

衛生福利部員工協助方案實施計畫

104年3月27日衛部人字第1042200447號函核定
105年2月18日衛部人字第1052260248號函修正
105年12月30日衛部人字第1052261719號函修正
107年3月29日衛部人字第1072260377號函修正
108年3月18日衛部人字第1082260370號函修正
109年4月14日衛部人字第1092260342號函修正
112年2月6日衛部人字第1112262408號函修正
115年3月25日衛部人字第1152260447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。

貳、目的

透過多元的服務，發現及協助同仁解決可能影響工作效能之相關問題，使同仁能以健康的身心投入工作，並營造人性關懷、互動良好的組織文化，強化團隊的向心力，進而提升工作士氣及服務效能。

參、服務對象

本部各類員工。

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、債務處理、保險規劃等諮詢服務。

(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、訂定年度推動計畫：為使方案推動能貼近同仁需求，每年度辦理服務需求調查、前一年度滿意度調查、諮詢服務滿意度調查等，俾作為推動計畫規劃參考。

二、服務提供：考量組織人力狀況、經費預算、內外部資源等因素，擇一或兼採內置式或外置式服務模式辦理員工協助方案。

三、檢討辦理情形：不定期透過活動或諮商滿意度調查等方式辦理成效評估，以利呈現員工協助方案執行績效。

四、辦理單位：

(一) 由人事處規劃本部員工協助方案，並結合本部員工關懷小組共同推動員工協助方案各項業務。

(二) 本部所屬機關(構)應依照同仁需求及機關(構)特性，持續性推展員工協助方案各項業務。

陸、服務提供

一、辦理宣導推廣活動：

(一) 建置「員工協助方案(EAP)」網頁專區，提供相關資訊，供同仁參考。

(二) 運用有關場合宣導及推廣員工協助方案，並不定期依據年度推動計畫，辦理相關訓練或主題講座，內容涵蓋工作面、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) 利用主管會報或各種集會時間針對機關首長、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) 主管人員訓練：辦理本部管理層級教育訓練，如敏感度訓練、面

談技巧及危機處理等相關課程。

- (二) 承辦人員訓練：針對本部及所屬機關(構)辦理員工協助方案之承辦人員，安排有關基本專業知能及推動技巧等相關課程或訓練。
- (三) 員工關懷小組成員訓練：安排專業知能訓練，增加人員敏感度。
- (四) 其他特定性訓練：針對具共通需求之對象(如新進人員)，安排規劃相關課程或活動。

三、多元諮商服務：

(一) 個人諮詢服務：

- 1. 設置 EAP 諮詢電話，提供員工協助方案各項措施諮詢。
- 2. 設置諮商室，提供特約專業機構(人員)諮詢服務，或採線上心理諮商，個案如需醫療協助或當年度免費諮詢(商)服務已用畢仍有需求者，特約專業機構(人員)得視狀況轉介至社區心理衛生中心。

(二) 團體諮詢服務：提供團體諮詢，解決人際衝突事件、跨團隊衝突管理、因應職場變革、職場重大危機事件處理等。

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、本部及委外專業機構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、有關本部員工協助方案資料之保存及調閱，依「衛生福利部員工協助方案資料保密、保存及調閱注意事項」(如附件)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。
- 二、推動本方案業務著有績效之人員，得酌予獎勵或列入年終考績(核)作為重要參據。
- 三、本部所屬機關(構)得參照本實施計畫，自行訂定各該機關(構)之員工協助方案實施計畫或推動措施。
- 四、有關員工諮詢服務模式、適用對象及使用次數，得由各機關

(構)視個案及經費狀況衡酌調整。

五、本計畫未盡事宜，得視實際需要隨時補充、修正。

玖、經費來源

本計畫所需經費，於各機關(構)年度預算相關經費項下支應。

衛生福利部員工協助方案 資料保密、保存及調閱注意事項

- 一、本部委外之專業心理諮商師、律師、醫師或專業機構進行諮商時，個案資料應依心理師法、個人資料保護法及相關倫理規定予以保密及保存。
- 二、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。
- 三、各項諮詢服務資料及員工個人資料，本部委外之諮商師、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。
- 四、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。
- 五、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，並由其自行負擔資料之後續使用方式與保密責任。
- 六、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。

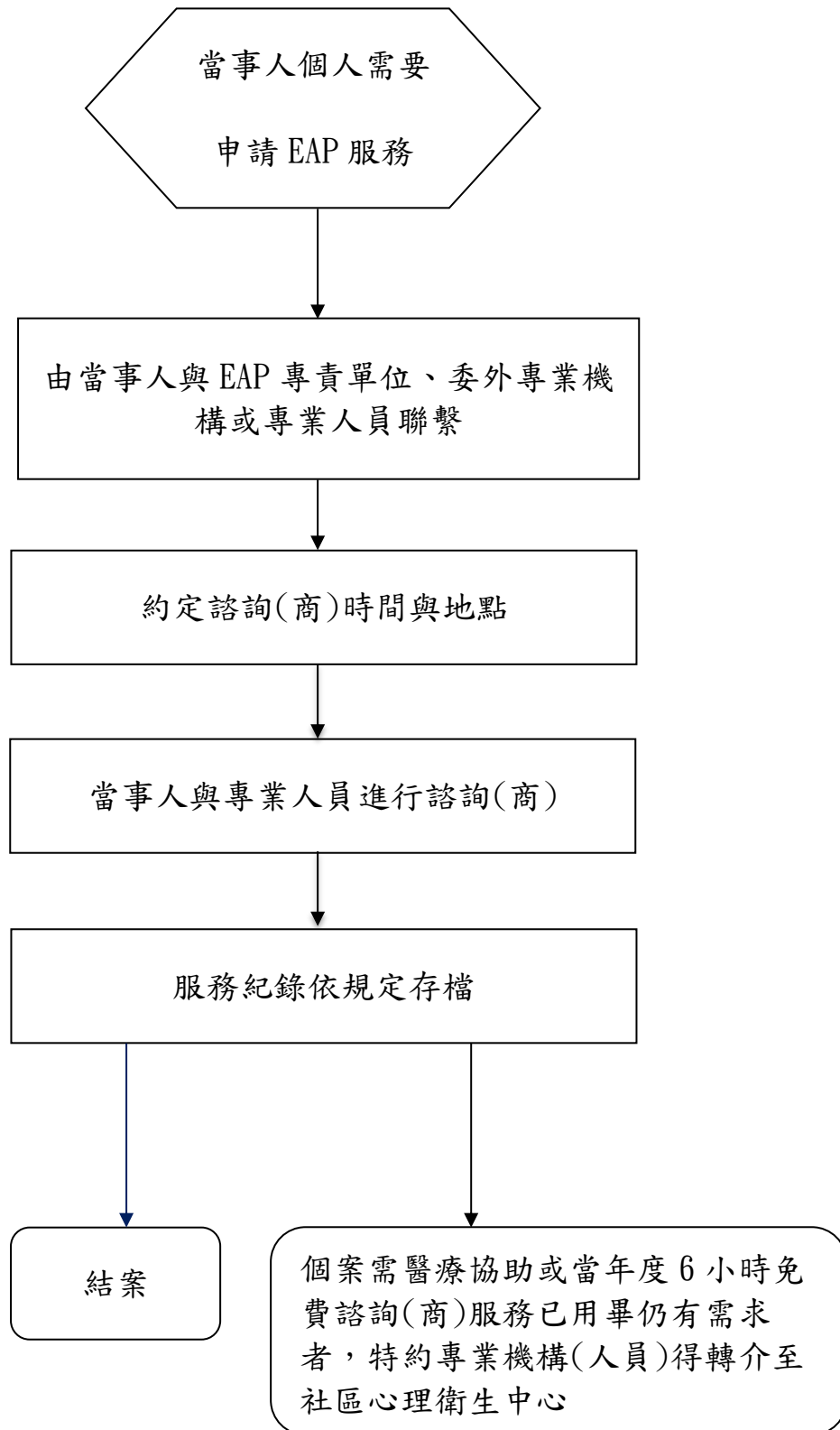
衛生福利部員工協助方案實施計畫

附表一覽表

編號	名稱
附表1	衛生福利部一般個案處理流程
附表2	衛生福利部主管人員轉介流程
附表3	衛生福利部危機個案處理流程
附表4	衛生福利部非自願個案處理流程
附表5	員工職場霸凌處理標準作業流程
附表6	職場性騷擾事件申訴處理標準作業流程
附表7	衛生福利部員工協助個案服務紀錄表
附表8	衛生福利部員工協助諮詢(商)服務滿意度調查表
附表9	衛生福利部主管人員轉介諮詢(商)服務申請表
附表10	衛生福利部危機個案通報單、處理紀錄表
附表11	衛生福利部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12	衛生福利部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13	衛生福利部非自願個案轉介單

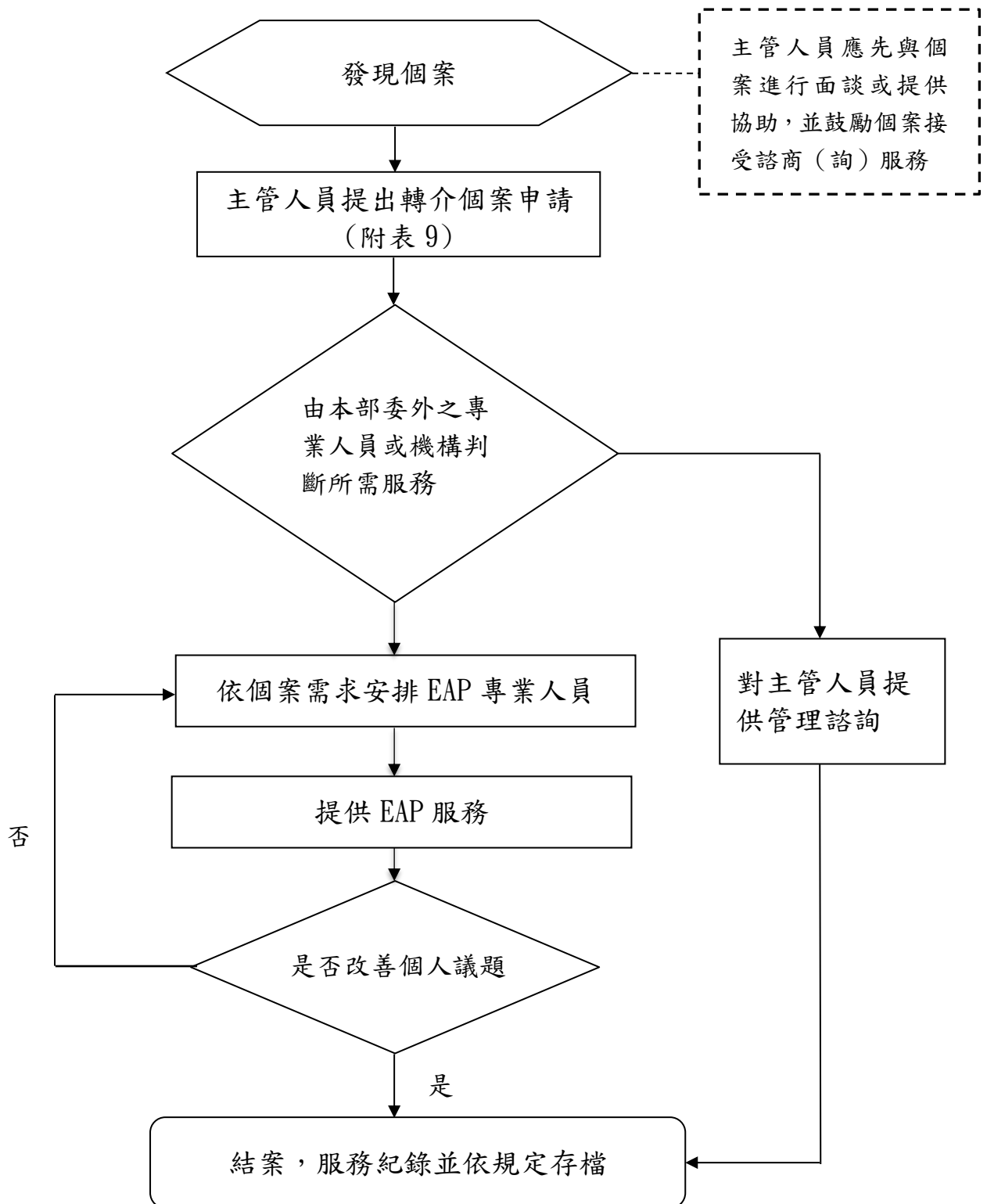
附表 1

衛生福利部一般個案處理流程



附表 2

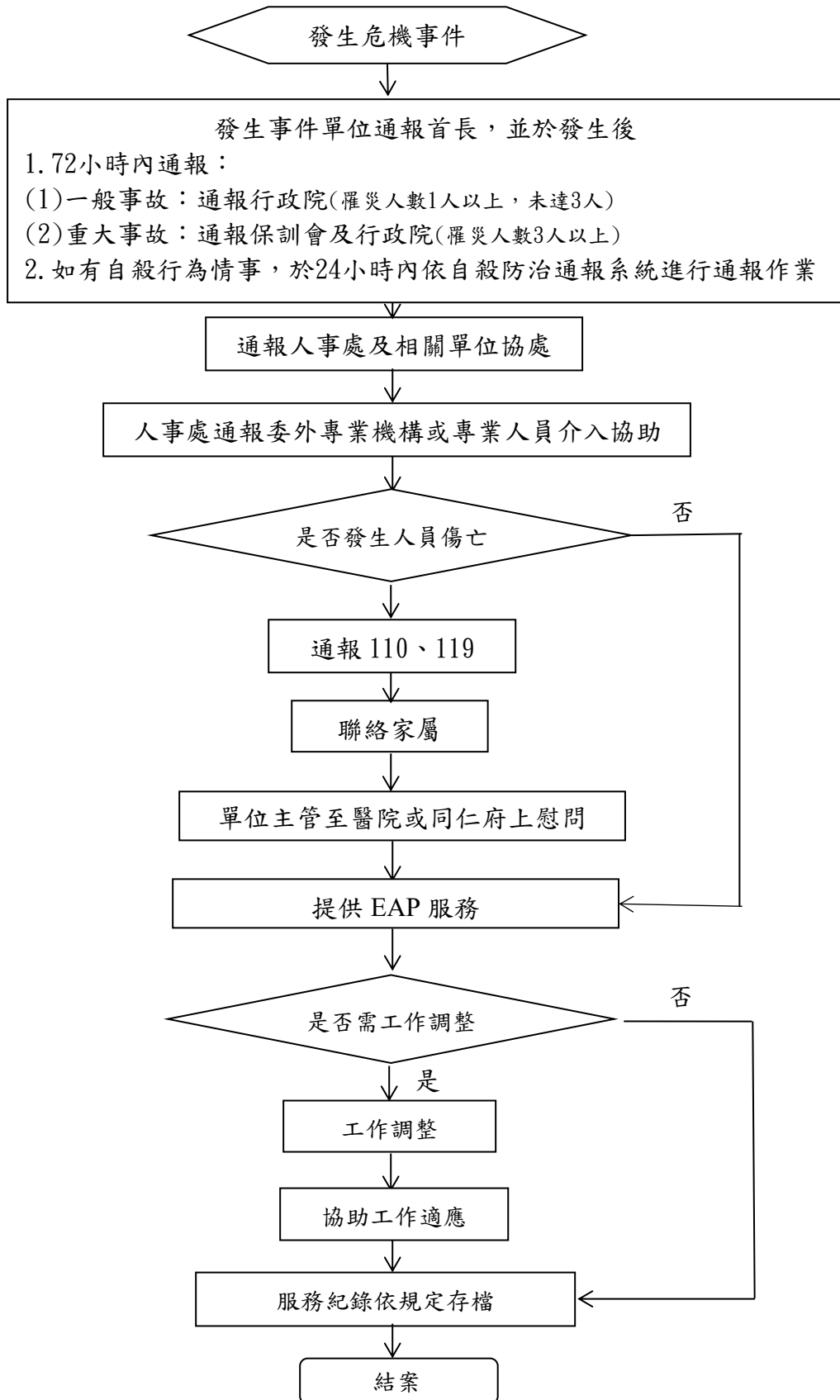
衛生福利部主管人員轉介流程



附表 3

衛生福利部危機個案處理流程

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。

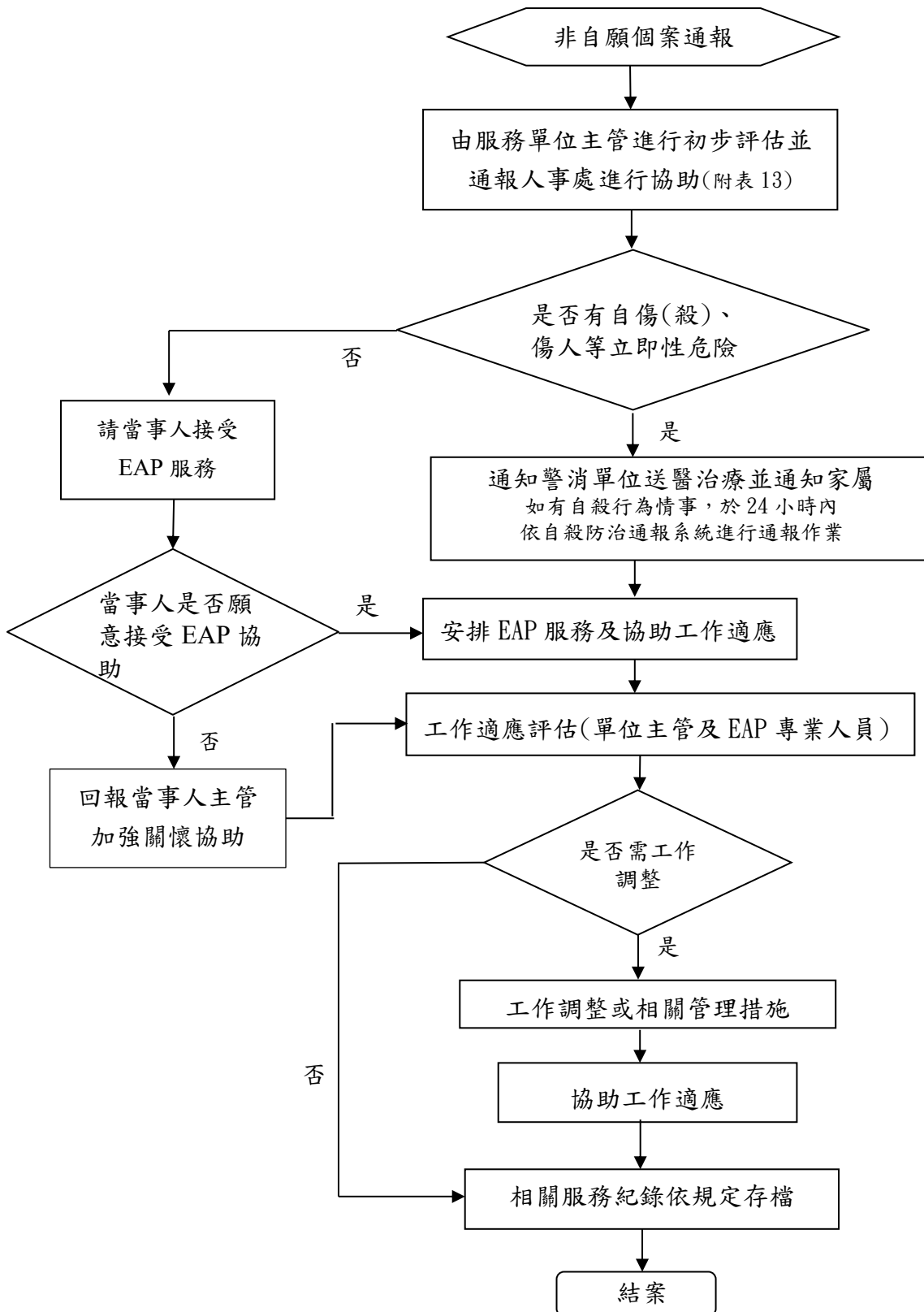


(附表 10、
附表 11 或
12)

附表 4

衛生福利部非自願個案處理流程

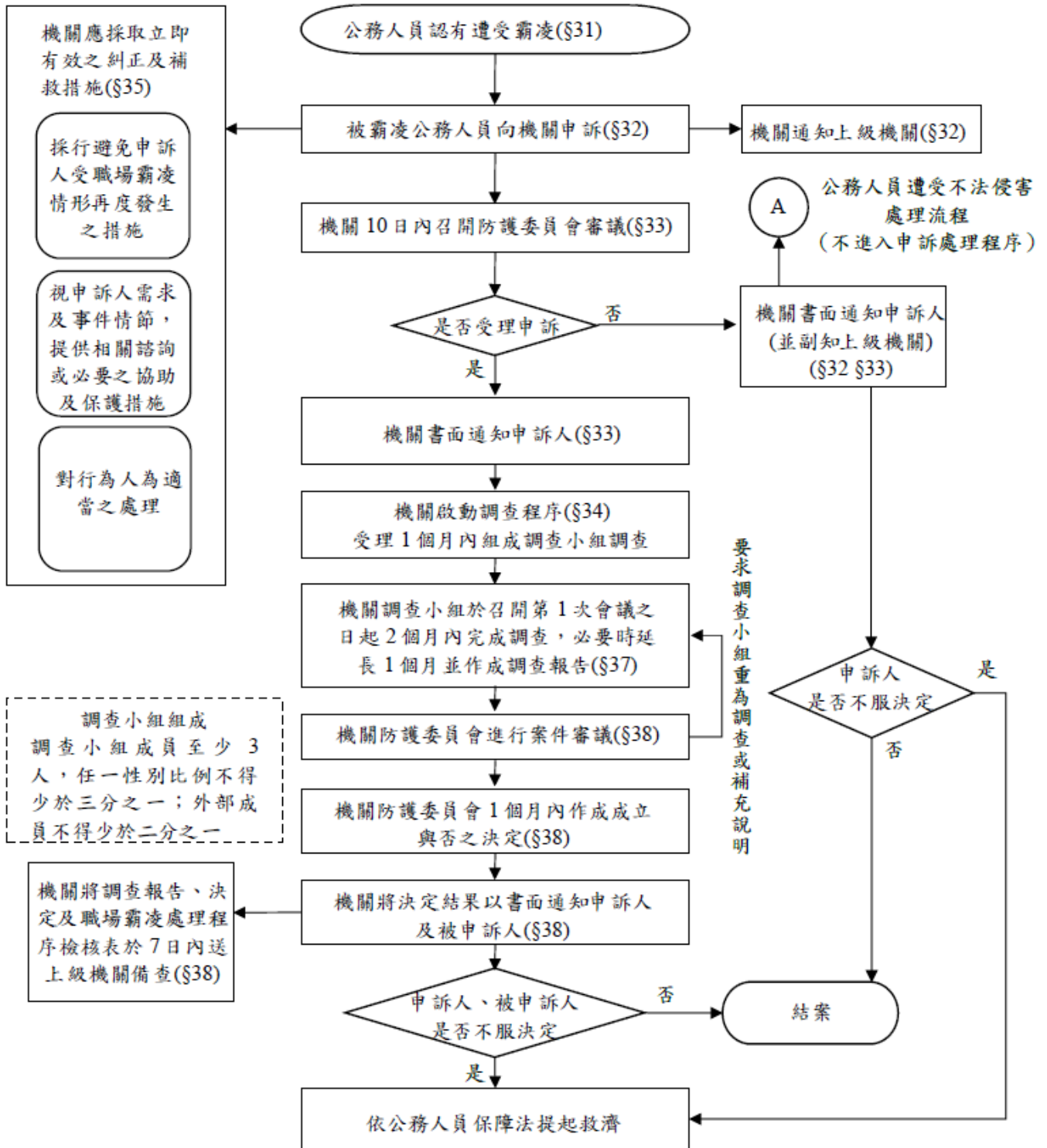
非自願個案定義：具有自傷（殺）、傷人或嚴重情緒困擾，且非出於個人意願接受諮商，而需由他人協助轉介之人員。



附表5-1

員工職場霸凌處理標準作業流程

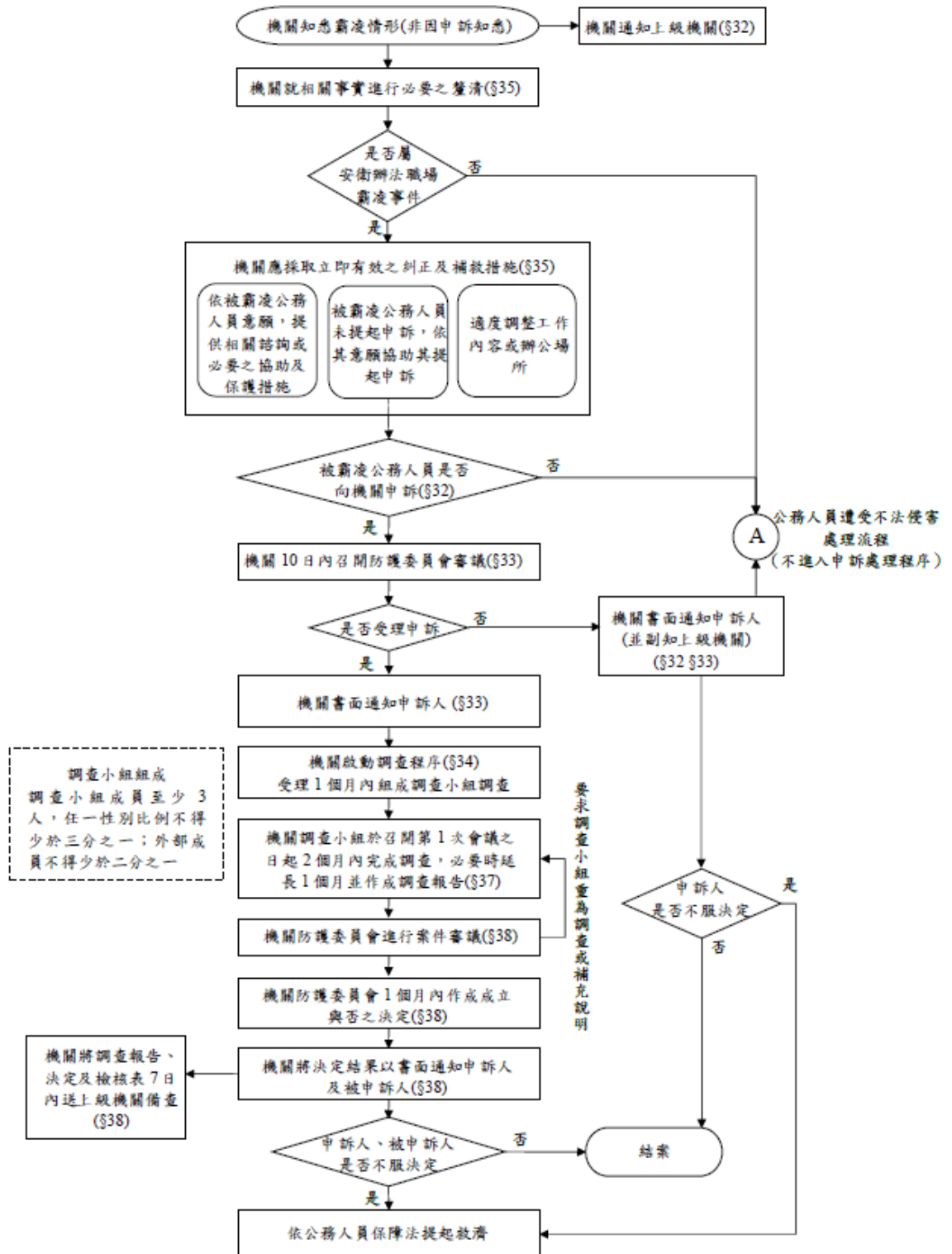
一、機關接獲申訴而知悉



附表5-2

員工職場霸凌處理標準作業流程

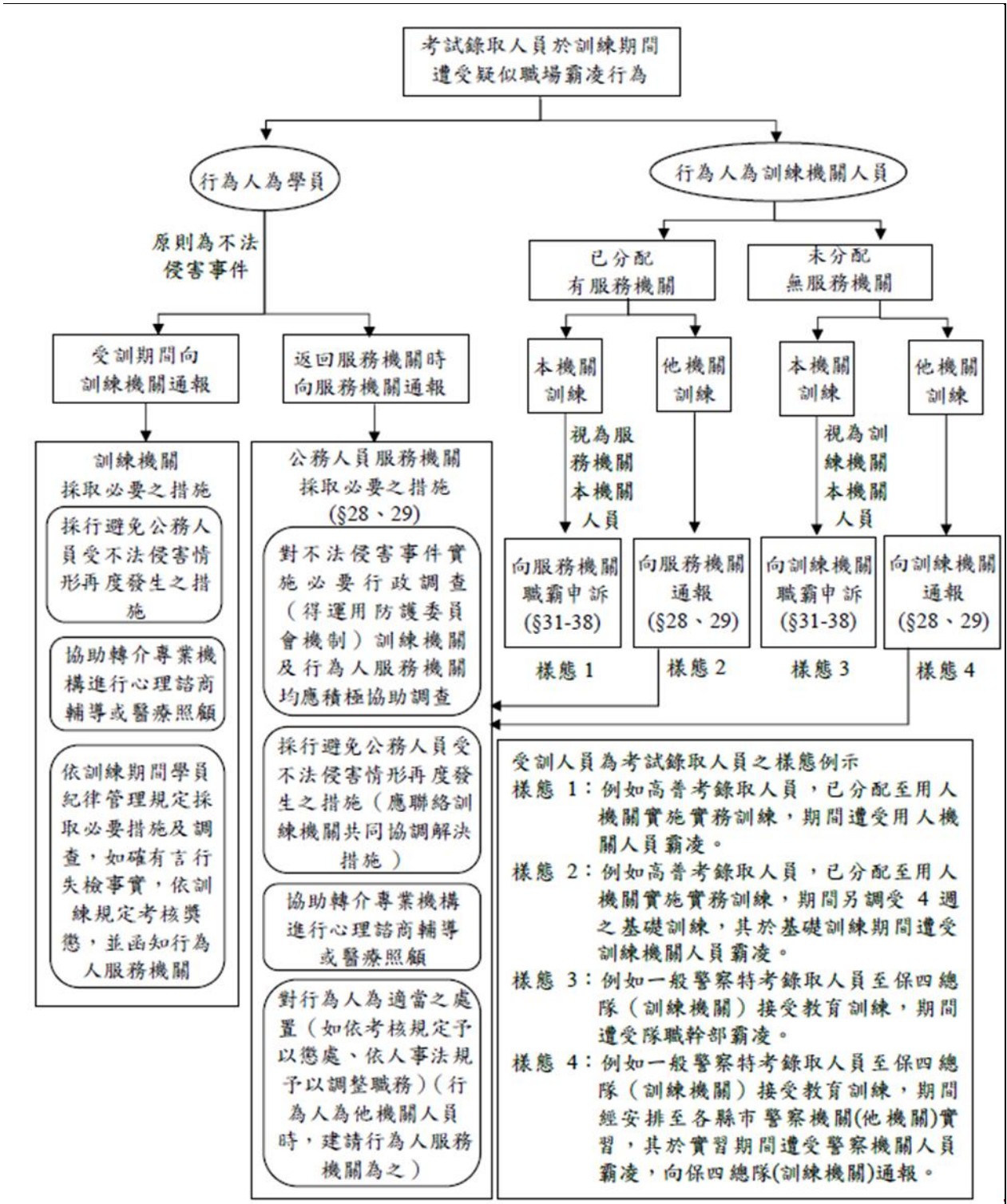
二、機關非因接獲申訴而知悉



附表 5-3

員工職場霸凌處理標準作業流程

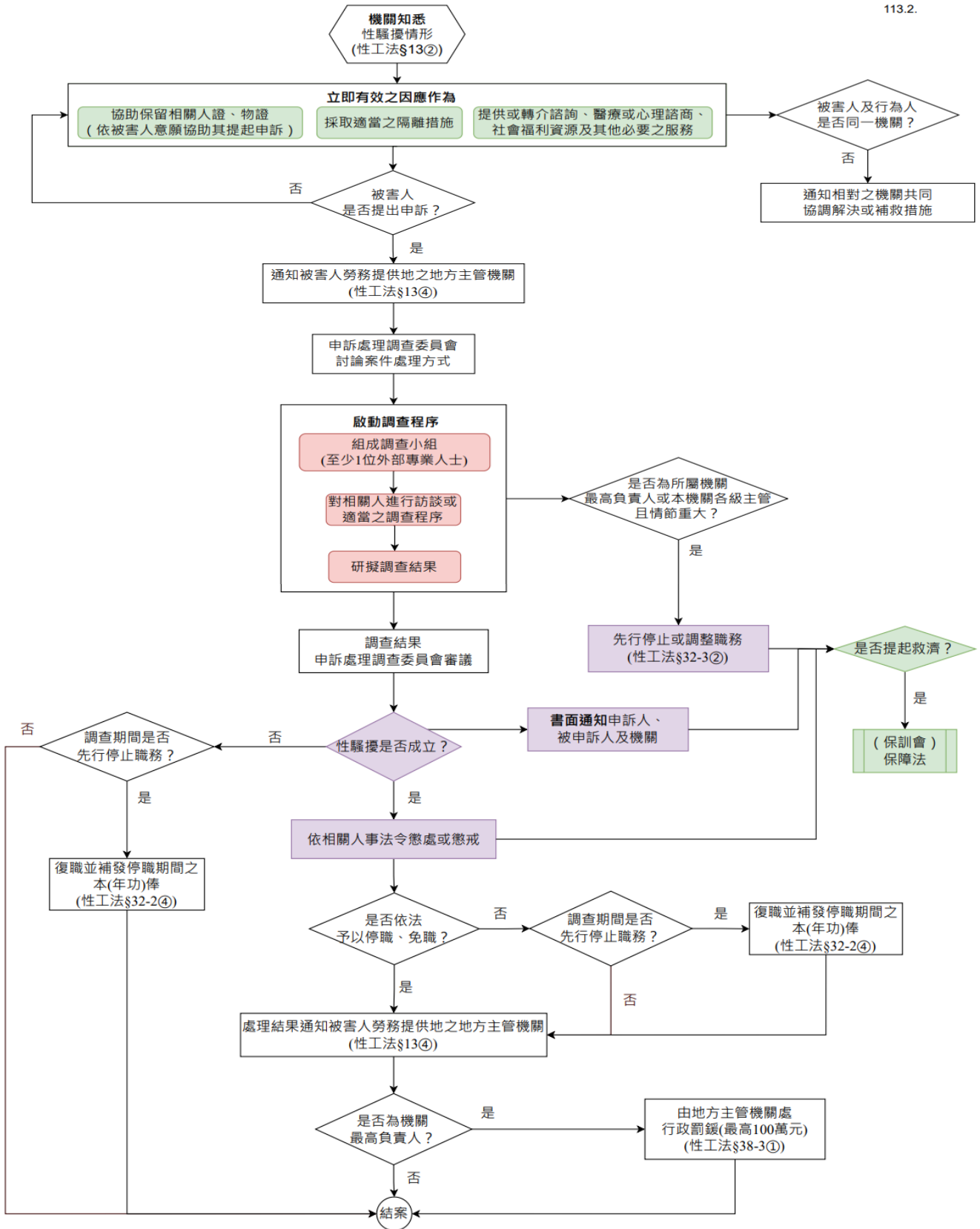
三、考試錄取人員受訓期間職場霸凌／不法侵害處理



附表 6

職場性騷擾事件申訴處理標準作業流程

行政院所屬中央及地方機關公務人員職場性騷擾事件申訴處理標準作業流程圖



附表7

衛生福利部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		
個案身分	<input type="checkbox"/> 職員 <input type="checkbox"/> 約聘僱人員 <input type="checkbox"/> 駐警 <input type="checkbox"/> 技工、工友、駕駛 <input type="checkbox"/> 替代役 <input type="checkbox"/> 研發替代役 <input type="checkbox"/> 臨時人員 <input type="checkbox"/> 本部所屬機關(構)借調支援本部人員		
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 <input type="checkbox"/> 工作適應 <input type="checkbox"/> 組織變革之調適 <input type="checkbox"/> 職務歷練 <input type="checkbox"/> 工作與生活平衡 <input type="checkbox"/> 生涯(退休)規劃 <input type="checkbox"/> 心理諮詢 <input type="checkbox"/> 夫妻或親子溝通 <input type="checkbox"/> 情緒管理 <input type="checkbox"/> 人際關係 <input type="checkbox"/> 職場人際溝通 <input type="checkbox"/> 生涯各階段重大危機之因應與管理 <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"/> 組織變革管理 <input type="checkbox"/> 重大壓力事件管理績效 <input type="checkbox"/> 績效改善 <input type="checkbox"/> 團隊溝通 <input type="checkbox"/> 領導統御 <input type="checkbox"/> 其他(_____)		
是否有續談之必要? <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 沒有			

簽名：

附表 8

衛生福利部員工協助諮詢(商)服務滿意度調查表

親愛的同仁，您好：

為使本部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。

衛福部人事處 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 9

衛生福利部主管人員轉介諮詢(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：		
轉介原因：		
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 <input type="checkbox"/> 工作適應 <input type="checkbox"/> 組織變革之調適 <input type="checkbox"/> 職務歷練 <input type="checkbox"/> 工作與生活平衡 <input type="checkbox"/> 生涯(退休)規劃 <input type="checkbox"/> 心理諮詢 <input type="checkbox"/> 夫妻或親子溝通 <input type="checkbox"/> 情緒管理 <input type="checkbox"/> 人際關係 <input type="checkbox"/> 職場人際溝通 <input type="checkbox"/> 生涯各階段重大危機之因應與管理 <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"/> 組織變革管理 <input type="checkbox"/> 重大壓力事件管理績效 <input type="checkbox"/> 績效改善 <input type="checkbox"/> 團隊溝通 <input type="checkbox"/> 領導統御 <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 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。 3. 方案各項服務之所有紀錄及員工之個人資料，依照「衛生福利部員工協助方案資料保密、保存及調閱注意事項」辦理。 4. 同仁如需於辦公時間至機關外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 10-1

衛生福利部危機個案通報單

通報首長及 相關單位	通報時間	年 月 日 時 分	
<input type="checkbox"/> 部長 <input type="checkbox"/> 次長_____ <input type="checkbox"/> 主任秘書 <input type="checkbox"/> 政風處 <input type="checkbox"/> 秘書處 <input type="checkbox"/> 公共關係室 <input type="checkbox"/> 人事處	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，並於發生後

1. 72 小時內通報：

(1) 一般事故：通報行政院(罹災人數 1 人以上，未達 3 人)

(2) 重大事故：通報保訓會及行政院(罹災人數 3 人以上)

2. 如有自殺行為情事，於 4 小時內依自殺防治通報系統進行通報作業

附表10-2

衛生福利部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				
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):			

附表11

衛生福利部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、通報首長及相關單位(附表10)，並啟動本部 EAP 機制。 ※如有自殺行為情事，於 24 小時內依自殺防治通報系統進行通報作業			
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，請送回人事處，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12

衛生福利部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、通報相關單位 (一) 首長及相關單位(附表 10) (二) 警、消或社工單位 (三) 家屬 (四) 於 72 小時內通報： (1) 一般事故：通報行政院(罹災人數 1 人以上，未達 3 人) (2) 重大事故：通報保訓會及行政院(罹災人數 3 人以上)			
二、通報人事處，並啟動本部員工協助 EAP 機制。 ※如有自殺行為情事，於 24 小時內依自殺防治通報系統進行通報作業			
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。			

檢查重點	自行檢查情形 (請打「V」)		檢查情形 說明
	符合	未符合	
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。			
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。 (三) 臨時替代性之工作人力投入			
六、對單位／組織之關懷協助 (一) 引介團體諮商輔導，協助受影響單位恢復組織機能，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，請送回人事處，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 13

衛生福利部非自願個案轉介單

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，於自殺防治系統進行通報

(<https://sps.mohw.gov.tw/Account/IndexInform>)

工作調整

聯繫家屬加強關懷

其他_____

四、轉介原因(簡述)：_____