

臺北榮民總醫院 111 年度推動員工協助方案實施計畫

壹、依據：

- 一、國軍退除役官兵輔導委員會（以下簡稱輔導會）111 年 1 月 25 日輔人字第 1110003147 號函頒該會 111 年度推動員工協助方案實施計畫。
- 二、參考本院 110 年度員工滿意度調查分析結果。

貳、計畫目標：

為落實員工關懷，營造組織溫馨關懷工作環境，提升工作士氣及組織效能，藉由整合院內外相關資源方式，協助員工處理影響工作績效的問題，使本院員工均能樂於奉獻，以健康的身心投入工作，達成本院施政目標。

參、服務對象：

本院全體員工(含駐衛警、替代役男及其它非編制人員)。

肆、執行策略：

- 一、統整社會資源，營造良好組織文化。
- 二、強化編組運用，瞭解同仁組織需求。
- 三、運用院內資源，適時轉介專業協助。
- 四、設置關懷專區，提升協助服務效能。

伍、實施期程：

本計畫自 111 年 1 月 1 日至 111 年 12 月 31 日止，分四階段施行：

一、第一階段：

- (一)訂定本院 111 年度推動員工協助方案實施計畫。
- (二)建立本院員工關懷服務小組及員工關懷協助小組編組名冊。
- (三)彙整本院及周邊社會資源，包含心理諮詢、法律諮詢、醫療保健及理財諮詢等關懷服務項目，俾利輔導會繪製資源網絡地圖。

二、第二階段：

依本院 111 年度推動員工協助方案實施計畫，請各單位配合宣導。

三、第三階段：

請本院相關單位將年度執行成果及佐證送人事室彙整。

四、第四階段：

- (一)將年度執行成果及相關佐證資料以免備文方式寄送輔導會核備。
- (二)配合行政院人事行政總處及輔導會辦理「心理健康自我檢測」，

鼓勵同仁登入問卷系統進行評量。

(三)設計「線上問卷」進行年度推動員工協助方案服務滿意度及需求調查(含主管人員訓練需求),除做為改善之參考外,並據以訂定112年員工協助方案實施計畫。

陸、實施要項：

- 一、心理諮詢：心理健康、生活適應、家庭婚姻、感情困擾、工作壓力、人際關係、情緒管理及親子相處等。
- 二、法律諮詢：包括生活上面臨的法律問題、汽(機)車糾紛、債務、遺產、婚姻等或財務諮詢等。
- 三、醫療保健：包括飲食營養、更年期保健、運動保健、身體健康檢查評估建議及各項衛教服務等。
- 四、財務(金融、保險)諮詢：理財規劃、節稅建議、保險或退休規劃等。
- 五、組織管理：工作環境適應、生涯(退休)規劃、組織變革管理與調適、重大壓力事件管理及績效改善等。

柒、推廣宣導：

一、多元宣導：

- (一)即時宣導：透過公文或本院電子公布欄、人事室網頁等方式，多元管道宣導員工協助方案內容。
- (二)全院宣導：透過院務會議、人事訪談、新進主管教育訓練課程等，爭取各單位主管支持本服務方案。
- (三)心理衛教：各單位得視需要，於上班時間運用相關集會，邀請本院社會工作師或精神醫學部醫師、臨床心理師等至會中宣導心理健康及諮商輔導觀念，使員工於遭遇問題時，願意尋求相關諮商輔導協助，建立單位內部健康心理環境。

二、辦理教育訓練：

- (一)為培訓各單位促進職場心理健康、提升職場法律素養、加強醫療保健與身體健康促進及強化理財能力的專業知能人員，以推廣本服務方案，人事室得適時配合公務人力發展學院開設相關課程，並請各單位薦送適當人員參訓。
- (二)為加強本院各級主管對心理問題及壓力調適的認知，落實員工關懷輔導，每年辦理新任一、二級主管員工關懷教育訓練課程。

三、辦理講座活動：

- (一)精神醫學部：每年規劃 2 至 3 場員工關懷系列課程。
- (二)社會工作室：每年舉辦 1 至 2 場心理健康專題演講。
- (三)人事室：辦理新任一、二級主管員工關懷教育訓練。

捌、權責分工：

項次	推動實施	主辦單位	協助單位	完成期限
一、	心理諮商			
	(一)員工關懷服務、協助小組置心理諮商輔導人員提供同仁相關協助。	人事室	社會工作室、精神醫學部	5月1日前
	(二)鼓勵員工使用「簡式健康量表」(附表1)、「財團法人董氏基金會台灣人憂鬱症量表」(附表2)進行自我檢測，如有心理諮商需要，可洽本院員工關懷協助小組申請心理諮商服務。	人事室	各單位	8月19日前
	(三)由本院補助自費心理諮詢門診服務(每小時新台幣1600元諮詢費)，提供每月5名員工同仁免費心理諮詢服務。	精神醫學部	人事室	8月19日前
	(四)透過公文或本院電子公布欄、人事室網頁、院務會議、人事訪談等多元管道宣導。	人事室	活動承辦單位	5月1日前
二、	法律諮詢			
	(一)提供同仁法律諮詢服務。	人事室	醫務企管部	8月19日前
	(二)聘用法律顧問、法律諮詢專家提供同仁法律相關服務。	人事室		5月1日前
三、	醫療保健			
	(一)於員工關懷服務小組置營養諮詢人員提供同仁營養諮詢服務。	人事室	營養部	5月1日前
	(二)營養部辦理營養講座並於院內電子公布欄提供同仁營養保健相	營養部	人事室、	8月19日前

	關資訊。		職業安全衛生室	
	(三)職業安全衛生室辦理衛生指導講座(如運動理論、身心指導等)並轉知同仁參與。	職業安全衛生室	人事室、營養部、醫學研究部	8月19日前
四、	理財諮詢			
	(一)提供同仁多家銀行自費團保服務。	員工消費合作社		5月1日前
	(二)蒐整各家銀行團保服務訊息及駐點服務時間並建置於院內相關內部網站並將相關訊息以電子郵件傳送全院。	員工消費合作社		5月1日前
五、	組織管理			
	(一)彙整本院所在地周邊社會資源相關資訊，供輔導會彙製資源網絡地圖。	人事室		5月31日前
	(二)提供同仁有關工作環境適應、生涯(退休)規劃、組織變革管理與調適、重大壓力事件管理、績效管理、領導統御、面談技巧、危機管理、團隊建立等方面訓練資源管道。	人事室		8月19日前
	(三)薦送同仁參加相關課程訓練、辦理相關講座、研習及活動。	人事室		8月19日前
六、	辦理員工關懷講座			
	(一)精神醫學部：辦理2至3場員工關懷系列課程。	精神醫學部		8月19日前
	(二)社會工作室：辦理2場次全院心理健康專題演講。	社會工作室		8月19日前
	(三)人事室：辦理各級主管員工關懷教育訓練講座。	人事室		8月19日前

七、	人事訪談			
	依據每年排訂行程至各單位進行訪談，對同仁所提問題與建議，作面對面溝通與解說，同時進行政策及法令宣導，解決同仁工作上的各項疑義。	人事室		8月19日前
八、	檢討機制			
	每年召開1~2次檢討會議，並辦理員工滿意度調查。	人事室		8月19日前
九	成效評估			
	(一)本院本(111)年度執行成果(推動員工協助方案成效力評估表，附表3)及相關證明文件，送輔導會進行成效力評估。	人事室		8月31日前
	(二)辦理「線上問卷」進行本院本年度推動員工協助方案服務滿意度及需求調查(含主管人員訓練需求)。	人事室		12月31日前
	(三)依本年度執行成果、建議事項、問卷調查及輔導會對本院成效力評估等結果，據以作為次年度精進本計畫之參考。	人事室		112年

玖、諮詢流程：

一、 宣導聯繫：

- (一) 利用院務會議或人事訪談等多元宣導管道，落實推動本院員工關懷服務，以協助同仁解決相關問題。
- (二) 本院社會工作室、精神醫學部及人事室應依各專業領域適時規劃辦理相關講座研討會及活動等，讓同仁瞭解方案服務措施及功能。
- (三) 本院員工關懷受理電話：(02)28757019、20712121 轉 2006。
- (四) 本院員工關懷信箱：eap@vghtpe.gov.tw

二、 諮詢服務：

- (一) 本院各單位主管應主動關懷單位內同仁，如發現需關懷對象，除予

以支持協助外，另視案情需要通報員工關懷服務小組秘書單位(人事室)協助轉介相關服務。

- (二) 本院同仁如有關懷服務項目所列困擾情形，並影響其工作效能者，可主動向關懷員或員工關懷服務小組秘書單位(人事室)申請安排關懷服務，實施地點視諮詢項目提供。
- (三) 關懷員受理關懷服務事項後，應親自填寫關懷紀錄表(附件 1)送關懷服務小組秘書單位(人事室)建檔。
- (四) 關懷服務如涉個人隱私，須「**尊重當事人意願**」轉介相關諮詢或依心理諮商作業程序轉介諮商服務(申請表，如附件 2)，受理過程(含個人資料、訪談紀錄、評估報告等)應嚴守倫理規範及保密原則。

拾、任務編組：

- 一、組成本院員工關懷服務小組：由本院人事室結合各單位推薦或志願參加同仁組成員工關懷服務小組，小組成員稱為員工關懷員，由副院長擔任召集人，接受各項員工關懷服務初步諮詢。
- 二、組成本院員工關懷協助小組：接受同仁員工關懷協助諮詢(關懷員：由法制人員、心理諮商師、社會工作師、醫師、營養師等各類專業人員擔任)，如須轉介專業諮商服務，則由人事室協助轉介，辦理員工心理諮商、法律諮詢、醫療保健輔導相關事宜。

拾壹、個案處理流程：

依個案實際情形，規劃相應之 3 類處理流程：一般個案處理流程(附件 3)、危機個案處理流程(附件 4) 非自願個案處理流程(附件 5)，由當事人自行尋求或單位主管、員工關懷員協助轉介員工關懷服務。

拾貳、倫理規範及保密原則：

辦理諮商服務應嚴守下列倫理規範及保密原則，事先明確告知同仁以維護其相關權益：

- 一、本院員工求助決定應出於個人自由意志。
- 二、辦理各項員工關懷服務之關懷紀錄及求助員工個人資料，應嚴守保密原則，非經法律程序或當事人同意，均不得提供給任何單位或個人。
- 三、各項諮詢服務程序之訂定與實施，應確保本院員工不會因轉介諮商服務而影響工作、陞遷、考績(成)及年終評量等相關權益。

拾參、預期效益：

落實員工關懷，維護同仁身心健康，並建立本院同仁良好互動、溝通與信任機制、營造快樂、健康且關懷的工作環境，凝聚團隊向心力。

拾肆、檢討機制：

- 一、為瞭解申請諮商輔導同仁期待，於諮商案件結案後，以不強制方式，請同仁填寫滿意度調查，作為爾後精進之依據。
- 二、另每年辦理員工滿意度調查及召開 1~2 次檢討會議，作為未來業務規劃之參考。

拾伍、一般規定與注意事項：

- 一、本院同仁參加心理健康或諮商輔導訓練、研習者，其課程與時數得列入公務人員終身學習時數。
- 二、各單位辦理相關活動所需經費，由本院相關經費項下支應。

簡式健康量表

本量表所列舉的問題是為協助您瞭解您身心適應狀況，請您仔細回想在最近一星期中（包括今天），這些問題使您感到困擾或苦惱的程度，然後圈選一個您認為最能代表您感覺的答案。

	完全 沒有	輕 微	中等 程度	屬 害	非常 厲害
1、睡眠困難，譬如難以入睡、易醒或早醒	0	1	2	3	4
2、感覺緊張不安	0	1	2	3	4
3、覺得容易苦惱或動怒	0	1	2	3	4
4、感覺憂鬱、心情低落	0	1	2	3	4
5、覺得比不上別人	0	1	2	3	4

檢測結果

1、得分：6 分以下

恭喜您，身心狀況適應良好

2、得分：6-9 分

您有輕度的情緒困擾，建議您做「台灣人憂鬱症量表」，並找好朋友談談，抒發情緒。

3、得分：10-14 分

您有中度的情緒困擾，建議您做「台灣人憂鬱症量表」，並尋求心理諮商，看看是否需要接受專業諮詢或精神科治療。

4、得分：15 分以上

您有重度的情緒困擾，建議您做「台灣人憂鬱症量表」，並尋求專業輔導或精神科治療。

台灣人憂鬱症量表

現在，請您回想過去一週以來，是否有下列情形？

	沒有	有	時	常常	
	或 極少	時 候	常	或 總是	
	每週	1天以下	1~2天	3~4天	5~7天
1、我常常覺得想哭	0	1	2	3	
2、我覺得心情不好	0	1	2	3	
3、我覺得比以前容易發脾氣	0	1	2	3	
4、我睡不好	0	1	2	3	
5、我覺得不想吃東西	0	1	2	3	
6、我覺得胸口悶悶的（心肝頭或胸坎綁綁的）	0	1	2	3	
7、我覺得不輕鬆、不舒服	0	1	2	3	
8、我覺得身體疲勞虛弱、無力	0	1	2	3	
9、我覺得很煩	0	1	2	3	
10、我覺得記憶力不好	0	1	2	3	
11、我覺得做事時無法專心	0	1	2	3	
12、我覺得想事情或做事情比平常緩慢	0	1	2	3	
13、我覺得比以前沒信心	0	1	2	3	
14、我覺得比較會往壞處想	0	1	2	3	
15、我覺得想不開，甚至想死	0	1	2	3	
16、我覺得對什麼事都失去興趣	0	1	2	3	
17、我覺得身體不舒服（如頭痛、頭暈、心悸、肚子不舒服）	0	1	2	3	
18、我覺得自己很沒用	0	1	2	3	

將勾選項目分數加總，對照下列表格，即可知測量結果。

得分	8 分以下	9-14 分	15-18 分	19-28 分	28 分以上
測量結果	您現在的情緒處於穩定狀態，是個懂得適時調整情緒及紓解壓力的人。	您是不是在煩惱什麼事呢？已經開始出現憂鬱情緒了！多關心自己，和好朋友相聚，做些愉快的事情，如：運動、看電影等，試著找出原因，冷靜一下再出發，相信可以很快擺脫憂鬱情緒。	您是不是已經悶悶不樂好一陣子了？憂鬱指數已經頗高了哦！不要把許多事都放在心裡，和家人或好朋友聊聊，適度宣洩心中的壓力，把肩上的重擔放下，才不會陷入憂鬱症的漩渦。	您有多久沒有開懷大笑了？壓力指數已經到臨界點了哦！一定有很多事讓您不順心，沉重得感覺壓得您喘不過氣，趕緊找專業輔導機構或醫療單位，透過他們的協助，讓您重拾笑容！	您是不是已經開始感到沮喪和難過了？別放棄，憂鬱症是可以被治療的，只要現在開始尋求專業醫師的診療及家人的協助，就可以讓您遠離憂鬱，再次迎向快樂有活力的人生。

* 量表提供：財團法人董氏基金會

臺北榮民總醫院推動員工協助方案成效力評估表

一、員工協助方案(以下簡稱 EAP)基本資料

項目	擇要說明執行情形 (各欄位字數限 300 字)	附件
(一)本機關辦理 EAP 人力及執行或支援 EAP 金額	1. 是否有所屬機關 <input type="checkbox"/> 是，所屬機關數：_____個，其中有____個係與本機關共同推動。 <input type="checkbox"/> 否。 2. 本機關辦理 EAP 的人力：____人；如係與所屬機關共同推動者，所屬機關辦理 EAP 的人力：_____人。 3. 本機關執行或支援 EAP 金額：_____元。	
(二)本機關 EAP 服務對象	1. 本機關 EAP 服務人數_____人，包括職員_____人、約聘僱/技工工友駕駛/駐衛警_____人、其他(如借調人員、支援人員、臨時人員等)_____人。 2. 如係與所屬機關共同推動者，所屬機關服務人數人，包括職員_____人、約聘僱/技工工友駕駛/駐衛警_____人、其他(如借調人員、支援人員、臨時人員等)_____人。	
(三)本機關 EAP 設置方式	<input type="checkbox"/> 內置式 <input type="checkbox"/> 外置式 委託之專業機構(或專業人員)名稱：_____。 <input type="checkbox"/> 整合式 委託之專業機構(或專業人員)名稱：_____。	

填列重點提示(填表時可刪除)

- * 「共同推動」係指主管機關與所屬機關將年度性、常態性之預算與人力等資源共同投入，一起執行推動 EAP 業務。
- * 無所屬機關、未與所屬機關共同推動者，免填有關所屬機關部分之問題。
- * 推動人力可視實際投入人力以小數點表示，如 2.5 人，包括政策規劃、推廣及承辦人力。又機關如設有社工及心理相關人力，係屬 EAP 內置式服務資源，非屬本項所稱辦理人力。
- * 填列金額，包括自辦及委辦經費，但均須與員工協助推動方案相關，且須將「全國公教健檢」及「子女教育補助」等費用排除。
- * 本機關 EAP 服務對象，請以 111 年 6 月 30 日在職人數計算。
- * 內置式：由本機關內部設置(或聘僱)專業人員規劃提供 EAP 相關服務，例如機關內設有社工及心理等專業人員。
- * 外置式：由本機關與委託之專業機構(或專業人員)簽定契約，提供 EAP 相關服務。
- * 整合式：係結合內置式與外置式，分別由機關內部專業人員及委託之專業機構(或專業人員)提供 EAP 相關服務。

二、 EAP 執行評估（如係與所屬機關共同推動之部分，亦可填列，並請特別註明；惟僅屬所屬機關推動之部分，請勿填列）

評估構面	評估項目	執行成果 （*填列重點提示，填表時可刪除；各欄位字數限制如欄位所示）	附件
1. 瞭解需求與規劃方案	(1) 瞭解組織及員工需求		
	(2) 訂定推動方案		
2. 進行宣導與推廣	宣導方式、管道、對象及效果。		
3. 提供服務與檢討回饋	(1) 依員工需求提供 EAP 措施		
	(2) 提供服務、活動或課程之內容與效益		
	(3) 檢討結果回饋計畫情形		

三、 承辦窗口資訊

承辦人職稱及姓名：

電話：

電子信箱：

臺北榮民總醫院「員工關懷服務小組」關懷紀錄表

申請者基本資料				
受關懷人姓名		服務單位		聯絡電話
關懷日期	年 月 日	關懷方式	<input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 面談	
關懷項目	<input type="checkbox"/> 工作面 <input type="checkbox"/> 工作調適 <input type="checkbox"/> 遷調需求 <input type="checkbox"/> 退休權益(如退休年資計算、福利說明等) <input type="checkbox"/> 生活面 <input type="checkbox"/> 法律相關 <input type="checkbox"/> 理財諮詢 <input type="checkbox"/> 健康面 <input type="checkbox"/> 心理健康相關(包括工作壓力、人際互動、情緒管理等) <input type="checkbox"/> 營養諮詢(一般性營養問題解說) <input type="checkbox"/> 其它(請敘明)_____			
關懷紀錄				
當事人主訴問題：				
評估與建議				
一、對當事人的建議（如工作、生活的小叮嚀） 二、對單位的建議（繼續安排諮商輔導等）				

關懷員核章：

填表日期： 年 月 日

單位主管核章：

臺北榮民總醫院員工心理諮商輔導申請表

案號：_____

申請日期：____年__月__日

個 人 基 本 資 料			
姓 名		性 別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
來 源	<input type="checkbox"/> 1 個人來訪 <input type="checkbox"/> 2 相關單位轉介_____		
聯 絡 電 話			
約 時 間	第一考慮時間	____年__月__日，星期__、__時__分	
	第二考慮時間	____年__月__日，星期__、__時__分	
問 題 陳 述			

申請人簽章：