**新竹市立建功高級中學113年度推動員工協助方案實施計畫**

113年4月22日核定

**壹、依據**

一、行政院民國 102 年 4 月 2 日院授人綜字第 1020029524 號函頒「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」。

二、新竹市政府及所屬機關學校員工協助方案(Employee Assistance Programs，以下簡稱 EAP)。

**貳、目的**

一、落實人本關懷，透過多元的專業服務，規劃適當方案與提供資源，發現並協助同仁解決可能影響工作績效之相關問題，使同仁能以健康的身心投入工作，提升其服務效能及職場幸福感。

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：**本校教職員、約聘僱人員及約用(臨時)人員。

**肆、辦理時程：**113年1月1日至113年12月31日止。

**伍、辦理單位：**由人事室成立推動小組，並依學校組織特性及同仁需求，推動EAP各項業務。

**陸、工作項目**

**一、計畫擬定**

（一）訂定EAP年度計畫：

1、結合市長「老幼共好、新竹好學、產業創新、交通暢行、青年活力、智慧治理、宜居永續、健康安心、幸福友善、美感新竹」十大施政理念，積極建立各項友善職場措施，讓同仁安心幸福工作。

2、EAP員工協助方案推動納入113 年度施政計畫。

3、依據112 年度推動 EAP滿意度調查結果及 113 年推動 EAP需求調查結果」，針對組織、性別、職務、年齡、身心障礙等不同組織、身分及層級的需求，設計差異化方案，並重視個案，作為年度方案規劃參考依據。

4、盤點及整合相關內外部資源，建置 EAP資源地圖，並納入服務範圍。

(二)完善 EAP服務流程：重新檢視以下 3 項處理流程及相關表件(附件一~八)，並於必要時酌作修正。

1、一般個案處理流程：依同仁需求，可逕向市府委外專業機構申請個人諮詢服務，或透過 EAP關懷員協助轉介申請 EAP服務，按一般個案處理流程。

2、危機個案處理流程：

1. 當發生重大意外造成員工傷亡或猝死，或因員工個人生（心）理、精神因素有自殺（傷）行為或殺（傷）人意圖或其他嚴重影響單位同仁情形，服務單位通報人事室後（通報單如附件四），由人事室通報校長並啟動危機個案處理流程，並聯繫有關單位會同處理。
2. 危機事件個案相關單位於瞭解事件發生情形後，進行初步評估並判定個案需要何種協助。
3. 依據實況，採行因應措施：
   1. 發生人員傷亡：通知警消單位送醫救治並同時聯繫個案家屬，依個案狀況提供 EAP相關協助。
   2. 無人員傷亡：對個案提供後續 EAP相關協助，並視情形聯繫個案家屬加強關懷協助。
   3. 受個案影響或參與個案協助的相關人員，視需求提供 EAP協助。 3、非自願個案處理流程：
4. 本校同仁因生（心）理等因素，致工作績效不佳、情緒不穩定，甚 至嚴重影響自身或他人工作狀況時，服務單位主管通報人事室協助，由人事室會同非自願個案之單位主管初步評估判斷個案是否有立即性危險，啟動非自願個案處理流程。
   1. 無立即危險者，進一步請當事人接受 EAP協助。如當事人願意接 受，則提供 EAP及工作適應協助；如當事人不願意接受，則回報當事人主管並視情況採取相關作為（如：聯繫重要關係人或家屬，請其加強關懷協助）。
   2. 有立即危險性者，通知警消單位送醫治療並同時通知家屬。
5. 評估個案工作適應情形及是否適任原職務，如無法適任原職務，進行工作調整，並提供個案新任工作之適任訓練，持續關懷與定期追蹤，且將相關資料及服務紀錄依規定存檔。

**二、提供各項服務、宣導及規畫方案**

(一)EAP關懷員建置及培力：

1、由本校一級單位主管以上及資深並具有熱心關懷特質之同仁擔任EAP關懷員，實施各項EAP基本訓練，使其能在服務單位同仁遇EAP需求時，能及時並主動提供關懷與慰問，暸解其需求，並協助轉介相關服務。

2、薦送EAP研習課程：薦送本校EAP關懷員參加公務人力發展學院辦理 EAP專業課程，並掌握相關人員參訓的狀況。

3、滾動式檢視修正本校EAP協助方案實施計畫相關內容及服務流程，提供同仁參考運用。

(二)主管人員培力：

1、於本校人事室網站「員工協助專區」提供相關管理培訓訊息，強化本校各級主管對 EAP之認識及支持。

2、新手協助：初任主管人員主動提供市府EAP相關管理諮詢管道，以減輕因職位調陞所引發的角色衝突或壓力，協助提升團隊績效。

(三)一般人員培力：

1、各式管道宣傳：透過本校Line帳號「建功公告訊息社群」及人事室網站「員工協助專區」及電子郵件等管道向所有同仁表達關心，並提供EAP之相關訊息。

2、滾動式增修本校人事室網站「員工協助專區」資訊內容，以利同仁參考使用。

3、設計及製作 EAP手舉牌，增加 EAP的曝光率，進而提升同仁對於 EAP之認識。

4、每月轉傳市府「人事服務月刊」電子訊息，宣導並讓同仁了解有關公務人員權益及身心健康等資訊。

(四)新進人員協助：

1、於新進人員到職時提供員工協助方案內容小卡，讓同仁隨時參考，並擴充更新本校人事室網頁「新進人員專區」相關表件及訊息。

2、提供醫療保險資訊：提供新進同仁團保資訊，以確保同仁獲取相關保險及醫療訊息。

(五)身心障礙人員協助：

1、運用各式宣導管道使其知悉EAP內容，並依個別需求提供客製化服務。

2、透過會議提出職務再設計、辦公場域規劃、相關輔具提供等需求，逐步改善職場工作環境，建立舒適、平等、尊重、友善之職場環境。

(六)性別EAP措施：

針對不同性別在工作、生活上可能遇到的困境，舉辦關懷講座或課程。另對於受有身孕之同仁或配偶有身孕之同仁，提供必要的資訊以供參 考或建置資源地圖專區，以提供適當協助。

**三、提供諮詢服務**

(一)提供各項諮詢服務(附件九)：

1、心理諮詢：

1. 由市府委託宇聯管理顧問有限公司辦理心理諮詢及家庭會談服務，提供每人每年 4 小時的免費諮商服務，經諮商師評估仍需續談者，至多得補助至 6 小時。
2. 本市社區心理衛生中心提供民眾心理諮詢及心理諮商服務及精神、自殺、家暴或性侵等個案之關懷訪視服務、辦理多元心理健康促進活動等服務事項。
3. 由本市教師諮商輔導支持服務協助本市教師及教保員覺察與學習壓力釋放及身心平衡，進而改善心理健康，發展心理支持力量。

2、法律諮詢：由市府民政處於每週一、三、五下午邀請法律扶助顧問免費提供法律諮詢服務。

3、醫療諮詢：結合本市衛生局（所）現有醫療保健資源，提供諮詢服務。

4、財務諮詢：由本市稅務局、地政事務所地政士志工提供諮詢服務。

5、家庭諮詢：由本市家庭教育中心提供電話諮詢及預約面談。

6、組織及管理諮詢：由市府人事處及人事室提供組織及管理諮詢服務。

7、性騷擾諮詢：由市府社會處、人事處及人事室提供諮詢服務。

(二)辦理各面向活動及多元服務(附件十)：

1、工作面

1. 積極鼓勵本校教職員參加研習及專書讀書會等活動。
2. 辦理職員會議，針對身心障礙同仁，辦理相關權益宣導研習，提供「職務調整」、「職務再設計」服務，以期協助適應職場，建立友善職場環境。
3. 同仁懷孕、重大傷病及身心障礙或家庭成員重大傷病、身心障礙及就讀國小以下學童之照顧，得申請調整上下班時間，以期工作與家庭兼顧。

2、生活面

1. 鼓勵同仁參加市府辦理之情緒控管、財務觀念建立、親子教養等生活議題辦理各式講座。
2. 完成子女托育現況及需求調查，轉知市府特約廠商名冊及優惠資訊。

3、健康面

1. 於後疫情時代，本校賡續提供各式防疫訊息以維護同仁健康。
2. 轉知各式身心健康講座訊息，例如運動保健、壓力調適、飲食營養等。
3. 線上心理健檢：於本校人事室網頁員工協助專區提供各式身心理線上健檢，如衛生福利部「簡式健康表」及「壓力指數測量表」等，鼓勵同仁至線上檢測，依測試結果評估自我身心狀況，並提供相關協助資源。

4、組織及管理面

1. 針對本校及所屬機關正值組織調整之單位主管，推薦市府辦理之相關組織變革管理、面談技巧、團隊建立等課程。
2. 性騷擾防治：除加強宣導防治外，並針對同仁在職場上所構成性騷擾案件提供各式協助，包含諮詢、醫療或心理諮商等其他社會福利資源。

四、成效評估

(一)進行EAP需求問卷調查並分析調查結果，作為下一年度規劃、辦理各項活動之重要參據。

(二)滿意度調查分為單一活動(包括單次講座及諮商)或整體EAP的滿意度調查分析，調查結果回饋到次年度之計畫。

(三)依據諮詢問題進行分類，藉由同仁諮詢類型之統計，據以提供所需服務。

柒、經費來源

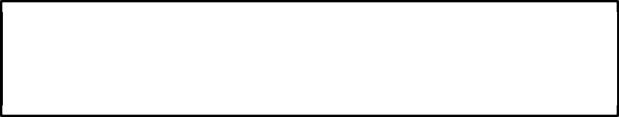
本計畫所需經費，由本校人事室相關經費項下支應。

捌、本校同仁如須於辦公時間使用本方案各項服務，應依「教師請假規則」及「公務人員請假規則」之規定，辦理請假事宜(得申請公假)。

拾、本計畫奉核定後實施，如有未盡事宜得隨時調整修正之。

附件一

一般個案處理流程



當事人個人需要

申請員工協助方案(EAP)服務

由當事人與 EAP 專責單位

或「宇聯管理顧問有限公司」聯繫

約定諮詢(商)時間與地點

當事人與專業人員進行諮詢(商)

服務紀錄依規定存檔

結 案

聯繫窗口：

人事處組織任免科

電話：(03)5216121 轉 343

宇聯管理顧問有限公司電話：(02)2986-3099、

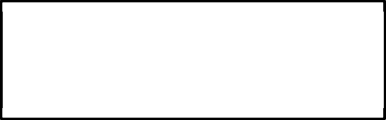
(02)2382-7335

電子郵件： world.wide.unionl@gmail

.com

附件二

主管人員轉介流程



發現個案

主管人員提出轉介個案申請

由 EAP 專責單位或

「宇聯管理顧問有限公司」判斷所需服務

否

依個案需求安排

EAP 專業人員

對主管人員

提供管理諮詢

提供 EAP 服務(註)

是否改善個人議題

是

結 案

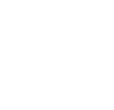
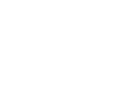
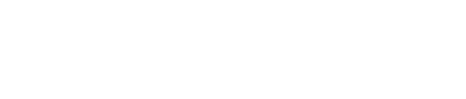
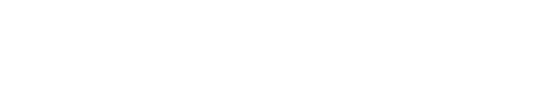
註、EAP提供之關懷協助，例如：

1. 提供心理諮商。
2. 提供法律諮商。
3. 臨時性之工作調整。
4. 臨時替代性之工作人力投入。
5. 協助辦理人事差假補助事宜(例如請假、相關補助、慰問金發放等規定提醒及協助辦理申請)。
6. 針對特別親近之同仁引介悲傷輔導。
7. 避免創傷後壓力症候群發生，協助安排個人或團體諮商。
8. 引介團體諮商，協助受影響單位重建工作信心及確認具體工作目標。

附件三

危機個案處理流程

發生危機事件(註 1)



發生事件單位(機關、學校)通報首長 通報人事處(室、機構)及相關協處單位

啟動 EAP機制(註 2)

是否發生人員傷亡

是  
通報 110、119

否

是

否

聯絡家屬

單位主管至醫院或同仁府上慰問

提供 EAP服務(註 3)

是否需工作調整

是  
工作調整

是

否

協助工作適應

服務紀錄依規定存檔

結 案

註 1、危機事件之定義：

* 1. 因重大意外造成同仁傷亡或猝死之情形。
  2. 因同仁個人生(心)理、精神因素引發同仁自傷、傷害人或其他嚴重影響單位同仁之情形。

註 2、啟動 EAP機制係指由人事處通報委外專業機構或專業人員介入協助處理。

註 3、EAP提供之關懷協助，例如：

1. 提供心理諮商。
2. 提供法律諮商。臨時性之工作調整。 (3)臨時替代性之工作人力投入。
3. 協助辦理人事差假補助事宜(例如請假、相關補助、慰問金發放等規定提醒及協助辦理申請)。
4. 針對特別親近之同仁引介悲傷輔導。
5. 避免創傷後壓力症候群發生，協助安排個人或團體諮商。
6. 引介團體諮商，協助受影響單位重建工作信心及確認具體工作目標。

附件四

新竹市立建功高級中學危機個案通報單

通報日期： 通報單位： 通報人姓名：

|  |  |
| --- | --- |
| 職場中突發危機事件 | □重大意外造成同仁傷亡或猝死之情形。  □同仁個人生(心)理、精神因素引發同仁自傷、傷害他人或其他嚴重影響單位同仁之情形。  □其他： |
| 事件(過程)描述： |
| 通報流程 | 通報人經由人事室通報校長，並立即啟動危機個案處理流程，並聯繫有關單位會同處理。 |

附件五

非自願個案處理流程



非自願個案通報

由單位(機關、學校)主管進行初步

評估並通報人事處(室、機構)進行協助

否

是否有自傷(殺)、

傷人等立即性危險

請當事人接受 EAP 服務

是

通知警消單位送醫治療並通知家

當事人是否

願意接受

EAP 的協助

是

安排 EAP 服務及協助工作適

工作適應評估(單位主管及 EAP 人員)

否

是

回報當事人主管

加強關懷協助

是否需工作調整

否

工作調整或相關管理措施

協助工作適應

相關服務紀錄依規定存檔

結 案

附件六

新竹市立建功高級中學員工協助方案(EAP)資料保密、保存及調閱規定

一、 目的：妥善保護當事人個人資料及隱私權，使同仁能安心申請及使用 EAP。

二、 依據：心理師法、個人資料保護法及相關專業倫理規定。三、 資料保密及保存：

(一) 資料保密：EAP各項服務之所有紀錄，及求助同仁之個人資料，均應依相關法令(如心理師法)及倫理守則予以保密及保存，除經法律程序或當事人書面授權同意外，不得對外提供(含當事人單位及各級主管)。

(二) 保密的例外：如有以下特殊情形，得向必要的對象預警或通報：

1. 有緊急且危及當事人本人或他人生命、自由、財產及安全之情況時。
2. 涉及法律責任須依法辦理或有法律規定應通報事項時(如兒童及少年福利法、家庭暴力防治法、性騷擾防治法、性侵害犯罪防治

法、優生保健法及刑法等)。

(三) 諮詢(商)紀錄依相關法令規定保存(如：心理師法規定保存 10年)，期滿予以銷毀。

四、 資料調閱規定：當事人如有調閱其個人相關資料之需求，應填寫資料調閱申請書，並由其自行負擔資料之後續使用方式與保密責任。

五、 相關資料運用：

(一) 本校關於評估 EAP辦理成效時，應以統計分析方式呈現相關資訊，不得洩漏當事人個人資料，以妥善保護當事人隱私權。

(二) 本校關於核銷 EAP諮詢(商)服務經費時，應以匿名方式，採保密措施處理。

附件七

員工協助方案諮詢(商)服務申請表

年 月 日

|  |  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 申請人姓名 | |  | | 電 話 |  | | | |
| (以下項目可洽初談人員協助填寫) | | | | | | | | |
| 申請服務方式 | | □個別諮詢(商)  □團體諮商 | | | | | | |
| 申請服務項目 | | □心理諮商  □法律諮詢  □財務諮詢  □其他 | □醫療諮詢  □組織及管理諮詢 | |  |  |  |  |
| 說 | 明 |  | | | | | | |

* 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校員工協助方案資料保密、保存及調閱規定予以保密，請同仁無須擔心隱私問題。
* 同仁申請員工協助方案服務時，請電洽人事室由初談人員協助安排。
* 同仁申請員工協助方案服務時，得依其自由意願決定是否填寫本表。

附件八

主管人員轉介員工協助方案諮詢(商)服務申請表

* 轉介日期： 年 月 日

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 聯絡資訊 | 主管 | 姓名 | | 電話 | 同仁 | 姓名 | 電話 |
|  | |  |  |  |
| 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) | | | | | | | |
|  | | | | | | | |
| 主管簽名 | | |  | | | | |

* 建議主管於轉介同仁使用員工協助方案服務時，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，鼓勵同仁接受員工協助方案之協助服務。
* 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校員工協助方案資料保密、保存及調閱規定予以保密，請同仁無須擔心隱私問題。
* 本表單填寫完畢請回傳至人事室。

附件九

「EAP員工協助方案」諮詢服務資源一覽表

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 諮詢項目 | 服務內容 | 提供服務單位及諮詢管道 |
| 心理諮詢 | 心理諮詢服務 | 一、諮商服務申請洽詢電話   1. 市府人事處：03-5216121 轉 343 2. 宇聯管理顧問有限公司：02-29863099(週一至週五上午 9:00~晚間 9:00)、02-23827335(週一至週五晚間 9:00~上午 9:00)   二、113 年委託宇聯管理顧問有限公司辦理員工心理諮商(含性騷擾受害人心理諮商)服務，為落實員工協助服務之保密措施，請逕洽宇聯管理顧問有限公司申請諮商服務  三、新竹市社區心理衛生中心專線：03-5355276四、新竹市教師諮商輔導支持服務網站  https://[www.tcare-hsinchu.com.tw/](http://www.tcare-hsinchu.com.tw/) 五、安心專線：1925(依舊愛我)  六、生命線協談專線：1995七、張老師專線：1980  八、男性關懷專線：0800-013999九、老朋友專線：0800-228585 十、社福專線：1957  十一、線上心理健檢：市府人事處網頁-員工協助專區-線上  心靈健診專區 |
| 法律諮詢 | 民、刑事糾紛及訴訟程序等（如買賣房屋、汽  （機）車糾紛、購屋或租屋契 約、民刑法解釋等）。 | 一、市府第三會議室：法律扶助顧問於現場免費提供法律諮詢(每週一下午 2-4 時、週三下午 2-4 時及週五下午 2-  4 時)  二、市府法律諮詢申請專線：03-5216121 轉 232、234、394三、法律扶助基金會新竹分會：03-5259882  四、東區調解委員會：03-5218231 轉 205、206北區調解委員會：03-5152525 轉 212  香山區調解委員會：03-5307105 轉 201、260五、消費諮詢及申訴：(全國性)專線 1950 或  03-5216121 轉 427 |

「EAP員工協助方案」諮詢服務資源一覽表(續)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 諮詢項目 | 服務內容 | 提供服務單位及諮詢管道 |
| 醫療諮詢 | 戒菸服務諮詢  （含方法、飲 食、運動）、預防保健評估、母乳哺育諮詢、長期照護、喘息服務、居家護理諮詢專線、食品衛生安全諮詢、就醫權益（含醫療糾紛、醫師服務態度）諮詢等。 | 一、傳染病諮詢專線：1922  二、新竹市防疫資訊專區(資料來源：本市衛生局)三、戒菸服務諮詢專線：  (全國性)0800-636363、(衛生局)03-5355525  四、預防保健諮詢專線：衛生局 03-5355515  東區衛生所 03-5236158  北區衛生所 03-5353969  香山區衛生所 03-5388109  五、孕產婦關懷諮詢專線：0800-870870六、母乳哺育諮詢專線：03-5353975  七、更年期保健諮詢專線：0800-005107八、長照專線：  (全國性)1966、(衛生局)03-5355283  九、家庭照顧者關懷專線：  (全國性)0800-507272、(衛生局)03-5355287  十、失智症關懷專線：0800-474580十一、食安專線：1919  十二、食品衛生安全諮詢專線：  (全國性)0800-285000、(衛生局)03-5353170  十三、健保諮詢服務專線：0800-030598  十四、民眾就醫權益(含醫療糾紛、醫師服務態度)諮詢專線：(衛生局)03-5355253 |
| 財務諮詢 | 節稅建議、保險規劃 | 一、提供各項稅務及節稅問題諮詢服務： 1.電話：0800-086969 轉 0  2.服務網址：[http://www.hcct.gov.tw](http://www.hcct.gov.tw/)  二、提供土地法令、土地金融、購屋等諮詢服務：03- 5325121(週一至週五上午 9:00~12:00，下午  1:00~5:00)  三、提供公教員工自費團體保險服務： 1.市府人事處：03-5216121 轉 345  2.服務網址：<http://dep-personnel.hccg.gov.tw/> |

「EAP員工協助方案」諮詢服務資源一覽表(續)

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 諮詢項目 | 服務內容 | 提供服務單位及諮詢管道 |
| 家庭諮詢 | 家庭及婚姻問 題、兩性交往、自我調適、親子關係、人際關係 | 一、家庭教育諮詢輔導電話：4128185，手機請撥 02-  4128185  二、服務時間：   1. 週一至週五上午 9:00~12:00，下午 2:00~5:00，晚上   6:00~9:00   1. 週六上午 9:00~12:00，下午 2:00~5:00 |
| 性騷擾諮詢 | 諮詢、醫療或心理諮商及社會福利等相關資源 | 一、衛生福利部保護服務司 02-85906666(轉保護服務司第三科)  二、性騷擾申訴專線：市府人事處 03-5216121 轉 377  三、性騷擾防治業務：市府社會處 03-5216121 轉 602(社會  工作科)  四、24 小時全國保護專線 113  五、24 小時報案專線 110  六、新竹市警察局婦幼警察隊(03)5224168-3041~3048、 (03)5249995  七、現代婦女基金會 02-23512811  八、婦女新知基金會 02-25058715  九、勵馨基金會 02-89118595 |