

衛生福利部澎湖老人之家員工協助方案實施計畫

113年05月03日核定

114年06月16日修正

115年03月09日修正

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員工協助
方案實施計畫。

貳、目標

- 一、落實人性關懷，發現及協助同仁解決可能影響工作效能之相關問題，使其以健康的身心投入工作，提升其工作士氣及服務效能。
- 二、藉由多元化的協助性措施，建立溫馨關懷的工作環境，營造互動良好的組織文化，提升組織競爭力。

參、服務對象

本家全體現職員工（含編制內職員、技工、駕駛）、約用人員等。

肆、服務內容

一、個人層次：

（一）工作面：

1. 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、職務歷練等。
2. 員工協助專用信箱(ph171@phsch.mohw.gov.tw)：提供同仁遭遇困難時，可尋求協助管道，並由人事機構受理後轉請相關單位協處。
3. 建立新進人員-師徒制：由資深職場導師提供新進同仁業務指導，並辦理新進人員訓練，協助其儘速適應公職場域。
4. 完善機構內無障礙設施，如：無障礙坡道、無障礙廁所，讓身障同仁安心使用，去除人之隔閡與行動之障礙；協請行政室定期檢視維護管理。
5. 重新檢視機構內公廁、哺乳空間之規劃及安全性，以回應不同性別之需求。
6. 加強辦公廳舍安全管理，如：實施門禁管制、加裝監視系

統、夜間感應燈光、緊急呼救鈴等，保障辦公環境安全無虞。

7. 設置員工協助方案專區

(<https://phsch.mohw.gov.tw/form/index?Parser=2,8,64>)，提供同仁線上諮詢相關訊息及服務。

(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、債務處理、保險規劃等諮詢服務。
3. 福利服務：設置托嬰中心，提供安全育兒友善職場。

(三) 健康面：衛生局社區心理衛生中心提供心理健康衛教宣導、自殺防治等心理衛生諮詢及服務。

1. 多元心理諮詢方式：

- (1) 服務電話：採預約制，衛生局 06-9272162#123 許小姐，
相關資訊：社區心理衛生中心

(<https://www.phchb.gov.tw/home.jsp?id=142>)。

(2) 粉絲專頁服務

(<https://www.facebook.com/profile.php?id=100064046132849&mibextid=LQQJ4d>)

2. 心理諮詢專線 1925，24 小時傾聽您的心。
3. 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。
4. 線上及實體心理諮商服務機構：

隨著網路普及及通訊科發展，心理諮商不再侷限於實體諮商，衛生福利部提供合格可執行通訊心理諮商業務之專業機構名單資訊，同仁評估需求後，可自行遴用合適之心理諮商服務方式，每人每年可享 3 次個別專業人員諮詢(商)服務，每次以補助 2,000 元為原則。

* 各縣市心理師執行通訊心理諮商業務核准機構

(<https://dep.mohw.gov.tw/domhaoh/cp-358-61706-107.html>)

二、組織及管理層次：

(一)職場霸凌及性騷擾防治：提供多元申訴管道

申訴專線：06-9217056#171，傳真：06-9217848，

員工申訴信箱：ph171@phsch.mohw.gov.tw。

(二)員工協助方案關懷小組：運用本家社工護理專業人力組成關懷小組，由秘書擔任召集人，藉由瞭解機關內部組織、人員問題及意見交流，研擬妥善因應措施及協助方案，提升行政效能與向心力。

(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、辦理方式及期程：

辦理項目	辦理內容	辦理期間
員工協助方案 宣傳推廣活動	新進人員報到時提供「本家員工協助方案實施計畫」，並於辦理新進人員訓練時介紹本家員工協助方案。	每年1~12月 新進人員訓練
	本家員工入口網設置「員工協助」專區，提供本家員工協助方案相關資訊，或電子郵件、即時通訊軟體等多元化管道宣導。	每年1~12月
	分眾性導入：依退休、生涯轉變人員(婚、喪、生育等)、身障等對象不同需求適合之服務資源。	
健康促進活動	不定期辦理，考量性別、身心障礙、生理因素，採適性方式辦理，並機動調整。 1. 推動健康職場認證 2. 建構無障礙友善職場 3. 衛教講座	每年1~12月
提供多元諮詢服務	依「本家員工協助方案實施計畫」辦理，並結合中央、地方政府及民間現有心理、法律、醫療及理財資源，提供同仁多元諮詢服務管道。	每年1~12月

線上自我檢測專區	鼓勵同仁使用員工協助專區連結至EAP身心關懷平台及心理諮商資訊網，透過健康量表檢視，協助其瞭解自身的身心適應狀況。	每年1~12月
加強員工協助方案主管人員及承辦人員之訓練	考量組織人力狀況、經費預算，以利用線上學習機制修習相關課程為原則。	每年1~12月
	依公務人力發展學院函調訓承辦人員。	配合公務人力發展中心課程時間
提供身心健康相關資源	<ol style="list-style-type: none"> 1. 澎湖縣政府衛生局社區心理衛生中心免費諮詢 2. 心理諮詢專線 1925 3. 線上及實體心理諮商服務機構 4. 衛生福利部 115 年度 15-45 歲青壯世代心理健康支持方案 	每年1~12月
強化關懷網路	建立關懷平臺(如首長有約、新進/勞工座談會等)，主動關懷同仁，傾聽需求及建議事項。	每年1~12月 (適時辦理)
	由各科室主管及具專業背景(社工、護理)同仁組成關懷小組，強化職場關懷網絡，視個案需求啟動行動關懷員。	
問卷調查	辦理員工協助方案需求調查。	每年12月

陸、經費

辦理本計畫所需經費，由本家年度預算相關經費項下支應。

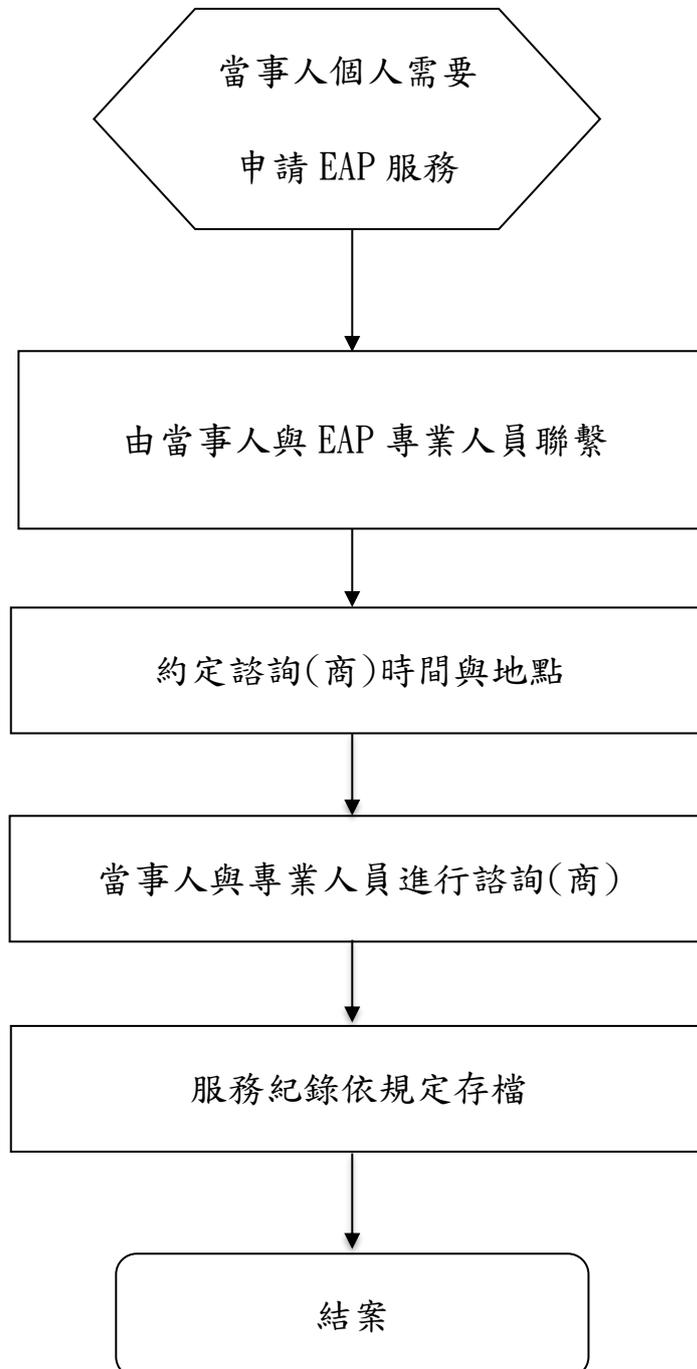
柒、本計畫經簽奉核定後實施，並得依實際需要隨時補充、修正。

衛生福利部澎湖老人之家員工協助方案實施計畫 附表一覽表

編號	名稱
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
附表 4	衛生福利部澎湖老人之家非自願個案處理流程
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
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
附表 7	衛生福利部澎湖老人之家危機個案通報單
附表 8	衛生福利部澎湖老人之家非自願個案轉介單
附表 9	衛生福利部澎湖老人之家諮商摘要報告申請書
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
附表 11	衛生福利部澎湖老人之家危機個案處理紀錄表
附表 12	衛生福利部澎湖老人之家員工協助諮詢(商)服務滿意度調查表
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)
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)
附表 15	衛生福利部澎湖老人之家性騷擾事件申訴案件處理流程
附表 16	衛生福利部澎湖老人之家職場霸凌處理標準作業流程圖
附表 17	EAP 諮詢服務資源一覽表
附表 18	衛生福利部澎湖老人之家員工協助方案資料保密、保存及調閱規定
附表 19	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

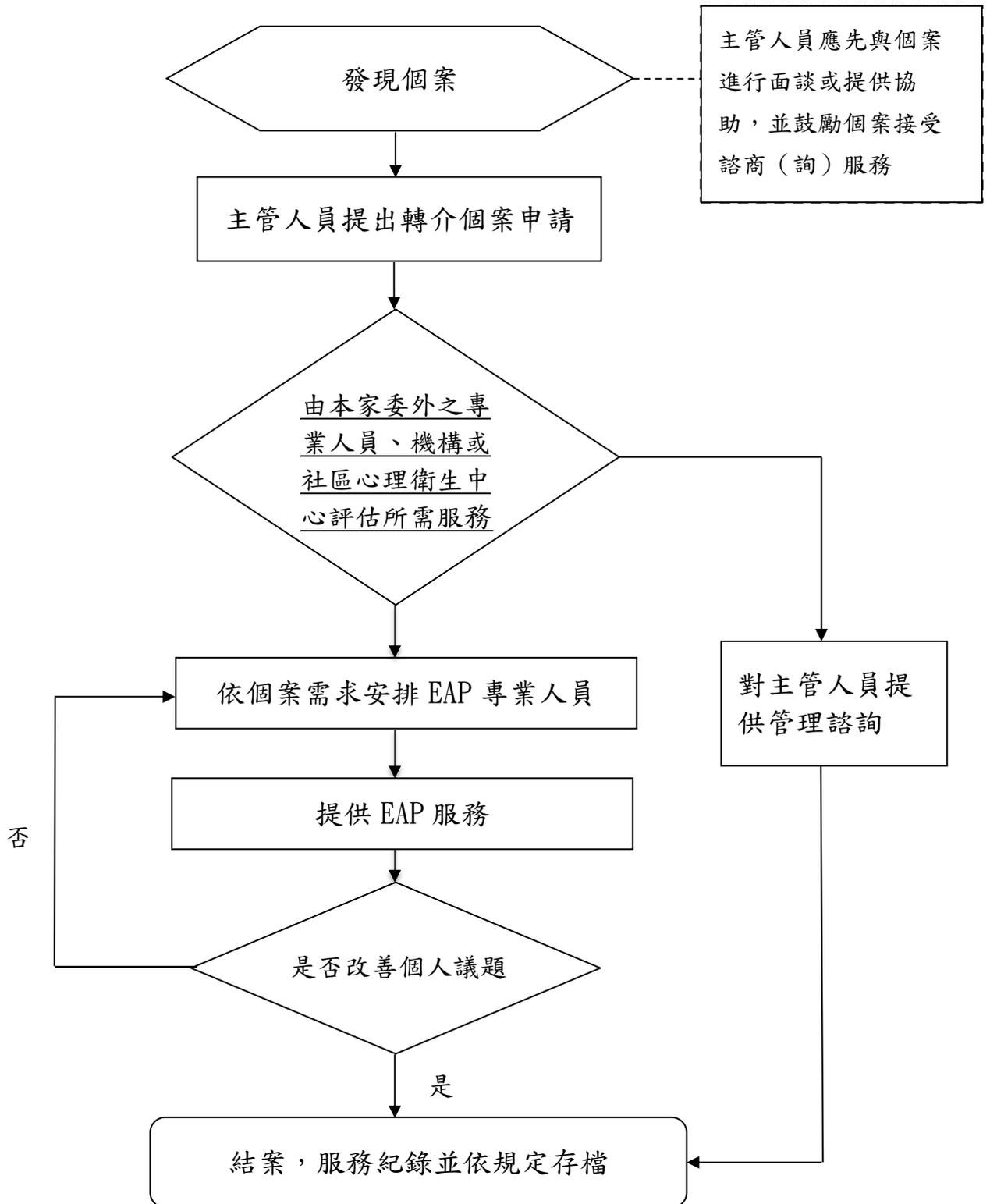
附表 1

衛生福利部澎湖老人之家一般個案處理流程



附表 2

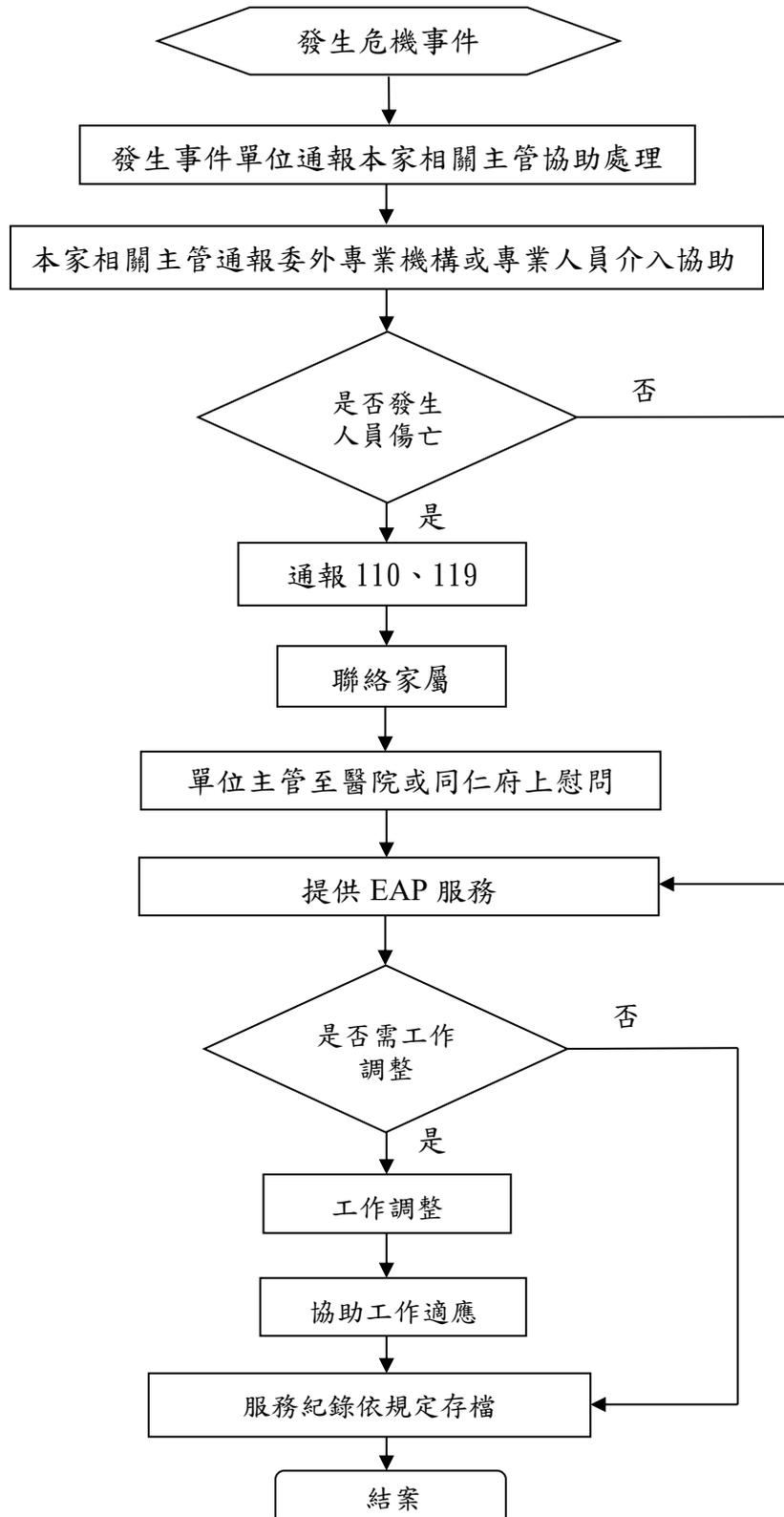
衛生福利部澎湖老人之家主管人員轉介流程



附表 3

衛生福利部澎湖老人之家危機個案處理流程

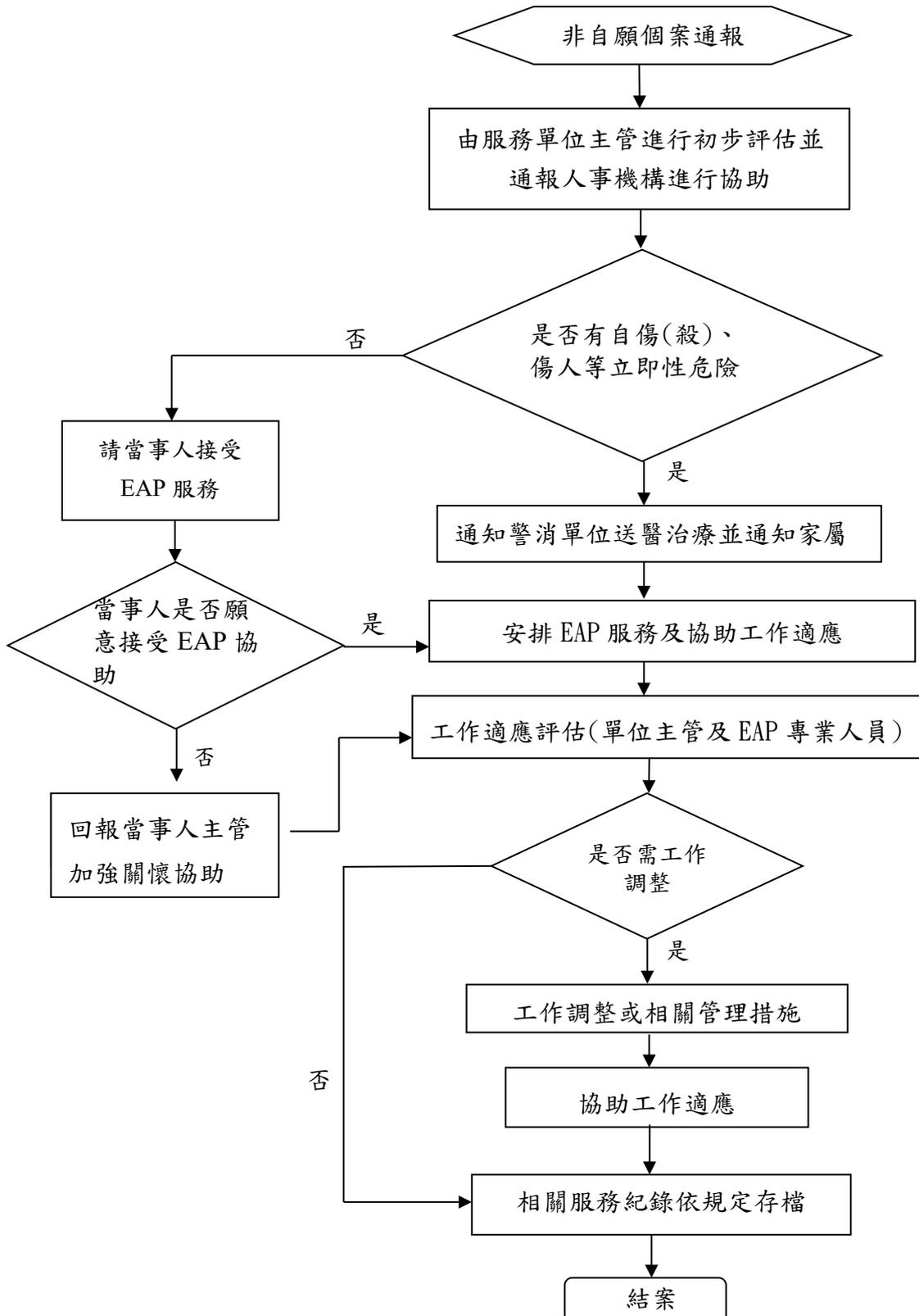
危機事件定義：機關發生重大意外造成員工傷亡或猝死，或因員工個人生（心）理、精神因素引發員工自傷、傷害他人或其他嚴重影響單位同仁之情形。



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"/> 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"/> 財務諮詢 <input type="checkbox"/> 管理諮詢 <input type="checkbox"/> 其他(_____)		
申請人簽名： <div style="text-align: right; margin-top: 50px;"> 填表日期：_____年_____月_____日 </div>			
【告知事項】 <ol style="list-style-type: none"> 1. 申請表填寫完畢後請洽相關人員(主管、人事單位)。 2. 本方案每人每年可享3次個別專業人員諮詢(商)服務，每次以補助2,000元為原則，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，均應依相關法令(個人資料保護法、心理師法及社工師法等)及專業倫理規範予以保密及保存(書面資料原則存放於合格之委外機構或由提供諮商、諮詢之專業人員保存)，非經法律程序或當事人書面授權同意，均不得提供(轉移)給任何單位或他人。 4. 申請者如需於辦公時間內使用本方案各項服務，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"/> 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"/> 財務諮詢 <input type="checkbox"/> 管理諮詢 <input type="checkbox"/> 其他(_____)	
主管簽名：		
【告知事項】 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3次個別專業人員諮詢(商)服務，每次以補助2,000元為原則，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，均應依相關法令(個人資料保護法、心理師法及社工師法等)及專業倫理規範予以保密及保存(書面資料原則存放於合格之委外機構或由提供諮商、諮詢之專業人員保存)，非經法律程序或當事人書面授權同意，均不得提供(轉移)給任何單位或他人。 4. 申請者如需於辦公時間內使用本方案各項服務，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

敬陳		通報時間		年 月 日 時 分	
<input type="checkbox"/> 主任 <input type="checkbox"/> 秘書		通報人員		單位：	
				職稱：	
		電話(分機)		姓名：	
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 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		次 數	第 次
問題類型	<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"/> 財務諮詢 <input type="checkbox"/> 管理諮詢		
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"> ● 當事人 <input type="checkbox"/>個別諮詢 ● 周邊同事 <input type="checkbox"/>個別諮詢 <input type="checkbox"/>團體諮詢 ● 單位/組織 <input type="checkbox"/>團體諮詢 <input type="checkbox"/>管理諮詢 <input type="checkbox"/>其他_____ ● 家屬 <input type="checkbox"/>個別諮詢 			
	說明(簡述):			

※本表由人事機構填寫

附表 12

衛生福利部澎湖老人之家員工協助諮詢(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，並轉交給特約專業人員，感謝您。

衛福部澎湖老人之家人事機構 敬上

一、【基本資料】

您的性別是____性，您本次的諮詢(商)顧問姓名為_____，您與該諮詢(商)顧問共協談____次，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. 我對本院提供之員工協助方案服務感到滿意					
8. 我對本院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	
一、通報本家主管，並啟動本院員工協助 EAP 機制。			
二、對當事人之關懷協助 (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。			
三、對周邊同事之關懷協助 提供心理諮詢資源			
四、對單位／組織之關懷協助 (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。			
結論/需採行之改善措施			

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、通報本家主管，並啟動本院員工協助 EAP 機制。			
二、通報相關單位 (一) 主任、秘書及單位主管 (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>五、對周邊同事之關懷協助</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>六、對單位／組織之關懷協助</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>結論/需採行之改善措施</p>			

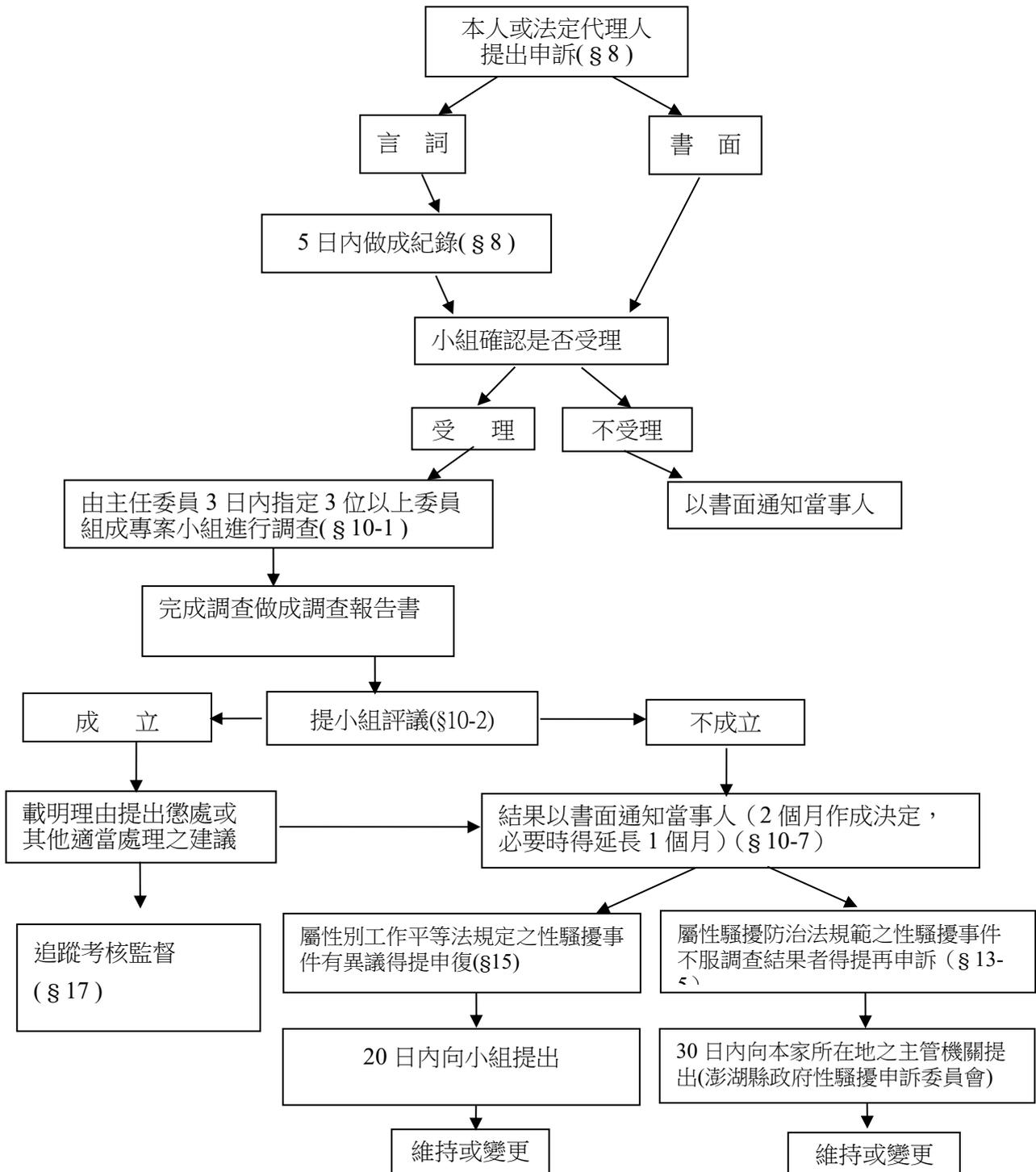
註：自行檢查情形除勾選外，未符合者必須於說明欄內詳細記載檢查情形。填寫完畢，請送回人事機構，依個人資料保護法及相關倫理規定存檔。

填表人：_____

單位主管：_____

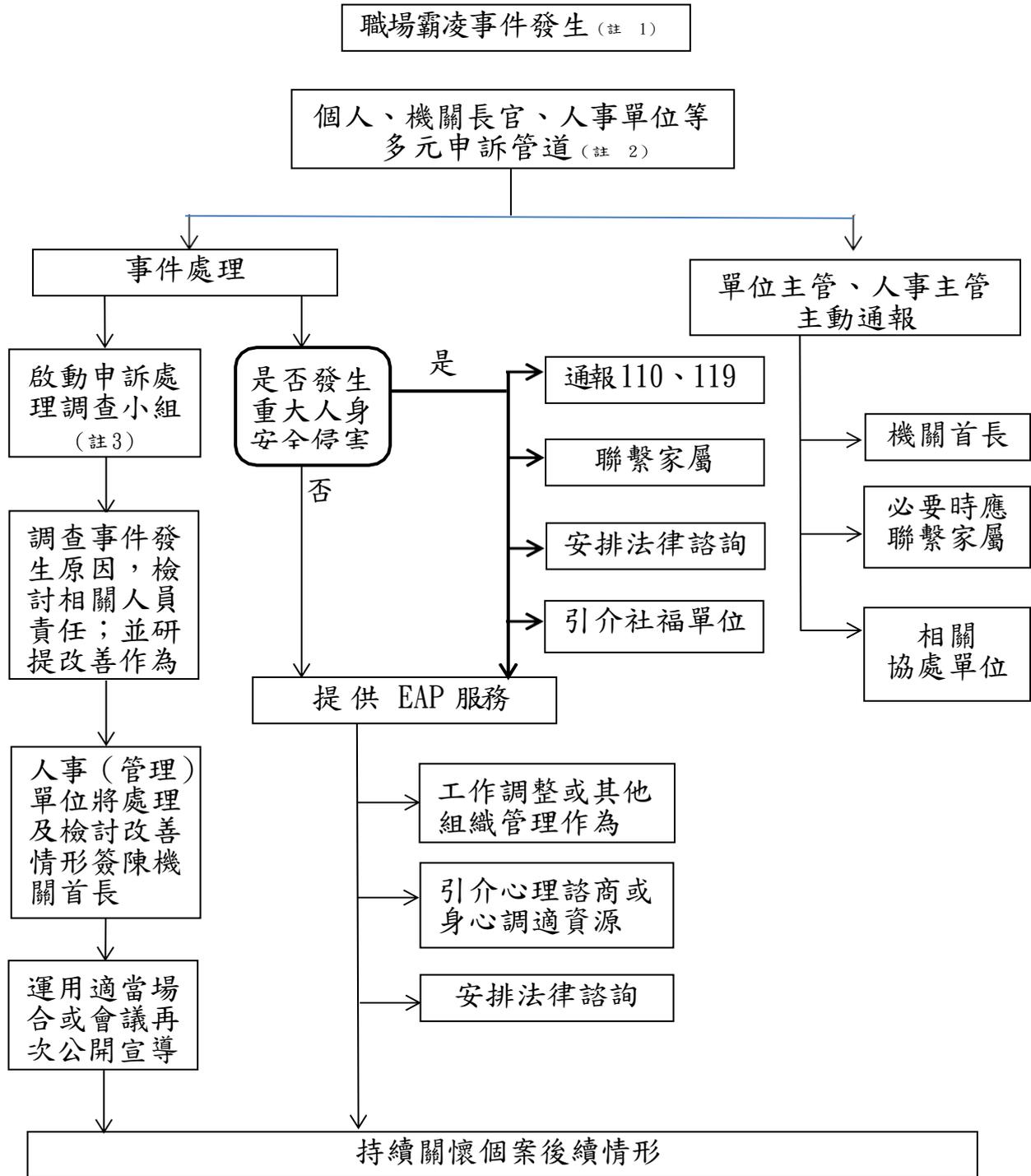
附表 15

衛生福利部澎湖老人之家性騷擾事件申訴案件處理流程



附表 16

衛生福利部澎湖老人之家職場霸凌處理標準作業流程圖



註 1：職場霸凌是指在工作場所中發生的，藉由權力濫用與不公平的處罰所造成的持續性的冒犯、威脅、冷落、孤立或侮辱行為，使被霸凌者感到受挫、被威脅、羞辱、被孤立及受傷，進而折損其自信並帶來沈重的身心壓力。

註 2：申訴以書面為之，須填寫申訴書，並附佐證資料。本家主任涉及職場霸凌事件者，申訴人應向衛生福利部提出申訴，其處理程序依該部相關規定辦理。

註 3：確認受理案件後由召集人於七個工作日內指派委員或外聘相關專業之專家學者，組成專案小組進行調查。

附表 17

EAP 諮詢服務資源一覽表

一、心理諮詢

- (一)衛生福利部安心專線電話：1925(依舊愛我)
網址：<https://www.mohw.gov.tw/cp-16-19209-1.html>
- (二)衛生福利部 115 年度「15-45 歲青壯世代心理健康支持方案」
自 115 年 1 月 1 日至 115 年 12 月 31 日，補助 15-45 歲每人 3
次心理諮商費用(限個別諮商)網址：
<https://sps.mohw.gov.tw/mhs>
- (三)各縣市生命線電話：1995
- (四)各縣市張老師：1980(依舊幫你)
網址：<http://www.1980.org.tw>
- (五)臺北市政府衛生局社區心理衛生中心：提供心理課程資訊及諮
詢服務電話：02-3393-7885(請幫幫我)、02-3393-6779 轉 11
網址：<http://mental-health.gov.taipei>
- (六)澎湖縣政府衛生局社區心理衛生中心：
電話：06-927-5932
網址：
<https://event.penghu.gov.tw/phchb/home.jsp?id=142>
- (七)臺北市生命線協會
SOS 救命網及文字協談入口：<https://www.sos.org.tw/>
網址：<http://www.lifeline.org.tw>
- (八)財團法人基督教宇宙光全人關懷機構：提供兩性、生涯規劃、
人際關係等諮詢服務電話：02-2362-7278
網址：<http://www.cosmiccare.org>
- (九)臺灣向日葵全人關懷協會：提供心理健康議題、家庭衛教等諮
詢服務電話：02-2592-1411
網址：<http://www.sunflowerwithme.org/ap/index.aspx>
- (十)生活調適愛心會：提供精神官能症、焦慮症、恐慌症、強迫症、
憂鬱症病友或家屬精神疾病諮詢與輔導服務
電話：台北：02-2759-3178/台中：04-2333-9622
網址：<http://www.ilife.org.tw>
- (十一)各縣市心理師執行通訊心理諮商業務核准機構網址：
<https://www.dgpa.gov.tw/mp/archive?uid=604&mid=223>
- (十二)董氏基金會-華文心理健康網

網址：<https://www.etmh.org/>

(十三)台灣心理諮商資訊網

網址：<http://heart.ncue.edu.tw/>

(十四)心快活-心理健康學習平臺

網址：<https://wellbeing.mohw.gov.tw/nor/main>

(十五)如常心理諮商所 <https://pse.is/6ngsld>

二、醫療諮詢

(一)長期照顧資源-長照 2.0 電話：長照服務專線 1966

網址：<https://1966.gov.tw/LTC/mp-207.html>

(二)健康 99 網站

電話：02-2522-0888

網址：<https://health99.hpa.gov.tw/>

(三)台灣 e 院

網址：<https://spl.hso.mohw.gov.tw/doctor/>

三、法律諮詢

(一)財團法人法律扶助基金會

電話：412-8518#2 (市話請直撥，手機加 02)

網址：<https://www.laf.org.tw/>

(二)法務部-法律諮詢資源

網址：<https://www.moj.gov.tw/2204/2473/2487/10499/>

四、其他類型諮詢

(一)全國消費者服務專線電話：1950

網址：<https://cpc.ey.gov.tw/Page/A1D31DAB12817E9>

(二)戒菸服務諮詢專線電話：0800-636363

(三)財團法人董氏基金會電話：02-2776-6133

網址：<https://www.jtf.org.tw/index.asp>

(四)衛生福利 e 寶箱

網址：<https://www.mohw.gov.tw/lp-88-1-40.html>

(五)食品衛生安全諮詢專線 1919

(六)免付費婦幼保護專線 113

(七)免付費男性關懷專線 0800-013-999

附表 18

衛生福利部澎湖老人之家員工協助方案資料保密、保存及調閱規定

- 一、目的：妥善保護當事人個人資料及隱私權，使員工能安心申請及使用員工協助方案(下稱 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，及求助員工之個人資料，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(含當事人單位及各級主管)。
- (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、性侵害罪犯防治法、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)於評估 EAP 辦理成效時，不得洩漏當事人個人資料，以妥善保護當事人隱私權。
- (二)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。

附表 19

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、本家員工協助方案各項諮詢服務資料之保存及調閱，依本注意事項規定辦理。
- 二、本家委外之專業心理諮商師、律師、醫師至機關設置之諮商場所進行諮商時，個案資料由本家設置之諮商場所依心理師法、個人資料保護法及相關倫理規定予以保密及保存。
- 三、本注意事項所稱諮詢服務資料，包含諮詢申請、紀錄、書面資料、電腦處理的資料、測驗資料、個別或團體諮詢錄音（影）檔案等。
- 四、各項諮詢服務資料及員工個人資料，本家委外之諮商師、律師、醫師或專業機構負有保密責任及保管，未經法律程序或當事人同意，均不得對外公開或提供予任何單位、他人。但有下列特殊情形，得依法向必要的對象公開：
 - (一)協談同仁有危及自己及他人生命、自由、財產及安全之情事時。
 - (二)涉及法律責任須依法辦理時(如兒童及少年福利法、優生保健法、民法、刑法等。)
 - (三)涉及法律規定應通報事項時(如家庭暴力防治法、性騷擾防治法、性侵害犯罪防治法等)。
 - (四)協談同仁的狀況需轉介醫療機構，或與外界專業心理人員合作時。
- 五、各項諮詢服務資料應自個案結案日起算，至少保存 10 年，期限屆滿後予以銷毀。銷毀時，應記載處理時間、地點，並以照相或錄影方式留存紀錄。
- 六、資料調閱規定：僅提供當事人現場查閱，如有調閱其個人相關資料(含諮商資料)之需求，應填寫資料調閱申請書，逕向本家提出申請。