

衛生福利部中央健康保險署員工協助方案推動計畫

107 年 4 月 19 日健保人字第 1070041462 號函核定

108 年 4 月 2 日健保人字第 1080041400 號函修正

109 年 4 月 27 日健保人字第 1090041598 號函修正

110 年 3 月 31 日健保人字第 1100042125 號函修正

111 年 5 月 23 日健保人字第 1110710525 號函修正

112 年 5 月 8 日健保人字第 1120711373 號函修正

113 年 7 月 29 日健保人字第 1130712010 號函修正

114 年 3 月 31 日健保人字第 1140710494 號函修正

壹、依據

行政院所屬及地方機關學校員工協助方案及衛生福利部員工協助方案實施計畫。

貳、目標

- 一、落實人性關懷，發現及協助同仁解決可能影響工作效能之相關問題，藉以提升工作士氣及服務效能。
- 二、藉由多樣化的協助措施，建立溫馨關懷的工作環境，營造良好的組織文化。

參、服務對象

本署編制內員工(含正式職員、約聘僱人員、技工、工友、駕駛及駐衛警、業務助理等)、約用人員。

肆、辦理項目、內容及期程：

推動面向	辦理項目	辦理內容	辦理期間
計畫擬定	評估與修正推動計畫及各項處理作業流程	一、配合本署年度施政計畫、首長理念、同仁需求等，檢視本署推動計畫及一般個案、危機個案、非自願個案等各項處理作業流程。 二、針對 EAP 需求調查結果，進行性別需求差異分析，並審酌身心障礙同仁需求，以設計規劃不同 EAP 服務措施。	視需要隨時修正
方案導入	宣導推廣	一、不定期維護本署員工入口網/組室站台/署本部人事室/「員工協助」專區，提供相關資訊連結。 二、於本署全球資訊網/健保資料站新	每年 1 月至 12 月

推動面向	辦理項目	辦理內容	辦理期間
		增「員工協助方案(EAP)專區」放置本署員工協助方案簡介、EAP 內容說明、員工協助方案推動計畫及諮詢資源服務一覽表等資訊，供同仁即時查詢。	
		將首長理念融入 EAP 計畫，並運用有關場合(如主管會報、新進人員訓練等)介紹本署員工協助方案，爭取主管人員支持，並提供小卡、Q&A 說明單張等文宣予同仁參考運用。	每年 1 月至 12 月
		提供同仁衛生福利部「15-45 歲青壯世代心理健康支持方案」相關訊息：自 113 年 8 月 1 日至 114 年 12 月 31 日，補助 15-45 歲每人 3 次心理諮商費用(限個別諮商)，提供服務之機構，可於官網查詢。 網址： https://sps.mohw.gov.tw/mhs	適時辦理
		一、製作圖像式 EAP 宣傳海報，置於本署入口及明顯處所，並另列印宣傳小卡提供各單位進行宣導。 二、將 EAP 宣導圖定期每週顯示於本署員工入口網進行宣導。	適時辦理
		提供職務變動(如陞遷、轉調、回職復薪)與生活變動(如結婚、生子、長期照護)人員轉介諮商相關資訊。	每年 1 月至 12 月
	培育訓練	薦送主管及承辦人員參加公務人力發展學院、衛生福利部及外部機關(構)之相關講座、訓練。	每年 1 月至 12 月
		針對具共通需求之對象(如新進人員、中高階主管及關懷小組人員等)，安排規劃相關課程或活動。	每年 1 月至 12 月

推動面向	辦理項目	辦理內容	辦理期間
服務提供	強化關懷網絡	由各單位及人事室推派人員組成推動暨關懷小組，建立本署員工協助方案初級預防制度。	視成員職務異動隨時調整
		針對加班時數多之同仁，由單位主管及員工關懷小組成員加強關懷。	每年 1 月至 12 月
		主動關懷身心障礙同仁工作適應情形，瞭解其需求並宣導員工協助方案資訊。	每年 1 月至 12 月
	多元服務諮詢管道	一、貼近需求，規劃各面向議題之講座、活動及措施： 1. 個人層次： (1)工作面(如職涯規劃、工作適應、職務轉換之調適、退休規劃等)。 (2)生活面(如生活與工作平衡、財務問題、法律問題等)。 (3)健康面(如心理困擾、人際關係問題、情感問題、家庭問題等)。 (4)人際互動面(如職場人際關係、溝通技巧、情緒管理等)。 2. 組織及管理層次： (1)組織面(如職場重大壓力事件、績效改善等)。 (2)管理面(如管理制度、工作適應等)。 (3)預判或針對突發事件，研擬推動協助措施。 (4)辦理組織管理層面之團體諮商活動，協助主管處理影響員工績效之問題。 二、EAP 相關服務措施得採視訊或數位課程方式辦理。	每年 1 月至 12 月

推動面向	辦理項目	辦理內容	辦理期間
		持續更新諮詢服務資源，結合中央、地方政府及民間現有心理、法律、醫療及理財資源，提供同仁多元諮詢管道，並公布於本署員工入口網及本署全球資訊網「員工協助」專區。	每年 1 月至 12 月
		洽聘特約專業機構(人員)，提供心理諮詢(商)輔導，或採線上心理諮商。個案如需醫療協助或當年度免費諮詢(商)服務已用畢仍有需求者，特約專業機構(人員)得視狀況轉介至社區心理衛生中心。	每年 1 月至 12 月
		辦理團體諮詢(商)輔導，提供有需求之同仁參加使用。	適時辦理
	推動職場霸凌防治	一、訂有本署員工職場霸凌處理標準作業流程，並以多元管道宣導職場霸凌防治。 二、舉辦職場霸凌防治講座，提升本署主管及同仁職場霸凌防治意識。	每年 1 月至 12 月
	推動職場性騷擾防治	訂有本署工作場所性騷擾防治措施及申訴懲戒要點，並以多元管道宣導性騷擾防治。	每年 1 月至 12 月
	建立主管人員轉介流程	單位主管發現個案，經進行面談後評估仍需協助者，提出轉介個案申請，依專業人員判斷需協助項目安排轉介。	適時辦理
	建立非自願個案處理流程	員工經單位主管初步評估，或已達非自願個案待處理之狀況，視情況安排 EAP 服務並協助工作適應。	適時辦理

推動面向	辦理項目	辦理內容	辦理期間
檢討回饋	問 卷 調 查	針對個人(團體)諮詢及相關活動辦理情形進行滿意度調查。	每年 1 月 至 12 月
	回饋分析及建議	由心理諮商師針對影響本署同仁工作績效原因，進行問題類型分析，並適時提供改善建議。	每年 1 月 至 12 月

伍、本方案施行期間，同一人(合併眷屬計算)原則可享 6 小時免費諮詢(商)服務，惟得視本署經費運用情形及個案狀況，衡酌諮詢(商)服務免費使用時數。

陸、辦理本計畫所需經費，由本署年度預算相關經費項下支應。

柒、本計畫經簽奉核定後實施，並得依實際需要修正之。