

# 臺北榮民總醫院 113 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）113 年 3 月 1 日輔人字第 1130015805 號函頒該會 113 年度推動員工協助方案實施計畫。
- 二、參考本院 112 年度推動員工協助方案滿意度調查暨 113 年推動員工協助方案需求調查分析結果。

## 貳、計畫目標：

為落實員工關懷，營造溫馨和諧的工作環境，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等相關問題，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：

- 一、本院全體員工。
- 二、受工作場所負責人指揮或監督從事勞動之人員。

## 肆、執行策略：

- 三、調查員工需求，有效追蹤員工想法。
- 四、統整社會資源，營造良好組織文化。
- 五、強化編組運用，瞭解組織管理需求。
- 六、運用院內資源，適時轉介專業協助。
- 七、分群分眾服務，精準打造協助措施。

## 伍、實施期程：

本計畫自 113 年 1 月 1 日至 113 年 12 月 31 日止，分四階段施行：

### 一、第一階段：

- (一)由人事室統籌規劃及主辦，院內各單位協辦，採內置式服務模式，並設置員工關懷服務小組提供內部轉介服務，並連結內、外部資源提供專業服務。
- (二)以 112 年度推動員工協助方案滿意度調查暨 113 年推動員工協助方案需求調查等資料為基礎，歸納分析整體組織及個別員工之需求。
- (三)依「宣導與推廣」、「提供服務」及「檢討與精進」等三大面向，以「強化關懷同仁身心健康」及「後疫情時代的幸福職場」為推動重點，具體規劃本院 113 年度推動員工協助方案實施計畫。
- (四)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。

### 二、第二階段：

- (一)運用多元宣導與推廣媒介使機關首長、各級主管及員工充分瞭解

員工協助方案內容及實益，強化知悉率。

(二)彙整本院及周邊社會資源，包含心理諮商、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。

(三)各單位依其專業職能辦理各項講座活動、教育訓練。

### 三、第三階段：

請相關單位將年度執行成果及相關佐證資料送人事室彙整。

### 四、第四階段：

(一)配合辦理「心理健康自我檢測」，鼓勵同仁登入問卷系統進行評量。

(二)設計「線上問卷」進行年度員工滿意度調查-員工關懷(協助)滿意度，除做為改善之參考外，並據以訂定 114 年員工協助方案實施計畫。

## 陸、需求調查

### 一、調查對象

依實施計畫服務對象且調查該月份 1 日在職員工為調查母體辦理。

### 二、問卷設計

#### (一)問卷核心

問卷焦點在於評估本院員工對於員工協助方案之需求，透過瞭解員工的狀況及協助需求，作為各項宣導及服務措施規劃辦理依據。

#### (二)分析架構

問卷內容區分為五大需求面向及個人基本資料(附件 1)。

1. 「工作面」部分，依序為職涯發展、工作適應及工作效能。
2. 「健康面」部分，依序為壓力管理、情緒管理及醫療保健。
3. 「生活面」部分，依序為紓壓活動、理財規劃及法律諮詢。
4. 「組織面」部分，依序為績效改善、組織文化及組織變革管理。
5. 「管理面」部分，依序為溝通技巧、危險與衝突管理及團隊管理。

### 三、問券分析

#### (一)七大服務面向分析

需求層面	1	2	3
法律諮詢服務	買賣房屋、汽機車糾紛等法律問題	調解業務、訴願、國家賠償、因公涉訟補助等法律問題	民刑事訴訟程序等法律問題
退休生涯規劃	退休金試算服務	退休後財務投資規劃等服務	退休準備心情調適等服務

家庭關係服務	親子教育等服務	親子教養等服務	夫妻溝通等服務
財務問題服務	投資規劃等服務	保險規劃等服務	節稅建議等服務
心理健康服務	職場心理困擾 (含壓力調適、工作與生活平衡、生涯規劃)等服務	人際關係(溝通技巧、衝突管理)等服務	情緒管理(如失眠、焦慮、憂鬱)等服務
醫療保健服務	運動保健等服務	飲食營養等服務	更年期及衛教等服務
工作壓力服務	員工權益等服務	管理制度(包含組織變革)等服務	工作適應等服務

## (二) 調查對象資料分析

性別	男性			女性		
	13.2%			86.8%		
年齡	20~25 歲	26~35 歲	36~45 歲	46~55 歲	55~65 歲	
	9%	23%	28%	31.6%	8.4%	
工作類別	醫事人員	行政人員	研究助理人員	駐衛警	替代役	
	81.7%	16.9%	1.4%	0%	0%	
職位	主管			非主管		
	10.4%			89.6%		
服務年資	1 年以下	滿 1 年未滿 3 年	滿 3 年未滿 5 年	滿 5 年未滿 10 年	滿 10 年未滿 20 年	20 年以上
	4.5%	18.7%	14.7%	12.2%	13.0%	36.9%

## 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、電視牆、人事室網頁、張貼海報等方式，多元管道進行宣導員工協助方案資訊。
- (二)全院宣導：透過院務會議、人事訪談及新進主管教育訓練課程等，爭取各單位主管支持本協助方案。
- (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，並請員工關懷服務小組成員或各單位薦送適當人員參訓。

(二)為加強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、二級主管行政業務教育訓練納入員工關懷教育訓練課程，提升主管對於員工協助內容的了解。

### 三、辦理講座活動：

(一)精神醫學部：每年規劃 1 至 2 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。

四、擴大本院員工關懷服務小組成員：各單位應指派或推薦具工作經驗、服務熱忱或愛心照護之主管或同仁擔任所屬部科關懷人員，接受各項員工關懷服務初步諮詢及轉介。

## 捌、服務內容：

### 一、個人層次：

(一)工作面：包括工作適應、組織變革調適、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：包括生活上面臨的法律問題、汽(機)車糾紛、債務、遺產、婚姻衝突等法律問題諮詢服務。

2. 理財諮詢：包括理財規劃、節稅建議、債務處理、保險或退休規劃等諮詢服務。

(三)健康面：

1. 心理諮商：包括生活適應、家庭婚姻、感情困擾、工作壓力調適、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諮商服務。

2. 醫療保健：包括飲食營養、更年期保健、運動保健、提供現行公務、聘用、勞基法適用人員身體健康檢查及相關評估建議、各項衛教服務、醫療保健措施等資訊。

### 二、組織及管理層次：

(一)組織面：包括組織變革管理與調適、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。

## 玖、權責分工：

項次	推動實施	適用對象	主辦單位	協助單位	辦理期程
----	------	------	------	------	------

一、	心理諮商				
	(一)各單位指派或推薦具工作經驗、服務熱忱或愛心照護之主管或同仁擔任所屬部科關懷人員，接受各項員工關懷服務初步諮詢及轉介。	全體員工	人事室	各單位	113年1-12月
	(二)員工關懷協助小組置心理諮商輔導人員提供同仁相關協助。	全體員工	人事室	社會工作室、精神醫學部	
	(三)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，可洽本院員工關懷服務(協助)小組申請心理諮商服務。	全體員工	人事室	各單位	113年1-12月
	(四)由本院補助自費心理諮詢服務(諮詢費新台幣1860元，50分鐘)，每月不限人次提供同仁使用該服務。	全體員工	精神醫學部	人事室	113年1-12月
	(五)透過公文或本院電子公布欄、電視牆、人事室網頁、張貼海報、院務會議、人事訪談、等多元管道宣導。	全體員工	人事室	活動承辦單位	113年1-12月
二、	法律諮詢				
	(一)提供同仁法律諮詢服務。	全體員工	醫務企管部	人事室	113年1-12月
	(二)聘用法律顧問、法律諮詢專家提供同仁法律相關服務。	全體員工	人事室		113年1-12月
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。	全體員工	人事室	營養部	113年1-12月
	(二)營養部辦理營養講座並於院內電子公布欄提供同仁	全體員工	營養部	人事室、職業安	113年1-12月

	營養保健相關資訊。			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。	全體員工	職業安全衛生室	人事室、營養部	113年1-12月
	(四)對於特殊工作單位之員工(游離輻射作業、噪音作業、甲醛作業、粉塵作業),需接受特殊健康檢查;其餘單位人員接受一般定期健康檢查。	特殊工作單位之員工	職業安全衛生室	各單位	113年1-12月
四、	理財諮詢				
	(一)提供同仁多家銀行自費團保服務。	全體員工	員工消費合作社		113年1-12月
	(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。	全體員工	員工消費合作社		113年1-12月
	(三)蒐整本院所處地區駐點銀行,提供理財服務訊息及諮詢窗口。	全體員工	人事室		113年1-12月
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。	全體員工	人事室		113年1-12月
	(二)提供同仁有關生涯規劃、退休金試算、退休人員權益等方面實用資源管道。	屆退人員	人事室		113年1-12月
	(三)提供同仁有關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。	主管人員	人事室		113年1-12月
六、	辦理員工關懷講座				

	(一)精神醫學部:辦理1至2場員工關懷系列課程。	全體員工	精神醫學部		113年 1-12月
	(二)社會工作室:辦理1至2場次全院心理健康專題演講。	全體員工	社會工作室		113年 1-12月
	(三)人事室:辦理各級主管員工關懷課程、新任一、二級主管行政業務教育訓練(含員工關懷教育訓練課程)。	主管人員	人事室		113年 1-12月
	(四)人事室:配合公務人力發展學院開設相關課程,並請員工關懷服務小組成員或由各單位薦送適當人員參訓。	員工關懷服務小組	人事室	各單位	113年 1-12月
	(五)人事室:辦理性別主流化課程及性別平等教育訓練,致力精進友善職場性別措施。	全體員工	人事室		113年 1-12月
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。	全體員工	人事室	各單位	113年 1-12月
八、	營造友善工作環境				
	(一)持續推動性別平等實施計畫。	全體員工	人事室		113年 1-12月
	(二)設置哺(集)乳室。	全體員工	各單位		113年 1-12月
	(三)設置性別友善廁所。	全體員工	總務室		113年 1-12月
	(四)員工屬身心障礙並簽准在案者優先登記分配停車位。	身心障礙證明員工	總務室		113年 1-12月
	(五)提供員工運動休閒設施。	全體員工	總務室		113年 1-12月
九、	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。	員工關懷協助小組	人事室		113年 1-12月

十	成效評估				
	(一)請相關單位將年度執行成果及相關佐證資料送人事室彙整。		人事室	社會工作室、精神醫學部、醫務企管部、營養部、職業安全衛生室	113年8月16日前
	(二)辦理「線上問卷」進行員工滿意度調查-員工關懷(協助)。	全體員工	人事室		113年1-12月
	(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。	全體員工	人事室		113年1-12月

#### 壹拾、 任務編組：

- 一、組成本院員工關懷服務小組：各單位指派或推薦具工作經驗、服務熱忱或愛心照護之主管或同仁擔任所屬部科關懷人員，由副院長擔任召集人，接受各項員工關懷服務初步諮詢及轉介。
- 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。

#### 壹拾壹、 諮詢流程：

##### 一、 聯繫方式：

##### (一) 心理諮商

1. 關懷員受理電話：(02)2871-2121 轉 86239
2. 精神醫學部免費心理諮詢及員工關懷門診預約電話：(02)2871-2121 轉 82243，預約服務時間每週一至週五上午 8 時至下午 5 時 30 分。

##### (1)員工關懷門診：

- A. 健保。
- B. 由精神科醫師及臨床心理師提供服務。



- C. 服務內容：精神科醫師看診，依需要予藥物治療，轉介臨床心理師進行心理評估、心理治療。
- D. 直接安排至精神醫學部就醫，隱密性高。

(2) 員工免費心理諮詢：

- A. 免費心理諮詢。
- B. 由臨床心理師提供服務。
- C. 服務內容：心理諮詢。
- D. 無就診與諮詢紀錄，保密性高。

3. 各縣市心理衛生中心，預約資訊如附件 2。

(二) 法律諮詢

- 1. 關懷員諮詢電話：(02)2871-2121 轉 86301
- 2. 建業法律事務所馬傲秋律師諮詢電話：(02)8101-1973 轉 770
- 3. 財團法人生物技術開發中心楊康律師：諮詢電話 0920-734-856
- 4. 安侯法律事務所蘇嘉瑞律師：諮詢電話(02)8101-6666
- 5. 互理法律事務所楊宗儒律師諮詢電話：(02)2327-8200
- 6. 蕭奕弘律師事務所蕭奕弘律師：諮詢電話(02)6605-0936

(三) 營養諮詢：祝營養師諮詢電話 3#0783。02-2695-6933 轉 2104

(四) 財務（金融、保險）諮詢

1. 退休金試算

- (1) 公職、聘用人員諮詢電話：(02)2871-2121 轉 86252
- (2) 勞基法適用人員諮詢電話：(02)2871-2121 轉 86254

2. 財務規劃

- (1) 玉山銀行天母分行諮詢電話：(02)2835-1313 轉 203
- (2) 合作金庫石牌分行諮詢電話：(02)2874-7611 轉 204、205、226

3. 團體保險

- (1) 國泰人壽保險公司諮詢電話：(02)2871-2121 轉 4015
- (2) 新光人壽保險公司諮詢電話：(02)2871-2121 轉 4013
- (3) 台灣人壽保險公司諮詢電話：(02)2871-2121 轉 4021

(五) 友善工作環境

- 1. 性騷擾申訴電子信箱：091995@vghtpe.gov.tw
- 2. 員工車位申請諮詢：(02)2871-2121 轉 7003。
- 3. 孝威館 APP 下載+預註冊表單：<https://tinyurl.com/5f7npdue>  
預註冊流程：<https://tinyurl.com/55dd4v8u>

(六) 員工關懷信箱：eap@vghtpe.gov.tw

(七) 員工職場霸凌申訴信箱：580780@vghtpe.gov.tw

二、諮詢服務（附件 3）：

- (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協助小組秘書單位(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，可主動向員工關懷服務小組單位成員或員工關懷協助小組關懷員、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 4)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(附件 5 申請表、附件 6 諮商輔導評估單)，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。

#### **壹拾貳、個案處理流程：**

依個案實際情形，規劃相應之 4 類處理流程：一般個案處理流程(附件 7)、危機個案處理流程(附件 8) 非自願個案處理流程(附件 9)、執行職務因他人行為遭受不法侵害處理流程(附件 10)，由各單位主管、員工關懷服務小組單位成員、當事人尋求員工關懷協助小組關懷員或秘書單位(人事室)協助轉介員工關懷服務。

#### **壹拾參、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(附件 11)：

- 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。

#### **壹拾肆、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。

#### **壹拾伍、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。

#### **壹拾陸、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。

## 臺北榮民總醫院 113 年推動員工協助方案需求調查表

為營造組織溫馨關懷工作環境，提升工作士氣及組織效能，辦理員工協助方案需求調查，期透過問卷瞭解員工之需求與期待，收集更多元、更廣泛之意見，作為推動員工協助方案實施計畫之參考。

### 第一部分：五大層面

1、就心理諮詢層面而言，您希望員工協助方案提供哪些協助呢？（可複選）

- |                               |                                   |
|-------------------------------|-----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 家庭婚姻 | <input type="checkbox"/> 感情困擾     |
| <input type="checkbox"/> 工作壓力 | <input type="checkbox"/> 人際關係     |
| <input type="checkbox"/> 情緒管理 | <input type="checkbox"/> 職場性騷擾    |
| <input type="checkbox"/> 無此需求 | <input type="checkbox"/> 其他：_____ |

2、就法律諮詢層面而言，您希望員工協助方案提供哪些協助呢？（可複選）

- |                                   |                               |
|-----------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 民（刑）事訴訟  | <input type="checkbox"/> 離婚程序 |
| <input type="checkbox"/> 交通糾紛     | <input type="checkbox"/> 債務法律 |
| <input type="checkbox"/> 遺產繼承     | <input type="checkbox"/> 無此需求 |
| <input type="checkbox"/> 其他：_____ |                               |

3、就醫療保健層面而言，您希望員工協助方案提供哪些協助呢？（可複選）

- |                                   |                                |
|-----------------------------------|--------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 飲食營養     | <input type="checkbox"/> 更年期保健 |
| <input type="checkbox"/> 運動保健     | <input type="checkbox"/> 戒菸服務  |
| <input type="checkbox"/> 就醫優惠     | <input type="checkbox"/> 無此需求  |
| <input type="checkbox"/> 其他：_____ |                                |

4、就財務諮詢層面而言，您希望員工協助方案提供哪些協助呢？（可複選）

- |                                |                               |
|--------------------------------|-------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 理財規劃  | <input type="checkbox"/> 節稅建議 |
| <input type="checkbox"/> 退休金試算 | <input type="checkbox"/> 保險規劃 |

資產配置

無此需求

其他：\_\_\_\_\_

5、就組織管理諮詢層面而言，您希望員工協助方案提供哪些協助呢？（可複選）

到職適應

生涯發展

退休規劃

危機處理

績效改善

無此需求

其他：\_\_\_\_\_

6、您認為影響您使用「員工協助方案」的首要因素為何？（單選）

個人隱私因素

對保護措施有疑慮

擔心被汙名化或貼標籤

關懷員的專業性

時間無法配合

其他：\_\_\_\_\_

7、其他建議

---

---

## 第二部分：基本資料

● 性別：

男性

女性

● 年齡：

20~25 歲

26~35 歲

36~45 歲

46~55 歲

56~65 歲（含以上）

● 工作類別：

醫事人員

行政人員

研究助理人員

駐衛警

替代役

● 職位：

主管

非主管

● 服務年資：

1 年以下

滿 1 年未滿 3 年

滿 3 年未滿 5 年

滿 5 年未滿 10 年

滿 10 年未滿 20 年

滿 5 年未滿 10 年

## 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。

## 臺北榮民總醫院員工心理健康自我檢測問卷

輔導會為瞭解該會及會屬機構員工心理健康狀況，特函請財團法人董氏基金會授權使用以下「台灣人憂鬱症量表」。感謝董事金會心理衛生中心提供（有關台灣人憂鬱症量表相關資訊，同仁可逕上該會網站 <https://www.jtf.org.tw/overblue/taiwan1/>）參酌使用，倘自行測量結果，需要心理諮商（詢）服務者，請洽本院員工關懷服務小組或員工關懷協助小組關懷員、秘書單位（人事室）、精神醫學部免費心理諮詢、各縣市社區衛生中心申請該服務或尋求專業醫療協助。

現在，請您回想過去一週以來，是否有下列情形？

	沒有 或 極少	有 時 候	時 常	常常 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，和好朋友聚聚，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

## 各縣市心理衛生中心一覽表

更新日期：113年2月19日

## ◎北部（含臺北、新北、基隆、桃園、新竹）地區

序號	機構名稱	服務區域	地址/網址	服務電話/時間	服務內容摘錄	服務網站
1	臺北市政府衛生局社區心理衛生中心	臺北市	臺北市中正區金山南路1段5號	(02)3393-6779 週一至週五08:30-22:00	1. 心理健康資訊索取。 2. 心理健康活動：官網線上報名。 3. 心理評量。 4. 諮詢專線：(02)3393-7885/週一至週五09:00-22:00。 5. 心理諮商門診。	<a href="https://mental-health.gov.taipei/">https://mental-health.gov.taipei/</a>
2	新店區社區心理衛生中心	新店區、深坑區、石碇區、坪林區、烏來區、永和區	新北市新店區中山路139號1樓	(02)2218-1908 週一至週五08:30-17:30	1. 心理主題課程，詳情請見官網心理健康相關活動訊息，採線上報名。 2. 新北市衛生局心理衛生服務諮詢專線：(02)2257-2623/週一至週五08:30-17:30。 3. 衛教資源。 4. 心理諮商服務預約專線： (1)新店區：(02)2218-2158。 (2)中和區/新莊區：(02)2996-8623。 (3)林口區：(02)2602-1615。	<a href="https://www.health.ntpc.gov.tw/basic/?node=19497">https://www.health.ntpc.gov.tw/basic/?node=19497</a>
3	中和區社區心理衛生中心	中和區	新北市中和區南山路4巷3號2樓及4樓	(02)8245-1225 週一至週五08:30-17:30		
4	新莊區社區心理衛生中心	新莊區	新北市新莊區長青街30號4樓	(02)2996-8537 週一至週五08:30-17:30		
5	林口區社區心理衛生中心	林口區、泰山區、五股區、八里區	新北市林口區文化一路一段188號3樓及3樓之3	(02)2602-1615 週一至週五08:30-17:30		
6	基隆市衛生局社區心理衛生中心	基隆市	基隆市七堵區明德一路169號1樓	(02)2456-6185 週一至週五08:00-17:30	1. 心理諮商服務： (1)預約專線：(02)2456-6185。 (2)會談方式：視訊/實體。 2. 社區高關懷個案服務。 3. 「15-30歲年輕族群」心理健康支持方案：自112年8月1日起至113年7月31日止。 4. 「青年韶光計畫」免費社區心理諮商：提供學生個別諮商或家族治療，每名學生可享6至8次免費心理諮商服務。 (1)服務對象：全臺大專院校及高中職藥酒成癮學生、關切藥物使用學生。 (2)預約專線：(02)7749-5927。	

序號	機構名稱	服務區域	地址/網址	服務電話/時間	服務內容摘錄	服務網站
7	桃園市政府衛生局心理健康科	桃園市	桃園市桃園區縣府路55號	(03)332-5880 週一至週五08:00-17:00	1. 心理諮詢面談： (1) 線上預約：官網首頁。 (2) 每人每年度免費服務次數：4次。 2. 諮詢問答集：線上留言諮詢問題，專人回覆。 3. 心理健康相關專題文章。	<a href="https://mental.tycg.gov.tw/Default.aspx">https://mental.tycg.gov.tw/Default.aspx</a>
8	八德區社區心理衛生中心		桃園市八德區豐田二路23號	(03)365-6995 週一至週五08:00-17:00		
9	桃園區社區心理衛生中心		桃園市桃園區崇法街6號	(03)336-0102 週一至週五08:00-17:00		
10	蘆竹區社區心理衛生中心		桃園市蘆竹區大新路68號	(03)313-4995 週一至週五08:00-17:00		
11	新竹縣政府衛生局	新竹縣	新竹縣竹北市光明七街1號	(03)551-8160 週一至週五08:00-17:00	1. 心理諮商(詢)服務： (1)預約專線：(03)656-7138。 (2)每人每年度免費服務次數：4次。 2. 精神醫療緊急處置諮詢中心24小時服務專線：(049)255-1010 3. 職能(諮詢/治療)服務：(03)588-6551#101。 4. 護理服務(諮詢/衛教)：(03)588-6551#103。	<a href="https://www.hcsnb.gov.tw/NewContent.aspx?n=1233&amp;s=95057">https://www.hcsnb.gov.tw/NewContent.aspx?n=1233&amp;s=95057</a>
12	新埔社區心理衛生中心		新竹縣新埔鎮福德街535號3樓(與新埔衛生所合署辦公)	(03)588-6551 週一至週五08:00-17:00		
13	新埔社區心理衛生中心竹北分站		新竹縣竹北市光明二街89號3樓(與竹北衛生所合署辦公)	(03)553-4897 週一至週五08:00-17:00		
14	新埔社區心理衛生中心湖口分站		新竹縣湖口鄉安宅五街140號	(03)696-0148 週一至週五08:00-17:00		
15	橫山社區心理衛生中心		新竹縣橫山鄉新興街141巷10號3樓(與橫山衛生所合署辦公)	(03)593-5958 週一至週五08:00-17:00		
16	橫山社區心理衛生中心竹東分站		新竹縣竹東鎮中正路221號3樓(與竹東衛生所合署辦公)	(03)510-3808 週一至週五08:00-17:00		

◎中部(含苗栗、臺中、彰化、南投、雲林)地區

序號	機構名稱	服務區域	地址/網址	服務電話/時間	服務內容摘錄	服務網站
1	苗栗縣政府毒品防制及心理衛生中心	苗栗縣	苗栗縣後龍鎮光華路371號(苗栗縣社區心理衛生中心)	(037)558-220 週一至週五08:00-17:00	1. 心理諮詢： (1) 預約專線：詳洽各鄉鎮衛生所/轉介窗口：(037)558-350。 (2) 每人每年度免費服務次數：4次。2. 心理健康促進活動：不定期預防保健篩檢服務。 3. 定期辦理相關講座與活動。	<a href="https://www.mlshb.gov.tw/nc/content-list?tag=187&amp;idNavigations=46">https://www.mlshb.gov.tw/nc/content-list?tag=187&amp;idNavigations=46</a>
2	社區心理衛生中心苗栗站		苗栗縣苗栗市國華路1298號(苗栗市福麗里活動中心)	(037)558-733 週一至週五08:00-17:00		
3	社區心理衛生中心頭份站		苗栗縣頭份市顯會路74號(頭份社區活動中心)	(037)558-770 週一至週五08:00-17:00		
4	豐原區社區心理衛生中心	大安區、清水區、后里區、神岡區、東勢區、新社區、石岡區、豐原區、太平區、和平區(梨山除外)	臺中市豐原區瑞安街143號	(04)2515-0326 週一至週五08:00-17:00	1. 心理諮商(詢)服務： (1) 預約專線：臺中市各區衛生所服務電話。 (2) 每人每年度免費服務次數：4次。	<a href="https://www.health.taichung.gov.tw/26198/26327/26844/1961326/1961330/1973512/post">https://www.health.taichung.gov.tw/26198/26327/26844/1961326/1961330/1973512/post</a>
5	東區社區心理衛生中心	東區、西區、南區、北區、中區、大里區、霧峰區、烏日區	臺中市東區信義街142號	(04)2283-4733 週一至週五08:00-17:00		

序號	機構名稱	服務區域	地址/網址	服務電話/時間	服務內容摘錄	服務網站
6	西屯區社區心理衛生中心	西屯區、南屯區、大雅區、沙鹿區、梧棲區、龍井區、大肚區	臺中市西屯區西屯路二段299號	(04)2706-2016 週一至週五08:00-17:00	2. 辦理多元心理健康促進及社區宣導、家屬支持團體及專業教育訓練等相關活動。 3. 連結社區、學校及機構之心理衛生資源。	
7	潭子區社區心理衛生中心	潭子區、北屯區、大甲區、外埔區	臺中市潭子區中山路二段241巷5號3樓	(04)2533-0335 週一至週五08:00-17:00		
8	彰化縣社區心理衛生中心	彰化縣	南投縣南投市文昌街45號4樓	(049)220-2662 週一至週五08:30-17:30	1. 社區心理諮商服務：官網線上預約。 (1)諮詢專線：(04)712-7839。 (2)每人每年度免費服務次數：6次。 2. 辦理心理健康促進相關講座與活動。 3. 心靈叢書推薦。 4. 彰化縣戒酒諮詢專線：(04)706-0370#753。	<a href="https://center.chshb.gov.tw/">https://center.chshb.gov.tw/</a>
9	彰化縣溪湖區社區心理衛生中心		南投縣竹山鎮公所路126號4樓	(049)263-1925 週一至週五08:30-17:30		
10	南投區社區心理衛生中心	南投縣	南投縣南投市文昌街45號4樓	(049)220-2662 週一至週五08:30-17:30	1. 心理健康資訊及最新活動訊息詳見「南投縣社區心理衛生中心」臉書專頁。 2. 心理諮商預約專線： (1)南投區：(049)220-2636/可視訊諮商。 (2)竹山區：(049)263-1925。	<a href="https://www.ntshb.gov.tw/content/index?Parser=1,7,158,57,85">https://www.ntshb.gov.tw/content/index?Parser=1,7,158,57,85</a>
11	竹山區社區心理衛生中心		南投縣竹山鎮公所路126號4樓	(049)263-1925 週一至週五08:30-17:30		
12	雲林縣社區心理衛生中心 114年規劃改制為雲林縣斗六市社區心理衛生中心	斗六市、古坑鄉、林內鄉、莿桐鄉、大埤鄉、斗南鎮	雲林縣斗六市府文路34號(辦公室目前設於雲林縣衛生局)	(05)537-0885 週一至週五08:00-17:30	1. 心理諮商(詢)： (1)預約專線：雲林縣各鄉鎮衛生所。 (2)每人每年度免費服務次數：10次。	<a href="https://ylshb.yunlin.gov.tw/cp.aspx?n=15617">https://ylshb.yunlin.gov.tw/cp.aspx?n=15617</a>
13	二崙鄉社區心理衛生中心	二崙鄉、崙背鄉、虎尾鎮、西螺鎮、褒忠鄉、土庫鎮、元長鄉	雲林縣二崙鄉中興路9號(與二崙鄉衛生所合署辦公)	(05)598-8407 週一至週五08:00-17:30	2. 社區個案關懷訪視。 3. 心理健康促進相關宣導。	
14	東勢鄉社區心理衛生中心	東勢鄉、麥寮鄉、臺西鄉、四湖鄉、口湖鄉、水林鄉、北港鎮	雲林縣東勢鄉東南村懷恩街40號(與東勢鄉衛生所合署辦公)	(05)699-0578 週一至週五08:00-17:30		

◎南部（含嘉義、臺南、高雄、屏東）地區

序號	機構名稱	服務區域	地址/網址	服務電話/時間	服務內容摘錄	服務網站
1	嘉義縣社區心理衛生中心	嘉義縣	嘉義縣太保市太保二路113號(永在食安大樓2樓)	(05)362-1150 週一至週五09:00-16:00	1. 心理健康促進活動： (1)最新消息：「嘉義縣社區心理衛生中心」臉書專頁。 (2)報名專線：(05)362-1150。 2. 電話心理諮詢服務：(05)362-0600#7852-7856。 3. 免付費心理諮商服務： (1)預約專線：(05)362-0600#7856。 (2)夜間心理諮商服務時段：每週五17:00-19:00。	<a href="https://cyshb.cyhg.gov.tw/cmhc/">https://cyshb.cyhg.gov.tw/cmhc/</a>
2	嘉義市社區心理衛生中心	嘉義市	嘉義縣嘉義市東區彌陀路255號	(05)225-5155 週一至週五08:00-17:30	1. 心理諮商服務： (1)預約專線：(05)225-5155#51/週一至週五8:30-17:30。 (2)每人每年度免費服務次數：4次，需連續安排4週。 2. 每月心理健康促進活動：線上或電話報名。 3. 各類人員心理健康宣導圖文。	<a href="https://mental.chiayi.gov.tw/Default.aspx">https://mental.chiayi.gov.tw/Default.aspx</a>
3	鹽水區社區心理衛生中心	鹽水區、新營區、後壁區、白河區、柳營區、東山區、麻豆區、學甲區、六甲區、官田區、大內區、下營區	臺南市鹽水區武廟路21號	(06)700-3631#101 週一至週五08:00-17:30	1. 心理諮商服務： (1)預約專線：(06)335-2982。 (2)官網線上預約。 (3)服務地點：臺南各地區衛生局(所)。 (4)每人每年度免費服務次數：2次(部分地點須收場地費200元)。 (5)確認表單或有疑問請洽(06)267-9751#168 林先生。 2. 辦理心理衛生宣導及教育課程。	<a href="https://health.tainan.gov.tw/list.asp?orcaid=CF5F33B9-24B6-41A3-B71D-09F81FD8A303">https://health.tainan.gov.tw/list.asp?orcaid=CF5F33B9-24B6-41A3-B71D-09F81FD8A303</a>
4	北區社區心理衛生中心	東區、中西區、南區、北區、安平區、仁德區	臺南市北區公園北路102號	(06)700-3627#102 週一至週五08:00-17:30		
5	高雄市政府衛生局社區心衛中心苓雅分區	前鎮區、旗津區、苓雅區、小港區、鼓山區、新興區、前金區、鹽埕區、左營區、楠梓區、三民區	高雄市苓雅區凱旋二路132號2樓	(07)713-1500#2511 週一至週五08:30-17:30		

序號	機構名稱	服務區域	地址/網址	服務電話/時間	服務內容摘錄	服務網站
6	高雄市政府衛生局社區心衛中心岡山分區	岡山區、彌陀區、梓官區、永安區、路竹區、茄萣區、湖內區、阿蓮區、田寮區、橋頭區、燕巢區、旗山區、美濃區、內門區、杉林區、茂林區、桃源區、六龜區、甲仙區、那瑪夏區	高雄市路竹區國昌路86巷22號	(07)696-6602#3101-3225 週一至周五08:30-17:30	1. 定期辦理免費心理健康講座團體。 2. 心理諮詢(商)服務：第1次免費諮詢。 3. 高雄市心理諮詢專線：(07)716-1925/週一至週五08:00-17:30。 4. 心理健康促進講座及活動：詳見「高雄市『心靈好厝邊』系臉講座」臉書專頁。	<a href="https://khd.kcg.gov.tw/tw/department/zone.php?zone=349&amp;author=91">https://khd.kcg.gov.tw/tw/department/zone.php?zone=349&amp;author=91</a>
7	高雄市政府衛生局社區心衛中心鳳山分區	鳳山區、仁武區、大社區、大樹區、鳥松區	高雄市鳳山區五甲二路472號7樓	(07)792-8608#2049 週一至周五08:30-17:30		
8	高雄市政府衛生局社區心衛中心林園分區	小港區、大寮區、林園區	高雄市林園區林園北路185號2樓	(07)716-8650#22 週一至周五08:30-17:30		
9	內埔區社區心理衛生中心	屏東市、內埔鄉、長治鄉、麟洛鄉、瑪家鄉、鹽埔鄉、竹田鄉、萬丹鄉、九如鄉、里港鄉、高樹鄉、霧台鄉、三地門鄉	屏東縣內埔鄉中興路191號(內埔鄉衛生所3樓)	(08)779-9979 週一至周五08:00-17:30	1. 職能復健活動。 2. 心理衛生諮詢(商)服務： (1)預約方式：線上預約。 (2)預約路徑：屏東縣政府衛生局首頁/便民服務/心理諮商預約。 3. 社區心理健康講座/活動。	<a href="https://www.ptshb.gov.tw/cp.aspx?n=7B857546CCDF6A45">https://www.ptshb.gov.tw/cp.aspx?n=7B857546CCDF6A45</a>
10	潮州區社區心理衛生中心	潮州鎮、萬巒鄉、泰武鄉、來義鄉、崁頂鄉、新園鄉、東港鎮、南州鄉、林邊鄉、佳冬鄉、新埤鄉、春日鄉、枋寮鄉、琉球鄉	屏東縣潮州鎮四維路20號	(08)789-3447 週一至周五08:00-17:30		

◎東部（含宜蘭、花蓮、臺東）地區

序號	機構名稱	服務區域	地址/網址	服務電話/時間	服務內容摘錄	服務網站
1	羅東鎮社區心理衛生中心	羅東鎮、五結鄉、三星鄉、冬山鄉、蘇澳鎮、南澳鄉	宜蘭縣羅東鎮北成路一段2號	(03)951-3880 週一至周五08:00-17:00	1. 舉辦心理健康、相關主題的講座或工作坊。 2. 心理諮商諮詢： (1) 填寫預約單：羅東鎮社區心理衛生中心首頁/表單下載/宜蘭縣社區心理衛生中心服務預約單。 (2) 每人每年度免費服務次數：6次。	<a href="https://www.ilshb.gov.tw/index.php?catid=14&amp;fieldid=29">https://www.ilshb.gov.tw/index.php?catid=14&amp;fieldid=29</a>
2	員山鄉社區心理衛生中心	宜蘭市、壯圍鄉、員山鄉、大同鄉、礁溪鄉、頭城鎮	宜蘭縣員山鄉員山路一段207號2樓	(03)922-0885 週一至周五08:00-17:00		
3	花蓮縣北區社區心理衛生中心	花蓮縣	花蓮市林森路391號(花蓮市公所斜對面)	(03)835-1885 週一至周五08:00-17:30	1. 專業人員教育訓練。 2. 社區資源網絡連結。 3. 心理衛生相關課程與講座。 4. 社區心理諮商協談：	<a href="https://dapc.hilshb.gov.tw/mentalHealth/">https://dapc.hilshb.gov.tw/mentalHealth/</a>
4	花蓮縣中區社區心理衛生中心		花蓮縣鳳林鎮光復路94號(鳳仁國小羽球館)	(03)876-0208 週一至周五08:00-17:30	(1)預約專線：(03)835-1885#403林小姐。 (2)線上預約表單：花蓮縣衛生局心理健康網/訊息廣場/最新活動/線上預約「心理諮詢」服務。	
5	臺東縣臺東市社區心理衛生中心	臺東縣	臺東市更生北路384巷50號4樓	(089)230-295 週一至周五08:00-17:30	1. 心理諮商服務： (1)諮商服務申請表：「臺東縣社區心理衛生中心官網/檔案下載/心理諮商」項下。 (2)預約專線：(089)230-598#219。	<a href="https://www.ttshb.gov.tw/Tmh">https://www.ttshb.gov.tw/Tmh</a> <a href="#">c</a>
6	臺東縣成功鎮社區心理衛生中心		臺東縣成功鎮五權路71號	(089)854-200 週一至周五08:00-17:30	2. 心理健康促進講座及活動：詳見「臺東縣社區心理衛生中心」臉書專頁。 3. 心理衛生教育宣導。	

◎離島地區

序號	機構名稱	服務區域	地址/網址	服務電話/時間	服務內容摘錄	服務網站
1	澎湖縣社區心理衛生中心	澎湖縣	澎湖縣馬公市中正路115號	(06)927-2162 週一至周五09:00-16:30	1. 辦理心理健康宣導、教育訓練：詳見官網最新消息或「澎湖縣社區心理衛生中心『傾聽你的心』」臉書專頁。 2. (個別)諮詢服務： (1)諮詢/預約專線：(06)927-2162#123。 (2)每人每年度免費服務次數：6次。 3. 24小時諮詢專線：(06)9275932。 4. 酒癮治療諮詢電話： (06)9272162#122林小姐。	<a href="https://www.phchb.gov.tw/home.jsp?id=142">https://www.phchb.gov.tw/home.jsp?id=142</a>
2	澎湖縣政府衛生局社區心理衛生中心(菓葉健康園區)		澎湖縣湖西鄉菓葉村171號	(06)992-0100 週一至周五09:00-16:30		
3	金門縣社區心理衛生中心	金門縣	金門縣金湖鎮中正路1-1號(衛生行政綜合大樓5樓)	(082)337-885 週一至周五08:00-17:30 週二另開設夜間服務 17:30-19:00	1. 心理諮商(詢)、心理衛生宣導、精神及自殺個案關懷訪視、成癮防治(酒癮、藥癮、毒品防治)、特殊族群服務(家庭暴力、性侵害相對人處遇)。 2. 免費心理諮商(詢)服務： (1)諮詢/預約專線：(082)337-885。 (2)線上申請表單： <a href="https://forms.gle/26R3GCT56iib9ehT7">https://forms.gle/26R3GCT56iib9ehT7</a> 。	<a href="https://phb.kinmen.gov.tw/Content_List.aspx?n=1E8085DB69373A96">https://phb.kinmen.gov.tw/Content_List.aspx?n=1E8085DB69373A96</a>
4	連江縣社區心理衛生中心	連江縣	連江縣南竿鄉復興村216-1號1樓	(0836)231-22 週一至周五08:00-17:30	1. 心理諮商： (1)預約專線：(0836)220-95#8827。 (2)預約表單：連江縣衛生福利局官網/心理衛生/書表下載/心理諮商預約單。 (3)傳真：(0836)235-22。 (4)每人每年度免費服務次數：6-12次。 2. 心理健康相關講座暨心理衛生宣導活動：詳見「連江縣衛生福利局心理衛生專區/心衛活動/活動訊息」。	<a href="https://www.matsuhb.gov.tw/Chtml/content/684?webaid=2">https://www.matsuhb.gov.tw/Chtml/content/684?webaid=2</a>



**相關心理衛生資源：**

1. 衛生福利部「安心專線」：1925。
2. 衛生福利部「家庭照顧者關懷專線」：(0800)507-272。
3. 衛生福利部「失智症關懷專線」：(0800)474-580。
4. 衛生福利部「男性關懷專線」：(0800)013-999。
5. 衛生福利部「毒品危害防制中心諮詢專線」：(0800)770-885。
6. 衛生福利部「15-30歲年輕族群心理健康支持方案」：(1)補助期間：自112年8月1日起至113年7月31日止。(2)補助對象：15-30歲年輕族群有心理諮商需求者。  
(3)詳細資訊：<https://dep.mohw.gov.tw/DOMHAOH/1p-6608-107.html>。

# 臺北榮民總醫院推動員工協助方案處理流程圖

發現問題

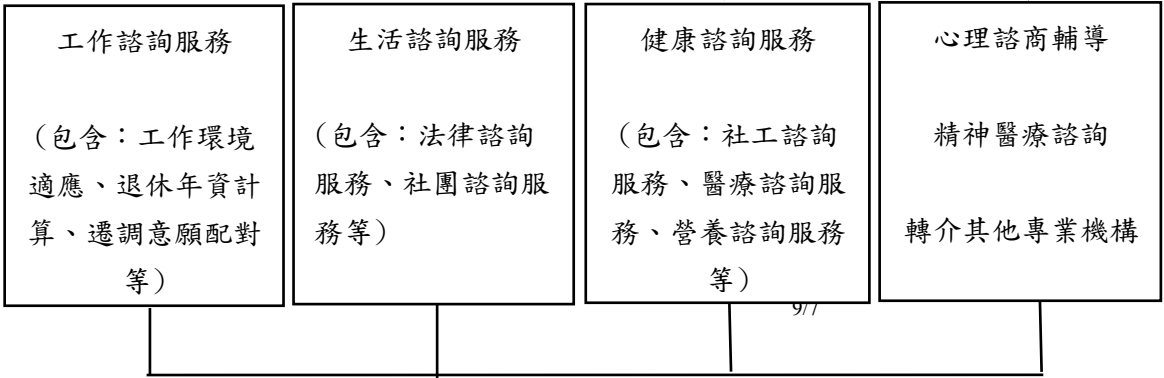
- 員工個人申請(如員工心理諮商輔導申請表)
- 員工自我檢測(如簡式健康量、員工心理健康自我檢測問卷表)
- 單位主管、同仁及關懷服務小組成員通報或轉介(如員工關懷服務小組關懷紀錄表)

評估問題

員工關懷協助小組秘書組(人事室)  
院內各單位依其專業職能評估

- 諮商服務、資源轉介
- 教育訓練、關懷課程
- 心理健康、衛生指導講座
- 非自願個案、危機個案處理

解決問題



回饋機制

員工滿意度調查及後續追蹤，並將調查結果為次年度推動員工協助方案實施計畫改進之依據

## 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)				

關懷人員核章：

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 談 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：

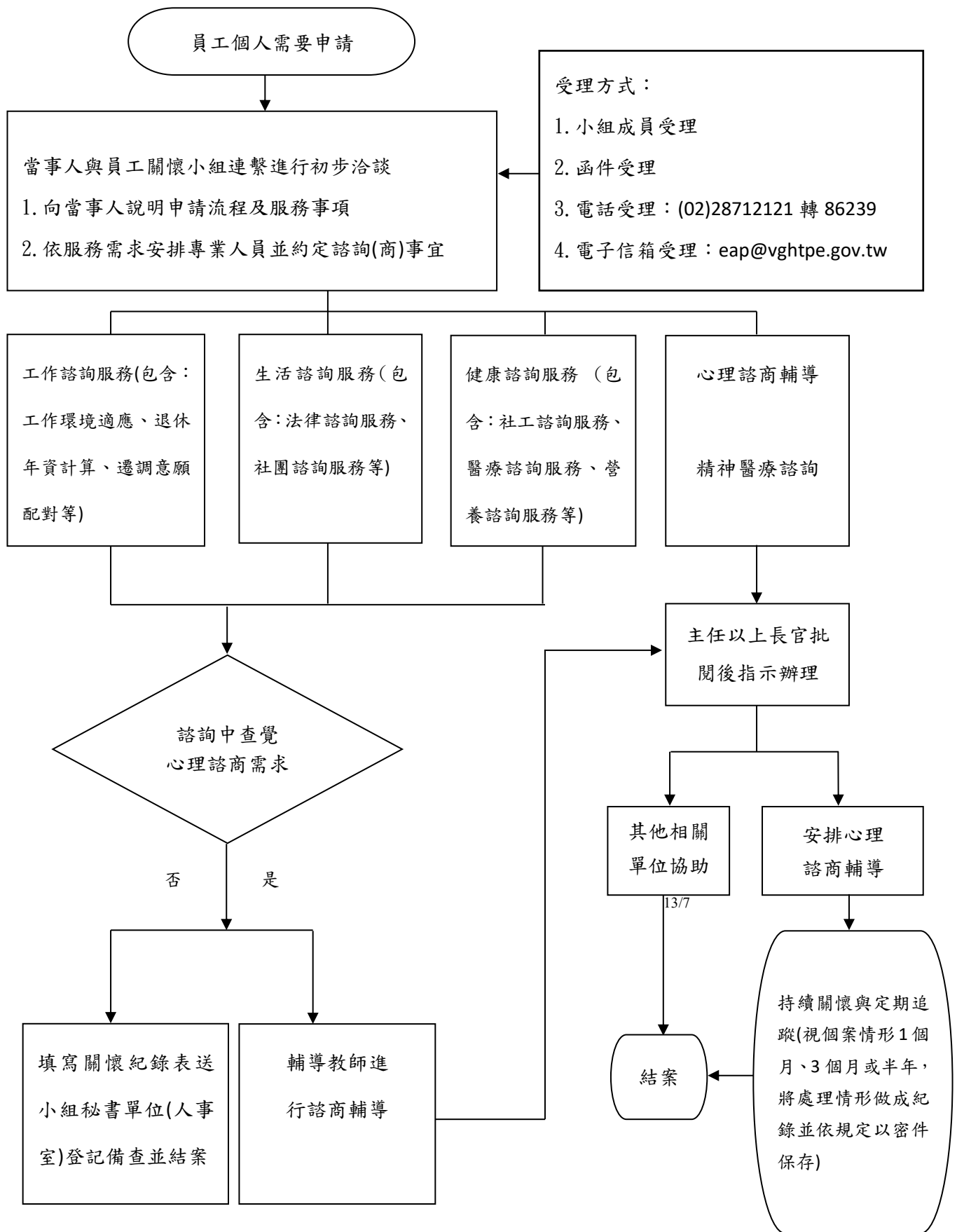
### 臺北榮民總醫院員工協助方案諮商輔導評估單

基本資料							
姓	名						
服	務	單	位	職	稱		
協	談	日	期	<input type="checkbox"/> 初次諮商 <input type="checkbox"/> 後續追蹤：			
輔導紀錄							
當事人主述問題：							
輔導重點：							
評估與建議				12/7			

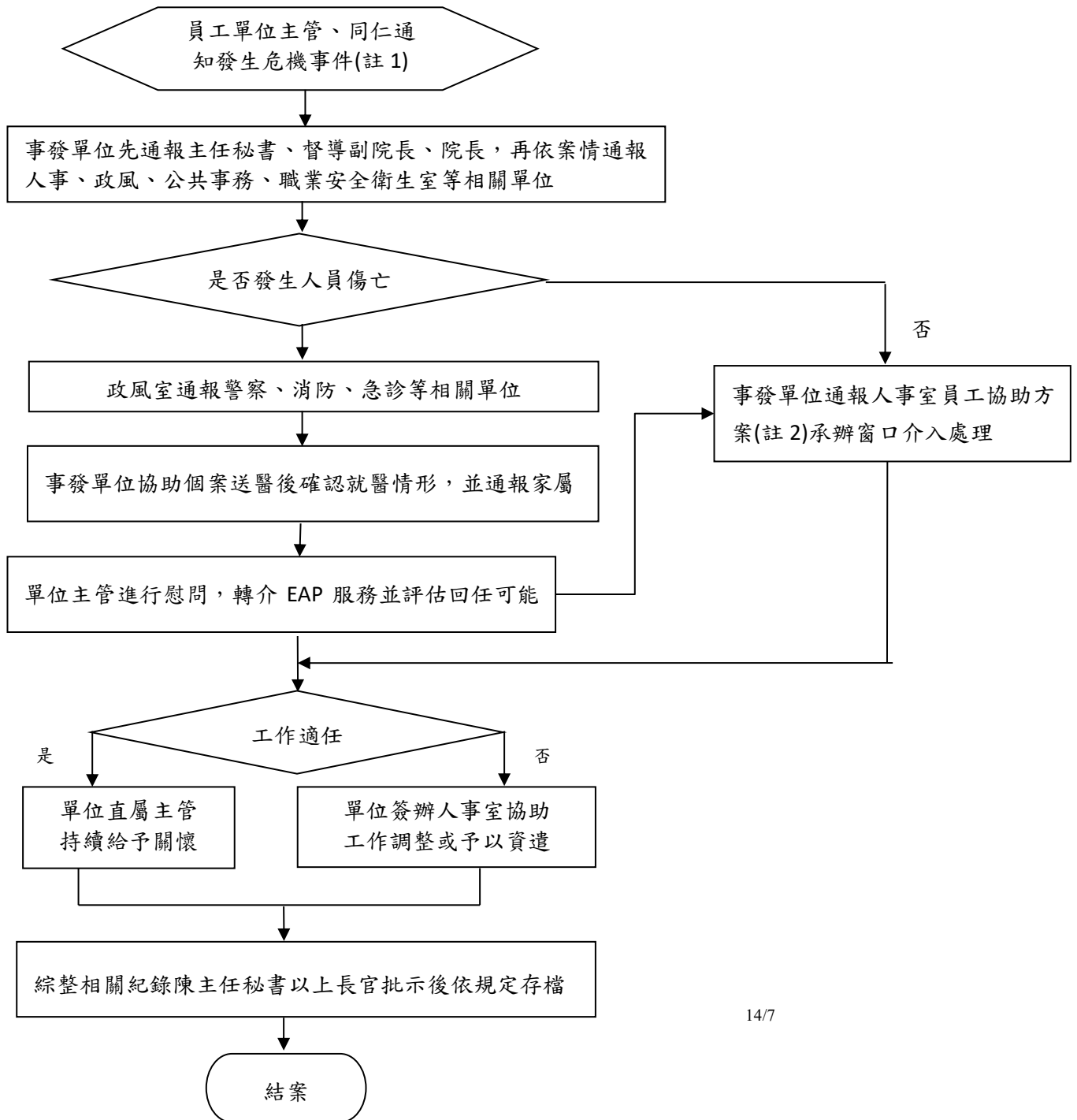
關懷員簽章：

填表日期： 年 月 日

### 臺北榮民總醫院員工協助方案一般個案處理流程



### 臺北榮民總醫院員工協助方案危機個案處理流程



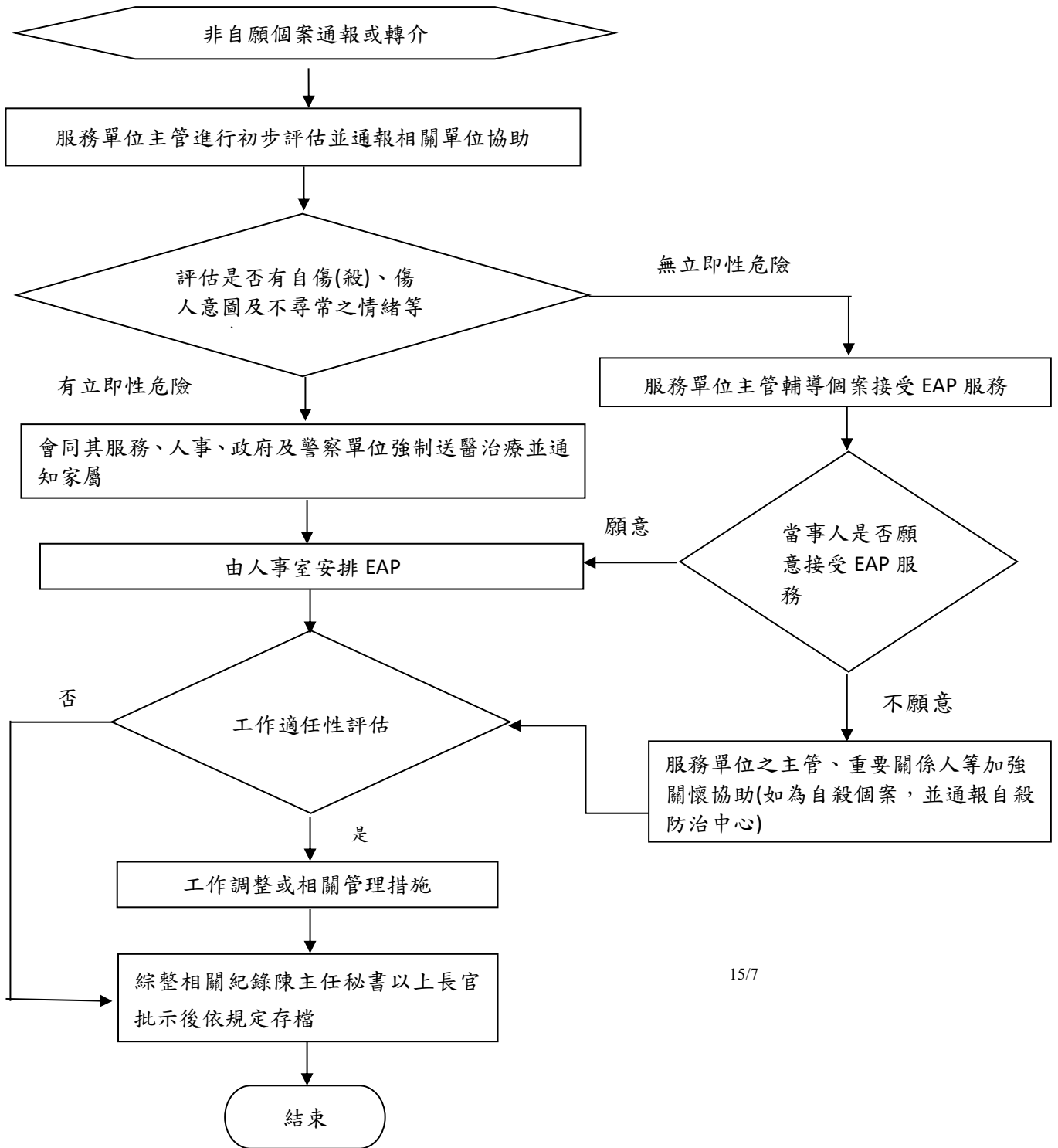
註 1：危機事件之定義

- (1) 因重大意外造成員工傷亡或猝死之情形。
- (2) 因員工個人(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員工之情形。

註 2：員工協助方案提供之關懷協助，例如：

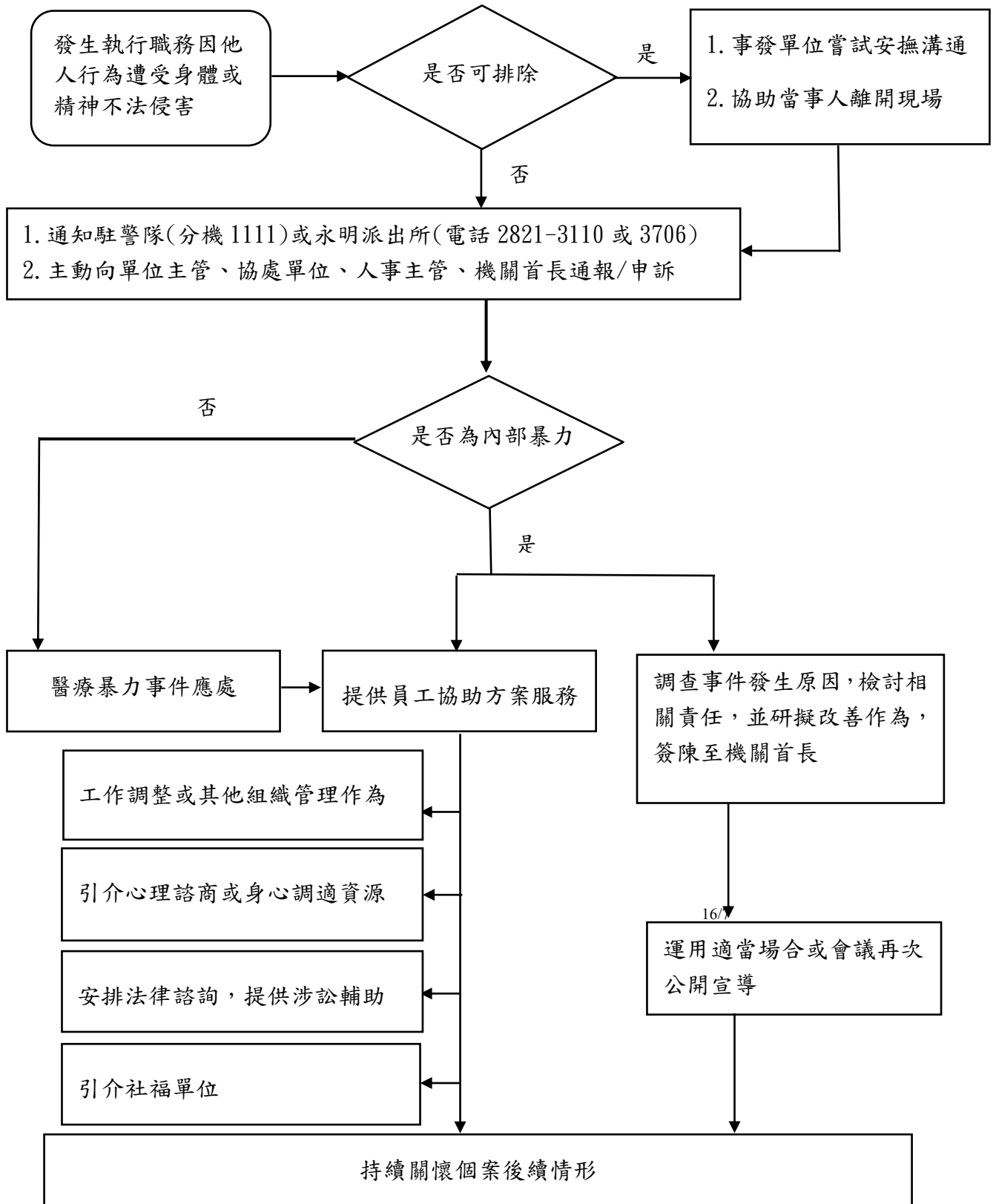
- (1) 提供心理、法律、理財、醫療等諮詢。
- (2) 臨時性之工作調整。
- (3) 避免創傷後壓力症候群發生，協助安排個人或團體諮商。

### 臺北榮民總醫院員工協助方案非自願個案處理流程





# 臺北榮民總醫院員工協助方案 執行職務因他人行為遭受不法侵害處理流程



## 臺北榮民總醫院員工協助方案資料保存及調閱作業要點

- 壹、臺北榮民總醫院(以下簡稱本院)為確保員工協助方案各項諮詢(商)資料正確使用及維護員工隱私，特訂本作業要點。
- 貳、本作業要點所稱諮詢(商)資料，包含諮詢(商)服務申請表、紀錄表、相關書面資料、電腦處理資料、個別或團體錄音、錄影帶及測驗資料等。
- 參、接受輔導會或本院委託提供諮詢(商)服務之專業機構，應遵守個人資料保法、精神衛生法、社會工作師法、心理師法及臺灣輔導與商學會商專業倫理守等相關規定辦理。
- 肆、諮詢(商)資料及員工個人資料，應以密件方式處理與保管，未經法律程序或當事人同意，不得對外公開或提供。但有下列情形之一者。得依法提供：
  - 一、當事人有危及自己或他人生命、身體、自由、財產及其他安全之情事。
  - 二、涉及法律責任及法律通報事項。
  - 三、當事人狀況須轉介醫療機構，或須由其他專業人員提供協助。
- 伍、當事人或監護人申請查閱詢(商)資料，應由受託專業機構評估認可後，始得提供，並以各該當事人部分之資料及現場查閱為限，不得攜出或以任何形式複製。
- 陸、諮詢(商)服務資料應自個案結案日起算，至少保存五年，期限屆滿後予以銷毀。
- 柒、本院諮詢(商)資料，未經權責長官核准，不得攜出或以任何形式複製。如有違反，致資料遭不法或不當之使用，應依檔案法、個人資料保護法及公務員服務法等相關規定辦理