

# 衛生福利部澎湖老人之家員工協助方案實施計畫

104年7月17日澎老人字第1040001630號函頒  
106年1月9日澎老人字第1060005071號函修正  
108年8月22日澎老人字第1080006512號函修正  
109年4月29日澎老人字第1090005987號函修正

## 壹、依據

行政院102年4月2日院授人綜字第1020029524號函核定「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」及衛生福利部109年4月14日衛部人字第1092260342號函修正「衛生福利部員工協助方案實施計畫」辦理。

## 貳、目的

營造充滿人性關懷、互動良好的組織文化，以強化團隊的競爭力及優質職涯發展環境。

## 參、實施對象

本家全體現職員工（含編制內職員、技工、工友、駕駛）、臨時人員、承攬及替代役。

## 肆、服務內容

### 一、個人層次：

(一)工作面：包括工作適應、組織變革之調適、工作與生活平衡、生涯（退休）規劃、職務歷練、職系專長轉換等。

### (二)生活面：

1. 法律諮詢：包括公務上面臨的法律問題、車禍、債務、遺產、婚姻、衝突等法律問題諮詢服務。

2. 理財諮詢：包括稅務處理等諮詢服務。

### (三)健康面：

1. 心理健康：包括壓力調適、人際關係、情緒管理、夫妻或親子溝通、職場人際溝通、生涯各階段重大危機之因應與管理等。

2. 醫療保健：包括提供政府機關現行公務人員各項醫療保健措施及民間團體現有醫療保健資源相關資訊。

### 二、組織及管理層次：

(一)組織面：包括組織變革管理、重大壓力事件管理、績效改善

等。

(二)管理面：包括領導統御、面談技巧、危機處理、團隊建立等。

三、主管協助：於同仁發生婚喪喜慶等重大事件時，主動轉介諮商，以預防可能的心理壓力。

伍、辦理方式：

一、辦理單位：由本家人事機構規劃及建構本家員工協助方案，採「內置式」辦理，並連結外部資源。由本家秘書及各科室主管組成員工關懷小組共同推動員工協助方案各項業務，並由秘書擔任召集人。

二、辦理方式：

(一)瞭解同仁及組織需求：辦理服務需求調查、心理檢測瞭解同仁及組織需求，盤點及整合機關(構)現有服務資源後，參酌組織文化、組織需求、員工需求、經費預算、現有資源、服務成效等面向，並作為推動辦理本方案之參考。

(二)擬訂年度推動計畫：依據上一年度辦理情形及需求調查結果擬訂當年度推動計畫，具體規劃當年度推動工作重點。

陸、服務提供：

一、員工協助方案之宣導推廣：

(一)於本家網站設置「員工協助方案(EAP)」專區，提供本實施計畫、年度推動計畫、活動訊息公告、健康生活文章分享、身心壓力量表自我檢測及好站連結等資訊，供同仁參考。

(二)運用有關場合宣導及舉辦演講，推廣員工協助方案，並不定期依據年度推動計畫，辦理相關訓練或主題講座，內容涵蓋工作、生活面及健康面等主題。

(三)製作小卡、海報或簡報等文宣，供同仁參閱。

(四)利用家務會議或各種集會時間針對首長、主管人員宣導員工協助方案，爭取主管人員支持。

二、培育訓練：

(一)本家主管人員、承辦人員及關懷小組成員得參加外部訓練機構辦理之敏感度訓練、面談技巧、危機處理、專業知能及推動技巧等相關課程，增加人員敏感度。

(二) 前述各項訓練，除參加由行政院人事行政總處公務人力發展中心或地方行政研習中心辦理者外，必要時，本家得自行規劃辦理。

三、提供多元諮詢服務管道：整合各機關（構）現有資源，提供心理、法律、醫療及理財等諮詢。

(一) 心理諮詢：本家網站員工協助方案（EAP）專區網頁提供「壓力指數測量表」及「簡式健康表」，供同仁測試是否有過勞、情緒困擾或環境適應不佳等身心調適情形。

(二) 法律諮詢：結合中央、地方政府及民間現有法律服務資源，提供同仁法律問題之諮詢與協助。

(三) 醫療諮詢：得依規定提供本家 40 歲以上公務人員健康檢查補助費用每人新臺幣 3,500 元。

(四) 理財諮詢：運用縣市政府稅務局之稅務諮詢服務，提供同仁各項稅務規劃及節稅等相關服務。

#### 柒、安全管理措施

一、同仁提出服務需求應出於個人自由意志，相關單位或人員，應尊重個人隱私權並維護當事人權益。

二、本家辦理本實施計畫各項服務時，應遵守相關規範及保密責任，並確保同仁不會因接受諮詢或轉介接受諮詢而影響其工作、陞遷、考績等相關權益。

三、有關資料保存及調閱規定，依「衛生福利部澎湖老人之家員工協助方案諮詢服務資料保存及調閱注意事項」辦理。

#### 捌、其他事項

一、同仁如需於辦公時間使用員工協助方案各項服務，應依各該人員請假相關規定辦理請假事宜。

二、對推動本計畫著有績效之人員，得酌予獎勵或列入年終考績之重要參據。

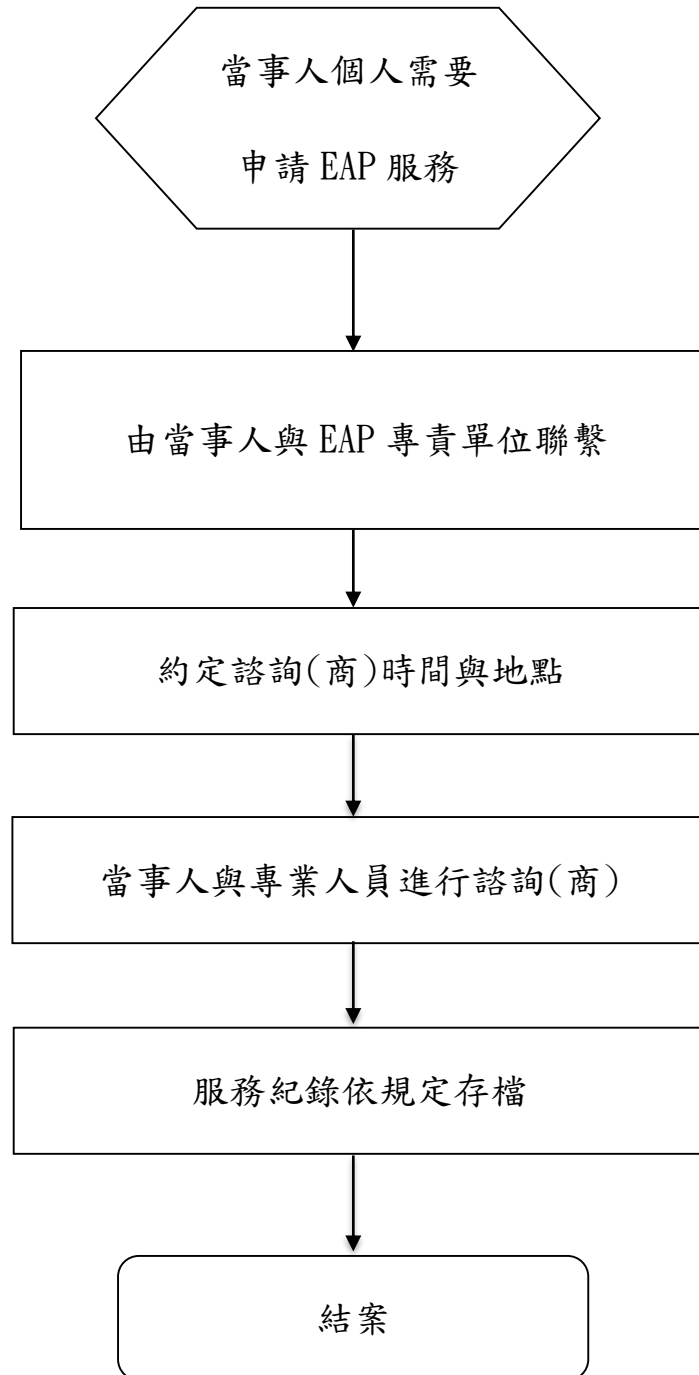
三、本方案未盡事宜，得視實際需要隨時補充、修正。

#### 玖、經費來源

本計畫所需經費，於本機關年度預算相關經費項下支應。

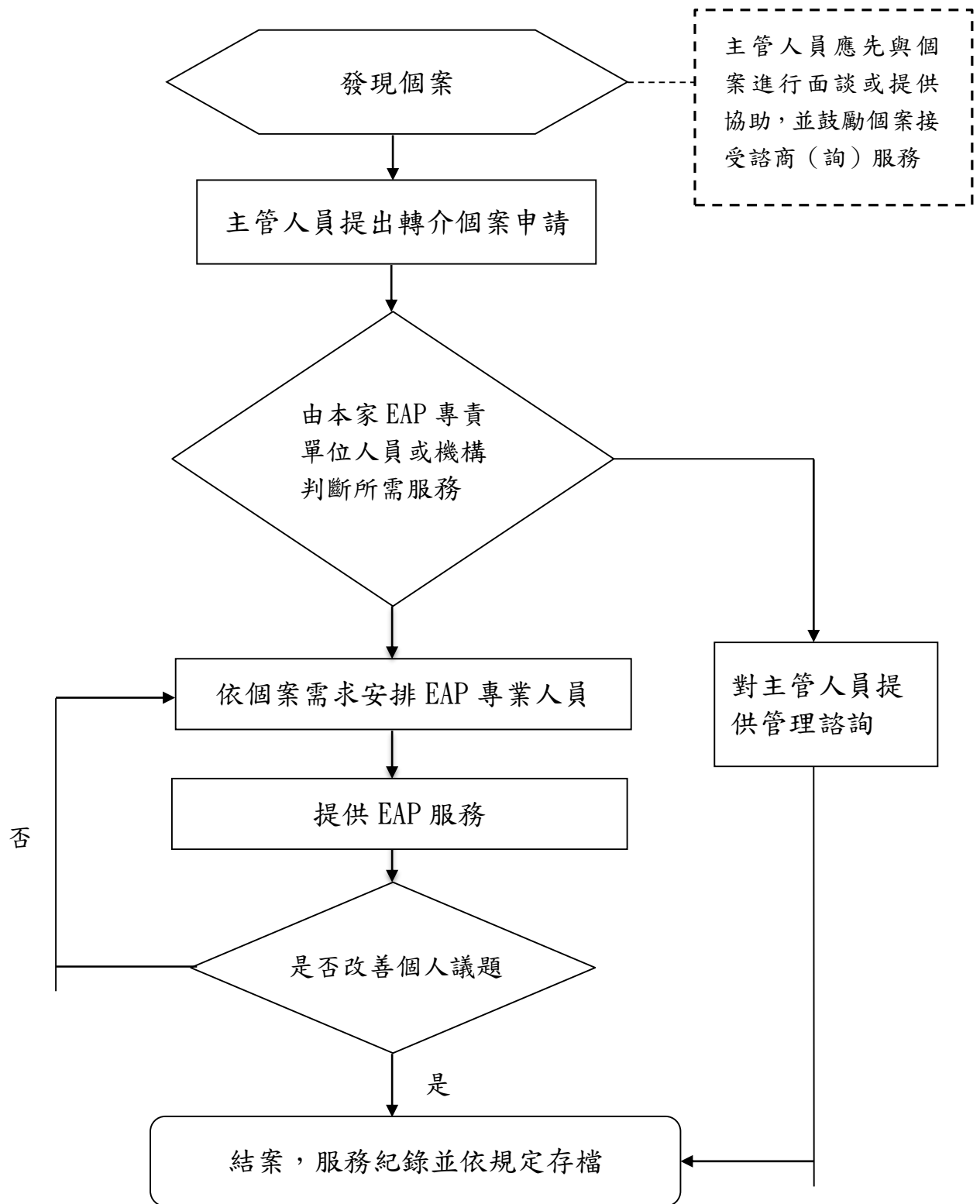
附表 1

衛生福利部澎湖老人之家一般個案處理流程



附表 2

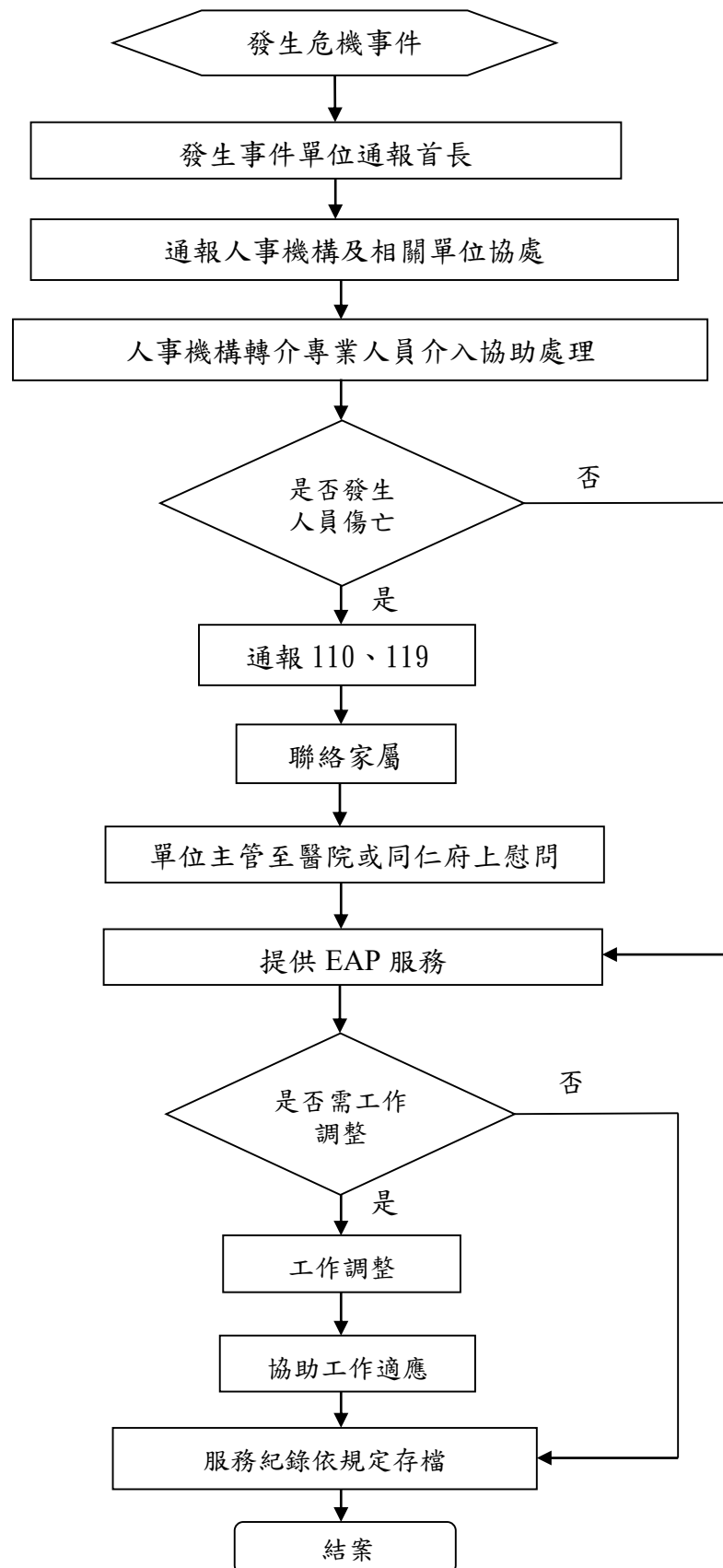
### 衛生福利部澎湖老人之家主管人員轉介流程



**附表 3**

**衛生福利部澎湖老人之家危機個案處理流程**

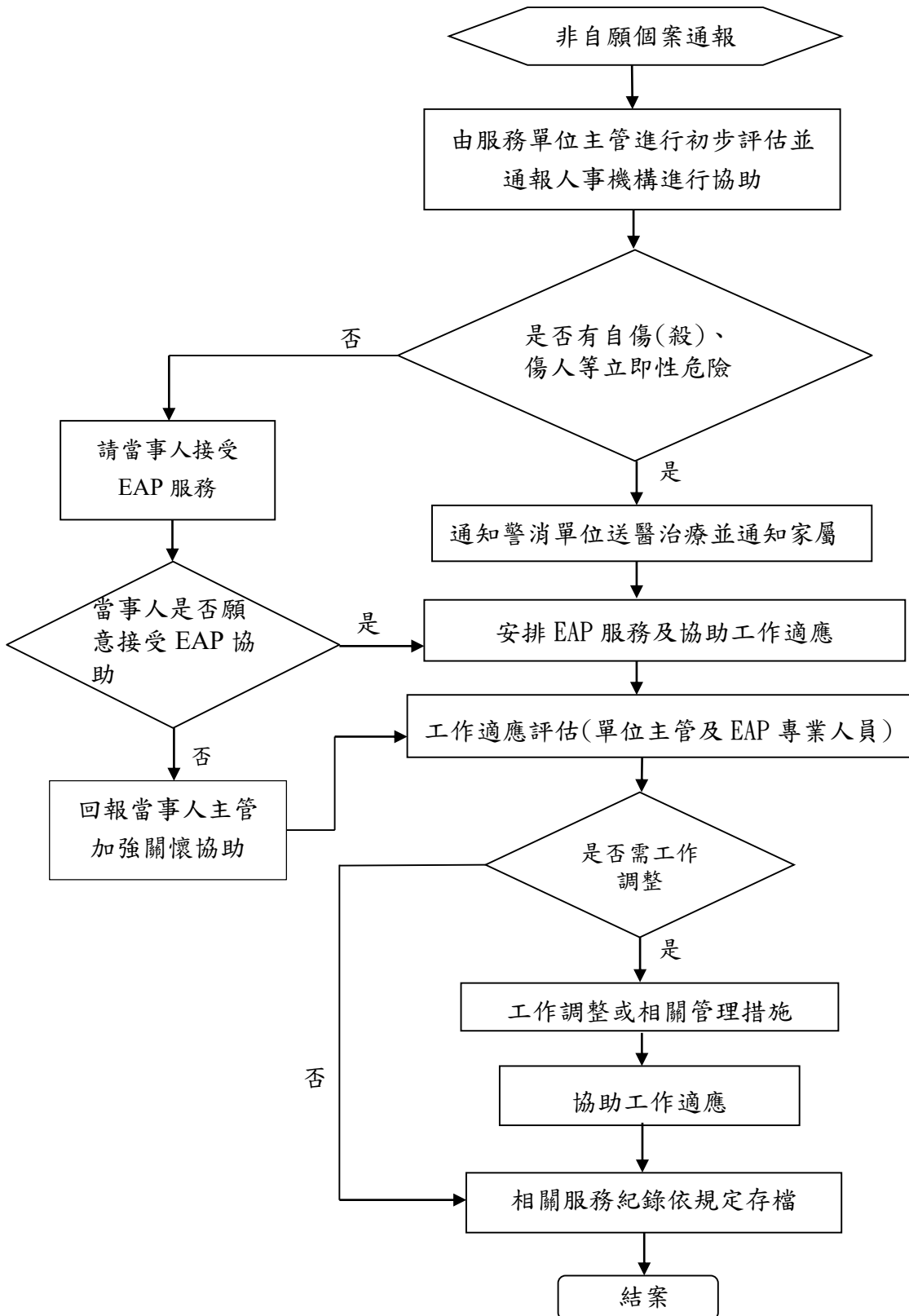
危機事件定義：機關發生重大意外造成員工傷亡或猝死，或因員工個人生（心）理、精神因素引發員工自傷、傷害他人或其他嚴重影響單位同仁之情形。



附表 4

# 衛生福利部澎湖老人之家非自願個案處理流程

非自願個案定義：具有自傷（殺）、傷人或嚴重情緒困擾，且非出於個人意願接受諮商，而需由他人協助轉介之人員。





## 附表 5

### 衛生福利部澎湖老人之家員工協助諮詢(商)服務申請表

<input type="checkbox"/> 個別諮詢		<input type="checkbox"/> 團體諮詢	
申請人(代表人)	性別	服務單位	職稱
連絡電話：		電子郵件：	
是否曾接受諮詢服務： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否			
問題類型	<input type="checkbox"/> 工作諮詢【含工作適應、組織變革之調適、工作與生活之平衡、生涯(退休)規劃、職務歷練等】 <input type="checkbox"/> 心理諮詢【含夫妻或親子溝通、情緒管理、人際關係、職場人際溝通等】 <input type="checkbox"/> 醫療諮詢 <input type="checkbox"/> 法律諮詢 <input type="checkbox"/> 理財諮詢 <input type="checkbox"/> 組織及管理諮詢 <input type="checkbox"/> 其他( _____ )		
申請人簽名：			
填表日期： _____ 年 _____ 月 _____ 日			
<b>【告知事項】</b> 1. 申請表填寫完畢後請以電子郵件方式逕寄 EAP 專責單位聯繫轉介。 2. 本方案每人每年可享 6 小時專業人員免費諮詢(商)服務，由諮詢顧問依個案狀況評估每次諮詢時間，並得視個案或經費狀況彈性調整；相關服務費用由機關負擔，請同仁珍惜資源善加運用。 3. 方案各項服務之所有紀錄及員工之個人資料，依照「衛生福利部澎湖老人之家員工協助方案諮詢服務資料保存及調閱注意事項」辦理。 4. 同仁如需於辦公時間使用員工協助方案各項服務，應依各該人員請假相關規定辦理。			

## 附表 6

### 衛生福利部澎湖老人之家主管人員轉介諮詢(商)服務申請表

申請日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

服務單位	職稱	申請主管
連絡電話：		電子郵件：
轉介同仁姓名：		
是否曾接受諮詢服務： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
問題類型	<input type="checkbox"/> 工作諮詢【含工作適應、組織變革之調適、工作與生活之平衡、生涯(退休)規劃、職務歷練等】 <input type="checkbox"/> 心理諮詢【含夫妻或親子溝通、情緒管理、人際關係、職場人際溝通等】 <input type="checkbox"/> 醫療諮詢 <input type="checkbox"/> 法律諮詢 <input type="checkbox"/> 理財諮詢 <input type="checkbox"/> 組織及管理諮詢 <input type="checkbox"/> 其他(_____)	
主管簽名：  <b>【告知事項】</b> 1. 請主管人員填寫本申請表時，先與當事人進行面談或提供相關協助，並於有需要時，鼓勵同仁接受諮詢(商)服務。 2. 本方案每人每年可享 6 小時專業人員免費諮詢(商)服務，由諮詢顧問依個案狀況評估每次諮詢時間，並得視個案或經費狀況彈性調整；相關服務費用由機關負擔，請同仁珍惜資源善加運用。 3. 方案各項服務之所有紀錄及員工之個人資料，依照「衛生福利部澎湖老人之家員工協助方案諮詢服務資料保存及調閱注意事項」辦理。 4. 同仁如需於辦公時間使用員工協助方案各項服務，應依各該人員請假相關規定辦理。		

# 附表 7

## 衛生福利部澎湖老人之家危機個案通報單

通報首長及 相關單位		通報時間		年 月 日 時 分	
<input type="checkbox"/> 主任 <input type="checkbox"/> 秘書 <input type="checkbox"/> 行政室 <input type="checkbox"/> 兼辦政風 <input type="checkbox"/> 人事機構		通報人員		單位：	
				職稱：	
				姓名：	
		電話(分機)		/	
發生時間				發生地點	
案 由					
案情摘要					
初步處理 情形					
備 註					

※本表由危機個案發生單位填寫

## 附表 8

### 衛生福利部澎湖老人之家非自願個案轉介單

轉介(單位): \_\_\_\_\_

聯絡電話: \_\_\_\_\_

轉介者姓名: \_\_\_\_\_

與個案關係: \_\_\_\_\_

填表日期: \_\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

#### 個案資料

姓名: \_\_\_\_\_ 單位: \_\_\_\_\_ 性別: 男 女

電話: \_\_\_\_\_

地址: \_\_\_\_\_

緊急聯絡人: \_\_\_\_\_ 聯絡電話: \_\_\_\_\_ 與個案關係: \_\_\_\_\_

#### 一、問題類型:

人際關係 工作壓力 工作適應 夫妻或親子關係

情緒處理 親密關係 成癮問題 健康問題

財務問題 其他( \_\_\_\_\_ )

#### 二、危機程度:

無法判斷

有: ○輕度: 同仁尚能承受, 加以關懷

○中度: 問題已影響當事人本身, 須尋求專業資源

○重度: 問題已嚴重影響本人及周遭同仁, 且當事人無法承受, 需緊急處理

#### 三、處理情形說明(可複選):

為自殺高風險, 通報全國自殺防治中心 (02) 2381-7995

工作調整

聯繫家屬加強關懷

其他 \_\_\_\_\_

四、轉介原因(簡述): \_\_\_\_\_



## 附表 10

### 衛生福利部澎湖老人之家員工協助個案服務紀錄表

基本資料			
案 號		性 別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
個案類型	<input type="checkbox"/> 一般個案 <input type="checkbox"/> 主管轉介個案 <input type="checkbox"/> 危機個案 <input type="checkbox"/> 非自願個案		
諮商日期	年    月    日(星期    )	時    間	
諮商地點		累計時數	小時
問題類型	<input type="checkbox"/> 工作諮詢【含工作適應、組織變革之調適、工作與生活之平衡、生涯(退休)規劃、職務歷練等】 <input type="checkbox"/> 心理諮詢【含夫妻或親子溝通、情緒管理、人際關係、職場人際溝通等】 <input type="checkbox"/> 醫療諮詢 <input type="checkbox"/> 法律諮詢 <input type="checkbox"/> 理財諮詢 <input type="checkbox"/> 組織及管理諮詢 <input type="checkbox"/> 其他( _____ )		
諮詢紀錄			
評估 與 建議			
是否有續談之必要？ <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 沒有			

簽名：

# 附表 11

## 衛生福利部澎湖老人之家危機個案處理紀錄表

發生時間	年 月 日 時 分		發生地點	
員工 基本資料	服務單位		性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
	姓名		連絡電話	
員工 當下情形	<input type="checkbox"/> 重傷(送至_____醫院) <input type="checkbox"/> 輕傷 <input type="checkbox"/> 出現危機事故後壓力反應 <input type="checkbox"/> 可繼續配合事故處理 <input type="checkbox"/> 其他_____			
案情摘要	主管人員		警察(消防)人員	
	說明			
處理情形	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 當事人</li> <li><input type="checkbox"/>個別諮詢</li> <li>● 周邊同事</li> <li><input type="checkbox"/>個別諮詢      <input type="checkbox"/>團體諮詢</li> <li>● 單位/組織</li> <li><input type="checkbox"/>團體諮詢      <input type="checkbox"/>管理諮詢      <input type="checkbox"/>其他_____</li> <li>● 家屬</li> <li><input type="checkbox"/>個別諮詢</li> </ul>			
	說明(簡述):			

※本表由人事處填寫

## 附表 12

### 衛生福利部澎湖老人之幅員工協助諮詢(商)服務滿意度調查表

親愛的同仁，您好：

為使本家員工協助方案服務更為完善，請您抽空填寫這份問卷，以作為日後改進之參考，填寫完後請直接放入小信封內彌封後，並轉交給轉介之專業人員，感謝您。

衛生福利部澎湖老人之家人事機構 敬上

#### 一、【基本資料】

您的性別是\_\_\_\_性，您諮詢(商)的日期是\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_

日，本次的諮詢(商)顧問姓名為\_\_\_\_，您與該諮詢(商)顧問本次協談\_\_\_\_小時，累計時數合計\_\_\_\_小時。

#### 二、【諮詢服務滿意度】

下列問題請您依同意程度勾選：	非常同意	同意	尚可	不同意	非常不同意
1. 我認為諮詢(商)顧問的態度非常溫暖及真誠					
2. 我認為諮詢(商)顧問能了解我的問題與心情感受					
3. 經過諮詢(商)顧問的協助，對我的問題有所助益					
4. 在諮詢(商)過程中，我自己用心和參與的程度					
5. 如有需要，我會願意再接受員工協助服務方案所提供之服務					
6. 我願意介紹其他同仁接受員工協助服務方案所提供之服務					
7. 我對本部提供之員工協助方案服務感到滿意					
8. 我對本部員工協助方案服務的其他建議(請說明)	(請說明)				



## 附表 13

### 衛生福利部澎湖老人之家因應危機個案執行員工協助自行檢核表一 (未發生人員傷亡時使用)

自行檢查單位(危機個案發生單位): \_\_\_\_\_

檢查日期:    年    月    日

檢查重點	自行檢查情形 (請打「V」)		檢查情形說明
	符合	未符合	
<b>一、通報主任、秘書及人事機構，並啟動本 家員工協助 EAP 機制。</b>			
<b>二、對當事人之關懷協助</b> (一) 提供心理或法律諮詢資源。 (二) 引介改善身心調適之資源，避免創傷後 壓力症候群發生。 (三) 臨時替代性之工作人力投入。 (四) 臨時性之工作調整。			
<b>三、對周邊同事之關懷協助</b> 提供心理諮詢資源			
<b>四、對單位／組織之關懷協助</b> (一) 引介團體諮商輔導，協助受影響單位， 並重建工作信心及確認具體工作目標。 (二) 透過教育訓練或團體諮商等方式強化團 隊內之溝通協調作業。 (三) 對組織人員進行敏感度訓練，隨時關心 同仁之狀況，必要時予以通報。 (四) 檢視通報之 SOP，予以補強。			
<b>結論/需採行之改善措施</b>			

註：自行檢查情形除勾選外，未符合者必須於說明欄內詳細記載檢查情形。填寫完畢，請送回人事機構，依個人資料保護法及相關倫理規定存檔。

填表人：\_\_\_\_\_

單位主管：\_\_\_\_\_

## 附表 14

### 衛生福利部澎湖老人之家因應危機個案執行員工協助自行檢核表二 (發生人員傷亡時使用)

自行檢查單位(危機個案發生單位): \_\_\_\_\_

檢查日期:    年    月    日

檢查重點	自行檢查情形 (請打「V」)		檢查情形 說明
	符合	未符合	
一、通報人事機構，並啟動本家員工協助 EAP 機制。			
二、通報相關單位 (一) 主任、秘書及相關單位 (二) 警、消或社工單位 (三) 家屬			
三、如發生人員死亡，針對當事人之直系血親之關懷協助 (一) 安排接受心理諮商，引介悲傷輔導。 (二) 安排單一窗口協助辦理人員撫卹事宜。 (三) 瞭解其他家庭成員生計狀況，必要時引介社福單位。 (四) 安排法律諮詢，協助遺產及其他相關事宜。			
四、如發生人員受傷，對當事人之關懷協助 (一) 提供心理諮商服務。 (二) 引介改善身心調適之資源，避免創傷後壓力症候群發生。 (三) 提供法律諮詢資源。 (四) 臨時性之工作調整。 (五) 臨時替代性之工作人力投入。 (六) 對當事人家屬引介改善身心調適之資源，避免創傷後壓力症候群發生。 (七) 安排單一窗口，協助辦理人事差假補助事宜。			

<p><b>五、對周邊同事之關懷協助</b></p> <p>(一) 提供心理諮詢資源，針對特別親近之同仁引介悲傷輔導。</p> <p>(二) 引介同仁改善身心調適之資源，避免創傷後壓力症候群發生。</p> <p>(三) 臨時替代性之工作人力投入</p>			
<p><b>六、對單位／組織之關懷協助</b></p> <p>(一) 引介團體諮商輔導，協助受影響單位恢復組織機能，並重建工作信心及確認具體工作目標。</p> <p>(二) 透過教育訓練或團體諮商等方式強化團隊內之溝通協調作業。</p> <p>(三) 對組織人員進行敏感度訓練，隨時關心同仁之狀況，必要時予以通報。</p> <p>(四) 檢視通報之 SOP，予以補強。</p>			
<p><b>結論/需採行之改善措施</b></p>			

註：自行檢查情形除勾選外，未符合者必須於說明欄內詳細記載檢查情形。填寫完畢，請送回人事機構，依個人資料保護法及相關倫理規定存檔。

填表人：\_\_\_\_\_

單位主管：\_\_\_\_\_

# 附表 15

## 衛生福利部澎湖老人之家員工協助方案服務內容宣導海報

諮詢項目	服務內容	提供服務機關（單位）及諮詢專線
心理諮詢	包括壓力調適、人際關係、情緒管理、生涯各階段重大危機之因應與管理等心理諮詢服務	◎澎湖縣社區心理衛生中心： 電話：(06) 927-2162 分機 309 地址：澎湖縣馬公市中正路 115 號 網址： <a href="http://www.phchb.gov.tw/">http://www.phchb.gov.tw/</a> ◎生命線協會：電話直撥 1995 協助專線即可到達各縣市生命線協會 澎湖縣生命線協會電話：(06) 926-6837 地點：澎湖縣婦女福利服務中心一樓 ◎衛生福利部安心專線：0800-788-995(請幫幫，救救我) 24 小時免費服務專線 ◎張老師中心：電話直撥 1980 即可到達各縣市張老師中心 網址： <a href="http://www.1980.org.tw/web3-20101110/index.html">http://www.1980.org.tw/web3-20101110/index.html</a>
法律諮詢	包括買賣房屋或汽(機)車糾紛、購屋或租屋契約、民刑法解釋、民刑事訴訟程序等法律問題諮詢服務	◎法律扶助基金會澎湖分會： 地址：澎湖縣馬公市中華路 100 號 電話：(06)927-9952 服務時間：週一至週五上午 08:30-12:30 下午 1:30-5:30 網址： <a href="http://www.laf.org.tw/tw/index.php">http://www.laf.org.tw/tw/index.php</a> ◎消費者服務中心：1950， <a href="http://www.cpc.ey.gov.tw/Default.aspx">http://www.cpc.ey.gov.tw/Default.aspx</a> ◎澎湖地方消費者服務中心： 地址：澎湖縣馬公市治平路 32 號 電話：(06) 926-6266 ◎臺灣澎湖地方法院單一窗口聯合服務中心 地址：澎湖縣馬公市西文里西文澳 310 號 電話：(06)921-6777 服務時間：服務時間為上午 8 時至下午 5 時 30 分 網址： <a href="http://phd.judicial.gov.tw/index.asp">http://phd.judicial.gov.tw/index.asp</a>
醫療諮詢	包括飲食營養、運動保健、用藥安全、健康檢查評估建議、各項衛教等諮詢服務	◎澎湖縣政府衛生局： 地址：澎湖縣馬公市中正路 115 號 電話：(06)927-2162 服務時間：週一至週五上午 08:00-17:30 網址： <a href="http://www.phchb.gov.tw/ch/index.jsp">http://www.phchb.gov.tw/ch/index.jsp</a> ◎衛教諮詢專線 1. 衛生福利部澎湖醫院：(06) 926-1151 轉 50118 <a href="http://www.pngh.mohw.gov.tw/?aid=509">http://www.pngh.mohw.gov.tw/?aid=509</a> 2. 三軍總醫院澎湖分院：(06)921-1116(分機 15972) <a href="http://afph.tsgh.ndmctsg.edu.tw/nurse/nurse/teachmain.asp">http://afph.tsgh.ndmctsg.edu.tw/nurse/nurse/teachmain.asp</a> ◎戒菸服務諮詢(含方法、飲食、運動)全國性、衛生局、各鄉鎮市衛生所專線：0800-636-363 ◎kingnet 國家網路醫院： <a href="http://www.kingnet.com.tw/">http://www.kingnet.com.tw/</a> ◎康健雜誌： <a href="http://www.commonhealth.com.tw/">http://www.commonhealth.com.tw/</a>
理財諮詢	理財、保險規劃及購屋、節稅等諮詢服務	◎國民旅遊卡特約銀行(玉山銀行)諮詢服務電話：02-21821383 ◎提供稅務問題諮詢服務(本縣地方稅務局) 1. 電話：(06) 927-9151，免費服務專線 0800-692000 2. 服務網址： <a href="http://www.phtax.gov.tw/core/main/index.php">http://www.phtax.gov.tw/core/main/index.php</a> ◎公務福利 e 化平台：中央公教急難貸款、公教員工房屋貸款、公教消費性貸款， <a href="http://eserver.dgpa.gov.tw/">http://eserver.dgpa.gov.tw/</a>

## 附表 16

### 衛生福利部澎湖老人之家員工協助方案諮詢服務資料保存及調閱注意事項

一、目的：妥善保護當事人個人資料及隱私權，使同仁能安心申請及使用EAP。

二、依據：心理師法、個人資料保護法及相關專業倫理規定。

三、資料保密及保存：

(一)資料保密：EAP各項服務之所有紀錄，及求助同仁之個人資料，均應依相關法令(如心理師法)及倫理守則予以保密及保存，除經法律程序或當事人書面授權同意外，不得對外提供(含當事人單位及各科室主管)。

(二)保密的例外：如有以下特殊情形，得向必要的對象預警或通報：

1. 有緊急且危及當事人本人或他人生命、自由、財產及安全之情況時。
2. 涉及法律責任須依法辦理或有法律規定應通報事項時(如兒童及少年福利法、家庭暴力防治法、性騷擾防治法、性侵害犯罪防治法、優生保健法及刑法等)。

(三)諮詢(商)紀錄依相關法令規定保存(如：心理師法規定保存10年)，期滿予以銷毀。

四、資料調閱規定：當事人如有調閱其個人相關資料之需求，應填寫資料調閱申請書，並由其自行負擔資料之後續使用方式與保密責任。

五、相關資料運用：

(一)本家關於評估EAP辦理成效時，應以統計分析方式呈現相關資訊，不得洩漏當事人個人資料，以妥善保護當事人隱私權。

(二)本家關於核銷 EAP 諮詢(商)服務經費時，應以匿名方式，採保密措施處理。