金門縣政府115年度推動員工協助方案實施計畫

115年1月30日府人一字第1150009093號函核定

壹、依據：

一、行政院所屬及地方機關學校員工協助方案。

二、金門縣政府及所屬機關學校員工協助方案。

三、金門縣政府114年推動員工協助方案滿意度分析及115年需求調查。

貳、目的：

為維護本府及所屬機關學校同仁在生活、工作與身心層面之健康發展，藉由多元化的服務措施，協助同仁解決工作、生活可能遭遇之困難，使其能工作安心、生活開心，進而提升服務績效，創造雙贏。

參、服務對象：

本府暨所屬機關(構)學校全體員工(包含職員、教師、約聘僱人員、工友、技工、駕駛、作業員、約用人員、按日計酬人員等)及家屬（包含父母、配偶及子女)。

肆、實施期程：自民國115年1月1日至115年12月31日止。

伍、實施內容：

一、計畫擬定

(一)訂定年度工作計畫

1. 為提供更符合本府同仁需求之服務項目，參考115年度員工協助方案服務需求調查結果、114年度推動EAP服務知悉率及滿意度回饋情形，考量不同性別、身分類別、年齡等對象族群需求情形，規劃方案內容。
2. 將EAP推動納入本府人事處115年度施政計畫項目。
3. 參考前一年度行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案成效力評估小組建議事項進行檢討，並納入計畫。
4. 依據各項EAP活動問卷調查結果及年度中同仁對於EAP之知悉度與滿意度回饋情形，檢討調整方案內容。

(二)完善員工協助方案服務流程

1.一般個案處理及轉介流程：

(1)一般個案處理流程(附件二)：由當事人視個人需要申請員工協助方案服務，直接向委外專業機構—綠洲管理顧問股份有限公司提出申請。

(2)轉介處理流程(附件三)：當單位內發現員工發生影響工作效能之事實時，由主管人員書面提出轉介個案申請表。

(3)由員工協助方案專責單位(如各機關學校人事單位或由人事單位洽委外機構協助等)安排員工協助方案服務人員進行服務。服務結束由員工協助方案服務人員製作個案諮詢(商)紀錄表，完成後依資料保存及調閱規定辦理存檔。

2.危機事件處理流程(附件四)：

(1)當單位內發生有立即性危險狀態時，依據危機程度進行緊急照護，依事件發生之嚴重性（有無發生人員傷亡），通報機關首長及相關單位外，並對當事人、家屬、周邊同事及組織提供關懷協助。

(2)由員工協助方案專責單位安排員工協助方案服務時間，視危機解除後製作危機事故處理紀錄表。

3.非自願性個案處理流程(附件五)：

(1)當各單位轉介非自願個案，由員工協助方案專責單位介入並處理。

(2)若當事人有自傷（殺）或傷人意圖之立即性危險時，依危機事件處理流程處理。若無立即性危險時，再進一步聯繫當事人接受員工協助諮詢服務。若當事人不願意接受諮詢，得採其他方式辦理(如採取適當的管理措施或工作調整、必要時提供直屬主管管理諮詢或針對受影響之相關同仁提供團體諮商等)。

二、員工協助方案宣導作為

(一)本府人事處網站設置員工協助方案專區,同仁得以隨時了解本方案之服務項目、申請方式及服務流程等相關資訊。

(二)本府人事處辦理各項研習活動前播放員工協助方案宣導資料，並簡要宣導員工協助方案服務內容，破除對諮詢(商)

資源的刻板印象與迷思，增進同仁對員工協助方案的瞭解。

(三)於主管會報或各種集會時間針對機關首長及單位主管人員宣導，協助其瞭解員工協助方案的本質及服務內容，以爭取各級主管的支持。

(四)設計印製 EAP 海報及宣導摺頁，提供各機關、學校予以公告轉發，提升本服務能見度。

(五)每月寄送電子報並宣導服務實施內容，提升同仁對本服務的認識。

三、提供各項服務

(一)個人諮詢(商)服務：每人以 5 次為上限（配偶、父母、子女合併計算，每次 1 小時)；另針對身心障礙或有特殊情形同仁，每人則以 10 次為上限。

1. 諮詢(商)服務範圍：

(1) 心理諮商服務：包括人際互動、壓力調適、情緒管理(如：失眠、焦慮、憂鬱)、夫妻或親子溝通相處、工作適應、重大壓力事件、工作與生活平衡、工作職涯諮商（含退休生涯規劃）等。

(2) 醫療諮詢服務：包括睡眠障礙、煙癮、酗酒、更年期及運動保健、飲食營養、身體健康檢查結果評估建議等。

(3) 法律諮詢服務：包括公務上面臨的法律問題、買賣糾紛、購屋或租屋契約、車禍、債務、遺產、婚姻、衝突等。

(4) 財務諮詢服務：包括節稅建議、稅務處理、債務處理、保險規劃等。

(5) 管理諮詢服務：包括領導統御、面談技巧、組織變革管理、組織變革之調適、工作績效改善協助、危機處理、團隊建立、員工問題管理、主管推介技巧及員工推介程序等。

2. 服務提供(申請)方式及服務時間：

(1)0809 專線：0809-005-225(上午 8 時至下午 10 時，全年無休)。

(2)email：service@oasiseap.com（24 小時開放）。

(3)Line 官方帳號：@663erimj（24 小時開放）。

3.諮詢流程：

預約諮詢→核對身分說明→EAP 服務方式與保密規定→聆聽及瞭解您的困擾,提供約 20 分鐘的初次諮詢服務→安排相關專家提供進一步個別諮詢(商)1 小時。

4.諮詢(商)費用：免費。

5.本府諮詢(商)服務資源一覽表詳如附件一。

(二)團體諮商服務：每次參加人數至少 3 人、最多 12 人。

1.諮商服務範圍：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。

2.申請方式：

(1)由本府人事處預約安排。

(2)經 0809 諮商專線個案管理心理師評估，並獲得各面談者同意後安排。

(3)因服務機關發生重大事件，經機關首長評估有立即需要，請委外機構—綠洲管理顧問股份有限公司預約安排。

3.諮商費用：免費。

(三)辦理員工協助方案各類主題活動

1.關懷小組/關懷員訓練：

旨在提升同仁的心理健康支持能力，包括情緒支持、溝通技巧、危機識別等基礎訓練和創傷處理、壓力管理、法律財務諮詢轉介等特殊進階訓練。

2.主管人員敏感度訓練工作坊

旨在提升主管覺察員工壓力與異常行為的能力,學習如何藉由心理諮商技巧與危機處理訓練，進行同理溝通、適切轉介，讓主管能有效協助員工處理工作生活問題，以提升組織整體效能。

3.主題性專題講座

依 115 年員工協助方案需求調查結果,規劃辦理職場不法侵

害(含職場霸凌及性騷擾防治議題)、心靈成長、身心理健康、法律、財務管理等主題性專題講座，聘邀專家學者講授分享，提供同仁即時資訊與協助。

4. 手作紓壓活動

透過製作食物或生活小物（如永生花、彩繪、手工皂、編織等）讓員工透過重複動作和色彩療癒，達到放鬆身心、減輕壓力的目的，暫時忘卻工作帶來的壓力。

(四)新進人員主動關懷服務

1. 辦理新進人員座談會，提供本府員工協助方案諮詢服務資訊，以協助其盡快適應新生活和新職場環境。
2. 針對考試錄取新進人員實施主動關懷服務,寄送電子郵件主動問候並介紹本府員工協助方案相關資訊,同時邀請填寫壓力檢測量表，俟填復情形提供進一步服務資訊。

四、員工協助方案強化作為：

(一)指派本府人事處承辦人員參加行政院人事行政總處公務人力發展學院辦理之員工協助方案課程，充實專業知能。

(二)辦理員工協助方案需求與滿意度調查，瞭解同仁需求及評估其可行性，檢討改進並作為推動業務改進措施及擬定年度計畫之參考。

(三)將本員工協助方案納入金門縣心理健康促進暨自殺防治會議網絡年度目標，並定期列管執行情形，共同研討增進身心靈健康與友善職場措施。

五、成效評估：

(一)委外機構—綠洲管理顧問股份有限公司之EAP專案工作小組不定期與本府人事處承辦人利用電話聯繫或 Line 即時通訊軟體討論各項服務的使用率、服務品質、服務人員適任性、員工回饋事項等之統計報告。並對使用率或滿意度不佳之服務項目的原因分析與改善策略。

(二)辦理員工協助方案需求評估，分析調查結果，針對同仁建議構思對應措施，並列入下一年度規劃及修正之重要依

據。

(三)滿意度調查分為單一活動包含：單次講座、諮詢(商)等，或整體 EAP 的滿意度調查分析，根據調查結果回饋至下一年度計畫。

(四)依據諮詢(商)問題進行統計分類，將諮詢(商)率較高之議題作為指標，作為次年開辦課程之參考方向。

陸、資料保密與保存：

一、依據：心理師法、個人資料保護法、精神衛生法及相關專業倫理規定。

二、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。

柒、經費：

執行本計畫所需費用，由本府人事處及由各機關學校編列預算或相關經費項下支應。

捌、獎勵：

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之重要參據。

玖、附則：

一、如需於辦公時間參加本方案心理協談之人員給予公假。

二、各機關人事單位得提供本方案實施之效益評估，作為規劃人事管理相關業務之參考。

壹拾、本計畫奉核定後實施，如有未盡事宜得隨時調整修正之。

附件一

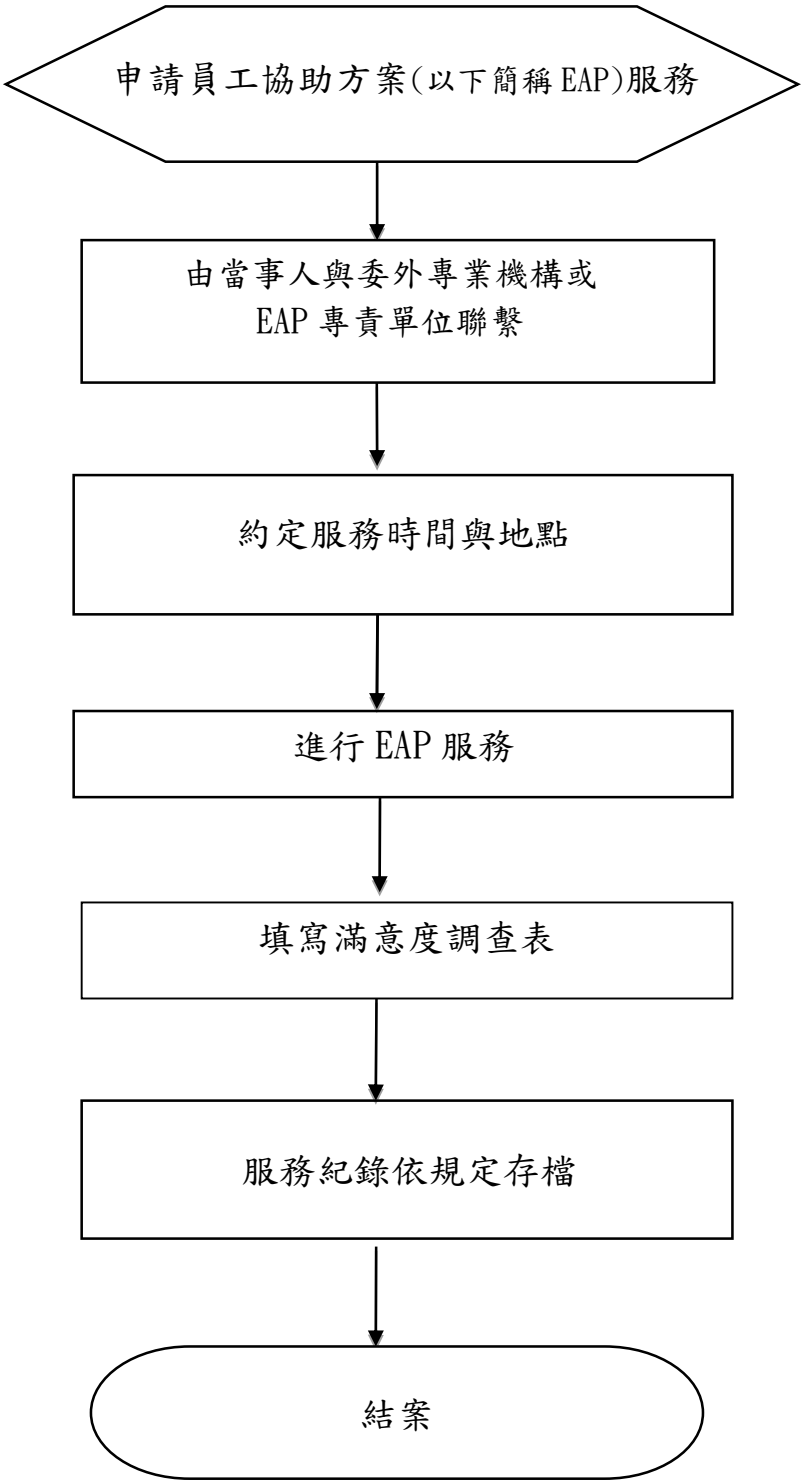
金門縣政府諮詢服務資源一覽表

諮詢項目	服務內容	提供服務單位及諮詢管道
心理諮商	人際互動、壓力調適、情緒管理(如：失眠、焦慮、憂鬱)、夫妻或親子溝通相處、工作適應、重大壓力事件、工作與生活平衡、工作職涯(含退休生涯規劃)。	一、員工協助方案： 本(115)年度委託綠洲管理顧問股份有限公司辦理各項諮詢(商)服務，為落實諮詢(商)服務之保密，可逕由各預約途徑申請服務。 二、本縣社區心理衛生中心： 1.心理諮商： (1)服務方式：每人每年6次為限(每次50分鐘)。 (2)服務時間：週一至週五 08:30-12:00、13:30-17:30(其餘時段則視需求提供服務)。 (3)服務地點：金門縣社區心理衛生中心、金湖鎮衛生所、金城鎮衛生所、金沙鎮衛生所、金寧鄉衛生所、烈嶼鄉衛生所、金門縣兒童及少年福利服務中心。 (4)申請方式: 撥打082-337885或填寫線上表單。 2.心情傾聽專線(心理健康、自殺防治)：082-337885(請幫幫我) 三、安心專線(依舊愛我)：1925 四、生命線：1995 五、張老師專線：1980 六、老朋友專線(老人諮詢服務)：0800-228-585 七、男性關懷專線：0800-013-999
醫療諮詢	身、心理健康相關議題	一、員工協助方案： 本(115)年度委託綠洲管理顧問股份有限公司辦理各項諮詢(商)服務，為落實諮詢(商)服務之保密，可逕由各預約途徑申請服務。 二、本縣社區心理衛生中心： 1.藥癮戒治專線：082-337555 2.酒癮諮詢專線：082-337885 3.網路成癮諮詢專線：082-337885 三、精神疾病諮詢專線： 1.金門醫院精神疾病24小時諮詢專線：082-335849 2.本縣社區心理衛生中心：082-337885 四、長期照顧諮詢專線：

		1.本縣長期照顧管理中心：082-334228 2.衛生福利部：1966 五、失智症關懷專線：0800-474-580 六、孕產婦關懷諮詢專線：0800-870-870 七、戒菸專線：0800-636-363 八、更年期諮詢專線：0800-005-107 九、健保諮詢服務專線：0800-030-598
法律諮詢	交通事故、債務糾紛、遺產繼承、婚姻權益、消費糾紛	一、員工協助方案： 本(115)年度委託綠洲管理顧問股份有限公司辦理各項諮詢(商)服務，為落實諮詢(商)服務之保密，可逕由各預約途徑申請服務。 二、法律扶助基金會金門分會：082-375220 三、消費諮詢及申訴專線：1950
財務諮詢	家庭理財健檢、保險規劃、節稅建議、退休金規劃	一、員工協助方案： 本(115)年度委託綠洲管理顧問股份有限公司辦理各項諮詢(商)服務，為落實諮詢(商)服務之保密，可逕由各預約途徑申請服務。 二、國稅或地方稅務問題及節稅諮詢服務專線：0800-000-321 三、公教員工自費團體保險服務： 1.本府人事處：082-318823轉65123 2.網址：https://reurl.cc/7rok31
家庭諮詢	夫妻相處、子女教養、親子溝通、自我調適、家庭問題	一、員工協助方案： 本(115)年度委託綠洲管理顧問股份有限公司辦理各項諮詢(商)服務，為落實諮詢(商)服務之保密，可逕由各預約途徑申請服務。 二、本縣家庭教育中心聯絡資訊：082-312843 1.全國家庭教育諮詢輔導專線：02-4128185 2.服務時間:週一至週五上午9:00-12:00,下午14:00-17:00。
職場霸凌及性騷擾相關問題諮詢	職場霸凌、性騷擾議題	一、員工協助方案： 本(115)年度委託綠洲管理顧問股份有限公司辦理各項諮詢(商)服務，為落實諮詢(商)服務之保密，有關職場霸凌及性騷擾相關問題所需之心理、醫療、法律諮詢，可逕由各預約途徑申請服務。 二、行政院人事行政總處職場霸凌案件通報平臺:https://gov.tw/s4s 三、本府職場霸凌及性騷擾申訴管道 1.申訴專線：082-318823#65134 2.溫暖信箱：paipai0122@mail.kinmen.gov.tw。

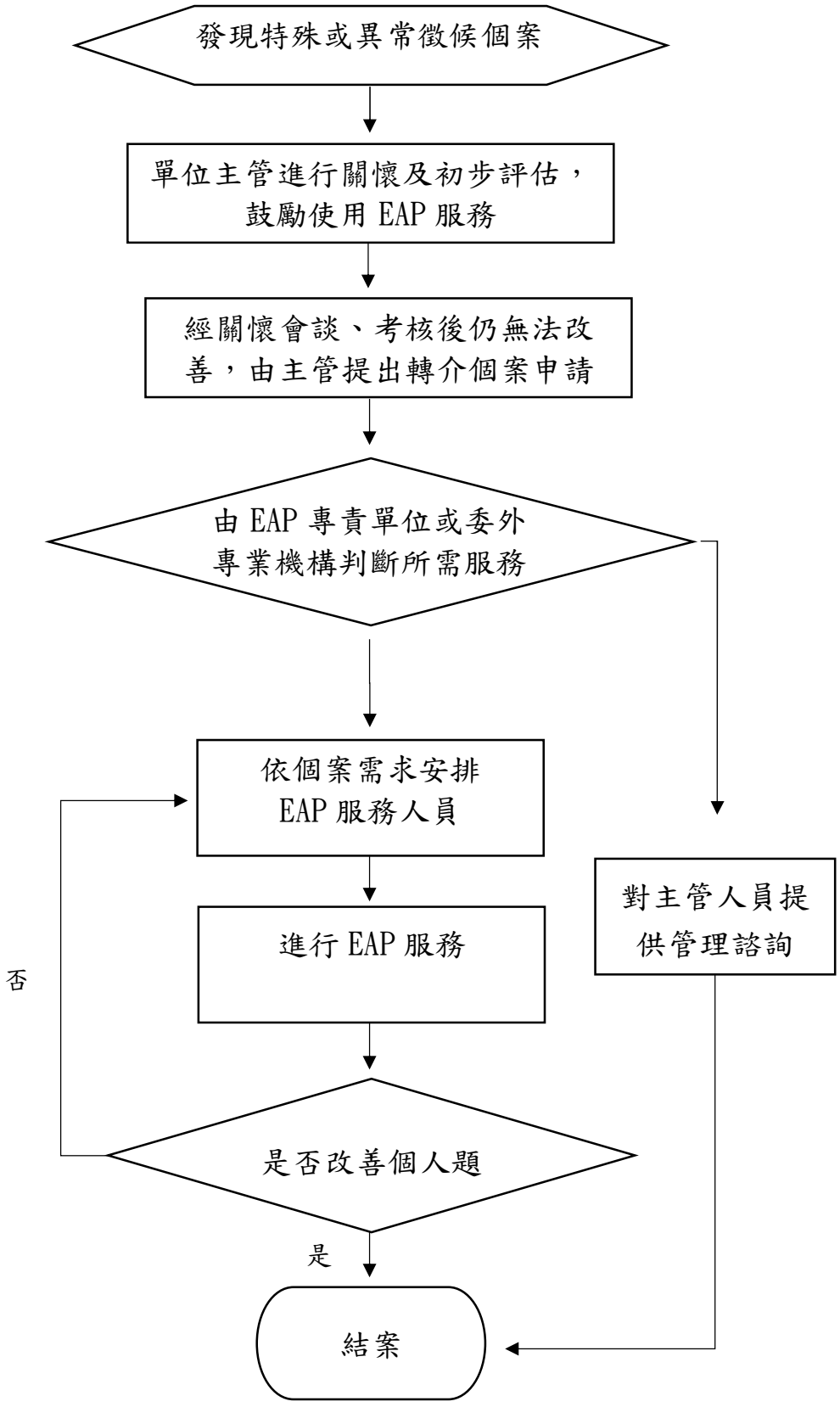
附件二

金門縣政府一般個案處理流程

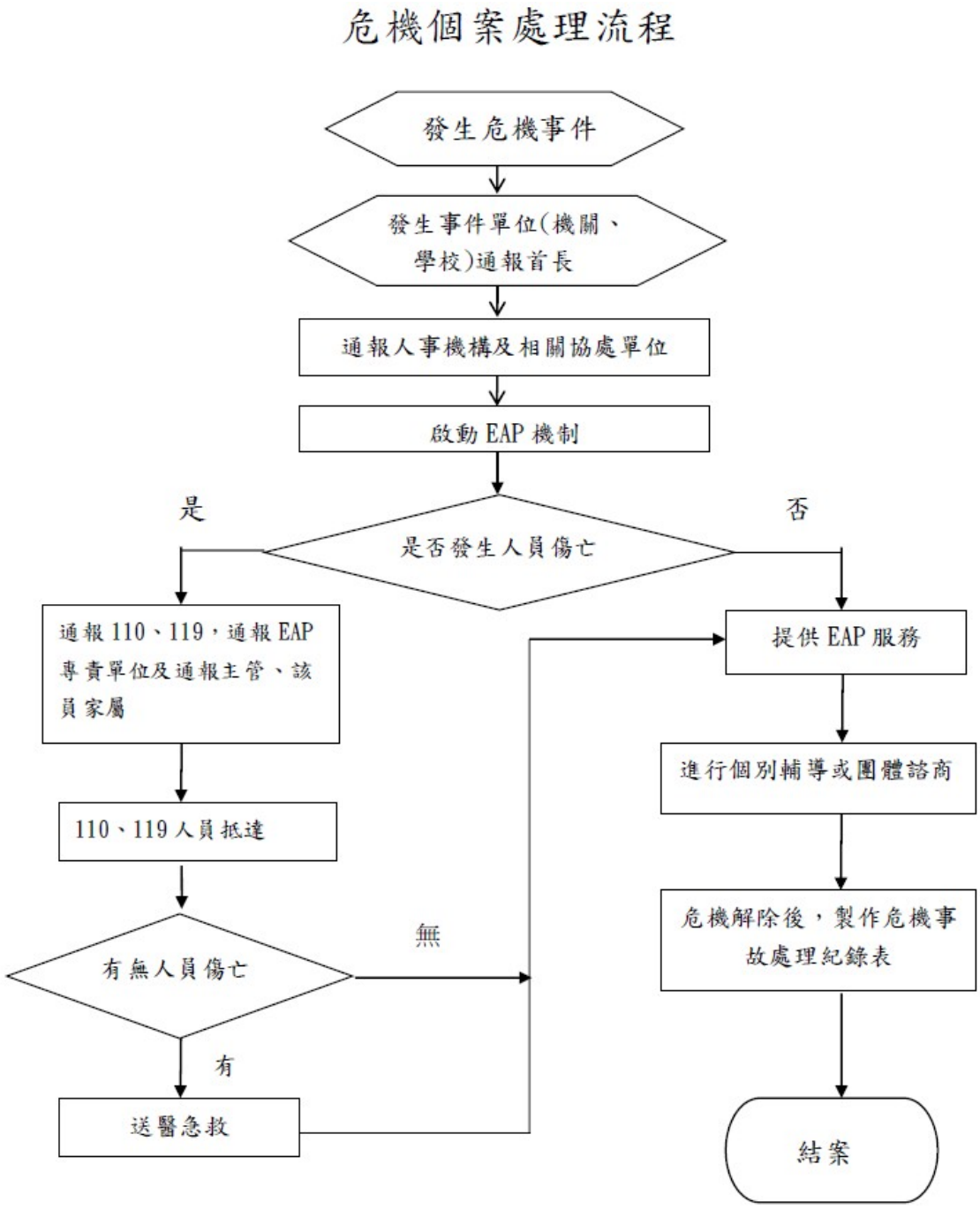


附件三

金門縣政府主管人員及關懷員轉介流程



附件四


危機個案處理流程
發生危機事件
發生事件單位(機關、學校)通報首長
通報人事機構及相關協處單位
啟動 EAP 機制
是否發生人員傷亡
是
否
通報 110、119，通報 EAP 專責單位及通報主管、該員家屬
110、119 人員抵達
有無人員傷亡
無
有
送醫急救
提供 EAP 服務
進行個別輔導或團體諮商
危機解除後，製作危機事故處理紀錄表
結案

附件五

金門縣政府非自願個案處理流程

