完全不需要參與
3. 您認為醫療院所的復健對失能的職災勞工重返工作的助益程度為何？
4. ☐ 非常有幫助 ☐ 有一點幫助 ☐ 沒有幫助 ☐ 完全沒有幫助
5. 您是否知道勞保局有提供失去工作能力之職災勞工「工作能力評估與強化」服務？
- ☐ 否
- ☐ 是，提供服務單位包括：
- ☐ 林口長庚醫院整形外科工作能力評估與強化中心
- ☐ 中山醫學大學工作能力與評估強化中心
- ☐ 成功大學工作能力與評估強化中心
- ☐ 高雄醫學大學附設醫院工作能力評估與強化中心
- ☐ 高雄長庚醫院工作能力評估與強化中心
6. 您認為失能後所接受的「復健」以及「工作能力評估與強化」服務二者的關係為：
- ☐ 完全相同 ☐ 有些類似 ☐ 沒意見 ☐ 有些不同 ☐ 完全不同
7. 您認為接受「工作能力評估與強化」服務的管道為：
- ☐ 醫師轉介 ☐ 復健師轉介 ☐ 勞工自己尋求服務資源
- ☐ 雇主為勞工尋求資源 ☐ 其他
8. 您認為雇主於職災勞工災後「工作能力評估與強化」服務的角色為何？
- ☐ 應該積極參與整個過程 ☐ 需要時提供協助部分參與 ☐ 完全不需要參與
9. 如果有需要，您讓您的員工接受「工作能力評估與強化」服務的意願為何？
- ☐ 極高的意願 ☐ 些微的意願 ☐ 完全無意願
10. 如果有需要，您讓「工作能力評估與強化」服務的專業人員至貴事業單位現場進行評估或職災勞工訓練的意願為何？
- ☐ 完全願意配合 ☐ 部分願意配合 ☐ 不願意配合
11. 您讓您的員工接受「工作能力評估與強化」服務的意願不高的原因為何？（可複選，並以數字標示重要程度，1 代表最重要）
- ☐ 影響事業生產力 ☐ 其他員工的反對 ☐ 對職災員工沒有幫助
- ☐ 擔心留下不利的紀錄 ☐ 不瞭解這項服務的好處 ☐ 不急著讓員工回去工作
- ☐ 其他 \_\_\_\_\_
12. 您認為「工作能力評估與強化」服務對失能勞工回去工作的幫助程度為何？
- ☐ 極大的幫助 ☐ 稍微的幫助 ☐ 完全沒有幫助
13. 您認為「工作能力評估與強化」服務對您所經營的事業的影響為何？
- ☐ 沒有影響 ☐ 是很好的員工服務資源 ☐ 會造成公司的負擔
14. 如果您有認識的失能勞工，您是否願意推薦他接受「工作能力評估與強化」服務？
- ☐ 願意（原因：\_\_\_\_\_）
- ☐ 不願意（原因：\_\_\_\_\_）
15. 您認為以下哪一種措施可以提高雇主對職災勞工參與「工作能力評估與強化」服務的支持度？
- ☐ 廣為宣導增加雇主與員工對「工作能力評估與強化」服務的認識
- ☐ 由勞工簽署訓練後重返工作的保證書
- ☐ 由勞保局提供接受訓練職災勞工部分職災補償金
- ☐ 沒意見 ☐ 其他：\_\_\_\_\_
16. 您對於「工作能力評估與強化服務」有哪些其他的建議？
- 建議：\_\_\_\_\_。

本問卷到此結束，感謝您的參與！

## 雇主問卷編碼表

【附件表 4-1】填答者個人資料

| 題號        | 編碼       | 1    | 2                 | 3                 | 4                 | 5                  | 6                  | 7                  | 0  |
|-----------|----------|------|-------------------|-------------------|-------------------|--------------------|--------------------|--------------------|----|
| 1A        | 年齡       | 0-20 | 20-40             | 40-60             | 60 以上             |                    |                    |                    | 未填 |
| 1B        | 性別       | 男    | 女                 |                   |                   |                    |                    |                    | 未填 |
| 1C        | 婚姻       | 已婚   | 未婚                | 離婚                | 鰥寡                |                    |                    |                    | 未填 |
| 2A        | 子女       | 0    | 1                 | 2                 | 3 以上              |                    |                    |                    | 未填 |
| 2B        | 居住狀況     | 獨居   | 與家人<br>(子女)       | 與家人<br>(父母)       | 其他<br>(三代, 叔姪)    |                    |                    |                    | 未填 |
| 3         | 學歷       | 國中以下 | 高中                | 大學(專)             | 研究所               |                    |                    |                    | 未填 |
| 4         | 資格       | 無    | 中低收入              | 身心障礙(輕)           | 身心障礙(中)           | 身心障礙(重)            | 重大傷病               | 其他                 |    |
| 5A-a      | 因病停職人數   | 否    | 是(職災)<br>(1 人次)   | 是(職災)<br>(2 人次)   | 是(職災)<br>(3 人次以上) | 是(非職災)<br>(1 人次)   | 是(非職災)<br>(2 人次)   | 是(非職災)<br>(3 人次以上) | 未填 |
| 5A-b      | 因病停職時間   | 否    | 是(職災)<br>(1 個月以下) | 是(職災)<br>(1-2 個月) | 是(職災)<br>(2 個月以上) | 是(非職災)<br>(1 個月以下) | 是(非職災)<br>(1-2 個月) | 是(非職災)<br>(2 個月以上) |    |
| 6         | 員工最近一次受傷 | 半年內  | 半年-1 年            | 1-2 年             | 2 年以上             |                    |                    |                    | 未填 |
| 7<br>(反向) | 法律糾紛     | 否    | 是                 |                   |                   |                    |                    |                    | 未填 |

\*註一：編碼之範圍選項為「包含下限 - 不含上限」 ex：年齡 20-40 指「包含 20 歲 - 不含 40 歲」之個案



【附件表 4-2】經營事業相關

| 題號          | 編碼         | 1                                    | 2                                   | 3                                  | 4         | 5      | 6  | 7 | 0  |
|-------------|------------|--------------------------------------|-------------------------------------|------------------------------------|-----------|--------|----|---|----|
| 1           | 事業型態       | 士(公務員)                               | 農                                   | 工(含製造業)                            | 商         | 服務     | 其他 |   | 未填 |
| 2A          | 輪班型態       | 單班制-白班<br>(08-17)<br>(morning shift) | 單班制-午班<br>(13-22) (middle<br>shift) | 單班制-晚班<br>(22-07) (night<br>shift) | 兩班制       | 三班制    | 其他 |   | 未填 |
| 2B          | 工作時數(小時/天) | 0-4 小時(半天)                           | 4-8 小時(全天)                          | 8 小時以上                             | 其他(零工...) |        |    |   | 未填 |
| 3<br>(合併)   | 輪班型態       |                                      |                                     |                                    |           |        |    |   | 未填 |
| 4-A<br>(修改) | 聘僱資格       | 正職人員                                 | 約聘人員                                | 派遣人員                               |           |        |    |   | 未填 |
| 4-B<br>(修改) | 僱用類型       | 全職                                   | 兼職                                  | 臨時                                 |           |        |    |   | 未填 |
| 5           | 平均薪資       | 2 萬元以下                               | 2-3 萬元                              | 3-4 萬元                             | 4-5 萬元    | 5 萬元以上 |    |   | 未填 |
| 6<br>(跳題)   |            |                                      |                                     |                                    |           |        |    |   | 未填 |
| 7           | 為員工投保      | 無                                    | 勞保                                  | 健保                                 | 勞保+健保     | 其他     |    |   | 未填 |

\*註二：第 7 題，農保為自耕農及其直系血親才能加保

【附件表 4-3】對職災勞工的主觀感受

| 題號 | 編碼               | 1                      | 2             | 3           | 4           | 5            | 6     | 7  | 0  |
|----|------------------|------------------------|---------------|-------------|-------------|--------------|-------|----|----|
| 1  | 人格差異             | 極大差異                   | 些許差異          | 完全無差異       |             |              |       |    | 未填 |
| 2  | 再次發生職在<br>機率     | 明顯提高                   | 稍微提高          | 沒有不同        | 稍微降低        | 明顯降低         |       |    | 未填 |
| 3  | 遵守工作規則<br>能力     | 明顯提高                   | 稍微提高          | 沒有不同        | 稍微降低        | 明顯降低         |       |    | 未填 |
| 4  | 職災前生產<br>(與同事比較) | 明顯提高                   | 稍微提高          | 沒有不同        | 稍微降低        | 明顯降低         |       |    | 未填 |
| 5  | 職災後生產<br>(與同事比較) | 明顯提高                   | 稍微提高          | 沒有不同        | 稍微降低        | 明顯降低         |       |    | 未填 |
| 6  | 僱用職災員工<br>的態度    | 完全無保留<br>(此選項下題<br>免答) | 稍有保留          | 極高的保留       |             |              |       |    | 未填 |
| 7  | 態度保留的原<br>因      | 再次職災可能<br>性高           | 對其工作能力<br>無信心 | 降低事業生<br>產力 | 降低事業競<br>爭力 | 增加其他員工<br>負擔 | 勞保費提高 | 其他 | 未填 |

【附件表 4-4】雇主對「工作能力評估與強化」服務的認識

| 題號        | 編碼                      | 1       | 2                | 3             | 4                    | 5            | 6                | 7                | 0  |
|-----------|-------------------------|---------|------------------|---------------|----------------------|--------------|------------------|------------------|----|
| 1         | 是否知道(聽聞)勞保局提供職業重建資源     | 否       | 是<br>(職業訓練)      | 是<br>(職業輔導評量) | 是<br>(就業服務、追蹤、輔導再就業) | 是<br>(職務再設計) | 是<br>(工作能力評估及強化) | 是<br>(心理輔導及社會適應) | 未填 |
| 2         | 雇主職災後的角色                | 應積極全程參與 | 需要時提供協助及部分參與     | 完全不需要參與       |                      |              |                  |                  | 未填 |
| 3         | 醫院復健對返職之助益              | 非常有幫助   | 有一點幫助            | 沒有幫助          | 完全沒有幫助               |              |                  |                  | 未填 |
| 4<br>(跳題) |                         |         |                  |               |                      |              |                  |                  | 未填 |
| 5-Aa      | 是否知道勞保局提供工作能力評估與強化服務    | 否       | 是                |               |                      |              |                  |                  | 未填 |
| 5-Ab      | 是否知道勞保局提供工作能力評估與強化服務之單位 | 否       | 林口長庚醫院<br>(整外中心) | 中山醫學大學        | 成功大學附設醫院             | 高雄醫學大學       | 高雄長庚醫院           |                  | 未填 |

|           |                  |         |              |            |             |      |  |  |    |
|-----------|------------------|---------|--------------|------------|-------------|------|--|--|----|
| 6<br>(反向) | 復健與工作強化之關係       | 完全不同    | 有些不同         | 沒意見        | 有些類似        | 完全相同 |  |  | 未填 |
| 7         | 接受工作強化的管道        | 醫師轉介    | 復健師轉介        | 勞工自行尋求服務資源 | 雇主為勞工尋求服務資源 | 其他   |  |  | 未填 |
| 8         | 雇主職災後工作強化服務中的角色  | 應積極全程參與 | 需要時提供協助及部分參與 | 完全不需要參與    |             |      |  |  | 未填 |
| 9         | 讓員工接受工作強化服務之意願   | 極高意願    | 些微意願         | 完全無意願      |             |      |  |  | 未填 |
| 10        | 讓服務專員進行現場評估之意願   | 完全願意配合  | 部分願意配合       | 不願意配合      |             |      |  |  | 未填 |
| 11        | 影響雇主讓員工接受服務意願之原因 |         |              |            |             |      |  |  | 未填 |
| 12        | 工作強化服務對返職的效益     | 極大的幫助   | 稍微的幫助        | 完全無幫助      |             |      |  |  | 未填 |
| 13        | 工作強化服務對雇主事業的影響   | 沒有影響    | 很好的員工服務資源    | 對公司造成負擔    |             |      |  |  | 未填 |

|    |                         |              |                       |                        |    |     |  |  |    |
|----|-------------------------|--------------|-----------------------|------------------------|----|-----|--|--|----|
| 14 | 是否願意推薦<br>其他失能勞工<br>此服務 | 不願意          | 願意                    |                        |    |     |  |  | 未填 |
| 15 | 提高接受服務<br>的意願之方式        | 廣為宣傳<br>增加認識 | 勞保局簽署<br>訓練後返職<br>保證書 | 勞保局提供<br>補助(交通.<br>餐費) | 其他 | 沒意見 |  |  | 未填 |
| 16 | 建議                      |              |                       |                        |    |     |  |  | 未填 |

\*註一：編碼之範圍選項為「包含下限 - 不含上限」 ex：年齡 20-40 指「包含 20 歲 - 不含 40 歲」之個案

## 附件五 工作強化個案訪談內容

【附件表 5-1】訪談個案基本資料、職災、醫療復健與工作強化

| 編號                 | 001                     | 002                   | 003            | 004                    |
|--------------------|-------------------------|-----------------------|----------------|------------------------|
| 年齡                 | 27                      | 49                    | 28             | 31                     |
| 職業                 | 運動器材技師                  | 臨時模板工人(師傅)            | 排水工程營建工人       | 裝潢工人(師傅)               |
| 災前薪資(月)            | 3-4 萬/月                 | 工作時數 x1600 元/天        | 4~5 萬/月        | 3~4 萬                  |
| 災後薪資               | 不變                      | 不變                    | 不變             | 不變                     |
| 職災病因               | 手部粉碎性骨折                 | 肩部旋轉肌扭傷               | 燒燙傷(上肢為主)      | 手部骨折                   |
| 醫療單位               | 林口長庚                    | 高雄小港醫院                | 高雄長庚醫院         | 永康奇美醫院                 |
| 住院天數               | 1 個月                    | 1 天                   | 1~2 週          | 1 天                    |
| 醫療復健(2 次或 3 次以上/週) | 3 個月                    | 1 個月                  | 1~2 個月         | 1~2 個月                 |
| 轉介單位               | 林口長庚整外中心                | 高雄小港醫院復健科             | 高雄長庚職災整治中心     | 台南縣政府勞工局               |
| 職災日期               | 97 年 7 月                | 97 年 9 月 5 日          | 97 年 11 月 13 日 | 98 年 2 月 3 日           |
| 轉介日期               | 97 年 12 月               | 97 年 11 月 21 日        | 97 年 11 月 19 日 | 98 年 5 月 7 日           |
| 開案日期               | 97 年 12 月 31 日          | 97 年 12 月 29 日        | 97 年 12 月 15 日 | 98 年 5 月 12 日          |
| 結案日期               | 98 年 2 月 25 日           | 98 年 3 月 9 日          | 98 年 1 月 8 日   | 98 年 7 月 20 日          |
| 訓練時數(不含報告撰寫)       | 約 40 小時                 | 約 30 小時               | 約 18 小時        | 約 20 小時                |
| 訓練結果               | 返回原職場原職位<br>(轉為以文書內容為主) | 返回原職場原職位<br>(臨時工，待業中) | 返回原職場原職位       | 返回原職場原職位<br>(無新工程，待業中) |

## 個案一：

### ➤ 個案基本資料

1. 姓名：陳○○
2. 性別：男
3. 年齡：27歲
4. 學歷：高職畢業，具有堆高機執照
5. 特殊身分：職災前與後均無特殊身分
6. 家庭狀況：
  - (1) 家中成員：父、母、姐(出嫁)、自己、弟；個案自述氣氛和諧、融洽
  - (2) 主要經濟來源者：父、自己、弟
8. 保險狀況
  - (1) 投保類別：全民健康保險(簡稱健保)、勞工保險(簡稱勞保)，工地險
  - (2) 職災後各類給付總額：計約為9萬9千元(包含健保醫療補助、勞保傷病給付(約3個月)、雇主慰問金)
7. 工作狀況
  - (1) 目前工作：運動器材販售公司僱員(小組長)
  - (2) 工作概述：職災前主要負責運動器材之保養、維修、運送，並兼任部分行政業務(排定送貨流程等)；職災後轉為負責行政業務為主
  - (2) 工作地：北部地區(台北縣市為主，其他包含桃園、新竹、苗栗、宜蘭)
  - (3) 每月薪資：每月薪資約為3~4萬元，職災前後並無改變
8. 工作強化服務
  - (1) 服務單位：林口長庚醫院職災勞工工作強化中心
  - (2) 職災日期：97年7月
  - (3) 轉介日期：97年12月
  - (4) 開案日期：97年12月31日
  - (5) 結案日期：98年2月25日
  - (6) 復工成果：結案後個案返回原職場擔任原職務，目前固定於每月1次之回診時間返院追蹤身體復原狀況，並同時了解工作強化服務結案後之工作情形

### ➤ 職災、醫療復健與工作強化

#### 1. 職災發生狀況、治療及復健

個案最近一次發生職災的時間為97年7月份於白天工作中，因物流廠商新進員工操作機械不慎造成手部遭受器械創擊，導致食指、中指、無名指等三指粉碎性骨折，以及小指外傷。受傷後立即送至台北署立醫院急診，並於當日轉送林口長庚醫院進行顯微手術，其手術內容包含：接合無名指、固定食指與中指、伸直食指與中指之肌腱、縫合小指傷口等。個案於97年8月產生無名指栓塞症狀並進行截肢手術，將無名指截肢至中段指骨。個案於97年10月發生板機指症狀並進行第三次手術。個案於第三次手術後第二週至大陸地區出差，中斷醫療復健約2週時間。返台後持續於林口長庚醫院間進行手部復健及相關治療活動，每週約為2次。個案於97年12月份由職能治療師主動告知具備參與工作強化服務之資格及服務之內容，並詢問其參與意願。

#### 2. 工作強化服務

個案於97年12月份接受林口長庚醫院職災勞工工作強化中心轉介進行工作強化服務，由呂姓職能治療師進行工作強化評估及訓練服務。接獲轉介後於97年12月31日開案；訓練期為98年1月12日至98年2月10日，共計52.5

小時(包含評估及報告撰寫 12 小時)；並於 98 年 2 月 25 日訓練完成後結案。

#### (1)訓練目標

開案後，治療師為個案擬定之訓練目標如下：(1)增加柔軟度、強度、耐力，改善身體功能，加強生理及心理上的準備，以應付複雜的工作；(2)加強訓練適當的姿勢以利工作；(3)加強下肢與上肢之有氧能力；(4)教導足夠的工作技巧來控制控制症狀及維持生產量；(5)運用工作強化技巧，包含：therapeutic project、productivity focus、home activity assessment、value clarification；(6)發展心臟血關功能、生物力學耐力、工作之精力和耐力與力量、工作能力的信心。

#### (2)評估及訓練內容

該強化中心根據個案狀況完成下列服務及訓練：(1)工作強化轉介單、(2)工作強化初評(或職評轉介總報告)、(3)工作分析(或職評轉介工作分析)、(4)工作訓練計畫、(5)工作強化紀錄、(6)工作強化結束評估報告、(7)工作強化結束訓練報告、(8)工作強化轉介回覆單。訓練完成後由治療師進行工作強化報告說明，並告知個案訓練成果及後續轉銜服務。

評估工具及內容包含：晤談、工作分析、生活品質問卷(SF-36)、上肢功能評估、密西根手部問卷、簡易疼痛量表、基本人格量表、工作樣本(VCWS4)、工作樣本(VCWS19)、手功能測驗(明尼蘇達操作測驗、普度手功能測驗、手部握力測量、指力測量)、上肢理學評估(生理與感覺功能)、工作模擬等。

#### (3)訓練成果

經工作強化後，個案在右手(手肘)屈曲之肌耐力、(手肘)伸直之肌耐力、手部抓握及旋轉圓筒之肌耐力、手部抓握及旋轉球狀物之肌耐力、手部握力、負重能力、工作模擬(工具操作)、工作模擬(管具拆卸與保養)等方面均獲得提升。其中，負重功能之肌力由訓練前中度負重能力提昇至極重度負重能力，耐力(工作速度)由訓練前 150%工作速度提升至 372%。

訓練結束後再次進行之功能評量，其建議如下：i. 手部功能明顯提升，符合工作需求，建議復工；ii. 右手無名指仍僵硬，建議持續進行居家運動；iii. 個案容易因要求工作速度而忽略工作安全，應提醒個案注意工作安全為優先。根據評估建議，工作強化結案建議則如下：i. 個案有手肌力、耐力與工作持續度均提升，但仍有部分關節角度受限，但不影響工作，建議返回原職場原職位；ii. 針對疼痛問題給予衛教單張；iii. 建議個案於家中進行減敏感運動；iv. 注意搬運姿勢及安全；v. 右手食指、中指、小指之板機指症狀應於搬運後適度休息，並於夜間穿戴副木保護該處關節。

個案於訪談中對於本服務多次表達滿意，特別是搬運力量之提升及手部功能之恢復。

#### (4)工作強化效益

個案經過約 2 個半月的強化以後，針對其運動器材之保養、維修、運送之工作所擬定之手部功能(靈巧度、抓握力等)、上肢肌力、工作耐力訓練均獲得明顯進步效果，改善狀況符合計畫預期。經結案評估後，認定其恢復狀況已符合工作所需並足以勝任原職場原工作，遂於訓練結束後隨即返回工作崗位。對於工作安全方面，個案透過平日訓練及衛教活動，清楚知道正確之生物力學姿勢、搬運技巧、患處搬運技巧等知識(例如：工作及休息時數分配比率)，並可於自家進行簡易減敏感訓練及患處照護，避免再次受傷之情事發生。此外，個案因為工作能力恢復狀況良好，在自信心及樂觀感受方面均有大幅提升，間接



對其生活品質、人生觀有正面之影響。

### 3. 個案主觀感受及對服務的認知

訪談中，個案表示開案前願意接受該服務之主要原因為：希望傷處之手部功能能盡速恢復，並符合原工作所需。此外，個案也對離職3個月以上之復工情形表示擔憂與不樂觀。個案描述，除了必須重新適應新的工作方式讓其感到擔憂以外，傷處持續之疼痛也對其生活及工作產生直接且明顯的影響。因此希望透過工作強化服務來解決上述問題。接受工作強化服務之前，個案自述對於該服務未曾知悉且毫無了解，乃住院期間透過治療師主動說明後才開始接觸相關服務及訊息。對此，個案表示空編列經費而無法妥善利用，實屬可惜。

個案表示，接受訓練初期認為該服務是一般醫療復健的進階、複雜版本，差別可能在於訓練頻率、時間較為頻繁，因此將可迅速恢復其生理功能，進而縮短返回職場的時間。個案自述當時之主要訴求為增加手部肌力，強化力量，希望藉此回復搬運物品之力量。此外，個案於服務之初認為工作強化之經費乃由健保費全額支應，勞保局除理賠金以外並無提供其他資助。

服務結束後，個案認為所謂的工作強化服務是「針對傷後所欠缺之工作能力進行訓練，可協助患者迅速回復原有工作能力，並快速返回工作」。此外個案表示，訓練內容不僅止於搬運力量的提升，同時治療師也會針對個案切身的生物力學及姿勢控制、疼痛控制與處理等課題進行訓練，雖屬訓練前未意料到的內容，但訓練後卻絕得為十分受用。

訪談過程中個案多次表示對於整體服務品質表示非常滿意；對於相關人員之服務態度與專業素養表示滿意；對於訓練時程(包含頻率、強度等)表示滿意；對於硬體(包含訓練器材、空間)表示尚滿意但仍有改善空間，建議經費如有餘逾可用於訓練器材上的擴充，以符合不同職業所需之訓練項目。

個案認為工作強化是一項立意良好且效果顯著的服務，唯(政府及醫院)宣導措施十分不足，除非治療師主動告知，否則幾乎未曾聽聞該服務內容及申請管道，十分可惜。因此，個案建議應由執行復健之醫療機構主動告知有此服務並進行宣導與說明，才能提升工作強化服務的使用率。

#### ➤ 臨床意義與討論

林口長庚醫院職災勞工工作強化中心之服務團隊主要由醫師與治療師共同提供評估及訓練服務。訓練目標由個案與治療師共同討論而決定，其他訓練所需之準備(例如時間、場地、設備)主要由治療師安排。由於雙方經過晤談與討論，因此訓練目標符合個案期待，且擁有極佳的滿意度。

治療師所提供之工作強化服務理念、介入方式與國外(如美國)相符，主要採取「個案為中心」的服務模式，並兼顧個案工作能力需求、職場狀況來進行訓練。因此該中心所提供之服務乃針對個案手部功能改善最為訓練優先目標，並考慮實際工作中大量搬運之體能與搬運技巧，以多項手部功能評估及工作模擬(VCWS19)等方式訓練個案岸工作能力，且達明顯改善。此外，本訓練計畫由開案至結案總共約7週，其中訓練期約佔4週，符合工作強化「密集性」與「短期性」的訓練宗旨。訓練結束後，個案之工作能力顯著恢復，唯治療師建議返回原職場及原職務，但考慮職場現況以後，個案目前轉任其他工作(文書職務為主)並兼任原職務。

無論在訪談或問卷中，個案對於整體服務滿意度均表示滿意，並樂於推廣此項福利給日後遇到之其他職災勞工。此外，個案透過整個服務過程了解到「工作強化」與「醫療復健」差異之處。個案表示工作強化是「針對傷後所欠缺之

工作能力進行訓練，可協助患者迅速回復原有工作能力，並快速返回工作」而非訓練前所認為的是醫療復健的延續。此外，個案也能清楚告知工作強化服務乃根據不同職業類型、個案受傷狀況而須擬定不同的訓練計畫，才能有擁良好的介入成效，顯示個案已確實了解本服務的核心價值，並增進相關知識。

## ➤ 建議

### 1. 工作強化服務宣導不足

該服務宣傳十分不足，無論政府或醫療單位均未廣泛宣導，因此傷前對此服務毫不知情，傷後也無法尋求該項服務，端賴臨床人員主動告知。因此，建議相關服務部門可採取各類媒體廣告、宣傳單張或手冊、臨床衛教抑或設立單一(專職)窗口負責該項服務等方式來增加一般勞工對此服務的認識，藉此增加此服務的使用機率。

### 2. 訓練空間及設備不足，使用時間缺乏彈性

個案表示該中心場地及器材較為不足，無法添購部分訓練設備。因此，建議編列相關訓練器材費用，專款專用，以利訓練之進行。另外，受限於場地及治療師固定之上班時間，訓練地點以該強化中心(院內)為主，無法實施臨場評估及訓練，建議提供出差補助(外出評估)等費用，增進個案及服務人員臨場評估之意願。

## ➤ 總結

本個案為工作強化成功返回原職場(不同職務)之成功案例。整體訓練不僅兼顧個案主要訴求與滿意度，同時達到工作強化提昇工作能力之目的。此外，透過本次服務過程，個案也確實瞭解工作強化服務之核心價值與服務流程，且願意推薦給其他需要的群眾。最後，個案亦針對服務宣導及空間設備上做出建議，希望有關單位能以此做為日後服務推行與改進之參考。

## 個案二：

### ➤ 個案基本資料

1. 姓名：李○○

2. 性別：男

3. 年齡：49歲

4. 學歷：國中

5. 特殊身分：職災前與後均無特殊身分

6. 家庭狀況：

(1)家中成員：自己(獨居)、妻(分居)、女兒(與妻同住)

(2)主要經濟來源者：自己(目前待業中)

8. 保險狀況

(1)投保類別：全民健康保險(簡稱健保)、勞工保險(簡稱勞保)，工地險

(2)職災後各類給付總額：合計約為8萬元(包含健保醫療補助、勞保傷病給付(134天)、工地保險、雇主慰問金)

7. 工作狀況

(1)目前工作：待業中(已短期待業約14天，未領取失業給付)

(2)工作概述：營建工地之臨時板模工人(師傅級)

(3)工作地：不固定(高雄縣市為主)

(4)每月薪資：目前失業中。工作來源端賴自行前往工地詢問或親友紹，無特定雇主與固定支薪。傷前每週平均工作 4-5 天，每天約 8-11 小時(0730-1730)，採時薪制(按工作時數 x 日薪，目前模板師傅約 1600 元/天)

## 8. 工作強化服務

(1)服務單位：高雄醫學大學附設中和醫院職災勞工工作強化中心

(2)職災日期：97年9月5日

(3)轉介日期：97年11月21日

(4)開案日期：97年12月29日

(5)結案日期：98年3月9日

(6)復工成果：98年3月4日重返原職場原職位繼續擔任建築板模工人工作，唯受就業市場不景氣影響，該工程結束後斷斷續續就業。目前在家待業中，並持續接受服務人員後續追蹤。

### ➤ 職災、醫療復健與工作強化

#### 1. 職災發生狀況、治療及復健

個案自述為一位資深模板工人(自67年國中畢業後工作至今)，曾發生多次大大小小工作傷害(皆已復原且不影響工作能力)，最近一次發生較嚴重之職災時間為97年9月5日。職災發生當時，個案於建築工地施工，不慎於2層樓高竹架(約4-5公尺)摔落至地面，右側肩膀率先著地，頭部與腰部居有部分外傷。個案表示，傷害發生當下曾短暫喪失意識(數秒鐘)，清醒後自覺頭暈及身體外傷部位嚴重疼痛，並於原地坐立休息約10-15分鐘。災害發生後同事(100-200公尺遠)曾來查看及詢問，之後隨即由工地組長攙扶下搭車至鄰近的高雄小港醫院(約200-300公尺內)急診就醫，判定為右側肩旋轉肌群扭傷。出院後，個案自行返家休養，並至社區中醫診所進行針灸及中藥調養等治療，唯效果不如個案預期，遂返回高雄小港醫院接受醫療復健門診及相關服務，每週2-3次，每次0.5-1小時；並於97年11月21日由高雄小港醫院復健科門診轉介至高醫附設醫院之工作能力評估及強化中心接受服務。

#### 2. 工作強化服務

個案於97年11月21日接受高雄小港醫院復健科門診轉介進行工作強化服務，由許姓職能治療師進行工作強化評估及訓練服務。該單位於接獲轉介後，由職能治療師主動告知具備參與工作強化服務之資格及服務之內容，並詢問其參與意願，並於97年12月29日開案。訓練期為98年1月22日至98年3月4日，共計43.5小時(包含評估及報告撰寫11小時)，討論會議合計5次(包含服務資格與內容說明、訓練目標討論與設定、評估結果說明、結案報告)。經個案、工作訓練單位及醫療復健單位共同討論後，個案之醫療復健與工作強化採取同天進行方式，每週2-3次，每次2-3小時(包含復健治療0.5-1小時、工作強化2-2.5小時)、復建及訓練時間亦彈性調整互相配合(先復健後強化或先強化後復健)。個案於98年3月9日訓練完成後結案，且已於98年3月4日返回原職場原職務工作。

##### (1)訓練目標

開案後，治療師為個案擬定之訓練目標如下：i. 安全衛生教育(衛教課程)，例如教導關於肩部旋轉肌基本解剖構造；ii. 體適能訓練，例如肩關節暖身運動、登階與搬運運動；iii. 工作訓練活動及工作模擬，例如模板技巧訓練。

##### (2)評估及訓練內容

該強化中心根據個案狀況完成下列服務及訓練：i. 開案會議與說明、ii. 開案前評估(包含工作分析、功能性體能測驗)、iii. 工作強化計畫、iv. 工作強化日成紀錄、v. 工作強化結束評估與報告(復工評估報告)、vi. 結案說明(包含後續轉介及排定追蹤時程)。

評估工具及內容包含：晤談、工作分析、手功能測驗(明尼蘇達操作測驗、普度手功能測驗、手工具靈巧度、握力與指力測量)、上肢理學評估(生理與感覺功能)、姿勢控制(狹窄空間步行、平衡能力、長期蹲跪)、工作模擬(拆裝模板、攀爬鷹架獲竹架、尺寸量測、鐵線綑綁、螺絲組裝及工具使用)等。

### (3)訓練成果

經工作強化後，個案在功能性評估(負重能力)由中等程度負重能力提昇至重度負重能力；手功能測驗多項獲得改善，由極差提升至尚可或良好，抑或由上可提升至良好；工作時的疼痛感明顯降低等。但部分測驗結果亦顯示有少部分能力無顯著改善，例如明尼蘇達手部靈巧度(翻轉測驗)則仍為不佳，唯個案表示並不影響工作之進行。

據評估結果，該中心建議個案回復原職場原工作，且工作中應隨時注意患處動作，以降低不適感並預防再次傷害。該中心於個案復工一週後進行追蹤，表示個案對於工具操作因停職而略顯生疏，但狀況持續改善；右肩偶爾痠痛，但在忍受範圍內，未影響工作能力。個案於訪談中對於本服務表達滿意，並對服務人員之服務態度表示滿意。

### (4)工作強化效益

個案經過約3個月的強化以後，根據其模板工作性質所擬定之上肢功能(肩部活動度、肩部肌肉力量等)、工作耐力、負重及搬運技巧訓練獲得良好成效，符合計畫之初所預期，並於結案評估後重返原職場原工作。此外，由於個案模板工作需長時間於狹窄空間活動，因此特別針對工作安全方面進行訓練及衛教(例如：平衡能力的訓練、高處工作時安全確保的器械檢查、暖身運動等)，防止個案再次發生意外。此外，個案對於工作能力恢復且順利復工表示高興，並解除其失業無收入之憂慮，顯示其生活品質獲得大幅改善。

## 3. 個案主觀感受及對服務的認知

訪談中，個案自述：一開始不認為自己受傷如此嚴重，應不至於影響工作，遂自行前往社區中醫診所接受”傳統治療”(中醫治療)，唯治療數週後效果不如預期(右手力氣不足、麻木及疼痛感顯著)乃重回醫院接受”西醫治療”(復健門診及復健訓練)，並於醫師轉介下參與工作強化服務，展開後續訓練。因此，個案覺得接受工作強化的確有效且快速(與中醫治療相比)，協助其重新恢復工作能力(特別是右手動作的恢復及疼痛感的舒緩方面)，對此感到十分滿意。

個案描述，接受工作強化服務之前對於該服務毫無知悉，也不清楚執行的效益為何，因此對參與的必要性產生質疑，純粹是因為免費的服務才同意參加該訓練。訓練過程中，經治療師說明及實際參與後，逐漸了解工作強化的意義。個案表示所謂的工作強化就是：「針對傷後工作能力缺少什麼，就針對該項能力進行訓練」。並以自身為例描述：傷後右手麻木疼痛甚至無力，無法搬運物品，因此治療師針對此問題進行負重(搬運物品)訓練，訓練後幾乎恢復原本之搬運能力。個案表示，結案後已對工作強化服務改觀，認為此訓練對於工作能力的恢復效果顯著，是不錯的福利。

個案對於整體服務品質表示尚滿意；對於相關人員之服務態度與專業素養表示滿意；對於訓練時程(包含頻率、強度等)表示滿意；對於硬體(包含訓練器材、空間)表示尚滿意。

關於服務人力方面，個案表示訓練計劃僅由許姓治療師一人負責，目前雖無不足，但擔心日後個案數增加會無法負荷，因此建議應擴增服務人員數量已

提供更多的服務機會。另外，個案認為工作強化計畫的宣傳程度嚴重不足，因此參與意願低落，建議應請勞政單位舉辦相關講習增加接觸的機會。最後，個案認為最重要的是再訓練期間應提供補助(訓練補助)，且由政府負擔，以提升勞工參與的意願以及雇主推廣的意願。

#### ➤ 臨床意義與討論

高雄醫學大學附設醫院之工作能力評估及強化中心之服務團隊主要由復健科醫師與治療師共同提供評估及訓練服務。訓練目標由個案與治療師共同討論而決定，與國外(如美國)現存服務理念一致，採取「個案為中心」的服務模式，兼顧個案工作能力需求、職場狀況與專業訓練目標來進行訓練。訓練計劃無固定訓練隨時間(依照個案方便時間機動微調)，但治療師透過控制訓練總時數與訓練強度(每週 2-3 次，每次 2-3 小時)方式來維持訓練效果及訓練推動之期程。藉此不僅可配合個案時間，提升參予訓練之意願，同時也確保訓練成效，符合工作強化所謂的「密集性」與「短期性」的訓練宗旨。此外，該中心亦針對個案主訴(右臂無力與疼痛)提供相應且適切之評估與訓練，例如進行負重(搬運)訓練、疼痛衛教、生物力學姿勢訓練等，防止二次職災發生的可能性。

#### ➤ 建議

##### 1. 建議增加服務人員數量

治療師獨自一人負責大部分的訓練工作，人力分配上略感不足。建議勞保局可參考現行之各國工作強化團隊人力分配狀況，進行專業討論，擬定適切的職責分配與人力配置。

##### 2. 政府宣導不足，服務流程繁複

個案認為此服務之宣導責任應在於政府，等到傷後之醫療復健才得知相關訊息有點過晚，應於平常廣泛宣傳，並建立簡單且明確的申請流程及申請單位(不必透過醫院掛號、轉診、轉介…等，直接聯繫工作強化服務人員)，如此才能迅速與工作強化服務接軌，立即參與此服務。建議勞保局應增加工作強化服務之宣導機會及方式，透過勞工教育、廣告、傳單等方式將服務方式及聯絡窗口明確轉達給勞工朋友與所有民眾，以利職災發生後迅速接軌。

##### 3. 提供經費補助(交通費用、餐費、停車費、掛號費)或訓練津貼

個案認為訓練期間應提供部分補助費用(例如交通費、餐費、停車費、掛號費)，在經費充裕的前提下更應提供訓練津貼，如此才可提供良好的動機吸引職災勞工參加訓練。對此建議勞保局可參考此意見，作為日後政策研擬之參考。

#### ➤ 總結

本個案為工作強化成功返回原職場(不同職務)之成功案例，唯因景氣因素只能短暫復工。該訓練計劃不僅兼顧個案主要訴求與滿意度，同時配合個案所需做調整，符合工作強化「個別化」的訓練精神。此外，透過本次服務個案也確實瞭解工作強化服務之核心價值與服務流程，且願意推薦給其他需要的群眾。最後，個案亦針對服務人力、政策宣導及經費補助方面做出建議，希望有關單位能以此做為日後服務推行與改進之參考。

### 個案三：

#### ➤ 個案基本資料

1. 姓名：王○○
2. 性別：男
3. 年齡：31歲

4. 學歷：高中畢業

5. 特殊身分：職災前與後均無特殊身分

6. 家庭狀況：

(1) 家中成員：父、母、兄、姐(出嫁)、自己、弟(失業中)；父母已離婚，子女居均與母同住

(2) 主要經濟來源者：父、母、兄、自己、弟

8. 保險狀況

(1) 投保類別：全民健康保險(簡稱健保)、勞工保險(簡稱勞保)、工地險、私人機構醫療險、私人機構意外險

(2) 職災後各類給付總額：計約為15萬(包含健保醫療補助、勞保職災給付、醫療險約4萬元等)；職災勞工輔具補助(彈性衣)

7. 工作狀況

(1) 目前工作：營造公司僱員

(2) 工作概述：營造業土木工，該公司主要承包各地區排水工程(例如管線清理、焊接、修繕等)

(2) 工作地：不固定，依工程標案所在地(職災發生地為高雄縣)

(3) 每月薪資：每月薪資約為4~5萬元，職災前後並無改變

8. 工作強化服務

(1) 服務單位：高雄長庚醫院職災勞工工作強化中心

(2) 職災日期：97年11月13日

(3) 轉介日期：97年11月19日

(4) 開案日期：97年12月15日

(5) 結案日期：98年1月8日

(6) 復工成果：結案後個案返回原職場擔任原職務，該中心於結案後第1、

3、6、12個月持續連絡及追蹤個案狀況

#### ➤ 職災、醫療復健與工作強化

##### 1. 職災發生狀況、治療及復健

個案最近一次發生職災的時間為97年11月13日白天於下水道工程中，因器械運作產生之火花，導致麻布手套上殘留之油氣燃燒，造成身體右側多處2~3度灼傷(包含右手、右胸、背部、臉部等)。著火後在同事協助下撲滅燃火，並立即送至高雄長庚醫院急診，隨即進入燒燙傷診治中心進行治療。住院期間進行清創、燒燙傷傷口照護、植皮、副木與彈性衣製作、疤痕塑造等醫療照護與復健之服務。個案於97年11月19日經由高雄長庚醫院復健科轉介至高雄長庚醫院職災勞工工作強化中心，在許姓職能治療師主動告知工作強化服務資格及內容後，徵得個案同意下開案展開工作強化服務。

##### 2. 工作強化服務

個案於97年12月15日接受高雄長庚醫院職災勞工工作強化中心轉介進行工作強化服務，由許姓職能治療師進行工作強化評估及訓練服務。接獲轉介後於97年12月15日開案；訓練期為98年12月15日至98年1月8日，共計18小時(未含報告撰寫)；並於98年1月8日訓練完成後結案。

(1) 訓練目標

個案主述受傷後經一個月的復健及休養傷口以大部分復原，但患處仍有緊繃感，且體力大不如前。因此個案希望藉由工作強化 i. 提昇其體力及工作耐力，以符合工作所需；ii. 疤痕重塑及照護，以改善傷口緊繃與不適感；iii.

穿著壓力衣狀態下進行工作，以符合平日工作狀況。治療師以此為個案擬定之訓練目標如下：i. 改善腹部疼痛；ii. 進行腹部伸展，防止鑷縮發生；iii. 加強肩部關節活動度，防止鑷縮發生；iv. 加強體適能及心肺耐力；v. 負重能力訓練；vi. 執行工作任務的執行能力；vii. 居家復健訓練(例如衛教：防曬、水泡護理、疤痕控制、副木穿戴等)。

## (2)評估及訓練內容

該強化中心根據個案狀況完成下列服務及訓練：工作強化轉介單、工作強化回覆單、晤談、工作初始評估、工作強化、工作強化結業、復工、定期追蹤。結案後除舉辦結案說明，並請個案填寫服務滿意度調查問卷。

評估工具及內容包含：晤談、工作分析、疼痛感評估、日常生活功能評估、巴氏量表、生理功能評估(關節活動度，ROM)、生理功能評估(徒手肌肉力量測試，MMT)、功能性評估(台大功能性測驗，FCE)、功能性評估(體適能檢查)、功能性評估(身體體能評估-步行)、生活品質量表、工作樣本、工作模擬(搬運磚塊、穿著彈性衣下進行工作)等。

## (3)訓練成果

經工作強化後，個案在疼痛感、自主關節活動度(AROM)、徒手肌力測驗(MMT)、關節活動度、體適能、工作模擬、心肺耐力及生活品質等方面均較訓練前更佳。其中又以疼痛感由等級 5 降低至等級 1(分數越低表示越佳)、關節活動度幾乎恢復至正常範圍、肌肉力量幾乎達到等級 5(正常等級)以及負重訓練由訓練前可搬運 9.17 公斤 x60 公尺提升至 25.0 公斤 x60 公尺之距離，進步最為顯著。

結案後該中心之結案建議如下：i. 已符合工作需求，並於 98 年 1 月 8 日結案，建議復工；ii. 建議定期從事運動防止體適能降低，進而影響工作能力；iii. 該中心於結案後第 1、3、6、12 個月將定期追蹤個案狀況。

個案於訪談中對於本服務表達滿意，並對治療師表達高度肯定。此外，個案表示幾乎已恢復原先之工作能力，除仍有部分疼痛感以外，但完全不影響工作之進行。

## (4)工作強化效益

個案經過約 1 個月的強化以後，其工作能力明顯恢復，特別是針對其營造業所重視之關節活動度、疼痛控制、負重能力等方面所進行的訓練進步效果顯著，並於結案後重返原職場原工作。由於個案為燒燙傷患者，因此針對疤痕處理、疼痛控制、傷口護理等方面亦安排相關衛教訓練，協助個案減輕工作中所帶來的不適並預防傷口的產生或感染，對此成效亦十分顯著。個案對於傷後復職狀況表示滿意，對其自信心、生活滿意度、社交狀況等方面有良好的助益，並對生活抱持樂觀的態度。

## 3. 個案主觀感受及對服務的認知

訪談中，個案表示接觸該服務之主要原因為：許姓治療師於燒燙傷醫療復健時期即積極主動接觸，並傳達許多訊息，待了解後，認為對工作能力之恢復有幫助，遂嘗試參與該項服務。

個案表示，接受訓練初期並不清楚工作強化服務之內容與效果，只知道職災勞工有傷害津貼補助，未曾知悉該服務之存在。服務結束後，個案認為醫療復健與工作強化的差別在於前者著重「受傷後至生理功能恢復期間的身體功能舒適，營造一個最佳復原的身體環境，加速身體復原」，相較於此，後者強調「針對工作所需之體能進行強化與技巧增進，因此必須依照工作性質不同而調



整訓練內容」。

訪談過程中個案表示對於整體服務品質表示非常滿意；對於相關人員之服務態度與專業素養表示滿意；對於訓練時程(包含頻率、強度等)表示滿意；對於硬體(包含訓練器材、空間)表示尚滿意，其中又以訓練空間不足較為顯著，難以模擬多數建築工地之大範圍工作場所與情境。

個案認為工作強化是一項立意良好且效果顯著的服務，唯(政府及醫院)宣導措施十分不足，若非治療師主動告知，否則幾乎未曾聽聞該項服務訊息。因此，個案建議應由執行復健之醫療機構主動告知有此服務並進行宣導與說明，才能提升工作強化服務的使用率。

#### ➤ 臨床意義與討論

高雄長庚醫院職災勞工工作強化中心之服務團隊主要由醫師與治療師共同提供評估及訓練服務。訓練目標主要由治療師依個案各項評估結果而擬定，後續透過訓練前說明徵得個案同意後實施。由此可知，該機構所提供之工作強化服務理念、介入方式與國外(如美國)相符，採取「個案為中心」的服務模式，兼顧訓練目標及個案需求，藉此提升整理服務效果與服務滿意度，避免訓練資源不必要之浪費。因此，該中心以疼痛及疤痕控制、負重能力、衛教訓練為主要目標，依序處理個案關心之疼痛、肌肉無力、擔心二次職災等問題，循序漸進並考量先後緩急，協助個案逐漸恢復其工作能力。

個案對整體服務品質表示非常滿意，並對復工狀態表示滿意，由此可知本次服務執行效果顯著。透過本次訓練個案由先前對工作強化毫無所知，乃至於結案後清楚分辨醫療復健與工作強化服務之差異處，顯示個案對於相關服務資訊有充分之了解；此外，個案亦樂於將此服務做廣泛性宣傳，再次顯示對此服務滿意程度之高。個案亦表示，服務人員之親切態度與專業知能讓訓練過程中之氣氛和諧融洽，有助於提升參與意願及滿意度。

#### ➤ 建議

##### 1. 工作強化服務宣導不足

該服務宣傳十分不足，無論政府或醫療單位均未廣泛宣導，因此傷前對此服務毫不知情，端賴臨床人員主動告知。因此，建議相關服務部門可採取各類媒體廣告、宣傳單張或手冊、臨床衛教抑或設立單一(專職)窗口負責該項服務等方式來增加一般勞工對此服務的認識，藉此增加此服務的使用機率。

##### 2. 訓練空間不足

個案表示該中心場地為不足，難以符合各種行業職災勞工所需之工作模擬訓練，例如建築工地模擬僅於室內空間作訓練難以貼近實際活動範圍。此外，室內空間對於器械擺設、收納較無彈性，部分訓練無關之設施有時會佔用訓練空間，產生壓迫感或動線阻礙問題。

#### ➤ 總結

本個案為工作強化成功返回原職場(相同職務)之成功案例。整體訓練不僅兼顧個案主要訴求與滿意度，同時達到工作強化提昇工作能力之目的。此外，透過本次服務過程，個案也確實瞭解工作強化服務之核心價值與服務流程，且願意推薦給其他需要的群眾。最後，個案亦針對服務宣導及空間設備上做出建議，希望有關單位能以此做為日後服務推行與改進之參考。

### 個案四：

#### ➤ 個案基本資料

1. 姓名：謝○○



2. 性別：男
3. 年齡：28歲
4. 學歷：高職肄業
5. 特殊身分：職災前與後均無特殊身分
6. 家庭狀況：
  - (1)家中成員：父、母、兄、自己
  - (2)主要經濟來源者：父、自己
8. 保險狀況
  - (1)投保類別：全民健康保險(簡稱健保)、勞工保險(簡稱勞保)、私人機構醫療險、私人機構意外險
  - (2)職災後各類給付總額：計約為2萬(包含健保醫療補助、勞保職災給付、醫療險約1萬元等)
7. 工作狀況
  - (1)目前工作：待業中(職災前為室內裝潢公司僱員，由個案姨丈開設)
  - (2)工作概述：裝潢師傅，獨立執行室內裝潢工作
  - (2)工作地：不固定(主要以台南縣市為主)
  - (3)每月薪資：職災前每月薪資約為3~4萬元，目前待業中無收入
8. 工作強化服務
  - (1)服務單位：成功大學附設醫院職災勞工工作強化中心
  - (2)職災日期：98年2月3日
  - (3)轉介日期：98年5月7日
  - (4)開案日期：98年5月12日
  - (5)結案日期：98年7月20日
  - (6)復工成果：結案後，個案在家待業中並與該中心持續連絡，預計於結案後第1、3、6、12個月進行定期追蹤

➤ **職災、醫療復健與工作強化**

**1. 職災發生狀況、治療及復健**

個案最近一次發生職災的時間為98年2月3日，農曆年後首次開工於裝潢工程中因跌落施工木梯(約半層樓1.5~2公尺高)，右手率先著地，身體其他部位多處輕微外傷；傷後個案認為僅是肌肉拉傷及擦傷破皮，遂自行返家休息。傷後1週，個案發現患處狀況毫無改善，遂前往永康奇美醫院進行檢查，經X光檢查後判定為右手手部骨折，隨即進行開刀，術後隔天即返家休養，並於一個月後返院拆除骨釘。個案於97年5月7日由台南市政府勞工局轉介至成功大學附設醫院職災勞工工作強化中心，並告知工作強化服務資格及內容。

**2. 工作強化服務**

個案於97年5月12日接受成功大學附設醫院職災勞工工作強化中心進行工作強化服務，由汪姓職能治療師主動告知工作強化服務流程及訓練內容，待個案同意後開案進行訓練。訓練期為98年5月12日至98年7月20日，每週固定1次，每次2小時，共計20小時(未含報告撰寫)；並於98年7月20日訓練完成後結案。

**(1)訓練目標**

個案主述受傷後經一個月的骨折固定，右手鮮少運動，因此後期幾乎無力，連平舉都備感吃力；此外，右手拇指產生酸麻及疼痛感覺。因此個案希望藉由工作強化改善其右手無力情形。治療師以此為個案擬定之訓練目標如下：

i. 提升個案右手肌力、耐力；ii. 提升個案右手關節活動；iii. 減輕個案疼痛，訓練其疼痛控制能力。

## (2)評估及訓練內容

該強化中心根據個案狀況完成下列服務及訓練：工作強化轉介單、工作強化回覆單、晤談、工作初始評估、工作強化、工作強化結案評估、結案報告、定期追蹤。結案後除舉辦結案說明，並請個案填寫服務滿意度調查問卷。

評估工具及內容包含：晤談、工作分析、疼痛感評估(視覺類比量表，Visual Analogue Scale，VAS)、日常生活功能評估、巴氏量表、生理功能評估(關節活動度，ROM)、生理功能評估(徒手肌肉力量測試，MMT)、生理功能評估(握力)、功能性評估(台大功能性測驗，FCE)、功能性評估(心肺耐力)、生活品質量表、工作樣本、工作模擬(搬運合法碼之木箱)、職場安全知識(包含簡易救護知識與生物力學姿勢評估)等。

## (3)訓練成果

經工作強化後，個案在疼痛感、自主關節活動度(AROM)、徒手肌力測驗(MMT)、關節活動度、握力、體適能、工作模擬、心肺耐力及生活品質等方面均明顯改善。其中又以疼痛感由 10mm 減低至 0mm(線段越短表示狀況越佳)、搬運腰部高度至胸部高度之物品、右手握力由 36 公斤提升至 51.9 公斤等，進步最為顯著。

結案後該中心之結案建議如下：i. 已符合工作需求，並於 98 年 7 月 20 日結案，建議復工；ii. 建議持續進行關節運動並維持肌肉力量；iii. 建議注意職場工作安全；iv. 該中心於結案後將定期追蹤個案狀況。

## (4)工作強化效益

個案經過約 2 個月的強化以後，針對其裝潢工作所重視之上肢功能(肌肉力量、關節活動度等)、手部功能(靈巧度、握力等)、工作體適能等所作之訓練其效果顯著。此外，透過訓練活動與衛教課程使得個案患處疼痛得以大幅舒緩，並了解適當的疼痛控制技巧、休息與按摩方式，對其重返職場有正面的影響。經結案評估後個案順利重返原職場原職位，並對其工作能力感到滿意，在自信心及生活品質方面均有顯著提升。

## 3. 個案主觀感受及對服務的認知

訪談中，個案表示接觸該服務之主要原因為：台南縣勞工局主動聯繫，並告知有此「免費」之服務。考慮後，個案認為可同時接受「復健治療」加速身體機能恢復，同時不需額外負擔經費，故願意參與本次訓練計畫。

個案表示，接受訓練前未聽過本服務，乃因縣府人員主動聯繫才知曉。訓練前，個案認為醫療復健與工作強化內涵差不多，幾乎可算是相同的名詞。經訓練結案後，個案重新定義二者之間的不同。個案表示，醫療復健的功用在於「身體、傷口的恢復，整體(或患處)肌肉力量的提升」；而工作強化乃針對工作內容做評估，因此其功用在於「提升工作各種能力，例如工作速度、手部動作，欠缺何種工作能力就針對該項訓練，非整體的訓練，因此效果較集中，復原速度較醫療復健快速」。因此，個案認為工作強化是重要的服務，可以直接找出目前所欠缺的工作能力並加以訓練，大幅縮短返回職場的時間。

個案於訪談中對於本服務表示尚滿意，並對治療師服務熱忱及專業知識表示滿意，對於訓練時程(包含頻率、強度等)表示滿意；對於硬體(包含訓練器材、空間)表示尚可，唯個案認為該中心訓練器材較為不足，需與學校或民間單位租借，難免較為不便，且無法符合多樣化職災個案訓練所需。

個案認為工作強化是一項立意良好且效果顯著的服務，唯(政府及醫院)宣導措施十分不足，若非縣府人員主動聯繫，否則將無法得知此服務之訊息。個案建議應由縣府廣泛宣導，才能提升工作強化服務的使用率。

#### ➤ 臨床意義與討論

成功大學附設醫院職災勞工工作強化中心之服務團隊主要由職能治療師所組成，在專業人員數量及類別配置上較不足，容易因職災之廣泛差異性而無法提供最適切的訓練項目。

該訓練中心訓練以建立標準服務流程，藉此提供每位個案一致且完整的訓練方案。訓練目標由治療師依個案各項評估結果而擬定，後續透過訓練前說明徵得個案同意後實施。其服務理念、介入方式與國外(如美國)相符，採取「個案為中心」的服務模式。透過此方式，達到良好的溝通與協調，並建立良好的互動氣氛，有助於訓練之推行。此外，治療師也針對職場衛教(工作安全、生物力學姿勢等)安排訓練，防止各案再次發生二次職災。

個案對整體品質表示尚滿意，並對工作能力及疼痛感恢復狀態表示滿意，由此可知本次服務執行效果顯著。在本次訓練前，個案對工作強化毫無所知；待訓練結束後，個案表示工作強化乃「針對工作需之能力進行訓練，因此會友直業及個別化的差異，但能迅速改善工作能力，縮短復工時間」。由此可知，個案已確實瞭解工作強化服務所帶來的效益，並了解此服務與醫療復健之差異處。此外，個案亦樂於將此服務做廣泛性宣傳。

#### ➤ 建議

##### 1. 工作強化服務宣導不足

該服務宣傳十分不足，無論政府或醫療單位均未廣泛宣導，因此傷前對此服務毫不知情，端賴服務人員聯絡，緩不濟急且有浪費資源之虞。因此，建議相關服務部門可採取各類媒體廣告、宣傳單張或手冊、臨床衛教抑或設立單一(專職)窗口負責該項服務等方式來增加一般勞工對此服務的認識，藉此增加此服務的使用機率。

##### 2. 訓練器材設備不足

個案表示該中心器材為不足，難以符合各種行業職災勞工所需之工作模擬訓練，常必須由治療師向學校或其他單位協商借用，造成訓練不便；或者，不足之設備由治療師自行尋找類似器械替代，與實際工作難免有所落差。此外，器具的不足也可能造成訓練上的限制，無法符合不同職業、不同職災類型的個案需求，可能降低訓練效果。個案建議，應編列訓練器材相關費用，以利訓練之推行。

#### ➤ 總結

本個案為工作強化成功恢復大部分之工作能力，預計返回原職場(相同職務)，但因受雇之公司目前未承接裝潢案件而於家中待業，後續將由該中心持續追蹤。整體訓練不僅兼顧個案主要訴求與滿意度，同時達到工作強化提昇工作能力之目的。此外，透過本次服務過程，個案也確實瞭解工作強化服務之核心價值與服務流程，且願意推薦給其他需要的群眾。最後，個案亦針對服務宣導及訓練設備上做出建議，希望有關單位能以此做為日後服務推行與改進之參考。

## 附件六 參訪紀要

### 成功大學工作能力評估及強化服務中心參訪紀要

一、時間：97 年 12 月 09 日下午 2 時

二、地點：成功大學職能治療學系會議室

三、出席：

勞工保險局 鄭清風（主席）

勞工保險局 夏慧娟

勞工保險局 李淑芬

成功大學職能治療系 張哲豪

成功大學職能治療系 汪宗燁

成功大學職能治療系 陳恩佩

四、列席：

長庚大學職能治療學系 陳貞夙

助理 呂立華

五、簡報

六、討論內容：

紀錄：呂立華

陳貞夙：在服務個案量發面，由骨科轉介的個案占滿大的部分，那其他門整有轉介嗎？例如復健科。

張哲豪：有與門診合作，目前還沒事和個案，以前都還有，門診轉介必須由中心自行前往。

有些個案來急診我們會先留資料，到時間差不多時，會詢問他的意願。

陳貞夙：骨科的病人，如果需要復健怎麼辦？

張哲豪：我們還是要透過醫院體系轉介，不能由我們中心轉介，畢竟我們不是醫院體系。

陳貞夙：作業流程中有工廠訪視，在這個部分有阻力嗎？接受工廠訪視比例大概多少？

張哲豪：阻力當然是有的，如果個案在我們中心無法描述出工作環境，我們會到工廠去訪視。大概有十分之一需要去工廠訪視，其中大概有五分之一雇主會同意。

陳貞夙：關於宣導會雇主會來聆聽嗎？

陳恩佩：過去宣導會有邀請過各公會代表，過去也有公司打電話來詢問資訊，

張哲豪：這就宣導活動為什麼要請縣市政府原因，因為它可以發公文出去，通常比較少。

陳貞夙：雇主會答應現場工作試作嗎？

張哲豪：這方面要看雇主及個案的意願，有些雇主會願意。

陳貞夙：工作強化與訓練頻率、

張哲豪：依照個案情形，一個小時一個半小時，漸進式增加，兩個多小時就已經差不多。越來越密集的方式。再來就是看個案的情形，事實上是不是要做到四至八小時，我覺得應該是不用到那麼久。

陳貞夙：貴中心有心理師，那平常會使用到心理諮商的服務嗎？

張哲豪：目前並沒有用到心理師，如果個案需要這些服務，我們可以

陳貞夙：家屬部分，如果需要服務的話？

張哲豪：家屬部分，我們是對他溝通，如果需要輔導的話，我們有跟台南市政府連繫，幫助家屬。

夏慧娟：

(1)成大在於台大退出後，成大已經成為指標性的中心，目前工作評估及強化有五個單位在辦理，目前在於標準及流程方面還是很不健全，今年是第四年，不知道成大怎麼樣的服務流程是比較好，時數是比較合理的，在於經費部分怎麼樣才是合理的。希望貴中心能根據經驗提出好的流程標準。

關於經費運用注意事項。

(2)輔具新補助、輔助設施的補助。職災勞工復工需要用到的補助，可以向勞保局申請。

呂立華：貴中心有提到主動收案，在這方面是如何進行？

張哲豪：主要是到各科跟診，其他醫院無法跟診，宣導會有來的工會。

鄭清風：

(1)現在職災勞工最需要的就是資訊，勞保黃牛之所以容易介入，因為職災勞工受到傷害後，需要人的幫助，但醫師又無法完全幫助他，因此中心可以與勞保局辦事處共同宣導。案源來自於勞工，因此要讓勞工知道資訊，目前貴中心並無由勞保局的個案，就是因為貴中心與勞保局辦事處合作，勞保局辦事處如果處理到要領取殘廢給付，可以順便詢問是否需要職業重建。

(2)目前職業重建單位是由勞工保險局補助，並不是常設機構，很有可能哪一年貴中心因為審查不通過隔年補助計畫就拿不道了，因此將職業重建單位改為長期機構是需要考量的，所以現階段必須要定義好，診治中心負責治療到復健，緊接過來職業重建來做，幫助個案復工，復工定義很廣，回復原工作、原職場不同工作，不同雇主復工，復工無法到百分之百的，不一定每一個個案都如此完美，因此我們將來要定義好，過去一年裡殘廢勞工有四千多個，目前經過工作強化的案例卻不道 160 個，很容易遭受人質疑。

(3)對於勞工、雇主權益問題，如果萬一有參訪的時候，可以告知雇主申請權益補助，增加雇主對貴中心的信任，我想雇主一定會接受貴中心。

(4)剛剛有提到宣導上有請到工會，工會有分職業工會跟產業工會，職業工會可能沒有影響力，產業工會為在企業、工廠內部，如果可以跟產業工會領袖合作，我想對於未來服務個案能增加。

張哲豪：今天帶給我們不錯的補助，讓我們感到很溫馨，若往後帶著這些補助方法雇主應該比較能接受我們。對於常設機構這想法，我們會多花一些精神在標準、流程上。

鄭清風：請教一下對於個案式計算上比較，還是以人事費方式計價比較好？

張哲豪：主要在於業務、材料上影響，當初是因為系上有資源才接受委託案。第一年我們也沒有專任助理，只有請系上工讀生，因此案量比較少，後來因為請了專任助理，案量才慢慢提升，如果說只是按案例來計算的話，那我們真的只能做個案服務，其他宣導就無法進行，現階段以個案量來看不是很可行的，因為還有其他工作需要做。

鄭清風：除了個案以外，宣導、會議其他活動是可以其他方式編列，另外也不是所有機構都能做這些活動。此外，在單位作的成本也有差距，有些單位做一個個案只要三千，一個卻要四萬，因此我們必須對職業重建的內容、設備做詳細的探討，才能建立比較好的制度。

會議結束

## 高雄醫學大學工作能力評估及強化服務中心參訪紀要

一、時間：2008 年 12 月 09 日（星期二）

二、地點：高雄市三民區自由一路 100 號會議室

三、出席：

勞工保險局 鄭清風（主席）

勞工保險局 夏慧娟

勞工保險局 李淑芬

財團法人私立高雄醫學大學附設中和紀念醫院 黃茂雄

財團法人私立高雄醫學大學附設中和紀念醫院 李佳玲

財團法人私立高雄醫學大學附設中和紀念醫院 許家瑜

四、列席：

長庚大學職能治療學系 陳貞夙

助理 呂立華

五、簡報

六、討論事項：

紀錄：呂立華

鄭清風：來此目的為了解貴中心執行狀況及遭遇問題，並且希望能請貴中心提供我們相關資料，以做為補助規劃參考。

陳貞夙：轉介方面，貴中心轉介來源包括了公司及工會，這是很特別的地方，雇主在這方面的態度、轉介過程，因為就我所知雇主這方面不會很順利？貴中心是如何開發的？

李佳玲：

個案覺得不可復工，但公司希望他回復工作，公司需求是要判斷是否可以回到公司工作，但其實並不是很清楚我們中心的功能，一開始是到職病科，最後轉介到中心。

陳貞夙：貴中心與傷診治病中心轉介較少，可以請教一下傷病診治中心合作模式為？

黃茂雄：一個月有固定交流一次。

陳貞夙：在流程方面，工作強化之後有復工評估，如何判斷個是否需要接受強化？啟動標準又是如何判斷？轉介職業重建指的是哪一些？

許家瑜：工作強化執行一段時間，中心所執行的復工評估，是做為工作強化後評判是否可以復工的標準，標準是以是否符合工作能力。工作強化到復工評估大概一到兩個之間。

李佳玲：職業重建轉介方面，主要是復工評估完個案無法回原工作，就會轉介到職業重建，例如高師大之前提供職業輔導評量或職訓局。

陳貞夙：12 位個案中有一位是在家訓練，在工作能力強化中只能算一個建議，並不能算在執行成效內。另外，不知道貴中心是否有考慮外展服務考慮？因為許多個案

黃茂雄：外展評估是比較有可能，外展訓練部份是比較困難的。

陳貞夙：提供服務的專業人，是否有其他專業人士參予？

許家瑜：目前是由中心治療師一人所完成評估及強化。

夏慧娟：

(1) 貴中心計畫進度良好。

(2) 服務流程，大致都一樣，96 年有個案管理處理是否收案，97 年卻無個管師，不知道考量原因為何。

(3) 輔具新補助、輔助設施的補助。職災勞工復工需要用到的補助，可以向勞保局申請。

許家瑜：96 年度有個案管理師，今年度由於經費不足

鄭清風：

(1) 診治中心與職業重建服務應該切割，診治中心也會開發案源，也會做類似工作評估的工作，因此診治中心與職業重建服務很有可能會重疊，因此有必要將服務範圍定義出來。

(2) 希望貴中心能多與其他單位合作，例如勞保局辦事處，宣導品可以發送到勞保辦事處。

(3) 復工問題，絕對無法百分之百，因為會有許多因素造成個案意願減低，包含原雇主復工、原雇主不同工作及非原雇主復工，其中非原雇主要從就業輔導中心開拓，因此貴中心可以跟就業輔導中心合作。訓練若無法達到效果，可以轉介到其他中心。

(4) 貴中心不知是否可以建立個案成本的標準？以一位個案應該多少錢來計算費用不知道是否比較好？

(5) 滿意度調查

黃茂雄：關於一位個案究竟需要多少成本，因為這幾年才開始，目前還在品質建構，未來希望以良好品質來擴大。

(6) 傷病給付是在醫療中才有，而職業重建是治療中止後才可始。

會議結束

## 中山醫學大學工作能力評估及強化服務中心參訪紀要

一、時間：97 年 12 月 10 日下午 2 時

二、地點：中山醫學大學職能治療系會議室

三、出席：

勞工保險局 鄭清風（主席）

勞工保險局 夏慧娟

勞工保險局 李淑芬

中山醫學大學職能治療系 陳美香

中山醫學大學職能治療系 陳怡靜

台北市鵬程啟能中心 馬海霞

四、列席：

長庚大學職能治療學系 陳貞夙

助理 呂立華

五、簡報

六、討論事項：

紀錄：呂立華

馬海霞：

- (1) 貴中心能幫助脊髓損傷的職災勞工，讓我感到很欣慰，脊髓損傷勞工是作需要接受強化的。
- (2) 在轉介時程方面，過早的轉介很容易會讓強化中心感到挫折，因此建議貴中心可以發放一些資訊給職災勞工，讓他們了解貴中心。並且轉介單位應該要讓職災勞工了解工作強化中心的服務，而轉介單位應該
- (3) 今年度評估的申請，所以今年還未做強化的感覺，貴中心的訓練設備很不錯，希望可以做很好的運用。

陳美香：關於第三點，因為十位個案都是轉介過早，因此目前都是暫緩強化的情況

陳貞夙：

- (1) 個案轉介過早，收案、轉介、結案標準需要建立，轉介單位必須要有一個參考，了解整個階段是如何進行，相信轉介單位就可以在適當時程轉介，而貴中心也能在適當時間幫助個案。
- (2) 工作評量、工作強化，這裡也有身心障礙職業輔導評量，不知道貴中心如何區隔？工作強化其實是包括工作能力評量，而職業輔導評量的目的是決定他是否需要接受哪些服務。在我的想法中職業輔導評量是要在工作能力強化之前，幫助了解是否需要工作強化。

夏慧娟：

- (1) 今天是要來了解貴中心遇到的困難，一般民眾不知道要過來，這是一般中心都會遇到的問題，是否貴中心可以提供外展服務，這是可以思考的問題。
- (2) 宣傳的部分，我們只能以協助的立場，計畫的執行及宣導只能靠貴中心，但我們可以給提供一些額外的方法幫助貴中心。
- (3) 新的輔具新補助、補助設施的補助說明。職災勞工復工需要用到的補助，可以向勞保局申請。

呂立華：工作能力評估的設備，例如一位個案進入貴中心。訓練有標準在嗎？

陳美香：強化是以復工為導向，以工作需求為主，視個案需要什麼。而評估也是以復工為導向，會視個案的情況而定。

陳貞夙：貴中心很多個案都是軀幹受傷的職災勞工，有時候會需要疼痛輔導，



可能就需要心理師的幫助，但貴中心專業團隊中沒有心理師，比較特別的是有語言師，而語言師在工作強化中扮演甚麼樣的角色？

陳美香：主要是在個案有腦部受損時，可能會有語言上障礙，重返職場會有溝通上的困難，此時語言師會訓練個案溝通方面的評估及強化能力。心理治療師也是必要的，其實在本院區有心理治療師，如果有需要會轉介，目前大都由我們來辦演諮詢輔導。

馬海霞：評量是為了要訂定復工計畫來做的，如果需求是評量比較多的話，可以考慮申請勞保局的職業輔導評量。

鄭清風：

- (1) 診治中心與職業重建必須要定義，兩者之工作內容有顯著不同。如果未切割的話，很有可能職業重建的服務內容與診治中心醫療混淆不清，忽略職業重建專業性。
- (2) 轉介的定義，到底職業重中心的開始點在哪？甚麼時候可以轉介？未來在報告中將會呈現，有利職業重建之推動。
- (3) 有身障手冊與職災無關，重點是在他是否是職災勞工，如果可以達到職業重建目標的話，就應該幫助個案完成重建。
- (4) 另外職業重建中心不宜介入勞資糾紛，有勞資糾紛必須要交由勞工局來接手。

會議結束

## 財團法人長庚紀念醫院林口分院工作能力強化服務中心參訪紀要

一、時間：97 年 12 月 11 日下午

二、地點：財團法人長庚紀念醫院林口分院會議室

三、出席：

勞工保險局 鄭清風（主席）

勞工保險局 夏慧娟

勞工保險局 李淑芬

財團法人長庚紀念醫院林口分院 連淑惠

台北市鵬程啟能中心 馬海霞

四、列席：

助理 呂立華 陳威榮

五、簡報

六、討論內容：

紀錄：呂立華

馬海霞：

請教一下，職病中心轉來的是甚麼樣的勞工？

貴中心有打卡制度，這是一個誠信的問題，希望未來中心能持續執行下去。

剛剛提到，職災勞工不想參加職業重建，為個案自己的權益，我們只能尊重職災勞工。

夏慧娟：我同意馬委員的意見，這是職災勞工的權益，可能有自己現實面的考量，所以我們應該以協助的角色，因為個案沒做工作能力強化並不會危害大眾，只會對自己比較不好，因此我們無法強制他。

職業重建是比較新的領域，因此剛開始知名度比較低，宣傳方面需要大家一起努力。

鄭清風：

今天來的目的是來幫助貴中心解決並且協助執行補助之困難。有關提到職業重建缺乏有法令規範的強制性，依據目前之法律確實無強而有力的規範，但建議中心與職災勞工可訂定個案簽承諾書，彼此信任。

關於設備補助問題上，事實上因為貴中心有這些設備與能力才接受委託貴中心辦理，如需增加費用購買設備應另尋管道。

會議結束

## 附件七 專家座談會議記錄

### 職災勞工工作能力評估及強化補助作業標準之研究

#### 第一次專家座談會議紀錄

一、時間：98 年 1 月 21 日（星期三）下午 2 時

二、地點：台北市中正區愛國東路 22 號 10 樓勞工保險局職災勞工保護室會議室

三、出席專家：

勞工保險局 夏慧娟

財團法人長庚紀念醫院高雄分院 張瑞昆

財團法人長庚紀念醫院林口分院 連淑惠 陳月霞

高雄市立小港醫院 李佳玲 許家瑜

成功大學醫學院 張哲豪

財團法人中山醫學大學 陳美香

台灣大學 黃惠聲

台灣大學 張 彧 請假提書面意見

台北市鵬程啟能中心 馬海霞

內政部多功能輔具資源整合推廣中心 李淑貞

行政院勞工委員會職業訓練局 周惠玲 李慧芬

四、列席：

本會 張家春 陳貞夙 彭火明

五、主持人：張家春

六、報告事項：

紀錄：彭火明、呂立華

（一）張家春教授：

1. 報告本次會議討論題綱；請討論釐清工作能力評估，職業輔導評量及職務再設計的關連，先後次序等七項題綱並附意見回應表

2. 報告澳洲職災勞工工作能力評估及強化計畫內容、制度以及，服務流程。

（二）陳貞夙教授：

以美國制度為根據，提出工作能力評估與工作強化服務流程建議。

（三）報告台大張彧教授所提書面意見”資料 7 點意見及張老師工作強化上課講義 6 張。

（四）將職業訓練局所提供之職業災害勞工個案管理服務流程草案圖發送給各位與會專家。

七、討論事項：

- 討論主題：根據職災勞工職業重建補助辦法第三條所提職災勞工職業重建補助項目中，「工作能力評估與強化」此一補助項目中之「工作能力評估」，與另一補助項目「職業輔導評量」二者皆屬評估，在服務內容上是否有重疊？職業輔導評量是否應在工作能力評估之前？另一補助項目職務再設計與前兩項亦多所重疊，針對這三項補助項目是否應有先後順序，或有並行之必要？職務再設計是否應與工作能力評估與強化並行？

結論：

（1）職災勞工的職評與身障者的職評不同，前者由勞保局主管，後者由職訓局主管，兩者所服務的對象僅有少量重疊，重疊的部份依據現有職訓局對職評

的定義與實施辦法的規定辦理。但是職災職評是屬於勞保局另一補助案，與本次座談重點「工作能力評估與強化」無關，在此不予討論。

(2)根據澳洲的職業重建系統，其中啟始重建評量的角色較類似於台職災勞工個案主動服務計畫中各縣市管理員所做的初始評量，為個案作整體職業重建資源的連結。因此，本計畫中的工作能力評估定位為作為擬定工作能力強化計畫之前的深度評量，並以重返職場為導向，因此只要個案符合「工作能力評估與工作能力訓練計畫」之收案標準，就必須先接受工作能力評估。

(3)職務再設計在職訓局與勞保局都有相關補助計畫，就職災勞工也是屬於勞保局補助的拎一項服務，本計畫於結案時的結案評量，應就職災勞工重返職場的需求，提供職務在設計的具體建議，並為職災勞工連結相關資源並作適當轉介。

- 討論主題：工作能力評估的內容應該包括哪些？例如生產力，安全性，生理耐力，工作行為等（如所附調查表），是否還包括其他項目？

結論：

(1)工作分析以重返職場的工作為導向，工作能力評估必須以所欲重返的職場為一聚，因此工作分析應該包括在工作能力評估中，兩者同時並行。

(2)工作能力評估必須以個案復工之目標工作為導向，因此評估項目與內容會因個案職災種類以及復工目標的部同而不同。

(3) 工作能力評估的項目以張家春老師所提工的表格之評估項目分類為主，但是建議作一些修正，例如，加入獨立生活功能、交通能力等；另外，「協調」這一項目改為「動作協調」，口語能力改為「溝通能力」。對這評估項目的定義必須更明確，讓提供服務之專業人員可以確實執行。

(4)向評估所需花費的時間、參與的評估之專業人員，所使用的評估工具或設備等，與個案職災類別或傷病部位有關，因此必須請各執行單位提供詳細資料，作為評估流程與經費補助標準建置之參考。為方便各單位填寫，調查表於會後在根據各專家的建議作修訂，並於下次專家會議之前由各單執行單位填寫完畢回收。

- 討論主題：工作能力評估採行的方法有哪些？例如標準化心理測驗，國內外工作樣本，自編工作樣本，情境評量（即所需設備），現場試作（即所需設備），是否還有其他？

結論：

(1) 工作分析有一固定的方法與格式，只要專業人員受過相關訓練或具備相關經驗與知識，就能順利進行，在執行成本與效益上，應以現階段的經驗為參考。

(2)工作分析以至職場現場分析為最佳方式，鑑於目前雇主並沒有法定義務作相關配合，因此，現階段較難實際作工作現場的工作分析，勞保局建議未來將雇主的義務與勞保或相關保險作連動，例如將保費與職災復健與重建相關服務的參與作連結，或可提高雇主在相關服務進行過程中的配合意願。

(3)工作能力評估的方法，以調查表所列有關評估策略為基礎，若有其他策略則請自行於說明處說明。

- 討論主題：工作能力評估是否能建立標準化基準？例如，範圍是否能界定？參與人員是否能界定？時程長短是否能界定？

結論：

(1) 以現階段執行單位現況而言，各單位於評估範圍、參與評估人員、所使用評估策略、所花費的評估時間、所需的評估設備或工具等，有很大的差異，

因此決議針對現階段執行單位的現況作調查（以修訂後的調查表為準），並參考身心障礙相關評估服務補助標準，以最大值的估計方式訂定補助標準。並於下次專家會議中進一步討論。

（2）工作能力評估屬於工作能力強化的起使步驟，重點在評估結束後進入工作強化階段，因此不宜做完評估就結案，評估的結果為擬定工作能力強化計畫的依據。因此，「工作能力評估與強化計畫」應該有明確的收案與結案標準。

討論主題：工作能力強化應包括哪些內容？請參考所提供的調查表附件。

結論：根據先進國家的現行體制與經驗，工作強化為一結構化以個案復工為最終目標之全面性工作能力提升訓練，因此，所有訓練應以復工的目標工作為導向。為建立台灣工作能力評估與強化體制，擬由現階段執行單位根據所提供調查表提供相關資料，在參考已經建置完善的國外相關服務系統，以最大值的估算方式，推估所需的補助標準。

- 討論主題：工作能力強化是否能建立標準化基準？例如，範圍是否能界定，參與人員是否能鑑定，時程長短是否能界定。

結論：現階段相關服務流程與訓練內容，參與人員，服務實數差異性大，擬以調查表（如附件）進行調查，並將調查表相項目分類根據工作能力評估項目作分類，是評估與訓練能一致。在根據國外相關體制，以最大直的方式估算工作能力強化標準。

- 討論主題：請針對目前工作能力評估極強化經費編列方式的合理性極可能需要界定的內容作討論。

結論：現階段經費編列方識與實際提供服務時程及成本差異大的原應來自餘個單位對「工作能力評估與強化」的內容與方法認定不同，補助單位又缺乏對相關內容的標準，使執行單位無所依循，因此，藉由修改後的問卷調查，並參考國外體制，期望可以制定出符合台灣職災勞工需求的工作能力與工作能力強化標準作謝內容與流程，提供執行單位提供相關服務的依據標準，以提高該想經費補助的效率，時值協助有需要的職災勞工快速且成功的重返職場。

八、散會

下午五時四十分。

## 職災勞工工作能力評估及強化補助作業標準之研究 第二次專家座談會議紀錄

一、時間：98 年 3 月 16 日下午 2 時

二、地點：台北市中正區愛國東路 22 號 10 樓勞工保險局職災勞工保護室會議室

三、出席：

內政部多功能輔具資源整合推廣中心 李淑貞主任

行政院勞工委員會職業訓練局 李慧芬小姐

台北市鵬程啟能中心 馬海霞主任

財團法人長庚醫院林口分院整型外科復健中心 連淑惠治療師

財團法人長庚醫院林口分院整型外科復健中心 陳月霞治療師

財團法人中山醫學大學職能治療系 陳美香教授

高雄醫學大學附屬醫院復健科 許家瑜治療師

財團法人長庚醫院高雄分院職能治療組 張瑞昆組長

成功大學職能治療系 張哲豪講師

台灣大學職能治療系 張 彧教授

四、列席：

本會 張家春 陳貞夙 彭火明

五、主持人：張家春

六、報告事項

紀錄：陳珮君

張家春教授：

1. 說明職災分類表，確認職災分類後進入服務流程圖；此圖已加入上次會議討論之流程，各階段所完成工作內容、所需服務時數與專業人員相關標準，稍後請各位專家提出討論。

2. 目前勞保局補助案，無法提供設備費用，但考量目前多數單位仍有設備需求，建議以租代購，在經費補助標準加入業務費的設備租金部分，以增加單位未來長期經營之成效。

3. 不同專業人員因投入程度之差異，是否應在補助上有所差異，稍後請與會人員提出討論。

4. 簡介初擬之「職災勞工工作能力評估與強化經費補助標準表」草案。主要是依據美國華盛頓州工作強化方案執行方式做計算，工作能力評估與強化為期 6 週，單一個案約 7000 美元，作為參考，配合國情與醫療經費之差異，概算每一個案支付服務時數單價為每小時 600 元。且以可以參與每天 4 小時以上訓練的個案作為收案對象。

### 主題 A 收案標準

\* 第一週時一天便可全程參與 4 小時訓練，但是職災勞工可能因為體能或心理的障礙無法達到，此標準有可能過高，是否考慮 3 小時。

\* 一開始開案必須要與職災勞工約定是否能達到一個設定訓練時期的標準，如 4 週。

\* 這可能與所收到個案的嚴重程度有關，目前台灣都是因為肢體殘障較為嚴重的職災勞工進入工作強化，可能無法像國外如此快速轉介進入工作強化流程。

結論：

1. 進入工作強化之收案標準：

為職災勞工且醫療狀況穩定，有明確工作方向(職種)與意願，且願意配合參與每次 2 小時以上訓練。

2. 工作強化計畫分為三期：

初期(2 小時/次)、中期(4 小時/次)、後期(6 小時/次)，最高以六週為原則，頻率至少每週 2 次(含)以上。

3. 此為參考值，為各執行單位未來努力之指標，非目前強制目標。

4. 如能配合車馬費與午餐費用可考慮將頻率提升為每週至少 3 次。

5. 醫療狀況穩定之定義，主要以可以負擔工作強化之訓練量為準。

**主題 B 工作強化流程**

結論：

1. 以整體流程作區分：

晤談階段→評估階段→目標擬定階段→強化階段→結案(追蹤)

● 晤談階段：由專業人員進行晤談，判斷是否開案，所需服務時間 3-5 小時，並建議有一個統一的格式以利晤談進行，並於該階段簽署「服務同意書」。

● 評估階段：評估必須至少必須完成「工作分析」與「工作能力」評估，所需服務時間不得超過 30 小時(包含報告撰寫)，其他評估內容視個案狀況加減。

● 目標擬定階段：此階段包含內部會議、計畫書撰寫、與個案說明之會議，並簽署「執行強化計畫同意書」，所需服務時間以 3 小時為限。

● 強化階段：

(1) 強化內容分為「核心項目」與「輔助項目」，強化內容中的輔助項目的訓練時間不可超過核心項目的訓練時間時數的一半，但輔助項目中的「工作現場訓練」時數不在此限。

(2)「核心項目」：工作體適能訓練、工作模擬與工作樣本操作、工作安全衛教，總時數不得超過 120 小時。

(3)「輔助項目」：心理適應性輔導、社會功能訓練、工作現場訓練、轉銜服務、其他，總時數不得超過 72 小時。

● 結案：結案評估、結案報告撰寫、說明會議，時間最高為 10 小時。

● 追蹤：未建立明確共識

**主題 C 經費標準表**

結論：

補助經費共分為以下四大項：

1. 服務單價：每小時 600 元，包含人事費。

2. 行政管理費：服務費總額的 8%，包含場地費，行政協助以及水電分攤。

3. 業務費：服務費總額的 8%，包括設備租金，影印，專業人員出差交通費，雜費。

4. 職災勞工交通膳食補助：交通費 100 元/次，如當天訓練 4 小時以上，再補助餐點費 100 元。

職災勞工工作能力評估與強化計畫經費補助標準表(草案)

| 項 目 名 稱          | 補 助 標 準                 | 說 明                        |
|------------------|-------------------------|----------------------------|
| 1. 執行工作能力評估與強化費用 | 付費標準以每位個案服務時數計算，每小時服務單價 | 1. 「目標擬定階段」包含內部專業團隊會議、強化計畫 |

|                |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
|----------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                | <p>最高以 600 元計，其中「開案晤談」所需服務時間 3-5 小時以內；確定接案後的評估至少必須完成「工作分析」與「工作能力」評估，所需服務時間不得超過 30 小時(包含報告撰寫)；目標擬定階段所需服務時間以 3 小時為限；強化階段之「核心項目」訓練總時數不得超過 120 小時，「輔助項目」訓練總時數不得超過 72 小，且「輔助項目」的訓練時間不可超過「核心項目」的訓練時間的 50%，但「輔助項目」中若包含<u>現場訓練</u>，則不在此限；結案服務時間最高為 10 小時為限。</p> <p>每位個案服務總時數以不超過 240 小時為原則若經評估將超過 240 小時且已報請主管機關同意者不在此限。</p> <p>最高以執行工作能力評估與強化服務費用實支金額之 8%計。</p> | <p>書擬定、與個案說明之會議，並簽署「職災勞工執行強化計畫同意書」</p> <p>2. 「核心項目」：工作體適能訓練、工作模擬與工作樣本操作、工作安全衛教</p> <p>3. 「輔助項目」：心理適應性輔導、社會功能訓練、工作現場訓練、轉銜服務、其他</p> <p>4. 結案包含結案評估、結案報告撰寫、說明會議</p> <p>5. 每位個案實際服務所需經費以不超過 NT\$144,000 原為原則，<u>若需提高此上線，需有具體評估報告，於規定時間內提出申請，並經委員會審理通過(這一部份是我個人加入，請各位專家提出意見，謝謝。陳貞夙)。</u></p> |
| 2. 業務費         |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          | 依辦理工作能力評估與強化計畫所需各項費用編列(含、影印費、郵費、交通燃料費、電話及網路費、文具費、租用評估與訓練專業器材費用、工作人員旅運費、保險費、個案誤餐費、現場訓練與評估廠商指導費……等)                                                                                                                                                                                       |
| 3. 職災勞工交通膳食補助費 | 交通費 100 元/次，如當天訓練 4 小時以上，再補助餐點費 100 元。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                                                         |
| 4. 行政管理費       | 最高以執行工作能力評估與強化費用實支金額之 8%計。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               | 含分擔執行單位所在機構之場地與水電費、行政業務處理費用等。                                                                                                                                                                                                                                                           |



### 附件八 期中報告審查意見辦理情形

| 項次 | 審查意見                                                                                                                   | 辦理情形                                                                                                                                                                                                                                                    | 備註 |
|----|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----|
| 1  | 建議主持人訂定工作能力強化訓練流程時，宜開放多元轉介，而非只由個案管理員轉介。                                                                                | 當個案發生職業傷害之後，必須先進入醫療系統進行醫療與復健。當病患情況逐漸穩定以後，若個案有意願重返工作崗位但對重返職場有所猶豫或幾經嘗試能無法順利重返職場時，則進入職業重建，依個案當時之狀況提供功能性工作能力評估(functional capacity assessment)及工作分析(job analysis)，藉此了解個案之工作能力狀況及重返職場之目標職務(target job)之工作性質、流程、所需知識與能力等資訊。在此應由專業人員負責，非侷限於個案管理員而已，而是整個職業重建團隊。 |    |
| 2  | 建議主持人訂一個案管理員之執掌，若個案管理員須負責評估及初篩，建議由職重相關專業人員擔任職重個案員，若個案管理員只需負行政業務，則無需特別規範個案管理員之專業背景。                                     | 依據研究發現，工作強化提供初期受傷處理和重返工作之間的轉銜，且注重個案的產能、安全、體耐力和工作行為。工作強化在類似的工作環境下運用真實或模擬的工作活動以及需強化的任務做連結。整個專業團隊成員至少包含醫師、職能治療師、物理治療師、麻醉科醫師、社工師等，有主要成員(primary team)、輔助專業人員(auxiliary team)及其他成員(external service provider)。                                               |    |
| 3  | 建議主持人說明3-3 參考資料為何？（呈現之數據，計算似有出入）以高醫為例：工作能力強化訓練 22 人，共執行訓練 134 小時，平均每人接受訓練 6.09 小時，評估 109 小時，平均每人接受評估 4.96 小時。中山醫學大學亦同。 | 有關 3-3 之資料系依據各中心申請補助之計畫書所列之數據，為現行工作能力評估及工作能力強化時數，由於現行工作能力評估與強化無作業準則，所以本研究特草擬補助標準表，以供參考。                                                                                                                                                                 |    |

|   |                                                   |                                                                                                                                                                                                                                              |               |
|---|---------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------|
| 4 | 惟於本研究中欲以「工作研究之技術分析」做為衡量補助作業標準之依據，尚未提出具體實施方法，應予補充。 | 依據本研究發現，目前各職業重中心之工作能力評估與強化工作缺乏一致性，對職災勞工之相關服務缺乏一定之標準，因此在期末報告特草擬評估及強化流程與經費補助標準、工作能力評估與強化實施辦法及工作能力評估與強化工作手冊。                                                                                                                                    |               |
| 5 | 補助作業標準初步草就，惟仍以人／時投入為單位，是否應考量投入項目的「質的」側面？          | 當然為了鼓勵強化中心善盡收治困難的個案，避免難度較高的障害職災勞工被無情的放棄，但是補助應該除了復工指標外，對於難度高的個案還是應該建立鼓勵的補助標準。至於人力及資本的投入也決非像前述的線性模型所顯示的相互獨立，而是應該共同構成強化目標的生產函數因子，且彼此之間存在相互影響的交叉效果。越困難的案子需要投入的人力因子及輔具(資本投入)越大，也就是成本越高，才能達到復工目標，甚至可能僅能達成次要的信心恢復、生活自理等次要目標。在研究中特顯示投入人力與強化目標間的函數關係。 |               |
| 6 | 另建議就主持人專長，針對補助作業標準之財務與預算之合理性，一併於期末報告敘明。           | 本研究認為除非建立一套足以合理規範工作強化內容及流程的制度，並推算出不同的投入所衍生的合理成本，實不足以規範現有個中心的預算標準，最後亦難確保直在勞工得到應有的工作強化對待。因此專章討論職災勞工工作強化制度模擬分析，討論強化中心成本結構之內涵、個案資料之敘述統計分析及補助辦法之制度模擬，其包括補助辦法對於工作能力評估及強化預算的限制分析、強化制度模型。                                                            | 參考第六章所設計之制度模型 |

## 參考書目

1. 主計處（2009），人力資源調查提要分析。<http://www.dgbas.gov.tw/ct.asp?xItem=24026&ctNode=3245>。
2. 行政院勞工委員會勞工保險局（2007），開辦起勞工保險業務概況表，[http://www.bli.gov.tw/attachment\\_file/report/year/096/h010.pdf](http://www.bli.gov.tw/attachment_file/report/year/096/h010.pdf)。
3. 行政院勞工委員會勞工保險局（2009），勞保監理委員會98年度第1季財務帳務檢查－職災勞工保護專案報告。
4. 張彧、曾美惠、林洺秀、陳秋蓉（2007），各國推動職災勞工重返職場之成效及檢討，勞工安全衛生研究季刊，15（3）：262-279。
5. 行政院勞工委員會（2007），促進身心障礙者就業：中程計畫（96年－99年）。
6. 行政院勞工委員會職業訓練局（2008），觀摩日本第46屆全國技能競賽暨參訪障礙者及勞動災害者職業重建制度報告書。
7. 行政院勞工委員會職業訓練局（2005），考察美國視障職業重建服務報告。
8. 紀佳芬（2003），身心障礙者職務再設計與工作改善，台北：五南圖書出版股份有限公司。
9. 張彧（2004），職災勞工重返工作與人因工程之應用，台北：工業安全科技。
10. 行政院勞工委員會勞工安全衛生研究所（2007），我國職業災害勞工重建政策之探討。
11. 行政院勞工委員會（2007），97年補助辦理身心障礙者職業輔導評量實施計畫。
12. 行政院勞工委員會職業訓練局身心障礙者就業訓練組（2008），96年度業務報告。
13. 行政院勞工委員會職業訓練局身心障礙者就業訓練組（2006），95年度澳洲身心障礙者及職災勞工職業重建服務考察報告。
14. 行政院勞工委員會，職業災害勞工保護法 Q & A，<http://labor.hccg.gov.tw/condition/page5-d-4.htm>。
15. 陳美智、張書杰（2005），身心障礙者職業重建的組織與制度研究：以台北市、台中市的社區化就業服務計畫為例，行政院國家科學委員會補助專題研究。
16. 行政院衛生署國民健康局（2005），職業性肌肉骨骼傷害治療方式與復工速度之效果評估－職業傷病工作強化手冊。
17. 行政院勞工委員會職業訓練局（2005），94年度美國麻州地區視障機構職業重建實務工作考察報告。
18. 行政院勞工委員會勞工保險局（2006），勞工保險局補助相關單位辦理職業災害預防及職業災害勞工重建適項作業要點。
19. 行政院勞工委員會勞工安全衛生研究所（2008），職災勞工保護法補助職災預防及重建之探討。
20. 行政院勞工委員會勞工保險局之勞工保險簡介，<http://www.bli.gov.tw/sub.asp?a=0000105>。
21. 行政院勞工委員會勞工保險局之職業傷病診治中心，<http://www.bli.gov.tw/sub.asp?a=0012883>。
22. 行政院勞工委員會勞工保險局之職業重建中心，<http://www.bli.gov.tw/sub.asp?a=0012884>。
23. Key, G.L., 1995. Industrial Therapy. St. Louis: Mosby.

24. Matheson, L.N., 1996. Functional capacity Evaluation. In: Demeter, S.L., Anderson, G.B.J., Smith, G.M., Disability Evaluation. St. Louis: Mosby.
25. American Academy of Orthopedic Surgeons, 1968 Manual for Orthopaedic Surgeons in Evaluating Permanent Physical Impairment. Chicago: American Academy of Orthopedic Surgeons.
26. Swanson, A.B., Hagert, C.G., 1987. Evaluation of impairment in the upper extremity. *J Hand Surg.*, 12S, 896-926
27. Bechtol C.D., 1954. Grip test: use of a Dynamometer with adjustable handle spacing. *J Bone Joint Surg.*, 36A, 820
28. Mathiowets, V., Kashman, N., Volland, G., et al. 1985. Grip and pinch strength: normative data for adults. *Arch Phys Med Rehabil.* 72, 66-69.
29. Boyes, J.H., 1970. *Russell's Surgery of the Hand*. 5<sup>th</sup> Ed. Philadelphia: J.B. Lippincott.
30. Rubin, S.E. & Roessler, R.T. *Foundations of the Vocational Rehabilitation Process*. 4<sup>th</sup> Ed. Pro-ed, Austin, 1995
31. Linda Ogden-Niemeyer, & Karen Jacobs. *Work Hardening: State of the Art*. Slack Inc. USA, 1989
32. Karen Jacobs, *Occupational Therapy: Work-related Program and Assessment*. Little, Brown and company, 1991.
33. Sanders, M.J. *Management of Cumulative Trauma Disorders*. Butterworth-Heinemann, Boston, 1997
34. Jacobs, K., 1992. *Occupational therapy: work related programs and assessment*. 2nd Ed. Boston: Little, Brown and Company
35. Clarkson, H.M., 2000. *Musculoskeletal assessment: Joint range of motion and manual muscle strength*.
36. Paul, D., Roberts, S.L., 1999. *Kinesiology: Movement in the context of activity*.
37. Meiners, P.M., Coert, J.H., Robinson, P.H., Meek, M.F., 2005. Impairment and employment issues after nerve repair in the hand and forearm. *Disabil. Rehabil.* 27, 617-23
38. Cheng, M.S., Amick, B.C., Watkins, M.P., Rhea, C.D., 2002. Employer, physical therapist, and employee outcomes in the management of work-related upper extremity disorders. *J Occup. Rehabil.*, 12, 257-67.
39. Kasdan, M.L.; June, L.A., 1993. Returning to work after a unilateral hand fracture. *J. Occup. Med.*, 35, 132-5
40. Zeller, J., Sturm, G., Cruse, C.W., 1993. Patients with burns are successful in work hardening programs. *J. Burn Care Rehabil.*, 14, 189-96
41. David, D.F., 2006. Occupational and physical therapy for work-related upper extremity disorders: how we can influence outcomes.
42. *Clinics in Occupational & Environmental Medicine*. 5, 471-482.
43. Huisstede, B.M., Bierma-Seinstra, S.M., Koes, B.W., Verhaar, J.A., 2006. Indicate the prevalence of upper-extremity musculoskeletal disorders. A systematic appraisal of the literature. *BMC Musculoskeletal*

Disorder, 7:7.

44. Jang, Y., Hwang, M-T., Hsieh, C-L., Li, W., 1996. Factors influencing return to work after occupational Hand injuries. J Occup Ther Assoc Taiwan, 14, 115-124.

45. ICF, <http://www.who.int/classifications/icf/en/>

46. community memorial hospital, <http://www.communitymemorial.com/>

47. St. Elizabeth Medical Center, <http://www.stelizabeth.com/>

48. Accelerated Rehabilitation Centers, <http://www.acceleratedrehab.com/>

## 附錄一 工作評估與強化補助標準表草案

補助經費共分為以下四大項：1. 服務單價，2. 行政管理費，3. 業務費，4. 職災勞工交通膳食補助，補助標準表見下表。

職災勞工工作能力強化計畫經費補助標準表

| 項 目 名 稱              | 說 明                                                                                                                                                                                                                                                                                                     | 補 助 標 準              |
|----------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------|
| 1. 執行工作能力強化費用評估與強化   | <p>付費標準以每位個案評量時數計算，以每小時服務單價最高以 600 元計，其中工作能力評估不得超過 24 小時，工作分析不得超過 16 小時，各週間個案進展評估不得超過 8 小時，社會心理功能訓練與諮詢（包括轉銜服務）不得超過 16 小時，職災衛教（個人或團體）以及職場安全衛生教育（個人或團體）不得超過 16 小時，各項會議（包括計畫擬定說明，督導會議，專業團隊討論會議，結案說明）不得超過 8 小時。</p> <p>每位個案訓練總時數，以不超過 296 小時為原則（含研工作能力強化、各項會議、撰寫各項報告等時數），若經評估將超過 296 小時且已報請主管機關同意者不在此限。</p> | 每一個案之改善額度最高以 20 萬元為限 |
| 2. 購置訓練材料與評估工具設備費與租金 | 使用經費上限為 176,000 元，其中應包含日後維修及搬運所需費用。如需購置訓練與評估工具設備，請於年度內視工作能                                                                                                                                                                                                                                              | 同於工作能力評估經費補助標準之規定    |

|           |                                                                                                                                         |                                                      |
|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|
| 3. 外聘督導費用 | 力強化服務需要擬定欲購置工具設備並提出具體理由，經報訓練計畫補助單位同意核備後購置。外聘督導出席費每人每次最高以 2,000 元計，每一補助案最多以兩位外聘督導為限。                                                     |                                                      |
| 4. 業務費    | 最高以執行工作能力強化費用、購置訓練與評估工具設備費用、外聘督導費用實支金額之 8% 計。依辦理工作能力強化計畫所需各項費用編列(含影印費、郵費、交通燃料費、電話及網路費、文具費、委員交通費、工作能量強化人員旅運費、保險費、個案誤餐費、現場訓練與評估廠商指導費……等)。 | 每一個案評量時數支付評量單價_____元(本費用包含人事費、場地費、交通費、工具成本、保險費及行政費用) |
| 5. 行政管理費  | 最高以執行工作能力強化費用、購置訓練與評估工具設備費用、外聘督導費用以及業務費實支金額之 8% 計。<br>含分擔執行單位所在機構之場地與水電費、行政業務處理費用等。                                                     |                                                      |

## 附錄二 職災勞工工作能力評估與強化實施辦法草案

中華民國九十八年八月十九日草擬

第 一 條 本辦法依職災勞工保護法(以下簡稱本法)第 00 條第 0 項規定訂定之。

第 二 條 有關工作能力評估與強化之內容、評估方式、實施方式、流程、時數等依據本辦法規定之。

第 三 條 工作能力評估與強化之內容，依職災勞工之個別特質，就下列項目實施之：

### 一、評估階段

1. 個案工作需求了解
2. 個案工作分析
3. 工作能力評估
  - (1) 生理功能
  - (2) 生產力
  - (3) 安全性
  - (4) 認知功能
  - (5) 感覺功能
  - (6) 人際互動
  - (7) 社會適應

### 二、工作能力強化

1. 核心項目
  - (1)工作體適能訓練
  - (2)工作模擬訓練
  - (3)工作安全訓練
2. 輔助項目
  - (1)心理適應性輔導
  - (2)社會功能訓練
  - (3)工作現場訓練
  - (4)轉銜服務
  - (5)其他：就業輔具或職務再設計、營養諮詢等。

第 四 條 工作能力評估之方式，依職災勞工之個別狀況，就下列方式實施之：

- 一、生理功能檢查。
- 二、工作樣本。
- 三、工作模擬。
- 四、現場試做。



- 五、現場分析
- 六、標準化心理測驗
- 七、其他有關評量方式。

第 五 條 工作能力強化之方式，依職災勞工之個別狀況，就下列方式實施之：

- 一、個別化設計之工作模擬器
- 二、工作樣本
- 三、現場訓練
- 四、心理輔導
- 五、壓力處理輔導
- 六、團體或個別教育訓練
- 七、其他有關訓練方式

第 六 條 工作能力評估應依下列程序進行：

- 一、根據接案晤談結果和案主轉介基本資料，作初步就業目標與工作強化適性相關因素分析，以擬定個別化工作能力評估計畫。
- 二、針對案主個人、重返工作環境及個人與工作適配性進行評量，必要時轉介或邀集有關之人員如個案管理、就業輔具服務、心理衛生、物理治療、職能治療及雇主等，以團隊方式進行協商或安排有關之評量。
- 三、彙整各種評估結果或過去之診療紀錄，教育資料等，並視需要召開專業小組評估會報。
- 四、根據評估結果撰寫工作能力評估報告，以作為工作能力強化計畫擬定之依據。
- 五、案主進入工作強化之後，由訓練員，定期每週做個案工作能力進展評估，並完成進展評估報告。
- 六、案主完成工作能力強化後，應進行結案之工作能力評估，以檢驗強化成果，並完成結案報告。

前項所稱案主係指接受工作能力評估之職災勞工。

第 七 條 工作能力強化，應依下列程序進行：

- 一、根據工作能力評估報告，做出不工作需求與個案能力比較分析，以擬定個別化工作能力強化計畫。
- 二、邀集相關人員，包括案主，職能治療師，物理治療師，雇主，心理諮商師等，以個案為中心，擬定個別化工作能力強化計畫。
- 三、在案主簽署接受強化同意書後，開始執行工握能力強化計畫。
- 四、工作能力強化計畫執行期間，案主需定期接受進展以及適性評估，經專業團隊認定案主不適合繼續接受訓練或案主僅展停頓時，得經專業團隊認定，中途停止訓練計畫，並於中途結案報告書中說明原因。
- 五、完成工作訓練計畫後，應邀集相關人員召開結案會議，並於會中針對案主重返工作之決議達成共識。

第 八 條 依前條規定辦理工作能力評估與強化計畫，除特殊情形外，其時程不得超過兩百四十個工作小時，期間不得超過八星期，且其中工作能力評估不得超過總服務時數之百分之十五。晤談階段時間至多五小時，不得超過服務總時數之百分之二；評估階段時間至多三十六小時，不得超過服務總時數之百分之十五；目標擬定階段時間至多五小時，不得超過服務總時數之百分之二；強化階段時間至多一百八十二小時，不得超過服務總時數之百分之七十六，核心項目時數至多 120 小時，輔助項目至多 62 小時，輔助項目不得超過總訓練時間的 50%；結案階段時間至多十二小時，不得超過總服務時數之百分之五。

第 九 條 辦理工作能力評估與強化之機關(構)應為接受服務之職災勞工建立個案標，以利個案管理及追蹤輔導。

第 十 條 工作能力評估與強化應由評量與訓練員遴用與培訓，應依「職災勞工重返工作促進機構專業人員遴用暨培訓辦法」辦理。

第 十一 條 評量與訓練員對具有重返工作意願而需協助之職災勞工，提供下列服務：

- 一、發展個別化工作能力評估計畫。
- 二、按案主之個別狀況，利用各類工作能力評估方法，評量案主重返工作潛能。
- 三、分析重返工作目標。
- 四、協同相關專業人員提供案主與重返工作相關之評估。
- 五、撰寫工作能力評估報告。
- 六、擬定個別化工作能力強化計畫。
- 七、偕同專業人員提供案主工作能力訓練
- 八、提供週間進展評估
- 九、撰寫工作能力詳化訓練結案報告
- 七、其他有關工作能力評估與強化工作。

第 十二 條 工作能力評估與強化原則為：

- 一、工作能力評估與強化計畫，應徵得案主或其監護人之書面同意後執行之。
- 二、工作能力評估與強化過程如工具之選用，應依案主之需求調整之。
- 三、評量與訓練員對案主個人基本資料及各項評量與訓練結果，應予保密。
- 四、案主及其法定代理人對於不合理之評估與強化程序、工具之使用及評量之解釋與運用，得向職災勞工保護保護室申訴。

第 十三 條 主管機關對民間團體或職災勞工福利機構辦理工作能力評估與強化績優者，應予獎勵。

第 十四 條 為促進工作能力評估與強化工作之研究發展及服務之提供，主管機關應設立或獎助設立工作能力評估與強化中心。

第 十五 條 中央勞工主管機關應研究發展工作能力評估與強化所需之必要

工具。

第 十六 條 本辦法所需經費來源如下：

- 一、勞工保險就業基金內撥付之。
- 二、職災勞工補償就業基金內撥付之。
- 三、地方政府補助。

中央勞工主管機關得視地方財務狀況，予以補助。

第 十七 條 本辦法自發布日施行。

### 附錄三 職災勞工工作能力與工作強化工作手冊草案

## 目 錄

|                                 |     |
|---------------------------------|-----|
| 圖表目錄 .....                      | 222 |
| 第一篇 職災勞工工作能力評估及強化基本理念 .....     | 223 |
| 第一章、職災勞工工作能力與工作強化工作手冊使用說明 ..... | 223 |
| 第二章 職災勞工工作能力與強化作業的發展與定義 .....   | 225 |
| 壹、發展歷程 .....                    | 225 |
| 貳、職災勞工工作能力與強化作業系統 .....         | 226 |
| 參、工作強化與醫療復健的區隔 .....            | 228 |
| 第三章 職災勞工工作能力評估及強化模式 .....       | 230 |
| 壹、實作引導典範—產業復健階段模式 .....         | 230 |
| 貳、工作強化計劃設計 .....                | 233 |
| 第二篇 職災勞工工作能力評估及強化補助作業標準 .....   | 241 |
| 第一章 概念釐清與國內職災勞工相關服務法源及內容 .....  | 241 |
| 壹、工作強化概念釐清 .....                | 241 |
| 貳、國內職災勞工相關服務法源與內容 .....         | 242 |
| 參、我國職災勞工災後重返工作相關服務流程 .....      | 243 |
| 肆、作業流程補助準則 .....                | 245 |
| 伍、方案專業團隊成員與職責 .....             | 255 |
| 第三篇 工作能力評估與強化服務實務操作說明 .....     | 256 |
| 第一章 符合職災勞工特殊需求之場地與設配 .....      | 256 |
| 壹、適合接收工作強化之職災勞工 .....           | 256 |
| 貳、可從工作強化中獲得的好處 .....            | 257 |
| 參、適合進行工作強化的場所 .....             | 257 |
| 肆、工作強化如何解決工作可行性的問題 .....        | 258 |
| 伍、工作能力評估與強化訓練服務的空間 .....        | 260 |
| 陸、人員配置與工作內容分配 .....             | 261 |
| 柒、工作強化訓練設備 .....                | 262 |
| 第二章 建立合適的工作能力評估系統 .....         | 267 |
| 壹、合適的工作能力評估方式 .....             | 267 |
| 貳、評估工具的簡介 .....                 | 268 |
| 第三章 如何進入工作強化訓練 .....            | 271 |
| 第三章 如何進入工作強化訓練 .....            | 271 |

|                                      |            |
|--------------------------------------|------------|
| 壹、接案晤談與評估 .....                      | 271        |
| 貳、撰寫工作強化計畫 .....                     | 272        |
| 參、工作強化訓練內容簡介 .....                   | 273        |
| 第四章 個案計畫執行過程中需注意事項 .....             | 276        |
| 壹、評量個案的進步與改變情形 .....                 | 276        |
| 貳、訓練服務之紀錄呈現 .....                    | 278        |
| 參、結案階段 .....                         | 279        |
| 第五章 工作強化中容易遇到的復健障礙 .....             | 281        |
| 壹、個案對於症狀的態度 .....                    | 281        |
| 貳、其他復健障礙 .....                       | 281        |
| <b>第四篇 職災勞工工作能力評估與強化相關表單 .....</b>   | <b>286</b> |
| 壹、表單使用說明 .....                       | 286        |
| 貳、表單格式範例 .....                       | 287        |
| <b>第五篇 工作能力評估與強化訓練範例說明 .....</b>     | <b>306</b> |
| 第一章 LOMA LINDA 大學醫學中心勞工評估和復健中心 ..... | 306        |
| 壹、單位簡介 .....                         | 306        |
| 貳、方案發展的歷史 .....                      | 306        |
| 參、個案團體服務 .....                       | 307        |
| 肆、方案目標 .....                         | 307        |
| 伍、工作人員 .....                         | 307        |
| 陸、參考架構/臨床哲理 .....                    | 307        |
| 柒、工作能力評估方式 .....                     | 308        |
| 捌、工作強化訓練計畫介入 .....                   | 309        |
| 玖、行銷單位服務 .....                       | 309        |
| 拾、個案報告 .....                         | 310        |
| 第二章 HENRY FORD 復健部的 RTWC .....       | 312        |
| 壹、中心簡介 .....                         | 312        |
| 貳、工作人員 .....                         | 312        |
| 參、設施設備與轉介 .....                      | 312        |
| 肆、參考架構/臨床哲理 .....                    | 313        |
| 伍、評估過程 .....                         | 313        |
| 陸、工作強化訓練介入 .....                     | 314        |
| 捌、行銷單位服務 .....                       | 315        |
| 玖、個案報告 .....                         | 315        |

## 圖表目錄

|                                        |     |
|----------------------------------------|-----|
| 圖表 1 勞工工作能力管理（資料來源：Key, 1996）.....     | 227 |
| 圖表 2 職災勞工工作能力障礙管理（資料來源：Key, 1996）..... | 240 |
| 圖表 3 職災勞工災後重返工作相關服務流程示意圖.....          | 244 |
| 圖表 4 工作能力評估與強化訓練服務流程.....              | 244 |
| 圖表 5 職災勞工工作能力評估與強化訓練流程圖-(1).....       | 250 |
| 圖表 6 職災勞工工作能力評估與強化訓練流程圖-(2).....       | 251 |
| 圖表 7 職災勞工工作能力評估與強化訓練流程圖-(3).....       | 252 |
| 圖表 8 建議具備設備.....                       | 263 |
| 圖表 9 陸續添加的設備.....                      | 266 |
| 圖表 10 案主轉介表.....                       | 288 |
| 圖表 11 晤談紀錄表.....                       | 289 |
| 圖表 12 轉介回覆表.....                       | 292 |
| 圖表 13 工作需求問卷.....                      | 293 |
| 圖表 14 工作分析報告書.....                     | 295 |
| 圖表 15 工作能力評估報告書.....                   | 298 |
| 圖表 16 工作強化個別訓練計畫書.....                 | 301 |
| 圖表 17 訓練執行紀錄.....                      | 303 |
| 圖表 18 週進展紀錄.....                       | 304 |
| 圖表 19 結案報告書與追蹤紀錄單.....                 | 305 |

# 第一篇 職災勞工工作能力評估及強化基本理念

## 第一章、職災勞工工作能力與工作強化工作手冊使用說明

本總說明內容，將分為以下三個部分介紹：工作手冊撰寫目的與理念、工作手冊使用對象、工作手冊內容使用說明。底下依序介紹：

### 一、工作手冊撰寫目的與理念

在進行建置職災勞工工作能力評估及強化補助作業標準過程中，認為有撰寫工作手冊之必要性。撰寫理念與目的如下：

1. 為了適當使用勞工保險局給予於職災勞工工作能力評估與強化訓練服務資源。釐清職災勞工工作能力評估與強化訓練服務，與其他不同職業重建服務的差異性。
2. 提高工作能力評估與強化訓練服務之效益，建立標準服務執行流程，確立服務基本概念及規範為首要，一方面可以保障服務品質與資源的合理使用，並給予單位合理經費申請標準，往後可作為單位服務評鑑之基礎。
3. 作為各單位在建立此服務項目時，人力、服務、設備各方面的參考指標。

### 二、工作手冊使用對象：

1. 已提供職災勞工工作能力評估與強化服務單位之人員：  
考慮目前國內對職災勞工工作能力評估與強化服務之應用，於不同單位有明顯差異，也並非完全適當，本工作手冊主要供職災勞工工作能力評估與強化服務實務操作使用。內容提出相關標準服務流程，用以確立不同單位間的服務品質，並與其他職業重建服務作區隔性。服務單位人員可依個別情境與單位資源之需求，做適當之調整，但需符合服務流程之設定。
2. 將來欲提供職災勞工工作能力評估與強化服務單位之人員：  
本手冊內容含表格及範例，可提供欲提供此服務之人員方便使用。參考手冊提供之服務流程、實務操作須知說明與表格範例格式，做為服務之準則，提供有品質之服務內容。
3. 需要工作能力評估與強化服務之轉介者使用本手冊：  
本手冊可提供給有職評服務需求之轉介者（如就服員、醫療人員）了解此轉介服務後能獲得之介入與可能成效，希望有助於轉介者適當應用此服務資源。

### 三、職評工作手冊內容說明：

第一篇、職災勞工工作能力評估及強化服務基本理念：介紹職災勞工工作能力評估及強化服務發展與定義，並說明工作能力評估及強化服務模式，由理論說明至計畫設計簡介。

第二篇、職災勞工工作能力評估及強化補助作業標準：介紹目前國內職災勞工相關服務法與內容，包含國內目前服務執行模式、標準作業流程等。

第三篇、工作能力評估與強化服務實務操作說明：針對服務時可能遇到的實務操作上的問題（例如訓練及評估設施設備、選擇評估方法與工具、計畫撰寫說

明、如何執行訓練計畫等)，提供相關服務流程與服務原則說明。

第四篇、職災勞工工作能力評估與強化服務相關表單：提供表格，依據服務流程不同階段需要完成之資料收集與撰寫作編排，供使用者方便參考選用。

第五篇、職災勞工工作能力評估與強化訓練範例說明：提供國外單位提供服務介紹，藉由單位設施設備、人力、評估方式、介入方式、如何增加單位服務之使用及個案實例，提供給使用者作為服務提供之標竿學習與參考。



## 第二章 職災勞工工作能力與強化作業的發展與定義

### 壹、發展歷程

美國職災勞工工作能力強化訓練模式的發展與西方社會對身心障礙者復健觀念的演進有很大的關係。從西元前的希伯拉底首先提出對精神病患提供人性治療的觀念開始，社會逐漸重視弱勢族群參與社會生活的權益，也重視醫療後生活能力的復健；其間雖然受到社會對人的價值以及對身心障礙者看法的幾度改變，以及對人體生理功能以及社會功能觀念的消長，在二十世紀初，總算奠定了對身心障礙者參與社會生活的權益的重視，因此除了提供一般傳統醫療，失能者生活能力的復健就成為急性醫療之後的重要服務項目，美國社會開始注意到勞工或其他失能族群的社會生活權益並開始制定或修訂相關法案以促進失能勞工重返工作或參與工作活動的權益。於 1917 年通過的 Smith-Hughes Act，要求各州的勞工局必須提供職業教育(vocational education)相關服務。在 1935 年通過的社會安全法案(Social Security Act)中，對於美國老年人口、低收入戶、失業勞工、孤兒等弱勢族群提供之工作相關補助有詳細的規定。於 1936 年通過藍雪法案(Randolph-Sheppard Act)，其目標在於協助視障者建立謀生能力，使期能有一份穩定的工作。接著的工業革命，增加了勞工職災的發生，造成職災勞工失去工作能力，此外，1940 年代中期適逢第二次事件大戰結束，美國軍人因戰受傷人數大量增加，這些身心障礙人口的增加，必定造成國家社會成本的負擔，也將附件更加導向以就業為目標的方向，更多法案與修法，帶動相關專業（例如職業復健，產業治療，與職能治療）迅速發展並受到重視。在 1973 年通過的復健法案(Rehabilitation Act)則明確提及，當個案失能時可接受聯邦政府的經濟補助以重建其重返社會，成為具有生產力的個體。到了 1980 年代末期，生活形態的改變，醫療技術的進步，使的人於生病或受傷後存活率提高，但也讓失能的人口不斷增加，醫療與照護相關社會成本不斷提升，造成社會的龐大負擔，因此美國政府認為醫療系統必須提供除了急性醫療以外的延續性服務，以促進失能勞工的工作能力訓練或重建，以重返或進入工作領與，貢獻生產力，以降低社會成本。1990 年代最重要的維護身心障礙勞工工作權的法案--美國殘障法案(American Disability Act)公布並實施，至於 1998 年通過工作力培育法案(Workforce Investment Act)，除了取代舊有的工作訓練關係法案(Job Training Partnership Act)，還界定工作訓練相關實行細則及標準。這些相關法案所服務的對象包括先天與後天失能的工作者，並未針對職災勞工的特殊需求作考量。

工作強化是針對職災勞工的特殊需求所發展出來的專業服務項目，其發展可以回溯到 1970 年代末期；當時美國復健觀念以及對身障個案的職業復健雖已有基礎，但是由於產業界勞工發生職災比率不斷升高，但勞動力又縮減，再加以傳統的職業復健缺乏對職災勞工特殊需求的完整評估與工作能力強化訓練，因此，復健相關專業人員開始針對職災勞工擬定工作能力強化訓練相關服務內容。

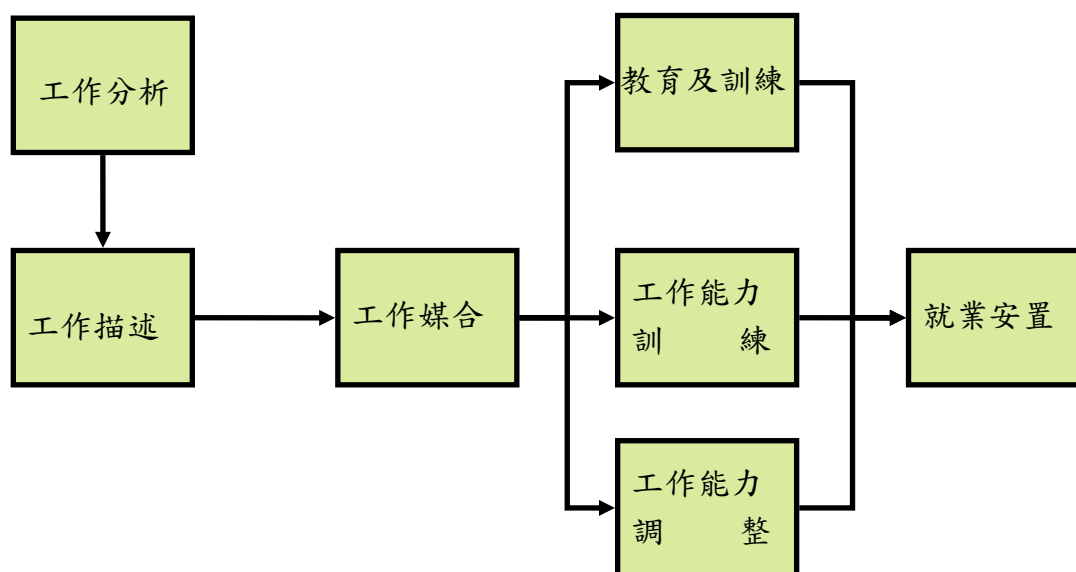
由以上的發展歷程可以得知，職災勞工工作能力評估與強化訓練在給國的發展，是基於社會的需求，以及當時的醫療相關專業服務，無法提供職災勞工充分的重返職場的協助或訓練。於是在 1970 年代末期開始，一些與身心障礙者服務相關的專業，例如職能治療師、物理治療師、復健諮商師、管理者、復健護士、心理師、律師等開始發起設計「工作能力評估與強化訓練」的相關專業服務內容；至 1980 年代中期，由上述相關專業所組織成的「國家工作強化專家諮詢委員會」(Advisory Committee on Work Hardening) 終於與「美國國家復健機構認證委員會」(Commission on Accreditation of Rehabilitation Facilities, CARF) 達成共識，共同發表對「工作強化」的定義，作為提供工作強化服務的準則。

根據美國華盛頓勞工局工作強化訓練計畫標準(work hardening program standards)提到，所謂的工作強化(work hardening)是指一個由多專業團隊運作(interdisciplinary)、依據職災個案個別化需求(individualized)且依職災勞工所欲重返的工作不同而調整(job specific)的介入計畫，其主要的目標在於協助因職災失能者重返工作或職場。該計畫強調，需依照個案實際之生理、心理、社會等綜合狀態來提供真實或模擬的工作訓練(simulation work task)，並搭配漸進式、分級式的強化運動(conditioning exercise)來改善或提升個案工作相關能力。此外，工作強化訓練提供個案自傷後急性期到重返職場之間的轉銜服務。透過相關專業團隊的介入及服務，預期可以提升個案生物力學、神經肌肉、心臟血管或社會心理等各方面的安適狀態，加速傷後勞工重返職場的速度與重返職場的機率。

## 貳、職災勞工工作能力與強化作業系統

美國提供職災勞工工作能力評估與強化訓練相關服務，主要由產業治療(industrial therapy)衍生出來，以下就介紹產業治療的精神與內容。美國學者 Gould 提出所謂的產業治療(industrial therapy)可以分為兩大核心部份，分別為：正常工作能力勞工的管理(Ability Management)與失能勞工的控管(Disability Management)。這兩大部分共同組成完整的產業治療體系，任一部分都是不容忽視的重要區塊。

對於正常勞工而言，產業治療的主要目的在於提供就業安置計畫以及職災預防教育，其系統示意圖(圖一)如下。在雇主釋出職缺時，應針對此職務進行工作分析(job analysis)，了解工作所屬興趣領域、性向取向、工作流程、所需各項生心理能力等資訊。接著，根據工作分析的結果撰寫 (job description)與工作手冊，藉此將上述分析結果具體敘述呈現，方便求職者以及其他相關專業的利用及了解，最後再釋出職缺 (job offer)。藉由這樣的程序，可以明確定出該職務的升遷途徑以及進階工作能力提升的潛力，以利工作者可以藉由各種的教育訓練(education & training)、工作能力訓練(work conditioning)、工作調整(work modification)等不同機會，達到穩定就業與順利晉升的目標。



圖表 1 勞工工作能力管理（資料來源：Key, 1996）

若個案為發生職業災害之失能勞工時，產業治療則以職業復健為主要內容，且以重返職場為主要目標，因此此一過程處於工作能力障礙勞工管理，其系統如圖二所示。當個案發生職業傷害之後，一般必須先進入醫療系統進行急性醫療與復健階段。當傷病病患情況逐漸穩定以後，若個案有意願重返工作崗位但對重返職場有所猶豫或幾經嘗試能無法順利重返職場時，則進入職業復健服務階段。此一階段，應依個案當時之狀況提供功能性工作能力評估(functional capacity assessment)及工作分析(job analysis)，藉此了解個案之工作能力狀況及重返職場之目標職務(target job)之工作性質、流程、所需知識與能力等資訊。在專業人員比對工作能力評估以及工作分析結果之後，如果勞工的工作能力尚未達到工作職務的需求，職業復健專業人員，就必須為勞工擬定職業復健計畫，此一計畫的內容包括：工作能力強化訓練(work hardening)、工作體適能訓練(work conditioning)、一般體是能訓練(conditioning)、工作調整(work modification)、教育訓練等。

隨著年代的不同，無論社會組成、工作型態、職災類型都會隨著時間、社會的推移而有所變化；因此美國職災勞工工作能力強化訓練模式也隨之有所調整，其發展類型大致有下列三種：以醫院為基礎的工作能力評估與強化訓練方案(hospital-based work hardening program, HBWHP)、聯合醫療資源之獨立工作能力評估與強化訓練方案(hospital affiliated freestanding work hardening program, HAFWHP)以及完全獨立的工作能力評估與強化訓練方案(Independent work hardening program, IWHP)。

以醫院為基礎的工作能力評估與強化訓練方案(hospital-based work hardening program, HBWHP)、1980 年代初期，職災復健早期以勞工復健計畫(industrial rehabilitation program; IRP)為主體，進而發展出以醫院為基礎的介入計劃(hospital-based program)。當勞工發生職業傷害之後，轉送醫療機構進行診治，待病情達穩定狀態後，開始接受院內以職能治療師為主所規劃之職

業復健計畫。1986 年，物理治療師亦加入團隊，並成為核心成員之一。該專業團隊成員包括醫師、一名全職職能治療師及三名兼職物理治療師(一名為主要負責人、二名為協同治療者)等。轉介至 IRP 服務之個案其介入目標大多為提升生理能力、進行體能訓練。參與 IRP 之職能治療師每週至少必須進行 8 位以上個案之訓練，並完成每週至少 1-2 份工作耐力(work tolerance)評估報告。服務內容大致上包括：工作耐力評估(work tolerance)、生理能力評估(physical capacity)、醫院情境中之職場分析(job site analysis within the hospital setting)、工作強化(work hardening)。

聯合醫療資源之獨立工作能力評估與強化訓練方案(hospital affiliated freestanding work hardening program, HAFWHP )、由於以醫院為基礎的介入計劃大多在醫院情境中進行訓練，因此部分學者發現個案無法實際接觸真實的工作情境，所以即使生理功能已恢復一定程度，仍有多數勞工無法順利復工。有鑑於此，1983 年美國 Loma Linda 大學教授 Edwinna Mall 開始發展聯合醫療資源之獨立職業復健計畫(freestanding program affiliated with hospital)，成立勞工評估及治療中心(worker' s evaluation and rehabilitation center)，藉此提供專職之職業治療團隊服務。該機構之特色為經費獨立於醫療體系之外，其計劃主要目的在於提供個案必要的工作能力評估及醫學治療，並進行工作媒合，藉此提升返職的機率。該計畫之專業團隊成員至少包含醫師、職能治療師、物理治療師、麻醉科醫師、社工師等。服務內容大致上包括：生理能力評估(physical capacity)、標準化測驗(standardized test)、非標準化測驗(non-standardized test)、工作強化(work hardening)、工作場模擬(simulated workstation)等，例如：Vaplar 工作模擬樣本。

完全獨立的工作能力評估與強化訓練方案(Independent work hardening program, IWHP)、1960 年代，美國加州一個私立的職業復健機構開始發展全自費型態之職業復健計劃 OAM(Occupational Assessment and Modification; OAM)。1980 年代，OAM 計畫會依據個案所需之不同發展出個別化的介入計劃(specific program)。此外，該機構也積極尋求早期介入的契機，讓個案能於傷後及早接受相關職業復健服務。該計畫之專業團隊成員包含：職能治療師、特教老師、成人教育或社區大學老師、各職業之專業人士(訓練員)等。服務內容大致上包括：收案五天內的初評(包含現有生理能力、工作能力等)、依個案不同之個別化評量、標準化評估(standardized assessment)、工作分析(job analysis)、工作描述(job description)、工作模擬(job simulation)。

### 參、工作強化與醫療復健的區隔

由上述產業治療的敘述可以發現，產業治療的精神賦予工作強化服務更具體的內涵，而且產業治療也醒了工作強化必須與醫療體系所提供的醫療復健有明顯的區隔，才不至於資源重疊。因此就有文獻探討以就業為導向的復健以及醫療復健的區隔。

根據文獻的記載，職業復健(vocational rehabilitation)與醫療復健的差別在於：前者主要針對接受服務者(一般為勞工)於工作能力上的不足提供以工作或職務高度相關的訓練及/或介入與服務；後者則是以改善病理上(pathological)的問題(例如心血管阻塞)或失能狀態(例如心博量不足)的改善為主要目標，因此，在醫療復健範圍內所提供的訓練與工作情境的相關性低。前者的服務項目大多是在醫院以外的單位或場所，而後者則完全在醫療院所進行。前者所包含的相關專業人員除了醫療相關背景人員(例如職能治療師，物理治療師)，常常需要包括社會工作、工程、律師等專業人員；後者則以醫療相關專業人員為主。由於台灣並未有職業復健的特有專業，因此，主管機關在訂定相關服務辦法時，主要以「職業重建」一詞來帶表西方社會所謂的「職業復健」。而復健一詞，在台灣主要指的就是醫療復健。

上一段所指出的職業復健內容主要是根據勞工的需求，其中工作能力強化訓練(work hardening)相較於其他三個訓練方案是最完整的訓練方案，因其訓練方案的設計包括其他三個方案。文獻回顧發現，美國的職災勞工職業復健系統，將傷病後不同能力損傷者全部納入職業復健服務的體系，並由不同保險制度來監督服務成效並支付服務費用；反觀國內的現狀，國內各專業對職災勞工職業復健(或重建)的專業範疇界定不清，台灣也缺乏職災勞工職業復健系統的具體概念，更有甚者，國內職災勞工於職災發生後所接受的醫療以及後續職業復健相關服務，雖然由同的保險制度給付，但這些保險制度都是屬於國家型保險，在缺乏完整制度的現況下，造成保險資源重複使用的浪費，也造成服務內容無法針對職災勞工的需求，以至服成效無法具體呈現。因此，本研究根據醫療復健與職業復健屬性的不同，也為了有效運用見保與勞保資源，讓職災勞工能獲得適性的醫療與職業復健相關服務，此處美國職業復健的所有復健方案，整併到「工作能力強化訓練」這個訓練方案中，同時為了與醫療資源作區隔，將限制醫療屬性較大的復健或訓練項目於「工作能力強化訓練」方案所佔的比例，在此同時，對於進入「工作能力強化訓練」方案之勞工條件也將作適當的規範，讓勞工在兩種保險體制並行的狀態之下，各取所需，得到最完善的醫療與職業復健相關的服務。

#### 參考文獻

張彧、曾美惠、林洺秀、陳秋蓉(2007)，各國推動職災勞工重返職場之成效及檢討，勞工安全衛生研究季刊，15(3)：262-279。

Key, G.L.,1995. Industrial Therapy. St. Louis: Mosby.

行政院勞工委員會職業訓練局(2005)，考察美國視障職業重建服務報告。

Matheson, L.N.,1996. Functional capacity Evaluation. In: Demeter, S.L., Andersson, G.B.J., Smith, G.M., Disability Evaluation. St. Louis: Mosby. American Academy of Orthopaedic Surgeons,1968 Manual for Orthopaedic Surgeons in Evaluating Permanent Physical Impairment. Chicago: American Academy Orthopaedic Surgeons.

### 第三章 職災勞工工作能力評估及強化模式

#### 壹、實作引導典範—產業復健階段模式

##### 一、階段模式(Stage model)之定義

工業復健的實作領域涵蓋了醫學復健、職業復健及法律，無論在何種工作強化計劃中，介入的專業必須能銜接職業及工業的概念。工業復健階段模式是由 Matheson 發展而成，其於 1984 年首次發表提出，工業復健歷程即是幫助個體由「病人(patient)」漸進轉變為「工作者(worker)」的概念，Matheson 簡明地將醫學、職業、法律、工業模式之術語結合而為一個整體典範，並進一步促成工業復健具照護連續性及多專業之本質的想法，此模式具有 8 個階段，以下略作介紹：

第一階段：「病變(pathology)」，一個在組織及骨骼方面的損傷或疾病歷程。

第二階段：「缺損(impairment)」，在解剖學、病理學、心理學方面，干擾生理或心理強度的可測量病理結果。

第三階段：「功能性限制(functional limitation)」，在不只一個特定職能角色的相關活動中表現出能力限制。

第四階段：「職能限制(occupational limitation)」，受傷職工功能性限制所引致，個人期許的工作角色之社會性限制。

第五階段：「職業可行性(vocational feasibility)」，雇主對受傷職工的接受度，亦稱「競爭性就業的可行性」。

第六階段：「可僱用程度(employability)」，在特定勞工市場中可被僱用的能力。

第七階段：「職業障礙(vocational handicap)」，在特定職業中可被僱用的能力，障礙的程度是由個體及工作的適切度作為測量標準。

第八階段：「賺錢的能力(earning capability)」，在工作者一生中以工作掙得的收入，為醫學法律中主要的爭論議題。

##### 二、工作強化階段模式：評估及介入議題

將上述階段模式視為一座橋梁，個案將自己的角色由「病人」重新定位回「工作者」的概念過程，如同一座橋梁，過程中以工作強化幫助推進，每個階段可代表一個介入的里程碑，個案可能在第二階段到第七階段中的任何一階段，被推入工作強化計劃，而專業人員的角色，即為幫助個案經歷各階段而成為一個工作者，故在工作強化過程中，須記錄與各階段相關的重要評估/介入議題，以下由各階段主要評估內容或介入議題做說明：

##### 1. 「缺損」階段

此階段須查明病變是否已被消滅而不再活動，且個體的醫學狀態是否穩定、症狀已獲得控制。若個案在此階段即進入工作強化計劃，則可能仍需要各種治療方法，以控制症狀、維持健康，並可隨著時間的推移而漸漸抽離治療。此外，應

注意的是，此階段是聚焦於個案的身體是否有缺損存在，而非將個案視為全人思考；且此階段的評估/介入目的應為提升基本能力、預防進一步能力喪失、注意是否有第二級或未經診斷出的缺損存在，故應以全面而有效的生理結構測試作為初評。

## 2. 「功能性限制」階段

在此階段，須注意個案的整體功能性，評估領域為其生理耐受度——即勞動工作和日常生活等活動中所需的職能要素——，內容包括坐、站、及物、握持、看、抬舉、走、攀爬等可被觀察測量的動作，均為可影響個案執行基本工作任務時的生理要求，故須以近似工作中要求的頻率及維持時間進行測量。功能性能力評估（functional capacity assessment, FCA）、工作耐受度篩選測驗（work tolerance screening）等測驗，均為簡短基本、可用以了解功能性限制的評估方式。

## 3. 「殘障」階段

此處的議題為——受傷職工是否有足夠的潛力、以可接受的表現等級及受傷風險，返回原有的職業？故當個案於此階段開始進行工作強化，治療師通常需觀察其在一般工作中執行複雜任務的潛力，並盡早依其缺損和功能性限制的資料，給予個案相關建議。

## 4. 「職業可行性」及「受僱就業能力」階段

所有工作任務活動實際上都與全身活動有關，需要數種功能同時順暢地協調表現。此階段的主要議題為生理能力，也就是在一段延長時間的工作中，努力維持穩定具品質的生產力、及適當掌握其中壓力的能力；而該階段的職業復健目標則可為：在與一般相關職業具同等要求的職業團體中，個案可安全表現複雜的全身性任務、並維持生產力。

## 5. 「職業障礙」階段

此階段的議題為受傷職工在特定工作中的實際表現，工作強化計劃在此階段可發揮最大的效力，在全面評估過工作中的距離、力氣、重量、維持時間/頻率等重要因素後，可提供生物力學及人因工程方面的解決方式，使工作場所或工作過程經再設計後，提升工作者及工作間的契合度。

# 三、處理造成工作不可行之原因

工作可行性實際上有兩個面向，其一為生理上的不可行——也就是工作者生理能力與工作的契合程度；其二為行為上的不可行——也就是因複雜的生物心理社會功能缺失，而導致影響表現的行為缺損。

當有工作者的生理特性無法與工作要求契合時，生產力及安全性為最顯著受到影響的要素，即使是靜態文書工作，未受傷的工作者都無法總是達到雇主可接受的生產水準，故當個案具有因醫學症狀導致的肌肉無力或低耐力，其較低的活動耐力，將容易使其在工作繁忙時，有病情惡化、或慢性疼痛的發生，故為了達

到與工作最佳的契合程度，可提供各種如縮短工作時間、職務再設計等調整，以庇護性就業的形態工作。

生物心理社會功能缺失，可能起源於不一定具有慢性疼痛、已經歷漫長複雜復健過程的中度到嚴重缺損，可能原因包括不正確/不及時的治療、因被告知可輕鬆以對而過久不進行活動、缺乏持續的照護管理、或因其他文化/家庭型態/經濟因素鼓勵個案維持其殘障狀態等，以下將以上潛在因素簡化為四項主要問題，並就工作強化如何評估處理略作介紹：

1. 嚴重退化/低功能性：因不進行活動而降低的心臟血管功能和肌肉骨骼強度/耐力，使個案無法正常執行日常生活活動。
2. 症狀控制不佳：即不理解或不能控制症狀，可藉由幫助發展或維持症狀控制而提升個案表現。
3. 缺乏適當的工作者角色認同：缺乏成為工作者的自我認同感，使其無法適當表現工作者應有的行為，個案不久後即會認為這些行為有效，而在職場上發生退化。
4. 自信心低落/抑鬱：因不相信自己具有生產能力，認為自己對個人、家庭、社會均沒有貢獻，而產生的負向自我認知。

#### 四、將工作強化視為「路障移除」的過程

在個案由病人轉變為工作者的橋樑上，行為上的不可行性形成了復健的顯著路障。最理想的解決方案為「轉變型工作強化計劃」：在個案仍處於亞急性期的復原階段、行為和心理問題均未確定出現時，針對其任何特定需求提供持續整合的照護，然後才讓個案回到工作崗位，且若無法勝任一般工作時，可協助提供包括職務再設計、或以可轉移技能或重新訓練的技能擔任其他職務，但在現實狀況中，這樣的解決方案並非隨處可行。

第二解決方案為「提升工作可行性之工作強化計劃」，也就是將工作強化視為「路障移除」的過程，融合了工作調整、職業訓練、職能行為、心理健康職能治療等專業技術，於一開始即篩選可能會出現阻礙就業行為的個案，於受傷時即開始幫助重建良好的工作角色認同及行為表現。此解決方案與前一項工作強化計劃均為起始於預防、善終於輔導矯正。

另有「提升受僱就業能力之工作強化計劃」，主要運用於不可行之行為並非主要阻礙因素時，以提升受僱就業能力為目標，個案須依序經歷缺損、功能性限制、殘障、生理之不可行性、受僱就業能力、及職業障礙等問題領域，最佳狀況為個案可順暢地經由特定工作媒合而重返職場，介入技巧包含職前準備的運動/教育、工作樣本模擬試做、及工具或職務再設計。



## 貳、工作強化計劃設計

### 一、工作強化介入工具及設備

工作強化計劃執行過程中，可能會運用到的工具及設備有很多，包括教育工具、運動設備、工作能力評估設備、電子/電腦化工作模擬裝置、工作樣本或工作區測驗、情境評量、現場試做、治療方案等。

此部分分會在實務操作作更為詳細解說。

### 二、工作強化計畫介入方向-由病人轉變為工作者

一個傷後 2-4 週的個案，以病人的角色被轉介進入轉變型工作強化計劃，其可能仍在會痛且僵硬、無法執行模擬原有工作任務的階段，也可能還不能接受重返職場的想法，以下為給予我們一些想法的相關要因，幫助我們提供不同於急性照護期物理治療或職能治療的介入。

#### 1. 工作環境

工作強化中的環境設置，須讓參與者認知到該處並非醫療或照護單位，即使是在醫院中進行工作強化計劃，亦須注意要將強化訓練場所，與一般放置了醫療器材的照護復健空間分開，若無法以設立牆面隔開兩個空間，則可以運用其他設置標示工作區，如牆上油漆明亮色彩、標示工作流程節奏、移除地毯等。

另外需注意的是，在轉變型工作強化計劃及提升工作可行性之工作強化計劃中的工作環境設置，應非體育館、髒亂吵雜的模擬工廠，提升受僱就業能力之工作強化計劃的工作環境設置，則亦應包含靜態文書處理、或輕度作業的工廠等工作區。原則上，良好的環境設置應包含用以伸展運動的治療檯或墊子、腳踏車及拉力訓練系統等運動設備、閱讀指示的區域、其他治療方案可使用或靜態/輕度工作模擬的工作區。

其他設置工作環境的重要因子包括工作人員設置、工作守則及時間控制、工作日程表、及與其他同事的互動等，若個案可成功感受到這些設置為與工作相關的設備而非醫療器材，則當執行任務成功時亦會以工作者的角色感到成功。需注意的是，在個案剛開始進入計劃時，成功的經驗及勿給予過多壓力是相當重要的，個案可在剛開始、仍需治療時，以每天進行 2-4 小時、或每週 3 天的頻率接受工作強化訓練，且在一開始時，即設計給予與習慣相似的運動。

#### 2. 治療方案

治療方案應根據個案的興趣小心選擇，以提高動機；同時，應可讓個案以該工作適當的姿勢、以自己的速度練習技巧；並由治療師調整難易度及生理功能需求，以維持高成功率。當個案在這樣的工作環境設置中獲得成功時，將有助於增強其工作角色的認同；且當可將成品分享給家庭成員時，將可更進一步地使其感受到可對家庭有所貢獻；無論是完成成品的成就感、同僚或家人的正面回應均可提升其自信心。

### 3. 生產力

臨床治療中，我們常以病人的疼痛自評級分做為療效回饋；工作強化介入中，生產力的計算則提供了客觀的資料，做為工作者的訓練成效呈現。決定生產力的因素包括任務完成時間、任務完成速度、中途休息的次數和長度，參考問題包括：「我是否在過程中均未減慢速度」、「我在過程中有減慢速度」、「若沒有額外休息時間我就無法持續工作」、「我無法完成活動」，可讓個案自行以 1-10 級做評分。

若以任務成功做為對個案的增強，生產力評分將可做為控制症狀的結構性學習過程，方法為先自治療方案、工作能力評估工具、情境模擬等活動中選一項特定工作活動，以適於個案功能能力的時限做為休息參考時間，使個案在完成活動後自行評分，評分時亦需考慮是否有疼痛或其他症狀發生。若過程中個案需要額外的休息時間，則治療師可幫忙改造活動設計或要求（如改變姿勢的要求、椅子的高度與設計、工作時限、工作速度等）以提高生產力，每當對活動做過更動，即須重新測量一次；同時，注意每隔幾天，即需逐漸提高對個案的生理要求，若此任務已有一定生產力表現，則可選擇新任務以提升能力。

### 4. 教育

若個案的生理能力仍未能參與完整的工作強化活動，則可以加入團體、觀看或閱讀教學等方式進行，內容可包括損傷的機制、如何促進復原、疼痛控制、症狀預防、得到同儕支持等。一個受過相關教育的病人將可在復原過程中採取更主動的角色、並成為一個更負責任和注意安全的工作者。

### 5. 居家活動評估

首先，須先了解個案在受傷前的慣常居家活動、並須對現今可表現與否做評分和描述，另外，個案亦需填寫在轉介進入計劃時的日常活動，治療師在全面了解後，即可幫助個案以最不受症狀限制的方式、盡量完成各種居家活動要求，並共同列出可做為慣例活動、即須避免的活動清單。

居家活動評估可協助個案有組織地完成居家活動、避免過多休息、維持功能、協助個案確實地參與適當活動/避免執行不適當活動；同時，此評估可使個案學習對居家環境可能潛在的問題做評估、並嘗試有效地解決。由於個案從此可盡可能地維持慣常角色、對身體機制及症狀控制也更加了解，將能提升自信心、及自我責任感，並在工作強化介入過程中，扮演更為主動的合作角色。

### 6. 價值觀澄清

在社會學理論中，價值觀的定義為：「個人或團體對於事物或現象是否值得、是好或壞的認知，並指引其對該事物或現象做出判斷」，由於個體會根據其價值觀做出行為反應，故對工作強化個案及訓練者而言，對價值觀的覺察相當重要。若個案對成為工作者具正向價值，則其將具有重返工作者角色的動機，其中，工作收入、工作時數、工作環境設置、福利、工作獨立性、對家庭的貢獻、與同儕的互動、權力、自我成長機會、升遷機會等，均為對工作者角色進行價值判斷的議題。

有數個可評判個案價值觀的方式，每種方式均建議治療師在工作強化訓練區外，以支持和開放接受分享的表現，傾聽受傷職工的想法。其中，Matheson 發展出的一種方法，治療師需更進一步以開放式詢問的方式，幫助個案設定目標，並可參考上述議題，試圖了解其背後的原因，可在將個案認為最重要到最不重要的議題做排序後，再列出 20 個支持系統中的重要他人，幫助個案以行動實踐其價值觀。

### 三、工作強化歷程—根據急需性和有效性而作的優先分配

工作強化歷程包含下列步驟，直到二週後再評的各步驟，均須根據急需性和有效性做優先分配：

1. 收案—審閱醫療紀錄及面談資料。
2. 初評—確認缺損及功能性限制的基礎評估。
3. 一週後再評
4. 二週後再評
5. 最後一週

#### 1. 不接受轉介或提早退出工作強化計劃

可能造成不接受轉介的原因：

- (1) 個案的病變相關資料並無適當地呈現，且其病情表現尚未穩定。
- (2) 在職災傷害後的後續損傷或醫學狀況，並未經過適當的醫學評估記錄。
- (3) 有輕微中風、心血管或胸腔相關疾病，且並無適當的相關病歷。
- (4) 個案具可能顯著提升安全風險的適應症，如弱視、近期胸痛、呼吸短促、(5) 腳踝水腫、暈眩、癲癇等。
- (6) 有藥物或酒精濫用的症狀。
- (7) 有潛在破壞性或暴力的行為問題。
- (8) 中風或頭部外傷導致如判斷力缺損等顯著後遺症，而使個案需要持續密切的督導。
- (9) 重鬱症、精神疾患、具自殺傾向等適應症者。

工作強化計劃並非設計來服務具嚴重行為、心理或認知問題的個案。一旦個案進入工作強化計劃，僅會在個案蓄意破壞或具玩樂心態的行為問題發生時，予以中途退出，且會將其中途退出的表現歸檔，若其後再次申請加入工作強化計劃，亦會予以回絕：

- (1) 在工作強化介入隔天即以疼痛等症狀為由缺席。
- (2) 有目的地提高症狀呈現或自傷。
- (3) 抗拒嘗試建議內容、在任務中表現漫不經心，且在表現不佳時有過多藉口。
- (4) 有否認、生氣、逃避等不協調的行為反應。

#### 2. 提升受僱就業能力之工作強化計劃

此模式最重視的部分為工作與個案能力的契合度，由於與缺損相關的功能缺失將影響個案表現工作的能力，我們需盡量避免將個案安排到可能有潛在能力缺

失的職場。媒合個案與目標工作的方式有二，其一為增進職工的生理能力、工作技巧、及工作效能；另一為職務再設計，藉由調整環境、提供輔具、或工作流程改造等方式達成目的。因職務再設計將容易使雇主和同事對個案貼上有色標籤，在大部分的狀況中，促使工作者增進自身能力會是首要目標，不過，職務再設計有時仍為減少心理和金錢負擔的最佳選擇，由於可能需要同時考量的因素很多，此工作強化計劃需要邏輯性的步驟清單做為參考：

### **步驟一：決定職業目的**

此步驟可能的選擇包括：重回原本的工作、藉轉移性工作技能轉到相似工作、或重新訓練新的職業技能，若選擇重新接受職訓，則亦須考慮是否已完成職評和職業探索等過程。若職業目的越具特定性，則工作強化計劃將越能聚焦、個案也會越有動力；同時，由於計劃一開始即有明確目標，個案將不會在完成工作強化訓練後，浪費時間、金錢、勞力在等待尋找適當的職業，此計劃的特色即以持續的照護達成有效的工作強化。

當然，若尚未能完全確認個案的生理功能，將很難計劃其職業目的，故若個案具有複雜的功能問題時，先做全面的生理功能評估及職業探索，是開始計劃前的必備過程，若個案必須在未能確認職業目的前進入計劃，則可先將目標訂為訓練工作相關的優勢能力，並在計畫結束前兩週進行設定特定職業目的、最後一週轉銜到計劃的職位或職訓。

### **步驟二：分析職業目的**

若擁有越多特定且聚焦的相關工作資訊，工作強化計劃將越能聚焦，相關資訊可能來自工作分析或工作描述。

工作描述是以書面或口語描述工作的功能，美國勞工局即有針對各種職業對資料、人員、器物之關係做描述；個案、雇主或職業諮詢人員的敘述，則可提供一般性職務責任內容的相關資訊，雖然對重量、距離、頻率等細節的描述，可能無法非常精確，但可能相當詳盡。工作分析以客觀且系統性的過程確認整體工作的要求；線上工作評估則更仔細地依特定受傷職工的需求及特性，作有關環境及生理要求等各方面的評量，過程中均以生物力學及人因工程的角度分析，務求可了解個案表現此職務的潛能、或進行如何的改造即能使個案達到職務要求標準。

線上工作評估通常是由工作強化的訓練者負責完成，此步驟會使其更精確地了解計劃過程中的各項要素，以設計或建議個案使用更精確的特定活動技巧。

### **步驟三：評估生理基礎能力**

此步驟是要了解個案的生理基礎耐受度、相關的缺損和功能性限制等議題，目前已有多套相關的評估系統，可幫助我們了解個案的生理功能、並用以預測其重回工作的可能性，這些評估系統的內容不盡相同，且評估時間由 1-6 小時不等。

若不使用以上評估方法或系統，則可利用晤談、身體檢查、生理耐受度評估、工作特定要求的動作反應評估進行基礎評估，其中，生理耐受度評估應聚焦於個案的功能性表現。分析以上綜合資料，將可幫助定義未經診斷的缺損、了解甚麼樣的工作職務較不易引發個案的後續損傷或疲累發生等。

#### 步驟四：決定介入目的

在蒐集上述資訊後，治療師可依工作能力檢核表作進一步的介入目的規劃，其中，第一步是檢查工作的生理要求與個案功能是否有不契合之處；第二步則對不契合的部分做評估，依個案的能力推論，在 4-6 週內可達到工作要求的潛能如何（低/中/高），若個案具中度到高度的潛能，則可將此項要求做為介入的之一，若僅有低度的潛能可達成時，則可先考慮是否可能進行職務再設計，為了避免工作強化計劃進行到中途還需要再作目的修正，若評估結果認為，即使使用職務再設計，個案仍無法勝任該項工作要求，則需要及早考慮其他可能的工作目的。

#### 步驟五：訂出介入中途和終點表現的目標

訂定中途目標的重點在於，使個案在生理和心理方面，均有面對未來複雜工作任務的良好準備，故以減少缺損影響、增進特定功能表現等方向訂出的介入中途目標，內容可能就如傳統的職能治療或物理治療目標，計劃進行過程中，由於個案在這些與工作能力相關的功能要素中表現良好時，將促成其對工作的自我感覺和期待均保持正向，故即使個案並非因動機或自信心問題，而需接受工作強化訓練，確保個案擁有成功的經驗仍是相當重要的。

終點表現目標則由工作目的的相關介入目標衍生而出，主要針對議題為個案應付複雜工作任務的能力，在前述的中途目標達成時即可著手設定。若個案已有特定的工作目的，且已進行過線上工作評估，則終點表現目標可設定為：個案實際執行工作任務時使用的姿勢和工具；若個案的工作目的為某職業群，則此處目標則可依據相關工作的資訊進行設計。由於個案的能力可能較計劃開始前所預估的好，工作目的將有可能隨時修正，故此處的目標亦需隨之修改。

無論進行中途或終點表現目標時，均需注意個案的工作目的及相關工作任務要求，雖然工作目的有所不同，相關的工作能力表現大致包括：肌力（短時間內最大的肌肉力量）、速度（在低阻力下、短時間內的最高速度，如神經傳導速度、反應時間、心跳速度等）、體力（需要肌力和速度時的狀態表現）、靜態/動態肌肉耐力（當需要肌力/體力完成的任務延長時間時，肌肉代謝乳酸的能力，靜態肌肉指的是穩定肌群、動態肌肉指的是移動身體的肌群）、心肺耐力（當需要速度完成的任務延長時間時，心肺供氧的能力）、代謝耐力（當靜態/動態肌肉耐力、心肺耐力的要求時間延長至 4-8 小時，維持葡萄糖代謝、電解質及溫度平衡的能力）。中途表現目標針對的是肌力、靜態/動態肌肉耐力、心肺耐力，終點表現目標則須更注意速度、體力、代謝耐力的表現，如生產線上的工作者在中途表現目標中，僅需先確定是否發展出操持工具的肌力，在計劃終點時，則需注意是否可整天維持平均的肌力和速度完成任務。由於終點目標需在表現要素已可適當呈現時才能達成，故中途目標一開始，即須依據仔細的工作任務分析進行設定。

在考慮「全身性的複雜工作任務」時，可將身體主要分為 1. 手及上肢遠端；2. 上肢近端、上背部及頸部；3. 下背部/軀幹；4. 下肢等四個主要區段，並注意這些區段在不同的工作任務中，均可能主要扮演以下四種角色：

（1）擺位（positioning）—維持身體區段位置並避免移動，需要少量靜態肌力；

(2) 移動(mobility)—改變身體區段位置，需要少量動態肌力及相當的速度；  
(3) 穩定(stability)—維持身體區段位置並避免移動，需要中度到大量的靜態肌力；

(4) 工作(work)—改變身體區段位置，需要中度到大量的動態肌力及相當的速度。

如在大部分使用手部操作工具時，非慣用側的上肢需進行穩定、使慣用側上肢工作，同時，下背部/軀幹和下肢亦提供穩定以維持平衡；若個案需進行不同高度的抬舉時，上肢及下肢扮演的角色則會有所不同，在針對工作任務進行上述的任務分析後，可參考各身體區段的要求進行訓練。

#### **步驟六：設計達成表現目標的方法**

由於資金、空間、時間的需求不同，且訓練者的創造性和資源連結方式不同，我們可能會選用各種不同的方法，達成相同表現目標，由於過程中，我們需要針對每種工具或設備，評估其達成目標的潛力，並加以選用，故此步驟將是計劃中最具挑戰性、也得到最多回饋的部分。

在欲達成中途表現目標時，可運用轉變型工作強化計劃的技術—包括教育工具、運動設備、工作能力評估設備、電子/電腦化工作模擬裝置、工作樣本或工作區測驗等—，治療師可藉由調整阻力、關節活動度等要求的方式進行訓練，並利用標準的復健原則選用設備。欲達成終點表現目標，則可使用情境評量、現場試做、治療方案等，盡量選擇與實際狀況接近的方式進行模擬。

#### **結合所有步驟，完成提升受僱就業能力的計劃**

剛進入提升受僱就業能力之工作強化計劃的前幾天，主要活動為介紹計畫內容及初評；接下來的1-2週，則強調在結構化的活動中，進行慣例的伸展和肌力強化運動，以提升生理耐力，由於不好的工作習慣很難改變，訓練時需注意頻率和回饋給予的持續性和強度，錄影帶、同儕回饋、持續接受工作相關教育等，亦為可行的改善方式，在此階段，應依據中途表現目標設計，主要目的為減少缺損和功能性限制；2週後，個案將可轉換到複雜的工作模擬任務中，須謹記個案就像在由「病人」跨越到「工作者」的橋樑上前行，希望達到具受僱就業能力的終點表現目標，其中又以生理能力可勝任工作任務為主要目標，故在計劃執行中，需注意設置嚴格的工作情境，不能准許個案有減慢工作速度、早退、隔天明顯降低產量或缺席等狀況出現。

工作強化計劃執行期間，每天個案需以打卡、與監督者（職能治療師、物理治療師、或雇主）做簡短會面的方式開始；接著可能會以伸展操、柔軟操等方式進行暖身；在執行所有當天的任務後，個案需要與監督者再次會面討論。其中，在一天初始的簡短會面裡，個案當天的症狀表現會被記錄下來，同時，個案會得知當天的日行程表，日行程表中的活動會以循環的方式進行，其中包括多項具不同生理要求的系列性任務，每項任務約需15-40分鐘完成，整體循環2-4次，個案並會被要求以各種方式記錄當天的表現（如完成組裝的個數、完成任務的時間等），該紀錄需在當天結束前與監督者的會面中交回。

在計劃進行時，若發現原本的目的不切實際，則應立即做調整，如發現實際工作中無法使用、或申請職務再設計，則無需讓個案期待未來可依靠調整工作內容、或利用輔具完成工作。同時，應盡量讓個案盡早在實際的職場中進行模擬，一開始可先從每天 1 小時開始，慢慢將時間拉長，使個案可逐漸適應工作中要求的速度和生理耐力。

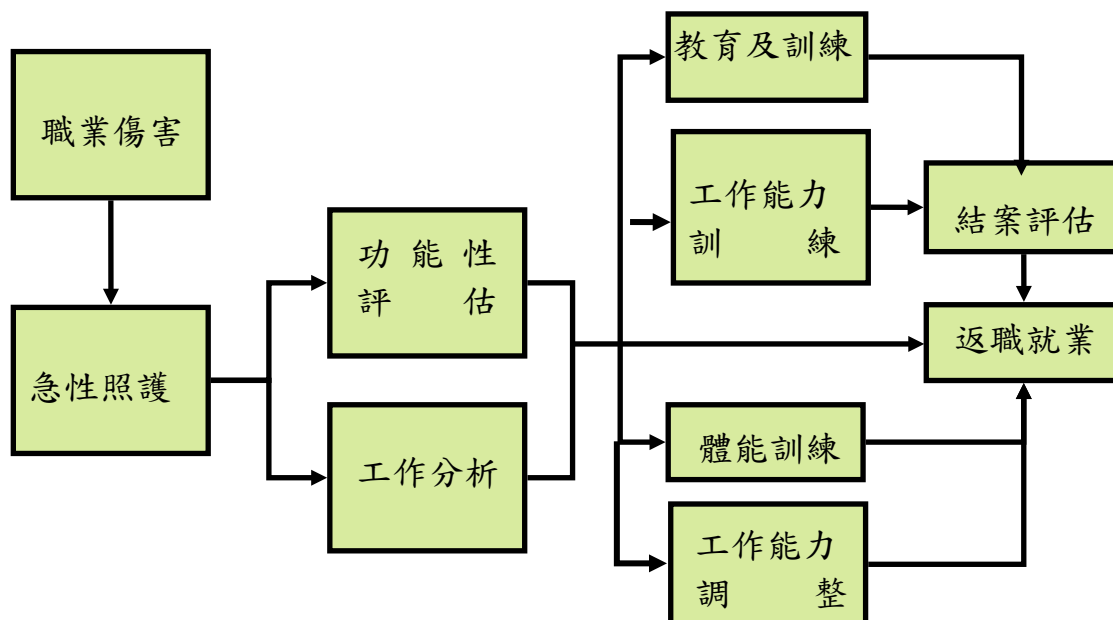
#### 四、工作強化訓練計畫的內容

根據美國對職災勞工工作強化服務的定義，工作強化計畫的組成要點分別敘述如下：

1. 工作強化計畫應以發展個案重返職場所需之肌肉力量(muscle strength)及肌肉耐力(endurance)為目標，其中必須包含訓練設備及相關的量化評估方式。
2. 訓練必須包含工作模擬任務(job simulation tasks)，針對個案日後將返回之工作、環境所需進行模擬。
3. 各類職場相關知識之教育；其中包含生理教育(例如：生物力學指導、正確運動姿勢)、心理教育(例如：時間安排、壓力調適)及職災預防教育(例如：職場安全維護)。
4. 評量工作調整(job modification)的需求性；若個案可重返職場但受限於部份因素而無法完全勝任，則須考量是否應將部分工作進行調整。
5. 工作強化為一個個別化介入計劃(individualized written plan)，其內容必須包含可觀察、可測量的具體化目標。在個案及服務提供機構雙方均同意的情況下，簽署計劃同意書方可開始執行。
6. 建立安全的工作環境及職場氣氛。雖然個案已脫離急性期，但相關職場安全仍須妥善規劃防止職業傷病再次發生。工作強化訓練環境大小視接案人數而調整，但至少必須大於 100 平方英尺。
7. 必須建立品質保證系統(a written quality assurance system)藉此提供計畫內部的檢視或考核依據。
8. 建立通報(回覆)系統。透過統一的通報網絡，可以建立標準的開案需求，並確保於開案 5 天內召開專業會議，或者於結案 7 天內完成結案會議及相關報告。
9. 評估並調整個案之工作行為。工作行為包含工作時數、參與度(出席率)等項目，建議需建立制式化的表格方便執行與確認。

為了使工作強化訓練的內容，能確實改善職災勞工重返職場目標工作所知的工作能力，也為了讓工作強化服務資源與醫療復健作清楚的區隔，職災勞工於進入工作能力強化訓練方案後，每隔一週會接受訓練成果評估，此一密集的訓練成果監控，除了可以確定訓練成效以外，同時確認個案能力是否達到工作所需之要求。如果符合上述條件，則個案將重返職場順利結案；若無法達到工作要求的工作能力，則須進一步召開專案會議，研討後續轉銜或提供其他服務，例如職務再設計、或接受新職種的職業訓練。美國的醫療保險與勞工保險有國家保險與私人保險並行，而且對職災勞工於災後所需的相關服務（包括醫療與重返職場協助）

有完整的管理系統，勞工可以清楚的遵循服務途徑，保險單位也能善盡監督之責，造成保險，雇主，以及勞工三方多贏的局面，尤其對勞工而言受惠最大，由職災到重返職場的期間，獲得無間斷也無接縫的服務，確保職災勞工的權益，提升了職災勞工的生活品質與對政府施政的信心。



圖表 2 職災勞工工作能力障礙管理（資料來源：Key, 1996）

#### 參考資料

- Niemeyer, O. L., 1989. Program Models for Work Hardening. In Niemeyer, O. L. & Jacobs, K. (Eds), Work Hardening: State of the Art(pp.13-66). United States of America: SLACK.
- Matheson, L.N., 1996. Functional capacity Evaluation. In: Demeter, S.L., Andersson, G.B.J., Smith, G.M., Disability Evaluation. St. Louis: Mosby.
- American Academy Orthopaedic Surgeons, 1968 Manual for Orthopaedic Surgeons in Evaluating Permanent Physical Impairment. Chicago: American Academy Orthopaedic Surgeons.
- Swanson, A.B., Hagert, C.G., 1987. Evaluation of impairment in the upper extremity. J Hand Surg., 12S, 896-926.



## 第二篇 職災勞工工作能力評估及強化補助作業標準

### 第一章 概念釐清與國內職災勞工相關服務法源及內容

#### 壹、工作強化概念釐清

由前一篇中講述許多關於工作強化之理論與發展，工作強化沒有一定之進行方式，主要是確立基本理念，依據理念去架構是和個案的訓練內容。

由於復健團隊無法符合所有受傷勞工的需求，因此出現工作強化的治療模式。工作強化是一個以長期為考量的多專業治療模式，主要的目標是幫助受傷勞工安全地、有效地回到工作崗位。工作強化是一個結構化、經由督導的治療模式，每天約二到八小時的訓練，包括工作任務模擬、功能性活動、心血管強化、身體力學和壓力處理的技巧。在此方案中，主要強調提升個案的工作能力以促進安全地、有效地回歸工作。復健設施認證委員會(Commission on Accreditation of Rehabilitation Facilities)指出：

工作強化是一個高度結構化、目標導向的個別化治療方案，其用意在最大化個案的能力以重返工作。工作強化提供初期受傷處理和重返工作之間的轉銜，且注重個案的產能、安全、體耐力和工作行為。工作強化在類似的工作環境下運用真實或模擬的工作活動以和需強化的任務做連結。這些活動的運用是漸進式地改善個案的生物機制、神經肌肉、心血管功能/新成代謝、行為、態度和職業功能。

不管選用那一種定義，其共通點是此模式必須有多專業參與才能達成其效果。在工作模擬活動中，受傷勞工更需在復健過程中主動參與。欲完全了解工作強化，最好的方式是將其與受傷勞工的傳統治療模式比較。工作強化一次約二到八小時，而傳統的治療模式則是一次約 45 到 90 分鐘。在工作強化方案中，主要目標是逐漸提升個案耐力以負荷一天八小時的工作。在傳統治療模式中，個案進行完療程就回家了，回家後則呈現較無生氣的狀態。在這個注重自尊議題的年代裡，因為不活動而伴隨的肥胖常造成許多嚴重的心理問題。透過增加個案的自我期待到最終期許自己能勝任一天八小時的工作，工作強化協助增進自尊並且提升耐力。在傳統的治療模式中，除非個案非常積極主動，否則缺乏活動和逐漸退化會導致重返工作越來越困難。

工作強化也幫助重新建立個案的獨立和自主。問問你的受傷個案他需要接受多少復健，你可能會驚訝於他的生活中有這麼多不同的醫療專業提供協助。因此我們不難了解為什麼這些個案對於他們的生活和周遭環境漸漸失去自主性，這樣的情況讓個案失去了內在自由和選擇。他們覺得自己無法和大環境對抗，因此漸漸放棄自我。工作強化則是協助個案重新找回他們的自主性，但這不是我們教導他們如何對抗勞工賠償體制，而是讓他們在體制中重新獲得應有的權利和自尊。

在工作強化方案中，個案對舒適與否的自我認同也是被關注的，處理他們的挫折感、憤怒，學習辨識生活中可以/不可以忍受的不舒適。其終極目標讓個案

重新肯定自我並且瞭解甚麼對他而言是重要的，他們學習到儘管有些不如意，他們仍然可以享有優質且有產能的生活。他們學習忽略疼痛且將焦點放在復健過程的光明面，最終，他們學習掌控自己的身體並且將心智和身體做連結。

另一個不同點在於工作強化是以每天為基礎的治療方式，可幫助建立「每天起床去工作」的規律。此敘述聽起來有點矛盾，因為我們必須確認個案真的在工作強化方案中變得獨立自主。然而，工作強化旨在模擬個案的工作，是一個他們在受傷前每天都需從事的規律活動；相反地，傳統治療模式中不同的醫療專業約定時間做復健，並不是他原本生活中的規律活動。根據 Psychocybernetics 一書的作者 Maxwell Maltz 所說，需要連續 21 天才能改變一個人的行為。對於受傷勞工而言，在尚未建立一個規律活動之前，連續地、每日強化的工作習慣可以增加個案重新建立規律工作的可能性。在我們的中心裡，我們常聽到許多個案談到對於能夠重新變得自主、有產能是很開心的，一些一開始不願意配合的個案也有如此看法。我們透過提醒個案要自己安排時間復原來提升參與度，如此一來，許多個案都會按時接受工作強化且建立一個規律的習慣。

## 貳、國內職災勞工相關服務法源與內容

我國對於職災勞工權益之重視與日俱增，尤其民國 98 年勞保年金施行後，職災勞工合乎普通事故失能年金請領資格者，除請領失能年金後，亦請領一次 20 個月之職業傷病失能補償一次金；但對失能者職業重建未有明確規範，僅於職業災害勞工保護法第 10 條規定，事業單位、職業訓練機構及相關團體辦理職業災害勞工之職業重建，得向勞保局申請補助。唯申請身份界定上仍有模糊地帶，造成醫療資源、社會福利等社會成本之浪費。因此，唯有建立明確的職災訓練機制與流程才能杜絕資源不當的浪費。

而國內職災勞工之工作能力評估與強化訓練服務的法源根據民國九十年十月三十日所公布之職災勞工保護法，第十條之規定，該法條所訂的八項「加強職災預防及職災勞工重建服務」補助服務內容；勞保局接著於民國九十三年十月二十日發佈「職災勞工職業重建補助辦法」，此辦法明文規定「工作能力評估與強化訓練服務」為七項「職災勞工職業重建服務中的一項。」

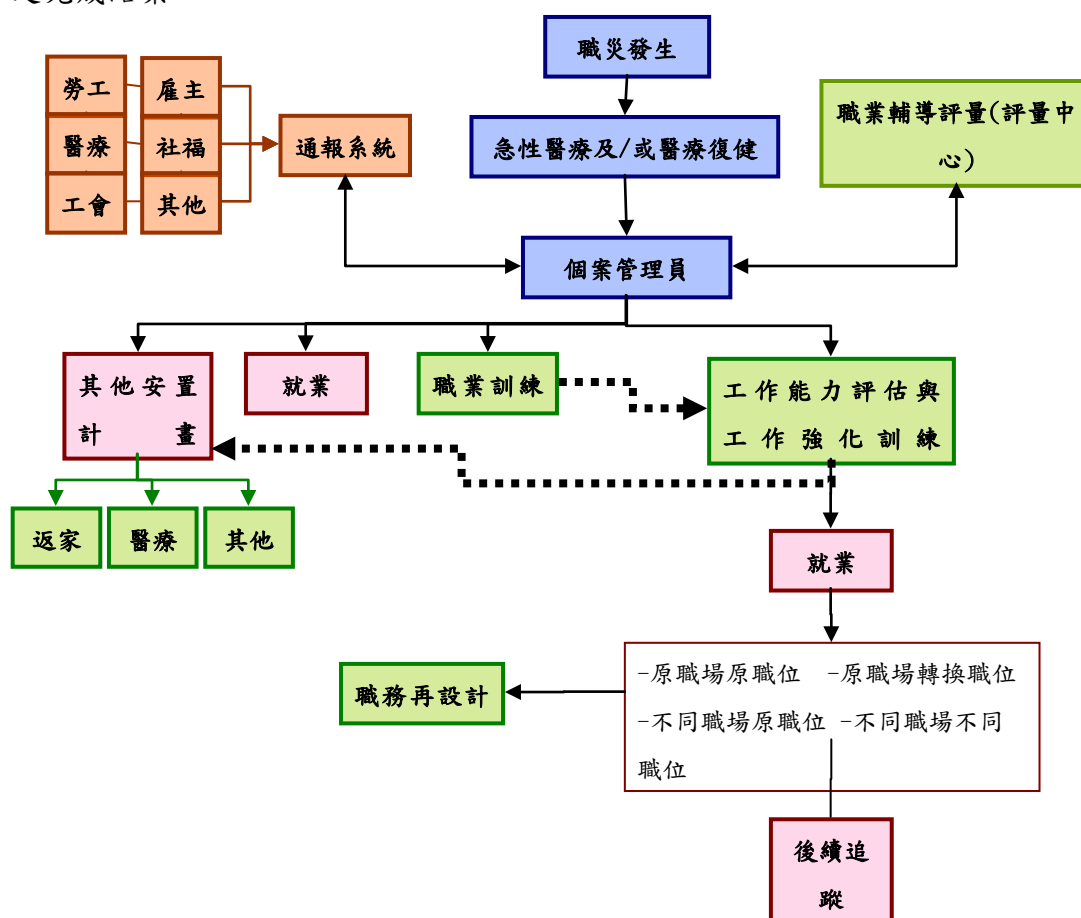
由七項職災勞工職業重建服務補助項目中，唯有「工作能力評估與工作能力強化」為積極性的工作能力重建服務，然而該服務的提供卻是所有服務中起步最慢的一項，台灣積極的協助職災勞工重返職場相關服務為職業傷病診治中心，民國 92 年台大醫院開始設置職業病防治中心，接受勞保局之補助，民國 96 年更積極設置職業傷病診治中心，至民國九十八年為止共設置了九個中心，但都集中於台灣本島，目前診治中心提供的服務大多集中於職業傷病的治療、復健、鑑定，由醫師主導，少數的診治中心與職災勞工工作強化訓練中心以及職災勞工職業輔導評量中心有較佳的連結，因此也提供職災勞工重返工作較積極的轉介協助。但整體而言，由於台灣過去並無醫師以外相關專業的投入積極的職災勞工工作能力重建服務，因此目前台灣的職災勞工重返職場促進協助並無積極之模式、

系統或標準，其問題包括工作能力評估與強化訓練系統鬆散，各領域專業人員對各項服務內容缺乏具體共識與認識，以致擔任監督管理角色的政府單位也無法發揮其角色功能。

### 參、我國職災勞工災後重返工作相關服務流程

參考國外體制及國內現行職災勞工工作能力評估與工作能力強化訓練機構之執行現況，規劃職災勞工災後重返工作相關服務流程示意圖如下。這一個系統指出，當職災發生之後，在勞工接受急性醫療及/或醫療復健的同時，由個案管理員（屬於勞工保險局或職業傷病診治中心或社福機構、工會組織等）進行初始的評估決定瞭解勞工復工的困難，如果初始評量結果發現個案有工作能力評估與強化訓練需求，則勞工進入積極重返工作準備的服務系統。

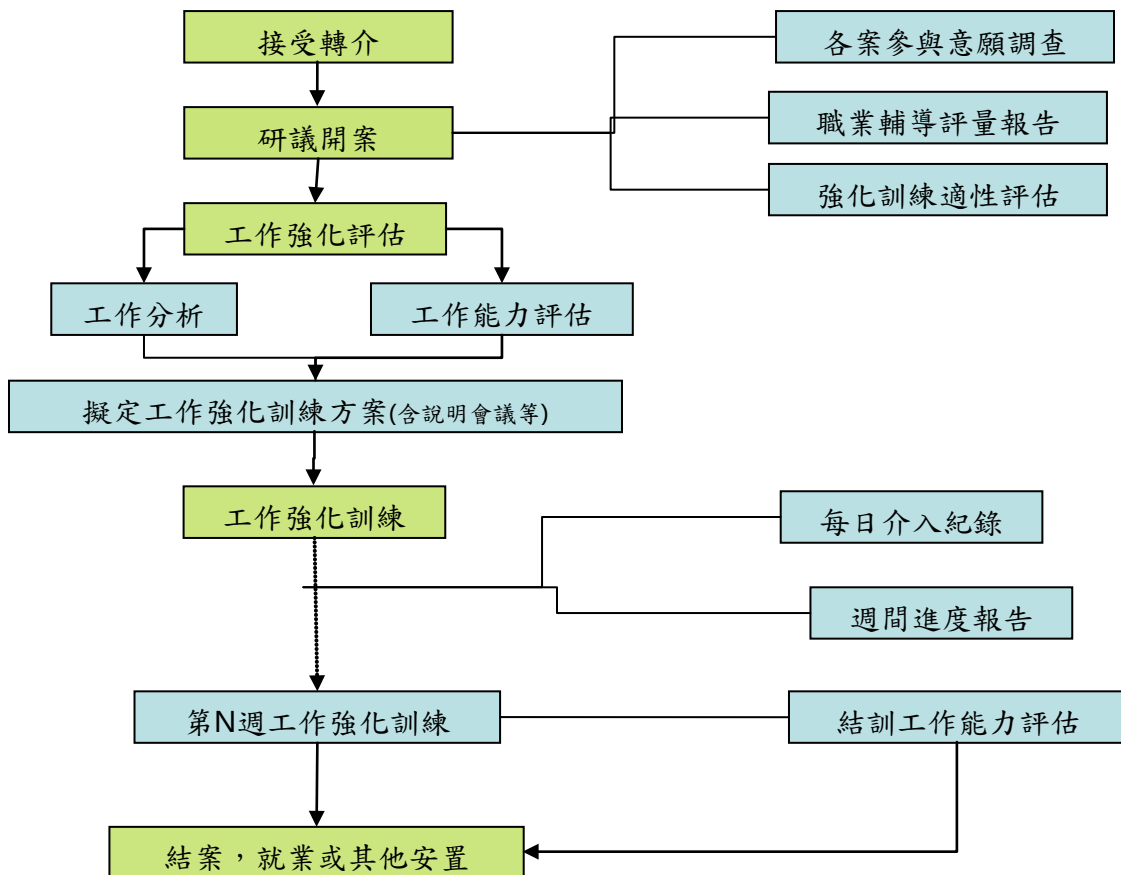
職災勞工進入工作能力評估與強化訓練服務的管道包括醫療及其他通報系統(例如勞保局聯絡處，個案本身)之個案通報以外，接受轉介提供服務的單位，同時針對職災勞工職災的類別進行初步分類，當確定個案脫離急性醫療時期，即可轉介至相關機構或單位接受各項服務，例如：依據個案狀況選擇直接復工、轉介職訓局職業訓練計畫、勞保局工作能力評估及工作強化訓練或其他安置方案。當職災勞工完成工作強化訓練後，將協助個案返回職場並依訓練狀況進行調整或進一步接受職務再設計等相關服務。後續追蹤期設定為 1-3 月為限，之後將依規定完成結案。



圖表 3 職災勞工災後重返工作相關服務流程示意圖

(資料來源：本研究自行整理)

根據對國內外相關服務的分析，在此建議參考美國之作法，職災勞工於災後醫療穩定後，若有復工的困難，應該提供標準化的工作能力評估與強化訓練服務。初步建議，工作強化訓練計畫必須以工作能評估以及復工目標工作之工作分析為基礎，由專業服務人員召集專業團隊與職災勞工召開擬定工作強化訓練計畫之會議；標準化的工作強化訓練（包括工作能力評估以及工作分析）期程應為 4 週至 6 週，但應視個案狀況所需，依相關規定提出申請延長(至 8 週為限)。規劃工作能力評估與工作強化訓練服務流程示意圖如下。



圖表 4 工作能力評估與強化訓練服務流程

(資料來源：本研究自行整理)

當工作強化服務單位接受到個案轉介並「實際報到」起，應召集相關專業團隊舉行「開案會議」，其職業輔導評量報告及強化訓練適應性評估報告應包含於會議紀錄之中。開案會議結束後應進行個案「工作能力評估」及「工作分析」。待上述評估完成後應「擬定工作強化訓練方案」，透過會議的方式，由專業團隊向雇主與勞工說明訓練計畫內容以及擬定訓練計畫的原因，在勞工簽署接受工作能力評估與強化訓練服務的同意書後，開始執行工作強化訓練計畫。

後續為實際「工作強化訓練執行期程」，其中每週均應召開「週間工作能力

進度報告」並完成書面記錄，以確實追蹤個案訓練之實際狀況。訓練最後一次結束之際，應同時完成「結訓工作能力評估報告」；並召開「結案會議」，建議各案完成結案進行就業、其他安置、或其他重返工作後之職務再設計或支持策略建議。此外；其結訓工作能力評估報告應包含於該次會議紀錄之中。下列圖示為本研究截至目前所研議之職災勞工工作能力評估與強化訓練流程圖。

## 肆、作業流程補助準則

作業流程準則主要根據美國華盛頓州對工作強化之敘述，其性質為「短期且密集性的工作能力訓練計畫」。配合國內相關工作規定，並經過兩次專家會議，建立目前國內可行的職災勞工工作能力評估與強化訓練計畫執行流程準則：

### 一、收案標準

#### 1. 進入工作強化之收案標準：

被轉介者為職災勞工，其醫療狀況穩定，以可負擔工作強化之訓練量為準，且是在職業災害發生兩年以內者，有明確工作方向(職種)與意願，且願意配合參與每週至少兩次、每次2小時以上之工作強化訓練。服務單位接受個案之轉介，即表示確認個案需要藉由工作能力強化訓練服務，以恢復或促進案主的工作能力。

#### 2. 可能造成不接受轉介的原因：

- (1) 個案的病變相關資料並無適當地呈現，且其病情表現尚未穩定。
- (2) 在職災傷害後的後續損傷或醫學狀況，並未經過適當的醫學評估記錄。
- (3) 有輕微中風、心血管或胸腔相關疾病，且並無適當的相關病歷。
- (4) 個案具可能顯著提升安全風險的適應症，如弱視、近期胸痛、呼吸短促、腳踝水腫、暈眩、癲癇等。
- (5) 有藥物或酒精濫用的症狀。
- (6) 有潛在破壞性或暴力的行為問題。
- (7) 中風或頭部外傷導致如判斷力缺損等顯著後遺症，而使個案需要持續密切的督導。
- (8) 重鬱症、精神疾患、具自殺傾向等適應症者。

#### 3. 工作強化計畫分為三期：

初期(2小時/次)、中期(4小時/次)、後期(6小時/次)，最高以六週為原則，頻率至少每週2次(含)以上。為參考值，為各執行單位未來努力之指標。

#### 4. 訓練期間中途退出之因素

一旦個案進入工作強化計劃，僅會在個案蓄意破壞或具玩樂心態的行為問題發生時，予以中途退出，且會將其中途退出的表現歸檔，若其後再次申請加入工作強化計劃，亦會予以回絕：

- (1) 在工作強化介入隔天即以疼痛等症狀為由缺席。
- (2) 有目的地提高症狀呈現或自傷。

(3) 抗拒嘗試建議內容、在任務中表現漫不經心，且在表現不佳時有過多藉口。

(4)有否認、生氣、逃避等不協調的行為反應。

## 二、工作強化流程

以整體流程作區分：晤談階段→評估階段→目標擬定階段→強化階段→結案階段(追蹤)，整體時間限制為 240 小時，各階段時間上限、階段任務、建議使用表格請見流程圖，以下針對每一階段主要目的與完成任務作詳細敘述。

### (一) 晤談階段

✓ 時間上限與比例：5 小時，佔總時數 2%。

✓ 主要目的：

由專業人員進行晤談，確認個案是否合於收案標準，且是需要藉由工作能力評估與強化訓練服務達到促進或恢復職災勞工工作能力的目標，判斷是否接受轉介，如接受轉介並開案，即表示個案需要接受完整工作能力評估與工作強化訓練服務。

✓ 階段任務：

1. 確認開案資格接受服務之必要性。

2. 完成接受轉介之服務流程，包含案主醫療資料會整、轉介表單回覆、晤談資料記錄、同意書簽署等。

✓ 執行人員：職能治療師、物理治療師、就輔員。

✓ 建議使用表格：

| 表單序號  | 表單名稱  | 使用時機與填表說明                                                 |
|-------|-------|-----------------------------------------------------------|
| 表 A-1 | 案主轉介表 | 此表適用於職災勞工轉介工作能力評估及強化訓練時，由轉出單位聯絡人填寫，並附上相關轉出資料，如診斷書、相關醫療紀錄。 |
| 表 A-2 | 晤談紀錄表 | 本表主要供初次接案晤談時使用。不必完全依照表格上的問題次序來蒐集有關案主的各項資料，以最自然且可理解的詞語來進行  |
| 表 A-3 | 轉介回覆表 | 工作能力評估及強化單位使用此表格回覆轉出單位，是否接受開案。                            |
| 表 A-4 | 服務同意書 | 確認開案時，案主同意接受工作能力評估服務。                                     |

### (二) 評估階段

✓ 時間上限與比例：36 小時，佔總時數 15%。

✓ 主要目的：

針對個案之工作需求進行了解，並分析個案之工作所需要據能力，並對

個案進行工作能力評估，比較工作需要之能力與個案目前的工作能力之差異，確認需要且可促進之工作能力。

✓ 階段任務：

- 了解個案工作需求，針對個案工作進行工作分析。
- 評估個案目前工作能力，並與個案工作分析結果對照比較。
- 完成工作需求、工作分析與工作能力評估報告書書寫。

✓ 執行人員：職能治療師、物理治療師。

✓ 建議使用表格：

| 表單序號  | 表單名稱      | 使用時機與填表說明                                |
|-------|-----------|------------------------------------------|
| 表 B-1 | 工作需求問卷    | 於評估階段，請治療人員協助案主填寫，以利工作分析時使用。             |
| 表 B-2 | 工作分析報告書   | 此表於評估階段分析案主工作時使用。                        |
| 表 B-3 | 工作能力評估報告書 | 紀錄案主工作能力評估結果，並與案主工作需求作對照，提出案主需要工作強化訓練之處。 |

(三) 目標擬定階段

✓ 時間上限與比例：5 小時，佔總時數 2%，開案 7 天內完成。

✓ 主要目的：

針對前一階段評估之結果，透過多專業小組討論個案復工目標，確認適合個案之介入項目，並擬定工作強化訓練計畫書。需要向個案與重要關係人說明評估結果與強化訓練計畫內容，個案知悉計畫內容且願意配合執行時，需簽署同意書。

✓ 階段任務：

- (1) 此階段包含專業人員會議，並擬定個案復工目標
- (2) 完成「工作強化個別訓練計畫書」撰寫。
- (3) 與個案及關係人召開說明會議，並簽署「執行工作強化訓練同意書」。

✓ 執行人員：主要以職能治療師、物理治療師，其他專業人員如醫師、社工師、心理師、就輔員等，視必要性加入。

✓ 建議使用表格：

| 表單序號  | 表單名稱        | 使用時機與填表說明                           |
|-------|-------------|-------------------------------------|
| 表 C-1 | 工作強化個別訓練計畫書 | 此表適用於目標擬定階段時使用，用以紀錄復工目標與個別計畫內容。     |
| 表 C-2 | 執行工作強化訓練同意書 | 此表附於表 C-1 之後，用以確認案主同意參與並配合工作強化訓練計畫。 |

(四) 強化階段



- ✓ 時間上限與比例：182 小時，佔總時數 76%。

主要目的：依據前一階段工作能力評估結果，設定需要強化之工作能力部分進行強化訓練服務。強化訓練內容分為「核心項目」與「輔助項目」，強化訓練內容中的輔助項目的訓練時間不可超過核心項目的訓練時間時數的一半，但輔助項目中的「工作現場訓練」時數不在此限。

1. 「核心項目」：工作體適能訓練、工作模擬與工作樣本操作、工作安全衛教，總時數不得超過 120 小時。
2. 「輔助項目」：心理適應性輔導、社會功能訓練、工作現場訓練、轉銜服務、其他，總時數不得超過 62 小時。

- ✓ 階段任務：

1. 執行工作強化服務計畫。
2. 將每次強化內容記錄於「訓練執行紀錄」。
3. 每週紀錄個案進步狀況於「週進展紀錄」。

- ✓ 執行人員：

職能治療師、物理治療師、就服員或參與工作強化之各專業人員。

- ✓ 建議使用表格：

| 表單序號  | 表單名稱   | 使用時機與填表說明                      |
|-------|--------|--------------------------------|
| 表 D-1 | 訓練執行紀錄 | 此表適用於職災勞工進行工作強化計畫時，紀錄每次訓練執行內容。 |
| 表 D-2 | 週進展紀錄  | 此表適用於職災勞工進行工作強化計畫時，紀錄案主每週進展使用。 |

#### (五) 結案

- ✓ 時間上限與比例：12 小時，佔總時數 5%。

- ✓ 主要目的：

針對個案進行過工作訓練強化服務後成果進行評估決定是否結案，並針對個案整體訓練過程內容與成效撰寫結案報告，並與相關人說明整體結果與未來須注意事項。

- ✓ 階段任務：

1. 進行結案評估並撰寫結案報告書。
2. 結案七天內對個案及相關人員召開結案說明會議。
3. 於結案後 1、3、6 個月後進行工作強化成效追蹤。

- ✓ 執行人員：

結案報告書總結：職能治療師、物理治療師。

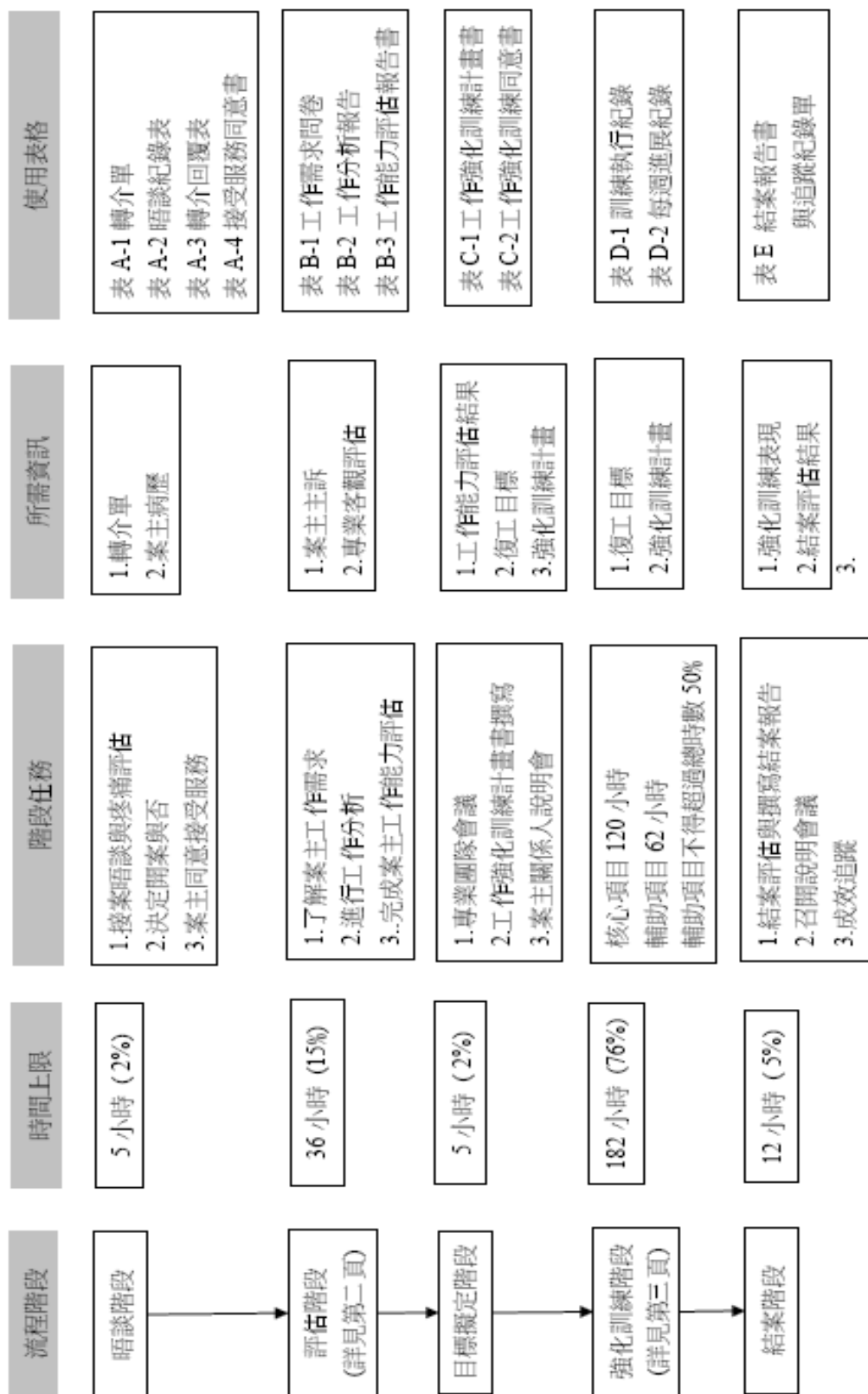
追蹤成效：職能治療師、物理治療師或就輔員。

- ✓ 建議使用表格：

| 表單 | 表單名稱 | 使用時機與填表說明 |
|----|------|-----------|
|----|------|-----------|



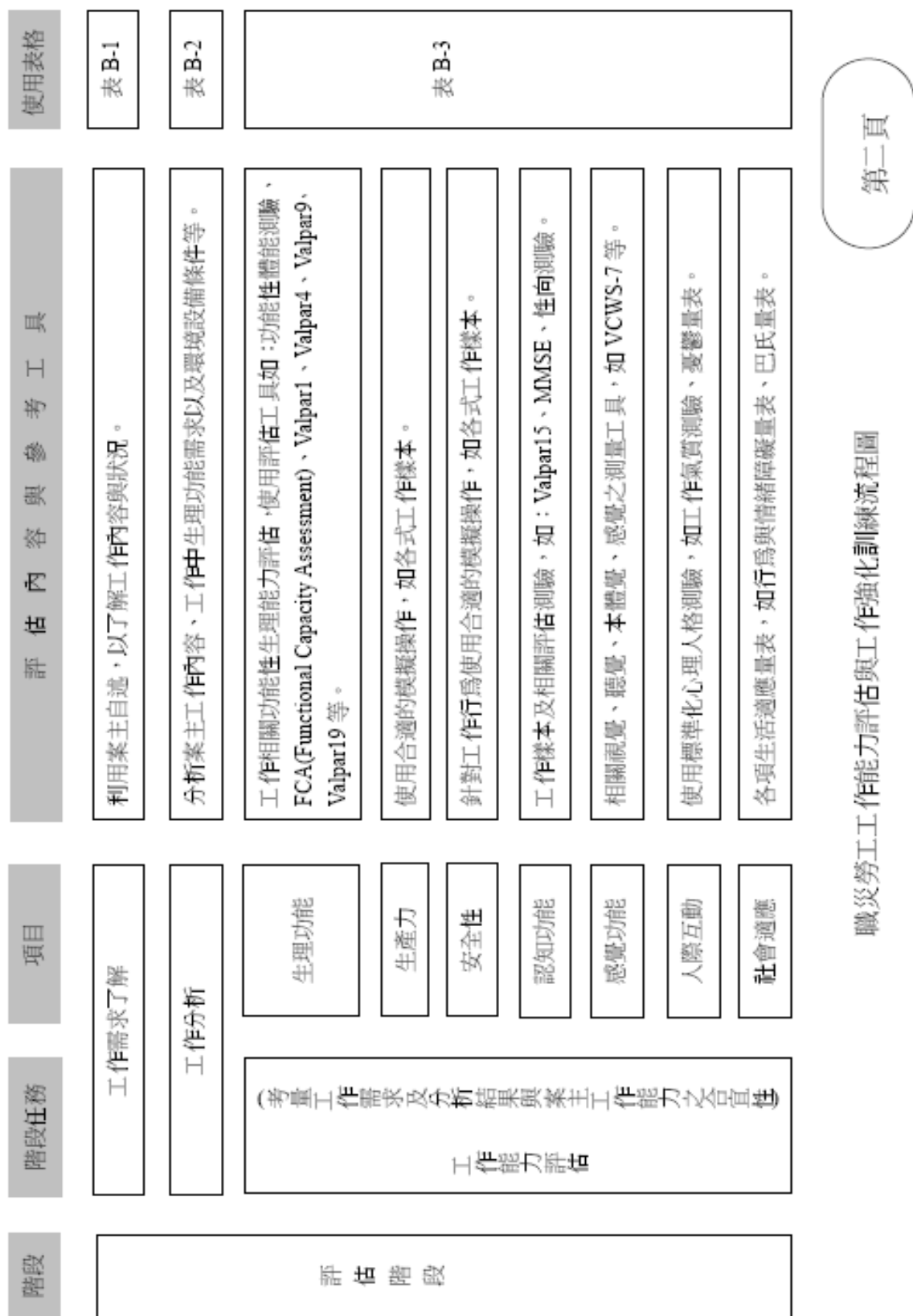
|     |             |                                |
|-----|-------------|--------------------------------|
| 序號  |             |                                |
| 表 E | 結案報告書與追蹤紀錄單 | 此表適用於職災勞工於訓練計畫結束時，總結訓練過程與追蹤使用。 |



第一頁

職災勞工工作能力評估與工作強化訓練流程圖

圖表 5 職災勞工工作能力評估與強化訓練流程圖-(1)



圖表 6 職災勞工工作能力評估與強化訓練流程圖-(2)



職災勞工工作能力評估與工作強化訓練流程圖

圖表 7 職災勞工工作能力評估與強化訓練流程圖-(3)

### 三、經費標準表

補助經費共分為以下四大項：1. 服務單價，2. 行政管理費，3. 業務費，4. 職災勞工交通膳食補助，補助標準表見下表。

職災勞工工作能力評估與強化訓練計畫經費補助標準表（草案）

| 項 目 名 稱            | 補 助 標 準                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                        | 說 明                                                                                                                                                                                                                                                                              |
|--------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1. 執行工作能力評估與強化訓練費用 | <p>付費標準以每位個案服務時數計算，每小時服務單價最高以 600 元計，其中「開案晤談」所需服務時間 3-5 小時以內；確定接案後的評估至少必須完成「工作分析」與「工作能力」評估，所需服務時間不得超過 30 小時（包含報告撰寫）；目標擬定階段所需服務時間以 3 小時為限；強化訓練階段之「核心項目」訓練總時數不得超過 120 小時，「輔助項目」訓練總時數不得超過 72 小，且「輔助項目」的訓練時間不可超過「核心項目」的訓練時間的 50%，但「輔助項目」中若包含 <u>現場訓練</u>，則不在此限；結案服務時間最高為 10 小時為限。</p> <p>每位個案服務總時數以不超過 240 小時為原則若經評估將超過 240 小時且已報請主管機關同意者不在此限。</p> | <p>1. 「目標擬定階段」包含內部專業團隊會議、強化計畫書擬定、與個案說明之會議，並簽署「職災勞工執行強化計畫同意書」</p> <p>2. 「核心項目」：工作體適能訓練、工作模擬與工作樣本操作、工作安全衛教。</p> <p>3. 「輔助項目」：心理適應性輔導、社會功能訓練、工作現場訓練、轉銜服務、其他。</p> <p>4. 結案包含結案評估、結案報告撰寫、說明會議。</p> <p>5. 每位個案實際服務所需經費以不超過 NT\$144,000 原為原則，若需提高此上線，需有具體評估報告，於規定時間內提出申請，並經委員會審理通過。</p> |
| 2. 業務費             | 最高以執行工作能力評估與強化訓練服務費用實支金額之 8% 計。                                                                                                                                                                                                                                                                                                                | 依辦理工作能力評估與強化訓練計畫所需各項費用編列（含、影印費、郵費、交通燃料費、電話及網路費、文具費、租用評估與訓練專業器材費用、工作人員旅運費、保險費、個案誤餐費、現場訓練與評估                                                                                                                                                                                       |

|                    |                                        |                               |
|--------------------|----------------------------------------|-------------------------------|
| 3. 職災勞工交通<br>膳食補助費 | 交通費 100 元/次，如當天訓練 4 小時以上，再補助餐點費 100 元。 | 廠商指導費……等)                     |
| 4. 行政管理費           | 最高以執行工作能力評估與強化訓練費用實支金額之 8%計。           | 含分擔執行單位所在機構之場地與水電費、行政業務處理費用等。 |

## 伍、方案專業團隊成員與職責

根據工作強化計畫的定義：一個由多專業互動(interdisciplinary)、個別化(individualized)且依工作不同而調整(job specific)的介入計畫。因此，必須界定哪些人員為該專業團隊之所必須，才能釐清相關權利與責任區分。以下將針對各專業與其責任做一概述。

**主要成員**指的是必需參與服務之專業人員，包括：(1)職能治療師：透過工作活動的安排及調整，例如：工作分析、工作模擬、工作場所、治療協助個案發展各項工作所需知能力等；(2)物理治療師：透過各項物理因子，提供個案一種非侵入性的工作能力之訓練、身體力學及姿勢相關運用技巧等；(3)勞工：案主本身，應進行適應性及相關工作能力評估，遵守相關法律及規定，並配合團隊人員之計畫完成訓練；(4)社工師：提供個案各項社會資源的資訊、協助個案申請各項給付津貼、作為個案及復健團隊之間溝通管道等；(5)個案管理員 / 就服員(台灣)：持續追蹤個案狀況，完成各階段之轉介、轉銜等相關服務，並參與工作強化團隊協助其執行與推動；(6)醫生(骨科、復健科、精神科等)：共同擬定計畫內容及目標、完成各階段之專業評估、定期監控個案生理/心理狀況。

**輔助人員**指的是為使強化訓練順利進行，主要專業人員可能需要的諮詢對象，包括：(1)雇主：雇主應主動提供工作內容、流程、安全考量…等相關訊息以利計畫推行，此外，工作強化團隊應協助雇主進行相關經費申請或提供資訊；(2)心理師：必要時提供個案心理或精神上的支持及評估；例如傷後的心理重建、諮商輔導、性向測驗或智力測驗等；(3)家屬：提供個案資料，參與計畫討論，並協助計畫之推動；其他成員視個案需求參與計畫，例如如：藥師輔具裝置師、營養師、法律顧問、人因工程師、工保險業者等其他專業，應視個案及計畫之需求進行調整，並於開案會議中提出，以利後續計畫之推動與執行。

### 參考資料

行政院勞工委員會勞工保險局(2006)，勞工保險局補助相關單位辦理職業災害預防及職業災害勞工重建適項作業要點，頁44-49。

行政院勞工委員會勞工安全衛生研究所(2008)，職災勞工保護法補助職災預防及重建之探討，頁108。

行政院勞工委員會勞工保險局之職業傷病診治中

心，<http://www.bli.gov.tw/sub.asp?a=0012883>。

Rubin, S. E. & Roessler, R. T. Foundations of the vocational Rehabilitation Process. 4<sup>th</sup> Ed. Pro-ed, Austin, 1995

Linda Ogden-Niemeyer, & Karen Jacobs. Work Hardening: State of the Art. Slack Inc. USA, 1989

## 第三篇 工作能力評估與強化服務實務操作說明

### 第一章 符合職災勞工特殊需求之場地與設配

#### 壹、適合接收工作強化之職災勞工

許多專業人員在幫助受傷勞工復健的過程中常常感到很挫折，個案接受了許多生理的復健，他們自己覺得進步很多，身為專業人員的你也覺得他們有進步，然而，個案就是還沒準備好重返工作，他們到底有甚麼特殊需求呢？我們來看看以下的例子。

K. M. 是一位已婚並有兩個小孩的年輕男性，四個月前他的下背軟組織受傷，他接受許多檢查，於三週前被轉介到物理治療。他表示傷口的劇痛影響他從事所有事情，對於任何活動都感到很害怕，其固著的姿勢導致軟組織失去彈性，也因此他對醫療專業漸漸失去信任。他的態度越來越負面，且開始遷怒於所有人。他胖了 20 磅，和太太、小孩的關係也越來越差。在過去三週內，他的復健狀況其實是不錯的，但他自己主觀地覺得沒有進步，而他不知不覺地離原本的生活型態越來越遠。這樣的個案聽起來有沒有很熟悉？你是否也感到很挫折呢？這種個案是很難處理的，其困難點在於除了幫助他們生理上的復健外，還要打破他們對自己設限的心理障礙。

工作強化旨在協助處理個案在復健過程中的複雜需求，如生理和心理上的缺陷，上述的個案就很適合進行工作強化。通常工作強化的個案可能有三個月以上沒有工作了，他們的心血管功能受到影響，不良的身體力學和姿勢也造成生物力學上的失能。上述的個案因為這些失能變得很消極，對於參與工作強化也提不起勁，而他又都待在家裡，其重返工作所需的產能、效率、社交技巧等都越來越退化，因此開始質疑自己重返工作的可能性。

歸納以上所述，適合接受工作強化的個案需符合以下條件：

1. 三個月以上沒有工作
2. 心血管功能受到影響
3. 不良的生物力學和姿勢
4. 質疑重返工作的可能性
5. 傷口依舊疼痛，尤其在活動時更痛
6. 整體身體功能退化
7. 身體/肌肉彈性不佳
8. 淺在的心理社會失能



## 貳、可從工作強化中獲得的好處

工作強化讓個案可在安全、經由督導的、結構化的環境下增加力量、耐力，需要工作強化的個案在家裡進行個別治療活動可能無法進步很多，害怕疼痛、不活動讓個案越來越沮喪。在工作強化方案中，個案和其他受傷勞工一起復健產生凝聚力，並且在合格的專業人員協助下完成每日的方案，每天一點點小進步可以將過去的失敗感抹去。工作強化也提供個案和他人社交相處的機會，個案可練習壓力處理技巧、自我認同以及自我肯定技巧等。當個案的工作能力提升後，對於重返工作的可能性也大大提升。

在工作強化中，醫生也獲益良多，因為其個案對於安全的工作習慣有更多認知且本身的工作能力也提升許多，在還沒有功能性體能測驗(Functional capacity assessment)和工作強化之前，醫生要自己猜想個案重返工作所需考量的安全因素，當這些是由醫生主觀想像時，有可能會忽略一些淺在的危險因子。在工作強化中，就不需這些主觀的想像，醫生可實際視病人進步狀況來調整方案的內容。

職業復健專業人員也從個案能力增加中得到益處，工作強化幫助這些專業人員決定個案是否能回到本來的工作中，或者需要尋找其他新的工作。身為復健團隊的一員，職業復健專業人員需要探討個案工作的可行性，並且為受傷勞工開發更多工作機會。

雇主也從中獲益許多，在工作強化中，為了避免勞工再次受傷，因此會特別重視個案工作時的安全性，也因而讓個案回到工作崗位後，對於工作中的安全考量會特別注意，譬如適當的步調、正確的生物力學、短暫的休息等，這些考量幫助雇主更重視勞工的工作安全。

在決定要不要提供工作強化之前，應先考量誰可以從中獲益，其實工作強化帶來的好處不僅僅只受惠於受傷勞工，身為工作強化服務的提供者，我們必須教導其他相關人員工作強化為他們所帶來的益處。

## 參、適合進行工作強化的場所

工作強化沒有一個確保成功的法則，須考量很多因素，譬如單位願意花多少心力開創這個新的服務？對於要投注額外的心力在工作強化中，很多工作人員覺得壓力很大，他們必須找尋適合的場地、選擇和採買設備、設計環境和布置場地。他們也要花時間宣傳，面試、僱用和訓練工作人員；訂定契約；處理許多相關事宜。主要需考慮以下幾點：

1. 目前服務的個案中，有沒有人可以從工作強化方案中獲益，如果有，有幾位個案呢？
2. 目前單位的轉介資源是否需要工作強化服務？
3. 工作強化可否為單位帶來新的市場？
4. 單位可否吸引專業人員來提供此服務並且維持品質？

5. 單位所在地的附近是否已有人提供工作強化服務？如果有，單位所要增加的方案將有甚麼不同？

這些議題將會影響或幫助單位決定如何提供工作強化方案，其他如場地、設備和人員的議題將在後面有更詳盡的敘述。

## 肆、工作強化如何解決工作可行性的問題

在傳統治療中不太可能會提及重返工作的可行性，有機會重返工作讓受傷勞工覺得自己是有價值的，這包括了工作的準時、產能、安全性以及適當的人際互動技巧。準時包含準時上班、全勤、午休後準時回來上班以及上班時間不趁機外出等；產能包括工作的質和量；安全性指的是可遵守公司和政府所規定的勞安標準，也包括適當的生物力學；適當的人際互動技巧是指和上司、同事互動的能力。有些受傷勞工的工作態度不佳、無法忍受工作環境的改變以及對上司的指示不服，無法在回到工作崗位後有好的表現。

上述提到的各種缺損都有可能影響個案成功地回到工作崗位，臨床上很常看到一些原本很優秀的受傷員工，因為好幾個月沒有工作而導致能力退化。若這是你的個案或者有接受其他工作強化的介入，他們較有可能恢復原本的工作品質，另外也可用功能性體能測驗(FCA)來檢測個案可能的問題。

由於工作強化建立一個類似工作的環境，個案在參與後馬上會遭遇一些現實工作環境帶來的打擊，並非每個個案都可以準備好面對這樣有別於醫療模式的改變，所以必須一步步引導個案進入工作強化方案中。通常在工作強化的第一天，會仔細地介紹整個方案的進行。新的環境易讓人感到緊張，這些受傷勞工也是同樣的情況，只是他們可能因受傷後帶了許多”包袱”，若他的問題是較輕微的，則回歸工作的可行性較大，若他的問題很嚴重，對於身為治療師的你也是一大挑戰。

準時是很重要的問題，這個問題的產生可能因為個案沒有工作後影響生活作息，因此必須在一開始就強調準時的重要。個案被告知必須完整參加每天的訓練，因為這是他們現在的工作，當他們進入工作強化室時必須打卡，除了做為出席紀錄外，也提醒他們每天要準時參與。活動室裡面也會有課程表讓個案了解每天的作息，要下班或休息離開時也都需打卡。並非所有個案都能正式參與工作強化方案，至少必須可以完整配合初期的作息。如對於一個體耐力不佳但具有工作動機的個案，一開始的目標應該是可維持直立姿勢和功能連續兩小時。目標訂得太高，對個案而言將會是很大的壓力，我們應徵對每個個案的目標給予不同的治療方式。

產能指的是能在一定時間內提供一定的產量或服務，譬如工廠作業員一小時內製作 100 個產品或是一個護士一小時內服務六個病人。在提升產能上，我們將目標放在力量和耐力。在臨床上，可以從運動來訓練，運動在工作強化中很重要但不是主要的方法。對護士而言，要增加力量，可能是在一定時間內完成一系列工作相關的任務，譬如幫病人洗澡、幫病人從床到輪椅上移位或是協助病人去餐

廳。對工廠作業員而言，他們也許力量很大，但可能有耐力的問題，可先從進行一些手工挑選的活動，之後變成站著完成這些活動。其他和產能相關的技能有遵守指令和獨立完成工作。

安全永遠是個案的首要考量，在傳統治療中很少看到要個案使用工具或設備，因此工作強化專業人員必須了解職業安全健康局(Occupational Safety and Health Administration)對於勞工安全的規定。在臨床中，很多個案不願意戴護目或護耳的裝備，他們說在之前工作時也都沒有戴。但安全守則規定他們一定要穿戴這些設備，若他們的工作會影響到視力、聽力或其他感官，醫療人員必須命令他們一定要做好防護措施。就生物力學而言，必須評估個案是否正確地使用身體，生物力學和姿勢的教育比工作強化的介入還要早，在急性期，個案依受傷部位參加背部或上半身的健身課程，有些個案兩者都要參加，他們必須先接受過生物力學的訓練，才能參加工作強化。工作強化的第一天，也會提供一對一的姿勢伸展訓練和舉重練習。通常教導個案要花連續 19 到 21 天才能改變一個習慣，所以要提早灌輸個案安全姿勢和動作的觀念，才能讓個案銘記在心，最有效的方法是在工作模擬中要個案使用正確的生物力學和姿勢，以建立安全的觀念。

人際互動技巧因不同工作環境而有不同，在工作強化中，需要個案發展出適當的人際行為。起出必須先觀察個案的工作態度，通常態度較負面的人和其他同事相處也不太愉快。針對這樣個案，我們的工作人員會提供一對一的溝通以協助他們從在家無所事事到能對自己的工作負責。對於有敵意的個案，透過一些狀況模擬來教導他們正確的工作態度，他們也需參與壓力處理的課程。對於易怒、暴躁的個案而言，則需要多一點的工作人員來共同介入。

在眾多可行性的議題中，最挑戰的就是人際互動的問題。個案常常因為自我控制不佳而和他人起磨擦，應加強勞工在受傷後的自我控制。工作強化人員一開始可提供兩個選項讓個案選擇，藉此訓練個案的自主性，過於開放性的問題對個案而言是個壓力。有人際互動問題的個案一開始最好不要和他人一起合作，除非另一個人的社交技巧很純熟，否則對另一個人而言，若遭遇到敵意對待，是很不公平的。

在個案適應了工作強化方案後，開始讓個案兩兩一組合作以回到實際的工作情境中，可從動態時間(dynohour)來訓練團隊合作。動態時間可同時發展生理和社交技巧。個案或其團隊可從名單上選擇想從事的活動，一週一次，一次一小時，他們在活動中互相競爭，活動種類多元，譬如排球或製作水果沙拉等，以符合不同個案的需求，個案從中學習如何和團隊一起合作。以下是動態時間的一些活動：

- ✓ 初級有氧：可在團隊中選一個領導者，一起設計舞蹈課程。
- ✓ 湯匙遊戲：此為一個娛樂性和治療性極高的撲克牌遊戲，一開始個案拿到四張牌，其目的是要讓個案手中的四張牌都為同一個數字，當個案手中的牌都是同個數字時，就可以抓桌子中間的湯匙。
- ✓ 排球/擊球：此遊戲讓個案分兩邊，坐在椅子上進行，或在戶外舉行。個案用球拍擊海灘球競賽，此為非常受歡迎的活動。

- ✓ 水果沙拉：個案將各式各樣的水果削皮、切碎，最後一起享用美味的沙拉。
- ✓ 冰淇淋：個案一起做冰淇淋，既有趣又有治療性。
- ✓ 繪畫活動：找一個大型作品，讓個案一起著色。
- ✓ 團體木工：讓一群個案一起完成木工活動。
- ✓ 地毯勾：讓個案一起完成地毯勾，可加強手的擺位和坐或站的耐力，也促進社交互動。
- ✓ 彈珠遊戲：可設計具挑戰性與競爭性的彈珠比賽，獲勝者可得到獎牌或獎狀。
- ✓ 尋寶遊戲：讓個案在活動室中依線索找尋寶物，其線索可和生物力學、解剖有關。
- ✓ 猜猜畫畫：讓個案藉由畫畫來猜字，是一個好玩又有挑戰性的社交遊戲。
- ✓ 錄影：側錄一個工作人員在舉重或從事其他訓練時的動作，讓個案分辨正確和不正確的姿勢，之後請個案也從事相同動作並錄影，由他人判斷姿勢的正確性。
- ✓ 拚貼活動：此為一創意性活動，個案最後也可帶成品回家。
- ✓ 紙牌遊戲：可從此競爭遊戲中看誰可以成為贏家。

動態時間可以增進良好的生物力學、手的擺位等，藉由創意和各種可得的材料，可變化出無數種合作性團體活動。這些活動應該要能增強個案重返工作的可行性，因此設計活動時必須考量工作分析和工作敘述。

## 伍、工作能力評估與強化訓練服務的空間

若你的工作強化空間和復健室在同一棟建築裡，建議最好有不同的通道。因為在工作強化中個案不是”病人”，且要提升其自我照護和責任感。對個案而言，要忘記他們病人的身分是很難的，尤其當他經過復健室時，很容易想起”病人”的角色。若要減少成本，工作強化室和復健室可共用功能訓練室，但要有不同的入口。

最常被問到的問題是：「工作強化室到底需要多少空間呢？」其實並沒有一定的答案，但可考量以下幾點：

1. 預期同一個時段會有多少個案？
2. 需要哪些設備？
3. 工作活動室有可能和復健室完全獨立嗎？如果不行，有可能共有心血管訓練設備嗎？
4. 可提供的空間大概有多大？
5. 空間內有幾扇窗戶？

一個新的工作強化室應從至少 90 平方公尺開始，這樣的空間對於容納 10-12 位個案和其他設備而言才是舒適的。最好能著重眼前的需求，你不會想在一開始時就把個案轉介到別的地方或讓員工負荷太重。工作強化是一個很新的試驗，很難估計一開始會有幾個個案，但可從過去的經驗來預測工作強化的走向。所以的空間應該都要讓工作人員可以看到，若空間窗戶太多，則失去牆壁的利用，但能

夠看到窗外的景致對個案而言是很令人開心的。若有很多設備需要利用牆壁的空間，可以考慮搭建移動式牆壁，但如果移動室牆壁超過四呎的話，工作人員就會看不到整個空間。

地板也是很受爭議的，地板表面模擬一般工廠的環境，但因為裡面有許多專業工作人員，必須也要有辦公室的感覺，如果單位的空間夠大，也可將工作強化室和辦公室隔開。天花板的高度要配合長梯和其他設備，天花板至少要 3 公尺高，樓梯的高度也要適合不同個案的身高，可以一邊五梯，一邊四梯。照明設備要齊全才能預防眼睛疲勞，對於足夠燈光和過多燈光之間的界線是很細微難區辨的，最好有個別燈光調節器來符合不同的情境，站立式燈架、外加照明設備對於一些工作場所是必要的。氣候調節提供個案在工作強化過程中舒適度，工作強化讓個案在不同的氣候環境下模擬工作，有時會讓他們在戶外工作以體驗完全相反的氣候狀態。

在準備讓個案重回職場時會遇到一些困難，譬如要模擬肉販工作環境的溫度就不容易，但也有一些成功的案例，可以教個案穿穿脫容易的衣服、休息時的伸展、身體覺知、適當的身體機制和姿勢，最重要的是要個案練習、練習、再練習！

## 陸、人員配置與工作內容分配

安全是最重要的考量，工作強化人員和個案比應該要 1:4 或 1:5。然而，也有一些例外，如果你的個案有知覺的問題，譬如閱讀困難或需要多感官線索，則必須增加工作人員。若在工作強化開始前就知道個案需要更多的個別指導，則可以把個案放在個案量較少的時段或當其他個案較不需個別協助時。要提升個案工作表現應看哪一種溝通方式對他而言是最有幫助的，我們通常會用不同的指導語，如口頭提醒、寫好的字句、顏色、符號或觸覺輸入。

治療師在工作強化中扮演著領導者的角色，由治療師扮演領導者的方案是較成功的。尤其他專業來領導的話，因為他們對方案不了解，在宣傳和行銷時可能會有一些限制，最好是由執行方案的職能治療師或物理治療師來領導。

身為工作強化方案的領導者，要處理許多事情，如設計流程、公關事務、發展功能性體能測驗、保險事宜、計畫撰寫、引導個案等，另外也要訓練其他工作人員工作強化的知識和技能。當方案進行一段時間後，醫療和保險體系已建立後，可將一些任務交給其他專業。然而，領導者必須負責保險給付的業務，因為保險公司可能會常常詢問保險給付的事宜，最好統一由領導者回答才不會耽誤保險給付。

公關業務是很多專業人員不擅長的，但由於工作強化是一個新的領域，工作人員必須花心思投注在公關業務，以讓大家了解工作強化所提供的服務，之後會再闡述行銷的手法。

除了治療師外，治療師助理和治療生也可以參與工作強化方案，物理治療生和職能治療生可以扮演監督個案的角色和協助規劃每日的活動。然而，由於治療生的工作必須在治療師的監督下，要治療生來觀察個案的生物力學是較不妥的，

除非治療生有受過完整的訓練。如果你雇用的助理是有物理治療/職能治療或其他相關背景的，他們可以幫忙觀察個案的生物力學機制、熱敷、冰敷和按摩等。

對於雇用有運動訓練、人體生理、人因工程、健身等背景的工作強化場所，應該要清楚定義每個人的職責。雖然已明確定義治療師和治療生的工作內容，但針對其他工作人員的工作內容也要仔細定義。

其他工作強化中包含的工作人員有職業和復健諮商師、心理師、精神科醫師、壓力處理諮商師、營養師等，應盡可能透過各種管道雇用這些專業人員以成功地提供團隊介入。

## **柒、工作強化訓練設備**

關於工作強化的設備，應盡量避免使用高科技來幫助受傷勞工復健，工作模擬是最有效的方式。個案在接受多專業介入時，應考量那些訓練對他而言是有意義的，並且將他類化到日常生活中。譬如個案是油漆工，他要時常帶著梯子和油漆罐，當他在工作強化中練習爬梯子和刷油漆時，可類化到在爬家裡的梯子且換燈泡。透過工作模擬，他的生活品質提升，因為他變成生活中的主動參與者。

下面列舉一些常用的設備，這些設備應該要能符合個案一開始的需求，之後再針對不同個案的任務給予特定的設備。

圖表 8 建議具備設備

| 項目        | 目的                                                                                                                             | 任務                                                                                                                                                                |
|-----------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 時鐘/打卡機    | ● 強調準時                                                                                                                         | ● 打卡                                                                                                                                                              |
| 工作夾       | ● 促進獨立                                                                                                                         | ● 傳達每天的活動                                                                                                                                                         |
| 運動/指示表    | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 示範每日的活動</li> <li>● 說明指令</li> <li>● 圖解過程</li> <li>● 促進獨立</li> </ul>                    | ● 指引每日的活動                                                                                                                                                         |
| 梯子        | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 工作模擬</li> <li>● 平衡/協調</li> </ul>                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 生產線</li> <li>● 儲藏室爬梯子</li> <li>● 站在梯子上工作</li> </ul>                                                                      |
| 樓梯        | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 工作模擬</li> <li>● 耐力</li> </ul>                                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 伸展腳後跟肌腱</li> <li>● 生產線</li> <li>● 邊搬東西邊爬樓梯</li> </ul>                                                                    |
| 鳥籠        | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 肩胛穩定</li> <li>● 手部精細動作</li> <li>● 身體力學</li> <li>● 提升社交技巧</li> </ul>                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 搬放橫木</li> <li>● 增加飼料</li> <li>● 在梯子上工作</li> <li>● 多層級操作</li> </ul>                                                       |
| 多層級舉重站    | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 工作模擬</li> <li>● 在不同高度培養肌力和耐力</li> <li>● 身體力學訓練</li> </ul>                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 舉重介紹</li> <li>● 生產線</li> <li>● 功能性漸進式阻力活動</li> </ul>                                                                     |
| 水泥塊       | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 工作模擬</li> <li>● 身體力學</li> <li>● 提升認知功能</li> </ul>                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 拉/推水泥車</li> <li>● 多層級舉重站</li> <li>● 用來讓腳休息一下</li> <li>● 築牆設計</li> <li>● 搬運</li> <li>● 重量轉移</li> <li>● 伸展腳後跟肌腱</li> </ul> |
| 木栓板       | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 工作模擬</li> <li>● 手/上肢操作</li> <li>● 懸掛工作夾和物品</li> <li>● 肩胛穩定</li> <li>● 身體力學</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 排成一行</li> <li>● 在 S 型吊鉤下懸掛東西</li> <li>● 用曬衣夾夾木栓</li> </ul>                                                               |
| 運動墊/枕頭/毛巾 | ● 地板運動                                                                                                                         | ● 伸展和力量運動                                                                                                                                                         |
| 油漆桶       | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 工作模擬</li> <li>● 單手提重物</li> </ul>                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 漆油漆</li> <li>● 搬運</li> </ul>                                                                                             |

|                     |                                                                                                                                                 |                                                                                                                                  |
|---------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 儲藏設備</li> </ul>                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 漆石牆</li> </ul>                                                                          |
| 條板箱                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 工作模擬</li> <li>● 舉重儲藏室</li> <li>● 儲存設備</li> </ul>                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 雙側搬運</li> <li>● 在推/拉時加把手</li> </ul>                                                     |
| 高載重架子               | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 工作模擬</li> <li>● 上肢伸展/耐力</li> <li>● 身體力學</li> <li>● 變化高度的舉重站</li> <li>● 站姿耐力</li> <li>● 坐姿耐力</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 取物</li> <li>● 舉起和放置物品</li> <li>● 爬梯子舉放重物</li> <li>● 站著進行任務</li> <li>● 坐著進行任務</li> </ul> |
| 多層級工作站              | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 工作模擬</li> <li>● 坐姿/站姿耐力</li> <li>● 上肢運動</li> <li>● 姿勢</li> </ul>                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 站著和坐著從事任務</li> <li>● 教學</li> <li>● 雙手任務</li> </ul>                                      |
| 高載重掃把               | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 工作模擬</li> <li>● 個案清理環境</li> <li>● 背和上肢耐力</li> <li>● 身體力學</li> </ul>                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 用有/無載重掃把掃地</li> </ul>                                                                   |
| 鏟子                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 工作模擬</li> <li>● 身體力學</li> <li>● 力量/耐力</li> </ul>                                                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 有載重下鏟土</li> <li>● 鏟碎石</li> </ul>                                                        |
| 跑步機                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 工作模擬</li> <li>● 心血管耐力</li> <li>● 步態評量</li> <li>● 下背部和下肢耐力/力量和協調</li> </ul>                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 在不同速度和等級下行進</li> </ul>                                                                  |
| 吸塵器                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 工作模擬</li> <li>● 身體力學</li> <li>● 上肢/下背耐力</li> <li>● 清理環境</li> </ul>                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 在監督下吸地板</li> </ul>                                                                      |
| 視覺設備(錄影機、影片、螢幕、錄影帶) | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 工作分析</li> <li>● 姿勢和身體力學教學</li> <li>● 過程錄影</li> <li>● 步態分析</li> </ul>                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 錄影</li> </ul>                                                                           |
| 肌力計                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 心血管訓練</li> <li>● 整體肌力和耐力</li> <li>● 上半身/下半身運動</li> </ul>                                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 踏板和交互的上肢運動</li> <li>● 單純踏板運動</li> <li>● 單純上肢運動</li> <li>● 推/拉的運動</li> </ul>             |



|                                                                                         |                                                                                             |                                                                                              |
|-----------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                                         |                                                                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 單純推動作</li> <li>● 單純拉動作</li> </ul>                   |
| 推/拉車                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 工作模擬</li> <li>● 身體力學</li> <li>● 肌力/耐力訓練</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 推/拉</li> </ul>                                      |
| 推/拉有輪子的小貨車                                                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 工作模擬</li> <li>● 身體力學</li> <li>● 肌力/耐力訓練</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 推/拉</li> </ul>                                      |
| 動態儀<br>. 推/拉<br>抓握                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 工作分析</li> <li>● 測量推/拉阻力</li> </ul>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 在推/拉任務後測量評估握力</li> <li>● 推/拉在動態/靜態活動的阻力</li> </ul>  |
| 重量-手套, 攜帶式, 圓盤                                                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 工作模擬</li> <li>● 肌力/耐力訓練</li> </ul>                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 加重量下功能訓練</li> <li>● 在工作強化早期的治療性活動</li> </ul>        |
| 體積計                                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 透過排水量測量體積</li> <li>● 可行性/慢性痛議題</li> </ul>          | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 按照體積計的指示</li> </ul>                                 |
| 行事曆工作板                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 個案按照工作板時間活動</li> <li>● 促進準時和出席率</li> </ul>         | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 治療師/助理用來安排工</li> <li>● 作強化、功能性體能測驗紀錄門診時間</li> </ul> |
| 活動式海報版                                                                                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 鼓勵個案</li> </ul>                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 時常更換提供持續的影響</li> </ul>                              |
| 工作分析工具箱                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 工作分析、工作模擬</li> </ul>                               | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 工作分析</li> </ul>                                     |
| 投影機, 螢幕                                                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 教學</li> </ul>                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 教導健康觀念、公關報告</li> </ul>                              |
| 整體設施<br>a. 腰椎枕頭<br>b. 抗震動手套<br>c. 副木<br>d. 頸椎枕頭<br>e. 抓握夾子<br>f. 網球肘帶子<br>g. myoflex 藥物 | 促進姿勢改變和減少環境刺激物                                                                              | 和個案醫囑有關                                                                                      |

圖表 9 陸續添加的設備

| 項目                                                                      | 目的                                                                                                                                          | 任務                                                                                     |
|-------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------|
| 木工工作站<br>鋸木架/鑽機/磨<br>沙機/工具箱/曲<br>尺/捲尺/鋸子/<br>釘槍/火爐/木釘<br>/油漆設備/木工<br>模型 | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 工作模擬</li> <li>● 安全性訓練</li> <li>● 自尊與榮譽</li> <li>● 自我肯定</li> <li>● 身體力學</li> <li>● 姿勢耐受力</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 先從小型任務開始</li> <li>● 完成一個小的成品</li> </ul>       |
| 各式設備<br>編織/草編環狀<br>物/陶工/卡片/<br>鐵錫打洞器/皮<br>革工/電器工具<br>箱                  | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 工作模擬</li> <li>● 自尊/榮譽</li> <li>● 自我肯定</li> <li>● 身體力學</li> <li>● 產能</li> <li>● 坐/站耐力</li> </ul>    | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 讓個案選一個作品，慢慢按步驟完成</li> <li>● 設計過的活動</li> </ul> |
| 防水布                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 工作模擬</li> </ul>                                                                                    | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 讓貨車司機蓋住物品</li> </ul>                          |
| 縫紉機                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 工作模擬</li> <li>● 日常生活活動</li> <li>● 評估上身/手姿勢</li> </ul>                                              | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 小型作品</li> <li>● 計畫過的活動</li> </ul>             |
| 板手                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 工作模擬</li> <li>● 身體力學</li> <li>● 上半身/手的耐力</li> </ul>                                                | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 讓個案可以組裝、拆解物品</li> </ul>                       |
| 分類架                                                                     | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 工作模擬</li> <li>● 身體力學/姿勢</li> <li>● 上肢姿勢/耐力</li> <li>● 粗細動作協調</li> </ul>                            | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 讓個案在不同高度的分類架上整理物品</li> </ul>                  |
| Crawford Small<br>Parts Dexterity<br>Test (CSPDT)                       | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 細動作協調</li> </ul>                                                                                   | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 可訓練手的耐力</li> </ul>                            |
| Minnesota Rate<br>of Manipulation<br>Test (MRMT)                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 中等動作協調</li> </ul>                                                                                  |                                                                                        |
| Bennett Hand<br>Tool Dexterity<br>Test (BHTDT)                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>● 粗動作協調</li> </ul>                                                                                   |                                                                                        |

## 第二章 建立合適的工作能力評估系統

### 壹、合適的工作能力評估方式

在個案進入工作強化前先設定好安全規範是很必要的，有許多高科技設備可提供個案在從事阻力活動時的穩定度或減少其他肌肉群的代償，但這些評估機制並沒有完全符合工作場所的需求。在我們的臨床中，功能性體能測驗的結果可提供一些資訊，我們有一套很成功的方案讓個案在工作強化以及回到工作職場後都不會再受傷。

在選擇評估系統時要考量很多方面，首先要考量此評估系統是一套系統還只是是一個設備，可以讓你進行全身的評估嗎？若個案背部、上臂和頸部都受傷，除了受傷部位外，其心血管功能和其他肌肉組織都有可能退化。身體某部位受傷而影響其他部位是很常見的，如果評估工具可以評估全身，可以順便檢查其他可能影響到的問題。

另一方面也要考量關於評估工具的統計資料，他的統計數據是可信的嗎？這些數據是怎麼來的呢？其相關研究是否有一再更新？他的受試者是否具有代表性？沒有受傷的人也可以使用嗎？

最重要的評估工具元素之一就是在評估時立即協助的可得性，不管我們被訓練得多紮實，在一開始使用時一定會有些不熟悉，因此需要一個輔助的管道讓我們確保評估時的正確性。因此，在購買評估工具前，可先和其他用過的治療師詢問輔助管道是否可及時提供協助，儘管商家一開始都會說有需要時可隨時打給他們，但很多時候他們都是無法提供協助的。因此身為評估者的你，必須確認你的評估是正確的且不影響結果的效度。

另外，也要考慮評估的信度，也就是說，在重複試驗時，是否有一樣的結果產生，雖然我們不預期特定的數據，但應會有類似的結果。譬如重複測握力時，握力會隨著握把寬度而呈現鐘形曲線，這是我們根據過去研究和數據所預期到的結果。因此，評估工具必須提供可預期、可接受的結果。

施測者在評估時會應他本身的生物力學背景預測一些可能的結果，譬如躺著直直地抬起腿和坐著將膝蓋彎曲到伸直，我們預期會有相同的腿後肌彈性、行為和疼痛，如果這些沒有發生，我們質疑個案回答的信度。評估系統的流程必須很完整才能達到和我們預期的結果一樣。

提供功能性體能測驗的效益是選擇評估工具時所需仔細考慮的，如果你花很多時間在評估、撰寫報告，想得到應有的給付是很困難的。大多數的勞工賠償體制，都不太可能給付如此冗長的測驗。因此在工作強化方案評估個案功能性體能，必須在一定時間內用可信、有效又安全的方式。

要看評估系統是否準確考慮安全原則，可看個案在回到工作崗位後是否再度受傷，如果有，可要求提供後續研究的結果；如果沒有，詢問其評估方法。猜測每位個案重回工作後會再度受傷是很不切實際的，有很多我們無法控制的因素，

然而，在個案回去工作前，我們必須確保準確地提供安全方面的原則。

儘管功能性體能測驗旨在看個案能否重返工作，若個案有出現不良或不安全的生物力學，也需提醒他們。受傷勞工的安全永遠是首要考量，我們不能要求勞工未來的雇主遵照我們的建議，但我們可以提醒他需要顧慮受傷勞工的安全，讓雇主決定要不要聽從我們的建議以確保勞工的安全。

在功能性體能測驗中，不會有任何生物力學教學或肌肉骨骼的評估，這是因為要連續花 21 天才能改變人的行為。如果我們預期在評估時會看到生物力學的改變，而個案真的在評估時有所進步，這樣是不夠的，因為個案在重回工作後，還是有可能依照本來的生物力學從事工作。如果我們真的想改變個案的生物力學，可以等到個案真的需要從事該工作時再改變他。

要從這麼多評估工具中選擇適合的其實不容易，在加拿大很多復健中心因為個案量大，他們可以依那些個案的特性，發展在工作強化中所需的評估工具。對於發展一個可信又有效的評估工具，將其設備和格式標準化是很重要的，功能性體能測驗的研究就一直持續中。從持續的研究、評估系統的改造和新系統的建立中，我們可以選擇最適合的評估工具。

## 貳、評估工具的簡介

依據工作能力評估所需項目作大致介紹，包含生理功能、生產力、安全性、認知功能、感覺功能、人際互動和社會適應等七項，常見之評估工具作介紹，依據評估需求，轉介至工作強化服務之個案，主要是要了解其工作相關能力與表現，因此所選擇之評估工具應以”工作”為主要選擇條件，找出阻礙個案重返工作之問題與可藉由工作強化改變之能力，而非對於案主全面性的評估，建議可選用以下評估工具：

1. 生理功能：工作相關功能性生理能力評估，常使用的評估工具如：功能性體能測驗、FCA(Functional Capacity Assessment)、Valpar1、Valpar4、Valpar9、Valpar19 等。
2. 生產力：使用合適的模擬操作，如各式工作樣本。
3. 安全性：針對工作行為使用合適的模擬操作，如各式工作樣本。
4. 認知功能：工作樣本及相關評估測驗，如：Valpar15、MMSE、性向測驗。
5. 感覺功能：相關視覺、聽覺、本體覺、感覺之測量工具，如 VCWS-7 等。
6. 人際互動：使用標準化心理人格測驗，如工作氣質測驗、憂鬱量表。
7. 社會適應：各項生活適應量表，如行為與情緒障礙量表、巴氏量表。

以下針對國外長常使用評估及訓練工具作簡介：

### 1. FCA(Functional Capacity Assessment)/功能性體能測驗

在功能性體能測驗發展之前，我們看個案能不能回去工作是問他他還可以做，些甚麼，在雇主的要求下，醫生必須靠猜測填出個案的生理功能表，但這樣的表格可能讓個案無法回到本來的工作，甚至所有工作。在工作強化出現後，安全性變得很重要，在個案開始工作強化訓練之前，讓個案了解安全的概念是很必

要的，並且要增進其生理和心理功能。功能性體能測驗可提供以下訊息：1. 在個案進入工作強化之前，有沒有別的需求/2. 工作耐受性/3. 阻力耐受性/4. 姿勢耐受性/5. 心血管狀況/6. 整體工作態度/7. 參與的效度(不管個案是否全程參與評估或想操弄評估結果)。另外也有許多功能測驗可提供一些特定的訊息，如工作安置評估讓我們知道在特定情境下，個案有沒有能力完成工作，但絕不能在個案剛受傷時就做工作安置評估。全身性的功能性體能測驗則是在個案回去工作前一定要施測的。

## 2. Valpar Component Worksamples：

在1969年由Charles J. Rastatter、Donald R Ross、和Mr. Thomas L. Brandon博士三人共同設計出這套評估工具。這套工具包含很多子項目，皆可獨立施測。也可把各子項目所測得的數據加以統整。使用這套評估工具可測得受測者是否符合大部分職業工作的一些特質。其優點是可用來做職業評估及彌補當時一些標準化評估工具所不能評估到的地方。有學者認為這套評估工具很符合臨床的需求，而且它又好操作又好評分，比一般傳統用的紙筆測驗多了以下這些優點：

- (1) 因為這套工具是模擬實際工作所需的能力來評估的，所以它所得到的結果也就更具有參考價值；此外，這些要求的能力都暗示著受測者在真實工作情境中大概的表現。
- (2) 這套工具附有一份工作特質表，這是根據美國12000份不同工作性質的工作分析所得到的結果，這可讓受測者做對照，這種方式和實際工作分析的方法相似。
- (3) 從這套評估工具不只可得到個案在工作方面的表現，可經由個案的操作過程間接獲得一些訊息，例如：個案的興趣、挫折忍受度等等，更可全方位掌握到個案的能力範圍。
- (4) 這套工具以操作為主，可減少一些文化差異所造成的誤差，也可減少口語使用能力所造成的差異。
- (5) 因為這套工具和實際工作情形很類似，所以可用它來監控個案一些和工作有關的或沒關的行為表現，這都是有決定性的價值，例如：有一位個案可能因為性格或生理上的失能，所以完全和工作樣本不合適，因此在操作的過程中就會顯得無聊或fatigue，個案透露出的這種訊息我們就知道這種工作不適合他。這是一般紙筆測驗所沒有的優點。
- (6) 這套工作樣本可和其他評估工具所測得的個案興趣相謀合，而個案也可透過這套工具的操作來發現自己對類似這樣的工作是否有興趣。這也是一般紙筆測驗所沒有的優點。
- (7) 工作樣本可用來強化工作情境，同時也可協助職業調整訓練、強化肌力耐力、或做為漸進性工作評估工具。

常用的 Valpar 工作樣本有：

Valpar#1 Small Tools

Valpar#4 Upper Extremity Range of Motion

Valpar#5 Clerical Comprehension and Aptitude  
Valpar#6 Independent Problem Solving  
Valpar#8 Simulated Assembly  
Valpar#9 Whole Body Range of Motion  
Valpar#10 Tri-Level Measurement  
Valpar#11 Eye-Hand-Foot Coordination  
Valpar#14 Integrated Peer Performance  
Valpar#15 Electrical Circuitry and Print Reading  
Valpar#16 Drafting  
Valpar#19 Dynamic Physical Capacities

### 3. WEST 2 和 WEST 4

WEST 2 測量舉重能力，它的優點有：設備很耐用且只需一點點維修時間/可改變重量/個案接受度高/可測單手和雙手的舉重能力/其標準化評估是安全且可信的/其說明書有完整施測解說和結果的分析。

WEST 2 包含舉重、組裝和在阻力下操作工具，在施測時，治療師要小心避免個案再受傷，個案會被教導要用安全的舉重技術。

WEST 4 則是用來評估和發展個案使用工具的能力，尤其是機械方面的操作，如使用螺絲起子。

WEST Tool Sort and Loma Linda Activity Sort 則可用於評估，Tool Sort 和 Activity Sort 都可用來評估個案對自己工作能力的覺知。最初只有使用 Tool Sort，卡片上的工具比較是男性導向，後來發展出 Loma Linda Activity Sort，包含較多女性個案工作上有可能使用的工具，以及自我照護或家務方面的用具。

### 4. Baltimore Therapeutic Equipment (BTE)：

是一個有別於 Valpar 和 WEST 的工作樣本，BTE 可透過電控板調整阻力和高度，包含控制桿、輪子、曲柄和手把等，可模擬各種不同工作的上肢活動，BTE 的優點如下：操作方式簡單明瞭/設備允許多用途的工作模擬活動/可另外增加阻力以應付個案提升的肌力/所佔的空間不大/其設備很耐用/病人接受度高/可提供個案簡單的回饋。

BTE 的另一個優點是其握力的結果可和 Jamar Dynamometer 的力量相比，此兩種力量應該是有相關的，可以看出個案是否有操弄測量結果，應詳實記錄測量結果，以評量個案表現是否有進步。

### 第三章 如何進入工作強化訓練

現在我們知道哪些人適合參加工作強化，這些個案被轉到工作強化方案後，一開始會有基本的訪談和填寫資料，若個案還沒有接受過功能性體能測驗，必須安排接受測驗，當知道個案的體能狀況後，才能開始訓練。個案需要先了解自己的工作強化計畫內容，且知道第一天來的時候所需要進行的項目，這讓他可以了解工作強化的資訊且可減輕個案對未知的焦慮和恐懼，個案對於計畫內容有任何問題，也可以詢問工作人員，以下分階段介紹如何讓個案進入工作強化訓練。

#### 壹、接案晤談與評估

在個案進入工作強化方案的第一天，最好有工作人員提供一對一的晤談，治療師說明工作能力評估與強化目的，治療師也會告訴個案其功能性體能測驗的結果，個案如果有任何問題也可以在此時詢問治療師。有些個案對於重返職場可能很抗拒，在和他們討論時要先有心理準備。個案馬上接受工作強化的觀念還不夠，應讓個案的信念慢慢帶領他回到工作職場。

在晤談中，個案學到自己在勞工賠償法下的權利和責任，治療師必須了解職災勞工相關賠償的法規，我們不須了解法律所提到的每個規定，但必須了解關於復健的部分。個案剛來的時候可能對這些法律不熟悉，經治療師講解後，會比較放鬆，我們應盡可能減輕個案的焦慮，才能進步更快。

導覽過程也可以和個案介紹其他課程，如背部保健、上半身訓練、壓力處理和伸展技巧。個案一開始可先設立個人和工作的目標，設立目標是很重要的，很多個案受傷後失去了控制感，因此對設定目標覺得很困難。個案其實不太知道從工作強化中想達到怎樣的目標，很多治療師可能會幫助個案設立目標，卻忽略個案本身的需求。我們應教導個案如何訂目標，在晤談時可設定 5 到 10 個目標，讓個案可以計畫自己的未來。

疼痛標示圖可讓治療師了解更多個案疼痛的資訊，須標上個案疼痛的位置。通常個案剛來的時候會拿到一份他的病歷紀錄，然而，為了避免有偏差，治療師最好應親自評估其整體狀況，其好處是在設計工作強化前，可以將焦點放在個案的能力，而不是個案的疼痛。

儘管工作分析可以得到關於個案工作任務中詳細的資訊，並非在開始工作強化之前都有可能進行工作分析。因此要求個案填寫工作敘述問卷，雖然答案不見得都準確，但可以讓治療師了解個案對工作的認知。另一個方法是讓公司來填寫問卷，但仍要仔細檢查問卷填得是否詳實，在我們不能親自去工作環境勘查前，這樣的問卷對我們是很有幫助的。

最後，也會檢查肌肉神經骨骼的狀況，雖然工作強化是強調個案的功能，但特定的肌肉骨骼損傷也會影響復健過程。在檢查中，除了發現個案肌肉骨骼的問題外，也讓個案對自己的情況有更深入的了解。譬如當我們在檢查股四頭肌時，如果個案明明沒有受傷卻在檢查出現問題，可能是心理因素，一些非關神經、肌

肉的抱怨可以讓我們了解個案的態度。以下是一些準則可以告訴個案可以幫助復健成功：

1. 增加的疼痛或不舒服是可預期的，通常增加活動量也會增加不舒服的感覺。
2. 如果你發現特定的活動或運動會造成不舒服，請告訴我們，我們會幫你找到一個較適合的處理方式。
3. 在詢問治療師前不要自行改變你的訓練，不然可能會增加危險。
4. 每日參與是必須的，持續參與才會有進步，最好把這個訓練當作你的工作，如果你真的生病了，可先打電話告知。
5. 避免使用咖啡因，咖啡因和尼古丁會加重你的症狀，櫃檯可販售無咖啡因的飲料。
6. 如果你中午要在這用餐，可使用廚房的冰箱和微波爐。
7. 參與工作強化訓練可穿戴輔具，治療師會視情況幫你穿脫。
8. 這裡有提供冰敷、熱敷和按摩，你必須清楚了解你甚麼時候會需要用到。
9. 壓力處理課程一周兩次，一次 45 分鐘，必須全程參加，你可以把握機會把遇到的困擾跟治療師分享。

每個地方的準則可能不一樣，把它寫下來後可讓個案在需要的時候拿出來看一下，有時個案在晤談時接收太多訊息，可能會忘記這些原則。當導覽結束後，個案會對工作強化比較了解，也知道自己的責任有哪些，藉此減輕個案的焦慮。個案一開始必須是主動的參與者，每個個案都有個別化的訓練，如果他以前的工作是提水桶的，他在訓練中也會提水桶，讓他覺得有真正在工作的感覺。

為了避免個案家屬對訓練有疑慮，可邀請他們來看看個案的訓練過程，在他們參觀時，治療師詳盡地介紹工作強化方案，並回答他們任何可能的問題。雖然這不是必要的，但可以讓個案的家人一起在復健過程中支持他們。

## 貳、撰寫工作強化計畫

在訂定計畫之前，我們已經從個案的工作能力評估結果中中得到資訊，我們可以了解個案工作的耐受性、持續度，知道他的姿勢耐受性如何，譬如他可以站、蹲、趴或跪多久？他可以忍受多少阻力？之前測驗中治療師有沒有給甚麼建議？

工作強化中最注重安全，個案的訓練不可超過其極限，一開始的目標應該放在個案的安全範圍內，當他有進步後再慢慢增加難度。”偶然的”、“經常的”、“持續的”的限制很難界定，其定義如下：

1. 偶然的：工作時間的 1 到 33%；最多一小時連續 20 分鐘；每三分鐘內從事小於一次。
2. 經常的：工作時間的 34 到 66%；最多一小時連續 40 分鐘；每三分鐘內從事大於一次，最多一小時。
3. 持續的：工作時間的 67 到 100%；連續八小時；每三分鐘內從事大於一次，超過一小時。

在完成功能性測驗時，為了安全起見，這些限制需要仔細地被描述。工作人



員需經過訓練才知道怎麼依這些安全資訊訂定適合的工作強化計畫，這樣的議題其實治療師很少接觸到，因此必須接受相關課程。

在看過功能性體能測驗結果之後，也要看看病歷，這些資訊可讓治療師看看有沒有甚麼忽略到的地方，並且看個案是否適合轉介來接受工作強化訓練，有時他們可能需要被轉介到其他地方。

個案的檔案夾是很有幫助的，裡面須包括個案的婚姻狀況、幾個小孩、居住地方、經濟狀況等，個案有沒有跟父母同住，父母身體狀況好不好，都會影響到復健成效。在設計方案前，治療師可先和個案討論他的需求，大部分的工作強化中心很難真的模擬個案的工作場所，我們通常會提醒個案要把工作強化真的當作在”工作”，但這對於有特殊需求的個案可能是很困難的。

儘管在壓力處理課程中談到的東西應該保密，但壓力處理老師可以提供一些對個案有幫助的資訊給其工作強化治療師，或者鼓勵個案將他的煩惱和治療師談，必須讓個案私底下有一個管道和治療師談他的問題。

當治療師得到足夠資訊後，便可以著手個案的工作強化計畫，大部分的個案剛開始的時候是一天兩小時，但這樣的時間對工作模擬而言是不夠的。然而，在伸展、肌力訓練、生物力學和其他教學課程中，治療師可觀察到個案的能力和動機，讓治療師得到更多資訊以設計個案的復健計畫。最好能慢慢增加個案每天訓練的時間，因為工作強化是要用相同或類似的任務幫助個案回到工作崗位，個案最好在第二週開始就能從事這些任務，在這之前最好每天接受訓練超過四小時。

## 參、工作強化訓練內容簡介

總而言之，工作強化訓練包括：1. 個案出席制度/2. 伸展運動/3. 心血管活動/4. 身體力學教學/5. 正常的片刻休息/6. 工作任務模擬(生產線)/7. 社交動力/8. 壓力處理課程/9. 營養諮詢。

在工作強化的第一天，個案可能很難馬上進入狀況，因此必須完整地介紹整個課程以減輕個案的焦慮。第二天以後，個案開始準備好參與訓練，治療師最好能提供多一點的監督，以讓個案可以上軌道，以下針對訓練內容簡介：

### 一、個案出席制度

工作強化必須培養個案上班應有的責任感，所有個案都要打卡，這樣確保個案準時及出席紀錄，有些個案覺得遲到 5 到 10 分鐘沒甚麼，當他們真正打卡後就會發現這其實是份工作，便會認真地看待準時，這是個案成功回到職場的重要元素。

個案每天打卡後便去看自己的工作夾，看看今天的訓練有沒有甚麼改變，治療者可使用顏色標示當天的改變，個案工作的改變並沒有一定的時程，視個案工作狀況決定。

## 二、伸展運動

個案每天一開始會先拉筋伸展，希望增進個案對自己的身體覺知，因大部分的個案太常使用不正常的姿勢或用其他肌肉代償來保護受傷的部位，他們幾乎忘記受傷前的身體覺知是如何的。這些緩慢的伸展運動不只增加身體的彈性，並且加強對身體的覺知，個案每天一早就要花時間做伸展運動以培養成習慣，另外也提供個案衛教單張教導他們如何在家做伸展。同時告訴個案在伸展時要稍作休息以避免受傷，通常每個伸展動作約做 10 秒，做到肌肉痠痛就要休息一下。

## 三、心血管活動

不管個案是哪裡受傷都需要從事心血管活動，因為任何受傷都有可能導致心血管功能退化，在工作強化中，我們並非要讓個案心血管功能恢復到和運動員一樣好，而是要培養他的耐力以重回工作。另一個要考量的是受傷部位因痙攣和不動造成的循環問題，提升心血管功能的活動也可改善循環的問題。

## 四、身體力學

身體力學和姿勢再教育也會融合到工作強化訓練中，儘管上課對於提供資訊是很好的方式，但必須持續增強個案這些觀念以養成正確的動作習慣，讓他每天都在自然的環境下練習這些技術。這些工作動作也必須應用到每天的日常生活之中，譬如對於背部受傷的個案而言，他最大的目標可能是可以抱兩歲的小孩，為了達到這個目標，且可以重回工作，訓練必須兼顧日常生活和工作的考量。對於回去工作感到害怕的個案，先訓練日常生活活動可能是比較容易的，只是要注意單獨的日常生活功能訓練不能超過一週以上，特定的工作任務也要及早開始。

## 五、正常的工作作息

個案參加工作強化後，就像一般工作的作息，對於一天參加四小時的個案，應休息 15 分鐘；六小時的個案，應早上休息 15 分鐘，中午休息 30 分鐘；八小時的個案應早上、下午各休息 15 分鐘，中午休息 30 分鐘。可掛時鐘讓個案知道作息時間，或中午休息時打卡。

## 六、工作任務模擬(生產線)

有些個案的工作任務是以生產線的模式，在組織生產線之前，必須將他的工作拆成幾個步驟，可運用工作分析的結果摘要進行模擬。通常治療師會將個案工作分成幾個步驟，但如果個案還是無法從事，則須將步驟分得更細，並讓他可以先進行工作任務模擬。生產線中的工作任務模擬是工作強化方案中很重要的一環，可以給個案機會去發現可能遇到的問題並在工作人員監督下處理問題，此讓個案增加信心，且學習在工作中如何控制疼痛。個案不能因為疼痛就不工作，治療師會和個案一起想辦法解決疼痛的問題並努力完成工作。

## 七、社交動力

在工作強化方案的發展中，團體動態時間通常會在幾周後才加進去，在這樣的工作環境中，個案一心想培養工作技能，可能會忽略了社交技巧，因此工作強化必須教導個案因被孤立、害怕或疼痛而漸漸喪失的社交技巧。個案因為受傷而社交功能退步是很正常的，工作強化可以幫助他們找回平常的社交技能。在動態時間中，個案可和團體成員一起選擇想從事的活動，可以一起合作或競爭。

如果個案選擇從事競爭的活動，要確保當遊戲結束時沒有人因為輸了而不高興，雖然那只是個遊戲，但對受傷勞工而言，輸了可能讓原本的挫折感加重。若你知道某些個案可能有這樣的問題，你可以提供較不具威脅性的活動，也可以讓小組充滿能力等級不同的成員。

## 八、壓力處理

壓力處理也是復健過程中很重要的一環，個案的壓力源可能有經濟困難、家庭問題、配偶問題或個人的自尊、疼痛、挫折、體重增加等問題。想想看 Maslow 的需求階層，我們可以發現他們的問題跟安全、庇護、食物、愛、自尊等需求有關，如果個案基本需求無法被滿足，可能很難專心地復健。壓力處理老師引導個案自我探索以慢慢將焦點放在復健和回歸正常的生活。

我們要怎麼選適當的工作人員來帶領壓力處理課程呢？我們臨床上有很多專業，心理師、精神科醫師、社工師，最好要選擇能處理慢性疼痛問題的工作人員，並且他的理念和我們中心的理念一致。在面試適合的人選時，可問他們一些情境題，看他們如何反應，其理念和中心一樣的人才是適合的。

壓力處理的課程通常是團體形式，如果有個案需要個別心理諮詢，則可以尋求其他的管道。這個團體的費用是由工作強化中心來承擔，當估計個案的收費時，要考量每個專業人員薪水的開銷。

壓力處理團體最好是一周兩次，一次 45 分鐘，這比一週一次 90 分鐘的團體來得有效，個案要願意分享才能從中獲益。我們把壓力處理課程排在平日，讓它成為工作強化訓練的一部分。

在提供壓力處理團體中，最挑戰的就是維持團體的整合，封閉式的團體可能會讓一些新個案無法及時加入，讓他們缺乏支持系統。最實用的方式應該是在團體中每次設立一個主題，並且可以配合所有個案的時間。壓力處理的目的在教導個案有能力處理工作強化中的壓力，有些雇主會要求員工在重回職場後，仍要參與壓力處理團體。

壓力處理團體的主體有疼痛控制、自我肯定訓練、適應機制如放鬆技巧、因應壓力的生理反應和人際關係等，並沒有一定的順序。

家庭成員、工作強化訓練師和其他外人都不可以參加團體，重點是讓個案可以在一個被保護、無判斷性的環境下可以侃侃而談自己的困擾，因此領導者必須對壓力處理技巧和工作強化訓練都有全盤的了解。壓力處理團體的領導者和工作

強化訓練師，都必須強調個案剩餘的能力，不可以同情個案的疼痛或不適，我們必須幫助個案積極地看待還剩餘的能力，而不是一直想著失去的能力。

壓力處理室和工作訓練室最好可以分開，而且要大到可以讓個案躺著練習放鬆技巧，也不能有電話等東西讓個案分心。如果是在多功能教室進行的話，最好把電話鈴聲系統關掉，才可以讓個案在安靜又安全的環境下處理其壓力。

## 九、營養諮詢

工作強化方案中最後一個部分是營養諮詢，如果你觀察到個案有體重增加的現象，可能就有營養諮詢的需要。也有很多個案因為變胖而影響其自尊，他們本來的衣服可能都穿不下，又沒錢買新的衣服，且因為肥胖而導致不太敢和他人互動。為了解決個案肥胖的苦惱，營養師可每週諮詢個案一次，探討每週的體重變化，最好是個別進行，因為體重是屬於個人隱私的議題。也可以使用行為改造技術，一開始要減肥對個案而言可能很困難，畢竟他生活中除了吃東西外可能也沒有甚麼其他的喜悅。

需要營養諮詢通常是很難開口的，不管是對想減肥或增肥的人，對於過瘦的人，想尋求營養諮詢，可能會引起過胖的人不悅。因此要提供營養諮詢，最好能顧及個案的感受和尊嚴，如果個案主動提到肥胖的困擾，便可向他提及營養諮詢的服務，最好讓個案在工作強化室中接受營養諮詢，才能讓個案持續接受該服務，但營養諮詢是一個額外的服務，主要讓個案可以藉由該服務而更懂得照顧自己的身體。

## 第四章 個案計畫執行過程中需注意事項

### 壹、評量個案的進步與改變情形

假設個案參與工作強化訓練已經一段日子了，我們要怎麼知道甚麼時候可以將其訓練進階呢？譬如當個案如果症狀加劇，如出現紅腫、不適或循環問題等，就不適合提升訓練難度。但我們一次不能增加太多活動，必須看哪一個活動是個案最能忍受的，若個案覺得之前的訓練已經沒有甚麼挑戰性，便可提升訓練難度，譬如給予重複、有阻力、增加心跳、身體力學和產能的活動。

另一方面則要考量儀器的使用，如冰敷、熱敷、經皮神經電刺激等，如果個案真的有需要，是可以跟治療師提出要求，譬如因為減輕疼痛而需要冰敷。但如果個案將他的疼痛誇大，或為了使用儀器而有一些操弄行為，如哭鬧、哀嚎、無精打采或身體發抖等，則不提供這些服務。

可藉由某些方法來看使用儀器後症狀是否有改善，譬如他們是否在訓練前就要熱敷或可以等到訓練後才用呢？仍每天需要冰敷/熱敷嗎？他在家一定要使用這些儀器才能睡覺嗎？除了使用儀器外還需要服止痛藥嗎？若以上所述情形有改善的話代表個案有進步。

個案是否抱怨他的訓練？是否每天準時參與、不缺席且全程參加每個活動？

是否不服從指令或擅自更改訓練內容?如果個案出席率不佳，一天才參加兩小時的話，可能很難要求他一天參加四小時，必須讓他們能遵守本來的規定後，才能慢慢增加訓練難度。

另一個要考量的是將個案的訓練延伸到家中，所以個案必須將中心的訓練類化到家裡，讓個案在日常生活中重新找回控制感，早點培養個案這樣的觀念可以讓個案在工作強化課程結束後，仍然想到要在家中類化這些訓練。個案要先在中心展現正確的技術，才被允許可以將其技術類化到家裡，當個案技術有進步後，他對於在家中安全地執行相同任務會更有信心，也會進步更多。

個案對於他的工作強化計畫可能不是很了解，但當他有問題時應該要有人提供他足夠的資訊，個案必須知道他在訓練中的最後目標，當他們對方案有全盤了解後才會增進復健的動機，才能慢慢增加訓練的難度、動作的重複、工時增加等。

個案的進步可從生理和心理層面來評量，心理上的進步較能測量，因此必須觀察個案的身體語言以及他言談中所表達的情緒。在工作強化中，我們要給予有動機的個案挑戰，並且希望提升不配合個案的動機，有時個案可能是因為一開始訓練時遭遇很多挫折，當他對訓練熟悉後，也許會慢慢增加動機。當然，並非所有個案都能很信任他們的治療師，以下是一些方法讓你的個案可以和你互動更好：

1. 當和個案說話時，盡可能跟他在同一個平面，如果他蹲在地板上工作，你可以坐在地板上跟他講話。
2. 用個案的語言跟他說話，聽聽看個案都用甚麼字眼表達情緒，當你用他的語言跟他說話時，他會比較願意回應你。
3. 盡量私底下糾正個案的錯誤，可小聲地提醒他。
4. 當在課程討論中個案個人的議題浮現，可以帶他到比較安靜隱密的地方宣洩情緒，以保持尊嚴。
5. 和個案討論哪些因素影響到復健成功，譬如當個案抱怨疼痛時，要個案辨認到底是那一個活動、動作造成疼痛，當確認原因後，想想其他替代方案。
6. 仔細和個案說明他的工作強化方案，他可能想知道他的方案和別人的有甚麼不一樣，和他解釋清楚後，他比較能信任你。
7. 抓住機會點出個案的進步，他們的進步也許是很細微的，他們可能長久以來都很挫折，當他重新獲得成就感後，動機和自尊也會因而提升。

其他還有很技巧，但上述的議題都是很重要的，會強調這些是因為我們可能很常忽略。在工作強化這個新的領域裡面，我們可能不會有個別督導給我們建議或解答我們的疑惑，以上幾點可以幫助我們的個案復健成功。

信任也是一個重要的議題，個案在信任你和依賴你之間有一條很細微的界線，當個案在失去工作後，很有可能變得依賴，當治療師發現個案有依賴的問題時，必須加以處理，讓個案慢慢學習照顧自己的生活。有些個案可能會說”沒有你我不知道該怎麼辦”，應盡可能給予個案正向回饋，讓個案能重拾信心。

## 貳、訓練服務之紀錄呈現

### 一、工作夾方案

在個案的工作夾裡面，會有每日的活動時間表、運動表和生產線流程表，個案必須按照這些表來進行每天的訓練，每個人有一個專屬的資料夾，上面貼有自己的名字，以避免拿錯。

### 二、每日時間表

每日時間表中所要記錄的內容，包含當天日期和個案要工作的時間，個案每天的時間表會考量前一天的工作表現，如果前一天的訓練結果不如預期，則第二天就不會增加難度。治療師每天都一定要在新的一欄寫上當天的訓練，以確保方案每天都有被檢示一遍。

利用工作夾可以增進個案的獨立，但如果個案看不懂工作夾上的內容，一定要詢問治療師。治療師可利用符號來註明一些活動的改變，譬如用星星，螢光筆也可吸引個案目光，且要清楚註明訓練重複的次數、加多少重量和阻力、增加的高度和距離、訓練和休息的時間等。治療師必須將方案寫得簡潔有力，並且這些紀錄都要好好保存，以防哪一天需要提供證據時，可以提供準確的資料。

### 三、伸展運動內容

個案每天早上都要運動，譬如上半身暖身、上肢運動、下半身運動、緩和運動等，這些運動可以在工作強化訓練開始前先活化特定肌群，製作伸展運動單張，標上空格，讓個案完成運動後打勾，並且要註明運動的時間和重複的次數，治療師要依照每個個案的狀況決定運動的時間和次數。在急性照護治療中，這樣的運動訓練可能是很耗時的，但工作強化的個案每天參與約 2-8 小時，必須有完整的暖身、伸展和緩和運動。

### 四、生產線流程表

個案的生產線流程表也會在工作夾上列出來，它包含一連串特定的工作任務，通常要個案能一天參與四小時以上，才會提供生產線訓練。雖然工作強化旨在回歸工作，但也要幫助個案重回本來的生活，因此有些活動是用來提升個案的生活技能。生產線是將工作任務分成很多個步驟，並強調步調、工作技術等議題，提供他可以重返工作的機會。

通常生產線流程會將任務拆成四到五個步驟，讓治療師可以準確評估個案每一個步驟的表現，如果個案的任務真的很複雜，則可拆成十個步驟，一開始先訓練前五個步驟，等熟悉後再訓練後五個步驟。生產線流程表也需用符號來註明特別需要留意的地方，治療師也必須視個案的狀況來調整每天的生產線流程。

## 參、結案階段

我們要怎麼知道個案甚麼時候可以結案呢?一般工作訓練方案都進行四到六週，而背部受傷的個案會比上肢受傷的個案復原更快，上肢受傷的個案在進入工作強化前會有比較多的心理負擔。必非每個個案都是每天增加兩小時的訓練，應看個案情況增加時數，但必須規定一天不能超過幾小時。

當個案的進步已經到一個段落了，就可以辦理結案，如果個案在結案前還是沒有達到可回去工作的程度，個案也許可在家繼續進行訓練或去附近的健身房，有些公司也會提供一些健身的服務或補助員工成為健身房俱樂部會員。

個案在訓練過程中不配合也可以讓他們結案，譬如出席率不佳、酒精或藥物濫用、工作態度不佳等，個案在決定結案前必須清楚註明個案配合的狀況。如果個案態度不佳，可能會影響到其他成員，這是不被允許的。

在個案的結案報告必須註明個案現在的能力，以及後續復健有沒有甚麼建議，大部分的個案在工作強化中，其進步可從難度和時間的增加來觀察，但有些個案的進步是不顯著的，則可以再測一次功能性體能測驗，但可以不用像一開始測的那樣仔細，可測不確定的項目就好，再做一次測驗也可將其結果跟本來的測驗比較，如果個案的進步是很明確的，則不需再做一次功能性體能測驗。

如果尚未進行工作分析，且在結案報告中給的建議不完全時，則必須實際到工作場所走一趟，以獲取重要的資訊。有些雇主不太願意讓我們去他們的工作場所做工作分析，有的可能有一些公司機密所以比較防備，針對這些雇主，可以將其工作環境錄影下來，並且當場在那邊看影帶、寫報告，當報告寫完後，將影帶留給雇主，以取得他們的信任。如果治療師對個案的工作很了解，則可以在報告中寫比較具體的建議，如果不太了解，則可以說個案目前的狀況應可以重回之前的工作崗位。

大家也許會質疑我們若沒做工作分析，怎麼開始工作強化的方案，那的確很困難，因此必須仰賴個案在工作敘述問卷中提供的資訊。寫結案報告時，可註明：

如果個案提供給我的資料是正確的，我依據他所提供的資料建議他可重回職場，如果資料不見得完全正確，我建議他可在類似工作強化環境的職場工作，實際到其工作環境做工作分析應可以解決這些疑慮，只是雇主拒絕我們的要求。

有時候，個案在結案和重回工作前會有一段空檔，個案在這段期間很有可能會退步，為了避免發生此情況，可向申請提供每週的居家探訪，在訪視的時候，可要求個案從事之前一些訓練的活動以評估能力是否有退化。如果真的有退化，則必須加強訪視到一週兩、三次，直到個案可以持續在家練習那些活動。有些個案可能發現當他能力退步的時候，反而可以得到更多的監督，但我們必須設居家訪視的期限，以及考量保險可給付的期限。

結案時，可辦結業典禮以肯定個案的努力和配合，並頒發結業證書，所有成員皆參加結業典禮，對他們而言也是個很正向的經驗，個案可互相鼓勵，我們也可在典禮上肯定他們的進步。

最後，附上結業報告，所有參與的工作人員都要簽名並且寫上建議，必須包含以下幾點：1. 訓練的起始時間、長度/2. 總共應參加與實際參加的次數/3. 出席狀況/4. 最後的功能性體能狀況/5. 重回工作的建議/6. 在工作訓練中觀察到仍可進步的地方。

結案報告的副本可給醫師、復健諮商師、雇主和保險公司存檔。個案的進步是因人而異的，我們必須仔細觀察個案各方面能力的進展，註明個案所有的進步，儘管只是一點點小進步。



## 第五章 工作強化中容易遇到的復健障礙

此章主要針對在工作強化過程中會影響計畫進行與成效的復健障礙作說明，而對於個案參與時出現影響工作強化進行之偏差行為，將在下一篇做更詳盡的討論。

### 壹、個案對於症狀的態度

個案對於症狀的主述，常常治療者對於個狀況了解的第一項線索，但在臨床上也常發現，這條線索的爭議性，Leonard N. Matheson 博士幫助受傷勞工復健好幾年了，許多受傷勞工被貼上”裝病以逃避工作的人”，他認為工作人員有責任分辨個案的行為和動機，如此一來，受傷勞工才能適當地被對待，且能增加復健成功的機會。

Matheson 認為”症狀誇大者”有三種類型。第一種是”難民”，這種人認為他自己是社區和家庭中不可取代的，他覺得沒有人可以取代他的責任，在沒有尋求其他協助下沉重緩慢地度過他的人生，在這樣的個案身上，症狀讓他可以逃離無法解決的衝突。

第二種是”玩家”，他們通常就是所謂的”裝病以逃避工作的人”，他們想利用其症狀來得到某些好處，通常是金錢的補助。這種人常常有很多遠大的目標，但不太會達成目標。

第三種是”真正的病人”，除了病人的角色外，他們無法扮演任何角色，如配偶、父母、朋友或勞工。任何話題都會導致他們感到挫折，因為所有話題可能都圍繞在個案病人的角色上。

第三種類型的症狀誇大者則需要個別的、密集的諮詢，才能接受工作強化的訓練。他們在訓練中遭遇太多困難，最後都退出訓練。工作強化的目的是要幫助個案成功地重返工作，強化的目的是要增加他們的成功，而不是一連串的失敗。第三種類型的人應該在接受生理的復健前，先接受心理的復健。

### 貳、其他復健障礙

除了症狀誇大外，還有許多復健上的障礙。臨床上每一天都是一個新的學習，對於較沒經驗的工作人員來說，要馬上回應個案異常的行為是很困難的。如果這些狀況發生在你的工作場所，最好可以組織一個可以立即問題解決的團隊。此外，也要定時開團隊會議以增進團隊合作。當越有經驗時，遇到突發狀況就不會那麼措手不及了。工作人員最好可以提早預料到可能會碰到的問題，才能加以防範。

工作強化中可能有步調的問題，工作太快或太慢都有可能影響到安全和產能。工作人員一開始用口語提醒個案適當的步調，但個案必須依產能調整自己的步調。節拍器、沙漏和計時器可幫助調節步調，也可記錄一定時間完成相同任務的次數或記錄完成每項任務的時間。

通常動作慢的人比動作快的人容易受到影響，可能因工作時會不舒服而導致動作慢，當他們練習疼痛控制技術後，就有可能增加速度。對於動作慢的勞工，須設定每單位時間內至少應完成的數量。

問題個案就像”噴火的人”，對生活中所有事情都感到不滿。他們因為身體無法聽從他們的指令而感到很受傷，放鬆技巧可幫助他們緩和情緒和動作。雖然在工作強化中會教導壓力處理技巧，但這類的個案必須持續地提醒他們，才能讓他們放慢速度。對於動作快的人，可設定每單位時間最多需完成的數量，可針對每個人的速度給予不同的目標。

家庭議題有時是很難處理的，家人的支持會影響個案復健的成效。譬如，有個案背部受傷已經六個多月了，他覺得自己有進步但還不能回去工作，他的太太對於一直支持他感到很累，她很慶幸自己去工作時可以不用聽個案的抱怨。但個案接受工作強化後，在家抱怨更多，他的抱怨其實是可預期的，也是適當的，如果經歷多一點成就感就可以改善，但可能家屬無法了解，對個案的抱怨感到厭煩，勝智希望個案放棄工作強化訓練。在沒有配偶的協助下，個案很容易放棄復健，儘管有時配偶的回應是無心之過。

最好的方法應該讓家屬也可以參與工作強化方案，我們可以邀請個案的家屬來看看個案接受怎樣的訓練，讓家屬可以扮演重要支持者的角色，有時他們的不了解會對復健造成很大的影響。

另一種極端的例子是過分關心的家屬，這種家屬通常會陪個案參與工作強化課程，他們常常批評個案，且對治療師和其他工作人員也有負面的意見，破壞整個復健的氣氛。也許有些個案持續參加工作強化訓練，是因為想遠離家屬的批評和尋求一個可以主控的成就感。針對這樣情形，治療師可以和家屬溝通取得他們的信任，讓他們知道工作強化對個案而言是很寶貴的，個案可從中學習照顧自己的需求，而不是一直被別人照顧。如果個案家屬還是很干擾，可以請家屬不要再參與工作強化方案。

如果家裡有小孩，其吵鬧的行為可能會破壞家庭氣氛，個案不能工作的壓力會影響到整個家庭，而小孩可能不知要怎麼應付這些改變。以往小孩的需求總是先被滿足的，而現在大人受傷了，小孩可能對於要先滿足大人的需求感到困惑。工作強化的個案對於小孩出現引起注意力的行為可能覺得很不適當，他們常常因此感到苦惱，而影響到復健的過程。

經濟困難也影響個案的復健，當他們收入來源有問題時，個案不太會想做復健，他們可能還在等待勞工賠償，因而覺得壓力很大。個案可能被逐出房子或房子被銀行收回去，也可能因失業沒有勞保。通常，個案的基本需求如飲食、衣服和住的地方是最重要的，但沒有收入可能會影響他們基本需求的滿足，害怕沒有錢、不能溫飽的恐懼對復健造成很大的影響。

教育程度不高會導致個案在了解運動和生物力學技術時有困難，譬如適當地伸展、生物力學、每日參與、工作習慣訓練、治療性運動和心血管功能監測。教育程度不高或認知有問題的個案因為不了解指示，在復健過程中可能會有危險。

因此，需要工作人員仔細和他們溝通，提早發現他們認知的問題以避免意外，這些個案比較需要一對一的治療，可以將他們排在個案較少的時段。

有學習障礙或不能閱讀的個案要回去工作職場也會遇到很多障礙，首先，他們可能在學習新的技術時會有困難，再來，他在找工作時也很難跟別人競爭，最後他們可能還是無法找到工作。針對這樣個案，工作強化可能可以增進他們的生理能力，但無法確保一定可以幫助他們找到工作。

酒精和藥物濫用常會導致個案中斷工作強化方案，在臨床中，我們常常監測個案有沒有藥酒癮的問題，也會請醫生幫忙協助。個案的安全永遠是我們的首要考量，若個案有藥酒癮問題則會影響到自身和他人的安全。以前有飲酒習慣的個案，他們在休閒時就很有可能又喝酒，有些人則說因為很痛苦所以要喝酒，若要他們用消炎藥，他們則說因為有喝酒所以不能服藥，他們寧願選擇一直喝酒，這樣的個案需要接受心理諮商才能改善藥酒癮的問題。

若個案是男性，他們可能不太會聽女治療師的指令，工作人員通常會跟個案說我們不會命令他們，我們的目的是幫助他們達到自己的目標，也可再跟個案解釋一下方案的流程以減緩他們負面的情緒。通常在被個案挑戰的情況下，工作人員可能很難保持心平氣和，但最好可先了解個案的背景，讓他們知道我們是在協助他們而不是命令他們。如果個案有反社會行為，則不適合從事工作強化訓練。

個案進入工作強化方案後可能會對未知感到恐懼，害怕疼痛增加、害怕回去工作和害怕被雇主拒絕，對未知的恐懼可以藉由一開始仔細地介紹方案而消除。

如果是害怕重回工作職場，最好是了解個案害怕的原因。個案以前可能是個能力很好的勞工，但受傷後也許怕受到同事的揶揄、能力無法勝任、被解雇或工作時出現疼痛不適的狀況。有的勞工甚至出現失眠、夢魘等情形，這樣的個案可能出現創傷後壓力症候群，需要同時接受心理和生理的復健。

勞工受傷後不能工作可能會影響其自尊，此外，因不活動而導致體重增加也會降低自尊，他們常會感到無望和失敗。提早接受工作強化可避免個案自尊受到影響，多活動也不會讓他們體重增加。

低自尊的個案常常會生氣、憤怒、不配合，也有可能陷入自怨自艾的情形，自怨自艾的個案是最難處理的，最好和其他工作人員一起協助他們，或詢問有經驗的同事該如何處理。個案參與壓力處理課程也可改善他們的問題。

常常自怨自艾的個案可能都是憂鬱的，只是憂鬱程度不一，他們可能會提到想自殺，當他們說要自殺時，我們必須嚴肅地看待，和精神科醫師約好看診，通常，服用抗憂鬱劑對他們很有幫助。如果憂鬱問題沒有處理，可能會有嚴重的後果。其實可以提早避免嚴重的後過發生，每日的支持系統和壓力處理課程，對嚴重憂鬱的個案而言，有時是不夠的。大部分的個案無法在勞工賠償中得到完善的個別諮商服務，精神科醫師的介入和給予抗憂鬱劑是很必要的。

各種不同的情節每天不斷上演，每一次都是一個新的學習，我們應想想看要如何處理每個個案的問題。對於新的工作人員，以下個案常講的話可以讓你看看看要怎麼回應：

- (1) “我好痛喔，我今天不能來了”
- (2) “評估讓我更糟”
- (3) “運動讓我情況更糟，所以我今天要去看看醫生，不能來了”
- (4)(如果個案動作太快) “我本來就是這樣工作啊”；(若動作太慢) “我怕我不能做那麼多”
- (5) “我先生/太太說我不應該做這個，因為那讓我變得更糟”
- (6) “我今天必須要顧小孩”
- (7) “我小孩今天學校有活動，我要去看一下”
- (8) “我和我的律師今天要見面，不能去了”
- (9) “我必須馬上工作，不然我的房子就沒了”
- (10) “我不想戒酒，我喝酒是因為我很痛苦”
- (11) “我對我的狀況感到厭煩”
- (12) “我不想聽女治療師的話”
- (13) “萬一我不能回去工作呢”
- (14) “沒有人會想要雇用我的”
- (15) “我想自殺”
- (16) “我晚上都睡不好，所以我不能來”
- (17) “我已經胖二十幾公斤了”
- (18) “我的車壞了，我沒有別的交通工具，除非有別的辦法，不然我都不能去了”
- (19) “我根本看不懂，我要怎麼做這個呢”

有些理由聽起來好像還說得過去，但對於一些沒有目標的個案而言，有些理由就不太合理了，也有人會用這些理由當作退出工作強化的藉口。在臨床上我們針對不同的個案給予不同的方案，有些中心對於經常請假的個案，可能就讓他退出方案，每個中心必須有一套自己的政策。對於這樣的個案，我們必須跟他們說，我們會告訴保險公司他退出方案是因為配合度不佳。我們並不是要破壞和個案的關係，而是要讓他們知道要為自己的行為負責。

#### 參考資料

- Niemeyer, O. L., 1989. Program Models for Work Hardening. In Niemeyer, O. L. & Jacobs, K. (Eds), Work Hardening: State of the Art(pp.13-66). United States of America: SLACK.
- Matheson, L.N., 1996. Functional capacity Evaluation. In: Demeter, S.L., Andersson, G.B.J., Smith, G.M., Disability Evaluation. St. Louis: Mosby.
- Demers, L.M., 1992. Meeting the Special Needs of the Injured Worker. In Demers, L.M. (Eds), Work Hardening: A Practical Guide (pp.1-26). United States of America: Butterworth-Heinemann.
- Demers, L.M., 1992. Choosing an Assessment System. In Demers, L.M. (Eds), Work Hardening: A Practical Guide (pp. 27-36). United States of America: Butterworth-Heinemann.
- Demers, L.M., 1992. Rehabilitation Barriers. In Demers, L.M. (Eds), Work

Hardening: A Practical Guide (pp.37-42). United States of America: Butterworth-Heinemann.

Demers, L.M.,1992.Entering the Work-Hardening Program. In Demers, L.M. (Eds), Work Hardening: A Practical Guide (pp.43-74). United States of America: Butterworth-Heinemann.

Demers, L.M.,1992. Advancing the Client's Program . In Demers, L.M. (Eds), Work Hardening: A Practical Guide (pp.75-84). United States of America: Butterworth-Heinemann.

## 第四篇 職災勞工工作能力評估與強化相關表單

### 壹、表單使用說明

| 使用階段   | 表單序號  | 表單名稱        | 使用時機與填表說明                                                 |
|--------|-------|-------------|-----------------------------------------------------------|
| 晤談階段   | 表 A-1 | 案主轉介表       | 此表適用於職災勞工轉介工作能力評估及強化訓練時，由轉出單位聯絡人填寫，並附上相關轉出資料，如診斷書、相關醫療紀錄。 |
|        | 表 A-2 | 晤談紀錄表       | 本表主要供初次接案晤談時使用。不必完全依照表格上的問題次序來蒐集有關案主的各項資料，以最自然且可理解的詞語來進行  |
|        | 表 A-3 | 轉介回覆表       | 工作能力評估及強化單位使用此表格回覆轉出單位，是否接受開案。                            |
|        | 表 A-4 | 服務同意書       | 確認開案時，案主同意接受工作能力評估服務。                                     |
| 評估階段   | 表 B-1 | 工作需求問卷      | 於評估階段，請治療人員協助案主填寫，以利工作分析時使用。                              |
|        | 表 B-2 | 工作分析報告書     | 此表於評估階段分析案主工作時使用。                                         |
|        | 表 B-3 | 工作能力評估報告書   | 紀錄案主工作能力評估結果，並與案主工作需求作對照，提出案主需要工作強化訓練之處。                  |
| 目標擬定   | 表 C-1 | 工作強化個別訓練計畫書 | 此表適用於目標擬定階段時使用，用以紀錄復工目標與個別計畫內容。                           |
|        | 表 C-2 | 執行工作強化訓練同意書 | 此表附於表 C-1 之後，用以確認案主同意參與並配合工作強化訓練計畫。                       |
| 強化訓練階段 | 表 D-1 | 訓練執行紀錄      | 此表適用於職災勞工進行工作強化計畫時，紀錄每次訓練執行內容。                            |
|        | 表 D-2 | 週進展紀錄       | 此表適用於職災勞工進行工作強化計畫時，紀錄案主每週進展使用。                            |
| 結案階段   | 表 E   | 結案報告書與追蹤紀錄單 | 此表適用於職災勞工於訓練計畫結束時，總結訓練過程與追蹤使用。                            |

## 貳、表單格式範例

以下依序依照表單表格說明所需要使表格依序排列，使用者可依據單位狀況進行增減，但仍須符合標準流程規範。

### 參考資料

王敏行、吳明宜、沈靜江、賴淑華、戴富嬌（民92）。身心障礙者職業輔導評量表格。身心障礙者職業輔導評量工作手冊。台北市：勞委會職訓局。

Niemeyer, O. L, 1989. Program Models for Work Hardening. In Niemeyer, O. L. & Jacobs, K. (Eds), Work Hardening: State of the Art(pp.13-66). United States of America: SLACK.

Demers, L. M., 1992. Entering the Work-Hardening Program. In Demers, L. M. (Eds), Work Hardening: A Practical Guide (pp.43-74). United States of America: Butterworth-Heinemann.

Demers, L. M., 1992. Documentaion. In Demers, L. M. (Eds), Work Hardening: A Practical Guide (pp.85-92). United States of America: Butterworth-Heinemann.

表 A-1

## 職災勞工工作能力評估及強化訓練服務

(圖表 10) 案主轉介表

使用說明：此表適用於職災勞工轉介工作能力評估及強化訓練時，由轉出單位聯絡人填寫，並附上相關轉出資料。

|      |       |  |      |           |      |                                                       |
|------|-------|--|------|-----------|------|-------------------------------------------------------|
| 案主資料 | 姓 名   |  | 出生日期 | 年 月 日 ( ) | 性別   | <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 |
|      | 地 址   |  |      |           |      |                                                       |
|      | 電 話   |  |      |           | 行動電話 |                                                       |
|      | 緊急連絡人 |  | 關係   |           | 聯絡電話 |                                                       |
| 轉出單位 | 名 稱   |  |      |           |      |                                                       |
|      | 地 址   |  |      |           | 傳 真  |                                                       |
|      | 聯 絡 人 |  |      |           | 電 話  |                                                       |
|      | 電子信箱  |  |      |           | 行動電話 |                                                       |
| 轉介原因 |       |  |      |           |      |                                                       |
| 相關資料 |       |  |      |           |      |                                                       |
| 轉入單位 | 名 稱   |  |      |           |      |                                                       |
|      | 聯絡人   |  | 電 話  |           | 傳 真  |                                                       |
|      | 地 址   |  |      |           |      |                                                       |



表 A-2

## 職災勞工工作能力評估及強化訓練服務

(圖表 11) 晤談紀錄表

使用說明：1. 本表主要供初次接案晤談時使用。不必完全依照表格上的問題次序來蒐集有關案主的各項資料，以最自然且可理解的詞語來進行。  
2. 請以案主之身份證字號作為編號，並可加上各單位使用序號。

|                                                                                             |           |  |                                                                                                                                                                                |  |                                                                                                                                                                              |      |      |  |                                                       |      |       |       |                                                       |  |
|---------------------------------------------------------------------------------------------|-----------|--|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------|------|--|-------------------------------------------------------|------|-------|-------|-------------------------------------------------------|--|
| 服 務 單 位                                                                                     |           |  |                                                                                                                                                                                |  |                                                                                                                                                                              |      |      |  |                                                       |      |       |       |                                                       |  |
| 編 號                                                                                         |           |  |                                                                                                                                                                                |  |                                                                                                                                                                              | 服務人員 |      |  |                                                       | 晤談日期 |       | 年 月 日 |                                                       |  |
| 案<br>主<br>基<br>本<br>資<br>料                                                                  | 姓 名       |  |                                                                                                                                                                                |  |                                                                                                                                                                              |      | 出生日期 |  | 年 月 日                                                 |      | 性別    |       | <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 |  |
|                                                                                             | 婚姻狀況      |  | <input type="checkbox"/> 已 婚 <input type="checkbox"/> 未 婚 <input type="checkbox"/> 分 居 <input type="checkbox"/> 離 婚 <input type="checkbox"/> 其 他_____                          |  |                                                                                                                                                                              |      |      |  |                                                       |      |       |       |                                                       |  |
|                                                                                             | 體能狀況      |  | 身 高                                                                                                                                                                            |  | 公分                                                                                                                                                                           |      | 體 重  |  | 公斤                                                    |      | 血 型   |       | 型                                                     |  |
|                                                                                             |           |  | 視 力                                                                                                                                                                            |  | 左： 右：                                                                                                                                                                        |      |      |  |                                                       |      |       |       |                                                       |  |
|                                                                                             |           |  | 聽力分貝                                                                                                                                                                           |  | 左： 右：                                                                                                                                                                        |      | 矯 正  |  | <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 |      | 色 盲   |       | <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 |  |
|                                                                                             | 兵 役       |  | <input type="checkbox"/> 役畢 <input type="checkbox"/> 國民兵 <input type="checkbox"/> 免役 <input type="checkbox"/> 未役                                                               |  |                                                                                                                                                                              |      |      |  | 退役日期                                                  |      | 年 月 日 |       |                                                       |  |
|                                                                                             | 教育程度      |  | <input type="checkbox"/> 不識字 <input type="checkbox"/> 小學 <input type="checkbox"/> 國中 <input type="checkbox"/> 高中(職) <input type="checkbox"/> 大專 <input type="checkbox"/> 研究所以上 |  |                                                                                                                                                                              |      |      |  |                                                       |      |       |       |                                                       |  |
|                                                                                             | 最 高 學 歷   |  |                                                                                                                                                                                |  | 科 系                                                                                                                                                                          |      |      |  | 就 學 期 間                                               |      |       |       | 是 否 畢 業                                               |  |
|                                                                                             |           |  |                                                                                                                                                                                |  |                                                                                                                                                                              |      |      |  | 年 月 至 年 月                                             |      |       |       | <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否 |  |
|                                                                                             | 會 使 用 語 言 |  |                                                                                                                                                                                |  | <input type="checkbox"/> 國語 <input type="checkbox"/> 台語 <input type="checkbox"/> 英文 <input type="checkbox"/> 日文 <input type="checkbox"/> 手語 <input type="checkbox"/> 其他_____ |      |      |  |                                                       |      |       |       |                                                       |  |
| 戶籍所在地：_____縣(市)_____ (鎮市區) _____里(村) _____鄰<br>_____路(街) _____段 _____巷 _____弄 _____號 _____樓 |           |  |                                                                                                                                                                                |  |                                                                                                                                                                              |      |      |  |                                                       |      |       |       |                                                       |  |
| 住 址：                                                                                        |           |  |                                                                                                                                                                                |  |                                                                                                                                                                              |      |      |  |                                                       | 傳 真  |       |       |                                                       |  |
| 聯絡電話：(宅) _____ (公) _____ (行動電話) _____                                                       |           |  |                                                                                                                                                                                |  |                                                                                                                                                                              |      |      |  |                                                       |      |       |       |                                                       |  |
| 電子信箱：_____                                                                                  |           |  |                                                                                                                                                                                |  |                                                                                                                                                                              |      |      |  |                                                       |      |       |       |                                                       |  |
| 家庭支持系統(家系圖、生態圖)：                                                                            |           |  |                                                                                                                                                                                |  |                                                                                                                                                                              |      |      |  |                                                       |      |       |       |                                                       |  |

一、身體(障礙)狀況描述：

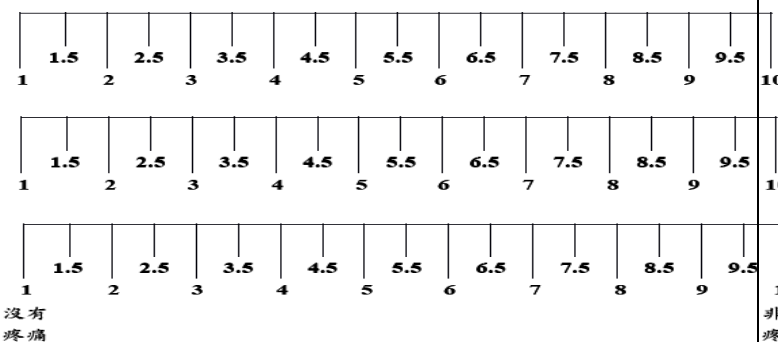
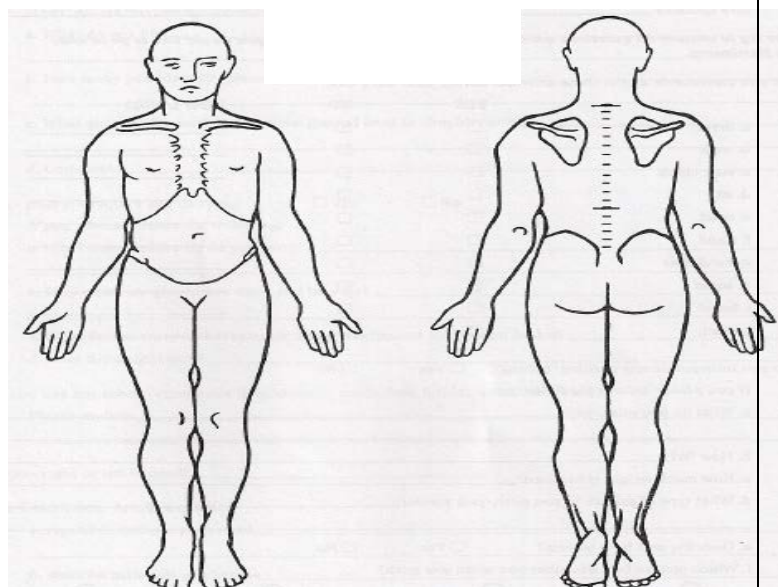
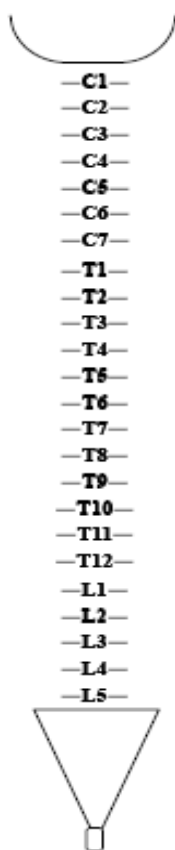
- 目前行動狀況：☐正常 ☐雖未使用輔具但行動緩慢 ☐行動時需輪椅或拐杖、義肢、手杖等輔具
- 使用輔助器材：☐無 ☐持拐杖 ☐助聽器 ☐輪椅 ☐義肢 ☐其他\_\_\_\_\_
- 其 他：\_\_\_\_\_

1. 醫療情形：

1. 受傷日期：\_\_\_\_\_
2. 受傷診斷：\_\_\_\_\_
3. 受傷原因：\_\_\_\_\_
4. 受傷對於工作影響：\_\_\_\_\_

5. 醫療復健狀況：最近一次受傷後 ☐未進行醫療復健 ☐醫療復健已結束 ☐持續醫療復健中

6. 疼痛狀況：請在疼痛部位註明並標上邊號，且針對該部位疼痛狀況自評分數。



7. 疼痛產生頻率：(如:每天幾次/每週幾次)\_\_\_\_\_

8. 容易發生疼痛的動作：\_\_\_\_\_

9. 如何可以減輕疼痛：\_\_\_\_\_

10. 疼痛發生多久後可以感覺到疼痛減緩：\_\_\_\_\_

|                            |                                                                                                                                                                                                                                                         |                                                                                                                                           |     |                                                       |           |     |     |  |
|----------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----|-------------------------------------------------------|-----------|-----|-----|--|
| 工<br>作<br>相<br>關<br>資<br>料 | 公 司 名 稱                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                           |     | 單位聯絡人                                                 | 先生/小姐     |     | 職 位 |  |
|                            | 地 址                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                           |     |                                                       | 聯 絡 電 話   |     |     |  |
|                            | 案主工作單位                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                           |     |                                                       | 案 主 職 稱   |     |     |  |
|                            | 工作內容簡述：                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                           |     |                                                       |           |     |     |  |
|                            | 勞 雇 關 係                                                                                                                                                                                                                                                 |                                                                                                                                           |     |                                                       |           |     |     |  |
| 保<br>險<br>相<br>關<br>資<br>料 | 具備保險身份                                                                                                                                                                                                                                                  | <input type="checkbox"/> 健保 <input type="checkbox"/> 勞保 <input type="checkbox"/> 公保 <input type="checkbox"/> 其他私人保險 _____ (如勾選其他者請提供下述資料) |     |                                                       |           |     |     |  |
|                            | 保險公司名稱                                                                                                                                                                                                                                                  |                                                                                                                                           |     |                                                       |           |     |     |  |
|                            | 保險名稱                                                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                           |     |                                                       |           |     |     |  |
|                            | 保險聯絡人                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                           | 電 話 |                                                       | 傳 真       |     |     |  |
| 案<br>主<br>主<br>要<br>需<br>求 | 案主對於未來工作期待 (可複選)<br><input type="checkbox"/> 1. 原公司相同工作 <input type="checkbox"/> 2. 原公司不同工作 _____ (請說明工作性質)<br><input type="checkbox"/> 3. 不同公司相同工作 <input type="checkbox"/> 4. 不同公司不同工作 _____ (請說明工作性質)<br><input type="checkbox"/> 5. 其他： _____ (請說明) |                                                                                                                                           |     |                                                       |           |     |     |  |
| 聯<br>絡<br>人                | 姓 名                                                                                                                                                                                                                                                     |                                                                                                                                           | 性 別 | <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 | 與案主關係     |     |     |  |
|                            | 聯絡地址：                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                           |     |                                                       |           | 傳 真 |     |  |
|                            | 聯絡電話：(宅) _____ (公) _____ (行動電話) _____                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                           |     |                                                       |           |     |     |  |
|                            | 電子信箱：                                                                                                                                                                                                                                                   |                                                                                                                                           |     |                                                       |           |     |     |  |
| 證<br>件<br>影<br>本           | 1. 身份證影本(正面)                                                                                                                                                                                                                                            |                                                                                                                                           |     |                                                       | 身份證影本(反面) |     |     |  |

表 A-3

職災勞工工作能力評估及強化訓練服務

(圖表 12) 轉介回覆表

|                                                                               |  |             |                                                       |
|-------------------------------------------------------------------------------|--|-------------|-------------------------------------------------------|
| 轉 出 單 位                                                                       |  | 聯 絡 人 員     |                                                       |
| 聯 絡 電 話                                                                       |  | 傳 真         |                                                       |
| 案 主 姓 名                                                                       |  | 身 分 證 字 號   |                                                       |
| 生 年 月 日                                                                       |  | 性 別         | <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 |
| 診 斷                                                                           |  |             |                                                       |
| 處 理 情 形                                                                       |  |             |                                                       |
| <input type="checkbox"/> 1. 已接案 <input type="checkbox"/> 2. 再轉介，機構/單位名稱：_____ |  |             |                                                       |
| <input type="checkbox"/> 3. 未接案 <input type="checkbox"/> 4. 其他_____           |  |             |                                                       |
| 說明與建議：                                                                        |  |             |                                                       |
|                                                                               |  |             |                                                       |
| 轉 入 單 位                                                                       |  | 受轉入單位主<br>管 |                                                       |
| 轉入單位聯絡人                                                                       |  | 聯 絡 電 話     |                                                       |
| 回 覆 日 期                                                                       |  |             |                                                       |

服務同意書

本人 \_\_\_\_\_ 同意參與工作能力評估及強化訓練，願意配合服務並準時出席。

此致 (工作強化訓練單位名稱)

立同意書人： (簽章) 日期： 年 月 日  
 身分證字號：  
 聯 絡 電 話：  
 地 址：

## 職災勞工工作能力評估及強化訓練服務

## (圖表 13) 工作需求問卷

姓名：\_\_\_\_\_ 編號：\_\_\_\_\_ 日期：\_\_\_\_/\_\_\_\_/\_\_\_\_

## 一、工作基本資料 (請依據之前工作狀況回答下列問題)

1. 請問你的工作職稱：\_\_\_\_\_
2. 請問你每天需要工作幾個小時？每天\_\_\_\_\_小時/每週\_\_\_\_\_小時
3. 是否會有加班的情形？  
☐ 每月 4 次以下   ☐ 每週 1~2 天   ☐ 每週 3~4 天   ☐ 每週超過 4 天
4. 請問工作中是否有特定的休息時間？如有，請說明休息時間之分配長度：  
☐ 有\_\_\_\_\_ ☐ 沒有
5. 你的慣用手為☐ 右手☐ 左手。

## 二、工作需求描述：請依據您“原本工作”盡可能回答下列所有問題

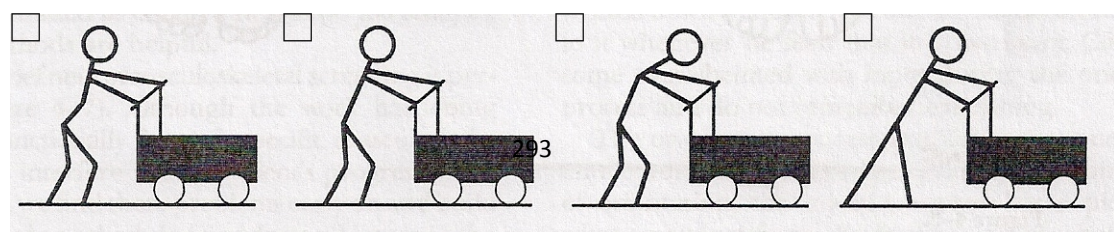
## 1. 在你工作時需要做到下列動作嗎？

|           | 是                        | 否                        | 一天中大概有多久的時間 |
|-----------|--------------------------|--------------------------|-------------|
| (1) 開車    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | _____       |
| (2) 走路    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | _____       |
| (3) 爬樓梯   | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | _____       |
| (4) 坐姿    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | _____       |
| (5) 轉身    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | _____       |
| (6) 站立    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | _____       |
| (7) 彎腰    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | _____       |
| (8) 蹲姿    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | _____       |
| (9) 跪姿    | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | _____       |
| (10) 伸手取物 | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | _____       |

2. 你在工作時，需要做到推或拉的動作嗎？ ☐ 有 ☐ 沒有

如果“有”請回答下列問題：

- (1) 你所推或拉的物品為何？\_\_\_\_\_
- (2) 需要推或拉多遠的距離？☐ 9 公尺以下   ☐ 10-100 公尺   ☐ 超過 100 公尺
- (3) 東西有多重？☐ 10 公斤以下   ☐ 11-50 公斤   ☐ 51 公斤以上
- (4) 是在怎樣的地面材質操作？☐ 平滑   ☐ 粗糙   ☐ 高低不平   ☐ 濕滑
- (5) 是否有使用有輪子的輔助工具？☐ 有 (☐ 有動力 ☐ 沒有動力)   ☐ 沒有
- (6) 下列哪一個圖最能描述你工作時推物品的姿勢？



(7)其他說明:\_\_\_\_\_

➤ 你在工作時，需要做到提/抬/舉物品嗎？ ☐有 ☐沒有

如果“有”請回答下列問題：

(1)你所提/抬/舉的物品為何？

(2)此物品的重量大概有多重？(如果重量變化很大，請舉例)

☐10 公斤以下 ☐11-50 公斤 ☐51 公斤以上 ☐\_\_\_\_\_

(3)所要提/抬/舉的距離有多高？(如：地面到肩膀高度)

☐地面至腰部高度 ☐地面至肩膀到腰部之間高度 ☐地面至過肩以上高度

☐腰部至地面高度 ☐腰部至過肩以上高度

☐肩膀以上高度至地面 ☐肩膀以上高度到腰部以上高度

☐特殊高度說明：\_\_\_\_\_

(4)其他說明:\_\_\_\_\_

➤ 你在工作時，需要做到搬運(揹或扛)東西嗎？ ☐有 ☐沒有

如果“有”請回答下列問題：

(1)你所搬運的物品為何？

(2)此物品的重量大概有多重？(如：幾公斤)

☐10 公斤以下 ☐11-50 公斤 ☐51 公斤以上 ☐\_\_\_\_\_

(3)距離有多遠？(如：幾公尺)

☐9 公尺以下 ☐10-100 公尺 ☐超過 100 公尺 ☐\_\_\_\_\_

(4)有使用其他工具協助搬運嗎？\_\_\_\_\_

(5)所搬運的物品重量變化是否很大嗎？☐是(說明：\_\_\_\_\_) ☐否

➤ 你工作時有使用特殊器具嗎？

☐手提鑽 ☐鏟車/起貨機 ☐電動鉅子/鉅子 ☐榔頭 ☐釘槍 ☐鉗槍

☐\_\_\_\_\_

➤ 工作任務描述—簡單舉例

~本問卷到此結束 感謝你的配合作答~

表 B-2

## 職災勞工工作能力評估及強化訓練服務

## (圖表 14) 工作分析報告書

使用說明：此表於評估階段分析案主工作時使用。

|                                                        |                                                                                              |                          |                          |                                    |        |
|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------|--------------------------|------------------------------------|--------|
| 姓 名                                                    |                                                                                              |                          | 日 期                      |                                    |        |
| 診 斷                                                    |                                                                                              |                          |                          |                                    |        |
| 工作職稱                                                   | ( <input type="checkbox"/> 非技術 <input type="checkbox"/> 半技術性 <input type="checkbox"/> 高技術性 ) |                          |                          |                                    |        |
| 工作描述                                                   |                                                                                              |                          |                          |                                    |        |
| 工作時間                                                   | 每天_____小時/每週_____小時/休息時間：                                                                    |                          |                          |                                    |        |
| 使用設備                                                   |                                                                                              |                          |                          |                                    |        |
| 一天工作姿勢：坐姿_____ % / 站姿_____ % / 走動_____ % / ( ) _____ % |                                                                                              |                          |                          |                                    |        |
| 案主工作<br>生理需求                                           | 不<br>需<br>要                                                                                  | 偶<br>爾<br>( < 1 小<br>時 ) | 經<br>常<br>( 1-3 小<br>時 ) | 主<br>要<br>需<br>求<br>( > 3 小<br>時 ) | 說<br>明 |
| 1. 力量                                                  |                                                                                              |                          |                          |                                    |        |
| 抬舉                                                     |                                                                                              |                          |                          |                                    | 距離 重量  |
| 揸/扛                                                    |                                                                                              |                          |                          |                                    | 距離 重量  |
| 推                                                      |                                                                                              |                          |                          |                                    | 距離 重量  |
| 拉                                                      |                                                                                              |                          |                          |                                    | 距離 重量  |
| 精細動作                                                   |                                                                                              |                          |                          |                                    | 距離 重量  |
| 扶                                                      |                                                                                              |                          |                          |                                    | 距離 重量  |
| 抓握                                                     |                                                                                              |                          |                          |                                    | 距離 重量  |
| 取物(高於肩)                                                |                                                                                              |                          |                          |                                    | 距離 重量  |
| 取物(低於肩)                                                |                                                                                              |                          |                          |                                    | 距離 重量  |
| 2. 動作                                                  |                                                                                              |                          |                          |                                    |        |
| 頸部動作                                                   |                                                                                              |                          |                          |                                    |        |
| 投擲                                                     |                                                                                              |                          |                          |                                    |        |
| 跑/跳                                                    |                                                                                              |                          |                          |                                    |        |
| 攀爬                                                     |                                                                                              |                          |                          |                                    |        |
| 彎腰                                                     |                                                                                              |                          |                          |                                    |        |
| 跪姿                                                     |                                                                                              |                          |                          |                                    |        |
| 爬行                                                     |                                                                                              |                          |                          |                                    |        |
| 轉身                                                     |                                                                                              |                          |                          |                                    |        |
| 平衡                                                     |                                                                                              |                          |                          |                                    |        |

|                 |  |  |  |  |  |
|-----------------|--|--|--|--|--|
| <b>3. 感覺/知覺</b> |  |  |  |  |  |
| 聽覺              |  |  |  |  |  |
| 視覺              |  |  |  |  |  |
| 遠               |  |  |  |  |  |
| 近               |  |  |  |  |  |
| 顏色              |  |  |  |  |  |
| 深度              |  |  |  |  |  |
| 知覺              |  |  |  |  |  |
| 感覺              |  |  |  |  |  |
| 閱讀              |  |  |  |  |  |
| 寫字              |  |  |  |  |  |
| 說話              |  |  |  |  |  |
| <b>4. 工作環境</b>  |  |  |  |  |  |
| 室內              |  |  |  |  |  |
| 室外              |  |  |  |  |  |
| 熱/冷             |  |  |  |  |  |
| 潮濕              |  |  |  |  |  |
| 乾燥              |  |  |  |  |  |
| 蒸氣/煙燻           |  |  |  |  |  |
| 噪音              |  |  |  |  |  |
| 靠近移動中的<br>物品    |  |  |  |  |  |
| 危險機械            |  |  |  |  |  |
| 鋒利工具            |  |  |  |  |  |
| 光能              |  |  |  |  |  |
| 熱能              |  |  |  |  |  |
| 油滑              |  |  |  |  |  |
| 擁擠場所            |  |  |  |  |  |
| 化學性             |  |  |  |  |  |
| 震動              |  |  |  |  |  |
| <b>5. 工作狀態</b>  |  |  |  |  |  |
| 移動的             |  |  |  |  |  |
| 獨自工作            |  |  |  |  |  |
| 與人接觸            |  |  |  |  |  |
| 操作機械            |  |  |  |  |  |
| 不規則的            |  |  |  |  |  |



➤ 工作環境測量與紀錄：(繪圖示意工作環境，如椅子、設備等高度)

2. 工作主要特殊需求摘要：

評 估 人：\_\_\_\_\_日 期： 年 月 日

單位計畫負責人：\_\_\_\_\_日 期： 年 月 日

表 B-3

## 職災勞工工作能力評估及強化訓練服務

## (圖表 15) 工作能力評估報告書

使用說明：此表於評估階段紀錄案主工作能力評估結果，並與案主工作需求作對照，提出案主需要工作強化訓練之處。

|                                                        |                                                                                              |         |     |     |
|--------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------|---------|-----|-----|
| 姓 名                                                    |                                                                                              |         | 日 期 |     |
| 診 斷                                                    |                                                                                              |         |     |     |
| 工作能力<br>評估項目                                           | 項 目                                                                                          | 使 用 工 具 |     | 時 間 |
|                                                        | 生理功能                                                                                         |         |     |     |
|                                                        | 生產力                                                                                          |         |     |     |
|                                                        | 安全性                                                                                          |         |     |     |
|                                                        | 認知功能                                                                                         |         |     |     |
|                                                        | 感覺功能                                                                                         |         |     |     |
|                                                        | 人際互動                                                                                         |         |     |     |
|                                                        | 社會適應                                                                                         |         |     |     |
|                                                        | 總 計                                                                                          |         |     |     |
| 工作職稱                                                   | ( <input type="checkbox"/> 非技術 <input type="checkbox"/> 半技術性 <input type="checkbox"/> 高技術性 ) |         |     |     |
| 工作描述                                                   |                                                                                              |         |     |     |
| 工作時間                                                   | 每天_____小時/每週_____小時/休息時間：                                                                    |         |     |     |
| 使用設備                                                   |                                                                                              |         |     |     |
| 一天工作姿勢：坐姿_____ % / 站姿_____ % / 走動_____ % / ( ) _____ % |                                                                                              |         |     |     |

| 案主工作能力報告     |      |
|--------------|------|
| ✓            | 生理功能 |
| ✓            | 生產力  |
| ✓            | 安全性  |
| ✓            | 認知功能 |
| ✓            | 感覺功能 |
| ✓            | 人際互動 |
| ✓            | 社會適應 |
| (本表格可自行延伸使用) |      |

| 能力項目 | 工作要求能力 | 案主目前功能 | 能力符合 |   | 案主功能促進可能性 |   |   | 工作要求改變可能性 |   |   | 介入目標 |   |
|------|--------|--------|------|---|-----------|---|---|-----------|---|---|------|---|
|      |        |        | 是    | 否 | 低         | 中 | 高 | 低         | 中 | 高 | 是    | 否 |
|      |        |        |      |   |           |   |   |           |   |   |      |   |
|      |        |        |      |   |           |   |   |           |   |   |      |   |
|      |        |        |      |   |           |   |   |           |   |   |      |   |
|      |        |        |      |   |           |   |   |           |   |   |      |   |
|      |        |        |      |   |           |   |   |           |   |   |      |   |
|      |        |        |      |   |           |   |   |           |   |   |      |   |
|      |        |        |      |   |           |   |   |           |   |   |      |   |
|      |        |        |      |   |           |   |   |           |   |   |      |   |
|      |        |        |      |   |           |   |   |           |   |   |      |   |

(本表格可以自行延伸使用)

評 估 人：\_\_\_\_\_ 日 期： 年 月 日

單位計畫負責人：\_\_\_\_\_ 日 期： 年 月 日

|       |
|-------|
| 表 C-1 |
|-------|

# 職災勞工工作能力評估及強化訓練服務

(圖表 16)工作強化個別訓練計畫書

使用說明：此表適用於目標擬定階段時使用，用以紀錄復工目標與個別計畫內容。

|          |  |     |  |            |                                                       |
|----------|--|-----|--|------------|-------------------------------------------------------|
| 姓 名      |  | 年 齡 |  | 性 別        | <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 |
| 診 斷      |  |     |  | 受 傷<br>日 期 |                                                       |
| 復工目<br>標 |  |     |  |            |                                                       |

1. 工作能力評估結果：

2. 工作分析評估結果：

3. 案主需要提升能力：

4. 工作強化訓練目標：

5. 工作強化訓練計畫：

6. 第一次工作強化訓練內容：

日期：

時間：

訓練項目：

評 估 人：\_\_\_\_\_ 日 期： 年 月 日

單位計畫負責人：\_\_\_\_\_ 日 期： 年 月 日

表 C-2

### 執行工作強化同意書

本人 \_\_\_\_\_ 已詳閱「工作強化個別訓練計畫書」，了解所要接受的工作強化訓練內容，同意配合訓練並準時出席，每週至少兩次，每次 2 小時以上，且出席訓練課程不得少於計畫次數的一半。

此致 （工作強化訓練單位名稱）

立同意書人： （簽章）日期： 年 月 日

身分證字號：

聯 絡 電 話：

地 址：

表 D-1

## 職災勞工工作能力評估及強化訓練服務

## (圖表 17) 訓練執行紀錄

使用說明：1. 此表適用於職災勞工進行工作強化計畫時，紀錄每次訓練執行內容。  
2. 訓練計畫如有變更請更換新的紀錄單張，接續紀錄。

| 姓 名                  |  |  |  |  | 執行期間 | 年 月 日～ 年 月 日 |  |  |  |
|----------------------|--|--|--|--|------|--------------|--|--|--|
| 日 期                  |  |  |  |  |      |              |  |  |  |
| 當次訓練時數               |  |  |  |  |      |              |  |  |  |
| 訓練項目：<br>紀錄每次進行時間或次數 |  |  |  |  |      |              |  |  |  |
|                      |  |  |  |  |      |              |  |  |  |
|                      |  |  |  |  |      |              |  |  |  |
|                      |  |  |  |  |      |              |  |  |  |
|                      |  |  |  |  |      |              |  |  |  |
|                      |  |  |  |  |      |              |  |  |  |
|                      |  |  |  |  |      |              |  |  |  |
| 訓練人員<br>簽章           |  |  |  |  |      |              |  |  |  |
| 參與人<br>簽章            |  |  |  |  |      |              |  |  |  |

註：每次訓練結束之後請訓練人員與參與人簽章。

|       |
|-------|
| 表 D-2 |
|-------|

## 職災勞工工作能力評估及強化訓練服務

(圖表 18)週進展紀錄

使用說明：此表適用於職災勞工進行工作強化計畫時，紀錄案主每週進展使用。

[illegible]

註：1.「核心項目」：工作體適能訓練、工作模擬與工作樣本操作、工作安全衛教；

2. 「輔助項目」：心理適應性輔導、社會功能訓練、工作現場訓練、轉銜服務、其他。

### 3. 本表每週紀錄

[illegible]



表 E

## 職災勞工工作能力評估及強化訓練服務

## (圖表 19) 結案報告書與追蹤紀錄單

使用說明：此表適用於職災勞工於訓練計畫結束時，總結訓練過程與追蹤使用。

| 結案報告書                                                                                                                                                              |  |      |                     |
|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--|------|---------------------|
| 姓 名                                                                                                                                                                |  | 評估日期 |                     |
| 診 斷                                                                                                                                                                |  | 結案日期 |                     |
|                                                                                                                                                                    |  | 參與比例 | 實際參與____次/計畫設計____次 |
| ➤ 開案時狀況：                                                                                                                                                           |  |      |                     |
| ➤ 治療過程總結：                                                                                                                                                          |  |      |                     |
| ➤ 目前功能狀況：                                                                                                                                                          |  |      |                     |
| ➤ 注意事項：                                                                                                                                                            |  |      |                     |
| 撰寫人：_____                                                                                                                                                          |  |      |                     |
| 追蹤紀錄單                                                                                                                                                              |  |      | 負責人                 |
| 第一次追蹤：____年 ____月____日（結案後一個月）<br>追蹤結果 <input type="checkbox"/> 案主已就業（職務類型：_____）<br><input type="checkbox"/> 案主未就業（因素：_____）<br><input type="checkbox"/> 其他_____。 |  |      |                     |
| 第二次追蹤：____年 ____月____日（結案後三個月）<br>追蹤結果 <input type="checkbox"/> 案主已就業（職務類型：_____）<br><input type="checkbox"/> 案主未就業（因素：_____）<br><input type="checkbox"/> 其他_____。 |  |      |                     |
| 第三次追蹤：____年 ____月____日（結案後六個月）<br>追蹤結果 <input type="checkbox"/> 案主已就業（職務類型：_____）<br><input type="checkbox"/> 案主未就業（因素：_____）<br><input type="checkbox"/> 其他_____。 |  |      |                     |

## 第五篇 工作能力評估與強化訓練範例說明

如前面所提及，工作強化主要是提供一個以工作為導向的治療介入方式，並沒有一定的執行方式，每一個單位的執行方式會是單位場地、經費與人力的差異作調整，且必須要因應單位接受轉介個案的需求，提供不同的服務模式，此篇是以目前台灣最常見的工作能力評估與強化訓練執行模式，也就與醫院或復健中心緊連的工作強化方案來作介紹，會針對單位發展、場地、專業人員、評估設備、評估方式、介入方式並會舉該單位一個案進行實際案例說明。

### 第一章 Loma Linda 大學醫學中心勞工評估和復健中心

#### 壹、單位簡介

勞工評估和復健中心(Worker's Evaluation and Rehabilitation Center, WERC)雖然隸屬於 Loma Linda 大學醫學中心的職能治療部門，但他是一個獨立的門診治療中心。他位於加州南邊，靠近洛杉磯的地方，共 1900 平方英尺，和手傷中心共用一個候診室，主要治療室佔空間的一半，另外有木工室、儲藏室、辦公室。整個治療室有鋪地毯，光線和氣溫控制適中，且周圍有許多窗戶，讓整個空間看起來寬敞許多。

WERC 始於 1983 年，花兩年的時間將場地擴大到 1900 平方英尺，並且在三年後將場地擴大到本來的兩倍。WERC 的員工致力於幫助個案重回職場，所提供的服務有工作耐力檢測、工作能力評量、工作強化和工作分析，運用標準化和非標準化的工具進行評估和訓練，另有其他相關方案如背部受傷復健方案、頭部創傷急性復健團隊、職能治療學校、工作坊和專業組織等。WERC 員工透過個案報告、進修、工作坊、研究等，持續提升其專業能力以協助個案得到最好的治療。

#### 貳、方案發展的歷史

在 1983 年，Loma Linda 大學職能治療系的 Edwinna Marshall 和 John Kerr 教授，以及手傷中心的治療師 Janet Waylett 認為需要提供額外的治療給上肢受傷的勞工，於是成立了 WERC。許多個案在手傷中心治療成效不錯，但最後都無法回去工作，可能因為他們有虛弱和疼痛的問題，若他們無法安全地從事任務，未來回去工作後還是有再受傷的可能性，且他們對自己的工作能力通常感到很焦慮，運用工作強化可以減輕上述的問題。

因此，由兩位職能治療師 Marilyn Wright 和 Debbie Holmes 一起規劃工作強化方案。當時，個案接受體耐力的評估，其轉介醫師為骨科醫師，評估結果幫助治療者了解該提供怎樣的訓練以讓個案回歸工作崗位。工作耐力評量是 WERC 提供的第一個服務，當時也提供工作分析，之後慢慢發展出工作能力評估。WERC 建立了基本的服務後，在治療師的領導下慢慢擴大其他的服務。

### 參、個案團體服務

目前 WERC 的個案有 70% 是上肢受傷，30% 是背部受傷，大部分的個案都是從事建築或製造業，多數是 25-45 歲的男性，但也有一部分是擔任護士、辦事員或工友的女性，他們都是受傷勞工且接受勞工賠償保險公司的給付。

### 肆、方案目標

WERC 的主要目標是提供可以讓個案重回工作的評估和治療，他們通常是被醫生轉介過來，醫生轉介來是希望可以獲得個案體耐力的客觀資料並看結果是否符合工作所需，讓醫生判斷個案是否可以安全且成功地重回工作。

若個案目前能力無法回去工作，醫生會將個案轉介到工作強化方案，希望藉由工作強化以訓練其不足的工作能力，才能回歸職場。有時，醫生、治療人員或律師可能想了解個案各方面能力，如準時、工作耐力、安全行為等，因此會轉介來接受工作能力評估。

### 伍、工作人員

WERC 目前是由四位職能治療師、一位職能治療助理、一位秘書組成，兩位治療師負責多專業的背傷復健方案，其他成員負責背傷個案的諮商，並與醫生、心理師、針灸師和物理治療師合作。

WERC 的個案經由醫師和復健諮商師轉介下，接受工作強化專業的評估與治療，通常新的個案會排給個案量較少的治療師，其他的考量則是看哪一位治療師最擅長處理該個案的問題，治療師們也要常舉辦個案討論，才能對不同個案的處理有更進一步的認識。

### 陸、參考架構/臨床哲理

Loma Linda 大學職能治療系的兩位客座講師 Leonard Matheson 和 Linda Ogden-Niemeyer，協助建立 WERC，在 1983 年，Dr. Matheson 發表了 *Work Capacity Evaluation, A Training Manual for Occupational Therapists* 一書，他提出工作導向職能治療的概念，並將急性復健和重返職場做一個連結，這個概念和手傷中心對受傷勞工治療的理念契合，WERC 一直秉持此理念以協助將受傷個案的治療和工作做一個接軌。

Lorna Jean King 也曾在 Occupational Therapist Forum 中發表一篇 "Competence and Credibility: A Challenge to Professional Self-Discipline" (1986) 來闡述 WERC 的重要哲理，她說"知道如何去分析和改造活動是職能治療師應具備的專業知識"，活動分析是工作評估和工作強化的重要基石，也是職能治療的根基，因此在工作導向的評估和治療是非常重要的。

## 柒、工作能力評估方式

### 一、評估設備

WERC 用來評估和治療的設備都符合需求，標準化測驗是可信的，但效度有待商榷，而工作模擬效度較高，但缺乏信度方面的資料，WERC 力求在標準化測驗和非標準化工作模擬之間取得平衡。WERC 最常用的有 Valpar Component Worksamples, Work Evaluation System Technology (WEST), 和 BTE Work Simulator 等。

WERC 具有的標化評估工具有，Valpar 工作樣本 Valpar#1、Valpar#4、Valpar#5、Valpar#6、Valpar#8、Valpar#9、Valpar#10、Valpar#11、Valpar#14、Valpar#15、Valpar#16、Valpar#19；WEST 2 和 WEST 4、WEST Tool Sort and Loma Linda Activity Sort；Baltimore Therapeutic Equipment (BTE)；Minnesota Rate of Manipulation Test、Bennett Hand Tool Dexterity Test、Crawford Small Parts Dexterity Test、Purdue Pegboard。

另外，WERC 常用的非標準化評估工具包含，Pipe Tree（組裝管子任務）、Brick Stack（將木架上的磚頭移到另一層木架）、Large and Small Birdcages（用來評估手部靈巧度和工作姿勢耐力）、Automobile engine（四輪的自動引擎）、Fastener Sort（可評估上肢的抓握、操作、站姿耐力等）、Hammering Task（用加重的鐵槌和釘子來訓練力氣，也可提升工作姿勢耐力）、Bennett Board（可組裝和拆解的垂直板，培養不同高度工作平台所需的耐力）、Materials Handling Simulations（包含各種不同的握把、箱子、推車等，可模擬抬重物、搬運和推/拉重物）。

其他模擬工作站則是根據一些工作分析所設計的，儲藏室裡還有雜貨推車、鼓、運動桌和墊子、手推車等，當個案有特殊需求時可以馬上拿來使用。計畫之後要擴大空間，還會再增加碎石窪坑、磚頭、蓋房屋活動、木工、傳送帶等。

### 二、評估的種類

WERC 包含兩種工作分析，每個個案一開始都會先做半天到一天的工作耐力檢測(Work tolerance screening)，其目的有：

1. 可以馬上了解個案特定生理表現能力。
2. 可當作基礎能力以供未來比較
3. 為未來長期的工作能力評量提供一個指引工。

作耐力檢測包含一系列結構化的活動，可看個案各方面的能力如站和坐耐力、其他工作姿勢耐力、抓握能力、工具使用能力、搬運重物、推/拉重物等。

工作能力評量(Work capacity evaluation)則通常會測五到十天，個案會在工作模擬下檢測其工作能力，可為個案的職業諮商提供一些訊息。工作能力評量所提供的資料不只包括工作耐力，還有工作態度，如準時、安全行為、挫折忍受

等。

工作能力評量通常用 Valpar MESA 和其他 Valpar 的工作樣本來測個案性向、興趣和學科能力，其他紙筆測驗如 Differential Aptitude Test 和 Wide Range Interest and Opinion Test 也是需要的。

WERC 第三種評量是工作分析，通常是保險公司要求做的，它是職能治療師活動分析的延伸，通常工作分析將焦點放在個案的生理能力，治療師會根據個案的診斷和限制來評估個案的能力。工作分析可花一小時到一天，但通常治療師會花兩小時評估，兩小時寫報告。

工作分析的主要目標有：

1. 提供醫師關於個案工作能力的狀況，以決定個案是否可重回工作。
2. 提供其他相關單位關於個案工作能力的狀況，讓他們在對個案工作能力有爭議時可以有個明確的參考。

雖然有人覺得工作分析很耗時，但 WERC 的工作人員覺得那是很值得的，因為可以進一步觀察個案在實際工作中的表現。

## 捌、工作強化訓練計畫介入

在 WERC 中，工作強化被定義為”個別的工作導向治療過程，透過工作模擬或實際的任務，以增強個案耐力和產能，其最終目標在增加個案的工作機會。”個案的工作強化目標是根據他的工作耐力檢測和工作能力評量，包含握力、手的靈巧度、工具使用能力、全身動作、姿勢耐力、舉重能力和搬運能力等。

個案可透過特定活動來達到其目標，如 WEST 2, WEST 4、Valpar Component Worksamples, BTE Work Simulator 和其他非標準化的模擬工作站，個案也有可能被安排參加有氧活動和木工。大部分的個案每天都會使用到 BTE，個案可以在之後慢慢增加阻力和難度。通常工作強化方案會持續四週：

- 第一週：三天各三小時
- 第二週：四天各四小時
- 第三週：五天各五小時
- 第四週：五天各 6-8 小時

訓練的時間隨著個案能力慢慢提升，在第四週之前，個案應可應付全職的時間。工作強化時間表是以 30 分鐘為一個時段，但可以有彈性地運用，可視個案需要增加或減少 15 分鐘。個案每天早上會參加 30 分鐘的有氧運動，再來是早上和下午的工作訓練，各休息 10 分鐘，治療師視情況會要求個案重複動作、增加持續度、阻力或難度。經過統計後，發現 55% 的個案可以回到工作，不管是本來的工作、經調整後的工作或新的工作，15% 進入職業復健方案，26% 需要後續醫療處理，4% 無法取得聯繫。

## 玖、行銷單位服務

Loma Linda 大學的工作強化方案是起源於臨床對個案的觀察，很多個案完

成手傷復健後仍無法回歸職場工作，因此此方案是用來將急性醫療復健和回歸職場做一個接軌。WERC 傳統的治療模式是比較像庇護性的工作場所，新的工作強化方案則是讓個案在就業市場上更具有競爭性，其行銷手法是針對可能轉介來的機構做宣傳。

針對不同的機構會有不同的行銷手法，通常面對面行銷較用在復健護士和職業諮商師，較少用在醫師和保險公司。WERC 的員工都需要上相關的行銷課程，以向他人推銷工作強化的服務。其他手法包括舉辦參觀、印製簡介、報紙廣告等。

建立和維持行銷網絡也是很重要的，法律顧問、醫療諮詢和勞工賠償系統都是很重要的資源，治療師可以多舉辦一些工作坊、課程以增加工作強化方案的曝光率，並且讓大眾對工作強化有基本的認識。

## 拾、個案報告

Mr. M 是一位 40 歲的榮民，從事鐵路機械工已有 20 年，他之前因為右臂手肘骨折而在本院開刀，之後接受手傷中心的復健三個月。他被轉介到 WERC 接受工作耐力檢測和四週的工作強化訓練，主要焦點放在於“他可以回到本來的工作崗位嗎？”

經過工作耐力檢測後，發現 Mr. M 的功能限制有：工具使用能力退化、右手握力下降、關節活動度下降，舉重、搬運和推拉的能力也變弱。根據工作分析報告，Mr. M 目前的工作要求有：舉起 50 磅的重物、搬運 40 磅的箱子等。

Mr. M 的工作強化治療計畫如下：

- ✓ 用 Valpar Component Worksamples #4 和 #9 增加右手手腕關節活動度。
- ✓ 用 WEST 4, BTE, Hansel push/pull 和其他模擬活動增進右手握力。
- ✓ 用 WEST 4, Bennett Board, WEST 2 Brief Tool Use, BTE 等增加右手使用工具能力。
- ✓ 用 WEST 2 增加舉重能力。
- ✓ 用 WEST 重物等來訓練搬運能力。
- ✓ 用 Hansel push/pull, 繩子等訓練推/拉能力。

以下是 Mr. M 四週以來的表現摘要：

- ✓ 出席率：Mr. M 共參加七個半天(3-4 小時)、十個整天(5-7 小時)，沒有缺席。
- ✓ 症狀反應：在整個過程中，Mr. M 主要的症狀抱怨是：右手肘外側疼痛、旋前/旋後時前臂近端很緊、完全旋前時前臂背側有灼熱感。當增加阻力性活動後，他會抱怨手肘疼痛。
- ✓ Mr. M 的進步如下：
  1. 右手手腕關節活動度增加、疼痛減少且可以快速重複地使用前臂和手腕
  2. 右手握力進步到 95 磅，握力在正常範圍
  3. Bennett Hand Tool Dexterity Test 中使用工具速度的分數有增加，百分等級到 80

4. 用 BTE 測量其阻力性工具使用，右手有顯著的進步
5. 舉重能力增加到 55 磅，右手最重到 40 磅，左手可到 60 磅
6. 搬運能力增加到 50 磅
7. 使用四輪推車，可推/拉到 250 磅

Mr. M 在結束訓練後，成功地回到本來的工作崗位中。

## 第二章 Henry Ford 復健部的 RTWC

### 壹、中心簡介

Henry Ford 復健部的 RTWC 是 Henry Ford Health Care Corporation (HFHCC) 的分支，HFHCC 復健部提供完整的復健服務，包含：職能治療、物理治療、語言治療、職業復健、社工服務、運動醫學、手傷治療、勞工復健，RTWC 提供一個全面的工作方案，幫助個案安全地回歸職場，讓醫師對個案的進步情形掌握更多資訊，也讓雇主對個案重拾信心。

目前在底特律有兩家 RTWC，第一家 Return to Work Center-New Center Pavilion(RTWC-NCP)是建立於 1983 年，第二家 Return to Work Center-Centerline(RTWC-C)在 1987 年成立。密西根每年約有 80000 個勞工賠償案例，約有 60%的個案在底特律。

RTWC-NCP 座落於 Henry Ford Hospital 附近，其個案主要是來自該醫院，由骨科醫師、整形外科醫師等轉介而來。而 RTWC-C 則是在一個門診復健中心，其轉介來源包括 Henry Ford Hospital 的醫師、當地醫師、保險公司和職業復健個案管理員等，主要是上肢和背部受傷的個案。

RTWC 包含兩個主要方案：受傷預防和受傷照護，受傷預防是針對特定職業設計的方案，受傷照護則包括工作能力評量和檢測、工作場所評量和工作強化。其主要目標在提供客觀、完整和正向的方案以符合市場的需求，當個案量已滿時，會將新個案轉到其他中心。

### 貳、工作人員

中心的工作人員、督導必須對職業復健有足夠的知識和技能，以確保高品質的服務，必須有合格的職能治療師和助理，其工作內容如下：

- ✓ 在職業復健模式下提供職能治療。
- ✓ 開創工作模擬環境。
- ✓ 提供完整的治療如評估、工作強化、身體力學、預防措施、工作分析等。
- ✓ 有效地完成職業復健。
- ✓ 完整、精簡、準時地完成書面紀錄。
- ✓ 維持專業的客觀性並且尊重病人隱私。
- ✓ 另有合格的復健諮商師和物理治療師協助其他業務。

### 參、設施設備與轉介

每一個中心的空間和型式不同，從 600 平方英尺到 2000 平方英尺都有。轉介來源包括：醫師、勞工賠償局、保險公司、個案管理員、復健諮商師等，所有轉介來源都必須有醫師的轉介單。



## 肆、參考架構/臨床哲理

參考架構可以引導職能治療的過程，在 RTWC 中運用到的參考架構有人體運動學、神經學、職能行為、生理-心理-社會和發展理論。他們認為工作對個案是很重要的，可讓他們覺得自己是有產能的人。RTWC 運用的原則有職能治療、職業復健和特殊教育等。

## 伍、評估過程

RTWC 的評估包含工作耐力檢測(work tolerance screening, WTS)和工作能力評量(work capacity evaluation, WCE)，WTS 的施測不超過四小時，當個案不能應付 WCE 中的耐力活動時，可用 WTS 檢查其耐力。理想上，個案完成三到五天的 WCE，其特定的項目有：肌肉骨骼能力/身體力學/耐力/痛苦忍受度/認知技巧/整體工作行為。

WCE 將個案施測結果定義為：1. 競爭性工作的可行性/2. 特定或整體的工作表現/3. 短期工作忍受度(三到五天)/4. 成功就業必要的顯著工作行為。

WCE 三個重要元素：初訪、評估、結案訪談/建議。

### 一、初訪

初訪有一定的步驟，一旦經由轉介後，中心會和個案約診，個案第一次來的時候，他的專屬治療師會完成初訪面談紀錄，包含個案的醫療史和工作史，並了解他對於目前工作的喜好、重返工作的意願。個案也會拿到一本手冊，上面有方案的流程表、出席規定、抽菸規範、安全守則等，安全守則包含在未經治療師指示下，不可擅自進行任務、使用正確的身體力學等，可用身體力學檢核表來評估。

若個案有疼痛的問題，則使用 Pain Index Form，讓個案可以在表格的人體上標註其疼痛的位置，另外還有 Health and Functioning form，包含個案健康狀況、日常生活、休閒生活和工作意願等問題，這些資訊可以用來設定個案工作強化的目標。

### 二、評估

WCE 的評估包含個案生理功能、標準化工作評估、模擬活動等，每一個人的方案都不同，會隨著診斷、受傷情況而有差異。個案的握力用 Jamar Dynamometer 和 Baltimore Therapeutic Equipment Work Simulator 測量，至於手部靈巧度則有 Minnesota Rate of Manipulation Test, O' Connor Dexterity, O' Connor Tweezer, Pennsylvania Bimanual, 和 Nine-hole Peg Test，另外也會有感覺測驗、關節活動度和肌力測驗。至於其他的工作測驗如下：Valpar #1、Valpar #2、Valpar #8、Valpar #9、Valpar #19、WEST 2 & 4、The Work System、The Baltimore Therapeutic、Equipment Work Simulator (BTE)。

這些測驗工具被認為可以在工作能力評量中測出個案的工作表現，工作模擬

也是很好的評量方式，針對上肢受傷，代表性的評估有：

五種姿勢下的握力、BTE 靜態握力、捏力、Purdue Pegboard、Minnesota Rate of Manipulation Test、Pennsylvania Bimanual Dexterity、Valpar #1、Valpar #19、Valpar #9、Valpar #8、WEST 2、BTE lift task、The Work System 訓練和組裝。另外，代表性的工作模擬測驗有：Pipe tree（組裝和拆解）、Crate（搬運模擬）、Hauling（煤渣磚運送）。

### 三、結案訪談/建議

結案訪談會在個案完成工作能力評量後進行，治療師會在此時和個案說明其各個測驗的結果，並且和個案討論復健目標，治療師給予的建議包括：工作強化方案/職場工作分析/回歸工作/轉介其他服務，如職業復健、職能治療或物理治療/神經精神測驗和治療。如果個案會被轉介到工作強化方案，可討論接下來的目標與訓練，從第二天開始進行訓練，在訪談中，個案可以主動參與目標的設定。

### 陸、工作強化訓練介入

#### 一、訓練介入方式

工作強化是希望盡可能模擬個案的工作環境，個別工作強化方案可進行一到八週，但通常是三到四週，每天從 7:30 A.M. 到 3:30P.M.，個案每天早上、中午、下午和離開時都要打卡，打卡制度可以建立起上班準時的規範，也可以做為個案的出席紀錄。

個案的工作強化方案是根據他的工作能力評量和職場工作分析，訓練通常從一天兩小時開始，當個案耐力、產能提升後，慢慢變成一天 8-10 小時，工作強化對個案的體能要求會到最接近其真實工作的範圍，或是達到他本身的極限。

工作強化訓練包含工作模擬和標準化的模擬工具，RTWC 的設備有：繩子、梯子、樓梯、手推車、洗衣設備、電器硬體、鉛管硬體、條板箱、自動引擎、車床、磚塊、木工設備、桶子、砂石、輸送帶、掛勾、容器、箱子等。

很多工廠都很願意捐一些不要的設備給工作強化中心，譬如桶子、箱子、引擎、容器等，標準化評估工具如 Valpar、WEST 和 BTE 可以用來增加個案體能和耐力。Work System 適合給上肢/背部/下肢受傷的個案，且一次可供四個個案一起進行，通常是 1/2 到 6 小時，每半小時或每小時會評估個案的表現。其他常用設備如下：Pipetree and Birdcage、Blandenship Push/Pull Sled、Schwin Air-Dyne exercise bikes。另外還有壓力處理團體和背部照護課程，用相關材料、活動來教導個案紓解壓力以及處理/預防背部受傷。

#### 二、職場工作分析

工作強化方案中，第一週治療師就會和雇主聯絡以完成職場工作分析，但很

多雇主都不願意，如果無法實際到職場分析，治療師可用類似的工作來模擬，或根據一些書面資料來進行分析，如 Dictionary of Occupational Titles。

工作分析會看工作很多不同的面向，譬如體能要求、環境適應、使用工具等，密西根大學發展一套 2-D Static Ergonomic Test from the Center for Ergonomic Study，此軟體可用來協助工作分析。

### 三、書面記錄

書面記錄是成功工作強化方案很重要的一環，它必須是客觀、完整且即時的，RTWC 關於書面記錄的政策，是個案的評估報告必須在完成評估的五天之內給其醫師、保險公司業務員、轉介機構或其他相關專業。必須每兩週記錄其進展，結案報告則是在個案結束治療一週內完成。

每日的記錄是監督個案有沒有進步的好方法，RTWC 用兩種紀錄的格式，一種是印有每天所有的活動，治療師可在空格中填上觀察與評語，一種是針對個案的整體表現、工作行為的摘要記錄，治療師可和律師或法律專家請教關於書面記錄的政策和程序。

### 四、其他工作方案活動

RTWC 也會有預防的方案，包括工作分析、管理諮詢、教學課程和後續追蹤等。另外也有轉銜工作坊，可讓不能回到職場的個案，在工作坊工作。

#### 五、方案評估

為了評估 RTWC 的功效，可對每個個案做評估，這個評估包含個案年紀、性別、診斷、訓練方案類型、訓練時間和結案成果。結案成果反映了方案的成功與否，個案若能回去工作或被發現是症狀誇大者，都算方案成功。之後會於三個月、六個月和一年後做追蹤，所有資料都會記錄儲存，以評估方案的成效。

### 捌、行銷單位服務

RTWC 的行銷活動是由行銷部門負責，其本身的位置也是根據市場分析，看受傷勞工大概都住在哪裡，可用 Henry Ford Hospital 的個案住址，用郵遞區號分析。最後選擇的位置是讓他們可以在坐車 15 分鐘內可到達的地方。RTWC 並不是一個獨立的中心，它和職能治療、物理治療、職業醫學、心肺復健等鄰近，以提供完整的職業復健。RTWC 的行銷活動，包含向可能轉介來的專業宣傳方案，如醫師、復健諮商師、護士、勞工賠償保險公司、個案管理員等。

### 玖、個案報告

Fred 是一位 39 歲男性，其非優勢的左手第五掌骨骨折，Fred 是在四個月前送瓦斯時受傷的，之後他參與了八次職能治療，他抱怨左手有疼痛、麻、刺痛和虛弱的問題，他向勞工賠償局提出申請，目前也無法回去工作。

在初訪時，Fred 說他高六呎四，體重 250 磅，他第一天先進行工作耐力檢

測，包含上肢耐力、搬運物品以及在不同高度的工作平台工作。Fred 左右手都可達到完全的關節活動度，握力、靈巧度也都可達到第一個百分等級，用 BTE 測量則發現左手因為疼痛無法做到最好的表現，雙手感覺測驗都沒問題，Fred 因為抱怨疲勞和左手麻，所以沒有測舉重和搬運能力。

工作分析在工作耐力檢測一週後完成，觀察中發現 Fred 搬運瓦斯時也會稍微用到左手，但大部分活動都是用右手。從以上評估和工作分析，RTWC 認為 Fred 仍可表現出本來工作中的要求，他的評估報告也給醫師和勞工賠償公司，最後他的勞工賠償申請被駁回。

#### 參考資料

Niemeyer, O. L, 1989. Program Models for Work Hardening. In Niemeyer, O. L. & Jacobs, K. (Eds), Work Hardening: State of the Art(pp. 251-293). United States of America: SLACK.