

高雄市楠梓區公所推動EAP員工協助方案實施計畫

114年6月9日高市楠區人字第11431021700號訂定

壹、依據：

高雄市政府暨所屬機關學校員工協助方案及實施計畫。

貳、目的：

落實人性關懷，增進同仁心理健康，發現並協助本所員工解決個人可能影響工作效能的問題(如健康、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，提高團隊凝聚力及整體發展競爭力。

參、任務目標：

- 一、提升性別平等意識，發展性別友善及多元關懷措施，以促成健康、醫療與照顧的性別友善職場環境。
- 二、協助員工運用身心健康檢測工具，促進健康自主管理知能，透過提升自我覺察、培養同理心及積極主動關懷，創建具支持力及關懷力的友善工作氣氛。
- 三、推動團隊互相關懷及需求照應的共創共享思維，賦予組織職場正能量。

肆、實施對象：本所全體員工。

伍、推動方式：

一、瞭解組織及員工需求：

透過分眾需求調查(含主管、性別、身心障礙、年齡、年資、工作性質等)、滿意度調查、常見問題、研習(活動)需求及回饋等資訊，結合關照員及內部關懷小組機制，針對不同族群及高關懷對象、個人及組織凝聚互動表現、工作績效提升等綜合分析考量，作為推動方案重要參據。

二、多元宣導：

透過梗圖、安心小卡、電子書、員工協助方案宣導短片、電子郵件、海報、跑馬燈、Podcast等媒介，或運用區務會議、研習等活動場合，宣導周知EAP資源。

三、促進參與：

關注員工近況、訊息知悉度、服務措施參與情形，運用各類管道及技巧，促使全體員工均享有知悉及參與權利。

四、機關首長與主管人員支持認同：

運用多元推廣方式取得首長及單位主管支持，結合首長理念及融合組織文化訂定相關EAP措施。

五、分眾性導入：

- (一) EAP規劃人員(人事人員)：配合薦送參加EAP訓練專班、市府EAP成果及檢討說明會、員工協助方案組織推動策略研習及關照員倫理相關課程，提

升推動力。

- (二) 主管人員:提升主管敏感度、同理心及溝通領導技巧，加深EAP角色定位認知及應發揮的功能。
- (三) 新進人員（包含初任及新調進人員）：到職時說明員工協助方案、市府員工關懷網可用相關資源查詢方式及網站資訊。
- (四) 即將退休人員:協助試算退休方案及關心退休後生活規劃，鼓勵參與市府退休人員規劃班期及投入公教志工行列。
- (五) 生涯轉變人員(婚、喪、生育等)：於請假或申請生活津貼時，導入相關EAP服務資源，提供張老師1980專線及本市各心理諮商資源，預防及紓解伴隨心理壓力。
- (六) 身心障礙人員：依障別於業務上所需職能需求或工具，提供相關訓練課程或輔具申請相關資源。
- (七) 多元性別：針對多元性別族群提供相關之心理支持資源，另透過訓練課程及宣導等方式構築員工性別意識
- (八) 職場上疑似受不法侵害當事人(職場霸凌、性騷擾等)：遇有申訴案件時，由關照員積極關懷並提供或轉介申訴人相關諮詢(商)資源，包含市府員工心理諮商服務、衛生局AI心靈會客室、衛生局社區心衛中心服務資源、衛生福利部「15-45歲青壯世代心理健康支持方案」、免費法律諮詢服務管道等，並持續追蹤關懷人員後續工作適應情形。
- (九) 其他:受懲處(懲戒)、法院扣薪及降調職人員，或因應業務特性執行任務出現身心耗損需予賦能人員，協助尋找相關資源提供其單位主管運用輔導，改善並提升人員平時表現及工作效能。

六、辦理多元心理健康促進活動或措施

- (一) 辦理EAP相關專題講座：依員工需求調查結果，適時辦理心理健康、法律知識、理財規劃、醫療保健及自我成長等專題講座，或薦送員工參加成長團體系列課程(正念減壓、靜心舒眠)，協助同仁及主管人員紓解工作壓力並提升工作知能。
- (二) 適時提供性別需求措施
 - 1. 薦送人員參加親職教養、職家平衡等主題課程及經驗分享，協助同仁瞭解如何在性別差異下共同學習擔任父母或子女的角色。
 - 2. 提供不同性別生心理保健文宣。
- (三) 適時提供身心障礙需求措施
 - 1. 依身障人員需求改善工作環境，如聲音、光線照明及辦公桌椅高度等，及適度安排工作負荷量等。
 - 2. 於課程活動報名階段詢問身心障礙同仁所需協助，如手語服務等。
- (四) 憂鬱症及自殺防治巡迴宣導

於相關課程或活動辦理自殺防治宣導，促進心理及精神健康並強化敏感度，如憂鬱症防範、自殺防治守門人等初段預防工作。

(五) 推動職場霸凌防治及職場性騷擾防治

1. 定期宣導性騷擾防治相關規定。
2. 提升主管及員工對職場性騷擾行為的意識，運用各種管道多元宣導，並適時薦送員工參與相關課程。

(六) 貼心人事福利資源服務

1. 依同仁需求，提供差假、保險、健檢、各項補助及津貼等服務資源及建議，完善職場安全及衛生防護措施及相關權益告知。
2. 提供同仁運用線上心理諮商或社區心理衛生中心服務等相關資訊。

陸、員工協助方案服務使用資料保密與保存

一、資料管理規則

(一) 保密限制：

- 1、輔導相關紀錄列為機密文件處理，相關輔導資訊揭露需取得當事人之同意方能向必要對象揭露，需通報之個案則不在此限。
- 2、受輔當事人應以一案一卷方式，落實個案資料列冊管理，並應保持資料常新，如有異動，將個案資料循心理輔導專責編組體制密件函送至受輔當事人報到之新單位繼續輔導。

(二) 知後同意權：個案有接受或拒絕心理諮商與輔導的權利，輔導人員在諮商前應告知諮商關係的性質、目的、過程、技術的運用、限制及損益等，以幫助個案做決定。

(三) 結束會談：當事人有權要求更換輔導人員或隨時終止諮商關係，但輔導人員得與個案進行結案會談。

(四) 資料保存：輔導相關紀錄於 10 年後銷毀。

(五) 運用科技之注意事項：運用科技提供 EAP 服務時，應顧及個案隱私並符合專業倫理要求，例如利用 AI 技術提供服務時，提醒使用者勿將個案基本資料洩漏，使用相關資料時，應去識別化，或與委外廠商簽訂保密條款等。

二、個案(一般/主管人員轉介/危機/非自願性)流程轉介及通報機制

(一) 一般個案處理流程(如附件一、二)：

- 1、問題發現系統：當事人申請員工協助方案處理，或透過相關人員(主管)轉介申請相關服務。
- 2、問題評估系統：由當事人或由相關人員(主管)與專責人員或委外機構直接聯繫進行初步洽談，並依個案初談情形提供服務，判斷是否運用內部資源予以協助解決，並視實際需求轉介外部免費或付費資源進行協助。
- 3、問題解決系統：心理諮商輔導、法律諮詢輔導、醫療諮詢輔導、財務諮詢輔導、管理諮詢輔導。

(二) 非自願性個案處理流程(如附件三)：

- 1、本府各機關依照自傷（殺）、傷人或嚴重情緒困擾等個案判斷是否有立即性危險，視情況另進行協助個案工作適應或評估調整工作內容可行性。
- 2、無立即性危險者，進一步聯繫當事人接受專業心理諮商意願，當事人如願意接受諮商，即依諮商流程辦理；當事人如不願意接受諮商，得採取其他方式辦理。
- 3、有立即性危險者，視當事人情況會同衛生單位與警察單位強制送醫，接受醫療協助及專業輔導，並安排專業心理諮商與持續追蹤。

(三) 危機個案處理流程(如附件四)：

- 1、單位主管與專業人員洽談，並運用心情溫度計或心理健康危險因子檢核表，進行危機評估判定與轉介諮商，瞭解事件發生情形，並充分告知其權利義務，給予所需協助。
- 2、協助當事人工作適應或評估調整工作內容可行性。
- 3、依危機程度進行緊急危機照護，並通報其他相關人員協助，安排專業心理諮商，持續至危機程度降低，並進行諮商會談。

(四) 高關懷個案防護機制策略：

- 1、第一階段-評估狀況，即時通報：首先進行員工關懷及工作輔導晤談，觀察通知相關單位並紀錄蒐證，與家屬保持密切聯繫。
- 2、第二階段-專業諮詢，研擬因應：洽請本市專業心理機構提供諮詢及建議，開辦團體諮商、研習課程。
- 3、第三階段-結合資源，攜手合作：結合市府 EAP 相關資源，共同協助員工職場適應，並持續追蹤管理。

三、外部專家介入時機：各機關如發生危機個案或非自願個案等特殊情事，由內部關懷工作團隊成員、當事人服務單位主管及人事主管進行關懷與協助，必要時得與安全及衛生防護小組研議處理方式與轉介諮商，集結組織力量協助處理。但於特殊且危急情況，各機關於討論階段得邀集外部專家學者訂定處理及協助方案，以避免傷害或影響擴大，保障當事人權益。

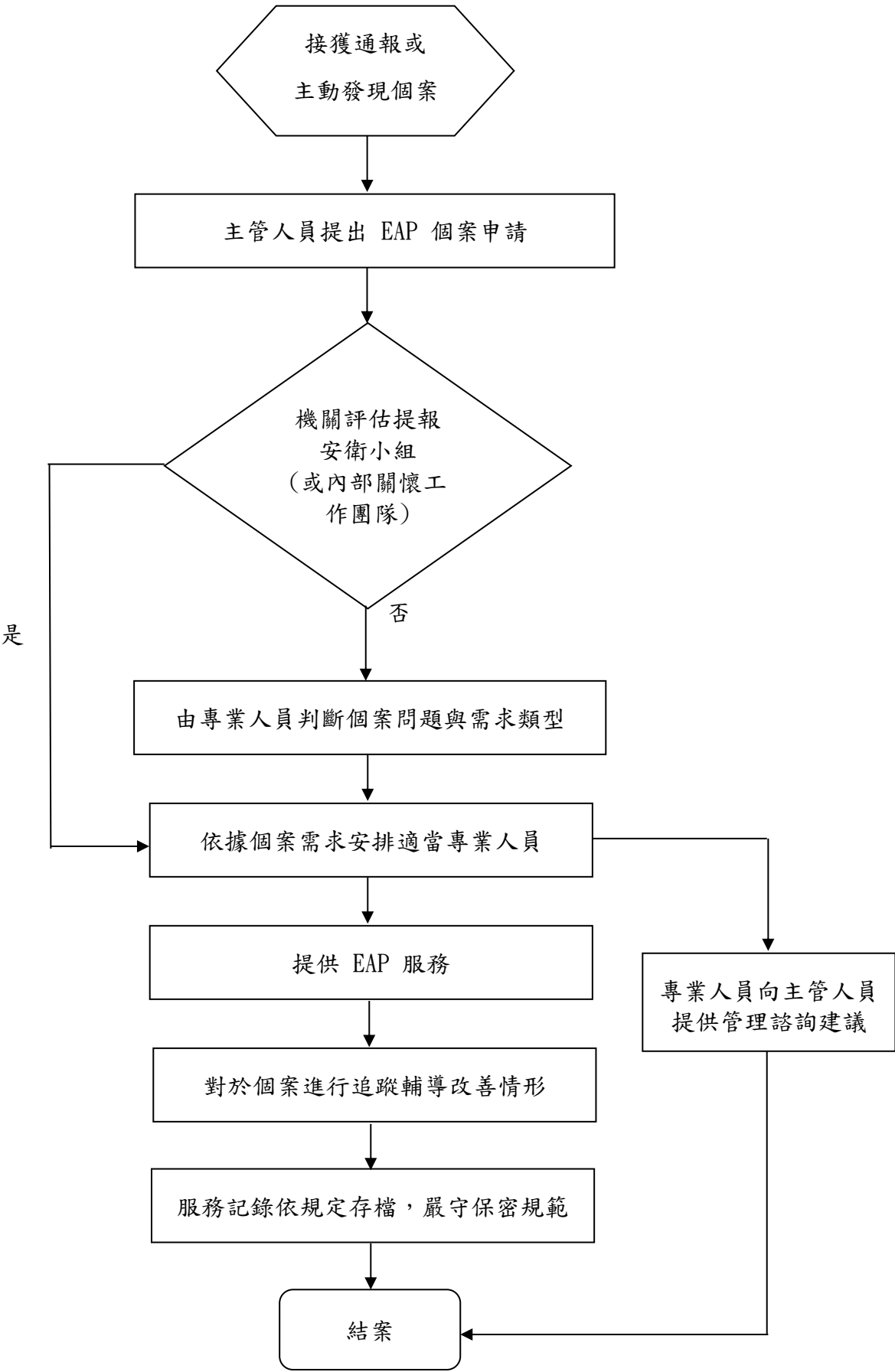
柒、其他事項：

- 一、確實維護當事人權益及諮商輔導倫理保密原則。
- 二、同仁於本所外接受諮商輔導，或轉介至醫療或諮商輔導機構之人員，如於上班時間接受諮商輔導，應依「公務人員請假規則」之規定辦理請假事宜。
- 三、辦理本計畫所需之各項經費，由本所相關經費項下勻支。
- 四、本計畫如有未盡事宜，得隨時補充或修正之。

高雄市政府員工協助方案—
高雄市楠梓區公所個案轉介及通報機制【一般個案處理流程】



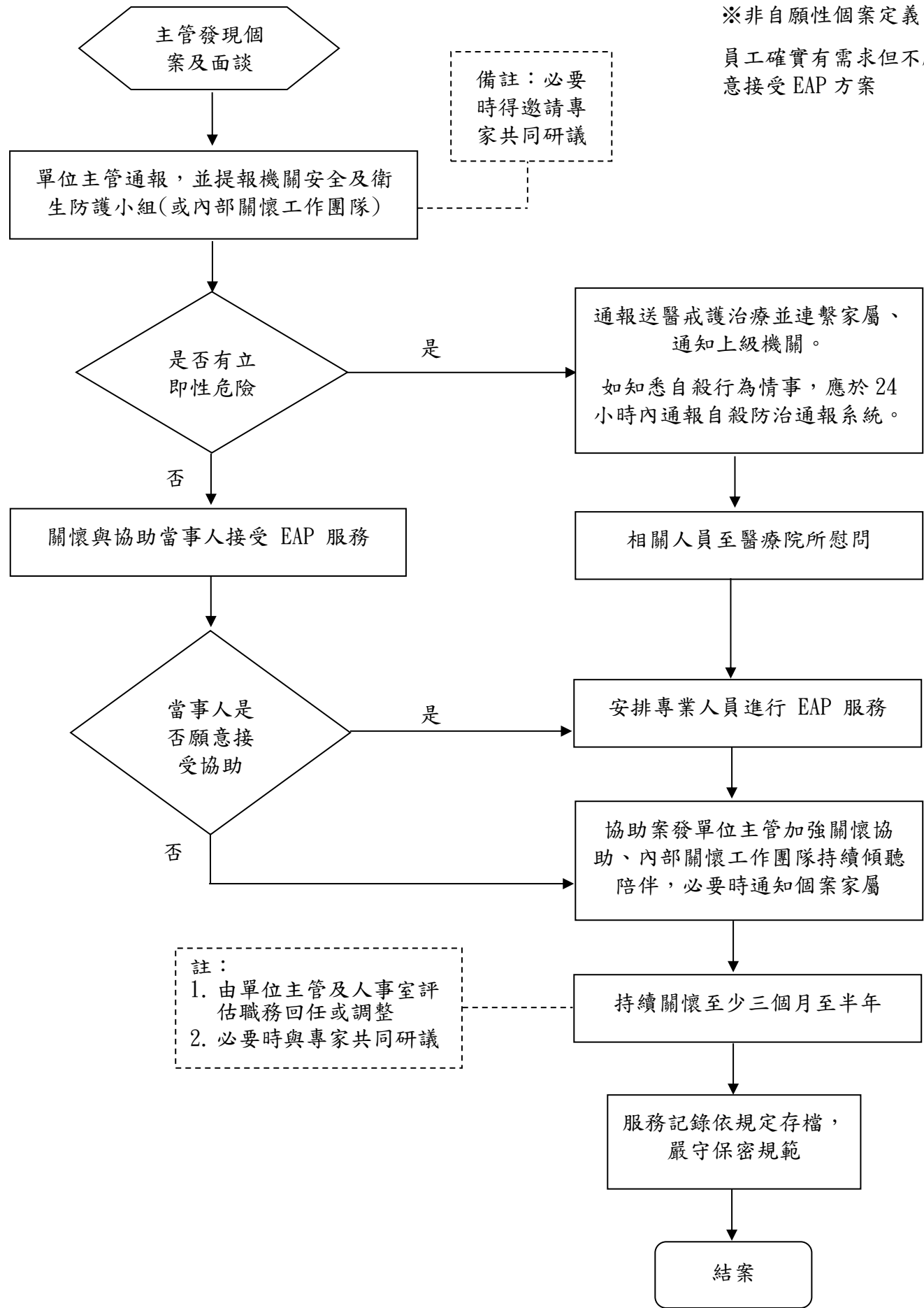
高雄市政府員工協助方案—
高雄市楠梓區公所個案轉介及通報機制【主管人員轉介流程】



高雄市政府員工協助方案—

高雄市楠梓區公所個案轉介及通報機制【非自願個案處理流程】

※非自願性個案定義：
員工確實有需求但不願意接受 EAP 方案



高雄市政府員工協助方案—
高雄市楠梓區公所個案轉介及通報機制【緊急危機個案處理流程】

