

庇護性就業者轉銜到社政或醫療服務的準備

高雄醫學大學

醫學社會學與社會工作學系

副教授

陳政智

身心障礙者權益保障法第 35 條明定，對於有就業意願但就業能力不足，無法進入競爭性就業市場的身心障礙者，各地方政府應推動設立庇護工場，提供庇護性就業服務。在身心障礙者最佳利益為優先考量下，提升庇護性就業者的工作能力，協助他們進入競爭性就業職場，或者他們因提早老化、功能衰退、障礙惡化等因素，適切的提供他們轉銜到社政、醫療單位的服務，以安定其生活，都是極為重要的工作。

庇護工場的定位為身心障礙者的就業職場，必須「自負盈虧」。在考量庇護工場的定位功能及運作限制，以及庇護性就業的政策目標，協助庇護工場將不適合的庇護性就業者轉銜出去，也是未來改進的作為之一，如此才能促進庇護性就業場域的流動性。庇護工場不是「就業成果」(employment outcome) 而是「重建過程的中間階段」(inter step in the rehabilitation process) (Kregel & Dean, 2002)。所以，依法規每 2 年應進行 1 次的工作能力評估，並依其結果及意願，提供轉銜及相關服務資源，是庇護工場很重要的服務之一。現階段工作能力評估多由庇護工場的庇護性就業服務員進行，評估的標準、結果的運用及轉銜的落實標準不一。

什麼情境下需要轉銜到社政或醫療服務？一般來說是產能或是行為問題。「產能」包括無法達到產能核薪、新進評核、升遷評核、工作能力評估等標準，像是工作的態度、速度、行為、實際操作、生產能力等，在勝任工作的能力方面有明顯的退步。其可能的原因包含年齡增加帶來的提早老化、身體狀況的改變、肢體障礙、疾病、慢性病、併發精神障礙症、長期服藥併發症等，也可能來自於意外或職災。「行為問題」包括情緒問題、自傷傷人、攻擊行為、兩性問題、偷竊、曠職、違反職場規範、嚴重影響自己或他人的生命財產安全等，這些行為通常持續一段時間，出現顯著異於常態而妨礙庇護工場正常運作的行為，也造成自己和別人的傷害或困擾。特別是經過勸導、輔導仍無法改善，持續干擾日常運作且日趨嚴重，甚至危及他人者。這些情境大部分是庇護性就業服務員或技輔員發現，經一段時間的輔導仍未見改善者，才會思考從庇護工場轉銜到更適合的服務。當然也有庇護性就業者或家屬本身想轉出的，但這部分的比例較少，多數情況是因為老化、疾病、意外或職災等因素，而需要轉銜。

確定執行轉銜時常會面臨兩個難題，一是庇護性就業者 and 家屬的意願，通

常他們不會想要轉銜到社政、醫療服務，因為在庇護工場有薪水，不用付服務費用，加上工作讓庇護性就業者感覺具有生產力，是有價值、有成就感的，所以家屬不希望他們轉出去。第二，依據勞動基準法的規定，如果是一般職場，當勞工無法勝任其工作時，可以採取「資遣」的方式。但部分庇護工場大多是由非營利組織設立，認為自己提供的是「服務」，將庇護性就業者視為服務對象而非員工，因此在考量經費有限的狀況下，庇護工場不會想付資遣費。現實上有些庇護工場因考量經營成本的負擔，並不將其當作資遣、解雇，而是以「服務的轉銜或轉介」來處理，庇護性就業者被視為是服務對象，與處理一般員工離離的方式不同。但以維護勞工權益的立場，並不建議以此方式執行。

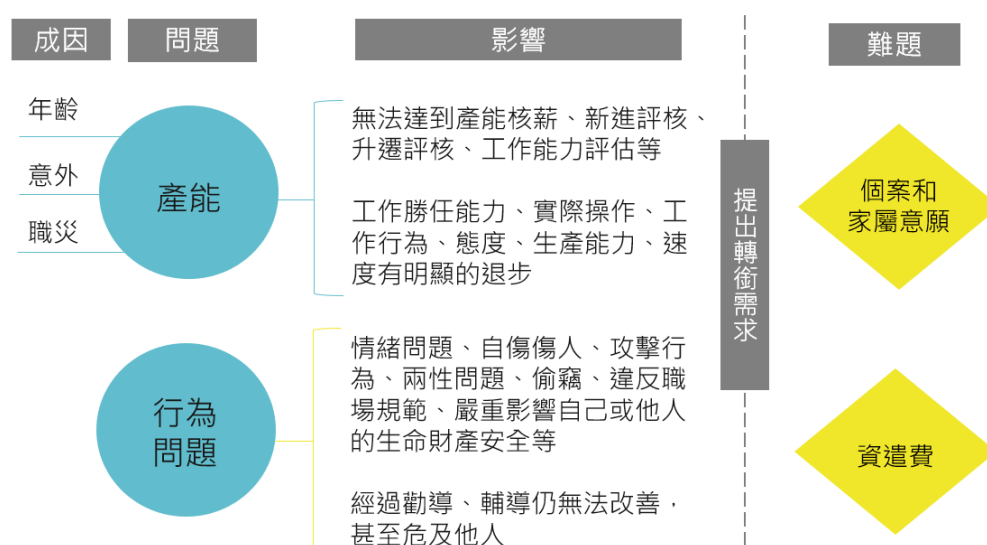


圖 1 庇護性就業者轉銜社政和醫療服務的原因和難題

庇護性就業者轉銜到社政、醫療服務需要一段觀察輔導期，或者與家屬的溝通期，通常要運用原有或新加的評估工具，以累積長期變化的資料作為溝通的基礎。目前常用的評估工具和項目包括：工作能力評估、情緒行為問題評估、醫療診斷評估、獨立生活技能評估、工作行為衡量等。可依庇護工場的需求，自行決定欲使用的評估工具。

此階段的評估通常以團隊進行工作能力評估與產能核薪，建議至少使用一種以上的標準化評估工具，因為評估工具會隨時間推移與追蹤產生分數，並且提供一些數據，可以在之後評估時回顧。而且評估時要注意個別化與多元檢定，應根據個別的情況進行判斷，且要全面評估，所以除了專業人員之外，應與庇護性就業者相關的人多方、多次訪談，以更完整地彙整出資料。

庇護性就業者需要定期接受兩年一次的工作能力評估，通常與產能核薪一起進行，實務上，大部分的庇護工場是半年或一年進行一次。但實際執行時，各單位自己做的定期評估不同，若只關注在勝任程度、生產表現為主，而未去

參考庇護性就業者的健檢資料，瞭解他的健康狀況、老化程度等等，是無法作為之後生涯轉銜的參考依據，所以庇護工場在這些議題方面得更關注。

透過兩年一次的工作能力評估和產能核薪來觀察庇護性就業者的狀況，若有下降趨勢，得去瞭解原因和解決問題，看是否能以能力訓練的提升計畫來改善。此時建議庇護工場以全面且正式的形式辦理轉銜到社政、醫療服務等相關會議，並邀請相關領域的專家、學者、職業重建個案管理員、家屬一起參與討論，透過團隊的方式來討論，不是只由庇護工場內自行評量，避免當庇護性就業者轉銜回職業重建個案管理員時，職業重建個案管理員與庇護工場雙方在認定上有差異。

評估工具的使用不是要蒐集證據來與家屬對抗，而是另一種形式的需求評估，讓大家掌握庇護性就業者的未來需求，以提供更適切的服務。但談到評估，目前有二極化的看法，一種是希望發展出一個評估工具，經評估後有一個分數可以立即決定適合轉出或留下。但目前的評估趨勢是朝向多元評估、多元檢定的方向發展，單一分數無法說明大家，而且庇護工場的工作內容差異很大，加上庇護性就業者的障礙類別和程度也不同，一個量表或分數是無法具有說服力的。

另一種則是強調要運用周全性的評估（comprehensive assessment）的概念發展相關的評估方式。針對庇護性就業者的生心社，整合多種專業、多個面向的評估，這通常需由一個多學門的團隊（multidisciplinary team），並且互相合作，共同承擔責任。周全性評估的信、效度當然比較高，但若在專業人力及時間有限的情況下，運用庇護工場原有的評估工具是一個比較適切且不會造成過度負擔的方式，是最容易執行的，而且第一線的工作人員可以立即透過現有工具，判斷出庇護性就業者是否有轉出的表徵。

一般由庇護工場主動提出要把庇護性就業者轉出，家屬未必會同意，甚至有一種狀況是家屬同意，但認為庇護工場可以針對評估向度中不符標準的項目，進行工作強化或職務調整，這時就要啟動進一步評估。這個準備階段或評估期可以拉長，建議以一年來進行評估、職務調整或工作強化。這是考量有些庇護性就業者會請長期病假、問題和狀況反覆、行為模式需觀察一段時間等因素，又季節的影響、提早老化和衰弱是需要緩慢且長時間才可看出顯著改變。庇護工場要累積庇護性就業者在這一年中各種表現之紀錄，以及庇護工場所做的努力，最後確認其工作行為、工作品質、工作能力各方面都需要轉銜到其他服務單位了，這個階段提供給家屬準備期，慢慢形成共識，成功率才會大增。

與家屬進行溝通討論時，家屬可能會詢問下列問題：

1. 我的家屬轉到…，可以得到更適合他的服務嗎？
2. 只要有人協助我們，不是把我們丟給別人，我願意試試看？
3. 我擔心我的家屬從這裡轉出去之後，就沒有去處了？
4. 轉到新單位之後，生活作息是不是會有很大的改變？

這時若有更完整的資料作為溝通的參考，會更有說服力，例如以圖表來呈

現一段時間的改變。此外，也要留意避免讓家屬感受到被遺棄、被趕出去的感覺。而是依據庇護性就業者的狀況，經評估討論後提供到更合適的服務和去處，有助於提升他的生活品質。並表達會陪他們一起努力，直到銜接上後續的服務為止。

我們的服務要確保庇護性就業者感覺到他的生命是被欣賞的，整個過程不要一直把焦點放在隨時可能失去的部分，自然會覺得不可測與失控。服務人員要和庇護性就業者及家屬保持定期、友善的互動，努力找出適合的服務方式，讓他們感受到我們的目標是一致的，就是提昇庇護性就業者的生活品質。