

經濟部標準檢驗局花蓮分局推動員工協助方案實施計畫

109年6月5日經標花人字第10980000820號函核定
110年6月22日經標花人字第11080001130號函修正附件2及其附表
112年11月6日經標花人字第11280200250號函修正附件5
114年7月1日經標花人字第11480000860號函修正附件及其附表

壹、依據

- 一、行政院所屬及地方機關學校員工協助方案。
- 二、經濟部暨所屬機關(構)員工協助方案實施計畫。
- 三、經濟部標準檢驗局員工協助方案實施計畫。
- 四、本分局員工協助方案使用情形(滿意度)及需求問卷調查結果。

貳、目的

- 一、員工協助方案(簡稱EAP)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個人問題(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(引自行政院人事行政總處全球資訊網員工協助方案專區)。
- 二、為發現及協助本分局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。
- 三、藉由多元化員工協助方案服務措施，使本分局員工能以健康的身心投入工作，進而提升工作士氣與組織效能，以協助員工個人即協助組織為方向，營造友善幸福職場環境。

參、服務對象

本分局全體員工(含公務人員、約聘僱人員、技工及工友等)。

肆、服務範圍

一、個人層次

(一)工作面：針對工作適應、組織變革之調適、工作與生活平衡、生涯(退休)規劃等。

(二)生活面

1、法律諮詢：針對員工公務上面臨法律問題(車禍、債務、遺產、婚姻、買賣房屋或汽機車糾紛、購屋或租屋契約等)提供諮詢服務。

2、理財諮詢：針對個別員工投資理財、稅務處理、節稅建議、保險規劃等理財諮詢服務。

(三)健康面

1、心理健康：同仁的壓力調適、人際關係、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。

2、醫療保健：提供政府機關現行公務員工各項醫療保健措施及民間團體現有醫療保健資源相關資訊，辦理相關員工教育訓練時，融入心理健康衛教及諮商服務機制等措施。

二、組織及管理層次

(一)組織面：對組織變革管理、重大壓力事件管理、績效改善等，強化主管人員面對組織調整或緊急危機事件時應變能力及提升處理技巧，能以有效適當方式協助員工。

(二)管理面：對領導統御、面談技巧、危機處理、團隊建立、性騷擾、職場霸凌及自殺防治等，強化員工心理健康韌性，使管理人員面對員工發生影響工作效能等問題時，能以積極主動妥適處置方式、關懷協助及適時轉介。

伍、服務方式

一、宣導推廣多元管道

(一) 利用各項活動適時宣導：透過各類會議、座談會、訓練、研習、專題講座及活動，對員工(含新進人員)介紹員工協助方案及本計畫提供各項服務措施內容與種類，協助員工改善工作績效及面對問題等功能。

(二) 利用內部各類資訊網站平臺、公佈欄及電子郵件等多元方式宣導推廣：蒐集健康新知、激勵文章、資訊及連結相關網站，不定期轉知員工協助方案活動訊息，分享員工參考運用。

(三) 建置員工協助方案專區：於總局知識管理入口網站本分局機關知識庫設置員工協助方案專區，並隨時維護更新豐富相關資訊。

(四) 製作員工協助方案資源地圖及海報：運用條列簡明式資源地圖一覽表及重點式宣導海報，公告於員工協助方案專區，方便員工即時查詢各種資訊及諮詢管道。

(五) 運用員工協助方案使用情形(滿意度)及需求問卷：瞭解執行協助服務與員工需求的差異，適時滾動調整計畫內容或實施方式。

(六) 提供心情溫度計(簡式健康量表)檢測服務，瞭解員工情緒：提供員工隨時檢測心情溫度(健康)機制，經原設計者授權心情溫度計量表運用於問卷(匿名)，員工得藉以瞭解自我情緒變化，分析整體員工情緒變化，瞭解員工是否遭遇性騷擾或職場霸凌引起情緒困擾，由員工選擇是否主動告知或留下聯絡方式，俾於適時給予協助。

(七) 跨域協調合作辦理推動員工協助方案各項業務：

1. 資源共享及節約經費，與中央或地方行政機關或學校跨域協調合作聯盟，共同專業心理診療機構或心理諮商師簽訂特約，提供專業諮詢服務，協調整合員工協助方案資源網絡。

2. 合作機關學校相互分享辦理員工協助方案經驗，精進員工協助方案執行服

務，共同改善協助員工作為及因應措施。

3. 合作機關辦理教育訓練研習課程時，講師由主辦機關學校聘任，費用及學習場域由主辦機關學校安排提供，邀請合作機關學校遴薦人員共同參與，參加研習、講座及教育訓練人員依各隸屬機關學校請假規定核予公(差)假。
4. 合作機關學校間推薦員工協助方案講師及辦理標竿學習活動，活用公務資源。

二、各項諮詢協助資源：

(一) 心理諮詢(商)：採內置式，並連結外部資源。

1. 內置式：由本分局單位主管及具熱誠資深員工擔任關懷員，傾聽員工心聲，適時給予協助或轉介。
2. 外部資源：審酌年度經費及當事人個人需求專案簽核，由本分局特約諮詢(商)機構或心理諮商師辦理，原則補助每人每年最多 6 小時諮商費用(每小時最高 2,000 元)，依主管及單位需求辦理團體諮商或服務，視年度經費辦理。

(二) 法律諮詢：提供花蓮縣及臺東縣法律扶助聯絡資訊，提供員工免費諮詢管道，協助解決法律問題。

(三) 醫療諮詢：結合花蓮縣及臺東縣衛生局(健康中心)現有醫療保健資源，與醫療院所簽訂健康管理特約，提供員工身心健康諮詢服務管道及優惠服務措施。

(四) 理財諮詢：提供花蓮縣及臺東縣稅務機關及本分局來往金融機構銀行等聯絡資訊，提供員工免費諮詢管道，協助解決財務相關問題。

三、其他服務事項

(一) 新進人員訪談：

1. 為建構友善職場工作環境，主動關懷員工身心健康及新進人員適應工作情形，事先發現預防即時通報或轉介，由單位主管或關懷員，主動瞭解新進人員工作適應情形，並填具關懷紀錄表(如附件 1)，

(1) 新進人員滿三個月當月內。

(2) 新進人員滿一年當月內。

(3) 非新進員工由其單位主管視關懷需(必)要性，得隨時辦理。

(4) 各單位主管及關懷員，對員工如認有關懷需要時，得隨時辦理。

(5) 新進人員以面談訪視為原則；非新進人員得以面談訪視或電話訪談方式進行。

(6) 對於回傳之關懷表所填對象及表內所填事項內容應予除保密外，如認有應即時處置情形，即進行瞭解或報告後妥為因應，以發揮即時關懷效果。

(二) 行動式關懷訪視：由機關首長或指定主管不定期前往本分局各單位(含臺東辦事處)進行關懷訪視座談。

- (三) 生涯轉變或生活關懷協助：員工因病住院、喪葬、結婚、生育、生日、退休(職)、調離職等時機，依「經濟部標準檢驗局花蓮分局員工關懷協助實施計畫」辦理，協助申請差假或補助，媒合轉介員工協助方案服務資源，如關懷輔導、環境空間、工作與生活平衡方案等具體關懷協助措施。
- (四) 教育訓練及講座：
1. 依員工需求問卷辦理健康、理財、醫療、生涯規劃、員工協助方案服務使用及心理諮商內涵認知相關課程講座，協助員工學習面對解決問題，積極態度與正確作為。
 2. 針對主管人員辦理員工癥候異常敏感性訓練，協助發現員工有生活等壓力導致工作負面表現影響生活及工作等警訊時，主動通報給予關懷與輔導。
 3. 薦送單位主管、關懷員或員工參加外部機關辦理員工協助方案訓練研習。
- (五) 意見交流座談會：辦理機關首長及員工雙向溝通交流座談會，傾聽員工心聲，建立直接面對面溝通機制。
- (六) 強化員工福利優惠措施：員工共同參與推介優質商店，由機關簽訂員工消費優惠方案特約服務，加強宣導行政院人事行政總處公務福利E化平臺及全國公務人員協會所提供各項福利措施資訊。
- (七) 建置洄瀾溫馨書房，共同推薦好書提供員工借閱服務：員工年度內共同推薦好書，採購提供員工多元方式借閱書籍，得登記預約借書，使用電子郵件或親自借閱，採公文傳送方式還書，借期1個月。
- (八) 身心障礙人員及原住民族人員協助：
1. 結合花蓮縣政府及臺東縣政府(社會處)身心障礙者職業重建服務，協助發展全面性和特殊性服務，包含報到相關服務、同儕衛教與互動支持，輔導適應職場，並依「身心障礙者權益保障法」及「原住民族工作權保障法」規定足額進用，保障就業平等機會。
 2. 提供身心障礙者職務再設計資訊，透過職務再設計補助及專業諮詢輔導等措施資訊，利用問卷調查有效協助身心障礙者同仁克服工作障礙，增進其工作效能。
- (九) 推廣輕鬆健康超慢跑運動，播放音樂適度時間利用辦公室空間就近原地進行，對員工心理健康紓壓及身體舒展有所助益。

陸、服務流程轉介及通報機制

- 一、【一般個案】心理、法律諮詢(商)作業處理流程：當事人或單位申請員工協助方案處理，啟動一般個案處理流程(附件2及附表)。
- 二、【主管人員轉介】作業處理流程：主管人員接獲通報或發現本分局員工有生(心)理困擾等因素(非危險個案)，至影響工作效能情形，由主管人員填寫轉介個案申請表送人事室辦理。(附件3)

三、【非自願個案】作業處理流程：因生（心）理等因素，嚴重影響自身或他人工作狀況之人員，或工作績效不佳、情緒不穩定卻不願意接受輔導員工，啟動非自願個案處理流程。（附件 4 及附表）

四、【危機事件(個案)】作業處理流程：當發生重大意外造成員工傷亡或猝死，或同仁有自殺（傷）行為或殺（傷）人意圖者、精神疾病發作、攻擊傾向等其他嚴重影響單位員工情形，啟動危機個案處理流程。（附件 5）

柒、服務倫理與資料保密

本分局諮詢服務人員或委外之專業機構(或專業人員)於提供服務時，應遵守下列倫理規範及保密責任，並應事先明確告知員工，以維護其權益：

一、申請員工協助方案各項服務的決定，應出於個人自由意志；諮詢服務人員或諮詢(商)專業人員應尊重當事人的自由決定權：

(一)諮詢(商)同意權：當事人有接受或拒絕諮詢(商)的權利，在諮詢(商)前應告知諮詢(商)關係的性質、目的、過程、技術的運用、限制及損益等，以幫助當事人作決定。

(二)自由選擇權：在個別諮詢(商)或團體諮詢(商)關係中，當事人有選擇參與或拒絕參與所安排的技術演練或活動、退出或結束諮詢(商)的權利，諮詢(商)專業人員不得予以強制。

二、各項服務的所有紀錄及員工個人資料均應依相關法令(個人資料保護法、心理師法及社會工作師法等)及專業倫理規範予以保密及保存(書面資料原則存放於合格的委外機構或由提供諮詢、諮商的專業人員保存)，非經法律程序或當事人書面授權同意，均不得提供(轉移)給任何單位或他人。

三、依臺灣輔導與諮商學會諮商專業倫理守則規定，在以下的情況下涉及保密的特殊情況：

(一)隱私權為當事人所有，當事人有權親身或透過法律代表而決定放棄。

(二)保密的例外：在涉及有緊急的危險性，危及當事人或其他第三者。

(三)當事人的行為若對其本人或第三者有嚴重危險時，諮詢(商)專業人員有向其合法監護人或第三者預警的責任。

(四)法律的規定。

(五)當事人有致命危險的傳染疾病等。

(六)評估當事人有自殺危險時。

(七)當事人涉及刑案時等。

四、使用員工協助方案各項服務之同仁，不會因接受治療、諮詢(商)或醫療個人的問題而影響其工作、陞遷及考績等相關權益。

捌、檢討回饋：

藉由定期及不定期的檢討（如透過問卷調查），或在執行中發現問題的反饋，

蒐集員工協助方案推動的內容及流程有無需調整之處(包括提供的服務是否符合需求、各項服務使用情形與員工滿意度等),並針對問題適時修正員工協助方案相關措施。

玖、辦理本業務所需經費,由本分局相關經費項下勻支。

拾、員工如需於辦公時間使用員工協助方案各項服務,應依各該人員請假相關規定辦理請假事宜。

拾壹、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(核)作為重要參據。

拾貳、本計畫奉核定後實施,如有未盡事宜得隨時補充或修正之。

經濟部標準檢驗局花蓮分局員工關懷紀錄表

受關懷對象	單位		職稱		姓名	
訪談時間	年 月 日(星期) 午 時 分起至 時 分			訪談方式	<input type="checkbox"/> 面談 <input type="checkbox"/> 電話訪談	
關懷內容						
互動說明						
當事人建議 (或請求協助) 事項						
關懷人員				服務單位主管 <small>(註：關懷人員如非受關懷對象服務單位主管時，得視 互動內容需要，會知服務單位主管簽註意見)</small>		
人事室						
核稿秘書						
副分局長						
分局長						

註：本紀錄表填妥密陳後，由人事室以密件妥善留存。

【密件】

經濟部標準檢驗局花蓮分局員工協助方案諮商（詢）服務申請表

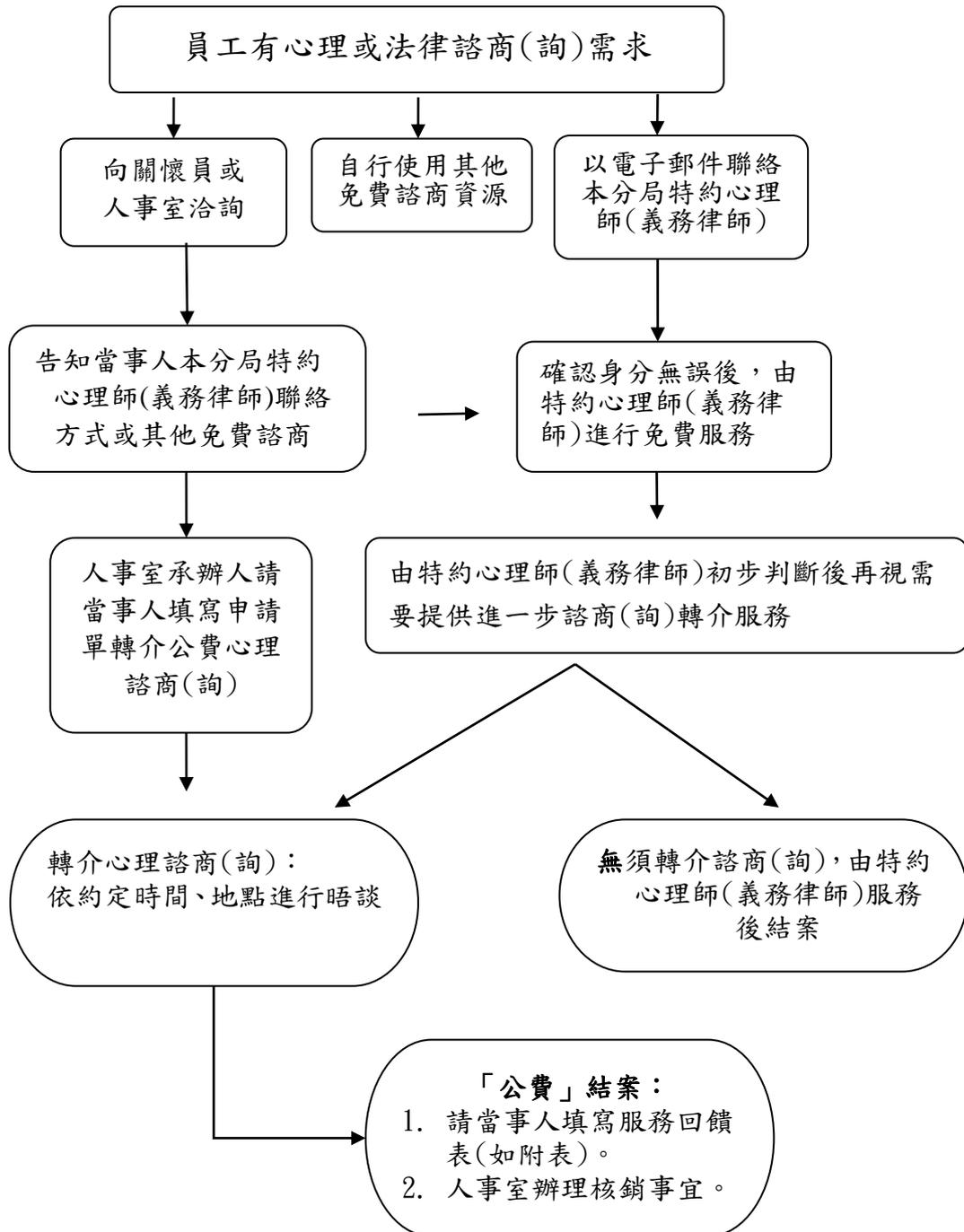
申請人姓名	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	申請日期	
服務單位		聯絡電話	辦公室： 手 機：
諮商(詢)問題類型	<input type="checkbox"/> 心理諮商(詢)：_____ (如：親子、婚姻、情緒...) <input type="checkbox"/> 法律諮詢：_____ (如：車禍、購屋、遺產...) <input type="checkbox"/> 管理諮詢：_____ <input type="checkbox"/> 其他：_____		
其他說明或要求事項	諮商(詢)方式： <input type="checkbox"/> 個人； <input type="checkbox"/> 團體 諮商(詢)時間或時段： <input type="checkbox"/> 皆可； <input type="checkbox"/> 有：_____ 指定地點： <input type="checkbox"/> 無； <input type="checkbox"/> 有：_____ 其他事項：_____		
接 案 人 員 簽 名			

可洽人事窗口協助填寫

【告知事項】

1. 本分局員工申請諮商（詢）服務，請洽本分局人事室承辦人，由服務接案人員協助填寫本表。
2. 本分局每人每年合計至多補助 6 小時諮商（詢）費用。
3. 本方案各項服務所有紀錄及員工個人資料均應依相關法令（個人資料保護法、心理師法及社會工作師法等）及專業倫理規範予以保密及保存，非經法律程序或當事人書面授權同意，均不得提供（轉移）給任何單位或他人。
4. 員工如需於辦公時間內使用本方案各項服務，依各該人員請假相關規定辦理（申請公假須經簽奉分局長或授權單位主管核准）。

經濟部標準檢驗局花蓮分局員工協助方案 【一般個案】心理、法律諮商(詢)作業處理流程



1. 本分局原則補助員工每人每年最多 6 小時心理諮商(詢)鐘點費，超過時數或經費用罄，由當事人自費，本分局人事室辦理核銷時不列出當事人姓名及相關資料，餘諮商(詢)細節依本分局與特約機構(人員)簽訂之契約內容辦理。
2. 當事人諮商輔導之各項服務的所有紀錄及員工個人資料均應依相關法令(個人資料保護法、心理師法及社會工作師法等)及專業倫理規範予以保密及保存，非經法律程序或當事人書面授權同意，均不得提供(轉移)給任何單位或他人。
3. 本分局員工如需於辦公時間內使用員工協助方案各項服務，依各該人員請假相關規定辦理(申請公假須經簽奉分局長或授權單位主管核准)。

流程說明：(經濟部標準檢驗局花蓮分局員工適用)

- 一、本分局員工申請諮詢(商)服務時，請以電話與本分局特約專業人員、填寫本分局員工協助方案諮詢(詢)服務申請表(附件1-附表)或與本分局人事室服務窗口聯繫提出申請，法律諮詢由人事室轉介。
- 二、依員工需求轉介專業人員(心理師、律師等)，並約定諮詢(商)時間、地點後通知當事人，另應向其告知服務流程及相關權益事項(包括補助措施、服務倫理與資料保密等相關規定)。
- 三、當事人前往指定地點(請攜帶本分局員工識別證以確認身分)與約定之專業人員進行諮詢(商)，諮詢(商)結束後，由當事人視需要與專業人員再預約下次續談時間、地點，每年補助最多6小時諮詢(商)費用；如當事人認為不需要再續談即結案。
- 四、當事人如需使用社區心理諮商服務，可由人事室填寫「社區心理諮商服務個案轉介單」(有無轉介單皆可使用社區心理諮商服務)，請當事人自行聯繫或由人事室協助聯繫相關服務資訊。
- 五、每次諮詢(商)結束，由專業人員做成紀錄並將當事人個人資料依相關法令及專業倫理規範予以保密及保存，非經法律程序或當事人書面授權同意，均不得提供(轉移)給任何單位或他人。
- 六、諮詢(商)結束後，請當事人以無記名方式填寫「經濟部標準檢驗局花蓮分局員工協助方案諮詢(商)服務回饋表」(附件2附表)，以作為精進本方案服務措施參考；另由特約專業人員檢據洽本分局人事室辦理後續費用核銷事宜【核銷資料僅敘明諮詢(商)日期、時間、地點、金額等，不列出當事人個人資料，以保障當事人隱私權】。

【無記名】

經濟部標準檢驗局花蓮分局員工協助方案諮商(詢)服務回饋表

親愛的同仁：

為了讓員工協助方案的心理諮商(詢) (以下簡稱諮商) 服務更為完善，請您抽空填寫這份回饋表，作為本分局日後改進之參考，謝謝您寶貴的意見。

您的性別：_____；您的諮商次數共_____次

諮商期間：_____年_____月至_____年_____月

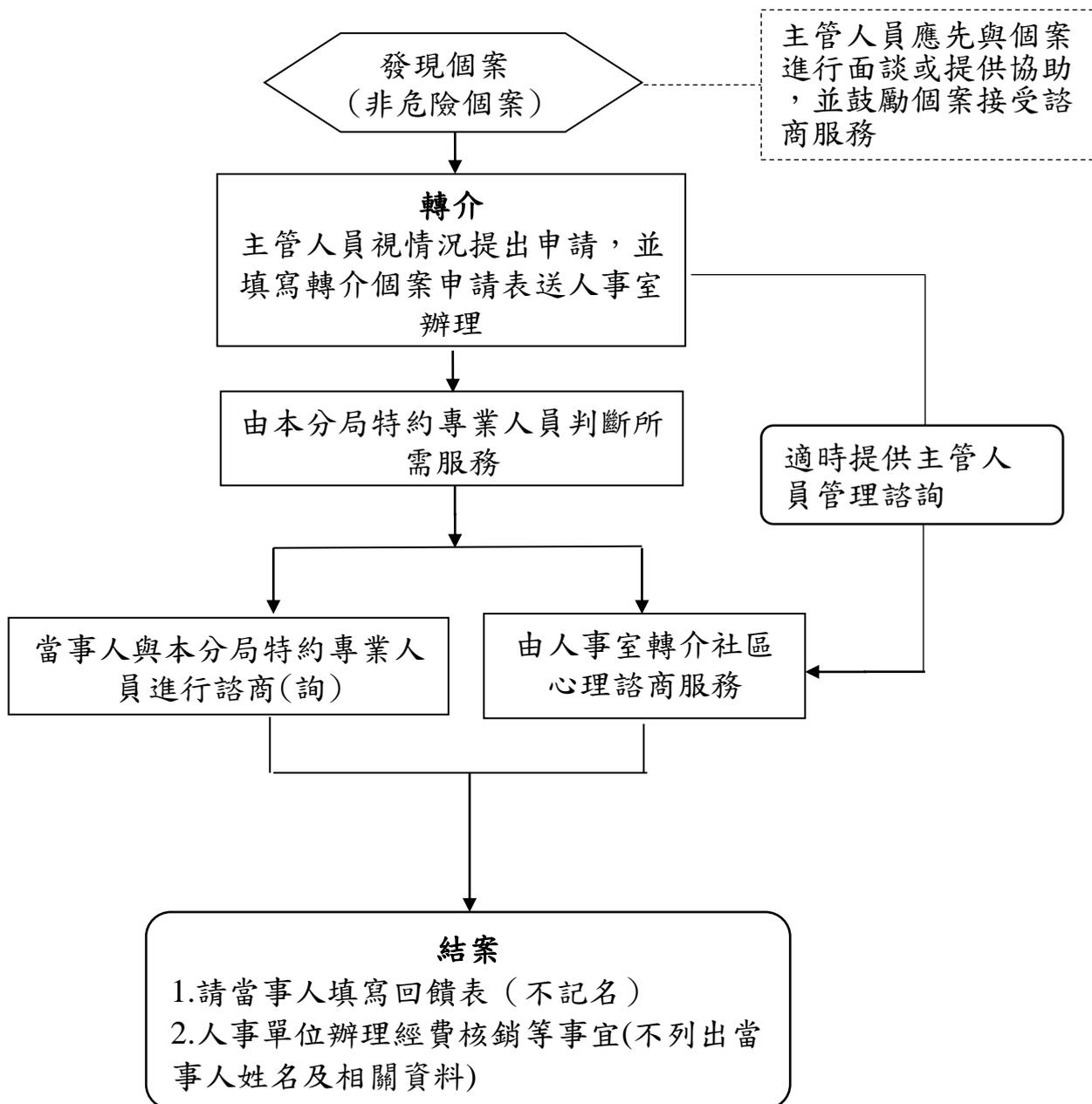
下列問題請依「是」與「否」的程度勾選	是					否
	5	4	3	2	1	
1.在諮商的過程中，您用心的參與與投入	<input type="checkbox"/>					
2.與專業人員諮商後，您的情緒能獲得抒解	<input type="checkbox"/>					
3.在諮商過程中，您認為專業人員能瞭解您的心情感受	<input type="checkbox"/>					
4.在諮商過程中，您認為專業人員能對您的情緒做妥善處理	<input type="checkbox"/>					
5.與專業人員諮商後，使您對問題有更清楚的瞭解	<input type="checkbox"/>					
6.在諮商過程中，您認為專業人員能瞭解您的問題癥結	<input type="checkbox"/>					
7.與專業人員諮商後，對您的問題解決有幫助	<input type="checkbox"/>					
8.您對本次員工協助方案諮商服務的滿意度	<input type="checkbox"/>					
9.您認為員工協助方案的諮商服務值得繼續實施	<input type="checkbox"/>					

10.您覺得諮商過程對您最大的協助是：(可重複勾選)

- | | |
|--|----------------------------------|
| <input type="checkbox"/> 傾聽您的心聲，整理您的情緒 | <input type="checkbox"/> 分析問題的癥結 |
| <input type="checkbox"/> 提供有益的資訊 | <input type="checkbox"/> 協助問題的解決 |
| <input type="checkbox"/> 協助您瞭解自我 | <input type="checkbox"/> 其他_____ |

11.您對員工協助方案服務的其他建議：

經濟部標準檢驗局花蓮分局員工協助方案 【主管人員轉介】作業處理流程



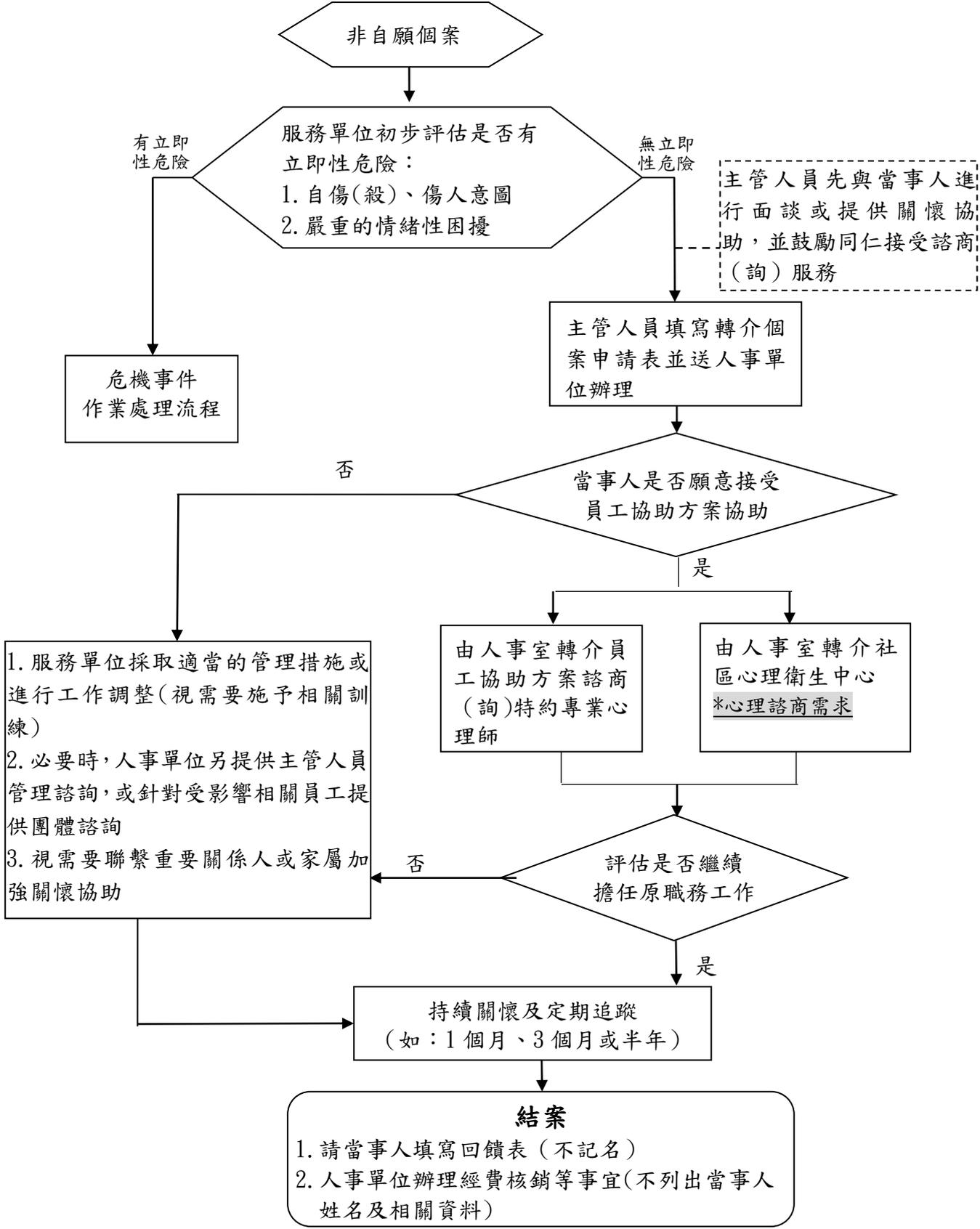
流程說明：（經濟部標準檢驗局花蓮分局員工適用）

- 一、主管人員接獲通報或發現本分局員工有生(心)理困擾等因素(非危險個案)，至影響工作效能情形，由主管人員填寫轉介個案申請表送人事室辦理。
- 二、主管人員轉介員工申請諮商(詢)服務時，**請先與當事人進行面談或提供關懷協助**，並鼓勵接受諮商(詢)服務，填附「經濟部標準檢驗局花蓮分局員工協助方案主管人員轉介申請表」(附件4-附表)，與人事室聯繫提出申請。(申請表得由服務接案人員協助填寫)
- 三、當特約專業人員接到轉介申請，先依個案事實所需判斷，適時提供主管人員管理諮詢服務，或由特約專業人員核對當事人身分，並說明服務方式與保密規定後，進行初次諮詢服務。當事人需求已於初次諮詢服務獲得解決及結案。若接案人員評估當事人能自員工協助方案得到進一步協助，經當事人同意，安排專業人員提供一對一個別諮商服務(每年補助最多6小時諮詢(商)費用)。
- 四、當事人如需使用社區心理諮商服務，可由人事室填寫「社區心理諮商服務個案轉介單」(有無轉介單皆可使用社區心理諮商服務)，請當事人自行聯繫或由人事室協助聯繫相關服務資訊。
- 五、每次諮商(詢)結束，由專業人員做成紀錄並將當事人個人資料依相關法令及專業倫理規範予以保密及保存，非經法律程序或當事人書面授權同意，均不得提供(轉移)給任何單位或他人。
- 六、諮詢(商)結束後，請當事人以無記名方式填寫「經濟部標準檢驗局花蓮分局員工協助方案諮詢(商)服務回饋表」(附件2附表)，以作為精進本方案服務措施之參考；另由特約專業人員檢據洽本分局人事室辦理後續費用核銷事宜**【核銷資料僅敘明諮詢(商)日期、時間、地點、金額等，不列出當事人個人資料，以保障當事人隱私權】**。

經濟部標準檢驗局花蓮分局員工協助方案

【非自願個案】作業處理流程

◎非自願個案定義：因生（心）理等因素，嚴重影響自身或他人工作狀況之人員。



流程說明：（經濟部標準檢驗局花蓮分局員工適用）

- 一、當員工因生（心）理等因素，嚴重影響自身或他人工作狀況時，由服務單位通報人事室協處，並先初步評估是否有立即性危險，如有立即性危險者，循「危機事件作業處理流程」辦理；如無立即性危險者，由主管人員填寫轉介個案申請表送人事室辦理。
- 二、主管人員轉介員工申請諮商（詢）服務時，請先與當事人進行面談或提供關懷協助，並鼓勵接受諮商（詢）服務，填附「經濟部標準檢驗局花蓮分局員工協助方案主管人員轉介申請表」（附件 4-附表），與人事室聯繫提出申請。
- 三、當事人員如願意接受員工協助方案協助，依其需求，由人事室轉介特約心理諮商師提供相關諮商（詢）服務，每年補助最多6小時諮詢（商）費用。
- 四、當事人如需使用社區心理諮商服務，可由人事室填寫「社區心理諮商服務個案轉介單」（有無轉介單皆可使用社區心理諮商服務），請當事人自行聯繫或由人事室協助聯繫相關服務資訊。
- 五、如當事人不願接受諮商（詢）服務，或經評估不繼續擔任原職務工作，由服務單位採取適當的管理措施或進行工作調整；必要時，人事室另提供主管人員管理諮詢或針對受影響相關員工提供團體諮詢。
- 六、每次諮商（詢）結束，由專業人員做成紀錄並將當事人個人資料依相關法令及專業倫理規範予以保密及保存，非經法律程序或當事人書面授權同意，均不得提供（轉移）給任何單位或他人。
- 七、諮詢（商）結束後，請當事人以無記名方式填寫「經濟部標準檢驗局花蓮分局員工協助方案諮詢（商）服務回饋表」（附件 2 附表），以作為精進本方案服務措施之參考；另由特約專業人員檢據洽本分局人事室辦理後續費用核銷事宜【核銷資料僅敘明諮詢（商）日期、時間、地點、金額等，不列出當事人個人資料，以保障當事人隱私權】。

【密件】

經濟部標準檢驗局花蓮分局員工協助方案主管人員轉介申請表

申請日期：____年____月____日

服務單位		轉介個案 員工姓名	
主管人員 簽名		主管人員 電話	
一、主管與轉介個案員工面談情形			
<p>面談人員：</p> <p>轉介主題：<input type="checkbox"/>工作壓力 <input type="checkbox"/>工作態度 <input type="checkbox"/>自我傷 <input type="checkbox"/>財務困擾</p> <p style="padding-left: 40px;"><input type="checkbox"/>法律困擾 <input type="checkbox"/>心理健康 <input type="checkbox"/>其他_____</p> <p>轉介個案員工當事人初步回應情形：</p>			
二、主管評估轉介個案員工工作情形及須協助程度			
<input type="checkbox"/> 輕度（個案生活與工作表現，尚處可接受範圍內，惟需多給予關懷及協談介入） <input type="checkbox"/> 中度（個案已受問題干擾到生活與工作表現） <input type="checkbox"/> 重度（問題嚴重影響到個案本身及他人，須緊急介入處理）			

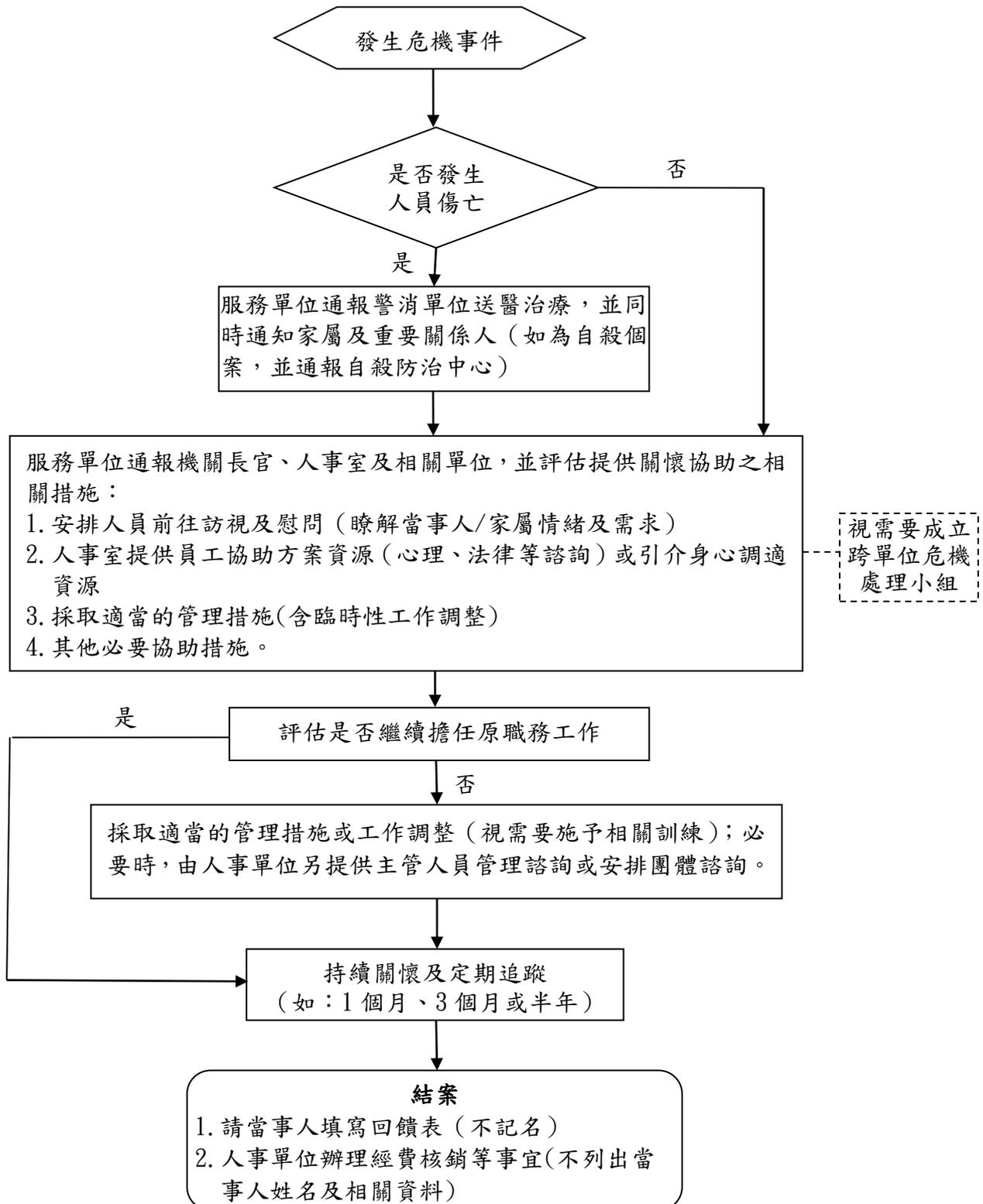
【告知事項】

1. 請主管人員於填寫本申請表時，先與當事人進行面談或提供關懷協助，並鼓勵接受諮商（詢）服務。
2. 本分局原則每年合計最多補助 6 小時諮商（詢）費用，並得視經費彈性調整。
3. 本方案各項服務所有紀錄，及員工個人資料均應依相關法令（個人資料保護法、心理師法及社會工作師法等）及專業倫理規範予以保密及保存，非經法律程序或當事人書面授權同意，均不得提供（轉移）給任何單位或他人。
4. 員工如需於辦公時間內使用本方案各項服務，依各該人員請假相關規定辦理（申請公假須經簽奉分局長或授權單位主管核准）。

經濟部標準檢驗局花蓮分局員工協助方案

【危機事件(個案)】作業處理流程

◎**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（員工）情形。



流程說明：（經濟部標準檢驗局花蓮分局員工適用）

- 一、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（員工）情形，由服務單位先初步評估是否發生人員傷亡：
 - （一）如有人員傷亡者，服務單位通報警消單位送醫治療，並同時通知家屬及重要關係人(如為自殺個案，並通報自殺防治中心)。
 - （二）如無人傷亡者，經服務單位通報機關長官、人事室及相關單位，並評估提供關懷協助相關措施(如安排人員前往慰問及訪視、採取適當的管理或工作調整、人事室提供員工協助方案資源等其他必要措施)。
- 二、依當事人願意安排員工協助方案協助，依其需求，由人事室轉介特約心理諮商師提供相關諮商（詢）服務，每年補助最多6小時諮詢（商）費用。
- 三、當事人如需使用社區心理諮商服務，可由人事室填寫「社區心理諮商服務個案轉介單」（有無轉介單皆可使用社區心理諮商服務），請當事人自行聯繫或由人事室協助聯繫相關服務資訊。
- 四、服務單位、人事室及相關單位提供關懷協助相關措施後，評估是否繼續擔任原職務工作；如經評估擔任原職務工作，應持續關懷及定期追蹤後續情形，如經評估不繼擔任原職務工作，由服務單位採取適當的管理措施或進行工作調整；必要時，人事室另提供主管人員管理諮詢或針對受影響相關員工提供團體諮商。
- 五、每次諮商（詢）結束，由專業人員做成紀錄並將當事人個人資料依相關法令及專業倫理規範予以保密及保存，非經法律程序或當事人書面授權同意，均不得提供（轉移）給任何單位或他人。
- 六、諮詢（商）結束後，請當事人以無記名方式填寫「經濟部標準檢驗局花蓮分局員工協助方案諮詢（商）服務回饋表」（附件2附表），以作為精進本方案服務措施之參考；另由特約專業人員檢據洽本分局人事室辦理後續費用核銷事宜【核銷資料僅敘明諮詢（商）日期、時間、地點、金額等，不列出當事人個人資料，以保障當事人隱私權】。