



新竹縣政府員工協助方案 (EAP)運用e手冊

與您同在
共創幸福職場



新竹縣政府員工協助方案 關心您
讓我們一起共好~

-109年版-

目錄-內涵篇

什麼是員工協助方案(EAP)?

員工協助方案(EAP)包含什麼?

員工協助方案就是心理諮商嗎?

員工協助方案(EAP)就是員工福利嗎?

哪些人員屬於本府員工協助方案(EAP)服務對象?

員工協助方案(EAP)諮詢是如何進行保密的?

目錄-實務篇

如何運用員工協助方案(EAP)?

如何協助尋求幫助的同仁?

面對績效不彰同仁，如何進行協助?

同仁有職場人際關係的困擾，如何協助?

如何協助因夫妻關係或教養等因素影響工作的同仁?

同事有自傷(殺)情形如何處理?

面對自殺意向的同仁，如何處理?

辦理員工協助方案(EAP)課程或活動，如何分享資源?



● 內涵篇

新竹縣政府員工協助方案 關心您
讓我們一起共好~

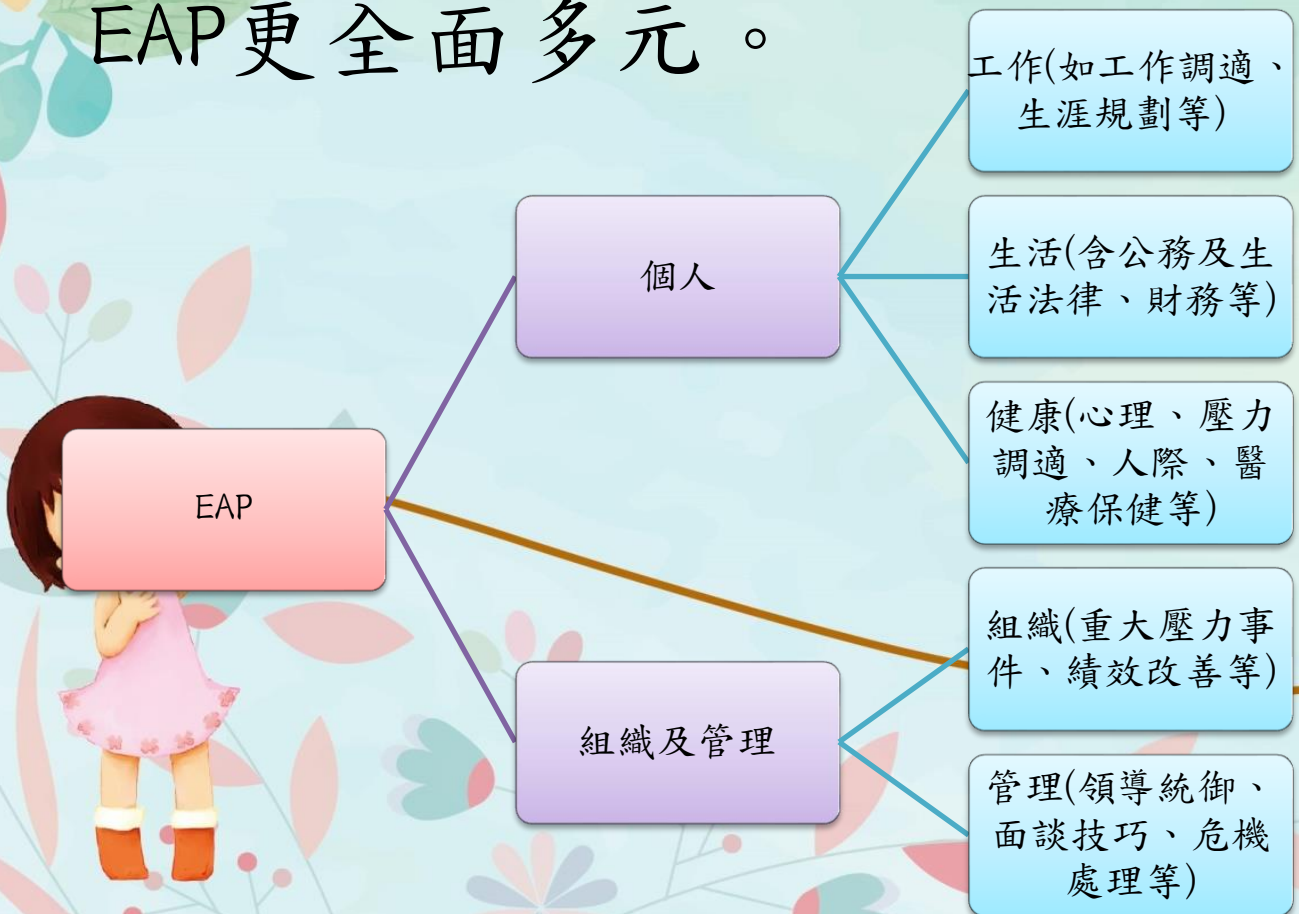
什麼是員工協助方案(EAP)?

- 員工協助方案(Employee Assistance Programs, EAP)。
- 員工協助方案是一套運用於工作職場的方案，目的在發現並協助員工解決可能影響工作效能的相關問題（包括健康、婚姻、家庭、財務、法律、情緒等），及協助組織處理可能影響生產力的相關議題。



員工協助方案(EAP) 包含什麼？

- 本府提供**四大面向諮詢服務(健康、財務、心理、法律)**，另開辦各類課程及活動(如**工作適應、職場人際、管理、績效改善、家庭關係等**)，使EAP更全面多元。



員工協助方案就是心理諮商嗎？

- 員工協助方案(EAP)不僅僅是心理諮商呦！
- EAP的範疇廣泛，舉凡協助員工處理影響績效的各面向問題均屬之，如**健康、財務、心理、法律、婚姻、人際等**均屬之，非僅心理諮商。



員工協助方案(EAP)就是 員工福利嗎?

- 員工協助方案不是福利，是一種管理方法，藉由協助員工解決可能影響工作效能的問題，達到提升工作績效的管理方式。



哪些人員屬於本府員工 協助方案(EAP)服務對象？

- 本府暨所屬機關學校員工(公務人員、教育人員、約聘僱人員、技工、工友、駕駛及臨時人員)都是本府EAP服務對象！



員工協助方案(EAP)諮詢 是如何進行保密的？

- 本府EAP訂有資料保密、保存及調閱規定，依心理師法、個人資料保護法及相關專業倫理規範，由委外廠商保密，均可安心使用。



EAP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 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。

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)本機關於評估 EAP 辦理成效時，應以統計分析方式呈現相關資訊，不得洩露當事人個人資料，以妥善保護當事人隱私權。

(二)本機關於核銷 EAP 諮詢(商)服務經費時，應以匿名方式，採保密措施處理。



●實務篇

新竹縣政府員工協助方案 關心您
讓我們一起共好~

如何運用 員工協助方案(EAP)?

- 當同仁有使用員工協助方案資源服務時，可與人事單位聯繫，或可自行與委外單位聯繫(宇聯心理治療所)，將有專人安排諮商服務。
- 可參閱一般個案處理流程。
- 宇聯心理治療所預約方式：
 - 電話：02-29863099
 - 郵件：hsinchueap@gmail.com

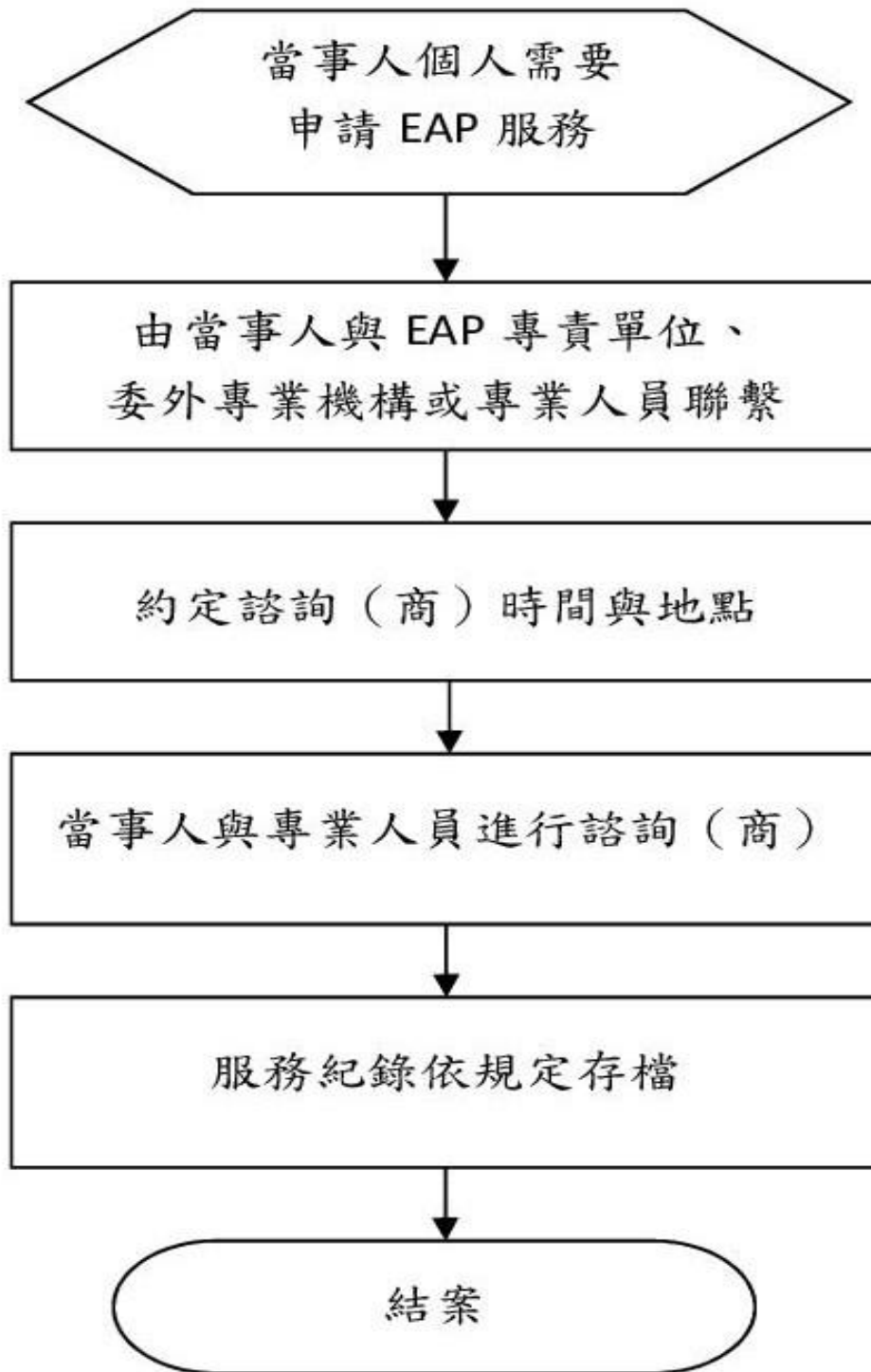


如何協助 尋求幫助的同仁？

- 給予同仁鼓勵，尋求協助是為了讓自己更好，也讓大家共好，並不是軟弱的表現，**能尋求幫助是對自己好的勇敢行為。**
- 可參閱**一般個案處理流程**。



一般個案處理流程

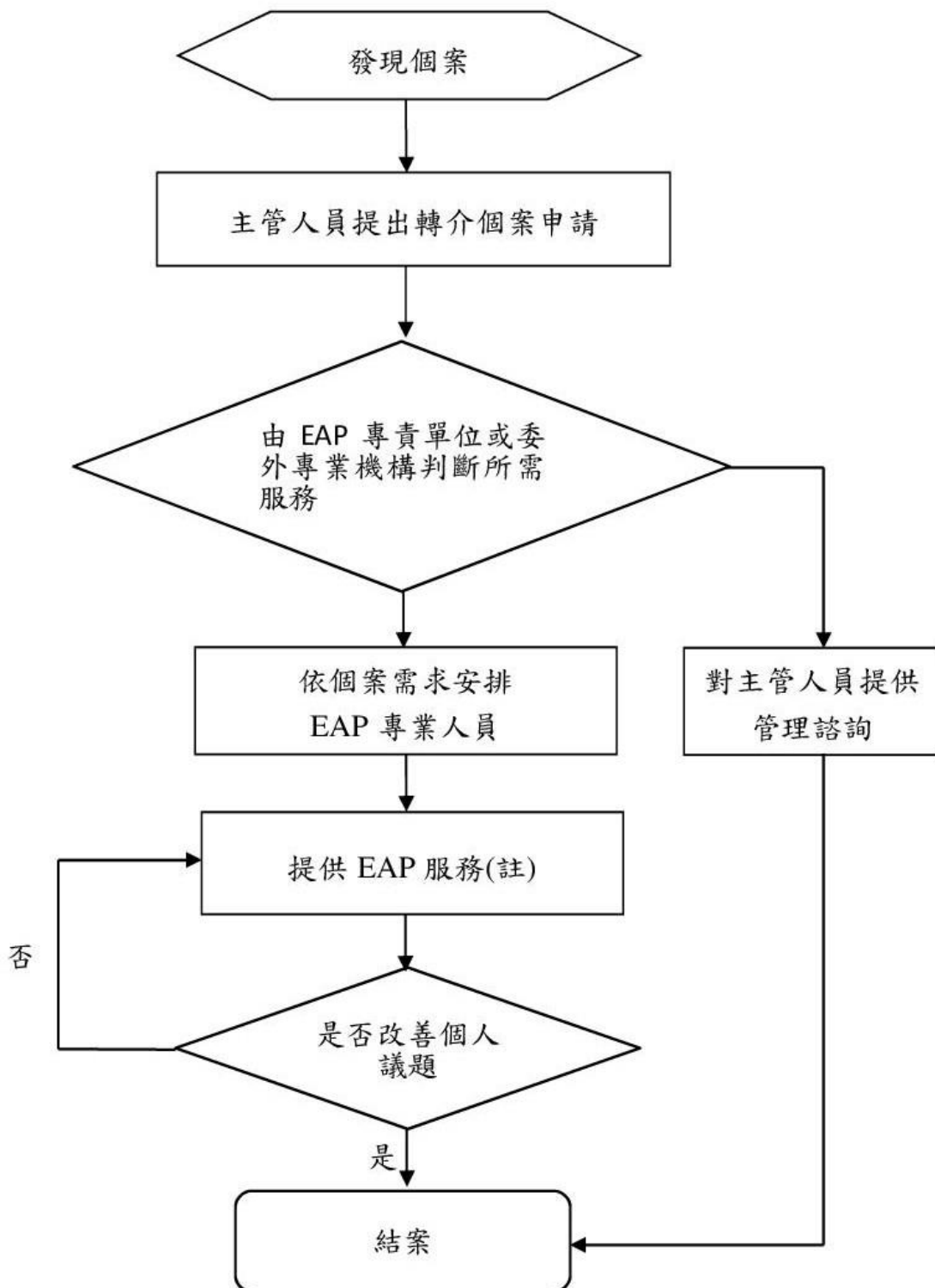


面對績效不彰同仁，如何進行協助？

- 可由主管人員提出轉介申請，由專責單位判斷並視需求安排諮商服務。
- 可參閱主管人員轉介流程。



主管人員轉介流程



註、EAP 提供之關懷協助，例如：

- (1) 提供心理諮商。
- (2) 提供法律諮詢。
- (3) 臨時性之工作調整。
- (4) 臨時替代性之工作人力投入。
- (5) 安排單一窗口，協助辦理人事差假補助事宜(例如請假、相關補助、慰問金發放等規定提醒及協助辦理申請)。
- (6) 針對特別親近之員工引介悲傷輔導。
- (7) 避免創傷後壓力症候群發生，協助安排個人或團體諮商。
- (8) 引介團體諮商，協助受影響單位重建工作信心及確認具體工作目標。



同仁有職場人際關係的困擾，如何協助？

- 先行關懷同仁並瞭解問題所在，若需專業諮商可提供相關諮詢管道並鼓勵同仁運用。若已嚴重影響單位整體績效，亦可由主管轉介。
- 可參閱一般個案處理流程。
- 可參閱主管人員轉介流程。



如何協助因夫妻關係或教養等因素影響工作的同仁？

- 可藉由本府心理諮商服務由外部資源(委外廠商)或內部資源(心理衛生中心或家庭教育中心)提供協助，以解決影響工作效能之問題。
- 可參閱 一般個案處理流程。
- 可參閱 主管人員轉介流程。
- 可參閱 員工個人諮詢協助資源一覽表。

員工個人諮詢協助資源一覽表

諮詢服務	諮詢議題	提供服務機關（單位）及諮詢專線
心理諮詢	生活危機調適、人際關係、情緒管理、婚姻、教養等問題之心理諮詢服務	內部資源： ● 新竹縣政府衛生局心理衛生中心：6567138 提供免費心理衛生諮商服務 ● 新竹縣家庭教育中心諮詢專線：412-8185 外部資源： ● 生命線協助專線：1995(請救救我，24H) ● 衛生福利部 24 小時安心專線：<u>1925(依舊愛我)</u> ● 張老師全球資訊網 (http://www.1980.org.tw/web3-20101110/main.php?customerid=3) email：1980@1980.org.tw 協助專線 1980（依舊幫你） ● 台灣心理諮商資訊網 (http://www.heart.net.tw/) ● 財團法人董氏基金會（提供憂鬱情緒篩檢量表） (http://www.jtf.org.tw/psyche/melancholia/overblue.asp) ● <u>宇聯心理治療所</u>每人每年 3 次免費心理諮商服務 專線：<u>02-29863099</u> 郵件預約：hsinchueap@gmail.com

諮詢服務	諮詢議題	提供服務機關（單位）及諮詢專線
法律諮詢	生活上購屋、租屋或其他買賣契約、民刑法解釋、民刑事訴訟程序等法律問題諮詢服務	內部資源： ● 新竹縣政府<u>行政處</u>法制科 預約電話：5518101 分機 3996 地點：<u>行政處</u>法制 3 樓法律諮詢室 時間：星期五下午 14:00-16:00 是日須事先排隊登記 ● 新竹縣 109 年法律諮詢服務資訊：新竹縣政府全球資訊服務網/主題服務/機關服務/法律諮詢服務 (http://www.hchg.gov.tw) ● 新竹縣政府消費者保護官：5518101*5080 外部資源： ● 「律師 online 法扶無所不在」財團法人法律扶助基金會新竹分會<u>每週一上午 9 時至 12 時、每週二下午 2 時至下午 5 時及每週五上午 9 時至 12 時</u>，提供<u>現場及視訊</u>法律諮詢服務 (http://www.laf.org.tw/index.php?action=location&Sn=447) 如有相關問題，請聯絡新竹分會(03)525-9882 ● 蔡甫欣律師事務所免費法律諮詢 服務電話：5504739 e-mail：morlyy.tw@yahoo.com.tw



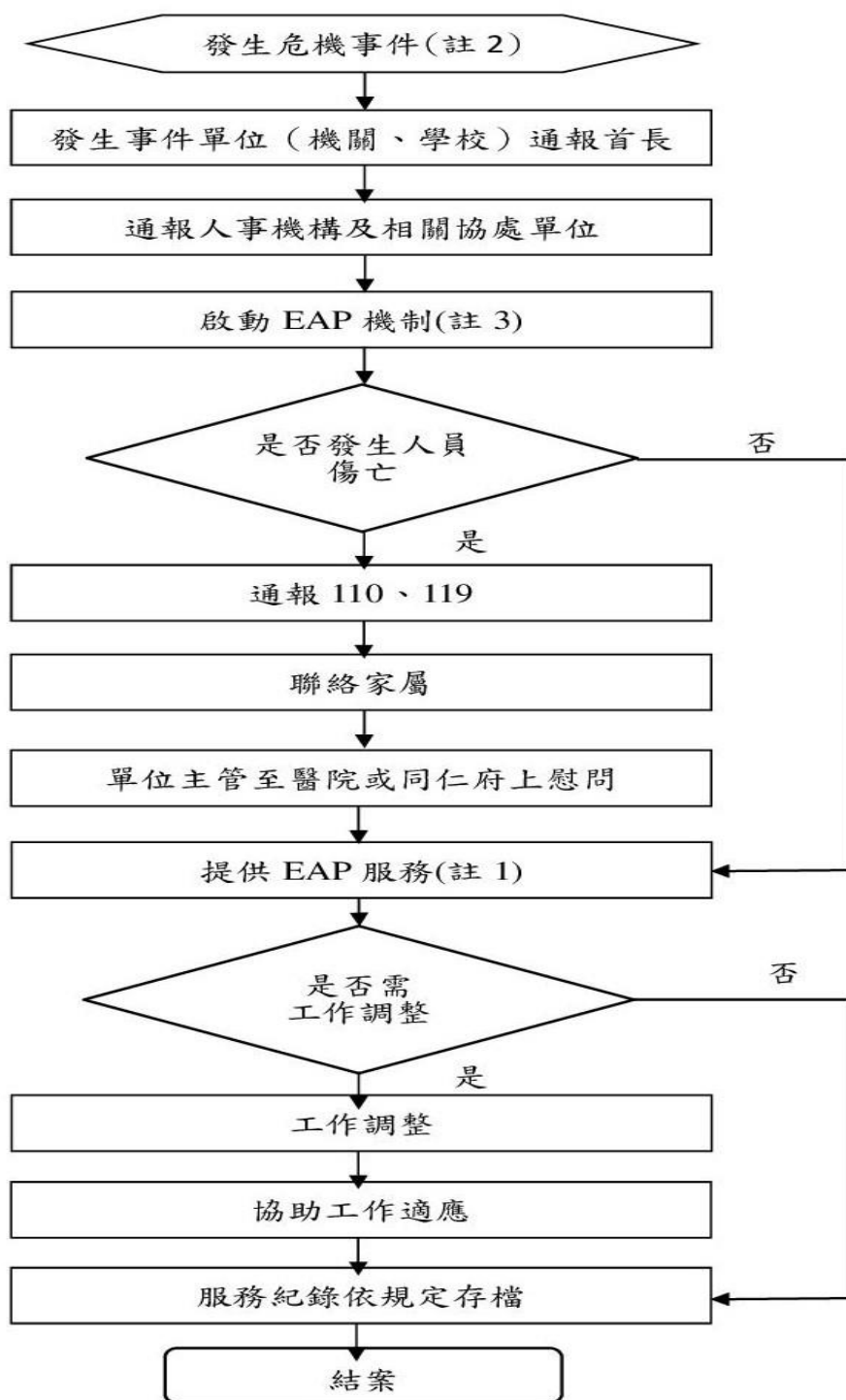
諮詢服務	諮詢議題	提供服務機關（單位）及諮詢專線
財務諮詢	理財、購屋規劃及節稅等諮詢服務	內部資源： ● 稅務問題諮詢服務：新竹縣政府稅務局 免費服務專線 0800-366969 網址： (http://www.chutax.gov.tw/core/main/index.php)  外部資源： ● 北區國稅局各項國稅諮詢：0800-000321 ● 行政院人事行政總處公務福利 e 化平台 公教保險 (https://www.dgpa.gov.tw/eserver/index?mid=437) ● 國民旅遊卡特約銀行(玉山銀行) 諮詢服務電話：02-25871313#5908 ● 築巢優利貸：公教員工購屋貸款 <u>0800-025-168</u>
健康諮詢	戒菸、母乳哺育、飲食營養、運動減重、用藥安全、防疫、各項衛教以及健康檢查等諮詢服務	內部資源： ● 新竹縣政府衛生局 1. 戒菸服務諮詢：5518160#138 2. 菸害諮詢專線：6562325 3. 母乳哺育諮詢：5519065 4. 減重諮詢：5518160#281 5. 食品安全諮詢：5518160#222 6. 防疫諮詢：5518160#205

諮詢服務	諮詢議題	提供服務機關（單位）及諮詢專線
健康諮詢	戒菸、母乳哺育、飲食營養、運動減重、用藥安全、防疫、各項衛教以及健康檢查等諮詢服務	外部資源： ● 衛生福利部國民健康署健康九九網站/壓力指數測量表 (http://health99.hpa.gov.tw/OnlinkHealth/Quiz_pressure.aspx) ● 衛生福利部食品藥物管理署 (http://www.fda.gov.tw/TC/index.aspx) ● 衛生福利部台灣 e 院 (http://spl.hso.mohw.gov.tw/doctor/Index1.php) ● 公務福利 e 化平台-健康 99 特約院所： (https://www.dgpa.gov.tw/eserver/hospitallist?uid=462) 1. 國立臺灣大學醫學院附設醫院竹東分院 2. 天主教仁慈醫療財團法人仁慈醫院（湖口鄉） 3. 財團法人馬偕紀念醫院新竹分院（新竹市） 

同事有自傷(殺)情形 如何處理？

- 進行通報並啟動EAP，可提供「職場關懷你我他，職場暴力零容忍」單張供主管及其他同仁均應多加留意，進行關懷。
- 可參閱危機個案處理流程。
- 運用因應同仁自殺死亡事件檢視表。
- 可參閱因應緊急危機事件執行EAP自行檢查表(發生人員傷亡時使用)、(未發生人員傷亡時使用)。
- 可參用職場關懷你我他，職場暴力零容忍單張。

危機個案處理流程



註 1、EAP 提供之關懷協助，例如：

- (1) 提供心理諮商。
- (2) 提供法律諮詢。
- (3) 臨時性之工作調整。
- (4) 臨時替代性之工作人力投入。
- (5) 安排單一窗口，協助辦理人事差假補助事宜(例如請假、相關補助、慰問金發放等規定提醒及協助辦理申請)。
- (6) 針對特別親近之員工引介悲傷輔導。
- (7) 避免創傷後壓力症候群發生，協助安排個人或團體諮商。
- (8) 引介團體諮商，協助受影響單位重建工作信心及確認具體工作目標。

註 2、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) 因員工個人生(心)理、精神因素引發員工自傷、傷害人或其他嚴重影響單位員工之情形。

註 3、啟動 EAP 機制係指由人事機構通報委外專業機構或專業人員介入協助處理。



新竹縣政府 EAP 因應同仁自殺死亡事件檢視表

填表日期：

壹、事件概述(包括：人、事、時、地)		
貳、機關檢視情形(請說明)		
2-1 個案基本資料	2-1-1 家庭狀況	
	2-1-2 交友狀況	
	2-1-3 生活狀況	
	2-1-4 人際關係	
	2-1-5 其他重要資料	
2-2 機關 EAP 服務情形	2-2-1 主管或同仁發現癥兆	
	2-2-2 當事人求助紀錄	
	2-2-3 轉介心理諮商師	
	2-2-4 其他處置作為	
2-3 利害關係人意見	2-3-1 直屬主管	
	2-3-2 同事	
	2-3-3 心理師	
	2-3-4 人事機構	
	2-3-5 其他(請敘明)	
2-4 未來策進作為		
參、綜合意見		

本表係提供人事機構之檢視表，以作為個案發生時，後續關懷處理方向之參考，並得視情節狀況通報主管機關人事機構尋求必要的協助。

新竹縣政府因應緊急危機事件執行 EAP 自行檢查表 (未發生人員傷亡時使用)

自行檢查單位：

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)機關首長 (二)相關單位(人事、政風、主計、公關) (三)心理諮商單位			
二、對當事人之關懷協助 (一)提供心理諮商服務。 (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)提供法律諮詢資源。 (四)臨時替代性之工作人力投入。 (五)臨時性之工作調整。			
三、對周邊同事之關懷協助提供同仁心理諮商資源			
四、對組織(及其相關人員)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)檢視通報之 SOP，予以補強。 (四)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。			
五、其他(請參酌機關屬性及各機事件情況自行增列)			

檢查重點	自行檢查情形 (請打「V」)		檢查情形說明
	符合	未符合	
結論/需採行之改善措施			

註：

一、緊急危機事件之定義：

(一)因重大意外造成員工傷亡或猝死之情形。

(二)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。

二、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。

填表人：

複核：

單位主管：

新竹縣政府因應緊急危機事件執行 EAP 自行檢查表 (發生人員傷亡時使用)

自行檢查單位：

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)機關首長 (二)相關單位(人事、政風、主計、公關) (三)110、119 (四)心理諮商單位 (五)家屬			
二、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) 引介同仁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) 臨時替代性之工作人力投入。 (五) 安排單一窗口，協助辦理人事差假補助事宜。 (六)臨時性之工作調整。 (七) 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。			
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			

檢查重點	自行檢查情形 (請打「V」)		檢查情形說明
	符合	未符合	
導。 (二) 安排法律諮詢，協助遺產及其他相關事宜。 (三) 瞭解生計狀況，必要時引介社福單位。 (四) 瞭解其他家庭成員生活狀況，必要時引介社福單位。 (五) 安排專人協助喪葬事宜。 (六) 安排單一窗口協助辦理人員撫卹事宜。			
四、對周邊同事之關懷協助 (一) 提供心理諮商資源，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。			
五、對組織(及其相關人員)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) 檢視通報之 SOP，予以補強。 (四) 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。			
六、其他(請參酌機關屬性及其危機事件)			

檢查重點	自行檢查情形 (請打「V」)		檢查情形說明
	符合	未符合	
情況自行增列)			
結論/需採行之改善措施			

註：

一、緊急危機事件之定義：

(一)因重大意外造成員工傷亡或猝死之情形。

(二)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。

二、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。

填表人：

複核：

單位主管：

職場關懷你我他，職場暴力零容忍

職場關懷你我他，職場暴力零容忍

職場處處有關懷…

行為、眼神、言語、關係、物品…

-
1. 行為關懷:行為是否異常(如休息時間過長)。
 2. 眼神關懷:注意眼神變化(是否具惡意眼神)。
 3. 言語關懷:注意言語變化(是否有受害者語言、言語預測行動是否升級)。
 4. 物品關懷:注意是否具危險物品。
 5. 關係關懷:注意是否爭執情形增加，適時調解。
-

最好的關係是雙方都舒適，你好我也好！

關懷要適切~進一步太近，退一步寬闊！

適切適度的關懷，共創美好職場關係~~~

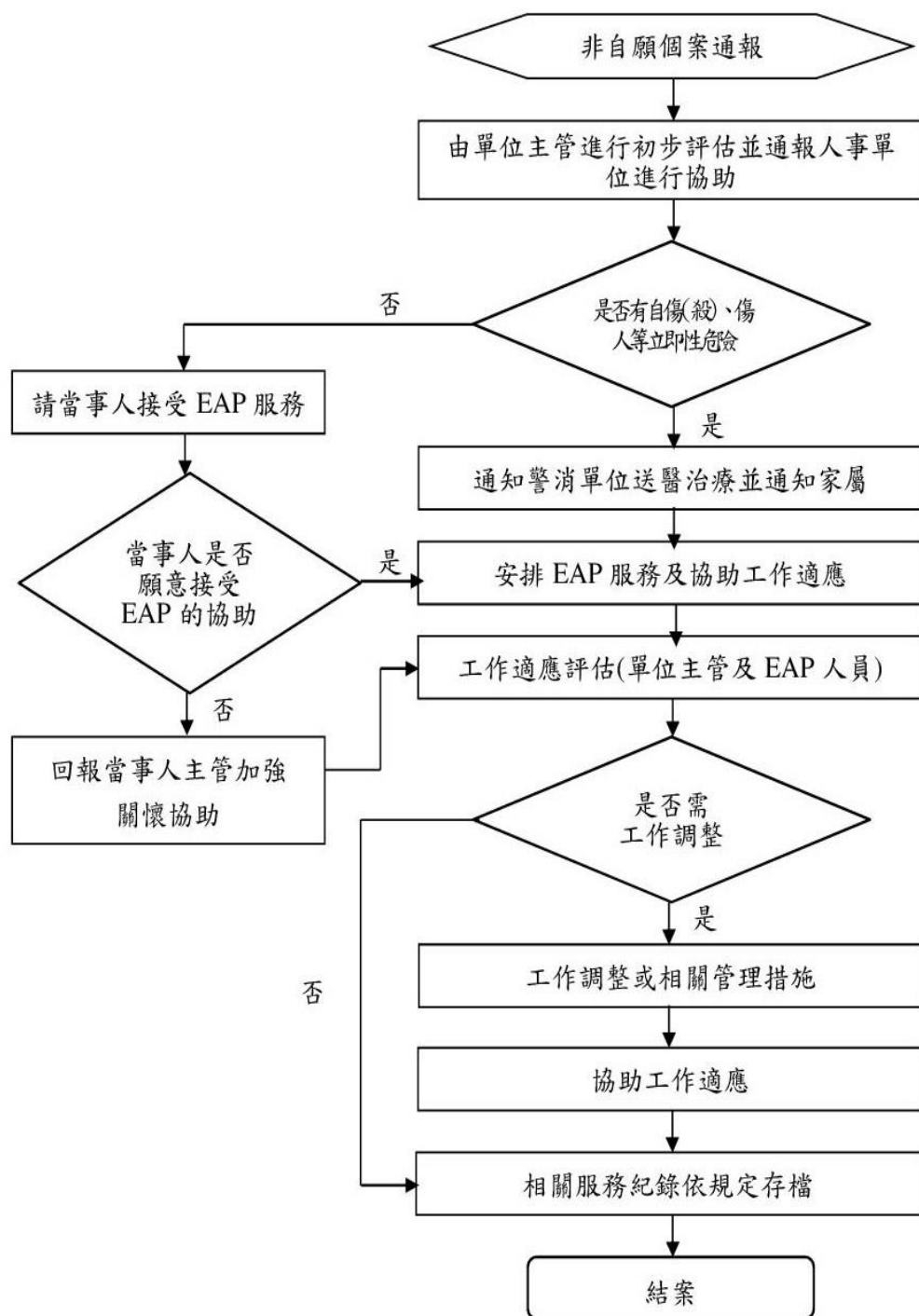


面對自殺意向的同仁， 如何處理？

- 若發現同仁近期行為及情緒表現與以往不同，似有透露自殺意向，可藉由主管敏感度發現同仁需求，進行初步評估後，人事單位進行協助並適時轉介EAP服務。
- 可參閱非自願個案處理流程。
- 可參用職場關懷你我他單張。



非自願個案處理流程



辦理員工協助方案(EAP)課程或活動，如何分享資源？

- 為使本府及所屬機關辦理課程及活動，達最大綜效，可運用資源共享作業流程，提出申請交由人事處協辦相關事項，以分享資源。
- 可參閱所屬機關辦理員工協助方案資源共享作業流程。



所屬機關辦理員工協助 方案資源共享作業流程

1. 本府所屬機關自辦員工協助方案相關課程或活動，為響應本縣資源共享，發揮綜效，主動於活動日前一個月提出資源共享申請書（附件1）。
2. 該課程性質符合員工協助方案意旨，並經本府人事處審核通過列入資源共享課程。
3. 依其申請內容之性質，擇定本府人事處相關單位為單一窗口。
4. 本處單一窗口協助工作如下：
 - （1）協助派訓公文。
 - （2）場地及停車證（視申請單位之需求）。
 - （3）eHR 線上開課、調查表以及下載學習時數資料予申辦機關登錄學習時數。
5. 課程結束，申辦機關將執行成果列入員工協助方案辦理情形報告表及彙整表中。

新竹縣政府所屬機關辦理員工協助方案-資源共享申請表

申請日期： 年 月 日

承辦機關			
承辦人		聯絡電話	
資源共享相關內容			
類別	☐ 初級 ☐ 次級：○團體 ○個人		
面向	☐ 工作面 ☐ 組織 ☐ 管理 ☐ 健康面：○心理健康 ○醫療保健 ☐ 生活面：○法律 ○財務		
名稱			
講師 (專業人員)			
時間	年 月 日 時 分		
場地			
開放資源 共享人數	人 (初級：50 人以上)		
其他			
人事室：			
新竹縣政府人事處			
承辦	副處長	處長	

參考資料



行政院所屬及地方機關員工協助方案(EAP)

公務機關推動員工協助方案(EAP)2.0參考手冊

新竹縣政府暨所屬機關學校員工協助方案(EAP)實施計畫

新竹縣政府109年推動員工協助方案(EAP)執行計畫



新竹縣政府員工協助方案 關心您

讓我們一起共好~