

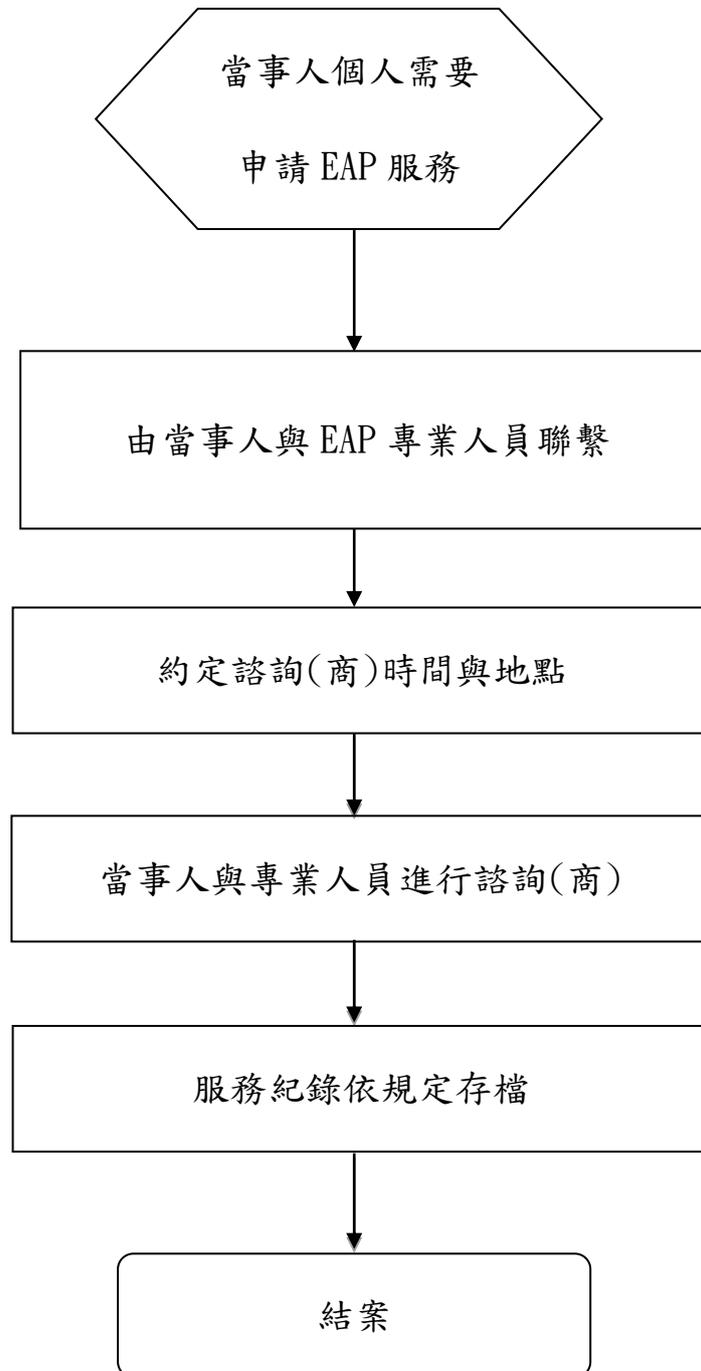
衛生福利部雲林教養院員工協助方案實施計畫

附表一覽表

編號	名稱
附表 1	衛生福利部雲林教養院一般個案處理流程
附表 2	衛生福利部雲林教養院主管人員轉介流程
附表 3	衛生福利部雲林教養院危機個案處理流程
附表 4	衛生福利部雲林教養院非自願個案處理流程
附表 5	衛生福利部雲林教養院員工協助諮詢(商)服務申請表
附表 6	衛生福利部雲林教養院主管人員轉介諮詢(商)服務申請表
附表 7	衛生福利部雲林教養院危機個案通報單
附表 8	衛生福利部雲林教養院非自願個案轉介單
附表 9	衛生福利部雲林教養院諮商摘要報告申請書
附表 10	衛生福利部雲林教養院員工協助個案服務紀錄表
附表 11	衛生福利部雲林教養院危機個案處理紀錄表
附表 12	衛生福利部雲林教養院員工協助諮詢(商)服務滿意度調查表
附表 13	衛生福利部雲林教養院因應危機個案執行員工協助自行檢核表一(未發生人員傷亡時使用)
附表 14	衛生福利部雲林教養院因應危機個案執行員工協助自行檢核表二(發生人員傷亡時使用)
附表 15	衛生福利部雲林教養院性騷擾事件申訴處理流程圖
附表 16	EAP 諮詢服務資源一覽表

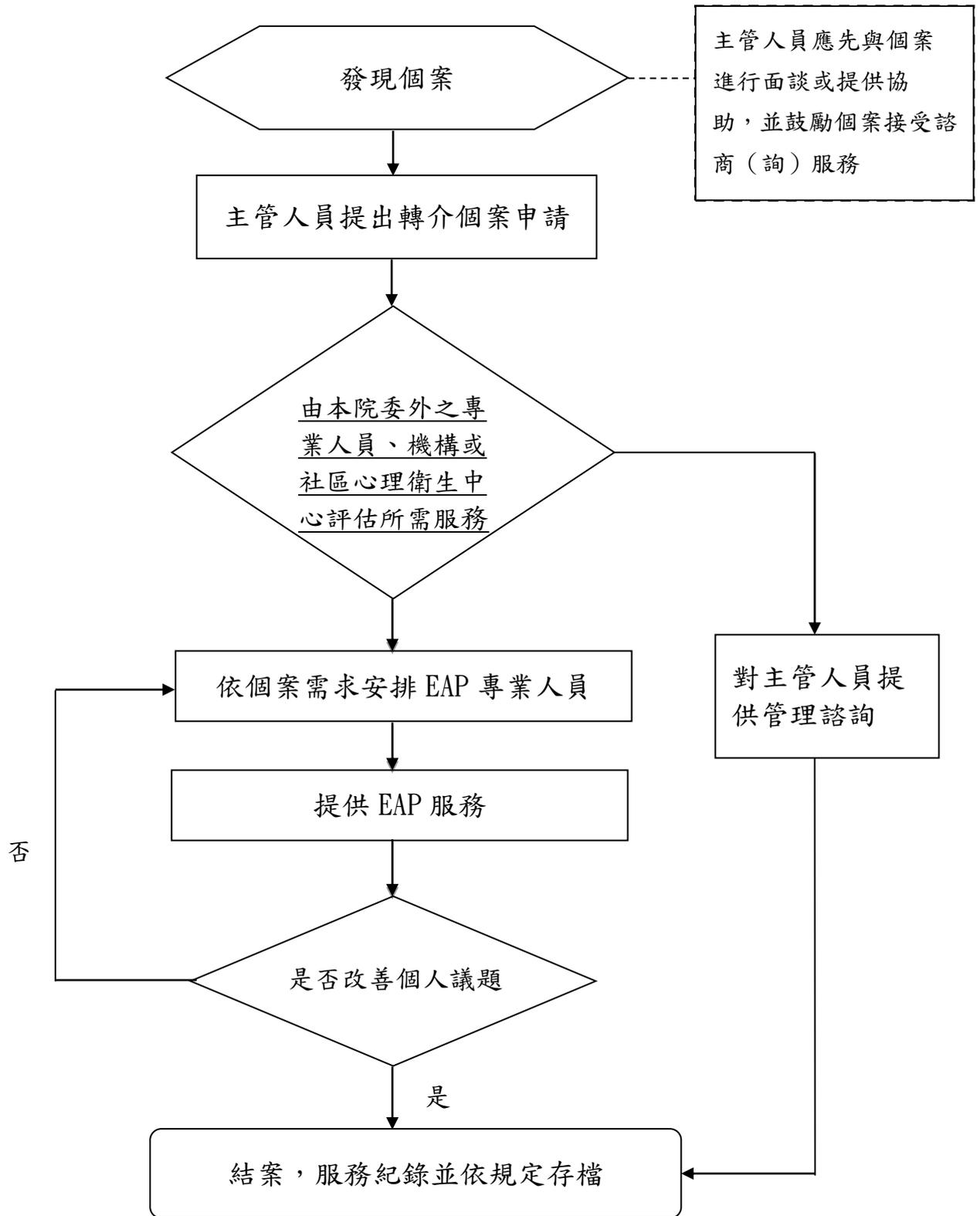
附表 1

衛生福利部雲林教養院一般個案處理流程



附表 2

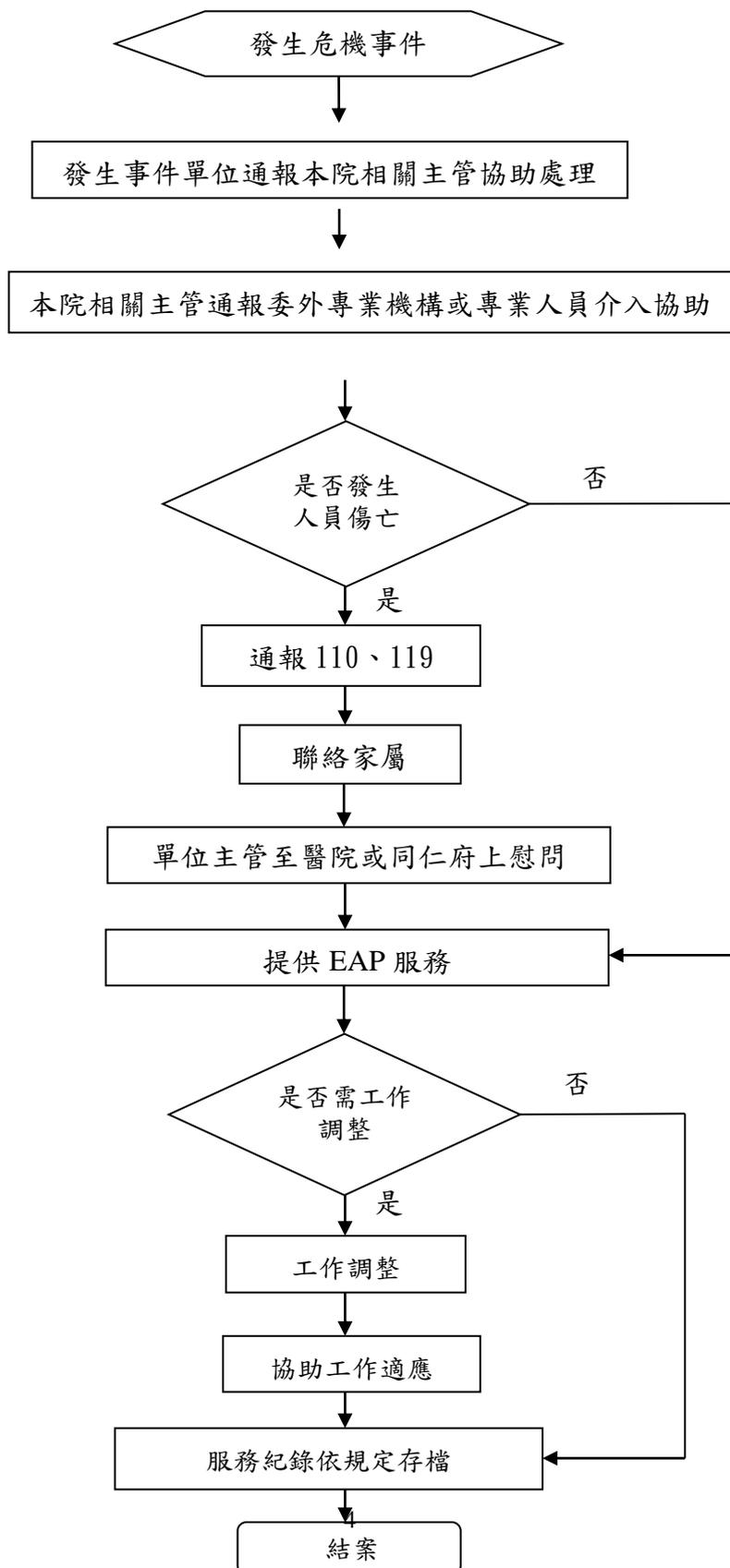
衛生福利部雲林教養院主管人員轉介流程



附表 3

衛生福利部雲林教養院危機個案處理流程

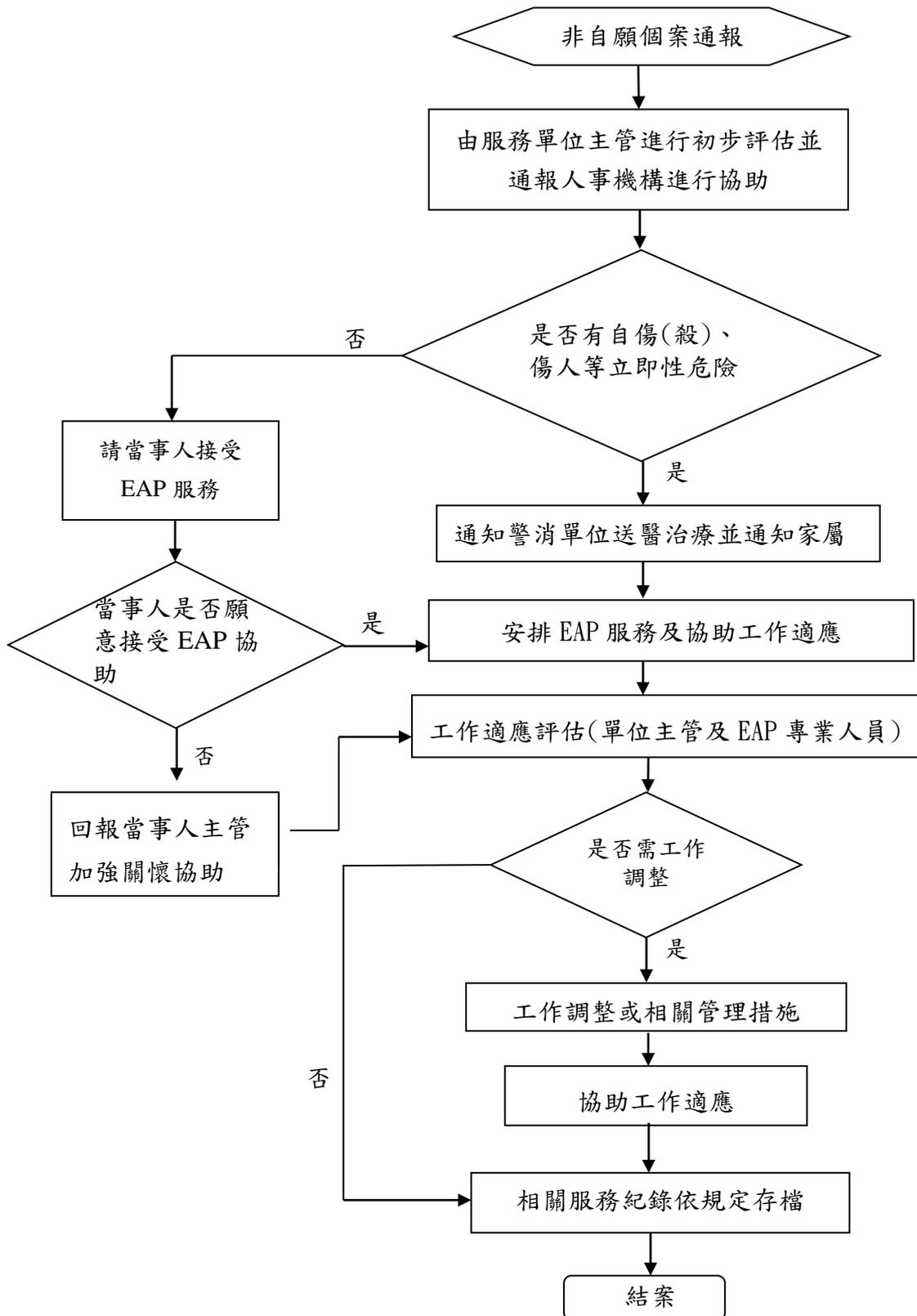
危機事件定義：機關發生重大意外造成員工傷亡或猝死，或因員工個人生（心）理、精神因素引發員工自傷、傷害他人或其他嚴重影響單位同仁之情形。



附表 4

衛生福利部雲林教養院非自願個案處理流程

非自願個案定義：具有自傷（殺）、傷人或嚴重情緒困擾，且非出於個人意願接受諮商，而需由他人協助轉介之人員。



附表 5**衛生福利部雲林教養院員工協助諮詢(商)服務申請表**

<input type="checkbox"/> 個別諮詢				<input type="checkbox"/> 團體諮詢			
申請人(代表人)		性別		服務單位		職稱	
連絡電話：				電子郵件：			
是否曾接受諮詢服務： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否							
問 題 類 型				<input type="checkbox"/> 心理諮詢【含夫妻或親子溝通、情緒管理、人際關係、職場人際溝通等】			
				<input type="checkbox"/> 醫療諮詢			
				<input type="checkbox"/> 法律諮詢			
				<input type="checkbox"/> 財務諮詢			
				<input type="checkbox"/> 管理諮詢			
				<input type="checkbox"/> 其他(_____)			
申請人簽名：							
填表日期：_____年_____月_____日							
【告知事項】							
1. 申請表填寫完畢後請洽相關人員(主管、人事單位)。							
2. 本方案每次個別專業人員諮詢(商)服務以補助 5,000 元為原則，相關服務費用由機關負擔，請同仁珍惜資源善加運用。							
3. 方案各項服務之所有紀錄及員工之個人資料，均應依相關法令(個人資料保護法、心理師法及社工師法等)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之委外機構或由提供諮商、諮詢之專業人員保存)，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。							
4. 申請者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。							

附表 6

衛生福利部雲林教養院主管人員轉介諮詢(商)服務申請表

申請日期：____年____月____日

服務單位	職稱	申請主管
連絡電話：	電子郵件：	
轉介同仁姓名：		
是否曾接受諮詢服務： <input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否		
問題類型	<input type="checkbox"/> 心理諮詢【含夫妻或親子溝通、情緒管理、人際關係、職場人際溝通等】 <input type="checkbox"/> 醫療諮詢 <input type="checkbox"/> 法律諮詢 <input type="checkbox"/> 財務諮詢 <input type="checkbox"/> 管理諮詢 <input type="checkbox"/> 其他(_____)	
主管簽名：		
【告知事項】 1. 請主管人員填寫本申請表時，先與當事人進行面談或提供相關協助，並於有需要時，鼓勵同仁接受諮詢(商)服務。 2. 本方案每次個別專業人員諮詢(商)服務以補助 5,000 元為原則，相關服務費用由機關負擔，請同仁珍惜資源善加運用。 3. 方案各項服務之所有紀錄及員工之個人資料，均應依相關法令(個人資料保護法、心理師法及社工師法等)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之委外機構或由提供諮商、諮詢之專業人員保存)，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。 4. 申請者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。		

附表 7

衛生福利部雲林教養院危機個案通報單

敬陳		通報時間		年 月 日 時 分	
<input type="checkbox"/> 院長 <input type="checkbox"/> 秘書		通報人員		單位：	
				職稱：	
				姓名：	
		電話(分機)			
發生時間				發生地點	
案 由					
案情摘要					
初步處理情形					
備 註					

※本表由危機個案發生單位填寫

附表 8

衛生福利部雲林教養院非自願個案轉介單

轉介(科室): _____

聯絡電話: _____

轉介者姓名: _____

與個案關係: _____

填表日期: _____年____月____日

個案資料

姓名: _____ 單位: _____ 性別: 男 女

電話: _____

地址: _____

緊急聯絡人: _____ 聯絡電話: _____ 與個案關係: _____

一、問題類型:

- 人際關係 工作壓力 工作適應 夫妻或親子關係
情緒處理 親密關係 成癮問題 健康問題
財務問題 其他(_____)

二、危機程度:

- 無法判斷
有: ○輕度: 同仁尚能承受, 加以關懷
 ○中度: 問題已影響當事人本身, 須尋求專業資源
 ○重度: 問題已嚴重影響本人及周遭同仁, 且當事人無法承受, 需緊急處理

三、處理情形說明(可複選):

- 為自殺高風險, 通報全國自殺防治中心 (02) 2381-7995
工作調整
聯繫家屬加強關懷
其他 _____

四、轉介原因(簡述): _____

附表 10

衛生福利部雲林教養院員工協助個案服務紀錄表

基本資料			
案 號		性 別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
個案類型	<input type="checkbox"/> 一般個案 <input type="checkbox"/> 主管轉介個案 <input type="checkbox"/> 危機個案 <input type="checkbox"/> 非自願個案		
諮商日期	年 月 日(星期)	時 間	
諮商地點		次 數	第 次
問題類型	<input type="checkbox"/> 心理諮詢【含夫妻或親子溝通、情緒管理、人際關係、職場人際溝通等】 <input type="checkbox"/> 醫療諮詢 <input type="checkbox"/> 法律諮詢 <input type="checkbox"/> 財務諮詢 <input type="checkbox"/> 管理諮詢		
諮詢紀錄			
評估 與 建議			
是否有續談之必要？ <input type="checkbox"/> 有 <input type="checkbox"/> 沒有			

簽名：

附表 11

衛生福利部雲林教養院危機個案處理紀錄表

發生時間	年 月 日 時 分		發生地點	
員工 基本資料	服務單位		性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
	姓名		連絡電話	
員工 當下情形	<input type="checkbox"/> 重傷(送至_____醫院) <input type="checkbox"/> 輕傷 <input type="checkbox"/> 出現危機事故後壓力反應 <input type="checkbox"/> 可繼續配合事故處理 <input type="checkbox"/> 其他_____			
案情摘要	主管 人員		警察(消防)人員	
	說明			
處理情形	<ul style="list-style-type: none"> ● 當事人 <input type="checkbox"/>個別諮詢 ● 周邊同事 <input type="checkbox"/>個別諮詢 <input type="checkbox"/>團體諮詢 ● 單位/組織 <input type="checkbox"/>團體諮詢 <input type="checkbox"/>管理諮詢 <input type="checkbox"/>其他_____ ● 家屬 <input type="checkbox"/>個別諮詢 			
	說明(簡述)：			

※本表由人事機構填寫

附表 12

衛生福利部雲林教養院員工協助諮詢(商)服務滿意度 調查表

親愛的同仁，您好：

為使本院員工協助方案服務更為完善，請您抽空填寫這份問卷，以作為日後改進之參考，填寫完後請直接放入小信封內彌封後，並轉交給特約專業人員，感謝您。

衛福部雲林教養院人事機構 敬上

一、【基本資料】

您的性別是____性，您本次的諮詢(商)顧問姓名為_____，您與該諮詢(商)顧問共協談____次，時數合計____小時。

二、【諮詢服務滿意度】

下列問題請您依同意程度勾選：	非常同意	同意	尚可	不同意	非常不同意
1. 我認為諮詢(商)顧問的態度非常溫暖及真誠					
2. 我認為諮詢(商)顧問能了解我的問題與心情感受					
3. 經過諮詢(商)顧問的協助，對我的問題有所助益					
4. 在諮詢(商)過程中，我自己用心和參與的程度					
5. 如有需要，我會願意再接受員工協助服務方案所提供之服務					
6. 我願意介紹其他同仁接受員工協助服務方案所提供之服務					
7. 我對本院提供之員工協助方案服務感到滿意					
8. 我對本院員工協助方案服務的其他建議(請說明)	(請說明)				

附表 13

衛生福利部雲林教養院 因應危機個案執行員工協助自行檢核表一 (未發生人員傷亡時使用)

自行檢查單位(危機個案發生單位): _____

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、通報本院主管，並啟動本院員工協助 EAP 機制。			
二、對當事人之關懷協助 (一) 提供心理或法律諮詢資源。 (二) 引介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。 (四) 臨時性之工作調整。			
三、對周邊同事之關懷協助 提供心理諮詢資源			
四、對單位／組織之關懷協助 (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) 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。 (四) 檢視通報之 SOP，予以補強。			
結論/需採行之改善措施			

註：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。填寫完畢，請送回人事機構，依個人資料保護法及相關倫理規定存檔。

填表人：_____

單位主管：_____

附表 14

衛生福利部雲林教養院

因應危機個案執行員工協助自行檢核表二

(發生人員傷亡時使用)

自行檢查單位(危機個案發生單位): _____

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、通報本院主管，並啟動本院員工協助 EAP 機制。			
二、通報相關單位 (一)院長、秘書及單位主管 (二)警、消或社工單位 (三)家屬			
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，引介悲傷輔導。 (二)安排單一窗口協助辦理人員撫卹事宜。 (三)瞭解其他家庭成員生計狀況，必要時引介社福單位。 (四)安排法律諮詢，協助遺產及其他相關事宜。			
四、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)臨時性之工作調整。 (五)臨時替代性之工作人力投入。 (六)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。 (七)安排單一窗口，協助辦理人事差假補助事宜。			

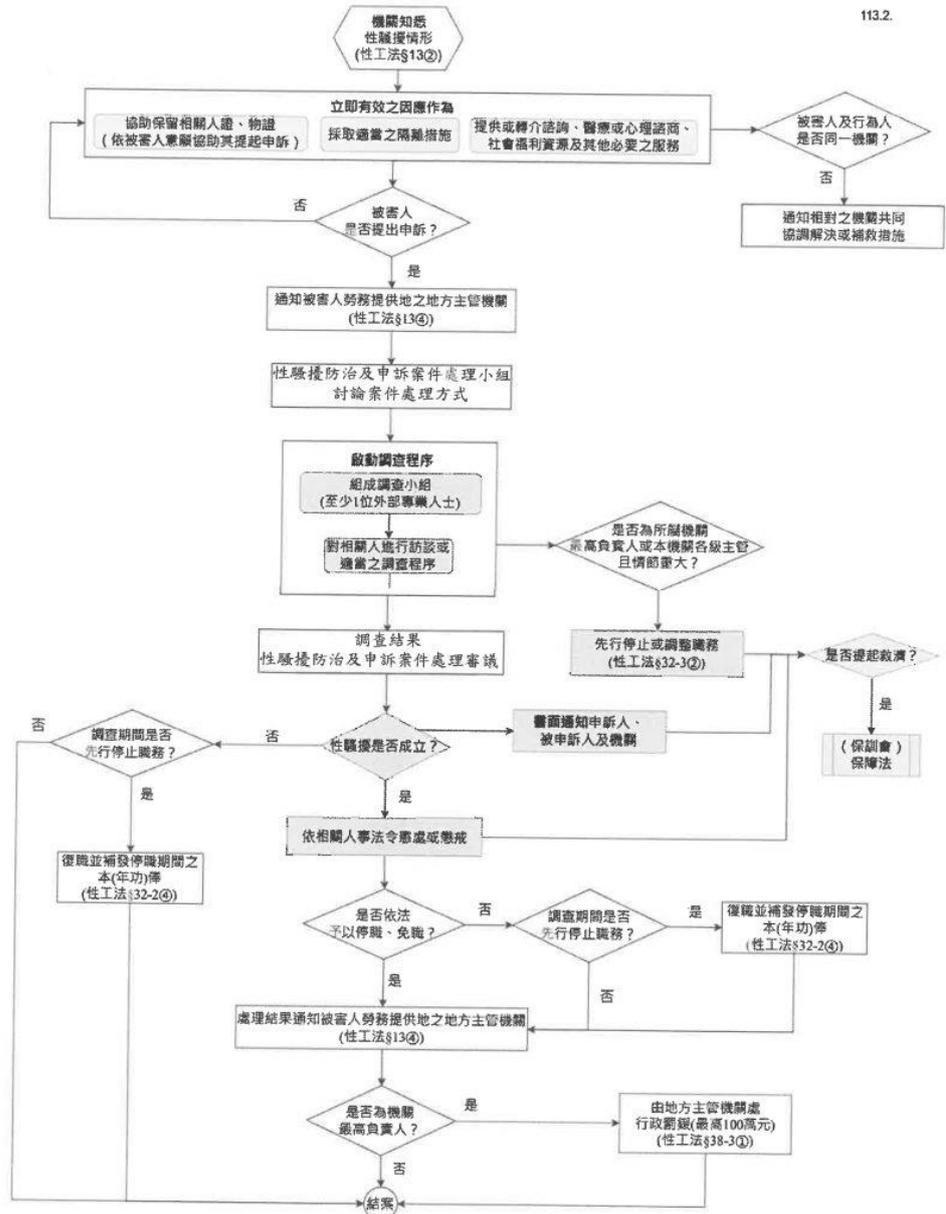
<p>五、對周邊同事之關懷協助</p> <p>(一) 提供心理諮詢資源，針對特別親近之同仁引介悲傷輔導。</p> <p>(二) 引介同仁改善身心調適之資源，避免創傷後壓力症候群發生。</p> <p>(三) 臨時替代性之工作人力投入</p>			
<p>六、對單位／組織之關懷協助</p> <p>(一) 引介團體諮商輔導，協助受影響單位恢復組織機能，並重建工作信心及確認具體工作目標。</p> <p>(二) 透過教育訓練或團體諮商等方式強化團隊內之溝通協調作業。</p> <p>(三) 對組織人員進行敏感度訓練，隨時關心同仁之狀況，必要時予以通報。</p> <p>(四) 檢視通報之 SOP，予以補強。</p>			
<p>結論/需採行之改善措施</p>			

註：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。填寫完畢，請送回人事機構，依個人資料保護法及相關倫理規定存檔。

填表人：_____

單位主管：_____

衛生福利部雲林教養院性騷擾事件申訴處理流程圖



附表 16

EAP 諮詢服務資源一覽表

一、心理諮詢

- (一)衛生福利部安心專線電話：1925(依舊愛我)
網址：<https://www.mohw.gov.tw/cp-16-19209-1.html>
- (二)各縣市生命線電話：1995
- (三)各縣市張老師
電話：1980(依舊幫你)
網址：<http://www.1980.org.tw>
- (四)臺北市政府衛生局社區心理衛生中心：提供心理課程資訊及諮詢
服務電話：02-3393-7885(請幫幫我)、02-3393-6779 轉 11
網址：<http://mental-health.gov.taipei>
- (五)南投縣政府衛生局社區心理衛生中心：電話：049-222-2473
網址：
<https://www.ntshb.gov.tw/counseling/index?Parser=99,5,74,42>
- (六)臺北市生命線協會
SOS 救命網及文字協談入口：<https://www.sos.org.tw/>
網址：<http://www.lifeline.org.tw>
- (七)財團法人基督教宇宙光全人關懷機構：提供兩性、生涯規劃、人際關係等諮詢服務電話：02-2362-7278
網址：<http://www.cosmiccare.org>
- (八)臺灣向日葵全人關懷協會：提供心理健康議題、家庭衛教等諮詢
服務電話：02-2592-1411
網址：<http://www.sunflowerwithme.org/ap/index.aspx>
- (九)生活調適愛心會：提供精神官能症、焦慮症、恐慌症、強迫症、憂鬱症病友或家屬精神疾病諮詢與輔導服務
電話：台北：02-2759-3178/台中：04-2333-9622
網址：<http://www.ilife.org.tw>
- (十)各縣市心理師執行通訊心理諮商業務核准機構
網址：

<https://www.dgpa.gov.tw/mp/archive?uid=604&mid=223>

(十一)董氏基金會-華文心理健康網

網址：<https://www.etmh.org/>

(十二)台灣心理諮商資訊網

網址：<http://heart.ncue.edu.tw/>

(十三)心快活-心理健康學習平臺

網址：<https://wellbeing.mohw.gov.tw/nor/main>

二、醫療諮詢

(一)長期照顧資源-長照 2.0 電話：長照服務專線 1966

網址：<https://1966.gov.tw/LTC/mp-207.html>

(二)健康 99 網站

電話：02-2522-0888

網址：<https://health99.hpa.gov.tw/>

(三)台灣 e 院

網址：<https://spl.hso.mohw.gov.tw/doctor/>

三、法律諮詢

(一)財團法人法律扶助基金會

電話：412-8518#2 (市話請直撥，手機加 02)

網址：<https://www.laf.org.tw/>

(二)法務部-法律諮詢資源

網址：<https://www.moj.gov.tw/2204/2473/2487/10499/>

四、其他類型諮詢

(一)全國消費者服務專線電話：1950

網址：<https://cpc.ey.gov.tw/Page/A1D31DAB12817E9>

(二)戒菸服務諮詢專線電話：0800-636363

(三)財團法人董氏基金會電話：02-2776-6133

網址：<https://www.jtf.org.tw/index.asp>

(四)衛生福利 e 寶箱

網址：<https://www.mohw.gov.tw/lp-88-1-40.html>

(五)食品衛生安全諮詢專線 1919

(六)免付費婦幼保護專線 113

(七)免付費男性關懷專線 0800-013-999