

地方政府專業服務人員服務職災勞工之歷程

1 前言

當地方政府專業服務人員接獲職災勞工的通報，我們會透過什麼方式聯繫職災勞工，後續又會提供哪些面向的服務，以及服務介入之後對於職災勞工又有哪些助益呢？

民國97年勞動部推動「職業災害勞工個案動服務計畫」，於各地方勞工主管機關配置個案管理員，提供職災勞工個別化的深度服務，協助職災勞工及家庭解決各式各樣的困境並重返職場。個案管理員提供勞動權益諮詢、經濟補助、心理支持輔導、職能復健或轉介職業重建及就業服務等資源¹。該計畫於「勞工職業災害保險及保護法」111年5月1日施行之後，變更為「勞動部補助直轄市及縣市政府辦理職業災害勞工協助事項」，而個案管理員也依據該法更名為專業服務人員。

無論是個案管理員或是專業服務人員，相信社會大眾都會很想知道，到底勞工發生職災的當下，站在第一線的地方政府人員能夠提供什麼協助？而這些協助是否能有效解決職災勞工面臨的困境呢？以下我們將藉由案例的分享讓大家有機會認識到這項服務。

1. 資料來源：勞動部職業安全衛生署網站<https://reurl.cc/eDZ0qj>

2

案例報告

A. 個案簡介

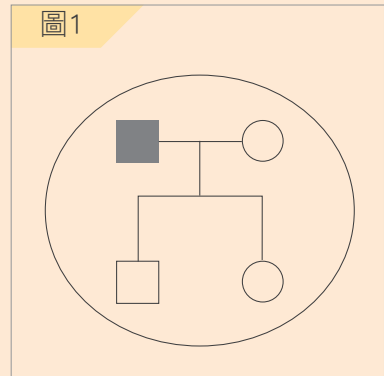
1 基本資料

個案姓名	林O叡	性別	男
教育程度	大學	年齡	77年次
婚姻狀況	已婚	職業	外務人員

2 家庭概況

個案已婚，跟案妻育有2名未成年子女，個案一家四口租屋而居，每月需負擔房租7~8千元。個案職災期間，案家經濟是由勞保局核付給個案的傷病給付，以及案妻每月約2萬多元的工作收入(電話行銷工作)支撐。

圖1



3 工作概況

個案自109年4月6日起至OO公司擔任外務人員，每月薪資約4萬5千元。

4 職災概況

個案於110年1月25日騎乘機車送件途中發生車禍，導致個案左踝嚴重損傷。



B. 地方政府專業服務計畫

1 訪視個案進行需求評估

本案是由勞動部職業安全衛生署所提供之勞保傷病給付名冊而來的通報管道。專業服務人員接獲上述管道通報之服務流程，首先是發送簡訊提供聯絡方式並說明來意讓個案知悉，再來就是於發送簡訊後的3日內致電個案（上述聯繫要於派案1週內完成）。

本案於110年4月1日派案，專業服務人員於110年4月6日發送簡訊關懷個案，並於110年4月8日電話聯繫個案。專業服務人員初步透過電話確認個案有法律諮詢、職災補償、車禍肇事求償及經濟補助等服務需求；故與個案約定110年4月9日前來本處晤談，以便專業服務人員當面釐清個案服務的需求，其需求初評如下：

職災 權益

包括要跟公司請什麼假？可以請假多久？公司要照常給付薪資嗎？醫療費用要怎麼辦呢？勞保給付公司可以做為薪資抵充嗎？…等問題。



法律 諮詢

不知如何處理車禍訴訟及不清楚車禍肇事者的賠償，公司是否也可以主張抵充。



經濟 補助

個案原為家中主要經濟來源者，個案發生職災之後，因為公司並未給付薪資，案家僅靠案妻每月2萬多元的工作收入維持一家四口的生活開銷和房租費用，經濟壓力沉重。個案曾嘗試向社政單位辦理低收入戶申請，但是經社政單位查詢，案父母雖已離婚，但是案母名下有繼承一間房子，導致個案未能符合低收入戶資格。



復工 協商

醫師評估個案左踝受傷情況嚴重，後續恐無法立即勝任原有之外務工作。



2 擬定處遇計畫

- (1) 提供權益諮詢服務：提供勞動基準法職災補償規定、勞工請假規則公傷病假規定等資訊讓個案知悉之外，也提供書面資料供個案翻閱，並持續追蹤資方職災補償及個案請假情形。
- (2) 提供勞資爭議調解管道：協助個案透過勞資爭議調解爭取職災補償及復工協商。
- (3) 連結本處「臺北市職業災害勞工權益律師諮詢服務團」之法律諮詢，釐清個案對於車禍訴訟及抵充等相關法律問題。
- (4) 提供區公所調解管道：建議個案透過區公所調解處理車禍肇事求償事宜。
- (5) 連結民間團體經濟補助資源：因案家情況未符合社政補助資格，因此提供民間社福團體經濟補助資源讓個案知悉，後續也協助辦理申請事宜。
- (6) 提供工作能力評估及強化資源：有鑑於個案傷勢復原需要長時間，為避免勞資關係因為復工問題產生衝突，故提供臺大醫院職業傷病防治中心工作能力評估及強化資源讓案主知悉，期能協助勞資雙方有效地進入復工協商階段。

3 服務歷程

圖2

110/01/25

· 公出途中發生車禍導致職業災害。

110/04/01

· 地方政府接獲通報，並派案由專業服務人員提供後續服務。

110/04/09

· 進行晤談，提供職災權益諮詢及「臺北市職業災害勞工權益律師諮詢服務團」律師諮詢服務。

110/04/26

· 職協助申請民間社福團體經濟補助，合計新臺幣1萬2千元整。

110/05/03

· 提供法扶基金會臺北分會法律扶助資源協處車禍訴訟。

110/07/15

· 提供臺大醫院職業傷病防治中心工作能力評估資源協處復工評估。

111/01/13

· 個案取得臺大醫院職業傷病防治中心職業醫學科醫師開立之工作能力評估報告。

111/08/09

· 面訪個案，協助填寫臺北市政府勞動局勞資爭議調解申請書，跟雇主協調職災補償及復工。

111/09/15

- 勞資爭議調解達成和解，資方除給予職災補償外，也同意配合醫師診斷書讓個案繼續請公傷病假。

111/10/27

- 個案開始於臺大醫院工作能力強化中心接受強化訓練。

111/12/20

- 面訪個案，再次協助個案申請勞資爭議調解，跟雇主進行復工協商。

112/01/10

- 資方私下跟個案達成復工協議，公司提供新職務請個案復工，並給予原領薪資補償。

112/02/01

- 個案重返原職場擔任客服人員，一邊復工、一邊進行復健和工作能力強化訓練。



C. 服務成果

- 1、個案領取原有薪資及醫療補償。
- 2、個案領取民間團體經濟補助。
- 3、個案於臺大醫院接受工作能力強化訓練。
- 4、資方依據臺大醫院職業傷病防治中心開立之工作評估報告，調整職務讓個案於112年2月1日復工，專業服務人員定期追蹤，個案復工至今，工作情況穩定。



D. 後續追蹤

臺大醫院復健科醫師評估復健有助於個案左腳踝的神經修復及生長，因此仍建議個案持續復健，故個案目前仍是一邊復工、一邊進行復健和強化訓練，復健期間資方仍有給予個案公傷病假。個管員目前持續追蹤的目標為：個案接受復健及工作能力強化情況、復工後適應情形、臺大醫院職業醫學科工作能力評估情形，以及協助案主辦理失能給付申請事宜。



3

結論



從事職業災害服務第一線服務7年多以來，業提供300個以上的職災勞工及家庭開案服務，以及數千名以上的職災勞工及其家庭權益諮詢服務，站在服務職災勞工的崗位上，透過個案管理的服務模式，會是讓徬徨無助的職災勞工和家庭可以有所依靠的重要支柱。然而，職災勞工及其家庭面臨的往往是多重結構的問題，單憑專業服務人員一己之力往往是不堪負荷，有鑑於此，我們仍會朝向跨領域的專業服務團隊目標，期待透過團隊合作一一排除職災勞工及其家庭重返職場及回歸日常生活的路障，讓職災勞工及其家庭可以回歸原有平靜生活及重拾往日笑容。

