

長庚紀念醫院 高雄 院區 社會服務課

適用對象( 社工管理師、社會工作師 )

身心障礙鑑定-活動參與與環境因素評估  
工作標準作業規範

編號：BAMF01008

西元 2019 年 10 月

制訂公佈

西元 2022 年 09 月

第 4 次修訂

## 使用規定

- 一、擔任本職務執行作業者，應詳讀本手冊，並嚴格遵照執行。
- 二、倘若對所訂內容有疑問，應即向直屬主管請教，務必求得徹底瞭解為止。
- 三、對所訂內容如有改善意見時，應反應直屬主管並作充分溝通，俾使內容更為完整。

# 目 錄

標題	頁數
壹、評估人員資格認定-----	3
貳、評估排程-----	3
參、評估前準備 -----	4
肆、評估方式與程序-----	5-10
伍、身心障礙鑑定表-活動參與及環境因素評估量表之選寫-----	11
陸、未到診處理及繳件-----	11
柒、感控措施-----	12
捌、防跌措施-----	12
玖、颱風因應措施-----	12
壹拾、 服務品質監控-----	13-14
異常狀況處理-----	15

# 壹、工作職責

總頁數：15

頁數：15-1

## 壹、工作目的

- 一、緣 101 年 7 月 11 日施行之「身心障礙者鑑定作業辦法修正條文」，新制身心障礙鑑定項目除舊制身體結構、功能為鑑定依據外，新增社會參與及環境因素鑑定，鑑定人員亦由醫師鑑定後核發，改為由醫療及社工團隊鑑定及需求評估後核發身心障礙證明。
- 二、為因應國家政策並協助身心障礙鑑定申請人完成「活動參與與環境因素評估」，特定此標準作業規範，使評估人員之評估方式、評估程序標準化，以提供正確之鑑定服務。

## 貳、工作項目

- 一、評估人員資格認定
- 二、評估排程
- 三、評估前準備
- 四、評估方式及程序
  - 活動參與及環境因素成人版(十八歲以上或十五歲以上未滿十八歲有工作無學籍者)評估
  - 活動參與及環境因素兒童版(六歲以上未滿十五歲或十五歲以上未滿十八歲有學籍者)評估
- 五、身心障礙定表「活動參與及環境因素」之填寫
- 六、未到診評估處理與點交身心障礙鑑定表

公佈日期：2019 年 10 月

修訂日期：2022 年 9 月第 4 次修訂

## 身心障礙鑑定-活動參與及環境因素評估標準作業規範（一）

總頁數：15

頁數：15-2

作業目的	適用範圍	使用器材、工具
提供身心障礙鑑定-活動參與及環境因素評估之評估方式及程序標準化	社工師身心障礙鑑定-活動參與及環境因素評估	HIS 排程作業系統 身心障礙鑑定表 身心障礙鑑定功能量表 <u>10.0</u> —成人個案版題目本 身心障礙鑑定功能量表 <u>10.0</u> —成人代理人版題目本 身心障礙鑑定功能量表 <u>10.0</u> —兒童版題目本
	公佈日期：2019 年 10 月	修訂日期：2022 年 9 月第 4 次修訂

## 身心障礙鑑定-活動參與及環境因素評估標準作業規範（二）

總頁數：15

頁數：15-3

項次	操作說明或作業流程	注意事項
壹、 評估 人員 資格 認定        貳、 評估 排程	<p>一、依「身心障礙者鑑定作業辦法修正條文」第四條第二項，活動參與及環境因素鑑定人員資格，其中包含物理治療師、職能治療師、語言治療師、社會工作師、臨床心理師、諮商心理師、護理師、聽力師、特殊教育師、職業輔導評量員等，各類人員需有本國合格證照且具一年以上臨床經驗者。</p> <p>二、本院自 2019 年 10 月 1 日起由社會工作師協助進行活動參與及環境因素評估，其社會工作師具本國合格證照，且有一年以上臨床經驗者負責。</p> <p>一、活動參與與環境因素評估排程 鑑定醫師於門診或住院完成「身體功能與結構」鑑定後，六歲以上之申請人，由醫師或護理師自「HIS 系統排程作業」檢查排程，安排第二階段「活動參與與環境因素評估」時間，並開立醫囑單。</p> <p>二、排程更改 申請人若需變更排程時間，由本院身心障礙鑑定相關人員協助更改，其更改需依照本院排程依序安排。</p>	<p>排程電腦使用說明</p>
公佈日期：2019 年 10 月		修訂日期：2022 年 9 月第 4 次修訂

## 身心障礙鑑定-活動參與及環境因素評估標準作業規範（二）

總頁數：15

頁數：15-4

項次	操作說明或作業流程	注意事項
參、 評估 前準 備	<p>一、每日至 HIS 系統排程作業下載，當日身心評估「病患檢查時間預定表」。</p> <p>二、與社服課庶務員清單當日申請鑑定人之「身心障礙鑑定表」，並攜至身心評估室。</p> <p>三、身心功能評估室（診間）確認：</p> <p>（一）確定身心障礙評估室地點</p> <p>（二）當日身心障礙鑑定申請人排程時間預定表張貼於門外。 （HIS 排程作業/列印/一般列印/選擇報表種類/檢查排程時間預定表/日期/診別/檢查室外/輸入檢查站代號）</p> <p>四、評估工具：</p> <p>（一）提示卡</p> <p>（二）穩定、無靠背、無扶手、可調整座高的椅子</p> <p>（三）中型扣子的衣服</p> <p>（四）空白身心障礙鑑定功能量表</p> <p>五、晤談題目本(依衛生福利部社會及家庭署最新公告版本更新)：</p> <p>（一）身心障礙鑑定功能量表 <u>10.0—成人個案版題目本(2022/1/1)</u></p> <p>（二）身心障礙鑑定功能量表 <u>10.0—成人代理人版題目本(2022/1/1)</u></p> <p>（三）身心障礙鑑定功能量表 <u>10.0—兒童版題目本(2022/1/1)</u></p>	<p>張貼於門外之請務必選擇「檢查室外」選項，以將申請人姓名去辨識化。</p> <p>參考資料： 身心障礙鑑定功能量表 10.0 操作手冊</p>
公佈日期：2019 年 10 月		修訂日期：2022 年 9 月第 4 次修訂

身心障礙鑑定-活動參與及環境因素評估標準作業規範（二）

總頁數：15

頁數：15-5

項次	操作說明或作業流程	注意事項
肆、 評估 方式 與程 序	<p>一、評估人員依排程序號呼喚申請人，呼喚時宜顧及其隱私及尊嚴，以某先生或某小姐呼喚之。申請人進入診室後，評估人員應先查驗其身分證件，且詢問病患姓名、出生年月日以核對身分。</p> <p>二、確認申請者是否需檢附診斷證明書：身心障礙申請者依規定，若屬未屆效期且超過90日(自行申請變更者)、已過期失效者(再次申請者)、障礙類別新增或變更者，應須檢附診斷證明書。</p> <p>(一)請申請者提供身心障礙手冊或證明，以核對「身心障礙申請表」中之「申請項目」。</p> <p>(二)若符合上述條件，但未檢附診斷證明書者，請立即通知社服課庶務員進行補件確認。</p> <p>(三)需檢附者請其至門診補開立診斷書後交予評估人員。</p> <p>三、依根據申請人之「年齡」、「溝通與了解能力」選用題目本：</p> <p>(一)六歲以上未滿十五歲或十五歲以上未滿十八歲有學籍者：</p> <p>1.兒童代理人版：適用滿6歲至未滿18歲且有學籍的兒童或青少年，請注意醫師評估申請人的此次鑑定疾病是否為急性狀況。</p> <p>(二)十八歲以上或十五歲以上未滿十八歲有工作無學籍者：</p> <p>1.成人個案版：適用溝通與了解能力足夠者，成人(≥18.0歲)或有工作(但無學籍)之青少年(15.0~17.9歲)，請注意醫師評估申請人的此次鑑定疾病是否為急性狀況。</p> <p>2.成人代理人版：適用溝通與了解能力不足者，成人(≥18.0歲)或有工作(但無學籍)之青少年(15.0~17.9歲)，請注意醫師評估申請人的此次鑑定疾病是否為急性狀況。</p> <p>四、評估開場介紹：</p>	<p>參考資料： 身心障礙鑑定功能量表 10.0 操作手冊</p>
公佈日期：2019年10月		修訂日期：2022年9月第4次修訂



總頁數：15

頁數：15-6

項次	操作說明或作業流程	注意事項
	<p>(一)介紹鑑定人員名字與專業領域。</p> <p>(二)本次鑑定內容，包括活動參與、環境狀況。</p> <p>(三)參與評估的重要性。</p> <p>(四)受訪者的回答是被保密的，且受到法律或特定規範所保障。</p> <p><b>五、活動參與及環境因素成人版(十八歲以上或十五歲以上未滿十八歲有工作無學籍者)</b></p> <p>(一)測量期間：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.過去 30 天為測量期間標準。</li> <li>2.平均困難程度：有些受訪者在回憶過去 30 天內（個案）執行該活動的困難度時的經驗是歧異多變的，此時應該要求他回答在過去 30 天內平均困難程度。</li> <li>3.測驗項目中此經驗不在過去 30 天內發生且非健康原因則計“不適用”，若是健康原因導致，則是極重度/不能。</li> </ol> <p>(二)測量依據</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.困難：訪談過程，受訪者被問的問題，是關於個案在進行不同活動的經驗裡，其困難程度。根據 WHODAS2.0 對活動執行困難的意思是： <ol style="list-style-type: none"> <li>(1)吃力</li> <li>(2)不舒服或痛苦</li> <li>(3)速度減慢</li> <li>(4)跟一般人的方式顯著不同</li> </ol> </li> <li>2.健康情形導致受訪者所回答的困難是由於鑑定之健康狀態/情形所導致，如：</li> </ol>	
	公佈日期：2019 年 10 月	修訂日期：2022 年 9 月第 4 次修訂

身心障礙鑑定-活動參與及環境因素評估標準作業規範（二）

總頁數：15

頁數：15-7

項次	操作說明或作業流程	注意事項
	<p>(1)疾病 (2)受傷 (3)身體不舒服 (4)心理或情緒問題</p> <p>(三)測量面向： 1.表現程度：申請人實際生活中無需或有輔具或他人協助的表現程度。 2.生活情境能力程度：申請人實際生活中不具輔具及他人協助下之困難。</p> <p>(四)測量題目： 1.申請人與代理人人口學變項與背景資料 受訪代理人與申請人實際狀況，包括受訪者與個案之關係、受訪者姓名、受訪者身份證字號、申請人目前的主要工作狀況、申請人目前的生活情形、教育程度及目前健康概況與輔具使用情形，並實際觀察。 提示卡：1 2.領域t：動作活動 評估各項上下肢活動，以專業人員當場實際協助程度評估。 尺度：0 無協助 1 監督或提醒 2 一些協助 3 很多協助 4 完全協助 3.領域1：認知 詢問關於溝通與思考活動，特別是在評估專注力、記憶、問題解決、學習與溝通。 尺度：0 無 1 輕度 2 中度 3 重度 4 極重度 9 不適用 提示卡：2 4.領域2：四處走動 評估包含站立、在家中移動、離開家中到戶外、長距離行走。 尺度：0 無 1 輕度 2 中度 3 重度 4 極重度 9 不適用 提示卡：2 5.領域3：生活自理 詢問有關生活自理的困難，包含沐浴、穿衣、吃飯及獨自生活能力。 尺度：0 無 1 輕度 2 中度 3 重度 4 極重度 9 不適用</p>	<p>根據受訪者回答，在每個項目打“○”；若某項目訪員之專業判斷與受訪者回答不一致，在該項目加“△”之勾選。</p> <p>實際施測鑑定人員須注意個案安全。</p>
	<p>公佈日期：2019 年 10 月</p>	<p>修訂日期：2022 年 9 月第 4 次修訂</p>

## 身心障礙鑑定-活動參與及環境因素評估標準作業規範（二）

總頁數：15

頁數：15-8

項次	操作說明或作業流程	注意事項
	<p>提示卡：2</p> <p>6.領域4：與他人相處 評估與他人相處，以及因健康問題所致的與他人相處困難程度。 尺度：0 無 1 輕度 2 中度 3 重度 4 極重度 9 不適用</p> <p>提示卡：2</p> <p>7.領域5：生活活動 詢問執行日常生活活動的困難程度，包含居家活動（5-1）及工作與學校活動（5-2）。 若為受雇者或學生，於過去30天因急性病而住院者，此領域皆不得勾選不適用。 尺度：0 無 1 輕度 2 中度 3 重度 4 極重度 9 不適用</p> <p>提示卡：2</p> <p>8.領域6：社會參與 依據受訪者考量他人與其周遭環境致使他在參與社會活動時所產生的困難，本項目是請受訪者過去3個月內就其他人、法律或受訪者所處環境特性因素導致個案參與社會活動所產生的困難。 尺度：0 無 1 輕度 2 中度 3 重度 4 極重度 9 不適用</p> <p>提示卡：3</p> <p>9.領域7：健康對個體和家庭的影響 主要由受訪者之「主觀」角度來了解過去3個月內對其健康之影響。 尺度：0 無影響 1 輕度 2 中度 3 重度 4 極重度</p> <p>提示卡：4</p>	
	公佈日期：2019年10月	修訂日期：2022年9月第4次修訂

## 身心障礙鑑定-活動參與及環境因素評估標準作業規範（二）

總頁數：15

頁數：15-9

項次	操作說明或作業流程	注意事項
	<p><b>六、活動參與及環境因素兒童版(六歲以上未滿十五歲或十五歲以上未滿十八歲有學籍者)</b></p> <p>(一) 測量期間：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 在過去半年內：為了避免剛好遇到寒暑假造成兒童活動參與有較大變動，或因受訪季節不同造成參與程度不同，兒童版鑑定量表選擇過去半年作為測量期間。</li> <li>2. 取平均的參與頻率與獨立性程度：部分項目包含廣義的活動類型或生活情境，若兒童在每一題中，不同的生活情境下參與的能力差異大，需要取一個平均的參與頻率與獨立性程度來回答。</li> </ol> <p>(二) 測量面向：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 需要別人的「協助」程度：受訪者需參考年齡相同孩子的參與能力，在個案實際生活使用輔具情形下，回答個案需要別人多大的協助。協助的意思包括在旁監督或有實際幫助個案完成活動的身體協助。</li> <li>2. 兒童參與的「頻率」：受訪者需參考年齡相同孩子的參與頻率，在個案實際生活使用輔具情形下，回答個案實際參與的頻率。</li> </ol> <p>(三) 測量題目</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 代理人與申請人口學變項與背景資料 受訪代理人與申請人實際狀況，包括受訪者與個案之關係、受訪者姓名、受訪者身份證字號、申請人目前的主要/就學狀況及教育安置情形。</li> </ol>	<p>參考資料： 身心障礙鑑定功能量表 10.0 操作手冊</p>
公佈日期：2019 年 10 月		修訂日期：2022 年 9 月第 4 次修訂

總頁數：15

頁數：15-10

項次	操作說明或作業流程	注意事項
	<p>2. 第一部分：兒童健康概況 此部分包含兒童身體及情緒心理健康狀況、輔具使用及實際觀察。 提示卡：1</p> <p>3. 第二部分：領域 t 動作活動 評估各項上下肢活動，以專業人員當場實際協助程度評估。 尺度：0 無協助 1 監督或提醒 2 一些協助 3 很多協助 4 完全協助</p> <p>4. 第三部分：家庭及社區的參與（共有 19 題），此部份分屬於四個不同領域： 領域 1 居家生活參與（6 項） 領域 2 鄰里社區參與（4 項） 領域 3 學校生活參與（5 項） 領域 4 家庭社區參與（4 項） 測量尺度： <u>頻率面向</u>：0 相同或更多 1 少一些 2 少很多 3 完全沒有 <u>獨立面向</u>：0 獨立 1 監督或輕度協助 2 中度協助 3 完全協助 <u>提示卡</u>：2、3</p>	
公佈日期：2019 年 10 月		修訂日期：2022 年 9 月第 4 次修訂

項次	操作說明或作業流程	注意事項
<p>伍、身心障礙鑑定量表撰寫</p> <p>陸、未到診處理</p>	<p>一、評估人員依評估狀況填寫身心障礙鑑定表第四或五部分，依題項內容進行圈選，開放式回答請用正楷書寫。</p> <p>二、所有圈選或撰寫處蓋上職章，以避免他人變更。</p> <p>三、更正 因為受訪者改變心意或評估人員寫錯答案，如果圈選，則在錯誤答案上以斜線 (/) 畫掉，並且圈選正確答案，並皆蓋上評估人員職章。</p> <p>四、跳答：遇到跳答規則而略過的問題答案應該要留白。</p> <p>五、避免使用紅色墨水或紅筆記錄數據。</p> <p>六、評估人員進行鑑定評估時，若尚未收到鑑定本，則先暫使用身障鑑定空白替代本，待取得身障鑑定本正本，再完成正式評估資料。</p> <p>一、評估當日未到診之申請人，以電話聯絡申請人本人或其代理人，詢問未到診原因，並於 HIS 排程作業系統/查詢及統計/未到診/未到診明細輸入，若申請人仍需進行評估，則依序排入評估排程中</p>	
<p>公佈日期：2019 年 10 月</p>		<p>修訂日期：2022 年 9 月第 4 次修訂</p>

項次	操作說明或作業流程	注意事項
<p>柒、感控措施</p> <p>捌、防跌措施</p> <p>玖、颱風因應措施</p>	<p>一、鑑定人員感控措施：</p> <p>(一)每診開始前應先用酒精噴在抹布擦拭診間桌子及座椅。</p> <p>(二)鑑定人員於每位申請者評估前後，應確實以酒精性乾式洗手，以減少交互感染。</p> <p>(三)進行鑑定時應確認申請者是否有手部之傷口或傳染性疾病，若有以上狀況，申請者進行動作活動測試接觸之物品（衣服）不得重複使用。若申請者無以上狀況，鑑定人員以酒精協助申請者進行乾性洗手再進行動作活動測試，申請者所碰觸之衣服鈕釦原則上不重複使用，鑑定使用的衣服鈕釦皆有申請者碰觸過即更換新的衣服進行鑑定，並於下診後送至社服課污衣收集處，以便送洗。</p> <p>二、申請者之「病患報到單」姓名處出現 OOO@（觸、空）之註記，代表此病患為列管之感染性個案，請鑑定人員以電話聯繫感染管制課（分機 8427）協助查詢病患傳染疾病狀況，完成鑑定後鑑定人員需確實消毒，以避免交互感染。</p> <p>一、針對明顯行動不便且無家屬陪同之病人，進入及離開診間時應主動予以攙扶坐下，針對鑑定內容”動作領域”，走路、彎腰、站立及坐下的部分勿測試，結束鑑定時予以聯繫家屬前來接病人，並聯繫志工陪伴等待家屬，若無家屬可前來，聯繫志工組安排志工協助病人至搭車處。</p> <p>一、依政府公告天然災害情形宣佈高雄市停止上班上課標準，調整診次。</p>	
<p>公佈日期：2019 年 10 月</p>		<p>修訂日期：2022 年 9 月第 4 次修訂</p>

項次	操作說明或作業流程	注意事項
<p>壹拾、服務品質監控</p>	<p>一、為提昇本院身心障礙鑑定服務品質及效率，透過服務滿意度問卷與以下各項統計分析以進行監控。</p> <p>(一)身心障礙鑑定滿意度問卷：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.調查週期：每年五月及十月。</li> <li>2.調查方式：使用紙本問卷</li> <li>3.有效回收份數：達 380 份以上。(達前一年度院區實際鑑定月均人數 80%)</li> <li>4.調查對象：本院接受身心障礙鑑定之病人或代理人。</li> <li>5.調查結果提報：依據調查結果，瞭解申請人對於本院鑑定服務品質滿意度情形，並針對結果提出改善措施，以提升服務品質。</li> </ol> <p>(二)服務率統計：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.統計週期：每週。</li> <li>2.統計項目：包含門診使用率、到診率、等候天數比率、登錄天數比率。</li> <li>3.統計結果提報：依據統計分析結果，針對結果提出改善措施，以監控服務效率。</li> </ol> <p>(三)退件率統計：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1.統計週期：每月。</li> <li>2.退件率指標：                     <ol style="list-style-type: none"> <li>(1)以鑑定表退件至機構修正及補正鑑定報告書等類型，若屬於電話通知可完成修正且不須補資料者，即不計算在退件率統計中。</li> <li>(2)退件案件以戶籍地案件統計，意即高雄院區須統計戶籍地之退件量。</li> </ol> </li> <li>3.評分標準：衛生局依年度鑑定量制定醫療院所評分標準，以高雄院區退件率需低於 3% 為合格。</li> </ol>	<p>依社服處 105 年 4 月 12 日報告辦理</p>
	<p>公佈日期：2019 年 10 月</p>	<p>修訂日期：2022 年 9 月第 4 次修訂</p>



總頁數：15

頁數：15-14

項次	操作說明或作業流程	注意事項
壹 拾、 服務 品質 監控	<p>4.退件原因：高雄市衛生局長照科制定退件原因共九項，如下：</p> <p>(1)bs 碼醫師未蓋章</p> <p>(2)未蓋機構章</p> <p>(3)有劃刪除項目未蓋章確認</p> <p>(4)受鑑定人多項類別到期，經確認須再補做鑑定。</p> <p>(5)申請項目錯誤</p> <p>(6)鑑定資料登打錯誤(如 ICD-10，疾病原因、疾病部分)</p> <p>(7)de 碼資料登打錯誤，影響總分計算</p> <p>(8)鑑定日期登打錯誤</p> <p>(9)其他：非本院程序失誤之退件，如公所登錄資料錯誤、資管系統錯誤或其他等。</p> <p>5.統計結果提報：為提升本院身障鑑定作業服務及效率，擬每月彙整退件情形並列入季分析監控，以確保衛生主管單位年度閾值要求。</p> <p>二、主動電話聯繫身障鑑定兩階段相距天數超過 14 日案件：</p> <p>(一)電話關懷本院身障鑑定兩階段相距天數超過 14 日案件，了解原因及進行紀錄，並於季分析進行原因分析及處理情形提報。</p> <p>(二)若因等候治療時間造成差距日之案件，不需重新安排第二階段鑑定。</p> <p>(三)加強宣導各專科注意身障鑑定基準之限定治療時間。</p>	
公佈日期：2019 年 10 月		修訂日期：2022 年 9 月第 4 次修訂

總頁數：15

頁數：15-15

異常狀況	發生原因	處理對策
壹、增加或減少作業項目	一、因服務作業需要、政府法律規章、本院其他規定等原因，需要臨時增加或修改作業項目。	一、依政府法律規章辦理。 二、依本院新規定辦理。 三、依單位主管要求辦理。 四、依實際服務需要修改。
貳、特殊狀況處理	一、鑑定過程若個案發生生命危急時。	立即撥打院內電話 111，詳述發生地點，以便呼叫 999 急救小組前往急救，若病人有家屬在旁陪伴，另尋求鑑定診間附近醫護人員協助，發現者隨即施予基本急救處理。
	二、事先得知當日鑑定恐有攻擊行為之個案或家屬。	鑑定人員可與本院便衣警衛連繫，陪同鑑定。倘若為鑑定過程，鑑定人員發生突發事件或遇危險，立即按壓緊急急救鈴，以尋求協助。
參、重大傳染疾病，如 SARS、禽流感、新型冠狀病毒肺炎等。	醫院發生重大事件，如傳染疾病、SARS、禽流感、新型冠狀病毒肺炎等。	一、依據政府主管機關相關政策規定(例：疾管署、人事行政局)及本院管理部或社服處交辦事宜，與主管研擬相關應變策略。 二、於診間外張貼提醒標語，提醒病人及陪病家屬有傳染疾病之徵狀，請直接至急診篩檢站就診。 三、鑑定時實施到診病人及陪同家屬需詢問 TOCC(旅遊史、職業別、接觸史、群聚史)並登記陪同家屬基本資料，如有傳染疾病之相關徵

		狀，委婉告知病人待症狀改善後，再行儘快安排 鑑定評估時間。
	公佈日期：2019 年 10 月	修訂日期：2022 年 9 月第 4 次修訂