

新竹市東區竹蓮國民小學 110 年度推動員工協助方案實施計畫

本校 110 年 3 月 29 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 號函核定之「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」。
- 二、 新竹市政府 110 年度推動員工協助方案實施計畫。
- 三、 本校 109 年度員工協助方案滿意度調查及 110 年度員工協助方案需求調查結果。

貳、 目的

- 一、 落實人性關懷，增進同仁身心健康，發現並協助同仁解決可能影響工作效能之相關問題，促使具有良好之人際及工作和諧關係，能以健康的身心投入工作，提升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，營造互動良好之組織文化，提升組織競爭力。

參、 服務對象：本校職員、教師、約僱人員、駐衛警、工友及臨時人員。

肆、 辦理時程：110 年 1 月 1 日至 110 年 12 月 31 日止。

伍、 服務項目

- 一、 宣導身心健康、諮商輔導、法律諮詢、醫療諮詢、理財諮詢等相關資訊，使教職員工能以健康身心，解決所遭遇問題。
 - (一) 利用團體會議辦理本校員工協助方案宣導，增強員工自主生理及健康管理意識。
 - (二) 透過通報、電子郵件及公共區域布告欄等管道宣導員工協助方案之相關訊息。
- 二、 提供教職員工有關身心健康、諮商輔導、法律諮詢、醫療諮詢、理財諮詢等網路資源暨專業團體，俾利運用尋求協助。
 - (一) 提供市府免費法律諮詢、稅務諮詢及家庭諮詢。(附件一)
 - (二) 提供「宇聯管理顧問有限公司」會談服務，由同仁逕洽：洽詢宇聯管理顧問有限公司服務專線：(02)2986-3099 或電子信箱：world.wide.union1@gmail.com。提出申請或由各機關人事人員、單位主管轉介，確認諮商師及時間後，進行晤談。

三、 鼓勵或薦派人員參加身心健康或諮商輔導等相關課程或訓練，提供教職員工身心健康之協助。

(一) 員工協助方案承辦同仁薦送參加相關教育訓練，增強相關員工協助方案知識及個案處理。

(二) 校內人員利用數位學習課程，增進 EAP 相關訊息及知識。

四、 本校教職員工倘有需要接受諮商輔導服務者，得由本校教職員工身心健康關懷小組協助處理，或代為轉介至專業醫療、輔導機構接受諮商輔導。

(一) 成立本校教職員工身心健康關懷小組，由校長為召集人，本校各處室主任為成員，主動關心慰問同仁生活或工作所遭受問題，並於每月召開定期會議，討論或分享當月相關事件處理情形或專業資訊分享。

五、 依據 109 年度員工協助滿意度調查及 110 年度本校教職員工員工協助需求調查統計結果，結合本校相關處室及外界資源，規劃相關以下活動：

(一) 醫療保健項目：

1、 辦理中醫保健講座 2 場。

2、 辦理手作環保酵素研習 1 場。

3、 健康煮食研習 1 場。

4、 同仁健康身體指標測量。

(二) 家庭關係服務：親職講座 2 場。

(三) 退休生涯規劃：辦理退休試算服務。

(四) 工作壓力服務：心靈舒壓手作研習 1 場。

陸、 流程轉介及通報機制

為完善本校員工協助方案服務流程，重新檢視以下 3 項處理流程及相關表件，並於必要時酌做修正。

一、 一般個案處理流程：當事人申請員工協助方案處理，或透過相關人員轉介申請員工協助方案服務，啟動一般個案處理流程。(附件二、三)

二、 危機個案處理流程：當發生重大意外造成員工傷亡或猝死，或同仁有自殺(傷)行為或殺(傷)人意圖者、精神疾病發作、攻擊傾向等其他嚴重影響單位同仁之情形，啟動危機個案處理流程。(附件四)

三、 非自願個案處理流程：針對在辦公場所突發緊急或意外事故之同仁，或工作績效不佳、情緒不穩定卻不願意接受輔導之同仁，啟動非自願個案處理流程。

(附件五)

柒、 成效評估

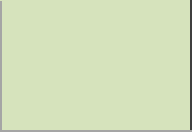
- 一、 進行員工協助方案需求調查並分析調查結果，作為本年度規畫、辦理各項活動之重要參據。
- 二、 整體 EAP 的滿意度調查分析，調查結果回饋到次年度之計畫。
- 三、 依據諮詢問題進行分類，藉由同仁諮詢類型之統計，據以提供所需服務。

捌、 本計畫奉核定後實施，如有未盡事宜得隨時調整修正之。

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、本市 110 年員工心理諮詢服務說明如下： (一)委外機構：宇聯管理顧問有限公司。 (二)服務對象：本府及所屬各機關學校職員、教師、約聘僱人員、駐衛警、工友（含技工、駕駛）及臨時人員。 (三)申請方式：洽詢宇聯管理顧問有限公司服務專線： 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) (四)諮詢地點： 1、宇聯心理治療所(台北首府經貿大廈)。 2、宇聯管理顧問有限公司(新北台銀大樓)。 3、中華民國職場心理健康促進專業人員協會(新北台銀大樓)。 4、新竹市合作夥伴-雲起心理治療所。 5、新竹市合作夥伴-在樓上共享空間。 6、新竹縣合作夥伴-新竹生醫產業及育成中心。 7、新竹縣合作夥伴-新竹縣婦幼館。 (五)使用原則：每人每年 4 小時免費諮詢服務，經諮商師評估仍需續談者，至多得補助至 6 小時。 二、本市衛生局社區心理衛生中心專線：03-5234647 三、安心專線：1925(依舊愛我) 四、生命線協談專線：1995 五、張老師專線：1980 六、男性關懷專線：0800-013999 七、老朋友專線：0800-228585 八、社福專線：1957 久、線上心理健檢(資料來源：衛生福利部) 簡式健康表 壓力指數測量表
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、本府第三會議室：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、本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

		五、北區調解委員會：03-5152525 轉 212 六、香山區調解委員會：03-5307105 轉 201、260 七、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、嚴重特殊傳染病肺炎專區(資料來源：本市衛生局) 三、武漢肺炎懶人包 疾病防治最新訊息 四、戒菸服務諮詢專線： 五、(全國性)0800-636363、(衛生局)03-5355525 六、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 七、孕產婦關懷諮詢專線：0800-870870 八、母乳哺育諮詢專線：03-5353975 九、更年期保健諮詢專線：0800-005107 十、長照專線：(全國性)1966、(衛生局)03-5355283 十一、家庭照顧者關懷專線： (全國性)0800-507272、(衛生局)03-5355287 十二、失智症關懷專線：0800-474580 十三、食安專線：1919 十四、食品衛生安全諮詢專線： (全國性)0800-285000、(衛生局)03-5353170 十五、健保諮詢服務專線：0800-030598 十六、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 389 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，

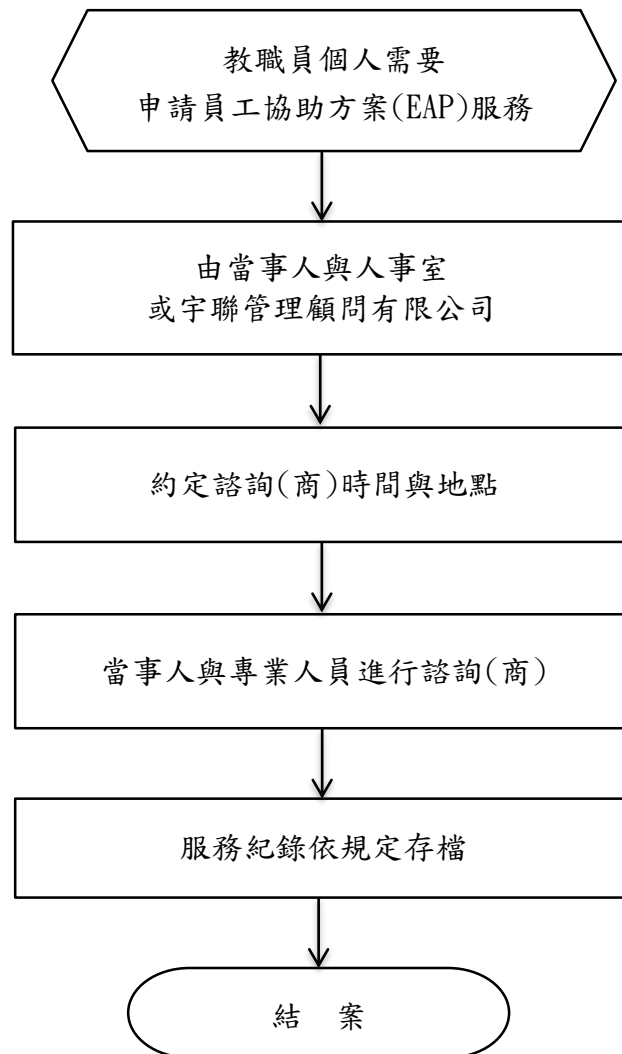


晚上 6:00~9:00

2. 週六上午 9:00~12:00，下午 2:00~5:00

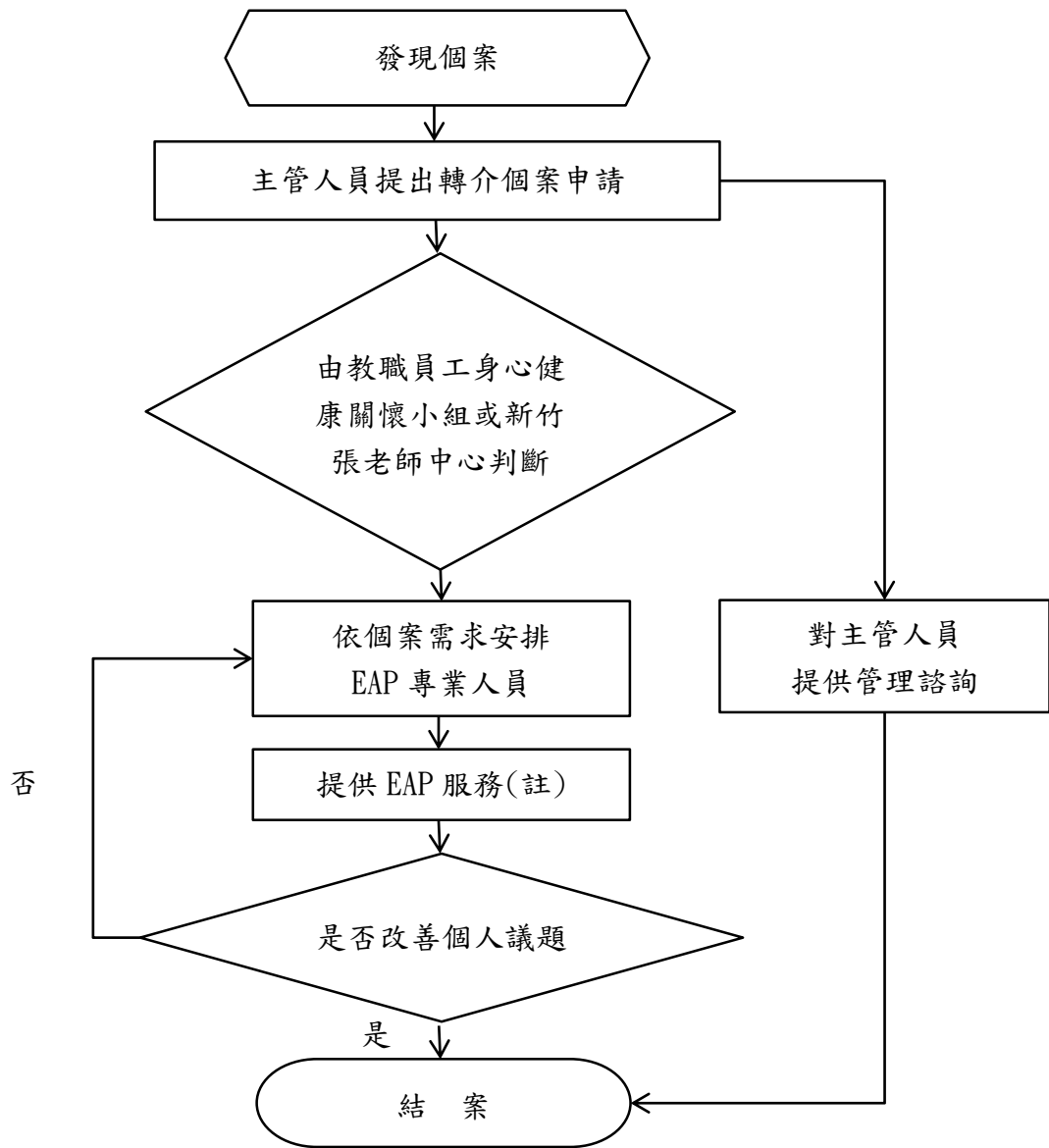
新竹市東區竹蓮國民小學-員工協助方案

一般個案處理流程



新竹市東區竹蓮國民小學-員工協助方案

主管人員轉介流程

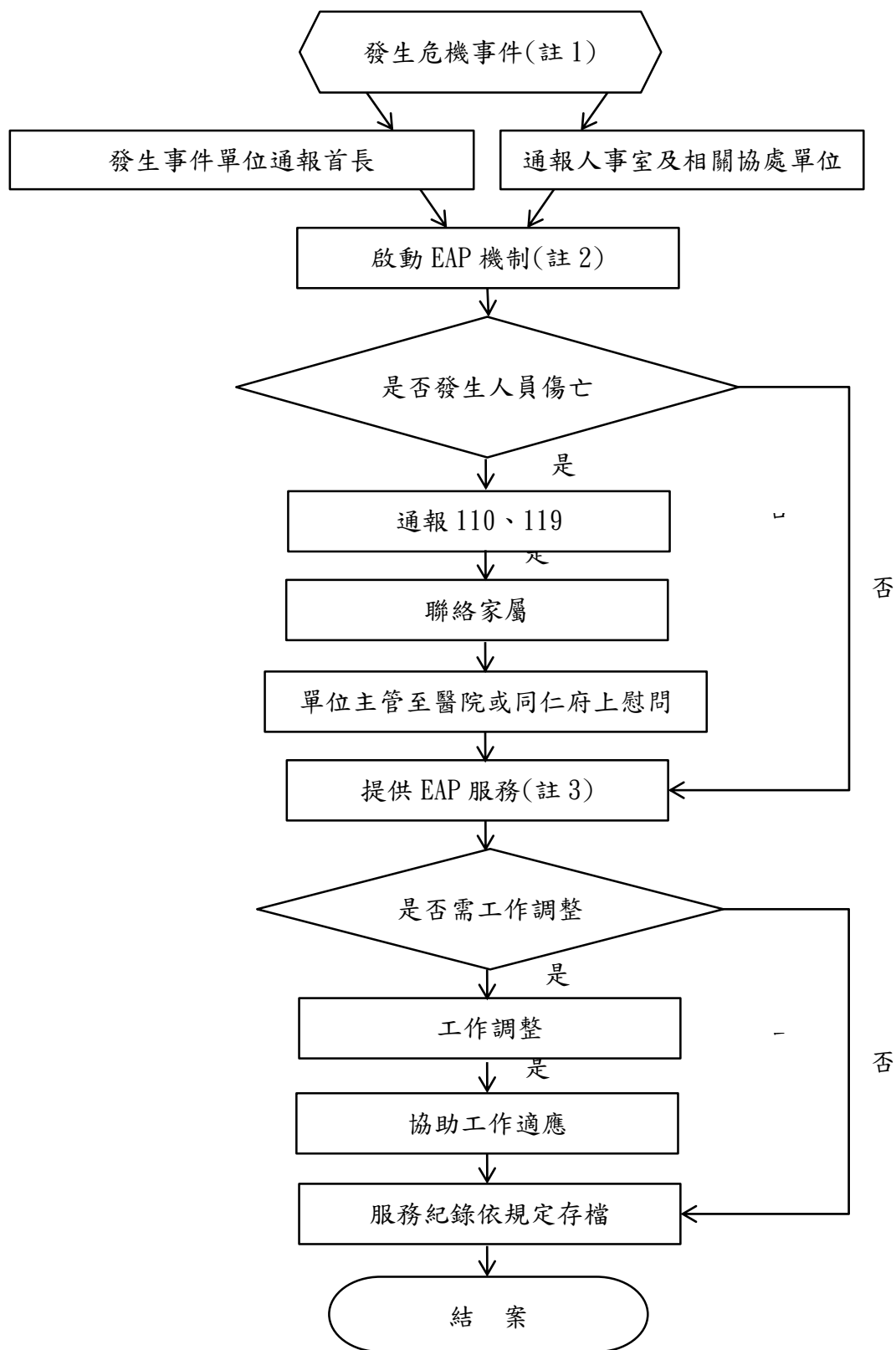


註、EAP 提供之關懷協助，例如：

- (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。

新竹市東區竹蓮國民小學-員工協助方案

危機個案處理流程



註 1、危機事件之定義：

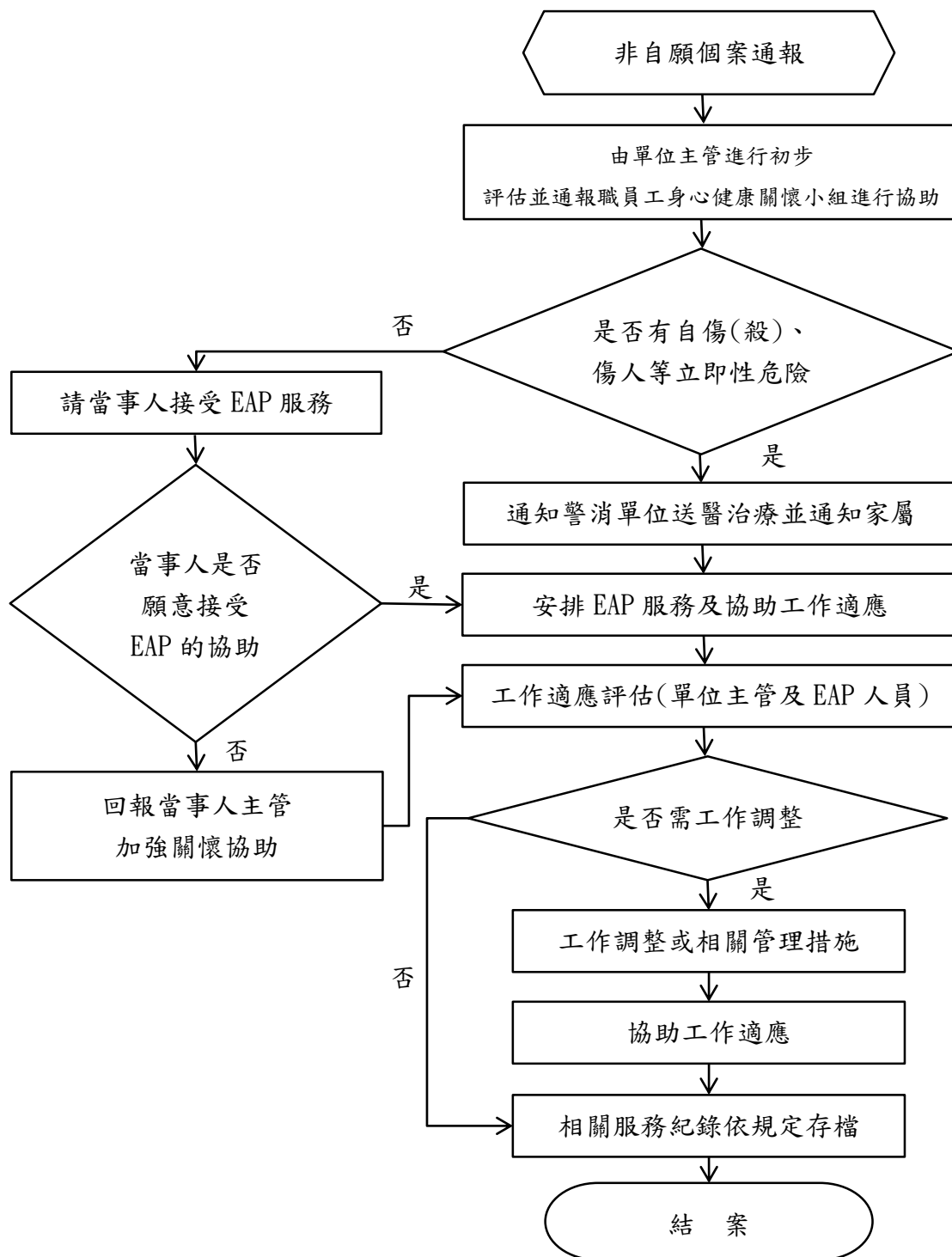
- (1) 因重大意外造成員工傷亡或猝死之情形。
- (2) 因員工個人(心)理、精神因素引發員工自傷、傷害人或其他嚴重影響單位員工之情形。

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。

非自願個案處理流程



附件六

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 03-522-3066 分機 160，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。

附件七

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。