

衛生福利部國家中醫藥研究所 114 年度員工協助方案實施計畫

114 年 4 月 23 日核定

一、依據：

「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」、「公務機關推動員工協助方案 2.0 參考手冊」及衛生福利部 113 年 12 月 27 日衛部人字第 1132262577 號函檢送之衛生福利部 114 年度員工協助方案推動計畫辦理。

二、目標：

為發現及協助同仁解決可能影響工作效能之問題，使其以健康身心投入工作，提升士氣及服務效能，藉由多樣協助措施，營造本所溫馨關懷環境、建構互動良好之組織文化，強化團隊之向心力，提升組織競爭力，特訂定本實施計畫。

三、服務對象：

- (一)本所全體員工(含研究人員、公務人員、聘用人員、技工及約用人員)。
- (二)為達資源共享，得開放本所委外人力、計畫人力及其他實際在本所工作之人員參加本計畫舉辦之專題講座。

四、運作機制：

成立本所員工關懷小組，由本所副首長擔任召集人，小組委員由主任秘書、各研究組組長、人事管理員及主計員等擔任，負責個案之關懷協助與初談。同仁遇婚喪喜慶等重大事件如有諮商需求，可協助轉介諮商，以預防可能的心理壓力。

五、員工協助方案推動策略：

根據行政院人事行政總處公務機關辦理員工協助方案(Employee Assistance Programs, EAP)參考手冊及行政院所屬及地方機關學校員工協助方案方式如下：

(一)宣導推廣員工協助方案：

1. 於本所網站設置員工協助方案專區，張貼並隨時更新員工協助方案內容、相關網站聯結及聯繫窗口等相關資訊。
2. 透過機關公布欄或電子郵件等多元化管道宣導員工協助方案。
3. 發送員工協助方案服務小卡、海報及宣導摺頁等文宣以增同仁對員工協助方案瞭解。
4. 設計員工協助方案意見表(附件 1)，本所員工如對該方案有建議，可填寫後送人事單位，以提供更完善之服務。

5. 利用行政會議等場合進行宣導，爭取首長及主管人員支持推動。

6. 於初任公職人員、新進員工報到時，宣導 EAP 相關服務內容，並鼓勵新進員工瀏覽本所「EAP 員工協助方案專區」，使同仁得以了解相關協助資源，適時尋求協助。

(二)成立員工關懷小組：

不定期召開員工關懷小組會議討論員工協助方案相關議題。

(三)辦理員工協助方案需求調查:依本所同仁 114 年 EAP 需求調查結果辦理專題講座。

(四)服務內容：

1. 個人層次

(1)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、職務歷練等。

(2)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)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。

2. 組織及管理層次：

(1)組織面：包括組織變革管理、重大壓力事件管理、績效改善等。

(2)管理面：包括領導統御、面談技巧、危機處理、團隊建立等。

(五)辦理專題講座

1. 辦理 EAP 相關講座：依問卷調查結果辦理至少一場講座。

2. 參與衛生福利部主辦員工協助方案專題講座:鼓勵同仁參與衛生福利部主辦員工協助方案專題講座，並依分配名額開放同仁報名參加。

(六)辦理數位學習課程

1. 課程主題：成長團體系列數位課程、性別差異需求數位課程、反霸

凌系列數位課程、反性騷擾系列數位課程。

2. 辦理方式：提供數位學習課程資源與相關影片，使同仁方便進行學習。

(七)員工心理諮商服務：心理諮商服務由同仁自行赴國內公立醫療機構或財(社)團法人設立之醫療機構進行，由同仁檢據覈實補助每次 2,000 元為上限，每年最多 3 次之心理諮商服務，並填寫申請表向人事單位辦理。

(八)宣導心理健康早期覺察與憂鬱症、自殺防治：於本所網站 EAP 專區宣導同仁使用衛生福利部提供之心情溫度計、心快活-心理健康學習平台，使得同仁早期覺察心理健康狀況和提升自我照顧概念，以提高心理免疫力並避免心理健康危害，同時也於 EAP 專區放置可尋求之相關資源協助以防範憂鬱症與自殺。

(九)其他相關配套措施：

為使員工協助方案能圓滿、順利的執行，除了前述各種相關作業之外，在年度預算經費許可之下，賡續強化下列措施：

1. 員工身心健康短文：內容包含退休關懷、銀髮樂齡、親子育樂，以電郵寄發同仁參閱。
2. 創造關懷工作環境：由員工關懷小組委員，適時表達對員工的關懷與祝福，並提醒同仁關懷自我身心靈健康、醫療、法律、管理、財務及危機處理等各項協助需求。
3. 購買各項相關舒壓書籍或視聽資料(如舒壓勵志、諮詢輔導、醫療、法律、職涯規劃、多元性別教育、家庭親子、退休照護、樂活長照)，並以電子郵件宣導本單位提供借閱 EAP 書籍專區，供本所員工借閱。
4. 管理諮詢服務：人事單位隨時提供本所員工有關管理議題的諮詢服務，例如工作適性瞭解、工作輪調及管理措施等諮詢服務。
5. 宣導職場霸凌、性騷擾防治並提供申訴管道：本所於網站建立職場霸凌防治專區、性平等專區放置防治宣導，並成立調查小組提供申訴管道。
6. 營造友善職場：
 - (1)於本所網站提供托育資源、所簽訂之幼兒園就讀特約優惠方案。
 - (2) 提供無障礙、哺(集)乳室設施。(3) 依同仁需求，提供請假、

保險、健康檢查、職務代理、各項補助與津貼、妊娠及分娩、育嬰留職停薪等服務資訊及建議。(4)制定彈性上下班時間。

7. 提供身心障礙需求措施：(1)透過調查，瞭解身心障礙同仁所需職場資源。(2)遇有職場工作環境可改善之處，如聲(噪音)、光(照明)、氣(通風)及溫濕度等硬體之改善，及工作適性安排等事項，協調主管單位，研擬具體改善措施。

(十)整合外部資源：蒐集臺北地區心理健康、法律諮詢、醫療保健相關資源，置於本所網站，另不定期轉知心理健康相關活動或講座訊息，以促進同仁身心健康，並能於遇到相關問題時儘速尋求相關協助。

1. 心理健康資源：

社會資源	聯絡方式	服務時間	備註
衛生福利部心情溫度計	https://health99.hpa.gov.tw/onlineQuiz/bdrs5		
衛生福利部「15-45歲青壯世代心理健康支持方案」	https://sps.mohw.gov.tw/mhs	自113年8月1日至114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)	
臺北市政府衛生局社區心理衛生中心	(02)3393-7885(請幫幫我) 行政電話：(02)3393-6779 轉 11	週一到週五 9:00 至 22:00	
生命線專線	1995	24 小時	
衛生福利部安心服務專線	0800-788-995 或 1925	24 小時	
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		
張老師專線	1980	週一至週六： 9:00 至 12:00， 14:00 至 17:00， 18:00 至 21:30 週日： 9:00 至 12:00，	

社會資源	聯絡方式	服務時間	備註
		14:00 至 17:00	
宇宙光全人關懷機構—關懷輔導中心	(02)2362-7278 http://www.cosmiccare.org		提供兩性、生涯規劃、人際關係等諮詢服務
臺灣向日葵全人關懷協會	(02)2592-1411 向日葵心理諮商所 https://www.sunflower-psy.com.tw/		提供心理健康議題、家庭衛教等諮詢服務
生活調適愛心會	台北：(02)2759-3178/ 台中：(04)2333-9622 http://www.ilife.org.tw		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
各縣市心理師執行通訊心理諮商業務核准機構	https://www.dgpa.gov.tw/mp/archive?uid=604&mid=223		
董氏基金會—華文心理健康網	https://www.etmh.org/		
心快活—心理健康學習平臺	https://wellbeing.mohw.gov.tw/nor/main		

2. 法律諮詢資源：

社會資源	聯絡方式	服務時間
法務部 (線上服務 e 點通/法律諮詢資源)	https://www.moj.gov.tw/2204/2473/2487/10499/	
財團法人法律扶助基金會	1. 法扶會電話法律諮詢全國專線：412-8518 (市話可直撥，手機請加 02) 2. https://www.laf.org.tw/# 點選「法扶服務」	1. 電話法律諮詢： 週一至週五 9:00 至 12:30，13:30 至 17:00 2. 現場法律諮詢、視訊法律諮詢及各分會服務時間，請參考該會網站→法扶服務→法律諮詢： www.laf.org.tw

社會資源	聯絡方式	服務時間
臺北市政府	1. 臺北市政府法務局： 1999 轉 6168(外縣市 02-27256168) 2. 其他法律諮詢服務：臺北市政府市民服務大平臺首頁 https://service.gov.taipei/ →業務服務→市民服務→臺北市政府法律諮詢資源	臺北市政府法務局： 週一至週五 09:00 至 12:00，14:00 至 17:00 服務地點：臺北市市府路 1 號市政大樓 1 樓北區法務局法律諮詢櫃台。 服務方式：面談為主，採預約制，恕無法代寫訴狀。
新北市政府	1. 聯合服務中心：(02)2960-3456 分機 4250 2. 其他法律諮詢服務：新北市政府法制局首頁 http://www.law.ntpc.gov.tw/ →法律服務	聯合服務中心 週一至週五 09:00 至 12:00，14:00 至 17:00
法院(訴訟輔導)	1. 臺灣高等法院： (02)2371-3261 2. 臺北高等行政法院： (02)2833-3822 轉 133 3. 臺灣臺北地方法院： (02)2314-6871 轉 6345 至 6347 4. 臺灣士林地方法院： (02)2831-2321 5. 臺灣新北地方法院： (02)2261-6714 轉 1001 至 1003 6. 智慧財產法院： (02) 2272-6696 轉 110、112、113	1. 上班日 8:30 至 17:30 2. 上班日 8:30 至 17:30 3. 上班日 8:30 至 12:30，13:30 至 17:30 4. 上班日 8:30 至 17:30 5. 上班日 8:30 至 17:30 6. 上班日 8:30 至 17:30
地檢署(訴訟輔導)	1. 臺灣高等法院檢察署及智慧財產分署： (02)2331-0901、 (02)23713261 轉 8423 2. 臺灣臺北地方法院檢察署為民服務中心： (02)2314-6881	1. 上班日 8:30 至 17:30 2. 上班日 8:30 至 17:30

社會資源	聯絡方式	服務時間
	3. 臺灣新北地方法院檢察署為民服務中心： (02)2261-6192 4. 臺灣士林地方法院檢察署為民服務中心： (02)2833-1911	3. 上班日 8:30 至 17:30 4. 上班日 8:30 至 17:30

3. 醫療保健資源：

社會資源	聯絡方式
衛生福利部中央健康保險署	https://www.nhi.gov.tw/Default.aspx 健保諮詢服務專線：0800-030-598
衛生福利部國民健康署	https://www.hpa.gov.tw/
公務人員健康檢查	1. 全國公教健檢 https://www.dgpa.gov.tw/eserver/index?mid=437 公務福利 e 化平台→其他→公教健檢 2. 辦理公務人員一般健康檢查醫療機構查詢 http://www.csptc.gov.tw/ 公務人員保障暨培訓委員會→保障業務→辦理公務人員一般健康檢查醫療機構查詢
衛生福利部(長照專區)- 長期照顧資源-長照 2.0	https://1966.gov.tw/LTC/mp-207.html 長照服務專線：1966
衛生福利部國民健康署 健康九九網站	https://health99.hpa.gov.tw/ 服務專線：02-2522-0888

(十一)定期檢討辦理情形：

請同仁填寫員工協助方案滿意度，據以規劃未來年度員工協助方案相關內容。

六、員工協助方案程序規劃如下：

受理員工協助：員工關懷小組委員，主動瞭解同仁身心靈健康、法律、管理、財務及危機等相關議題之協助、需求、個案轉介或由員工主動提出各項協助需求，告知其相關辦理程序。

七、員工協助方案實施計畫相關處理流程、個案通報單、非自願個案轉介單、危機個案處理紀錄表、相關檢核表件及諮商輔導補助申請表如附件 2~11。

八、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，但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，得向必要的對象預警或通報。
- (二) 本所人員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。

九、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。

十、經費

推動本項員工協助方案之費用，由本所相關經費科目支應。

十一、本項計畫簽奉所長核定後實施，修正時亦同。

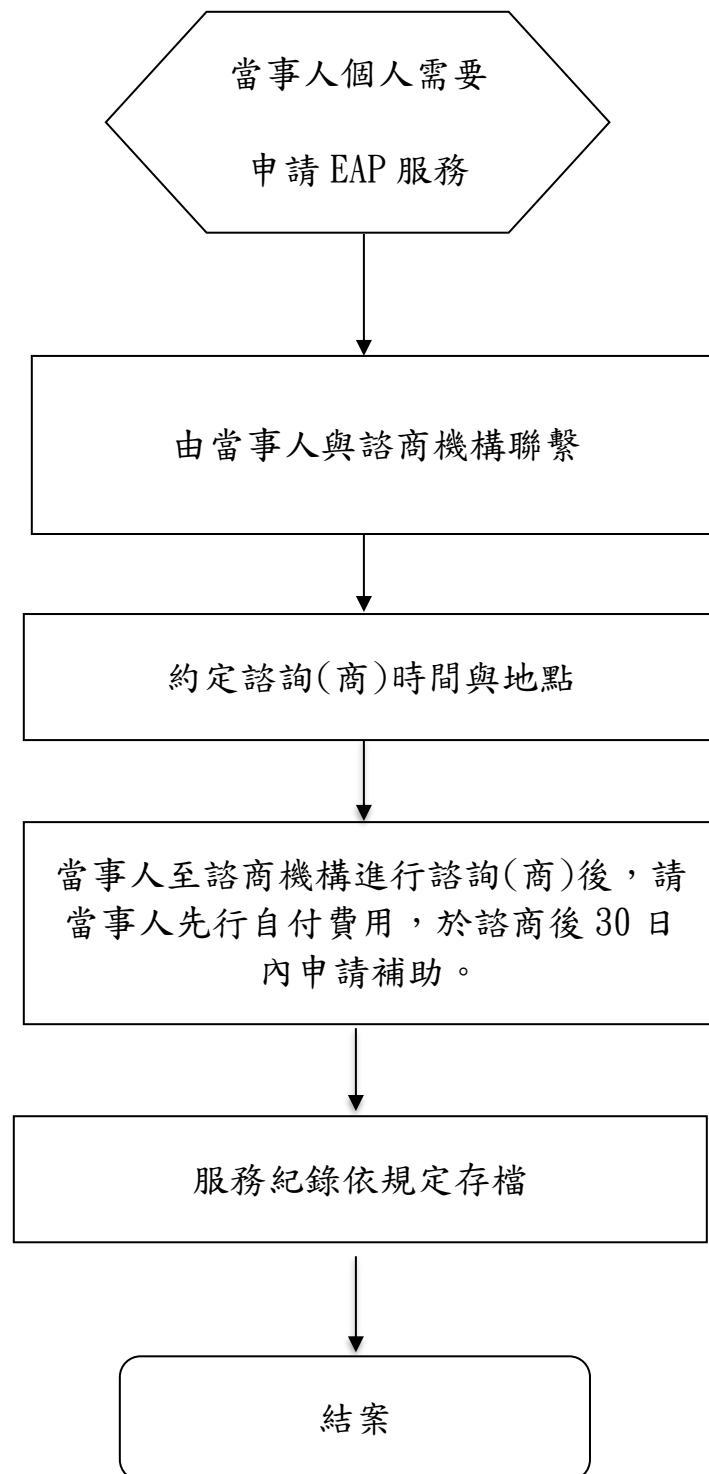
附件 1

衛生福利部國家中醫藥研究所員工協助方案意見表

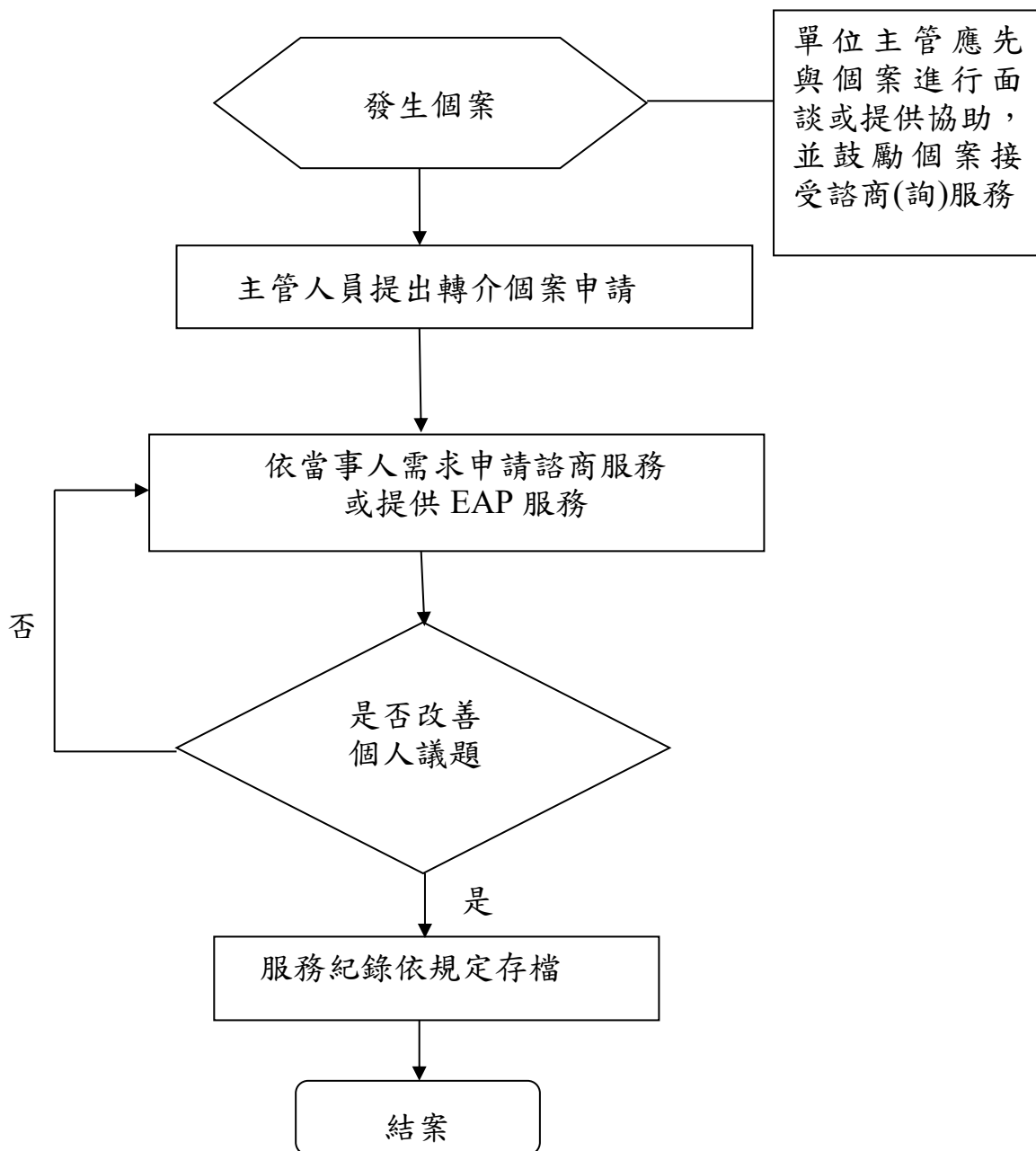
建議人		單位名稱	
建議日期	年 月 日	聯絡電話	
建議主題			
說明			
建議事項			
處理結果			

※本申請表填寫後請逕送人事單位。

衛生福利部國家中醫藥研究所一般個案處理流程

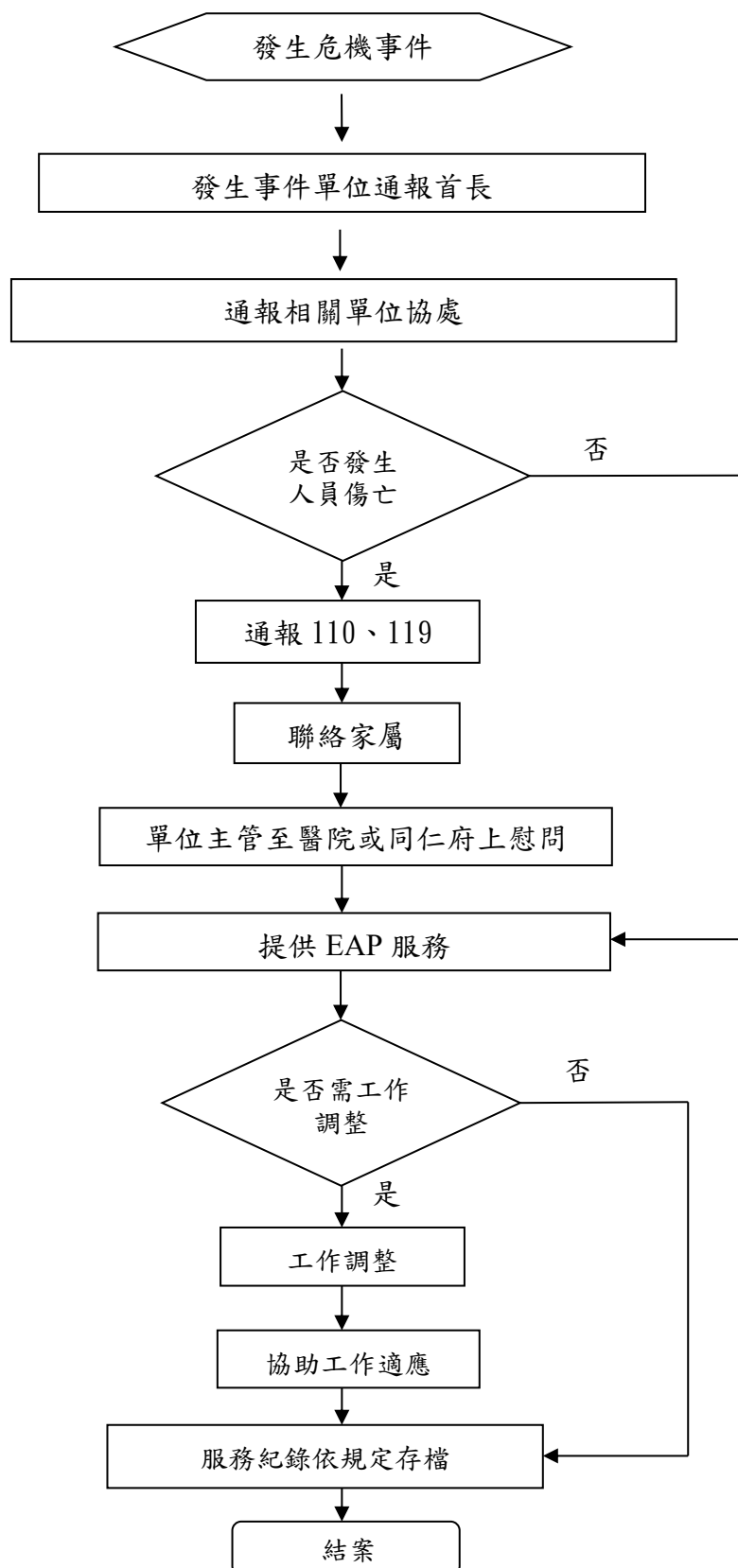


衛生福利部國家中醫藥研究所主管轉介流程



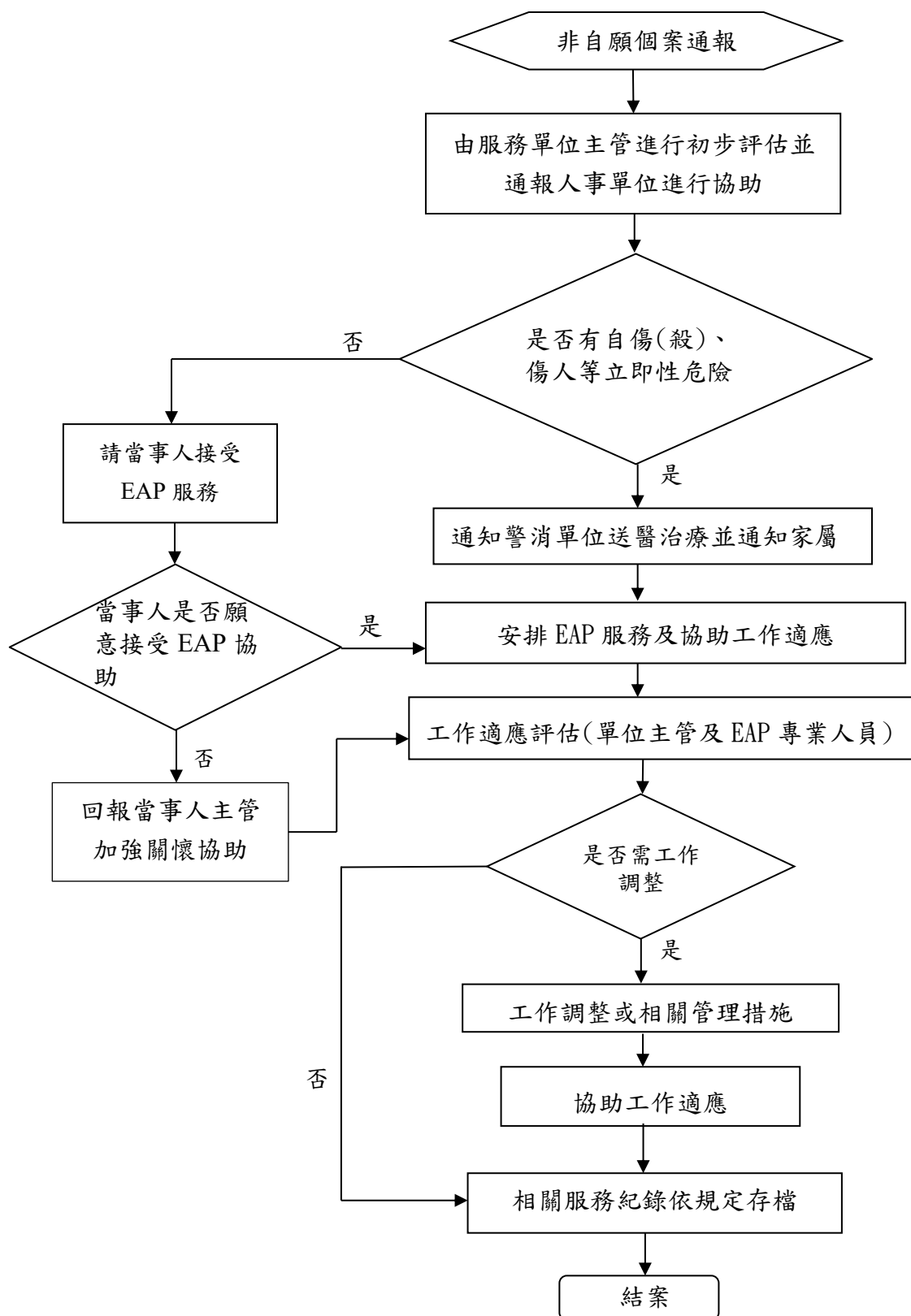
衛生福利部國家中醫藥研究所危機個案處理流程

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。



衛生福利部國家中醫藥研究所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。



附件 6

衛生福利部國家中醫藥研究所危機個案通報單

通報首長及 相關單位		通報時間	年 月 日 時 分	
<input type="checkbox"/> 所長 <input type="checkbox"/> 副所長 <input type="checkbox"/> 主任秘書 <input type="checkbox"/> 秘書室 <input type="checkbox"/> 人事單位		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				

附件 7

衛生福利部國家中醫藥研究所非自願個案轉介單

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：

- | | | | |
|-------------------------------|--------------------------------|-------------------------------|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 人際關係 | <input type="checkbox"/> 工作壓力 | <input type="checkbox"/> 工作適應 | <input type="checkbox"/> 夫妻或親子關係 |
| <input type="checkbox"/> 情緒處理 | <input type="checkbox"/> 親密關係 | <input type="checkbox"/> 成癮問題 | <input type="checkbox"/> 健康問題 |
| <input type="checkbox"/> 財務問題 | <input type="checkbox"/> 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，使用「自殺防治通報系統網站」通報（0809-093-066）
- ☐工作調整
- ☐聯繫家屬加強關懷
- ☐其他

四、轉介原因(簡述)：

附件 8

衛生福利部國家中醫藥研究所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	●當事人 <input type="checkbox"/> 個別諮詢 ●周邊同事 <input type="checkbox"/> 個別諮詢 ●單位/組織 <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):			

※本表由人事單位填寫

附件 9

衛生福利部國家中醫藥研究所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、通報一層及人事單位，並啟動員工協助 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) 透過教育訓練強化團隊內之溝通協調作業。 (二) 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。 (三) 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，請送回人事單位，依個人資料保護法及相關倫理規定存檔。

填表人: _____

單位主管: _____

附件 10

衛生福利部國家中醫藥研究所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、通報人事單位，並啟動員工協助 EAP 機制。			
二、通報相關單位 (一) 所長、副所長及相關單位 (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) 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。 (六) 安排單一窗口，協助辦理人事差假等事宜。			
五、對周邊同事之關懷協助 (一) 提供心理諮詢資源，針對特別親近之同仁引介悲傷輔導。 (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。			

檢查重點	自行檢查情形 (請打「V」)		檢查情形說明
	符合	未符合	
六、對單位／組織之關懷協助 (一) 透過教育訓練強化團隊內之溝通協調作業。 (二) 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。 (三) 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，請送回人事單位，依個人資料保護法及相關倫理規定存檔。

填表人：_____

單位主管：_____

衛生福利部國家中醫藥研究所心理諮商輔導補助申請表

申請日期： 年 月 日

服務單位	職稱	姓名	電話
			公： 宅：
本年度	諮商機構名稱	諮商日期	
<input type="checkbox"/> 第 1 次申請 <input type="checkbox"/> 第 2 次申請 <input type="checkbox"/> 第 3 次申請		年 月 日	
申請補助金額	補助費用匯入資訊： 請提供存摺影本	申請人簽名	
新台幣 元整 (請檢附費用收據正本)			

附註：

1. 申請人請填寫本表並檢附相關資料後，密送人事單位承辦人辦理核銷作業。
2. 人事單位收件後核銷流程以密件方式處理：申請人資訊將以編號取代，核銷之收據遮隱個人資料，補助金額由人事單位承辦人逕行辦理轉帳作業。
3. 諮商機構以國內公立醫療機構或財(社)團法人設立之醫療機構為限。
4. 補助項目以「諮商費」為限，每次以補助 2,000 元為上限，每人每年最多補助 3 次。請同仁先行自付費用，於諮商後 30 日內申請補助。掛號費不予補助，請自行負擔。
5. 當事人會談相關資料均存放接案單位，並謹守保密原則。