

# 衛生福利部食品藥物管理署員工協助方案推動計畫

104 年 4 月 23 日 1042400447 號核定

105 年 3 月 17 日 1052400360 號修正

106 年 4 月 13 日 1062400493 號修正

107 年 4 月 19 日 FDA 人字第 1072400488 號函修正

108 年 4 月 22 日 FDA 人字第 1082400525 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。

## 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，使其以健康的身心投入工作，提升其工作士氣及服務效能。
- 二、藉由多樣化的協助性措施，建立溫馨關懷的工作環境，營造互動良好的組織文化，提升組織競爭力。

## 參、服務對象

本署全體現職員工（含編制內職員、約聘僱人員、技工、工友、駕駛及駐衛警察等）。其他本署非典型人員（含各類替代役及臨時人員等），視需要比照辦理。

## 肆、辦理單位

- 一、由本署人事室規劃及建構本署員工協助方案推動計畫，各單位配合辦理並積極推動。
- 二、成立員工關懷協助小組，由本署各單位各指派 1 人（優先推薦具心理諮商、衛生保健、社會工作等專業知能之同仁參與）組成，任期為 2 年。由署長指派副署長或主任秘書 1 人擔任組長，並由人事室辦理幕僚作業。關懷協助小組成員應適時關懷、協助及輔導同仁，必要時轉介專業人員協助。

伍、辦理項目、內容及期程：

辦理項目	辦理內容	辦理期間
需求調查	於年度初辦理問卷調查以了解同仁需求。	1-3月
辦理宣傳推廣活動	員工入口網頁-雲端「員工關懷專區」，提供本署年度推動計畫、諮商服務申請、活動訊息公告、健康生活文章分享、身心壓力量表自我檢測及好站連結等資訊，供同仁參考運用。	1-12月
	運用實體(如發放宣導小品)或透過有關場合宣導，推廣員工協助方案，提供相關資訊及課程，使同仁遭遇問題時具有能力自行解決或願意尋求專業機構(人員)協助。	1-12月
	利用主管會報或各種集會時間針對機關首長、單位主管人員宣導，使主管人員更瞭解員工協助方案，並爭取主管人員支持。	1-12月
	員工協助方案一般個案處理、危機個案處理及非自願個案處理流程宣導。	1-12月
辦理健康促進活動	不定期辦理健康促進活動，主題如下： 1. 職場健康 2. 身心健康 3. 員工健康自主管理 4. 工作與生活平衡	4-12月
提供多元諮詢服務	結合中央、地方政府及民間現有心理、法律、醫療及理財資源，提供同仁多元諮詢服務管道。	1-12月
	與醫療機構簽訂員工身心健康服務方案，進行個別心理諮詢輔導服務。	4-12月

培育訓練	<p>主管人員訓練：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 各級主管人員得參加內部或外部訓練機構辦理之面談技巧、心理諮商、危機處理及團隊建立相關課程。</li> <li>2. 利用線上學習機制修習相關課程。</li> </ol>	5-12月
	<p>承辦人員訓練機制：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 薦送承辦同仁參加公務人力發展中心辦理「心理學應用專班」、「面談與諮商進階專班」、「面談技巧研習班」等相關班期訓練。</li> <li>2. 利用線上學習機制修習相關課程。</li> </ol>	配合公務人力發展中心課程時間
訓練提供身心健康相關資源	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 提供衛福部建置之臺灣 e 院網站 (<a href="http://spl.hso.mohw.gov.tw/doctor/">http://spl.hso.mohw.gov.tw/doctor/</a>)，藉由網上專業醫師、藥師、營養師親切快速之答詢與引導就醫，作醫療諮詢，以助身心健康領域學習新知。</li> <li>2. 購買相關書籍、影音資源。</li> </ol>	1-12月
問卷調查	辦理「本署員工協助方案服務滿意度調查」。	10-11月 (得配合本署員工滿意度調查實施)

#### 陸、其他

有關同仁提出本計畫服務之資料保存及調閱規定，依「衛生福利部食品藥物管理署員工協助方案諮詢服務資料保存及調閱注意事項」辦理。

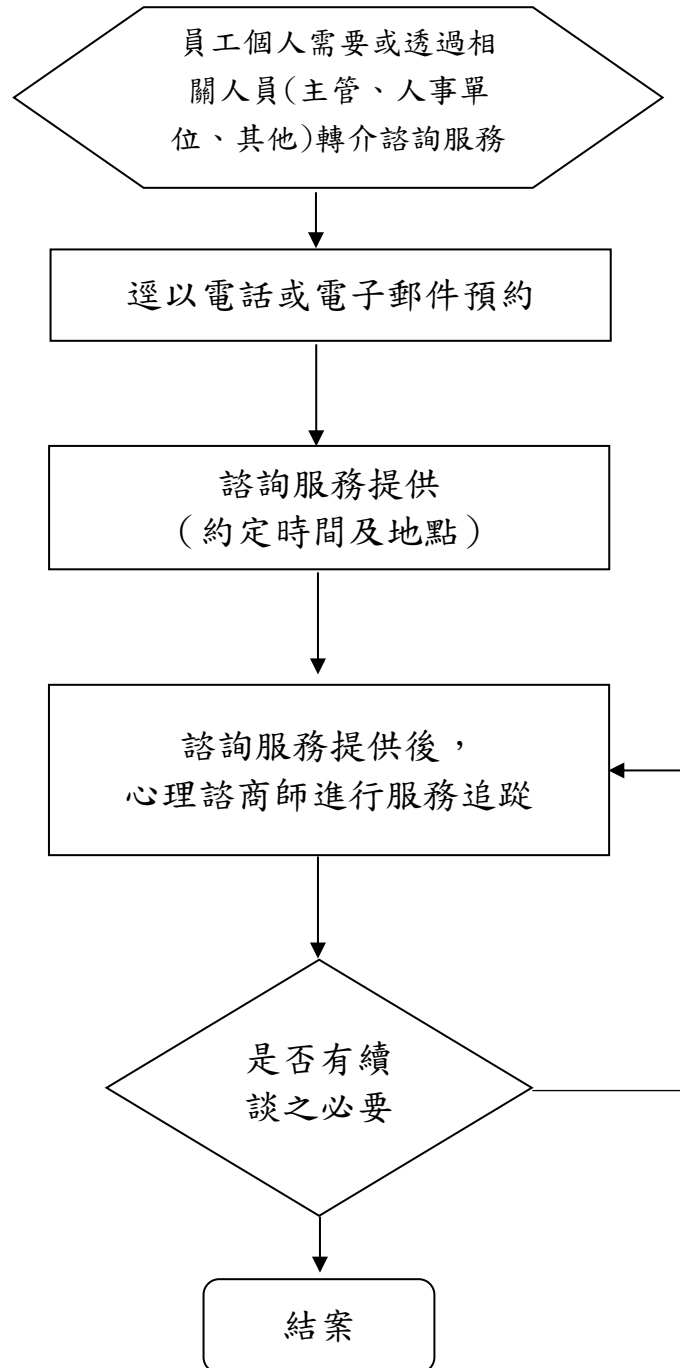
#### 柒、經費

辦理本計畫所需經費，由本署年度預算相關經費項下支應。

捌、本計畫經簽奉核定後實施，並得依實際需要修正之。

附表 1

## 食品藥物管理署一般個案處理流程



## 附表 2

### 食品藥物管理署員工協助方案個案處理紀錄表

【永久保密】

個案類型	<input type="checkbox"/> 一般個案 <input type="checkbox"/> 危機個案 <input type="checkbox"/> 非自願個案		
輔導日期	年    月    日(星期    )	時間	
地    點		會議次數	第    次
輔導人員			
列席人員			
記    錄			
受輔導人基本資料			
姓    名		性    別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
出生日期	年    月    日	年    齡	
婚姻狀況	<input type="checkbox"/> 未婚 <input type="checkbox"/> 已婚 <input type="checkbox"/> 離婚 <input type="checkbox"/> 喪偶	子女人數	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有 (    人)
服務單位		職    稱	
聯絡電話	(O)	緊急聯絡人	
	(H) (手機)	電    話	
問題類型	<input type="checkbox"/> 身體健康 <input type="checkbox"/> 人際關係 <input type="checkbox"/> 家庭關係 <input type="checkbox"/> 情感問題 <input type="checkbox"/> 適應不良 <input type="checkbox"/> 成癮問題 <input type="checkbox"/> 行為偏差 <input type="checkbox"/> 其他 (    )		
工作狀況			
後續轉介情形概述			
其他說明或要求事項	<input type="checkbox"/> 方便諮詢聯繫時間或時段：  <input type="checkbox"/> 有無指定地點：		

填表人：

單位主管：

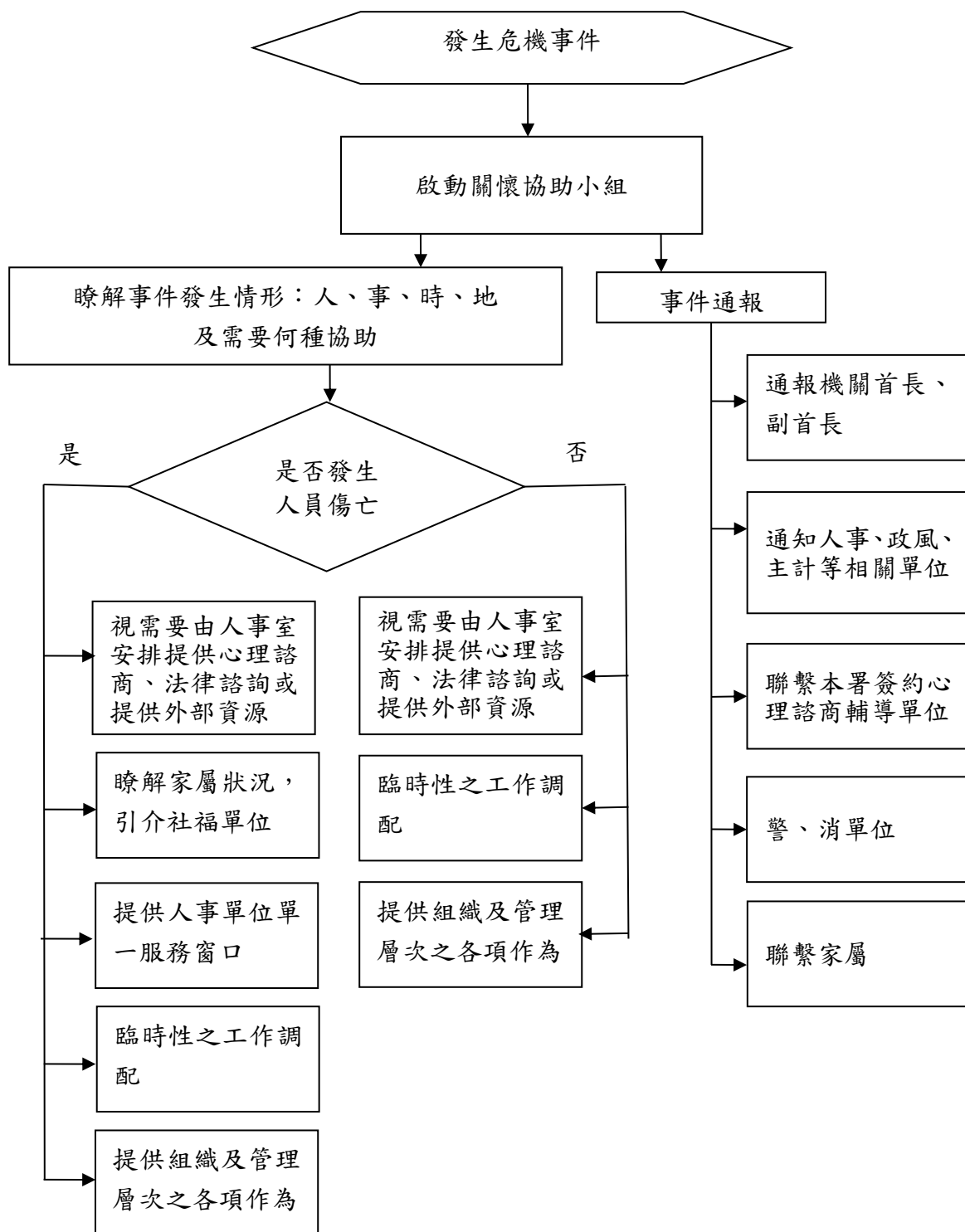
關懷協助小組：

備註:本案所有紀錄,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,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。

附表 3

### 食品藥物管理署危機個案處理流程

危機個案定義：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

### 食品藥物管理署因應緊急危機事件執行員工協助方案自行檢查表一 (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、啟動關懷協助小組			
二、通報相關單位 (一) 機關首長、副首長 (二) 相關單位 (人事、政風、主計) (三) 本署簽約心理諮商輔導單位			
三、對當事人之關懷協助 (一) 提供心理或法律諮詢資源。 (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) 臨時性之工作調整。			
四、對周邊同事之關懷協助 提供同仁心理諮詢資源			
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，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。			
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。

填表人：\_\_\_\_\_

單位主管：\_\_\_\_\_

## 附表 5

### 食品藥物管理署因應緊急危機事件執行員工協助方案自行檢查表二

（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、成立員工協助方案危機事件專案小組			
二、通報相關單位 (一) 機關首長 (二) 相關單位 (人事、政風、主計) (三) 警、消單位 (四) 本署簽約心理諮商輔導單位 (五) 家屬			
三、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。			
四、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。			



<p><b>五、對周邊同事之關懷協助</b></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><b>六、對組織（及其相關人員）之關懷協助</b></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><b>結論/需採行之改善措施</b></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。

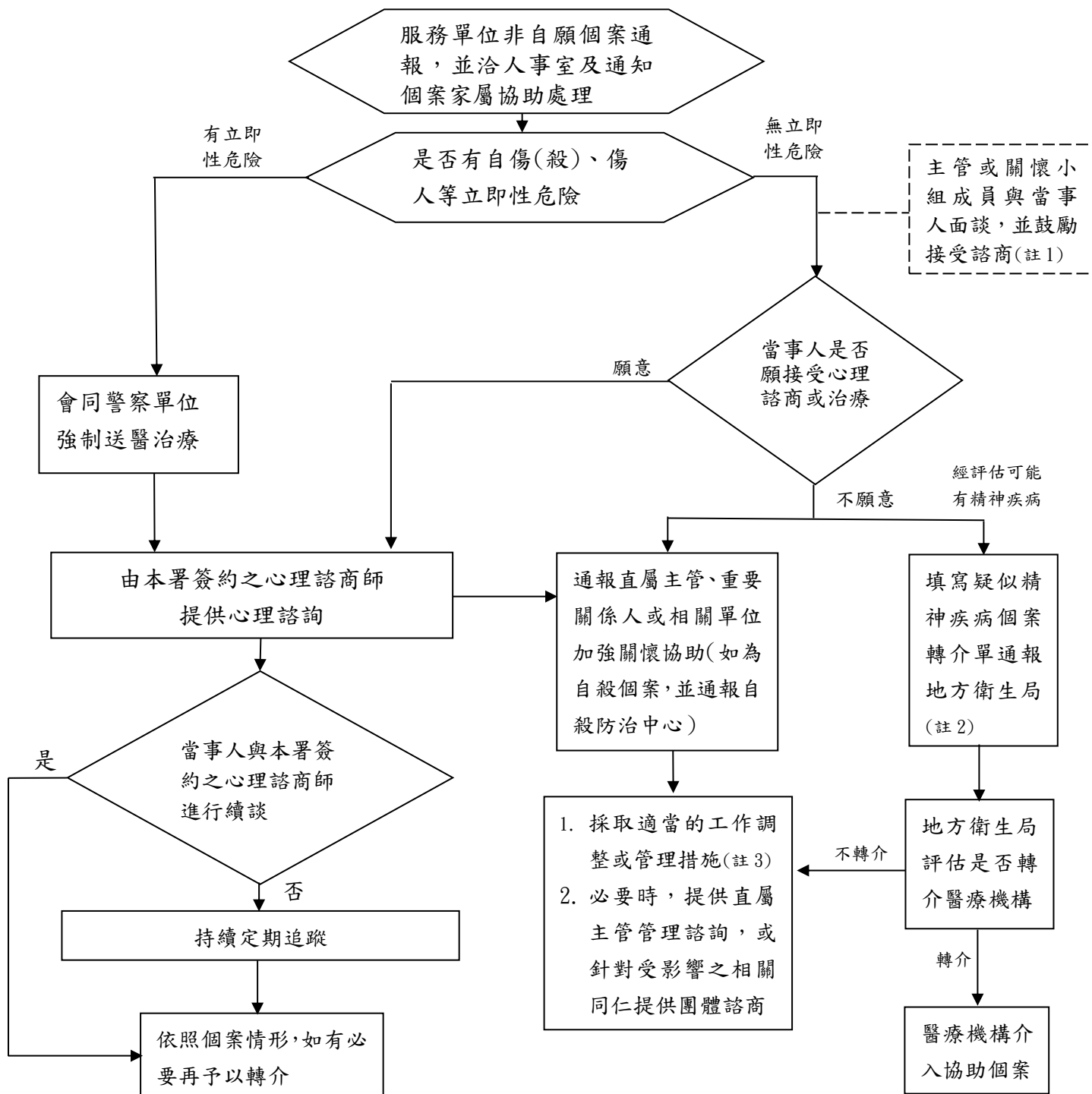
填表人：\_\_\_\_\_

單位主管：\_\_\_\_\_

# 附表 6

## 食品藥物管理署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。



註：

1. 無論當事人同意面談與否，均應填列紀錄表（附件 2），作為未來追蹤關懷之參考。
2. 可至所在地方政府衛生局網站下載轉介表。
3. 所稱適當管理措施，包含但不限於工作地點（方式）調整、依公務人員考績法或相關規定予以懲處，並列入平時考核及年終考績（核）參考。
4. 相關紀錄及佐證資料等，均應由單位簽陳存檔。