

跨專業之合作－ 談社會工作專業人員 於輔具服務之功能與定位

吳貞儀、李淑貞、余雨軒

壹、前言

爲使輔具資源能夠整合並推廣服務至各縣市，內政部委辦中央級的《多功能輔具資源整合推廣中心》，扮演著輔具資訊整合、輔具服務政策規劃、輔具服務新制創建等功能，並統籌建置與管理《輔具資源入口網》(<http://repat.moi.gov.tw>)，及執行各類輔具服務宣導及輔具推廣文宣品印製、辦理相關教育訓練等服務。內政部還委辦了 2 家特殊功能性的《矯具義具與行動輔具資源推廣中心》與《溝通與資訊輔具資源推廣中心》，並特別輔導與補助成立了 21 個縣市的輔具資源中心，以提供在地化的輔具回收、租借、維修、捐贈、專業諮詢及評估、訓練、展示宣導等輔具專業服務；各縣市的主管機關爲縣市社會局（處），而各縣市會依照其財政預算設置輔具資源中心的專業人員數量。內政部會補助一名社工師（員）之人力，而多數縣市還會再增聘數名物理（職能）治療師來進行輔

具資源中心的業務工作。部分縣市會在評估輔具服務現況及需求後，再增聘輔具技術人員（工程設計師或維修師）來進行輔具相關業務的推展及服務。

社會工作者常在許多的機構與團體之中擔任服務團隊的成員之一，而在輔具服務中也擔任了服務團隊成員的角色，並與其他專業合作，共同評估服務使用者的問題並提供相關的服務與連結。這種跨專業合作的團隊成員通常由不同專長的專業工作者所組成，因此這樣的合作關係能夠突破專業服務的藩籬，共同對服務使用者進行評估及服務，協助服務使用者獲得最適切、最完整的服務。

因爲各縣市的財政預算及所處環境之差異，各縣市的社會工作專業人員在進行輔具服務工作時常會有明顯的差異。大部分的社會工作者都擔任了直接服務提供者、系統的連結者、系統的發展者、研究者和研究使用者、系統的維護和促進者中的其中一項，甚至更多的角色。因此，在輔具服務領域工作

的社會工作者，必須在考量單位預算、承辦單位的性質、主管的期待、地域性以及各縣市的輔具資源差異下，適當的調整自己的角色及工作內容。

輔具專業服務目前已推動超過十年的時間，因為輔具服務的專業性及特殊性，必須以跨專業合作的方式進行。因此本文希望透過分析目前各縣市輔具資源中心社會工作者之服務內容，讓更多人瞭解社會工作專業人員於輔具服務中的功能與定位。

貳、國內輔具服務之現況

身心障礙者的輔具需求因為其狀況的特殊性及多樣性，因此輔具服務也必須擴大至身心障礙者就醫、就學、就業、生活、體育等不同層面的資源。民國 100 年 2 月 1 日修訂了身心障礙者權益保障法第二十條，授權訂定了「**身心障礙者輔具資源整合與研究發展及服務辦法**」，以落實多元輔具服務資源的整合事項，使身心障礙者得以獲致以「使用者」為中心的優質輔具服務。目前公部門對於輔具服務之提供，除了內政部之外，衛生署、教育部、行政院勞委會、行政院體委會、行政院退輔會等政府部門，也有提供相關的輔具服務。本文會以社會福利的中央主管單位內政部及各縣市輔具資源中心進行說明，其它部會的部分在本文中暫不討論。

內政部目前委辦的中央級輔具資源整合暨推廣中心為《多功能輔具資源整合推廣中心》，為所有輔具資訊和資源的整合平臺，以落實身心障礙者輔具資源整合、研究發展與服務。除了中央級輔具資源整合暨推廣中心

外，目前共有 21 個縣市有輔具資源中心(連江縣政府目前尚未申請設置)。各縣市輔具資源中心負責該縣市的身心障礙輔具服務，包含輔具諮詢、評估、裝配、檢測以及輔具維修、回收、租借等相關業務，針對無法外出之服務使用者，輔具資源中心還會提供到宅輔具復健服務與訓練；功能性的輔具推廣中心有《矯具義具與行動輔具資源推廣中心》與《溝通與資訊輔具資源推廣中心》2 家，除了推廣特殊類型輔具，並對困難服務使用者提供專業評估、裝配、檢測機制。

各縣市的輔具資源中心為地方政府第一線的服務窗口，除了提供專業的輔具服務外，有些縣市的輔具資源中心還會協助地方政府進行輔具審查及輔具補助的業務，以達到一站式的輔具服務，也就是「單一窗口」的概念；各縣市的輔具資源中心秉持著提供輔具使用者在地化及便利性的輔具服務，除了提供各縣市民眾輔具評估及相關的輔具服務之外，還擔任該縣市輔具宣導、評估及整合社會資源的功能。

輔具服務現已推動超過十年的時間。這十年來，《內政部多功能輔具資源整合推廣中心》秉持著一步一腳印的精神，奠定四大全國輔具整合服務成果。四大成果包括**全國輔具資訊整合有成**，建構『輔具資源入口網』，為國內外輔助科技相關資訊整合與交流的平臺。還有**全國輔具文宣出版整合有成**，出版全國唯一輔具專業期刊《輔具之友》，並規劃印製輔具相關教育文宣手冊和摺頁，將文宣出版品送至全國各縣市輔具中心供專業人員和民眾取用。而**全國輔具專業服務整合有成**，讓民眾可以獲得在地化的輔具服務及評

估；在全國輔具國際化整合有成部分，內政部放眼國際，連結國際健康功能與身心障礙分類系統（ICF），以及國際輔具分類標準 ISO9999（現已轉為中華民國國家標準 CNS15390），讓輔具專業服務更人性化、更有彈性。也讓輔具補助從原本的 77 項變成 180 項以上，讓有輔具需求的民眾能得到更專業、更符合個人需求的服務。

參、身心障礙者輔具專業團隊之現況

提供輔具服務相關的專業人員包括物理治療師、職能治療師、聽語治療師、社工師（員）、醫師、護理師、輔具設計與維修人員等。因為輔具服務的特殊性及所需要的專業技能範圍較廣，因此以跨專業人員共同合作的模式來進行輔具服務的提供，對服務提供者及受服務者來說是最有效率、最完整的服務方式。

跨專業的合作重視分享彼此的專業知識和技術，共同為服務使用者的最佳利益而努力。因此社會工作者在跨專業的合作團隊中必須保持適當的彈性，除了服務使用者的服務之外，還必須負責行政、規劃、管理、專案等業務。所以在輔具服務界工作的社會工作者，並無絕對固定的職掌，而是必須考量到許多因素之後，決定自己在工作上的定位及角色。

目前各縣市輔具服務中心的人力配置並無統一標準，各縣市社會局會根據該縣市的身心障礙人口比例及財政預算編列輔具服務中心的人力預算，故各縣市輔具服務中心之

專職專業人員配置通常在 2~5 人之間；因為各專業人員所扮演的角色及工作內容各有不同，因此各專業人員除了彼此分工之外，還需要彼此溝通及合作，才能達到服務使用者在輔具使用上的最大利益。以下就各專業在輔具服務上的工作內容做簡要說明，之後再解釋各專業間如何合作進行身心障礙者專業輔具服務。

一、治療師

在輔具服務中所稱的治療師，包括了物理治療師、職能治療師、聽語治療師等。根據身心障礙者醫療及輔助器具費用補助辦法中的補助對象及相關規定顯示，有些輔具要申請補助必須具有「相關治療師出具評估報告」的必須條件，因此治療師在輔具服務的評估之中扮演了相當重要的角色；治療師的主要工作包括進行直接的輔具評估、教導使用者正確的使用輔具、擔任輔具專業訓練講師、改造或製造輔具及進行輔具相關的研究、調查等。

二、社工師（員）

社會工作人員在輔具服務中的角色與功能會隨著不同的承辦單位、各縣市的財政預算、單位主管的態度以及地域限制等因素而有所差異。大部分在輔具服務單位工作的社會工作者，工作內容通常包括了直接服務（簡單輔具維修、帶領民眾參訪輔具中心、諮詢、輔具宣導、擔任輔具教育訓練人員）、管理工作（二手輔具捐贈及租借管理、標準流程管控及建立、方案執行與管理、服務使用者管理與追蹤輔具使用狀況）以及行政工作（文

書公文處理)及擔任資源轉介及整合窗口、廠商連繫等工作；社會工作者在輔具服務工作中與其他專業最大的差異性就在於工作的彈性及可創性、可開發性較大，因此社會工作者可以依照各縣市的資源差異來做調整，開發新的資源並做好資源連結，讓輔具服務工作不僅僅只是輔具服務，而是讓服務使用者享受到更全面性、更完整又具適切性的系統性服務。

三、輔具技術人員

在輔具服務中所稱的輔具技術人員，包括了輔具維修人員及輔具設計、訂製人員。輔具維修及設計、訂製人員負責協助民眾修復受損的輔具，有時還會根據服務使用者的需求提供改造、改裝或訂製及協助訂製的服務。

在輔具服務中，跨專業合作團隊的合作模式通常是由某一專業擔任主要領導者，負責整個團隊合作及工作目標的訂定。因為治療師在輔具服務中最主要的功能為專業的輔具評估，而且通常會視服務使用者的狀況，請服務使用者至現場或到宅、到定點進行評估。因為治療師的工作較機動性及專業性，因此許多社會工作人員的工作除了派案及直接服務之外，還必須負責許多團隊中的行政管理工作。而輔具技術人員也因為許多服務使用者不方便到現場維修輔具，所以也必須機動性的到宅或到定點進行輔具維修的工作；輔具資源中心多半會有一套接案及管理的標準化作業流程，在作業流程中就會標示出每個專業人員的工作職掌及合作的辦法，

這麼一來能讓團隊合作的流程更加順暢，每個專業人員也都能互相協助、共同討論服務使用者服務的目標。

肆、社會工作專業人員在跨專業合作服務中的工作內容及角色

根據 Lister(1987)提出社會工作者所扮演的角色分類，可以發現社會工作者所擔任的角色有直接服務提供者、系統的連結者、系統的發展者、研究者和研究使用者，以及系統的維護和促進者（轉引自王秀雯、呂勻琦等，2006）。以下將根據 Lister(1987)提出的社會工作者角色，來說明社會工作專業人員在跨專業合作服務中的工作內容及角色。

一、直接服務提供者

社會工作者在輔具服務之中通常是最先接觸服務使用者的專業人員，因為他們可能會透過服務使用者主動求助、其他單位的轉介等方法接觸到服務使用者，瞭解到服務使用者對於輔具服務的需求，再按照服務使用者的需求，安排治療師進行輔具評估或請輔具技術人員進行輔具維修等服務，或由社會工作人員安排二手輔具的媒合或租借、資源連結、教育及轉介等相關業務的執行。

二、系統的連結者

在輔具服務領域工作的社會工作者，常常會扮演許多不同的角色。除了針對個案的直接服務之外，還常常需要為服務使用者尋找所需資源並加以連結及轉介；除此之外，有些服務使用者因為身處於偏遠鄉鎮，因此

福利資訊不足，對於自己的權利義務也不夠瞭解，這時也都需要靠社會工作人員協助其瞭解自己的權利義務，讓服務使用者能夠在適當的時間內，得到所需要的服務和資源。

三、系統的發展者

在輔具服務領域工作的社會工作者，有時會受限於經費有限之下而無法擴展業務或增加人力，或是受限於工作已超出負荷而無法擴展創新的服務。因此有些輔具服務的社會工作者，會透過撰寫方案的方式，來獲得一些額外經費的補助，或得到更多資源的進駐。而大部分在輔具服務領域中工作的社會工作者，也必須擔負起組織中行政管理、文書處理的工作。因此有些社會工作者為了讓管理流程能更流暢及有效率，因此會發展輔助的管理系統或標準化作業流程，以提高工作進度，減少行政管理工作的負擔。

四、研究者和研究使用者

在輔具服務領域工作的社會工作者，都有責任為案主提供適切的服務，並評估、追蹤案主在接受服務後的狀況，監督服務的成效。因此有些輔具服務單位會透過事後追蹤或服務意見表來評估服務的成果及服務使用者對於服務提供的滿意度，以做為未來服務調整及工作改進的基準。

五、系統的維護和促進者

在輔具服務領域工作的社會工作者，本身就是輔具資源中心專業團隊的成員之一，他們在團隊中可能需要擔任促進者、監督者、諮詢提供者、管理者的角色，協助整個

團隊的運行及合作，並促進團隊的溝通及協調，讓服務的流程能更順暢，減少因為溝通、制度、專業差異所可能造成的阻礙，使服務使用者能更順利的接受到適切的輔具服務。

目前各縣市輔具中心的專業人員配置，除了社會工作者之外，多半還會有物理治療或職能治療師，有些輔具中心甚至會有專任的輔具技術人員。社會工作人員在與其他專業人員合作時，其角色必須隨著承接方案的機構、所處環境及主管的期待等因素做適當的調整。整體來說在輔具服務領域工作的社會工作者，多半扮演著「經理人」的角色，在收到輔具使用者的需求後，會將輔具評估的工作交由相關的治療師來進行評估。若是輔具使用者需要輔具維修的相關服務時，則是交由輔具技術人員來提供服務。而社會工作者除了安排相關的服務時間及計畫之外，也會針對輔具使用者的需求尋找相關資訊及資源，並處理評估或輔具維修後所衍生的相關手續或流程。

一般來說輔具服務領域工作的社會工作者並無固定的工作職掌，所以社會工作者所扮演的角色是富有彈性及具有挑戰性的。因此，在輔具服務領域工作的社會工作者，可以去開發自己不同的角色及工作內容，並且在專業團隊之中扮演資源連結、團隊溝通及服務個案的關鍵角色，協助服務使用者能透過專業的輔具服務團隊，獲得品質更佳、服務更周全的輔具服務。

伍、未來發展與挑戰

輔具服務紮根於地方已超過十年，在這十年間全縣市陸續成立各地的輔具資源服務中心，並根據各縣市的財政預算及環境特色來發展不同的輔具服務。專業的輔具服務是以跨專業的團隊合作來運行，因為輔具的服務是跨領域的，有些專業的服務也無可取代。因此團隊間的緊密合作及配合，正是輔具服務推行的重要關鍵！

各縣市輔具服務的推展會受到主管單位的支持與否、財政預算等因素影響，因此各縣市輔具資源中心的規模大小、專業人員人數及服務都會有所差異。各縣市輔具資源中心在未來會朝著以下幾點來做發展，包括：

一、發展各縣市之服務特色：各縣市因地理環境、人口特性等因素而會有不同的輔具需求，因此各縣市應根據其服務經驗來發展自己的輔具服務特色，展現出各縣市輔具服務與眾不同或獨一無二之處。

二、整合輔具服務資源，發展一站式之服務：目前除了各縣市的輔具資源中心有提供輔具服務外，長期照顧管理單位也有提供輔具的相關服務。在相關資源分散在各單位的情況之下，民眾常常會不知道什麼樣的服務應該由那個單位負責，因此將輔具服務的資源整合，發展一站式的服務，可以減少服務使用者來回奔波、申請的麻煩，達到真的以輔具使用者為考量的適切服務。

三、加強輔具服務推廣，增加一般民眾對輔具資源中心之瞭解：輔具服務還需要不斷的加強宣導，除了針對特定對象進行宣導之外，一般民眾對輔具的認知及瞭

解也需要持續推廣，讓一般民眾知道輔具是什麼，並知道各縣市都有提供在地化的輔具服務。

四、強化跨專業合作團隊之服務模式，提供更優質之輔具專業服務：輔具專業包括物理治療、職能治療、語言治療、聽能管理、義肢矯具、社會工作、身心障礙職業重建、心理治療、特教、定向行動、呼吸治療、弱視治療、護理、牙醫、醫生等。因為輔具服務是多面向以及需要跨專業共同合作的，而每個專業有其專業養成的背景以及專業的工作職掌，因此跨專業要共同合作並提供服務，必須要強化團體合作的效能，發展跨專業團隊合作的服務模式，並凝聚共識、相互支持與討論，並以輔具使用者的最佳利益為主要考量因素，才能達到最佳的服務成果。

各縣市輔具資源中心在未來發展的過程之中，必須由跨專業的團隊共同合作及執行，而社會工作者在團隊中扮演的角色也越顯重要。因此從事輔具服務的社會工作者在面對未來的挑戰時，應該朝著以下幾點的方向去努力，讓自己更具備面對未來挑戰的能力：

一、發展更專業的輔具知能，以提供服務使用者更佳的輔具服務：因為社會工作者在輔具服務團隊之中往往扮演著相當多的角色，所以社會工作者在跨專業團隊中的角色定位往往並不明確；跨專業團隊中的每位成員都擁有自己獨立工作的能力，而每個專業在評估服務使用者的

需求時，也都會用其專業的角度及觀點來做評估。因此在輔具服務領域中工作的社會工作者，若只懂得社會工作的專業，卻不瞭解輔具服務的相關知識時，一定無法與跨專業團隊做緊密的合作與配合，因此在輔具服務領域工作的社會工作者，一定要充實自己的輔具知識，瞭解各個輔具專業人員的工作內容，才能在團隊之中發揮自己的功能，並整合各專業之服務，提供系統性的服務給服務使用者。

二、資源整合及運用：在輔具服務中，社會工作者往往扮演著連結各項專業服務及各項資源整合的角色。社會工作者必須懂得整合資源、運用資源，並分配資源到服務使用者的手上，因此社會工作者也必須和所有的資源提供者保持良好的關係，這也包括了主管單位的承辦人及跨專業服務團隊的成員。因為管理服務流程的順暢運行，一直是跨專業團隊中社會工作者的工作之一，但這項工作往往不能只靠社會工作者一人執行，還需要連結團隊成員間的支持與配合才能完成，因此良好的資源整合及管理，才能讓輔具服務的提供能更佳流暢、順利。

三、從事輔具服務的社會工作者，要培養自己獨立、創新的能力，突破環境的限制，發展因地制宜的輔具服務特色：各縣市輔具服務因地制宜，各有差異，因此社會工作者必須依照各縣市獨特的人文風俗、人口差異及地理環境，來推行不同的輔具服務計畫。因此，在輔具服務領域中工作的社會工作者，往往都需要具

備創新的發想以及獨立自主的工作能力，而在團隊合作的時候，又能扮演團隊中溝通及資源連結的角色，這對社會工作者來說，可說是一大挑戰。

四、協助跨專業合作團隊之發展與合作，促進團隊服務模式之順利運作：社會工作者在跨專業合作團隊中常扮演著各專業間的協調及連繫之角色。社會工作者除了協助輔具使用者獲得所需的服務之外，也必須整合並協調各專業間的評估建議，並以輔具使用者的最大利益為考量的基準，與跨專業合作團隊共同訂定最適切輔具使用者個人使用的服務計畫。

在輔具服務領域工作的社會工作者，往往要面對許多的挑戰。因為他們同時必須學會獨立及合作的工作方式，並懂得管理及分配資源；許多在輔具服務領域工作的社會工作者，在進入輔具服務的領域之前，都未曾接觸過輔具相關的課程及議題，因此他們都是在工作中累積自己的輔具知識，在做中學、學中做，並逐漸發展自己在跨專業團隊中的功能與定位。

陸、結語

「以人為本，服務整合，團隊合作」是輔具服務的基本精神，唯有站在服務使用者的角度為服務使用者規劃服務方案，並整合所有相關的服務資源，避免服務使用者輾轉於各單位進行鑑定或申請補助，發展一站式的服務，才能帶給服務使用者真正的「便利

服務」；此外，輔具服務必須要以跨專業的團隊來執行，因為跨專業之合作可以整合各項專業的功能與服務，減少輔具使用者重覆評估、來回奔波的機會。也能以輔具使用者的最大利益為考量的基準，與團隊共同訂定最適切輔具使用者個人使用的服務計畫，因此團隊間的合作及互相支持配合也是絕對不能少的。而社會工作者在團隊中必須扮演直接及間接服務的角色，除了針對服務使用者提供相關的服務外，還必須執行擴展資源、方

案執行、行政管理、團隊溝通等業務，並培養獨立思考、創新以及溝通合作的能力，才能發展出各縣市的輔具服務特色。（本文通訊作者為內政部多功能輔具資源整合推廣中心以及國立陽明大學 ICF 暨輔助科技研究中心主任李淑貞老師，余雨軒及吳貞儀為內政部多功能輔具資源整合推廣中心之資源連繫組組長及副組長）

關鍵字：輔具服務、跨專業合作、社會工作者角色

參考文獻

- 王秀雯、呂勻琦、郭世豐、陳玫伶、曾華源、黃俐婷、黃韻如、趙善如、劉珠利(譯)(2006)。社會工作直接服務-理論與技巧(第六版)。(原作者：D. H. Hepworth, R. H. Rooney & J. A. Larsen)。臺北：洪葉。(原著出版年：2002)。
- 李淑貞（2011）。輔具服務新紀元-談中央的條件。輔具之友，28，19-26 頁。
- 吳貞儀、陳文婷、李淑貞（2011）。《建國百年_輔具紮根地方十年》系列慶祝活動紀實。輔具之友，28，5-18 頁。
- 吳英黛（主編）（2007）。輔具評估專業技術手冊。臺北縣：金名圖書。