

衛生福利部113年度員工協助方案推動計畫

113年2月1日衛部人字第1132260191號函核定

壹、依據

- 一、 行政院102年4月2日院授人綜字第1020029524號函核定之「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」。
- 二、 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、 藉由多樣化的協助性措施，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：本部各類員工。

肆、實施作法：

推動面向	具體做法	工作內容	辦理期間
一、計畫擬定	(一) 辦理需求調查，瞭解同仁需求	1. 辦理員工協助方案(下稱 EAP)需求調查，並依性別、年齡等變項進行需求差異分析，作為精進方向之參考。 2. 與主管人員進行意見交流，瞭解有助於提升工作績效之 EAP 措施。	前一年10月至12月
	(二) 依本部年度施政目標、公務人員職場評價中 EAP 推動力之滿意度調查結果、本部 EAP 需求調查結果及性別平等政策綱領推動策略，研訂 EAP 推動計畫，設計規劃不同 EAP 服務措施。	1月至2月	
	(三) 設置員工關懷小組(下稱關懷小組)	為即時掌握單位內之危機個案、同仁健康關懷等資訊，設置本部關懷小組，並請各單位指定1名簡任人員擔任關懷員，以發揮即時關照同仁之功能。	1月至12月
二、方案導入	(一) 爭取首長及主管支持推動	1. 將首長理念融入 EAP 計畫，請主管共同推動，宣導鼓勵同仁善加運用。	適時辦理
		2. 利用各類主管會議等場合進行宣導，爭取主管人員支持。	
	(二)	1. 薦送 EAP 承辦人參加公務人力發展學院及外部機	

推動面向	具體做法	工作內容	辦理期間
	提供重點人員培育訓練、提升專業知能	關(構)員工協助方案之相關訓練、講座或研討會。 2. 持續加強主管及關懷小組成員敏感度訓練，強化其發覺同仁問題的敏感度。	適時辦理
	(三) 提供有需求同仁相關資訊	提供職務變動(如陞遷、轉調、回職復薪)、生活變動(如結婚、生子、長輩照顧)之人員，轉介諮詢(商)資訊。	適時辦理
	(四) 提供新進同仁相關資訊	1. 於新進人員報到時，提供列有 EAP 相關資訊之宣導品。 2. 於新進人員說明會，向同仁說明 EAP 內涵及本部提供服務內容。	適時辦理
	(五) 運用多元管道宣導	1. 於機關內部資訊入口網之人事專區設置「員工協助方案(EAP)」專區，放置 EAP 相關規定、關懷小組成員名單及相關資源網站等資訊，供同仁即時查詢。 2. 透過電子郵件宣導 EAP 訊息。 3. 於公佈欄張貼宣導訊息及提供 EAP 資訊。 4. 製作 EAP 宣導海報。 5. 提供各式管道使同仁知悉 EAP，如電話、電子郵件等。 6. 透過實體方式，如製作宣導品、結合專題演講或活動等方式，宣導 EAP 訊息。	隨時辦理
三、 服務提供	(一) 提供專業之個人諮詢(商)服務	提供委外之心理、法律及醫療專業人員諮詢(商)服務，並配合同仁需求及辦公空間，選擇實體或線上諮詢(商)。	適時辦理
	(二) 辦理 EAP 相關專題講座	1. 個人層次： (1)工作面(如職涯規劃、溝通技巧、管理職能等)。 (2)生活面(如財務問題、法律問題、家庭問題、情感問題等)。 (3)健康面(如身體保健、心理困擾等)。 2. 組織及管理層次： (1)工作壓力、績效改善。 (2)管理制度。 (3)預判或針對突發事件，研擬推動協助措施。 (4)辦理組織管理層面的團體諮商活動，協助主管處理影響員工績效之問題。	適時辦理

推動面向	具體做法	工作內容	辦理期間
	(三) 辦理成長團體系列課程	透過「正念減壓」、「靜心舒眠」等主題系列課程，協助同仁及主管人員紓解工作壓力。	適時辦理
	(四) 辦理性別差異需求課程	辦理「職場工作環境之改善」、「父母成長團體」主題系列課程及經驗分享，協助同仁瞭解不因性別差異，共同學習如何愉快、稱職的扮演現代父母的角色。	適時辦理
	(五) 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. 遇有職場工作環境之可改善之處，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，協調主政單位，研擬具體改善措施。	適時辦理
	(六) 建立非自願個案處理流程	員工經單位主管初步評估，或已達非自願個案待處理之狀況，依本部作業流程，安排 EAP 服務並協助工作適應。	適時辦理
	(七) 危機個案處理流程	經發生事件單位通報，啟動 EAP 機制，依本部作業流程，提供 EAP 服務並視情況調整工作。	適時辦理
	(八) 推動職場霸凌防治	提升主管及員工對職場霸凌行為的意識： 1. 運用各種管道播放 EAP 系列宣導影片強化宣導。 2. 辦理反霸凌系列講座及課程。	適時辦理
	(九) 推動職場性騷擾防治	提升主管及員工對職場性騷擾行為的意識： 1. 運用各種管道播放 EAP 系列宣導影片強化宣導。 2. 依行政院所屬中央及地方機關公務人員職場性騷擾申訴處理作業流程指引(草案)，修正本部門性騷擾防治措施及申訴案件處理要點，並適時宣導。 ※俟研訂後另案發布(新性平三法訂於113年3月8日施行)。 3. 辦理反性騷擾系列講座及課程。	適時辦理
	(十) 推動超時統計關懷	每季統計本部同仁出勤超時情形，並將前10%名單送請單位主管關懷同仁業務負荷及身心狀況。	隨時辦理
	(十一) 跨單位聯誼活動	1. 歲末感恩聯誼餐敘及新春團拜活動。 2. 跨單位員工聯誼活動(含餐敘、康樂活動等)。 3. 親子日活動：邀請員工眷屬，瞭解同仁工作情形，增進親子情感交流，體會工作辛勞。	1月至2月 1月至12月 7月至9月

推動面向	具體做法	工作內容	辦理期間
	(十二) 提供多樣化輔助資源	滾動式更新全臺社會資源網絡地圖，並將相關資訊(包含社區心理衛生中心及心理諮商相關訊息、聯絡方式，及性騷擾被害人所需之醫療及心理諮商、社會福利資源等必要之服務)公布於本部內網 EAP 專區。	隨時辦理
	(十三) 提供社團活動資訊	彙整本部社團活動之相關資訊(含社團類型、聯絡人、社團時間及地點)，提供同仁參考選擇。	隨時辦理
	(十四) 提供托育優惠資訊及設置職場教保中心	1. 提供有托育需求之同仁，機關簽訂之幼兒園就讀特約優惠方案。 2. 規劃自113年8月1日起於本部1樓開辦職場教保中心，招收員工2至6歲之子女、孫子女。	適時辦理
	(十五) 營造友善職場	1. 優化本部無障礙、哺(集)乳室設施。 2. 辦公場所環境清潔、消毒，蟲害、鼠害防治。 3. 制定彈性上下班時間。 4. 協助員工兼顧工作與生活平衡。	隨時辦理
	(十六) 建立關懷平臺	持續運作本部關懷小組。	隨時辦理
	(十七) 貼心人事服務	1. 依同仁需求，提供請假、保險、健康檢查、職務代理、各項津貼、妊娠及分娩等服務資訊及建議，完善職場安全及衛生防護措施。 2. 協助懷孕同仁申請生育補助、津貼等，並提前告知育嬰留職停薪相關權益。 3. 提供同仁運用線上心理諮商或社區心理衛生中心服務等相關資訊。	適時辦理
四、 檢討回饋	(一) 問卷調查，評估成效	1. 針對個人諮詢(商)、EAP 相關課程或活動辦理情形，進行當事人滿意度調查與分析。 2. 針對主管轉介個案，進行同仁諮詢(商)後改變情況之主管滿意度調查。	適時辦理
	(二) 適時檢討 EAP 推動情形	1. 適時檢討推動情形，使 EAP 推動更臻完備。 2. 針對關懷平臺所提需求及建議事項進行管考追蹤，以完善 EAP 服務機制。	適時辦理
	(三) 回饋、分析及建議	1. 由心理諮商師針對影響本部同仁工作績效原因，進行問題類型分析，並提供改善建議。 2. 辦理員工關懷小組成員團體諮商，交流關懷案例及面臨困境，透過經驗分享共同成長。	適時辦理

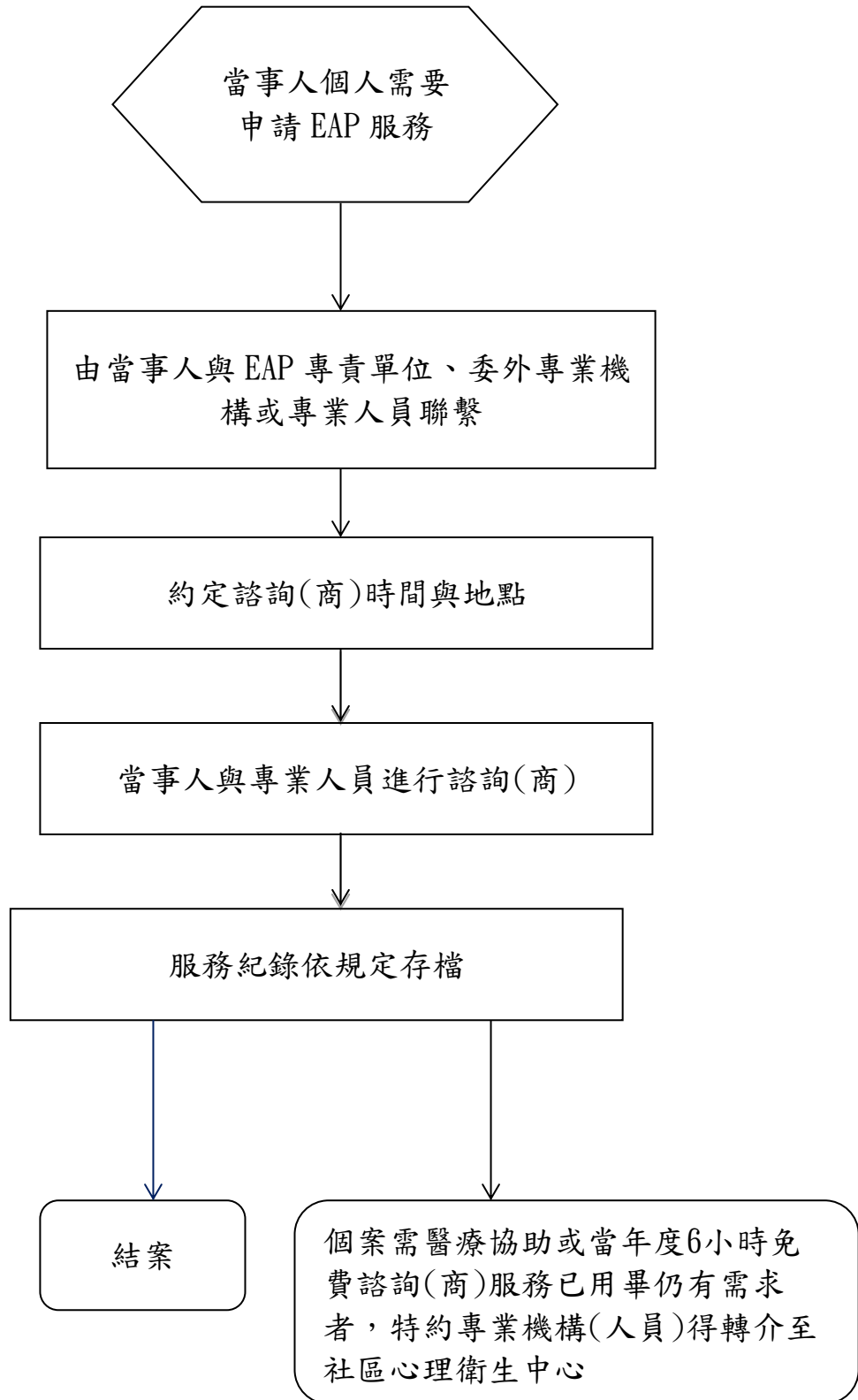
推動面向	具體做法	工作內容	辦理期間
	(四) 訂定次年度 EAP 推動計畫	根據同仁使用情形調查結果，訂定次年 EAP 推動計畫。	12月至次年1月

伍、本計畫施行期間，同一人(合併眷屬計算)原則可享6小時之諮詢(商)服務。惟得由本部視經費狀況衡酌諮詢服務使用時數。

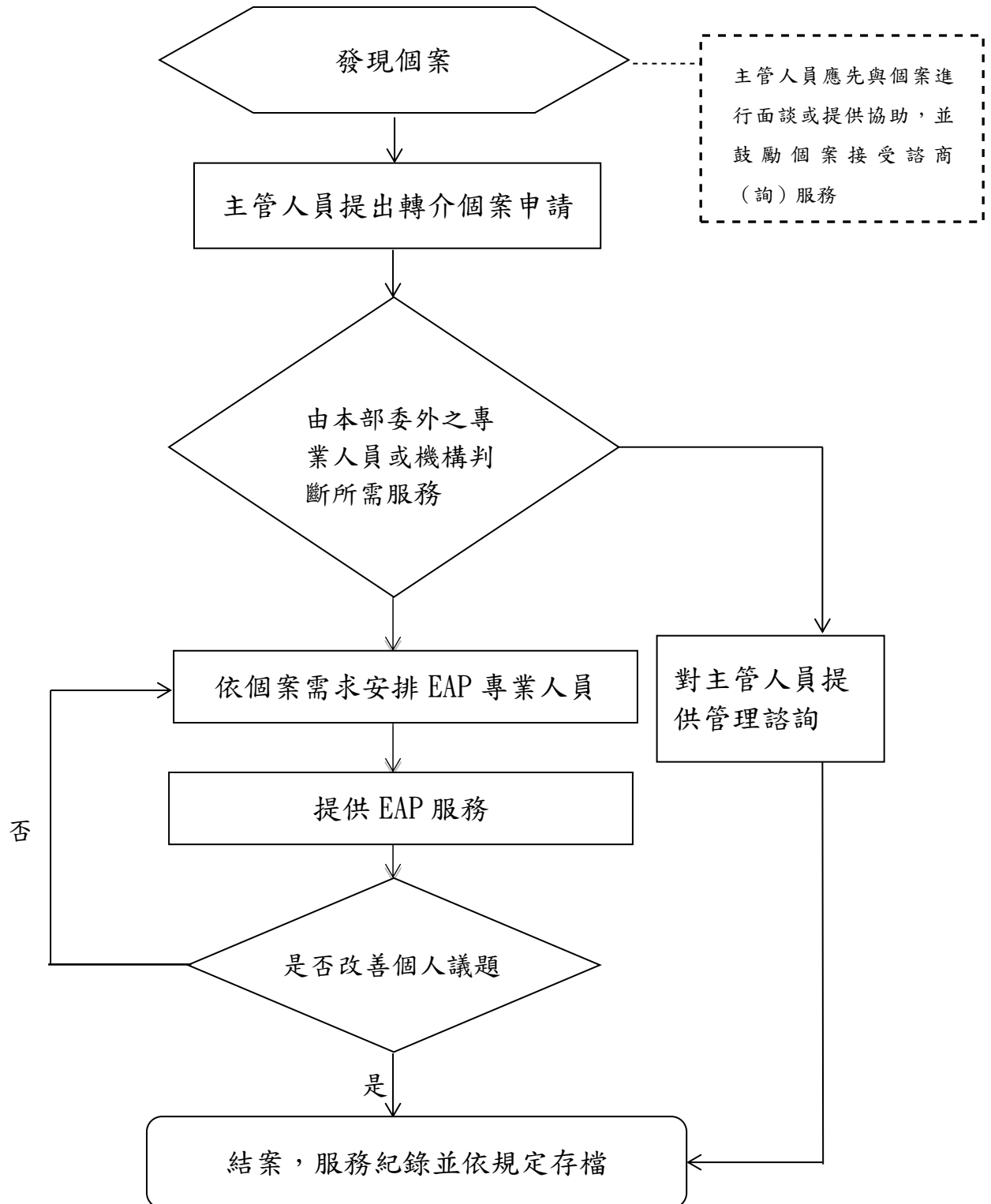
陸、辦理本計畫所需經費，由本部年度預算相關經費項下支應

柒、本計畫經簽奉核定後實施，並得依實際需要修正之。

衛生福利部一般個案處理流程

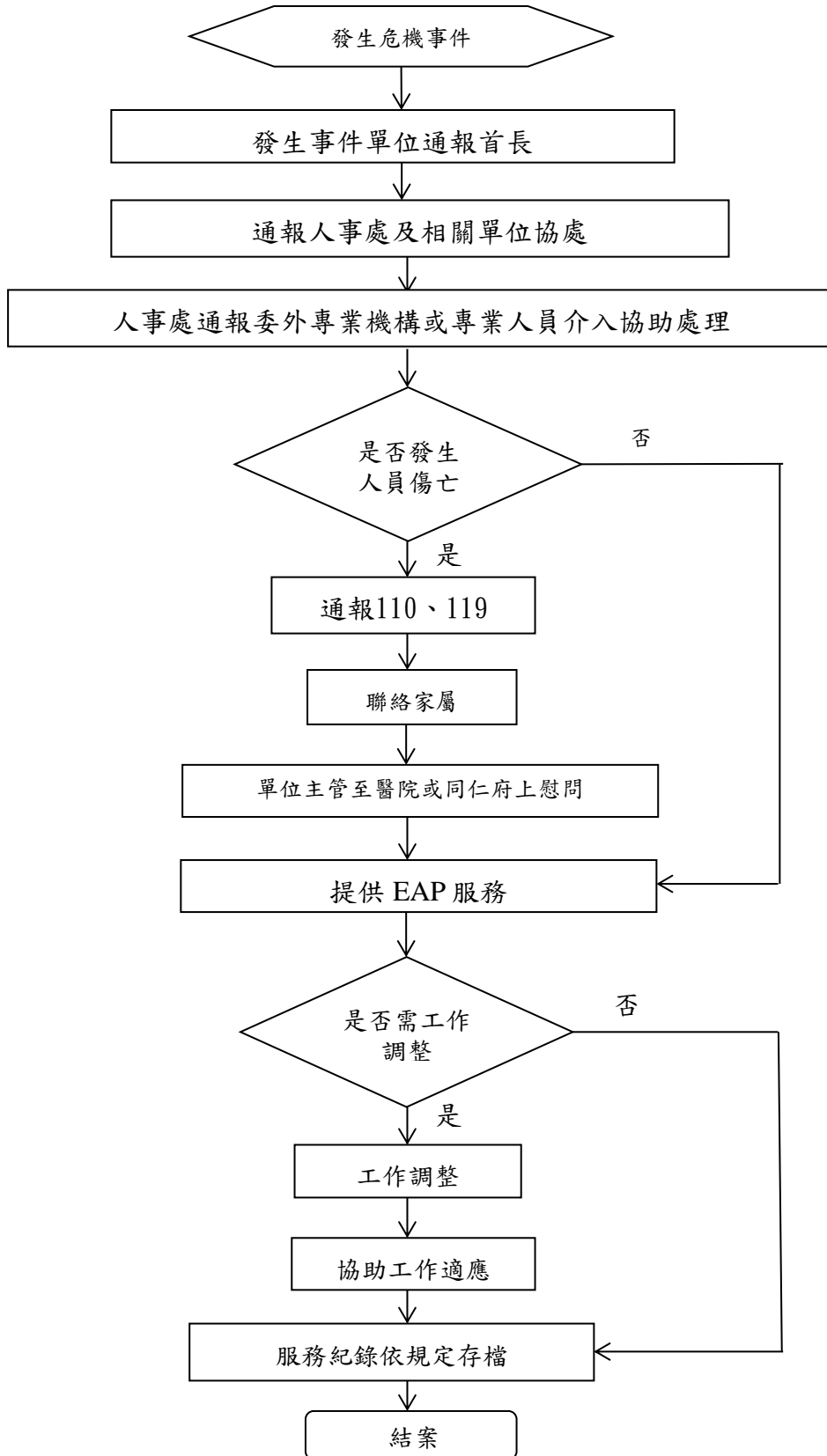


衛生福利部主管人員轉介流程



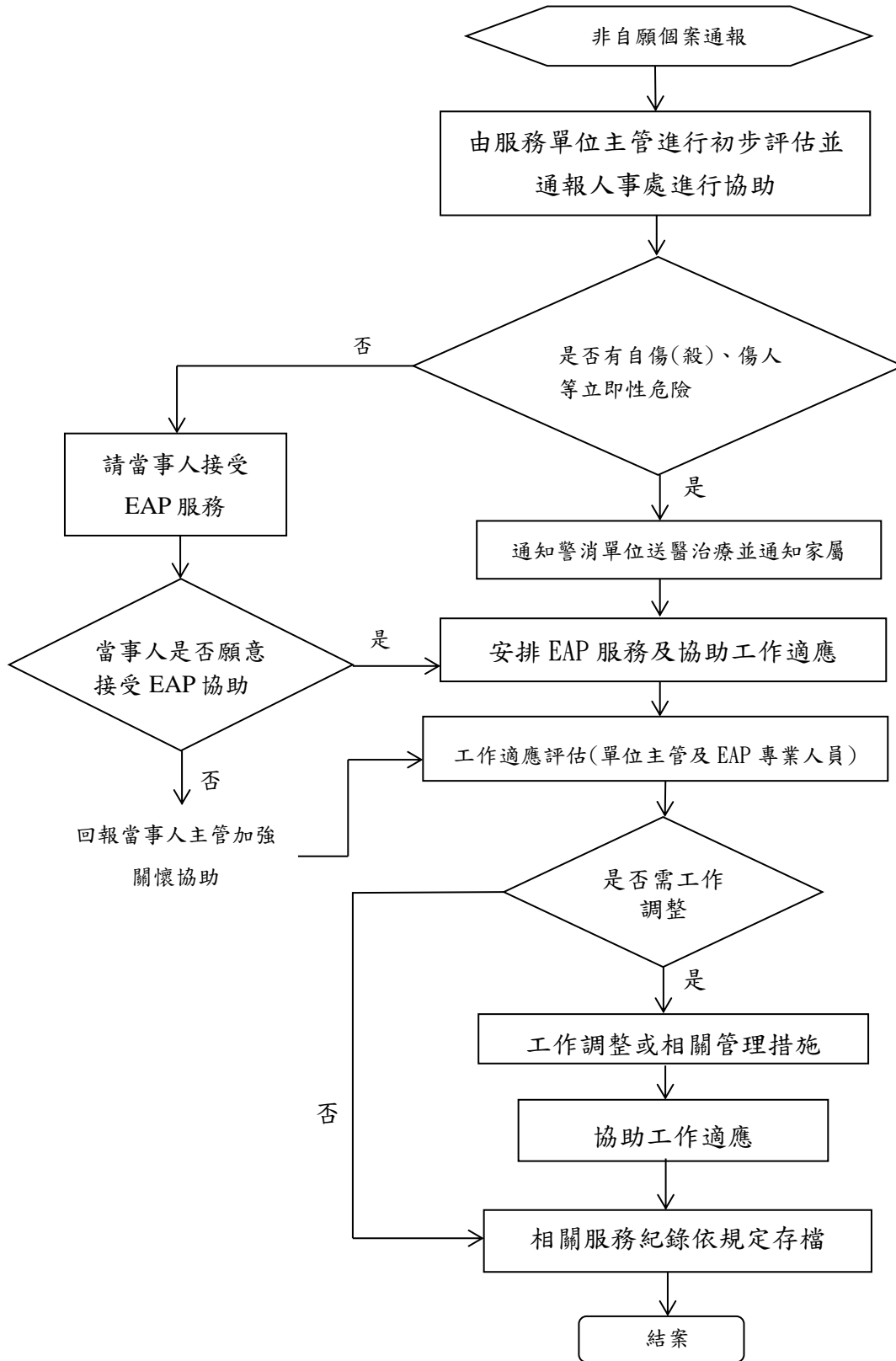
衛生福利部危機個案處理流程

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。

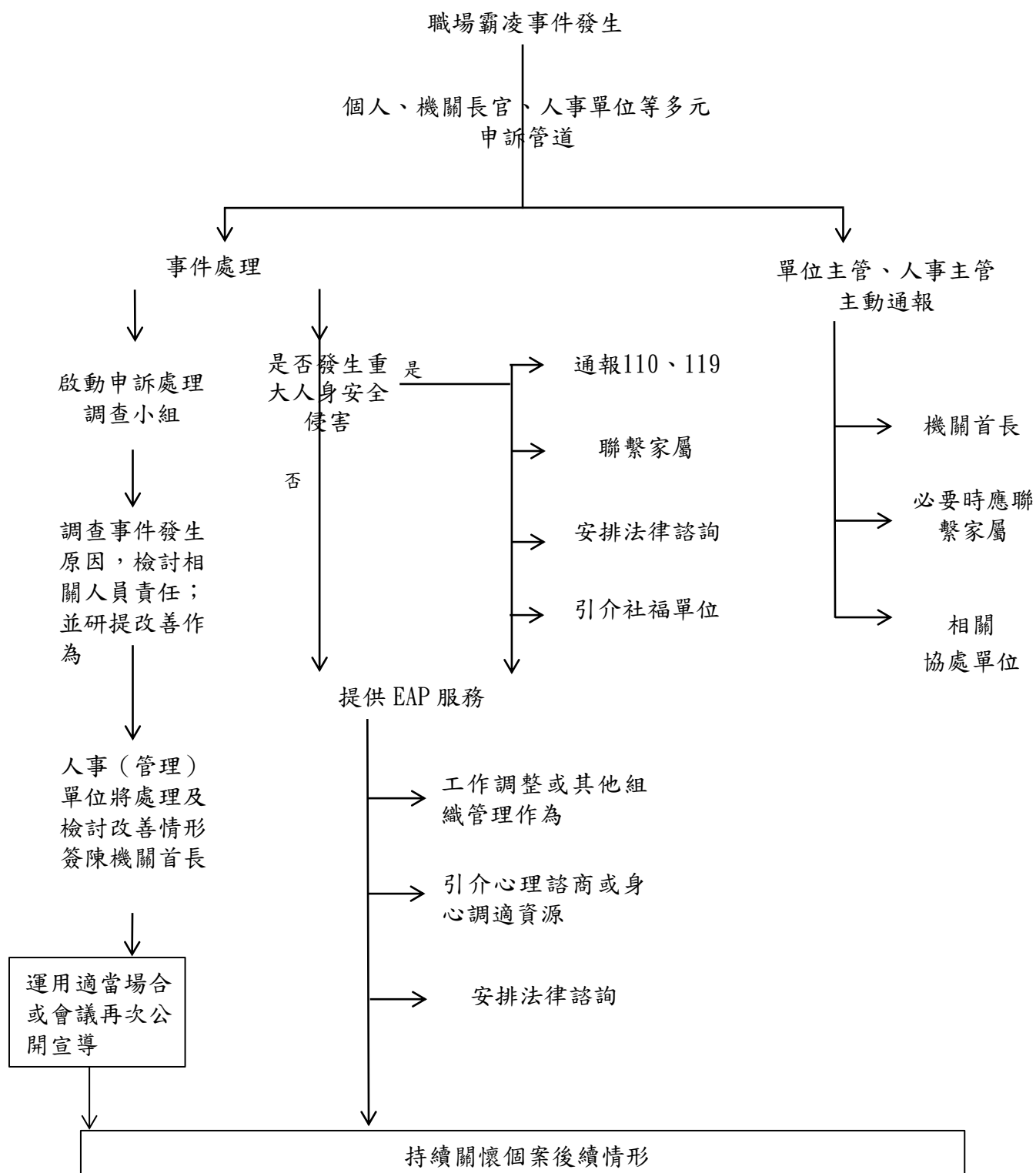


衛生福利部非自願個案處理流程

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。

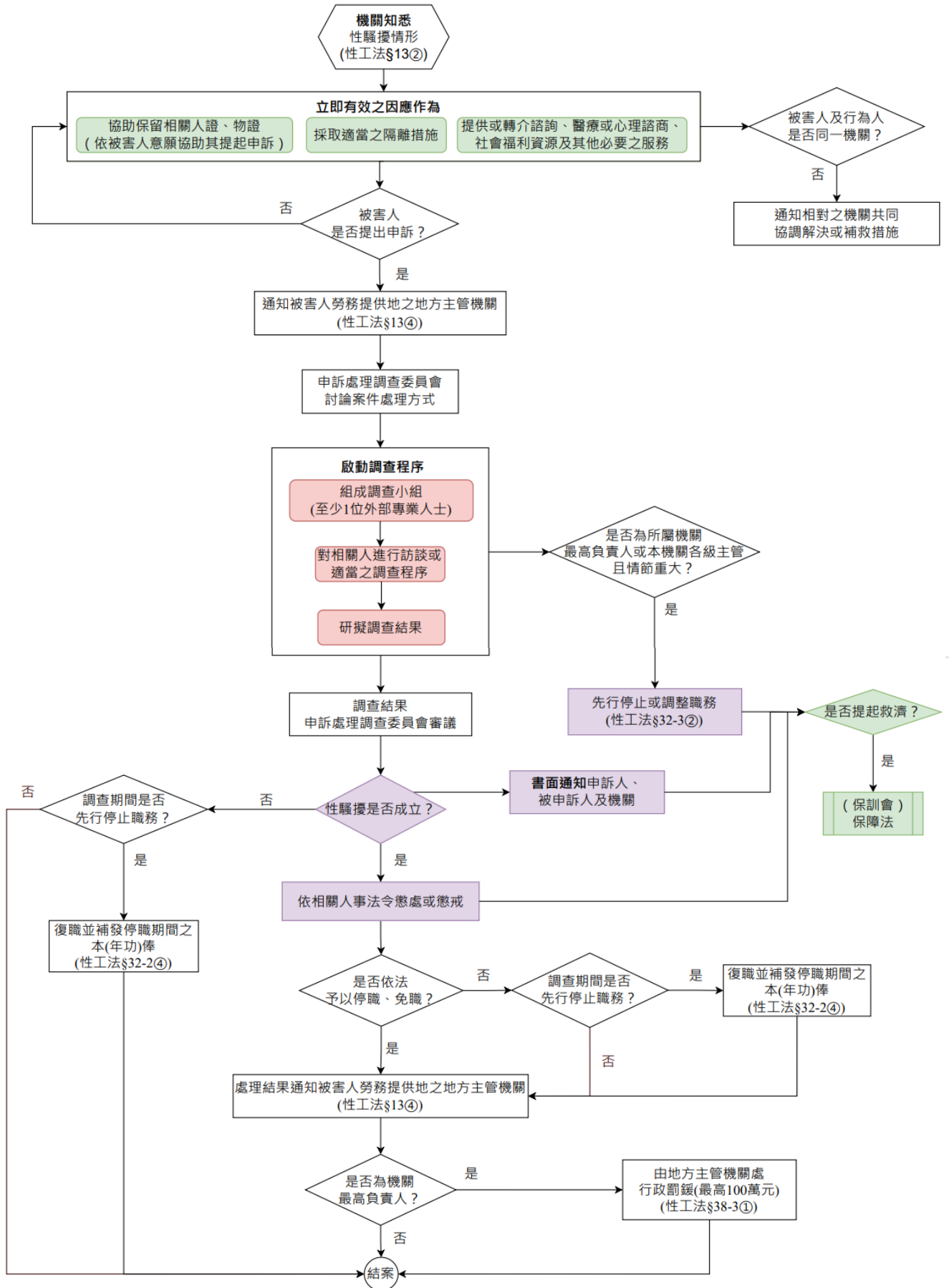


員工職場霸凌處理標準作業流程



註：機關首長涉及職場霸凌事件應由具管轄權之上級機關受理申訴事宜。

職場性騷擾事件申訴處理標準作業流程



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)各縣市生命線

電話：1995

(三)各縣市張老師

電話：1980(依舊幫你)

網址：<http://www.1980.org.tw>

(四)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>

(五)南投縣政府衛生局社區心理衛生中心：

電話：049-222-2473

網址：<https://www.ntshb.gov.tw/counseling/index?Parser=99,5,74,42>

(六)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>

(七)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>

(八)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>

(九)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)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>

(十一) 董氏基金會-華文心理健康網

網址：<https://www.etmh.org/>

(十二) 台灣心理諮商資訊網

網址：<http://heart.ncue.edu.tw/>

(十三) 心快活-心理健康學習平臺

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

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

衛生福利部員工協助方案

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。

衛生福利部員工協助方案

諮詢服務資料保存及調閱注意事項

107年3月29日衛部人字第1072260377號函訂定

108年3月18日衛部人字第1082260370號函修訂

- 一、本部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、本部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，個案資料由本部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。
- 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，逕向本部提出申請。