**新竹市東區東園國民小學**

**113年度推動員工協助方案實施計畫**

# 壹、依據

1. 行政院民國102年4月2日院授人綜字第1020029524號函核定之「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」。
2. 新竹市政府及所屬機關學校員工協助方案(EmployeeAssistancePrograms，以下簡稱EAP)。
3. 新竹市政府113年2月29日府人任字第1130041627號函訂定之幸福Upgrade~新竹市政府113年度推動員工協助方案實施計畫」。

# 貳、目的：

1. 落實人本關懷，發現並協助同仁解決可能影響工作績效之相關問題，使其能以健康的身心投入工作，提升其服務效能及職場幸福感。
2. 藉由多樣化的協助性措施，建立溫馨關懷的工作環境，營造互動良好之組織文化，提升組織競爭力。

**参、服務對象：**本校職員、教師、專任運動教練、約聘僱人員、技工工友、約用(臨時)人員及廚工、教保員。

**肆、辦理期程：**113年1月1日起至113年12月31日止。

**伍、辦理單位：**人事室

**陸、工作項目：**

**一、計畫擬定：**

(一)訂定年度計畫：

1.依據本校112年度推動員工協助方案滿意度問卷結果及需求調查，以及主管人員、同仁建議，據以規劃訂定本年度計畫。

2.盤點及整合相關內外部資源，並納入服務範圍。

(二)完善本校EAP服務流程：重新檢視下列處理流程及相關表件(附件一~十)，並於必要時酌予修正。

1.一般個案處理流程：依本校同仁需求，可逕向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），由人事處（室、機構）通報機關首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：

A.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。

B.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。

C.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：

(1)本校員工因生（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。

A.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）。

B.有立即危險性者，通知警消單位送醫治療並同時通知家屬。

(2)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、方案導入─針對各類人員進行宣導與規劃教育訓練**

(一)一般及新進人員：

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。

2.提供EAP教育訓練資訊：於本校網站員工協助方案專區下公告相關EAP講座訓練之訊息，提供同仁紓壓、健康、生活平衡等管道。

3.鼓勵參加EAP數位學習課程：鼓勵同仁至「ｅ等公務園+數位學習平台」選讀員工協助方案數位學習課程，以提升同仁對於EAP之認識。

4.薦送參加EAP實體課程：薦送本校同仁參加EAP實體研習課程，增進對EAP的瞭解。

5.主動發現同仁有EAP需求，向同仁表達關心，並提供EAP之相關資源。

6.建置「員工協助方案專區」：

於人事室網頁下設置EAP專區，公告本校EAP年度計畫、提供諮詢服務資源及各類EAP講座課程資訊，並將人事服務月刊有關身心健康資訊新增至EAP專區，提供同仁更多元化的EAP服務。

7.新竹地區食住行懶人包：提供新進員工生活面如租屋、交通等資訊，幫助其儘速適應環境。

(二)主管人員：

1.透過本校主管會議上加強宣導EAP內涵，並請主管人員具有敏感度發現需要EAP之同仁，提供相關資源管道及關懷措施，並鼓勵參加EAP研習課程。

2.由人事主任參加新竹市政府所舉辦EAP培訓增進知能、關懷員敏感度訓練，進而應用本校EAP服務上，透過瞭解溝通晤談的技巧及辨識個案需求，期能在有效時間內給予同仁可協助資訊，促進身心健康。

(三)承辦人員：

1.積極參與加入市府人事處EAP社群，即時更新相關資訊，向同仁宣導EAP訊息或服務，同時增進EAP知能進而服務及關懷本校同仁。

2.薦送本校承辦人員參加EAP研習課程、數位課程，並積極參加關懷員敏感度訓練，增加對EAP的瞭解與運用，感知同仁的情緒並提供關懷協助。

3.參與人事主管履新典禮：參與本府所屬人事機構卸任、新任主任聯合交接典禮或履新活動，親臨現場為調任主任加油打氣。

**三、服務提供**

(一)心理諮詢：

(1)轉知新竹市政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)轉知新竹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)轉知新竹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。

(二)法律諮詢：轉知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。

(三)醫療諮詢：轉知本市衛生局（所）現有醫療保健資源，可洽鄰近衛生所提供諮詢服務。

(四)財務諮詢：轉知可洽詢本市稅務局、地政事務所地政士志工提供諮詢服務。

(五)家庭諮詢：轉知可洽詢本市家庭教育中心提供電話諮詢及預約面談。

(六)組織及管理諮詢：由本校人事室提供組織及管理諮詢服務。

(七)退休生涯規劃服務：包含退休金試算服務，年金改革諮詢及退休相關問題的服務。

(八)同仁聯繫情誼服務：舉辦文康活動聯繫感情、尾牙餐聚、辦理退休歡送會和購買團體運動服裝。

(九)校內辦理有助同仁業務推動之相關講座活動。

(十)聘請瑜珈老師至本校授課，利用下班時段於本校韻律教室，以每周2次進行瑜珈課程，鼓勵同仁以運動健身結合紓壓，平衡身心靈兼顧節省交通時間。

1. **成效評估**
2. 進行EAP需求調查並分析調查結果，作為下一年度規畫、辦理各項活動之重要參據。
3. 整體EAP的滿意度調查分析，調查結果回饋到次年度之計畫。
4. 依據同仁個別需求，據以提供所需服務。
5. 透過EAP推動成效評估報告撰寫，檢討不足改進之處作為次年度修正之重點，透過標竿學習得獎機關更新本校EAP服務。

**陸、**本校同仁如須於辦公時間使用本計畫之各項服務，應依各類人員請假規則，辦理請假事宜(得申請公假)。

**柒、**本計畫實施後，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

由當事人與本校人事室

或「宇聯管理顧問有限公司」聯繫

結 案

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

聯繫窗口：

本校人事室

電話：(03)5712496轉8608

宇聯管理顧問有限公司

電話：(02)2986-3099、

(02)2382-7335

郵件：world.wide.unionl@gmail.com

附件二

**主管人員轉介流程**

否

是

發現個案

主管人員提出轉介個案申請

由人事室或

「宇聯管理顧問有限公司」判斷所需服務

依個案需求安排

EAP專業人員

提供EAP服務(註)

對主管人員

提供管理諮詢

是否改善個人議題

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. 針對特別親近之員工引介悲傷輔導。
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)

發生事件單位通報首長

通報人事室及相關協處單位

啟動EAP機制(註2)

是否發生人員傷亡

通報110、119

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

協助工作適應

服務紀錄依規定存檔

結 案

工作調整

是

是

否

否

註1、危機事件之定義：

1. 因重大意外造成員工傷亡或猝死之情形。
2. 因員工個人生(心)理、精神因素引發員工自傷、傷害人或其他嚴重影響單位員工之情形。

註2、啟動EAP機制係指由人事室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。
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. 針對特別親近之員工引介悲傷輔導。
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。

附件四

新竹市政府危機個案通報單

通報日期：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 通報單位：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ 通報人：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_

|  |  |
| --- | --- |
| 職場中突發  危機事件 | □重大意外造成員工傷亡或猝死之情形。  □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。  □其他：  事件 |
| 事件(過程)描述： |
| 通報流程 | 通報人經由人事室通報機關首長，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**

是

否

否

否

是

是

非自願個案通報

由單位主管進行初步

評估並通報人事室進行協助

是否有自傷(殺)、傷人等立即性危險

通知警消單位送醫治療並通知家屬

是否需工作調整

協助工作適應

相關服務紀錄依規定存檔

結 案

工作調整或相關管理措施

安排EAP服務及協助工作適應

工作適應評估(單位主管及EAP人員)

請當事人接受EAP服務

當事人是否願意接受EAP的協助

回報當事人主管

加強關懷協助

附件六

**新竹市東區東園國民小學員工協助方案(EAP)資料保密、保存及調閱規定**

1. 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。
2. 依據：心理師法、個人資料保護法及相關專業倫理規定。
3. 資料保密及保存：
4. 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)。
5. 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)。
6. 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。
7. 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。
8. 相關資料運用：
   1. 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。
   2. 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 □醫療諮詢  □法律諮詢 □組織及管理諮詢  □財務諮詢  □其他：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | |
| 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府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03-5712496分機8608，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府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。
* 本表單填寫完畢請送至本校人事室或email:pups08@hc.edu.tw，亦可電洽03-5712496分機8608。

附件九

**新竹市政府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. 本校人事室：03-5712496轉8608  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、本市衛生局社區心理衛生中心專線：03-5234647  四、新竹市教師諮商輔導支持服務網站  <https://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：新竹市政府人事處網頁-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 |
| **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、防疫專線：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>  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. 本府人事處：03-5216121轉345  2. 服務網址：<http://dep-personnel.hccg.gov.tw/> |
| **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  2. 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：本府人事處03-5216121 轉377  三、性騷擾防治業務：本府社會處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 |

附件十

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 面向 | 類別 | 辦理時間 | 辦理場次 | 上課人數 |
| 工作面 | 如何面對處理公務所產生的法律問題 | 4月 | 1場次 | 50人 |
| 「政策傳達與民主價值」研習班 | 8月 | 1場次 | 120人 |
| 身心障礙者權利保障  (數位學習課程) | 113年 |  | 1000人 |
| 生活面 | 友善職場性別平等研習 | 5月 | 1場次 | 50人 |
| 消除性別刻板印象(禮俗文化篇）  (數位學習課程) | 113年 |  | 1000人 |
| 健康面 | 心理紓壓工作坊 | 4月 | 1場次 | 50人 |
| 友善健康職場音頻課程  【幸福柑仔店】4-身心調適(憂鬱或焦慮)  (數位學習課程) | 113年 |  | 1000人 |
| 延緩長者失能的飲食營養策略(數位學習課程) | 113年 |  | 1000人 |
| 組織面 | EAP 關懷員敏感度訓練 | 3月 | 1場次 | 120人 |
| EAP 關懷員-員工協助方案說明會(線上課程) | 113年 |  | 120人 |