

**E**mployee **A**ssistance **P**rogram

# 彰化縣政府員工協助方案

我們與EAP的距離~員工協助挺你到底

# 目錄 / CONTENTS

## 01 **WHAT'S EAP ?**

( EAP簡介 )

## 03 **我們的服務**

( EAP服務對象及諮詢方式 )

( EAP服務流程 )

( EAP專屬服務資源介紹 )

## 02 **為什麼需要 EAP?**

( 推動EAP目的說明 )

## 04 **我們的承諾**

( 保密協定 )

# 01 章節 PART

## WHAT'S EAP ?

- EAP簡介GO

# EAP的意涵

01

## 定義

員工協助方案 ( Employee Assistance Programs , EAPs ) 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。  
( EAPA , 2010 )

02

## 圖示



03

## 目的

不只是消極協助員工處理影響工作績效的問題，更應該積極地協助組織**建立溫馨關懷的工作情境，提升工作士氣及組織效能**。

# 02 章節 PART

## 為什麼需要EAP？

- 推動EAP目的說明

## EAP推動目的說明

### EAP挺你到底！

想一想自己是不是有以下情形：  
一直在工作崗位上默默認真努力的您，  
是否被莫名的壓力壓的喘不過氣？  
是否在工作與家庭中左右為難？  
是否忽視了自己健康的重要性？

**五心級溫馨關懷的美好職場，讓您再次發覺生活的美好！**

- 1 協助員工適應工作與環境。
- 2 協助改善員工出缺勤狀況，減少流動率。
- 3 協助改善員工生產力及工作表現。
- 4 提升員工及主管對組織的滿意度，增加向心力。
- 5 改善組織內人際關係。
- 6 促進組織內溝通效能。
- 7 協助組織留住有價值的員工。

# 03 章節 PART

## 我們的服務

- EAP服務對象及諮詢方式
- EAP服務流程
- EAP專屬服務資源

# 服務對象及諮詢方式

## 服務對象

彰化縣政府暨所屬機關學校職員、教師、約聘僱人員、工友(含駕駛、技工)、臨時人員等。

## 諮詢方式

1. 撥打人事處專線1412
2. 直接與專屬合作機構聯繫
3. 員工協助方案(EAP)專屬網站線上申請

(<http://163.23.69.22/chcg/chcg-person-eap/index.htm>)





# 服務流程~個別(團體)諮商服務流程

## 當事人依需求主動申請服務

- 生命線協會 (726-9995)
- 人事處企劃科 (753-1412)
- 員工協助專屬網站申請

## 專業資源機構評估

- 初步晤談
- 每星期一至五
- 上午9時至下午4時

## 提供專業諮詢服務

- 與心理師約定時間及地點每次諮詢時間1小時
- 可申請公假前往
- 每人每年提供4次免費心理諮商

## 持續追蹤關懷

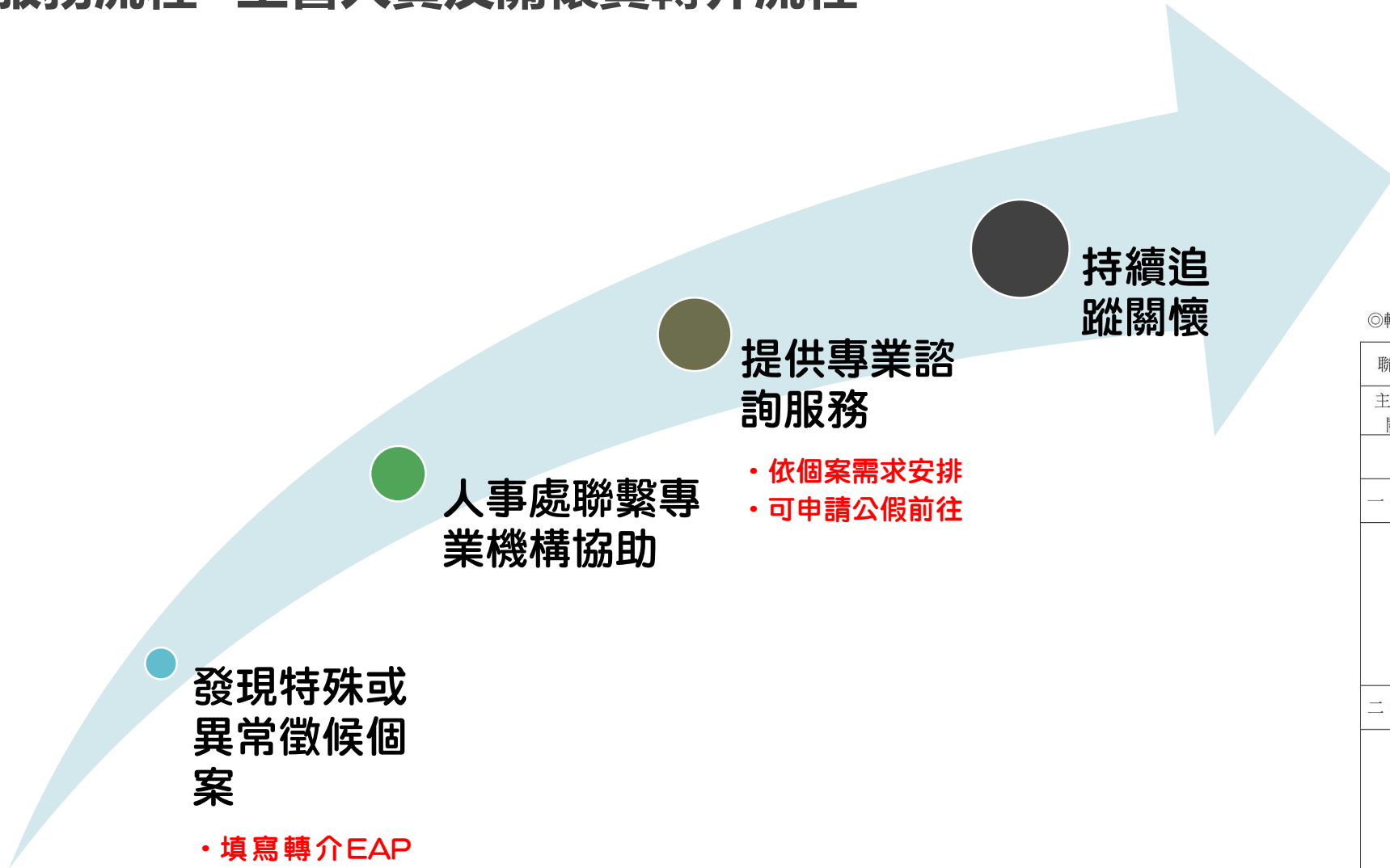
彰化縣政府個別諮詢~「每人每年4次免費心理諮商」服務申請表

申請人姓名		服務單位	
電話		電子信箱	
諮商地點	<input type="checkbox"/> 彰化縣新住民家庭服務中心4樓會談室(彰化市南郭路1段60號) <input type="checkbox"/> 申請人服務機關隱密性獨立空間(需經心理諮商師同意配合前往)		
諮商項目	<input type="checkbox"/> 情緒困擾 <input type="checkbox"/> 人際關係 <input type="checkbox"/> 壓力調適 <input type="checkbox"/> 生涯規劃 <input type="checkbox"/> 職場倦怠 <input type="checkbox"/> 管理策略 <input type="checkbox"/> 工作適應 <input type="checkbox"/> 家庭關係 <input type="checkbox"/> 性別議題 <input type="checkbox"/> 其他：_____		
問題簡述			
備註	1.本服務對於所談論議題內容依相關法令(如心理師法)、個人資料保護法、相關專業倫理規定及本機關 EAP 資料保密、保存及調閱規定予以保密，請同仁無須擔心隱私問題。 2.同仁申請 EAP 服務時，可透過以下方式，由晤談人員協助安排： (1)生命線協會：專線 726-9995、E-mail： <a href="mailto:lifeline@ms43.hinet.net">lifeline@ms43.hinet.net</a> 。 (2)人事處企劃科專屬行政窗口：專線：753-1412、E-mail： <a href="mailto:omega0803@email.chcg.gov.tw">omega0803@email.chcg.gov.tw</a> 。 (3)員工協助方案專屬網站線上申請(刻正建置中，另函通知)。		

彰化縣政府團體心理諮商服務申請表

團體諮商基本資料			
聯絡人姓名		服務單位	
電話		電子信箱	
諮商人數	_____人	團體諮商經驗	<input type="checkbox"/> 無。 <input type="checkbox"/> 有，於____年____月____日曾參加過團體諮商，此為第____次。
問題簡述			
備註	1.本服務對於所談論議題內容依相關法令(如心理師法)、個人資料保護法、相關專業倫理規定及本機關 EAP 資料保密、保存及調閱規定予以保密，請同仁無須擔心隱私問題。 2.同仁申請 EAP 服務時，可透過以下方式，由晤談人員協助安排： (1)生命線協會：專線 726-9995、E-mail： <a href="mailto:lifeline@ms43.hinet.net">lifeline@ms43.hinet.net</a> 。 (2)人事處企劃科專屬行政窗口：專線：753-1412、E-mail： <a href="mailto:omega0803@email.chcg.gov.tw">omega0803@email.chcg.gov.tw</a> 。 (3)員工協助方案專屬網站線上申請(刻正建置中，另函通知)。		

# 服務流程~主管人員及關懷員轉介流程



彰化縣政府主管人員(關懷員)轉介EAP諮詢(商)服務申請表

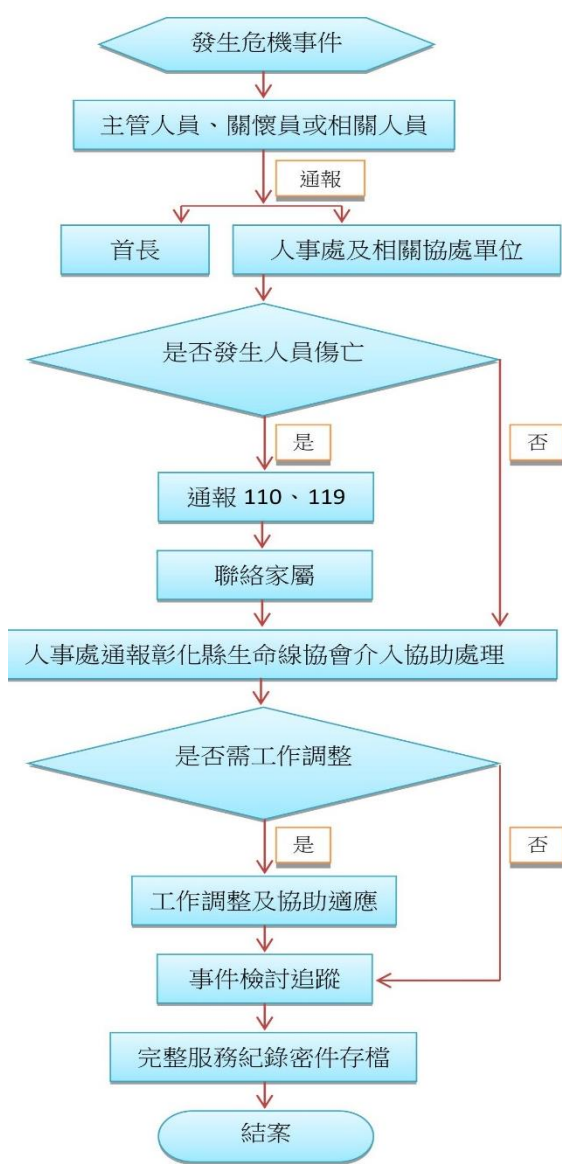
◎轉介日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

聯絡資訊	姓名	電話
主管人員/ 關懷員		
同仁		
一、同仁工作績效行為或須協助議題描述		
二、影響同仁該行為/議題的可能原因(含工作及個人)		
主管或關懷員簽名		

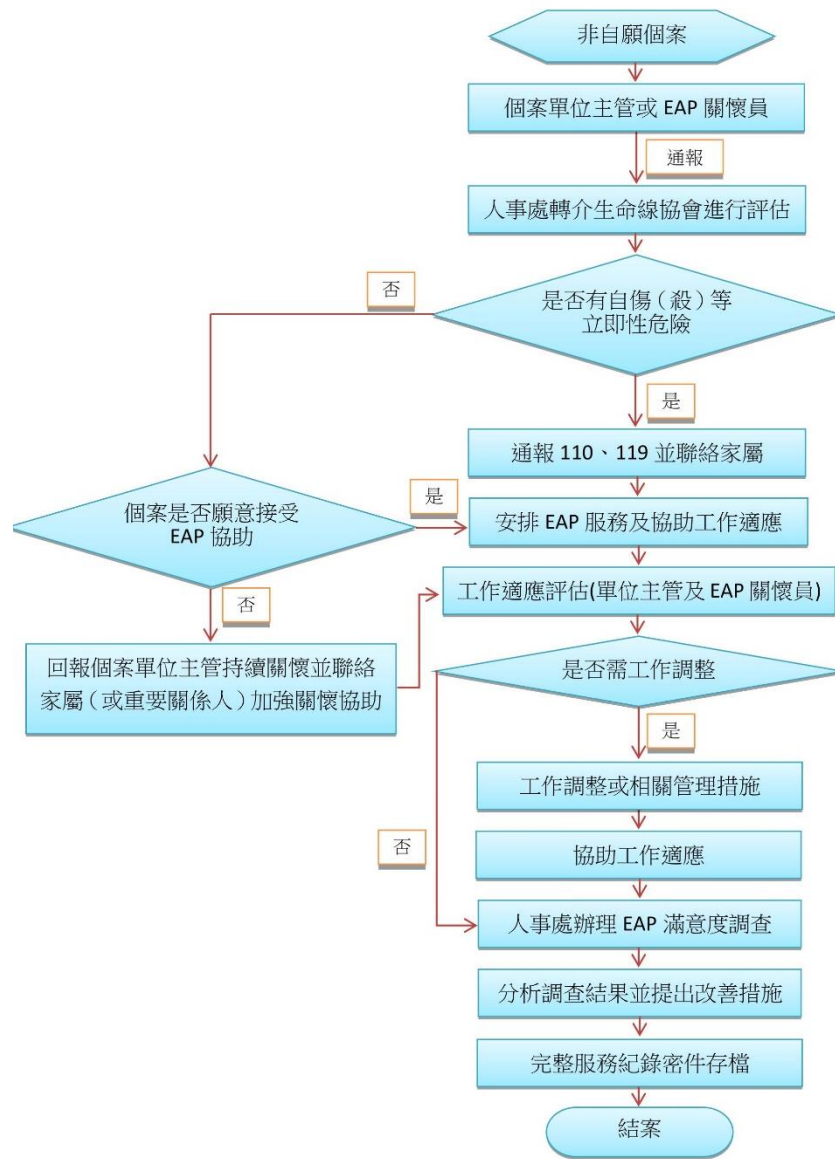
- 一、建議主管(關懷員)於轉介同仁使用EAP服務時，能先以本轉介單與同仁進行工作行為回饋面談，針對同仁的工作問題加以討論，並於有需要時，鼓勵同仁接受EAP之協助服務。
- 二、本服務對於所談論議題內容依相關法令(如心理師法)、個人資料保護法、相關專業倫理規定及本機關EAP資料保密、保存及調閱規定予以保密，請同仁無須擔心隱私問題。
- 三、本表單填寫完畢請回傳至E-mail：omega0803@email.chcg.gov.tw，或電洽04-7531412。

# 服務流程~危機個案、非自願個案、績效不彰員工處理流程

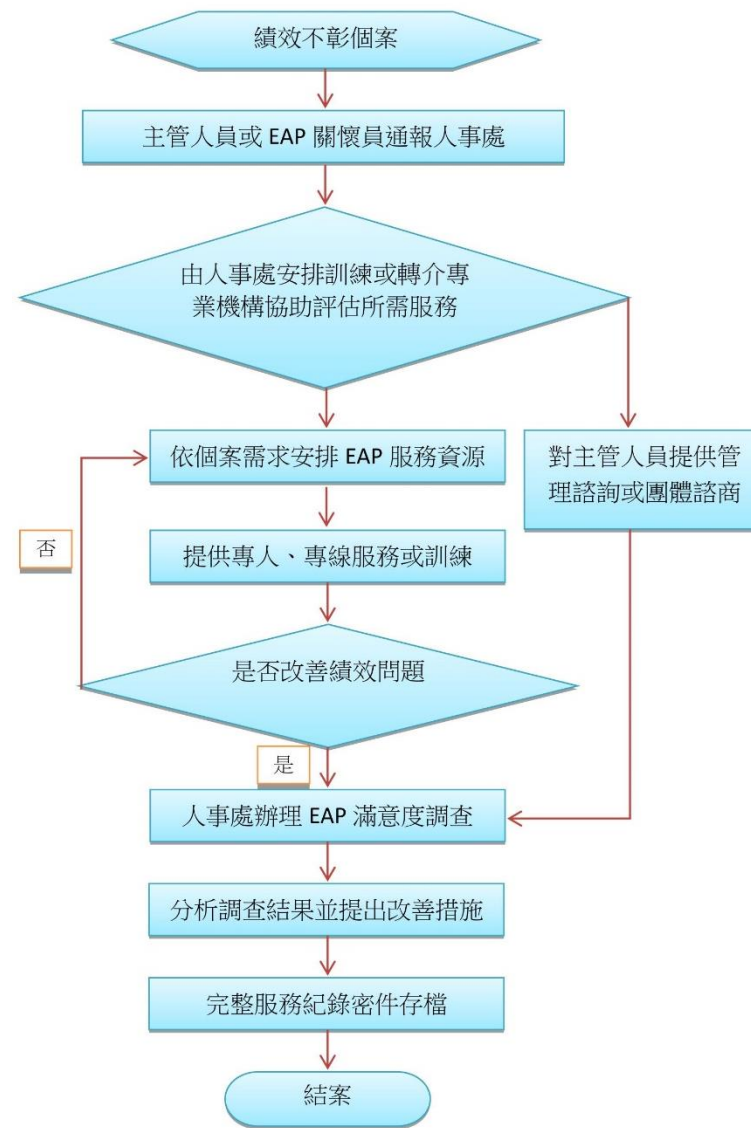
## 彰化縣政府危機個案處理流程



## 彰化縣政府非自願個案處理流程



## 彰化縣政府績效不彰員工處理流程



## 心理諮詢服務

為了取得身心靈平衡，提供壓力調適、情緒管理、職場人際調適、生涯各階段重大危機的因應與管理等諮詢服務。

## 法律諮詢服務

包括公務上面臨的法律問題、車禍、債務、遺產、婚姻、衝突等服務。

## 財務諮詢服務

提供完整的理財建議，從節稅、投資、保險、資產配置等諮詢服務。



## 醫療保健諮詢服務

從內到外提供飲食營養、用藥安全、運動保健、健康檢查評估建議、衛教諮詢服務。

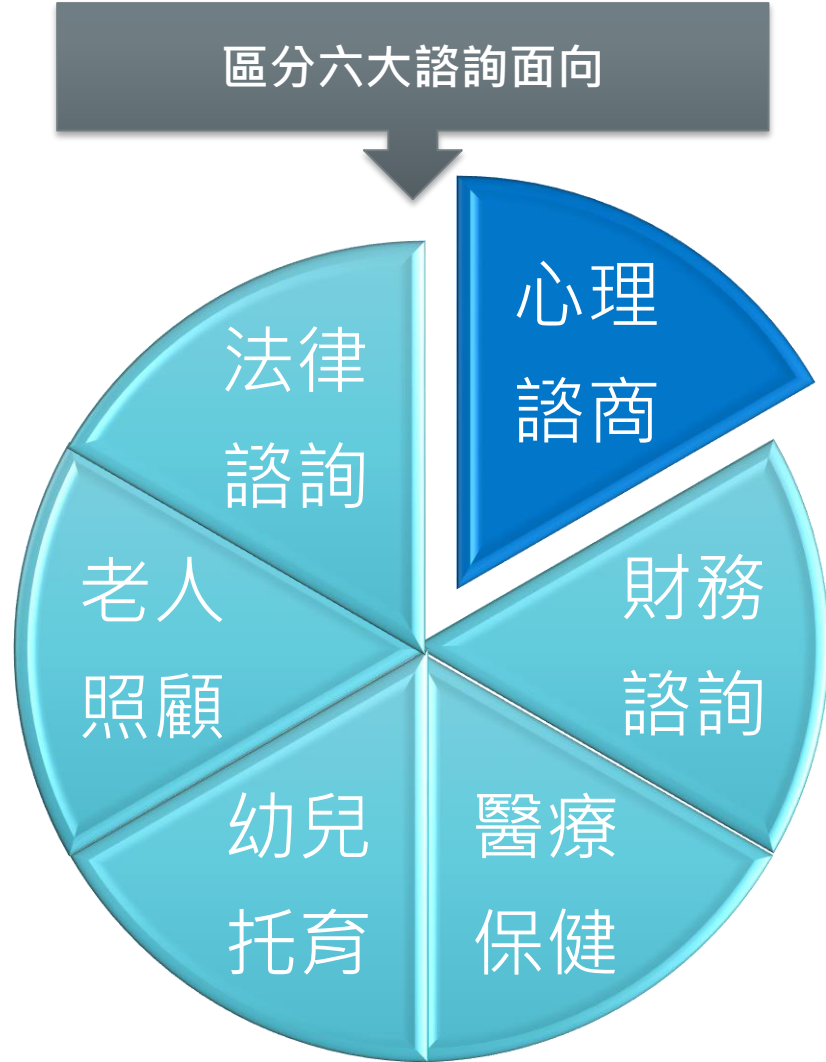
## 老人照顧諮詢服務

提供長期照顧機構、交通服務、行動到宅沐浴、長照居家喘息、長照居家服務等諮詢服務。

## 幼兒托育諮詢服務

提供媒合服務、托育諮詢、協助檢視育兒環境及照護情形、協助申請托育補助等服務。

# EAP專屬服務資源~心理諮詢服務



## 服務內容

包括心理、組織、管理、人際關係、壓力調適、情緒管理、生涯各階段重大危機之因應等諮詢(商)服務。

## 內部資源：幸福協談室

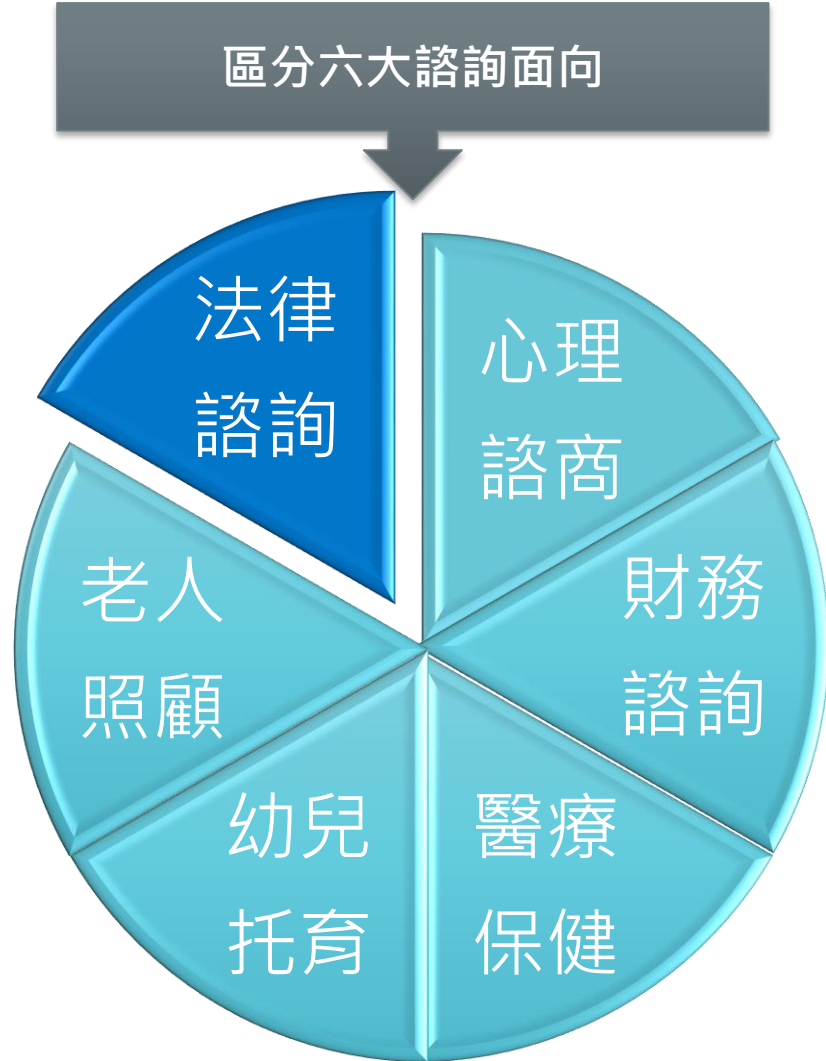
提供個人及團體心理諮商服務，每月第3個禮拜一於本府7樓第三會議室，每次3個名額；另團體諮詢服務採預約制。

## 外部資源：每年每人補助4次免費心理諮商(可請公假)

- 一、服務單位：彰化縣生命線協會
- 二、服務人員：社工師 陳幼汶小姐
- 三、免費諮詢專線：7269995
- 四、電子郵件：life1995@ms43.hinet.net
- 五、諮詢方式：電話晤談、面談服務、電子郵件、書面諮詢等。



# EAP專屬服務資源~法律諮詢服務



## 服務內容

包括買賣房屋或汽（機）車糾紛、購屋或租屋契約、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：本府1樓消費者服務中心

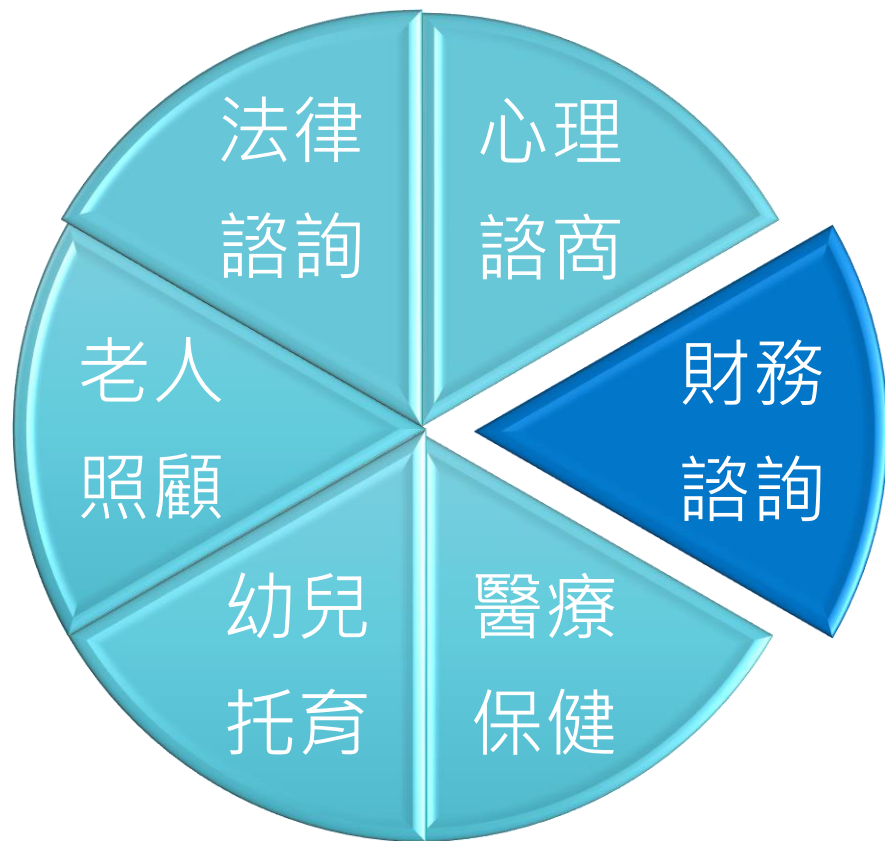
平日夜間免費法律諮詢：每周一晚上6時至8時，以15人為上限。

## 外部資源：彰化縣生命線協會

- 一、諮詢地點：彰化縣新住民家庭服務中心4樓會談室
- 二、服務人員：社工師 陳幼汶小姐
- 三、免費諮詢專線：7269995
- 四、電子郵件：life1995@ms43.hinet.net
- 五、諮詢時間：每週二下午2時至4時。

# EAP專屬服務資源~財務諮詢服務

區分六大諮詢面向



## 服務內容

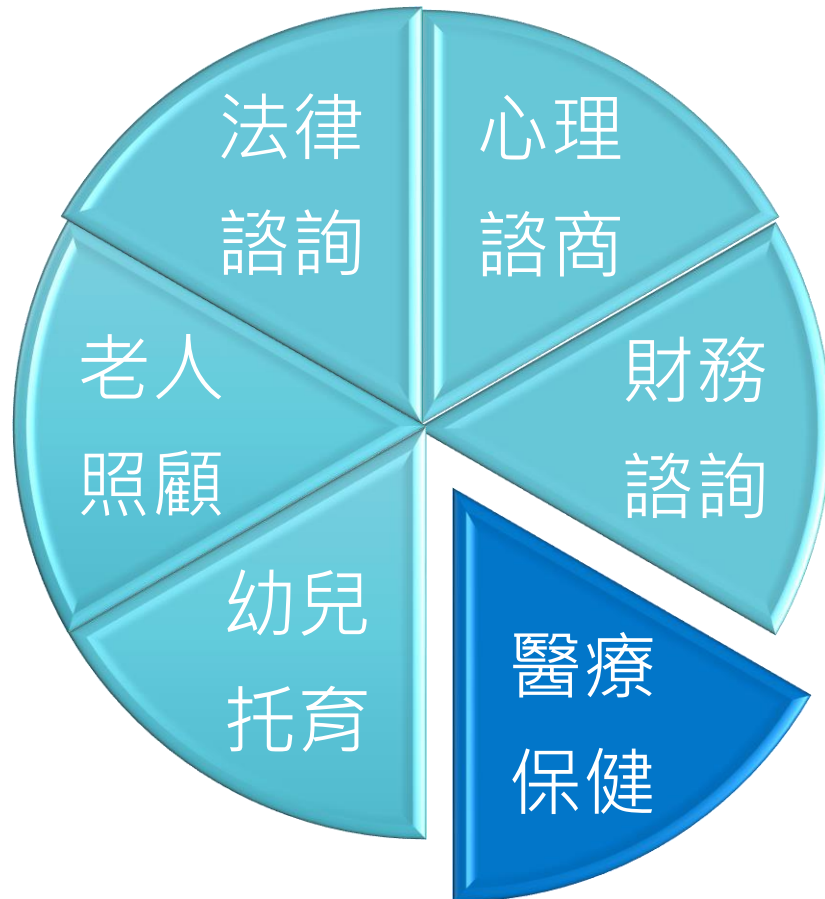
包括保險規劃、稅務規劃及其他財務規劃等諮詢服務。

## 提供服務單位及諮詢專線

- 一、服務單位：  
富邦人壽彰育通訊處
- 二、服務人員：經理 張慈芳小姐
- 三、免費諮詢專線：  
733-1783  
0934-186-669
- 四、諮詢方式：電話晤談、面談服務、  
電子郵件、書面諮詢等方式。

# EAP專屬服務資源~醫療保健諮詢服務

區分六大諮詢面向



## 服務內容

包括身體健康、飲食營養、用藥安全、健康檢查、各項衛教等諮詢服務。

## 提供服務單位及諮詢專線

一、服務單位：

彰化基督教醫院

彰化秀傳紀念醫院

二、免費諮詢專線：

彰化基督教醫院：725-6652 許護理師

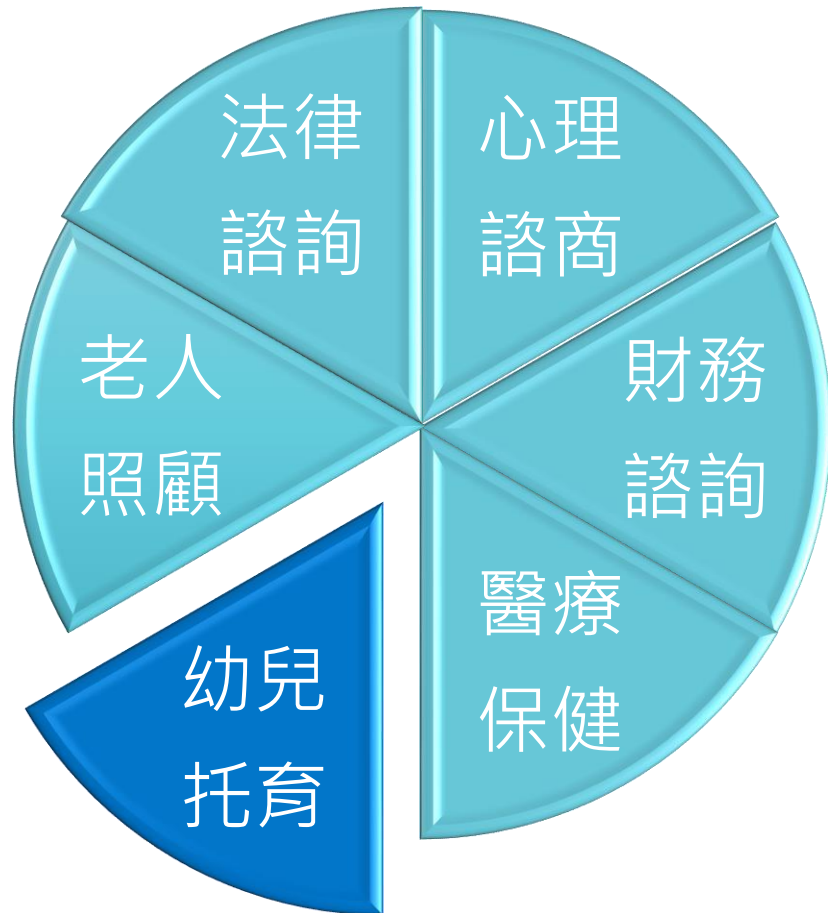
彰化秀傳紀念醫院：0800-070-088 賴先生

三、諮詢方式：電話諮詢方式。



# EAP專屬服務資源~幼兒托育諮詢服務

區分六大諮詢面向



## 服務內容

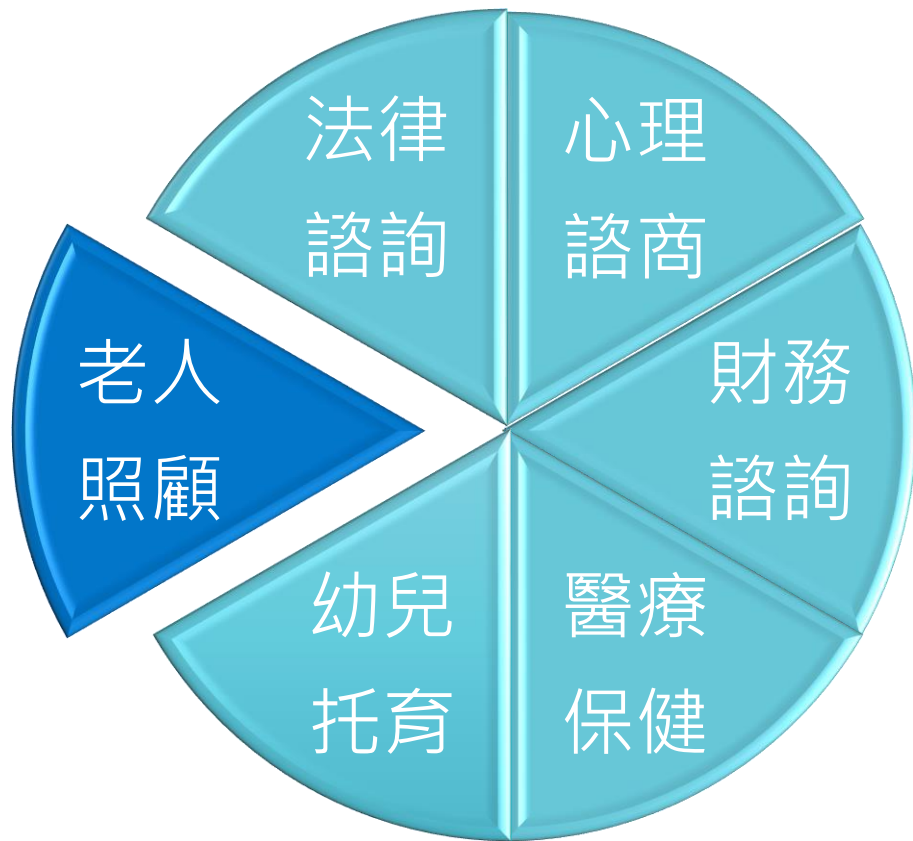
包括媒合服務、托育諮詢、協助檢視育兒環境及照護情形、協助申請托育補助等。

## 提供服務單位及諮詢專線

- 一、服務單位：  
彰化縣保母協會
- 二、服務人員：輔導員 顏湘紫小姐
- 三、免費諮詢專線：  
762-2281
- 四、電子郵件：[hbm107131@gmail.com](mailto:hbm107131@gmail.com)
- 五、諮詢方式：電話諮詢。

# EAP專屬服務資源~老人照顧諮詢服務

區分六大諮詢面向



## 服務內容

包括諮詢及轉介，類別包含日間照顧、長期照顧機構(長照型、養護型、失智型及安養)、交通服務、行動到宅沐浴、長照居家喘息、長照居家服務等。

## 提供服務單位及諮詢專線

- 一、服務單位：  
秀老朗日間照護中心
- 二、服務人員：杜小姐
- 三、免費諮詢專線：  
837-8009分機 16  
0968-329-178
- 四、電子郵件：[palyu12017@gmail.com](mailto:palyu12017@gmail.com)
- 五、諮詢方式：電話晤談、面談服務、電子郵件、書面諮詢等方式。

# 04 章節 PART

## 我們的承諾

- 保密協定

# 絕不強迫，適應需求

倫理規範及事前須知

申請出於  
個人自由  
意志

適應當事  
人需求

諮商過程中，  
得隨時要求  
終止服務

## 貼心服務

人事人員將依您的需求轉介專業心理師，並做時間、地點最適切之安排。

# 全程保密，安心使用

倫理規範及事前須知

全程  
保密

## 密件處理

1. 本服務之所有紀錄，及求助同仁之個人資料，均依相關法令及專業倫理予以保密及保存。
2. 只有協助轉介人員知道誰使用本項服務。
3. 核銷過程密件處理，**不會揭露當事人姓名**，請您安心使用！

## 保密的特殊情況

依台灣輔導與諮商學會諮商專業倫理守則規定：

1. 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。
2. 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。
3. 諮商師負有預警責任時。
4. 法律規定。
5. 當事人有致命危險的傳染疾病時。
6. 評估當事人有自殺危險時。
7. 當事人涉及刑事時。



# 彰化縣政府EAP挺你到底

## 績效UP UP 關懷 ALWAYS WILL

還有許多疑問?  
歡迎隨時撥打**04-7531412**  
由專人為您服務

