



教育部所屬機構學校
推動員工協助方案實務參考彙編

教育部人事處 編印
中華民國 107 年 9 月

目 錄

壹、前言	1
貳、員工協助方案的內涵	3
參、員工協助方案的注意事項	5
肆、員工協助方案的服務模式	8
一、內置服務模式	8
二、外置服務模式	10
三、整合服務模式	12
伍、員工協助方案的年度計畫	15
陸、員工協助方案的處理流程及表單	32
一、員工協助方案申請服務	32
二、主管轉介	34
三、非自願個案處理	36
四、緊急個案處理	38
五、危機事件處理	40
六、協助待關懷人員	42
七、醫院員工關懷慰問服務	43
八、醫院醫事爭議處理	45
九、醫院以母性職場健康風險評估	47
柒、員工協助方案的推動實例	50
一、大學合併 EAP 方案	50
二、工作調適 EAP 方案	52
三、管理諮詢 EAP 方案	55
四、新進人員 EAP 方案	57
五、工作與生活平衡 EAP 方案	65
六、壓力管理 EAP 方案	67
七、情緒管理 EAP 方案	69
八、醫院員工意外亡故家屬 EAP 方案	72
九、醫院實習醫師遭病人言語暴力 EAP 方案	74

十、醫院員工及志工目睹病患自殺意外事件 EAP 方案.....	77
十一、醫院員工意外亡故家屬 EAP 方案.....	79
捌、探討現行員工協助方案績優機關作法.....	81
一、績優機關推動員工協助方案作為分析.....	81
二、研擬相關精進對策與作為.....	89
玖、建議修正事項.....	92
拾、結語.....	97
拾壹、附錄.....	98
附錄 1、行政院所屬及地方機關學校員工協助方案（102 年 4 月 2 日）.....	98
附錄 2、行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案成效 力評估計畫（106 年 3 月 16 日）.....	102
附錄 3、教育部及所屬機關（構）學校員工協助方案實施計 畫（106 年 6 月 24 日）.....	112

壹、前言

行政院為提升所屬機關學校公務同仁心理健康，並提供包含工作、生活、身心健康等多面向之員工協助機制，爰自 92 年及 96 年起推動員工心理健康及員工協助方案。行政院人事行政總處（以下簡稱人事總處）為回應環境壓力對公務員工身心健康帶來的影響，於 102 年 4 月 2 日核定「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」，期待營造一個人性關懷、互動良好的組織文化，強化團隊的競爭力。

教育部人事處為發現及協助所屬機關（構）學校公務同仁解決可能影響工作效能的問題，使其以健康的身心投入工作，提高其工作士氣及服務效能，並提供多樣化的協助性措施，建立樂活關懷的工作環境，更以預防性的觀念創造一個有效率與活力的工作文化，提昇組織績效與競爭力，爰於 104 年 4 月 21 日核定「教育部及所屬機關（構）學校員工協助方案實施計畫」並公布實施，期間於 105 年 6 月 24 日修正 1 次，同時成立「精進員工協助方案之作為工作圈」，該工作圈歷經 104 年度國立嘉義大學人事室、105 年度國立成功大學醫學院附設醫院人事室承辦，106 年度及本（107）年度則由國立東華大學人事室承辦。

本（107）年度「精進員工協助方案之作為工作圈」（以下簡稱本工作圈）預期達成工作內容與目標之重點如下：

- 一、檢視「行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案成效力評估計畫」、「教育部及所屬機關（構）學校員工協助方案實施計畫」是否有須修正之處，提供建議意見。
- 二、蒐集及探討 106 年度新增 EAP 績優機關員工協助方案之作法，並整合各地之各項服務資源，研擬相關精進對策與作為。
- 三、參酌「公務機關推動員工協助方案 2.0 參考手冊」及近 3 年績優機關員工協助方案之作法，編訂「教育部所屬機構學校推動員工協助方案實務參考彙編」，提供各機構學校參考運用。

本工作圈自教育部人事處 107 年 1 月 2 日臺教人處字第 1060187155 號函核定由國立東華大學人事室成立後，即受理報名，計有 23 所（個）學校（機關）報名、24 人參加，其中大專校院 15 所、附設醫院 3 所、機構 3 個，分別為國立臺北大學、國立臺灣師範大學、國立臺灣藝術大學、國立空中大學、國立臺北科技大學、國立臺北商業大學、國立嘉義大學、國立清華大學、國立雲林科技大學、國立臺中教育大學、國立勤益科技大學、國立中興大學、國立高雄大學、國立成功大學、國立高雄科技大學、國立屏東大學、國立臺東專科學校、國立成功大學醫學院附設醫院、國立臺灣大學醫學院附設醫院雲林分院、國立陽明大學附設醫院、國家教育研究院、國立海洋科技博物館、國立自然科學博物館。107 年 2 月 1 日、4 月 30 日及同年 6 月 11 日召開 3 次工作圈會議，感謝所有圈員夥伴盡心盡力搜集資料，並提供具相當高參考價值的建議，本工作圈經由分享討論的學習模式，彙編各機構學校推動員工協助方案實務作法、實例及蒐集探討 106 年度新增 EAP 績優機關員工協助方案之作法，提供各機構學校參考運用，以落實關懷、體貼、溫暖、尊重的人事服務。

貳、員工協助方案的內涵

員工協助方案是組織規劃方案與提供服務資源，預防並解決員工在心理、身體健康，工作與生活方面的問題，以提高其工作績效，進而提昇組織的競爭力。

期能朝向預防重於治療，照顧個別員工，提升工作績效；並導向問題解決方案，著重解決與工作績效有關的問題，改善人員流動，以提升組織效益；提供單位主管管理諮詢服務，以改善員工工作表現，提高單位工作績效。

員工協助方案的服務內容包含個人層次、組織與管理層次，說明如下：

一、個人層次：

（一）工作面服務：

包括工作適應、組織變革之調適、工作與生活平衡、生涯（退休）規劃等。

（二）生活面服務：

1. 法律諮詢：包括公務上面臨的法律問題、車禍、債務、遺產、婚姻、衝突等。

2. 財務諮詢：包括稅務處理、債務處理、保險規劃等。

（三）健康面服務：

1. 心理健康：包括壓力調適、人際關係、情緒管理、夫妻或親子溝通、職場人際溝通、生涯各階段重大危機之因應與管理等。

2. 醫療保健：提供政府機關現行公務人員各項醫療保健措施及民間團體現有醫療保健資源相關資訊。

二、組織及管理層次：

（一）組織面服務：包括組織變革管理、重大壓力事件管理、績效改善等。

（二）管理面服務：包括領導統御、面談技巧、危機處理、團隊建立等，並使管理人員能夠在員工發生影響工作效能等問題時協助轉介。

員工協助方案需要機構學校首長的支持、單位主管的認同及取得共識，並了解員工的需求，以有效提供協助，透過宣導讓員工能知道服務使用管道，落實服務成效評估，進而提昇組織整體績效。

參、員工協助方案的注意事項

推動員工協助方案時需注意相關事項，從人事總處編印之員工協方案 2.0 參考手冊及專家學者評鑑機關之意見中發現，以下建議提供參考：

一、訂定資料保密、保存及調閱規定，並確實遵守

推動 EAP 相關人員除須遵守諮商專業倫理守則外，為讓員工了解個案資料如何保密、保存，並確保個人權利義務，機構學校應訂定個案資料保密、保存及調閱規定，提供相關內容參考如下：

- (一) 為確保員工協助方案資料正確使用及妥善保存。
- (二) 員工協談服務專責單位應妥善保管相關資料，包含諮詢紀錄、錄音、錄影、測驗、問卷及其他相關書面資料或電子檔案等。
- (三) 資料保存：
 1. 協談服務相關資料列為機密文件處理，相關輔導資訊揭露需取得同仁(以下稱當事人)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，相關資料自當事人接受協談服務之日起十年後銷毀。
- (四) 資料調閱：
 1. 本人查閱:當事人有權查看其協談紀錄，保管單位不得拒絕，但有對其產生誤導或不利影響之虞者，不在此限。
 2. 合法監護人查閱: 合法監護人或合法第三責任者要求查看當事人之協談紀錄時，應先瞭解其動機，評估當事人之最佳利益，並徵得當事人書面同意。
 3. 其他:其他單位或人員要求查閱當事人協談紀錄時，不得提供，但經當事人同意或有下列情形者，不在此限：
 - (1) 法律明明文規定。
 - (2) 為免除當事人之生命、身體、自由或財產上之危險。
 - (3) 為防止他人權益受重大危害。

二、機構學校與委外專業機構之分工及權責應於契約內容明定

EAP 的推動如以委外方式辦理，服務措施及權責應明確，並訂定於契約中，雙方須確實遵守：

(一) 服務提供：

1. 提供個別諮詢(商)服務

- (1) 委外專業機構應提供具專業證照之心理、法律、財務、醫療、管理等領域專業人員。
- (2) 委外專業機構專線服務電話接聽人員，應與委託機關員工進行初談，並協助洽約專業人員。
- (3) 委外專業機構應指派專人擔任個案管理者，記錄個案進度，並給予必要之協助，充分掌握個案處遇情形。

2. 提供團體諮商服務

服務內容包含心理面(如人際關係、情緒管理、壓力調適等)、組織面(如組織變革管理及調適、職場重大壓力事件處理、績效改善等)或管理面(如領導統御、面談技巧、危機處理、團隊建立等)等相關議題。並於團體諮商辦理結束後，檢討辦理成效。

(二) 定期檢討辦理情形：

1. 定期(如每月、每季)提報 1 次執行報告[包含諮詢(商)服務使用情形、各項活動辦理情形(含使用/參加人數及滿意度)等相關資料]，及進一步分析各機關(單位)使用情形、同仁求助問題類型等資料。
2. 提報年度成果報告，包含整體使用情形評估，及滿意度調查報告等資料。

(三) 其他事項：

1. 委外專業機構不得逕行將個案紀錄使用於研究蒐集、成果發表或學術用途，如侵害第三人合法權益時，由委外專業機構負責處理並負擔法律責任。
2. 委外專業機構需進行轉介與建議時，不得有任何行銷、

仲介等相關商業行為。

三、員工福利措施非屬員工協助方案的範圍

EAP 目的在及早發現並協助員工解決可能影響工作效能的相關問題，使其以健康的身心投入工作。員工福利不是 EAP，但是 EAP 可以透過相關福利措施的整合運用，協助達到改善工作效能及提昇組織績效的目的，先從員工需求調查時發現問題，例如許多員工面臨養育嬰幼兒等方面的困擾，人事機構除了針對員工的共通性需求辦理活動，並採取如提供哺集乳時間、營造母嬰親善工作職場等措施，使員工能於養育嬰幼兒時期安心工作，穩定工作表現，上述福利措施即屬 EAP 的範疇。

文康活動及相關福利措施如簽訂機構學校附近的特約商店、舉辦登山健行活動等，因各類的福利措施及文康活動的功能並不能針對個別員工的議題提供協助，雖然在某些情況下，特定的福利措施如中央公教人員急難貸款可以作為 EAP 的資源，但大部分的福利及文康活動非屬於 EAP 的範疇。

肆、員工協助方案的服務模式

一、內置服務模式

(一) 內涵：

以組織內部單位人員提供諮詢服務，以大專院校而言，心理諮商輔導中心諮商心理師可提供諮詢服務，惟需注意專業倫理及保密問題，及需取得員工高度信任，方易於推行。

(二) 運作實例：

1. 國立嘉義大學：

透過學校家庭與社區諮商中心提供工作職場、生活、心理健康等問題之身心諮詢與諮商服務。

(1) 諮詢服務：由家庭與社區諮商中心實習諮商心理師提供免費諮詢服務。

(2) 諮商服務：

①申請者得選擇由校內實習諮商心理師進行免費諮商服務，或外聘領有國家證照之諮商心理師進行諮商，申請者須自行付費。

②申請自費進行諮商者，個別諮商費用為 1 小時新台幣 1,200 元，家庭或伴侶諮商費用為 1.5 小時新台幣 1,800 元，諮商費用均由學校補助半額，每人每週以 1 次為原則，每年最高補助 12 次。

③每次諮商結束後，諮商心理師應填寫諮商晤談紀錄表，並由申請者與諮商心理師討論續談或辦理結案。

④諮商結案後，由諮商中心妥善保管諮商晤談記錄，並請申請者填寫該中心之諮商滿意度調查表，作為日後諮商服務之參據。

⑤為保護隱私，有服務需求之同仁請自行接洽學校家庭與社區諮商中心預約服務。

2. 國立臺北商業大學：

- (1) 臺北校區編制 1 名諮商心理師及另聘兼任精神科醫生 1 名、社工師 1 名及心理師 11 名，以上 14 人於每週一至週五上午 8 時 30 分至下午 6 時各個時段排班輪值，隨時提供同仁及學生諮詢或輔導服務。同仁如有諮商需求，要先填寫「員工協助方案心理諮商服務申請表」，申請表填寫完畢後，為保護隱私，應自行接洽本校學生事務處心理諮商組預約服務並簽署同意書，將以密件處理。晤談每週進行 1 次，每次會談 50 分鐘，以 3~8 次晤談為原則，有特殊情形得加以調整。
- (2) 桃園校區編制 1 名諮商心理師並另聘 1 名兼任諮商心理師(兼任諮商心理師每週僅到校服務半日)，負責教職員工及學生的諮商服務，在人力及資源有限的條件下，桃園校區以關懷學生為優先。教職員工如有諮商需求，會先試著引導其釐清問題，如經評估有再次輔導或諮商的必要，則會轉介外部專業機構，例如：有憂慮症傾向者，則請其向合作的醫療院所尋求心理醫生的協助。

3. 國立臺中科技大學：

在不侵犯當事人隱私或經其同意之前提下，視需求透過問卷調查，瞭解員工或主動發現及協助同仁影響工作效能問題，作為年度重點工作，結合校內各單位現有資源，適時辦理各項活動：

- (1) 辦理心理健康講座、訓練及研習活動，內容涵蓋人際關係、壓力調適、溝通技巧、性別議題等。
- (2) 提供校外相關心理健康資訊及心理諮商服務網站。
- (3) 建置諮商 e 化系統，協助有需求且有意願之同仁至學校專責諮商單位，接受個人諮詢、團體諮商或轉介服務等。

(三) 優缺點：

1. 優點：

- (1) 由校內相關單位專業人員提供支援服務，使員工直接於工作場域獲得諮詢服務，發揮內置式服務模式之經濟成本優點。
- (2) 內部專業人員嫻熟組織的成員背景、文化及管理等制度，能快速因應員工需求，提供專業服務。

2. 缺點：

- (1) 想要求助的員工會擔心有難以保密的問題，擔心求助後主管或同事是否會知悉其個人的求助內容而傷及其個人隱私，甚至影響到個人之績效考核與升遷調派，故實務上向組織內部單位人員提出諮商的案例並不多。
- (2) 礙於提供的服務，儘能於上班時間，對於求助的員工較缺乏便利性及即時性。

二、外置服務模式

(一) 內涵：

有關規劃、評估、諮詢、危機處理等員工協助方案核心工作委託外部專業機構提供，較能保障員工隱私權並減少員工對內置式問題之疑慮。

(二) 運作實例：國立空中大學

1. 問題分析及需求評估：每年透過問卷、員工有約及主管會議等管道，執行問題分析與需求評估，瞭解同仁、主管於職場上遇到的問題及需求。
2. 盤點資源：蒐集需求後盤點學校現有資源，列出現有資源清單，以及校外可以使用的資源，例如：衛生所、醫療院所等資源。
3. 建構資源網絡：由於校內未有心理諮商單位，透過連結外在資源，委外心理諮詢服務予「財團法人張老師基金會」，建構本校資源網絡，以滿足同仁心理健康需求。
4. 訂定員工協助方案：以學校同仁需求出發建立資源網絡

後，訂定本年度的員工協助方案，以解決問題及達到目標。

5. 擬定心理諮商合作計畫與合約：與「財團法人張老師基金會」擬定合作計畫及簽約，提供本校同仁，每人每年4小時專業心理諮商服務。

6. 服務輸送：

(1) 同仁如遇有心理諮商需求，自行以電話聯繫「財團法人張老師基金會」所屬各地中心，預約心理諮商服務。

(2) 於約定時間至「財團法人張老師基金會」所屬中心使用諮商晤談服務，須出示員工識別證，證明為本校同仁，每次晤談時間以2小時為主，第一次晤談結束後，得與諮商心理師約下次訪談時間。

(3) 諮商費用於每半年由「財團法人張老師基金會」所屬中心檢附收據向本校人事室請領費用。

(4) 本服務輸送流程遵守相關倫理守則及法律，每次晤談由諮商心理師填寫個案紀錄並視同仁情況決定是否結案或轉介其他資源。

7. 心理諮商合作計畫成效評估：合約結束後「財團法人張老師基金會」提供本校同仁使用情形分析報告予本校，供為計畫執行成效參考依據，例如：使用人次、諮商問題類型、支出費用等資料，以檢驗此合作計畫是否解決同仁問題、滿足需求及達到計畫目標。

(三) 優缺點：

1. 優點：

(1) 滿足同仁需求，提高資源使用效益。

(2) 保障員工使用的隱私。

(3) 不需因應各種問題增設專責人員，降低組織人力花費。

2. 缺點：

- (1) 未能建構完整個案資料。
- (2) 成效評估僅能依賴委外單位提供的資料，未能實際瞭解狀況。
- (3) 委外單位服務品質異質性高，較難確保提供品質的穩定。

三、整合服務模式：

(一) 內涵：

1. 整合式的服務系統運作，係由機構、學校內部的專責人員與外部的專業機構，共同以機構、學校特性與員工需求規劃設計年度計畫與提供資源，協助員工解決問題，並以預防性的觀念創造樂活人生，提高工作效率與生產力。
2. 主動瞭解或當同仁有需求或問題產生時，藉由員工主動求助，或主管、同事等人推介使用 EAP 諮詢服務，並由外部專業人員進行問題評估，協助處理所遭遇議題，進而協助員工。
3. 此模式較能符合組織文化，同時保障員工隱私權，提供多元化服務內容。

(二) 運作實例：交通部

1. 委外服務：

- (1) 由交通部人事處將專業諮詢服務(心理、法律、理財、醫療及管理面向)，委由社團法人新竹市生命線協會負責。另該部人事處由主責人員規劃教育訓練、定期講座、專案計畫(如個人教練諮詢服務)、宣導等相關事宜。
- (2) 社團法人新竹市生命線協會提供多元諮詢服務，以電話或 EMAIL 與個案管理心理師進行初步晤談和諮詢預約，再依員工需求，由個案師協助安排個別諮詢顧問進行面談或電話諮詢服務，並約定面談時間、地點。

2. 部內服務：

- (1) 由交通部人事處辦理服務需求調查、滿意度調查、各項訓練課程滿意度調查及諮詢滿意度調查，以瞭解同仁及組織需求；並依據上開調查結果及行政院人事行政總處考核結果，擬訂當年度推動計畫，規劃當年度推動工作重點。
- (2) 設置員工協助方案專區，每月提供心理、健康或管理等主題文章、網站，並建置「線上自我健檢專區」，提供各式量表（如簡式健康量表線上檢測、壓力指數測量表、中風及心臟血管疾病檢測、過勞量表等 18 種量表）讓同仁自行檢測，如檢測結果有進一步諮詢需求，逕洽社團法人新竹市生命線協會進行諮詢。
- (3) 每季規劃辦理 1 場員工協助方案專題演講，內容涵蓋工作面、生活面、及健康面等主題，協助同仁解決各面向問題。
- (4) 為協助主管人員解決領導過程中遭遇的困境，並能發展適合的領導方式，進而提升團隊運作效能，協助相當專員級人員覺察自我及探索未來擔任主管應扮演之角色，並即早採取行動，儲備擔任主管所需知能，由交通部人事處規劃並引進私部門常見的「個人教練諮詢服務」模式，以提升團隊效能，並發展良善職場生態。

(三) 優缺點：

1. 優點：

- (1) 可減少組織在摸索與連結資源的時間。
- (2) 顧及員工自我隱私權的保障，提高員工諮詢意願。
- (3) 可以發展更具組織文化與政策特性的多元化服務。

2. 缺點：

- (1) 經費預算較高。
- (2) 外部專業機構與內部合作需要較長時間的磨合與適應。

- (3) 外部專業機構未必瞭解組織狀況與特性，恐難及時處理緊急個案。
- (4) 服務有權責分工不清或重疊的情形。

伍、員工協助方案的年度計畫

EAP 年度計畫（以下簡稱年度計畫）包含計畫擬定前之員工需求調查及調查結果統計分析；導入方案之有效、可行性作法；結合內、外部資源提供切合員工需求之服務；成效評估之相關指標例如：滿意度、使用率、績效指標等。訂定年度計畫之參考範例如下：

一、國立清華大學 107 年度教職員工協助方案實施計畫

（一）依據

1. 行政院 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」。
2. 教育部及所屬機關（構）學校員工協助方案實施計畫。

（二）目的

1. 發現及協助公務同仁解決可能影響工作效能的問題，使其以健康的身心投入工作，提高其工作士氣及服務效能。
2. 提供多樣化的協助性措施，建立樂活關懷的工作環境，更以預防性的觀念創造一個有效率與活力的工作文化，提昇組織績效與競爭力。

（三）服務對象：本校教職員工。

（四）辦理單位

1. 主辦單位：人事室。
2. 協辦單位：本校各相關單位。

（五）辦理期程：自民國 107 年 1 月 1 日至 107 年 12 月 31 日止。

（六）辦理項目

1. 個人層次：
 - （1）工作面服務：包括工作適應、組織變革之調適、工作與生活平衡、生涯（退休）規劃、職務歷練、職系專長轉換等。
 - （2）生活面服務：

①法律諮詢：包括公務上面臨的法律問題、車禍、債務、遺產、婚姻、買賣房屋或汽（機）車糾紛、購屋或租屋契約等法律問題諮詢服務。

②理財諮詢：包括投資理財、稅務處理、節稅建議、保險規劃等金融諮詢服務。

(3) 健康面服務：

①心理健康：包括壓力調適、人際關係、情緒管理、夫妻或親子溝通、職場人際溝通、生涯各階段重大危機之因應與管理等。

②醫療保健：提供本校公務同仁各項醫療保健措施及民間團體現有醫療保健資源等相關訊息。

1. 組織及管理層次：就提高士氣、增進團隊效能及競爭力等有共同需求之單位或主管，辦理團體諮商或規劃訓練。

(1) 組織面服務：包括組織變革管理、重大壓力事件管理、績效改善、方案宣導等。

(2) 管理面服務：包括領導統御、危機處理、團隊建立、主管協助轉介技巧等。

(七) 實施方式：

1. 身心諮詢服務：

(1) 一般諮詢服務：填寫「員工協助方案需求調查表」：由本校受過訓練之人員擔任協談義工，提供工作職場、生活、心理健康等問題之諮詢、轉介服務。

本校人事室：服務專線：03-5715131 轉 31319

服務時間：週一至週五早上 9 點至下午 5 點

(2) 諮商服務：本校諮商中心提供教職員工心理諮商轉介服務，教職員工得逕洽該中心提出申請。

本校諮商中心：服務專線：03-5715131 轉 34725 或 34726

服務時間：週一至週五早上 9 點至
下午 5 點

2. 法律諮詢服務：

- (1) 透過本校法律顧問公司提供同仁法律諮詢與協助。
- (2) 因公涉訟補助措施：員工依法執行職務涉訟時，依據公務人員或教師因公涉訟輔助辦法提供必要法律上之協助。

3. 理財諮詢服務：提供同仁理財、稅務、保險等諮詢服務

(1) 兆豐銀行

逕洽兆豐銀行駐本校辦事處聯繫並預約服務理財專員至本校作面對面諮詢。

(2) 玉山銀行

逕洽玉山銀行駐本校辦事處聯繫並預約服務理財專員至本校作面對面諮詢。

4. 醫療保健服務：

- (1) 健康諮詢服務：由本校衛生保健組專業人員提供體檢報告、身體不適或健康方面問題諮詢。

(2) 外傷疾病照護：

- ① 由本校衛生保健組專業人員提供需要的外傷與身體不適處理：評估、傷病護理、衛教諮詢、轉診等專業服務。

- ② 醫療門診：與馬偕紀念醫院新竹分院合作之清華診所提供各科疾病診治、戒菸門診、轉診服務、抽血檢驗等服務，並享免掛號費優惠。

(3) 健康檢查服務：

- ① 提供本校編制內教職員年滿 40 歲以上，二年一次之政府健康檢查方案。

- ② 由本校人事室每年度辦理教職員工健康檢查，與馬偕紀念醫院新竹分院、臺大醫院新竹分院合作，規劃套裝健康檢查項目，提供教職員工團體特優價。

5. 營造友善工作環境：

(1) 性騷擾、性侵害或性霸凌求助服務：

本校性別平等教育委員會將謹守保密原則，並提供相關知識法規權益，並視當事人意願提供協助，必要時將依規定通報相關主管單位並轉介至專責機構進行心理輔導、醫療。

本校性別平等教育委員會：

服務專線：(03)571-5131 轉分機42626、35075，或直撥(03)574-2626

服務時間：週一至週五早上8點30分至下午5點

(2) 母性保護措施：

①「親心優先停車位」申請：懷孕員工得配合其辦公處所申請「親心優先停車位」。

②建置設備完善之哺乳室：設有4處哺乳室，分別於資源教室中心7樓、人文社會學院A305室、行政大樓2樓及科技管理學院7樓726室。

6. 辦理專題演講及專業訓練：

由本校人事室或相關單位針對所有同仁，籌辦符合需求之多元講座、研習或主題活動，內容包含人文藝術、美感培養、法律實務、生態保育、健康養生與個人財務規劃等各項活動。

7. 其他福利服務：

(1) 提供員工社團活動：本校提倡社團活動，設有網球、桌球、羽球、籃球、慢速壘球、韻律、橋藝、游泳、禪學、靜心靜坐、合唱團、瑜珈、中東肚皮舞、運動舞蹈、手作、烏克麗麗等社團，供同仁於公餘時聯絡感情舒展身心，培養團隊精神及鼓舞工作士氣。

(2) 辦理員工文康活動：每年辦理新春團拜及藝文活動，提昇工作動機與樂趣。

(3) 與民間業者簽訂優惠措施：為提供本校員工更多元之優惠服務，持續與民間業者合作簽訂消費優惠措施，提供本校員工自行參考擇用。

(八) 宣導與推廣活動：透過下列多元管道進行宣導推廣導入，俾利員工協助方案順利推展：

1. 透過新進人員訓練介紹本校員工協助方案實施計畫及服務方案。
2. 透過校內各項會議及活動進行宣導，增進本校主管人員對員工協助方案參與。
3. 辦理專題演講、教育訓練等各項活動時適時宣導，增進同仁對於員工協助方案內涵及功能的瞭解，進而提升使用意願。
4. 宣傳海報：張貼於同仁時常進出停留之處。
5. 網頁服務：持續更新本校「員工協助方案專區」網頁，提供及時且完整的相關協助服務訊息。
6. 電子郵件：蒐集期刊短文、簡報資訊與新書簡介。

(九) 成效評估：於年度結束時或各項活動辦理完成時，利用問卷瞭解員工的想法及滿意程度，作為未來服務調整之參考，以期提升員工工作表現及士氣，進而增進本校整體效能。

(十) 經費來源：所需經費於本校年度預算相關經費項下支應。

(十一) 倫理責任：本校辦理本計畫各項服務時，遵守下列倫理規範及保密責任，並事先明確告知同仁以維其權益。

1. 教職員工求助於本方案之決定應出於個人自由意志。
2. 接受本方案各項服務之教職員工，不會因推介接受治療、諮商或醫療個人的問題而影響其工作、陞遷及考績等相關權益。

(十二) 資料保存及調閱：

1. 資料保存方式：

- ①各項諮詢申請單及記錄表依編號密件收存。
- ②各本方案各項服務之所有紀錄及個人資料均全程永久保密及保存，非經法律程序或當事人書面授權同意，均不得提供給任何單位或他人，但涉及有緊急危險性，危及當事人或其他第三者除外。

2. 資料調閱規定：

- ①本人：當事人本人有權查看其諮詢記錄，保管單位不得拒絕，除非諮詢資料可能對其產生誤導或不利的影響。
- ②合法監護人：合法監護人或合法的第三責任者要求查看當事人的諮詢資料時，應先瞭解其動機，評估當事人的最佳利益，並徵得當事人的同意。
- ③其他人士：應視具體情況及實際需要，為當事人的最佳利益著想，並須徵得當事人的同意後，審慎處理。

(十三) 本計畫陳請校長（機構首長）核定後實施，如有未盡事宜得適時修正之。

二、內政部 107 年員工協助方案工作計畫

(一) 依據

行政院 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」及本部員工協助方案推動計畫。

(二) 目的

1. 落實人性關懷的組織文化：

本於「協助個人即是協助組織」的觀念，主動發現及協助同仁解決可能影響工作效能之相關問題，使其以健康的身心投入工作，提升同仁工作士氣及服務效能。

2. 建構溫馨關懷的工作環境：

藉由多樣化的協助性措施，營造互動良好的組織文化，進而提升組織競爭力。

3. 提供多元便利的諮詢管道：

提供 0800 免付費諮詢專線、電子郵件諮詢信箱、EAP 身心關懷平台等便利多元途徑，方便同仁使用，並就心理、醫療、法律、管理、理財等 5 大面向，提供同仁以電話諮詢、面談諮詢、線上專家顧問諮詢、線上身心健康評量與 EAP 專家導讀等方式，提供全方位專業服務。

4. 營造正向信賴的使用印象：

透過落實保密措施並加強觀念宣導等作法，積極破除同仁對個人隱私權之疑慮，並藉由多元之鼓勵作法，提高同仁對員工協助方案（以下簡稱 EAP）的信任，進而產生好感與認同，將 EAP 作為人生歷程不可或缺之好友或導師，增加主動使用之意願。

5. 建立完善全面的服務體系：

充分運用所屬機關人力、資源與系絡等方式，使 EAP 理念與作法以本部為根基向下萌發擴散，以達最大執行效益，並提供本部每位同仁更完善之全方位服務。

6. 建構多層的守護網：

組成關懷服務小組，藉由本部人事處招募同仁擔任「人事小天使」、各單位熱心同仁組成「種籽關懷員」及本部暨所屬機關 EAP 承辦同仁組成「EAP 工作圈」，建構由下而上、由內而外之 3 層守護網，與同仁建立信任關係，提供更專業有效之協助，並擴大深化 EAP 理念與作法。

(三) 服務對象

服務對象包含本部職員、約聘僱人員、技工、工友、臨時人員、駕駛及駐衛警察等 7 大類人員，無論員工身分是否為編制內人員，於在職服務期間，皆為本方案協助對象，透過全面關懷本部同仁身心素質，進而提升工作效率與組織績效。

(四) 辦理單位

內政部

(五) 辦理期程

本工作計畫係依據伍、參考資料，針對本部組織特性、文化、員工需求與工作性質等因素，就計畫組織、資源配置、制度方針、管理支持、服務項目等 5 大面向，訂定辦理項目及期程，並視實際辦理情形調整辦理期程。

(六) 辦理項目

1. 個人層次：

(1) 工作面服務：包括工作適應、組織變革之調適、工作與生活平衡、生涯（退休）規劃等。

(2) 生活面服務：

①法律諮詢：包括公務上面臨的法律問題、車禍、債務、遺產、婚姻、衝突等。

②財務諮詢：包括稅務處理、債務處理、保險規劃等。

(3) 健康面服務：

①心理健康：包括壓力調適、人際關係、情緒管理、夫妻或親子溝通、職場人際溝通、生涯各階段重大危機

之因應與管理等。

②醫療保健：提供政府機關現行公務人員各項醫療保健措施及民間團體現有醫療保健資源相關資訊。

2. 組織及管理層次：

(1)組織面服務：包括組織變革管理、重大壓力事件管理、績效改善等。

(2)管理面服務：包括領導統御、面談技巧、危機處理、團隊建立等，並使管理人員能夠在員工發生影響工作效能等問題時協助轉介。

(七) 宣導與推廣活動

本員工協助方案兼採自辦與委託外部專業機構辦理（本年為「鉅微管理顧問股份有限公司」）併行方式，期能提供本部員工更多元且全方位之服務。

1. 自辦項目：

(1)辦理 EAP 意見問卷調查與服務滿意度問卷調查，並就結果進行統計分析與檢討改進。

(2)訂定 EAP 工作計畫、針對個案屬性之不同修訂三大類標準處理流程、修訂保密規定與資料保存方式、修訂簡化 EAP 服務申請表單。

(3)結合滿意度問卷調查，主動發掘潛在需要幫助之同仁。

(4)辦理宣導說明會、新進人員宣導、針對同仁需求規劃相關專題演講、榮哥面對面、有獎徵答，規劃工作調適方案、免費健康檢查暨工作壓力檢測活動，並就同仁可能發生的問題辦理團體活動。

(5)文宣品、發放 EAP 服務小卡並進行宣導解說、張貼宣導海報、於本部人事服務網設置 EAP 專區。

(6)訂定關懷服務小組職掌、運作模式及工作內容等，利用「種籽關懷員」、「人事小天使」及「EAP 工作圈」運作 3 層守護網。

- (7) 建置保密安全且具獨立性之諮商室，提供同仁安全可靠之諮詢環境。
- (8) 導入公私協力之概念，就 EAP 心理、醫療、法律、管理、理財等 5 大面向與社會外部專業團體簽訂「合作備忘錄 (MOU)」，提供專業導師服務。
- (9) 薦送主管人員及承辦同仁，參加內外部訓練機構辦理之 EAP 相關研習訓練課程。

2. 委辦項目：

- (1) 藉由 0800 免付費諮詢專線、電子郵件諮詢信箱、EAP 身心關懷平台，提供心理、醫療、法律、管理、理財等 5 大面向，全方位多元化專業服務，同仁可自行預約方便使用。
- (2) 透過主題性團體活動，增加員工參與機會，使員工需求被瞭解，強化其使用 EAP 動機。
- (3) 就同仁最需要幫助之議題，加強提供每月 EAP 主題性文章。
- (4) 就同仁最感興趣之議題，加強辦理專題演講，並透過宣導說明會，使同仁瞭解 EAP 的助益，實施作為及服務流程，改變同仁對 EAP 的既定觀念。
- (5) 提供每季服務摘要報告與專案年度報告。

(八) 成效評估

1. 參酌同仁需求規劃對應性服務：

就問卷調查結果訂定對應性符合同仁需求之 EAP 服務，如辦理工作調適方案、增加多元宣導途徑、加強宣導 EAP 服務內容、個別諮詢服務方式，及提供壓力調適訓練、溝通技巧訓練及健康醫療等服務。

2. 參採活動滿意度問卷調查結果：

將同仁對 106 年 EAP 各項活動填寫之滿意度問卷調查之結果與意見，據以研訂 107 年 EAP 工作計畫。

3. EAP 檢討結果：

將行政院人事行政總處對本部 EAP 相關建議，納入本 EAP 工作計畫中。

(九) 經費來源

辦理本計畫所需經費，如專業顧問管理公司之服務費、講座鐘點費等，由本部相關預算項下支應。

(十) 倫理責任

1. 保密原則

(1) 依據行政院 102 年 4 月 2 日院授人綜字第 1020029524 號函訂頒「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」九、規定，辦理本方案各項服務時，本機關各單位人員與委外管理顧問公司人員應遵守下列倫理規範及保密責任，並應事先明確告知同仁以維其權益：

- ① 同仁求助於本方案除出於個人自由意志外，亦包含非由當事人主動尋求協助而由他人通報者，及由人事單位或其單位主管主動通報處理者。
- ② 本方案各項服務程序之訂定與實施，應確保同仁不會因推介接受治療、諮商或醫療個人的問題而影響其工作、陞遷及考績等相關權益。
- ③ 本方案各項服務之所有紀錄，及求助同仁之個人資料，均應依相關法令及專業倫理予以保密及保存，非經法律程序或當事人書面授權同意，均不得提供給任何單位或他人。

(2) 依據本部與委外機構所簽訂之「年度員工協助方案勞務服務契約書」中之保密相關規定，因本服務契約所取得之相關資料，雙方應遵守下列義務：

- ① 廠商及廠商所指派之人員知悉或取得有關機關及機關員工的資料，非經機關及所屬員工的同意，不得透露或交付予任何第三人，於契約期滿或終止後亦同。
- ② 廠商及廠商指派之諮詢顧問不得將諮詢個案內容之紀錄文件洩露予第三人或轉載作其他用途，於契約期

滿或終止後亦同。

- ③廠商向機關所作報告及建議，非經該使用員工的同意，不得透露或交付予任何第三人，亦不得作為機關懲處員工的依據。如遇緊急狀況，優先通知機關並聯絡警察、消防等有關單位。
 - ④廠商於本契約終止後，應將機關所提供的員工資料返還予機關。
 - ⑤契約內容有須保密者，廠商未經機關書面同意，不得將契約內容洩漏予與履約無關之第三人。
 - ⑥廠商履約期間所知悉之機關機密或任何不公開之文書、圖畫、消息、物品或其他資訊，均應保密，不得洩漏。
- (3)本保密規定未盡事宜之事項準用個人資料保護法與施行細則之規定。
- (4) 保密原則之例外：
- 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（即當事人的行為若對其本人或第三者有嚴重危險時，諮商師有向其合法監護人或第三者預警的責任）時。
 - ④法律之規定。
 - ⑤當事人有致命危險的傳染疾病等。
 - ⑥評估當事人有自殺危險時。
 - ⑦當事人涉及刑案時等。

2. 資料保存方式

(1) 保存內容：

本方案各項服務之所有紀錄，包括諮商紀錄、其他相關書面資料、電腦處理資料、個別或團體錄音或錄影帶、測驗資料及求助同仁之個人資料。

(2) 保存場所：

前述資料均視為機密資料，保存場所端視資料來源之不同，區分為下列兩類：

- ①由委外機構或心理諮商所直接輔導，所獲得之資料：妥善存放於合格之委外機構或心理諮商所，並謹遵保密原則。
- ②由本部主管或承辦同仁轉介，所獲得之資料：以密件公文處理，永久保密，不對外公開。

(3) 當事人得主張之權利：

依據個人資料保護法第三條，當事人就委外機構或心理諮商所保有本人之個人資料得行使下列權利：

- ①查詢、請求閱覽或請求製給複製本。
- ②請求補充或更正。
- ③請求停止蒐集、處理及利用。
- ④請求刪除。

(4) 銷毀規定：

- ①委外機構或心理諮商所保有之每筆資料保存期限為7年，逾期則予以保密銷毀。
- ②本部保有之資料依公文機密文書處理相關規定辦理。

3. 調閱權限

本方案各項服務之所有紀錄，包括諮商紀錄、其他相關的書面資料、電腦處理的資料、個別或團體錄音或錄影帶、測驗資料及求助同仁之個人資料，均應依相關法令及專業倫理予以保密及保存，除下列情形外，未經當事人之同意，任何形式的諮商紀錄不得外洩或公開：

- (1) 當事人自行調閱。
- (2) 經法律程序或當事人書面授權同意。
- (3) 當事人有危及自己及他人生命、自由、財產及安全的情況下，得提供諮商資料予轉介之專業社福團體或警

察單位調查使用。

(4) 當事人涉及法律責任，如兒童福利法、少年福利法、優生保健法等相關法律時，得提供諮商資料予警察或司法單位調查使用。

(十一) 本計畫陳請機構首長核定後實施。

(民國107年3月8日台內人字第1071700922號函訂定。)

三、國立成功大學醫學院附設醫院員工關懷協助方案推動計畫

(一) 依據

依據「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」及「教育部及所屬機關(構)學校推動員工協助方案實施計畫」辦理。

(二) 目的

1. 發現並協助同仁解決可能影響工作效能之相關問題，使其能以健康的身心投入工作，提昇其工作士氣及服務效能。
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，提昇組織競爭力。

(三) 服務對象

本院全體員工。

(四) 辦理單位及分工

人事室：負責本計畫之規劃。

會計室：負責本計畫預算之籌措。

法制室：負責提供法務諮詢、協助各類民刑訴訟或行政救濟

其他協助單位：精神部、職業及環境醫學部、秘書室、社工部、總務室、家庭醫學部、安全衛生室等及本院各一級單位。

- #### (五) 實施項目：
- 本計畫依個人層次從工作面、生活面、健康面、其他協助等四大面向及組織管理層次，提供員工健康性、法律性、醫療性及經濟性等協助。

(六) 實施方式：

1. 由人事室視現有各業務單位資源及經費情形，規劃整合本員工協助計畫方案，提供員工精神心理性、法律性、醫療性及經濟性等四大面向各項協助服務。

(1) 健康性：

- ①推動員工心理健康協助機制：

- a. 員工關懷協助及心理諮商輔導專責小組
- b. 員工諮商輔導晤談室
- c. 心理健康網頁
- d. 員工專用心理諮商專線
- ②員工健康促進：
 - a. 健康體適能。
 - b. 健康飲食。
 - c. 健康檢查、減重、戒菸、預防篩檢與注射、慢性病防治。
 - d. 健康促進教育訓練。
 - e. 健康環境(無菸環境、性別平等環境)
- ③護理人員成長團
- ④「員工關懷網」網路服務
- ⑤工作職場問題諮詢
- ⑥專題講座
- ⑦提供心理諮商輔導相關資料之資源訊息，供同仁選擇運用。
- (2) 法律性
 - ①因公涉訟輔助
 - ②法律顧問服務
 - ③法律諮詢服務(買賣糾紛、消費保護)
 - ④醫療爭議處理
- (3) 醫療性
 - ①員工職業災害慰問及醫療補助
 - ②員工感染性體液意外曝觸事件預防、處理及治療
 - ③定期實施員工健康檢查
- (4) 經濟性
 - ①醫療互助制度
 - ②因公傷殘死亡慰問金發給
 - ③補助延聘律師或核發延聘律師費用

2. 本院各單位應主動關懷所屬同仁，在同仁遇有婚、喪、喜、慶等各項人生重大變化時，主動告知本方案相關服務資訊，或轉知人事室協助提供服務，俾利其尋求相關協助。

(七) 經費：由本院相關經費項下勻支。

(八) 附則：

1. 各單位同仁如需於辦公時間使用本案各實施項目服務，應依「公務人員請假規則」之規定，辦理請假事宜。
2. 倫理責任：辦理本方案各項服務時，應遵守下列倫理規範及保密責任，並應事先明確告知同仁以維其權益。

(1) 同仁求助於本方案之決定應出於個人自由意志。

(2) 本方案各項服務程序之制定與實施，應確保同仁不會因推介接受治療、諮商或醫療個人的問題而影響其工作、陞遷及考績等相關權益。

(3) 本方案各項服務之所有紀錄，及求助同仁之個人資料均應全程永久保密，非經法律程序或當事人書面授權同意，均不得提供給任何單位或他人。

(九) 本計畫經員工關懷協助小組通過並簽奉院長核定後實施後，修正時亦同。

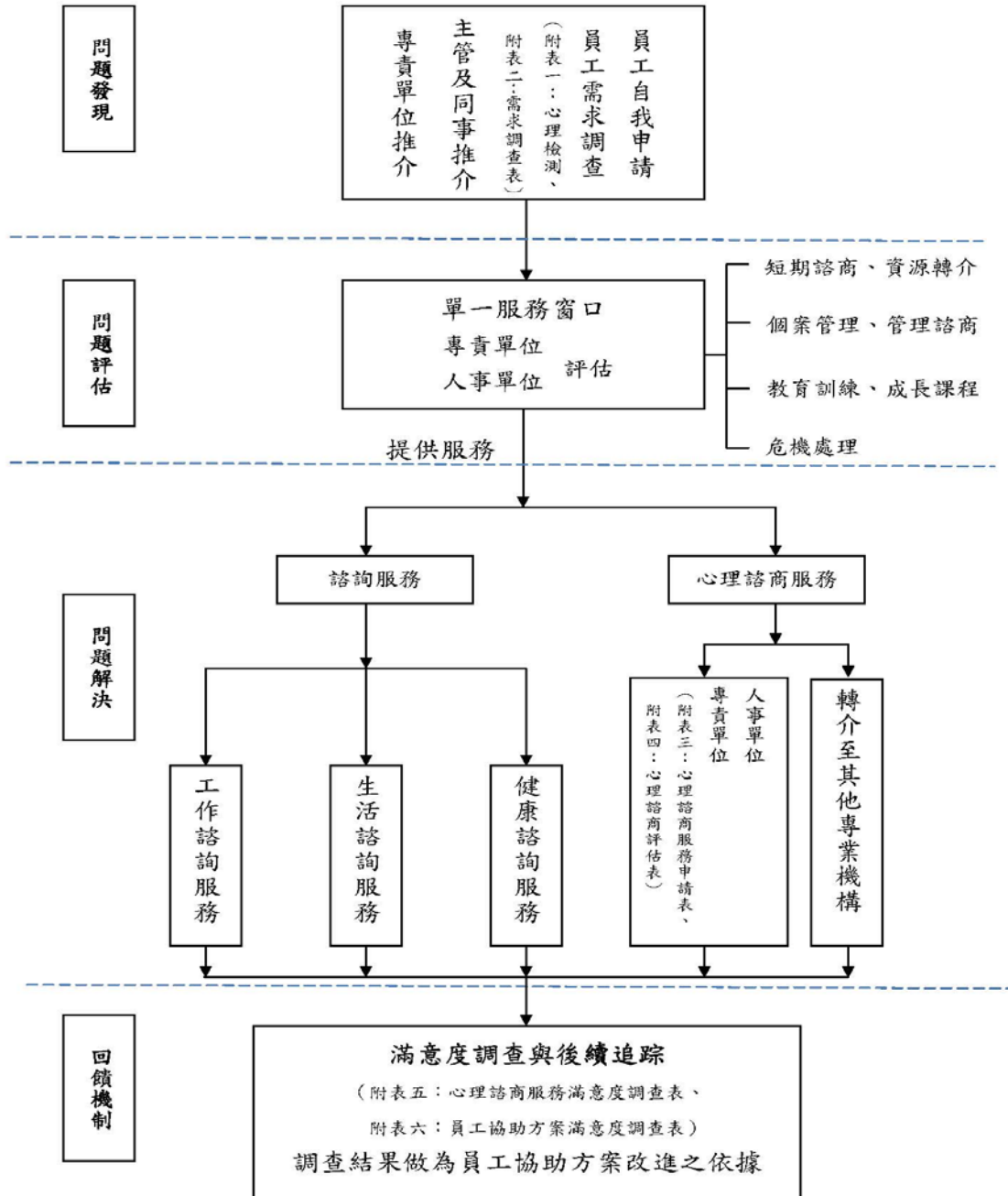
陸、員工協助方案的處理流程及表單

一、員工協助方案申請服務

(一) 流程

附件一

國立高雄大學推動員工協助方案處理流程圖



(二) 申請表

附表 3

國立高雄大學員工協助方案心理諮商服務申請表

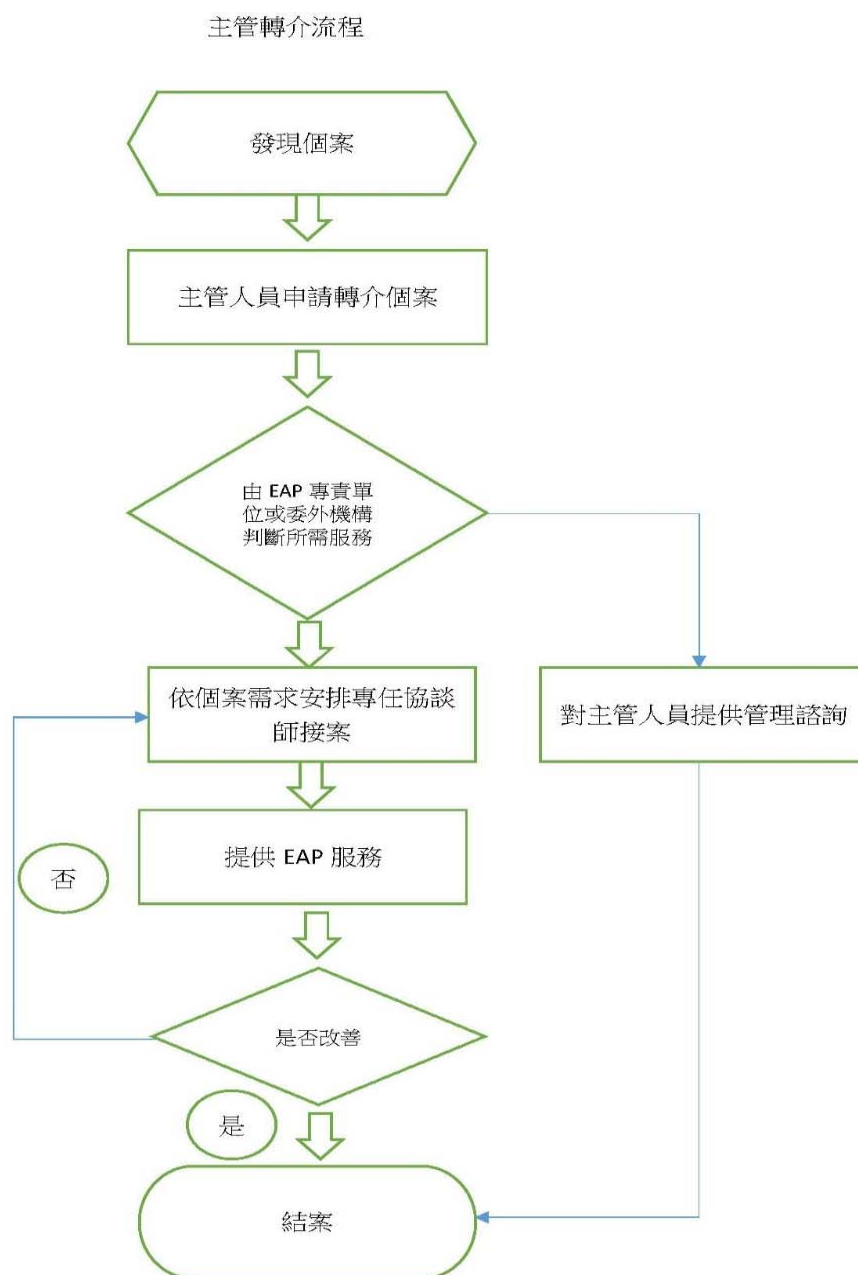
編號：

填表日期： 年 月 日

服務單位		職稱	
姓名		性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
聯絡電話	公： 手機：	電子信箱	
問題陳述 (簡述)			
附註： 1. 申請表填寫完畢後請以電子郵件方式逕寄員工協助方案專屬信箱 sh11021@nuk.edu.tw，將以密件處理。 2. 申請者上班時間於機關外接受諮商輔導，應依請假規則規定辦理請假事宜。 3. <u>本案資料均依相關法令及專業倫理予以保密及保存，敬請放心。</u>			
接 案 人 員 意 見 (由人事人員或專責單位填寫)	1. 案號： 2. 轉介之諮商師： 3. 諮商時間： 4. 諮商地點： 5. 補充說明：		
後續追蹤情形 (由人事人員或專責單位填寫)	1. 追蹤時間： 2. 追蹤情形：		

二、主管轉介

(一) 流程

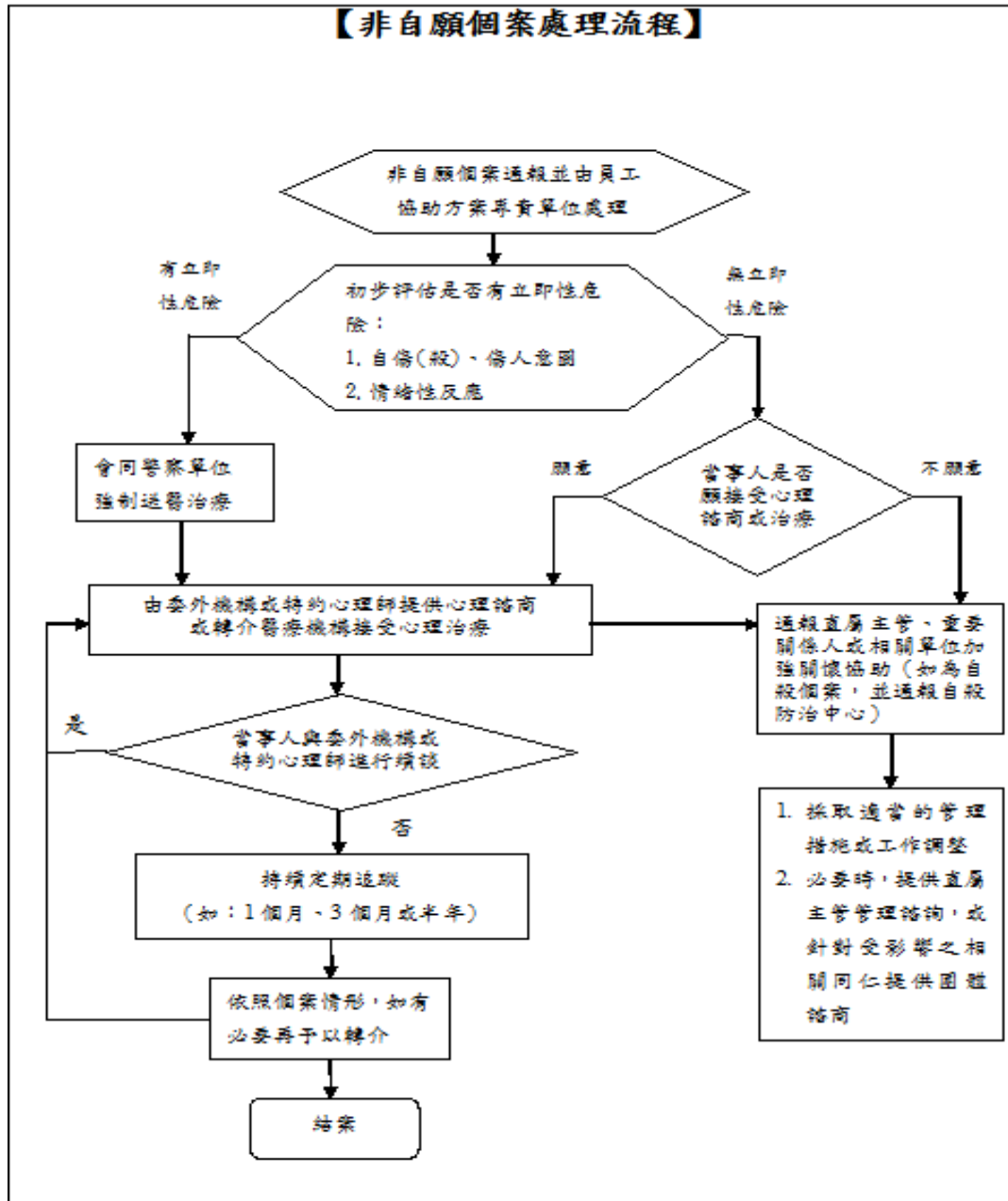


(二) 申請表

<u>(機關學校名稱)</u> 員工協助方案主管轉介申請表			
一、 轉介單位：			
單位名稱		主管姓名	
職 稱		聯絡電話	
二、 轉介個案基本資料			
個案編號		姓 名	
性 別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女	轉 介 時 間	年 月 日
諮 商 地 點		連 絡 電 話	
預約諮商(詢)時間	年 月 日 上 (下) 午 時 分	接 案 人	
申請類別	<input type="checkbox"/> 心理諮商 <input type="checkbox"/> 醫療諮詢 <input type="checkbox"/> 財務諮詢 <input type="checkbox"/> 法律諮詢 <input type="checkbox"/> 組織及管理諮詢 <input type="checkbox"/> 其他_____		
三、 轉介單位			
專業諮商單位(機構)受理人員簽名			
受理情形	<input type="checkbox"/> 對主管人員提供管理諮詢 <input type="checkbox"/> 依個案需求，安排專任協談師接案		
開案日期	年 月 日		
結案日期	年 月 日		
附註：			
1、請填妥本表後，送承辦單位—人事室辦理。			
2、本諮詢服務基於當事人權益及諮商專業倫理保密原則辦理。			

三、非自願個案處理

(一) 流程

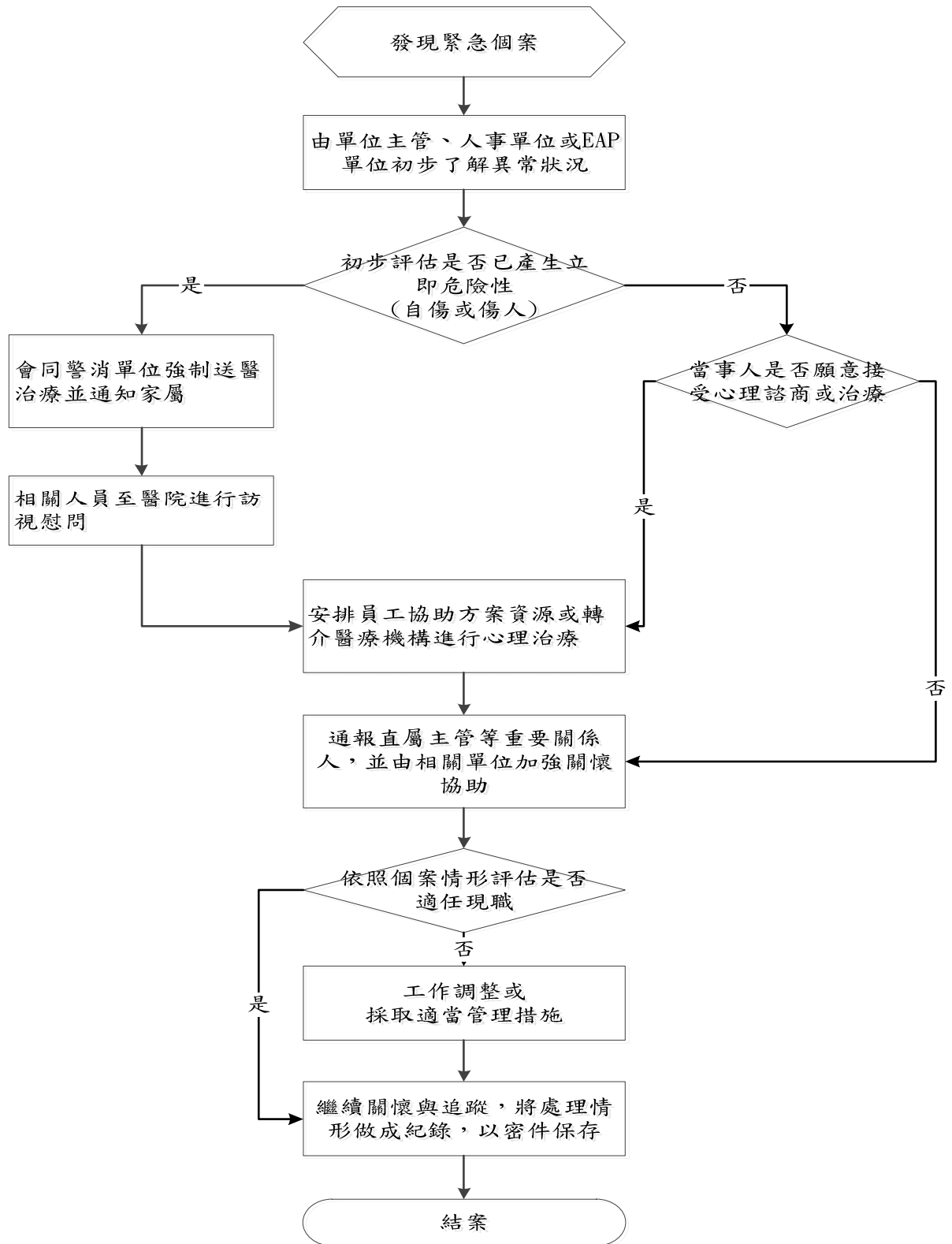


(二) 申請表

密件	
【非自願個案處理申請表】	
通報時間	____年____月____日 <input type="checkbox"/> 上午____時/ <input type="checkbox"/> 下午____時
通報人員	單位： _____ 職稱： _____ 姓名： _____ 聯絡電話： _____
當事人	服務單位： _____ 職稱： _____ 姓名： _____ 聯絡電話： _____
發生時間	____年____月____日 <input type="checkbox"/> 上午____時/ <input type="checkbox"/> 下午____時
發生地點	
事件經過描述： (請敘明人事 時地物等項及 發生原因、現況 說明…等)	
換案人員_____	

四、緊急個案處理

(一) 流程



(二) 通報單

(機關學校名稱) 緊急個案通報單

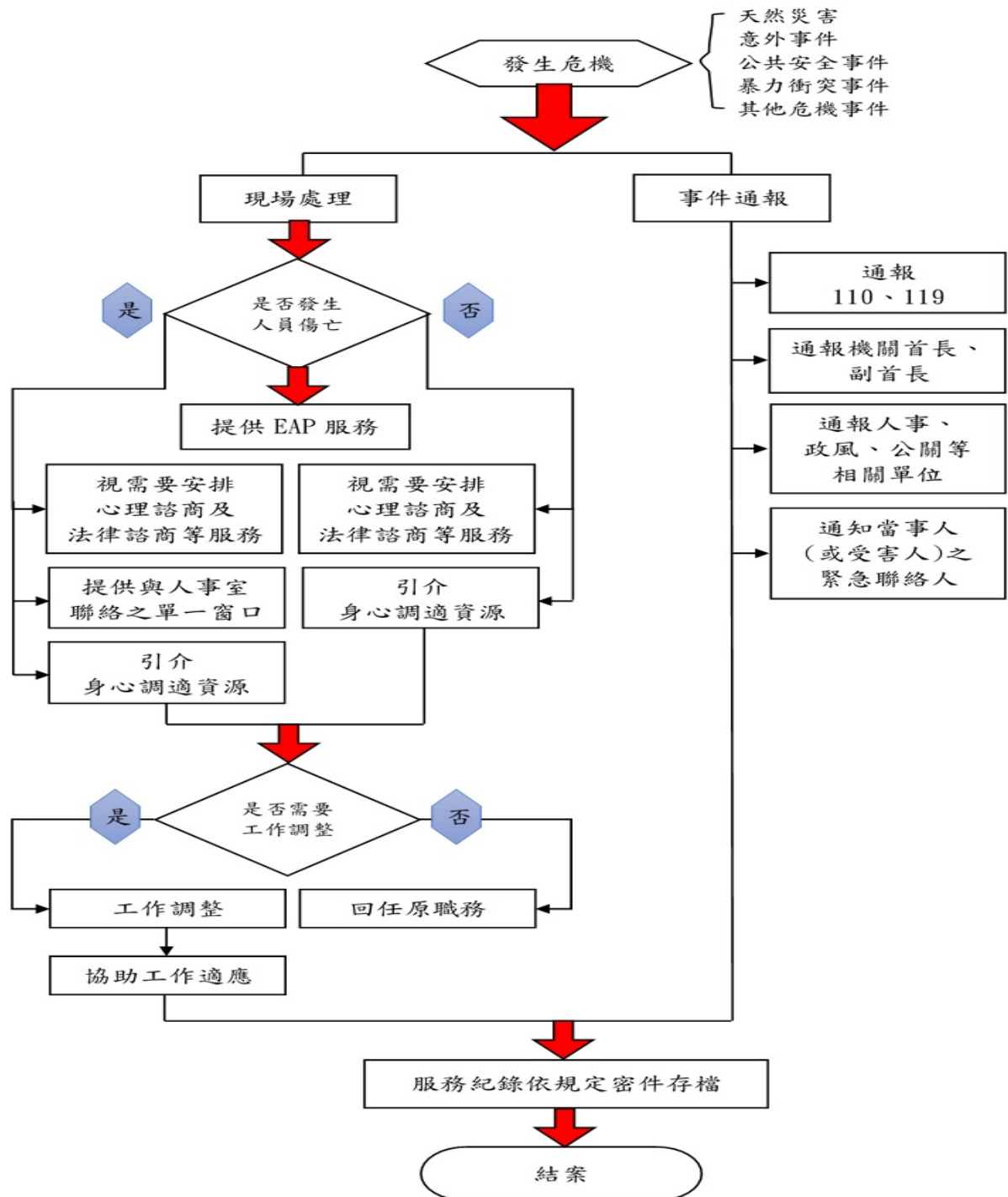
緊急個案事件			
發生時間		發生地點	
問題類別	<input type="checkbox"/> 自傷/傷人事件 <input type="checkbox"/> 有自殺傾向及意圖事件 <input type="checkbox"/> 情緒反應之異常工作行為等事件 <input type="checkbox"/> 其他		
事件描述			
通報單位資料			
通報日期		通報時間	
通報人員單位職稱		通報人員姓名	

(機關學校名稱) 緊急個案處理紀錄表

一、個案基本資料			
個案單位職稱		個案姓名	
發生時間		發生地點	
問題類別	<input type="checkbox"/> 自傷/傷人事件 <input type="checkbox"/> 有自殺傾向及意圖事件 <input type="checkbox"/> 情緒反應之異常工作行為等事件 <input type="checkbox"/> 其他		
二、相關人員資料			
機關首長		電話	
單位主管		電話	
人事主任		電話	
同事		電話	
三、緊急個案發生簡述			
四、處理經過			
五、未來處理計畫			

五、危機事件處理

(一) 流程



(二) 通報單

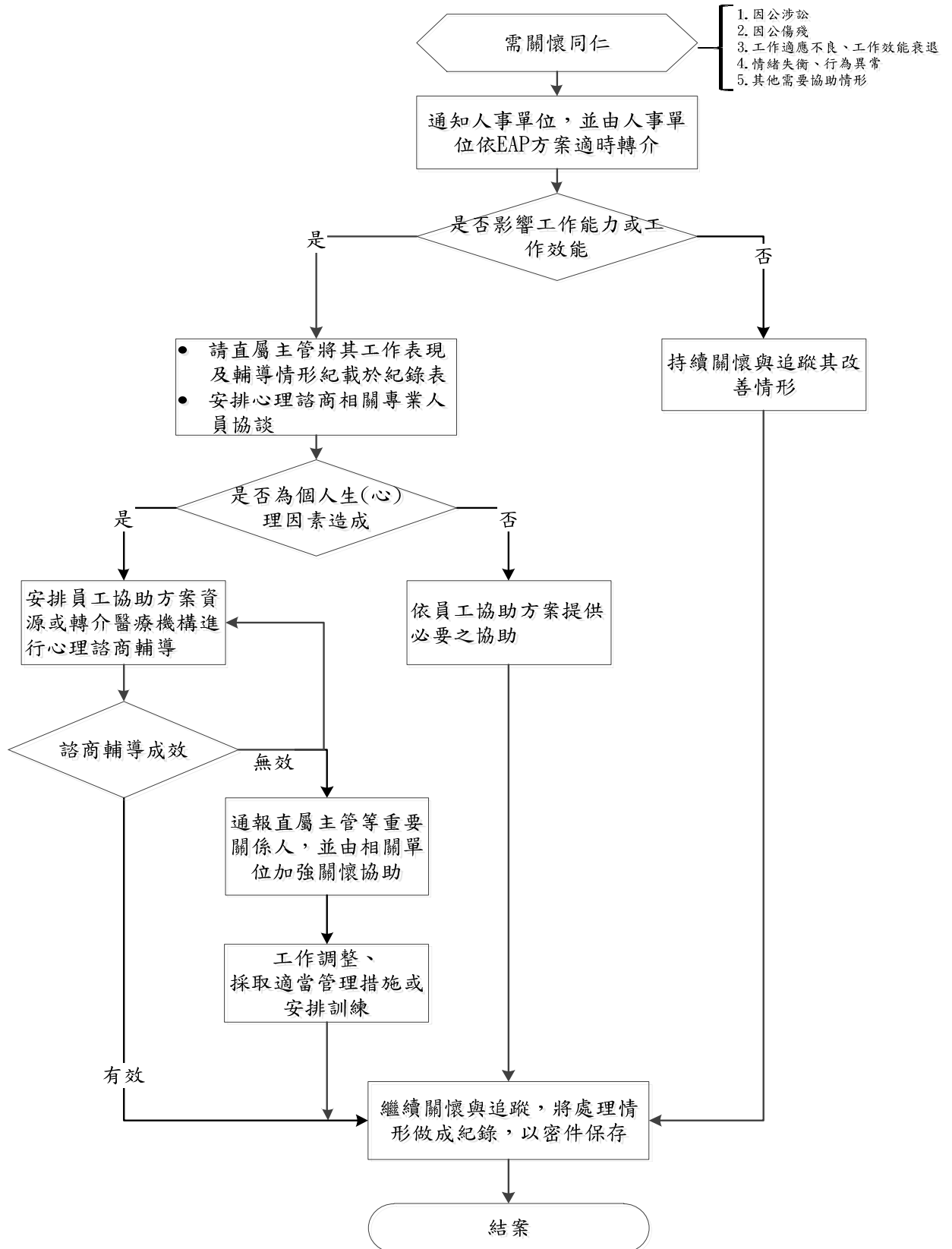
1. 危機個案事件通報單

(機關學校名稱) 危機個案事件通報單			
危機個案事件			
發生時間		發生地點	
事件類型	<input type="checkbox"/> 天然災害 <input type="checkbox"/> 意外事件 <input type="checkbox"/> 公共安全事件 <input type="checkbox"/> 暴力衝突事件 <input type="checkbox"/> 其他_____		
案由			
案情摘要			
初步處理情形			
通報單位資料			
通報日期		通報時間	
通報人員單位職稱		通報人員姓名	
備註			
陳核			
通報人	通報單位主管	受理 EAP 單位	機關首長

2. 危機個案事件處理紀錄表

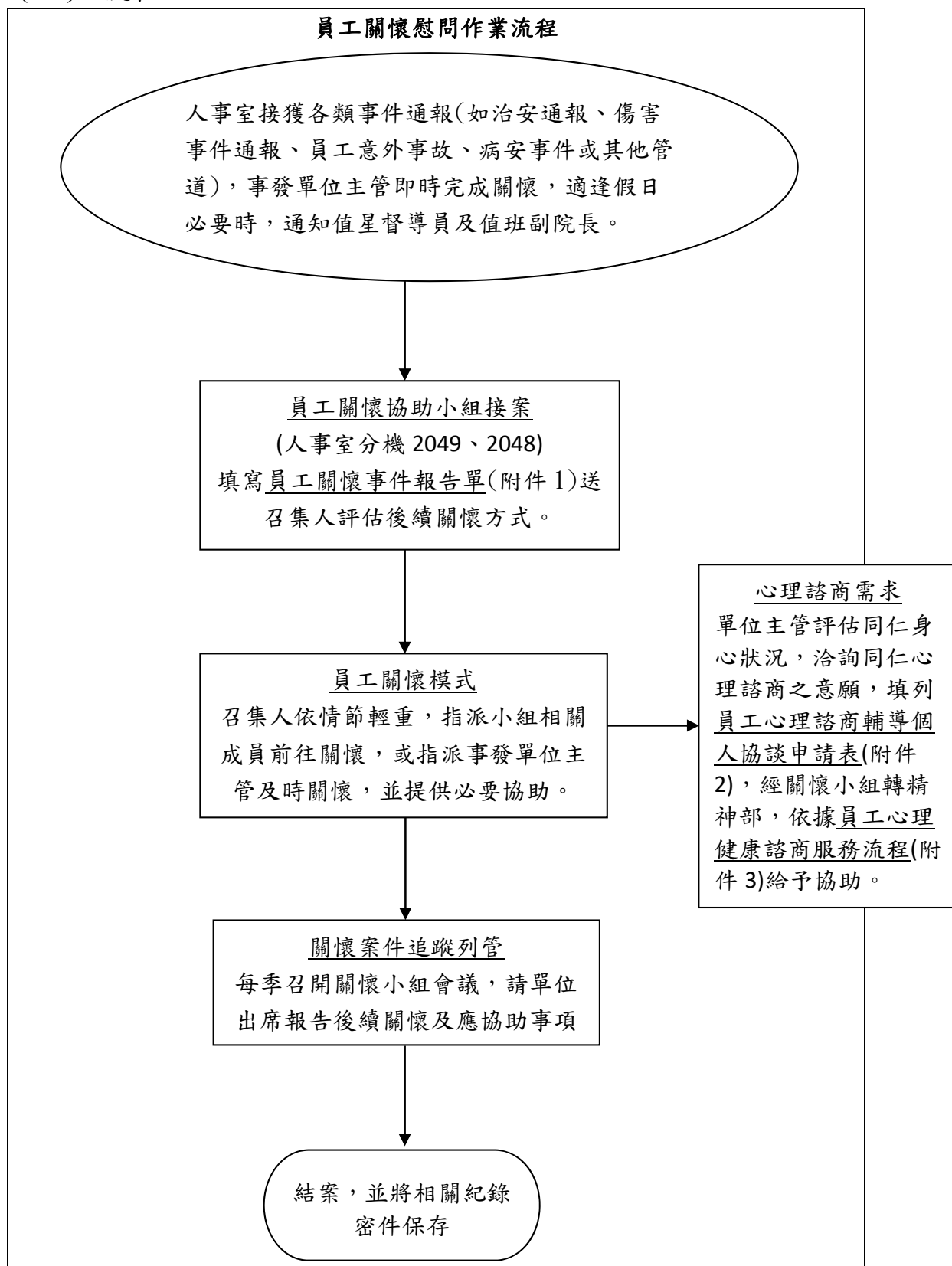
(機關學校名稱) 危機個案事件處理紀錄表			
危機個案基本資料			
個案單位職稱		個案姓名	
發生時間		發生地點	
單位主管姓名		主管聯絡方式	
緊急聯絡人姓名		緊急聯絡人電話	
事件類型	<input type="checkbox"/> 天然災害 <input type="checkbox"/> 意外事件 <input type="checkbox"/> 公共安全事件 <input type="checkbox"/> 暴力衝突事件 <input type="checkbox"/> 其他_____		
案情摘要			
處理措施			
檢討建議事項			

六、協助待關懷人員作業流程



七、醫院員工關懷慰問服務流程

(一) 流程



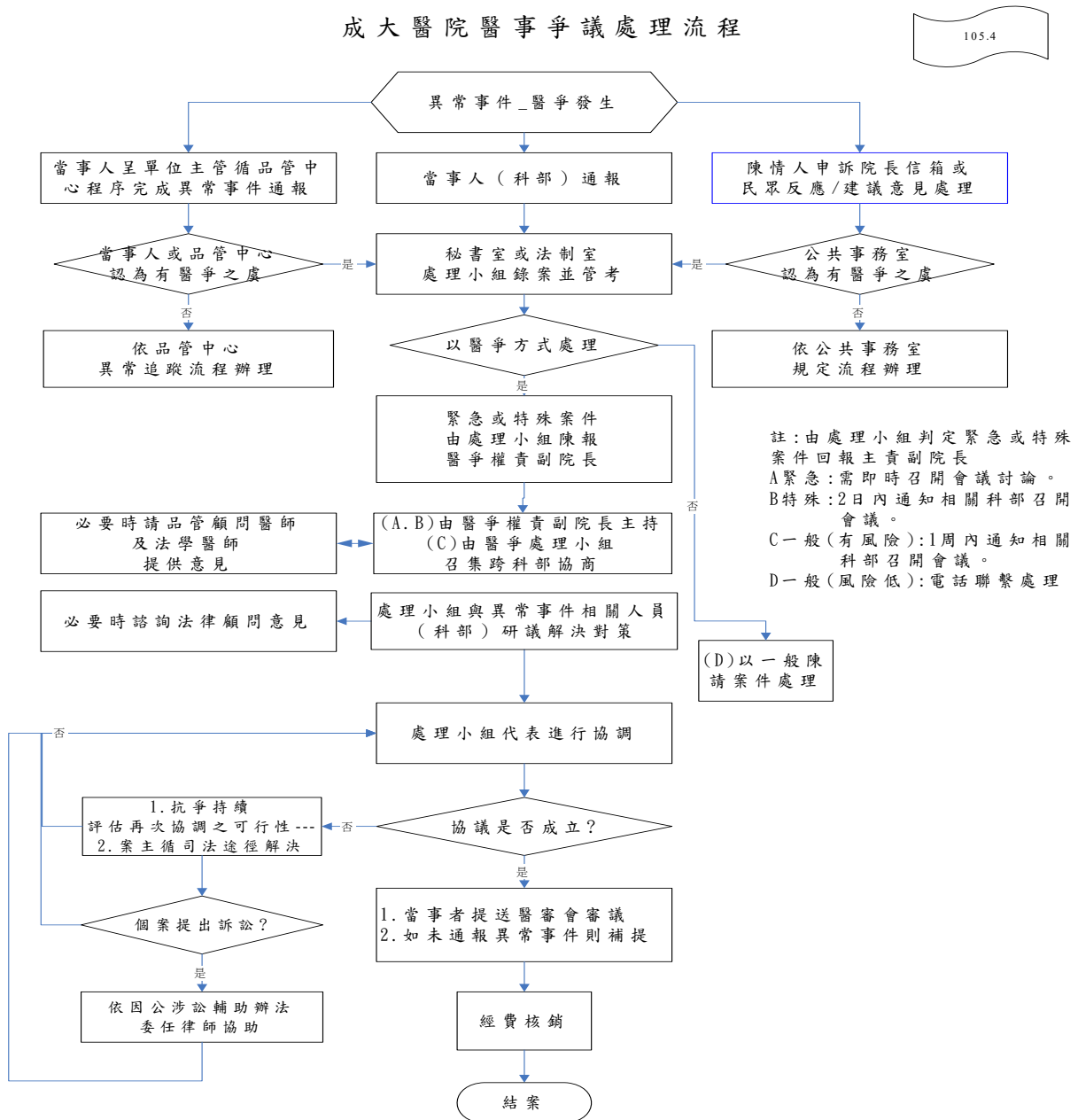
(二)申請表

成大醫院員工關懷事件報告單		日期:	
通報來源: _____ 通報, 通報號: _____。			
通報時間	年 月 日, :	發生時間	年 月 日, :
發生地點		病患	
通報人		事件類型	<input type="checkbox"/> 言語威脅/辱罵 <input type="checkbox"/> 肢體傷害 <input type="checkbox"/> 其他: _____
現場駐衛警			
院內同仁			
事件摘要:			
關懷小組:			
受害同仁近日上班情形:			
執行幹事 _____ 執行秘書 _____ 人事室主任 _____			
關懷方式: <input type="checkbox"/> 啟動關懷小組 <input type="checkbox"/> 請主管主動關懷, 召集人核章 _____			
<input type="checkbox"/> 啟動關懷小組	關懷時間	__年__月__日, __時__分	
	集合地點	<input type="checkbox"/> 四樓大辦公室 <input type="checkbox"/> 急診駐衛警值班站 <input type="checkbox"/> __病房 <input type="checkbox"/> 其他 _____	
	關懷方式	<input type="checkbox"/> 慰問及致贈蛋糕 <input type="checkbox"/> 其他 _____	
<input type="checkbox"/> 請主管主動關懷	<input type="checkbox"/> 關懷慰問時間: __年__月__日__時__分		
	心理諮商需求 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有 (請電洽 2049 人事室, 提供申請表)		
	法律需求 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有		
	其他需求 <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有 _____		
單位回覆情形 /後續應辦事項			
追蹤列情形			

八、醫院醫事爭議處理

醫事爭議處理流程—訂定「醫事爭議處理流程」、「醫療事故處理支援機制一覽表」及「醫事爭議委員審查判斷流程」，由專責律師對涉及醫療事故的員工，提供法律協助，迅速協調與處理爭議。透過醫事爭議處理流程分析事件來源與支援機制，制定醫事爭議處理案件作業查檢表，以核對應辦事項，包括前置處理、外部關懷、員工訴訟協助及關懷、內部檢討等構面，以掌握事件發展。

(一) 流程



(二) 表單

成大醫院醫事爭議案件處理作業查檢表

103.5.30

病歷號：_____ 姓名：_____ 住院：門診急診_____

相關科別：_____ 相關醫事人員：_____

收案日期：_____ 填表人：_____

分類	項目	是	否	毋需	備註
前置處理	完成醫爭案件錄案登記(案名、事件摘要、關係人、備註)				
	查詢是否另有申訴案件				
	連絡關係人了解相關資訊				
	召開跨單位協調會議				
	準備相關文件資料				
	安排醫護人員係人與顧問律師商談				
	其它:				
外部關懷	連絡陳請人了解其原委及主要訴求				
	表達致意及慰問				
	完成安排與家屬醫療說明會或協調會				
	其它:				
員工訴訟協助及關懷	安排與律師討論案情				
	委任律師，申請因公涉訟補助				
	協助出庭等相關訴訟事宜				
	請當事人法律諮商服務滿意度回饋記錄單				
	需要其它團隊人員協助				
	其它:				
內部檢討	召開醫審會錄案檢討				
	相關費用之核銷				
	其它:				

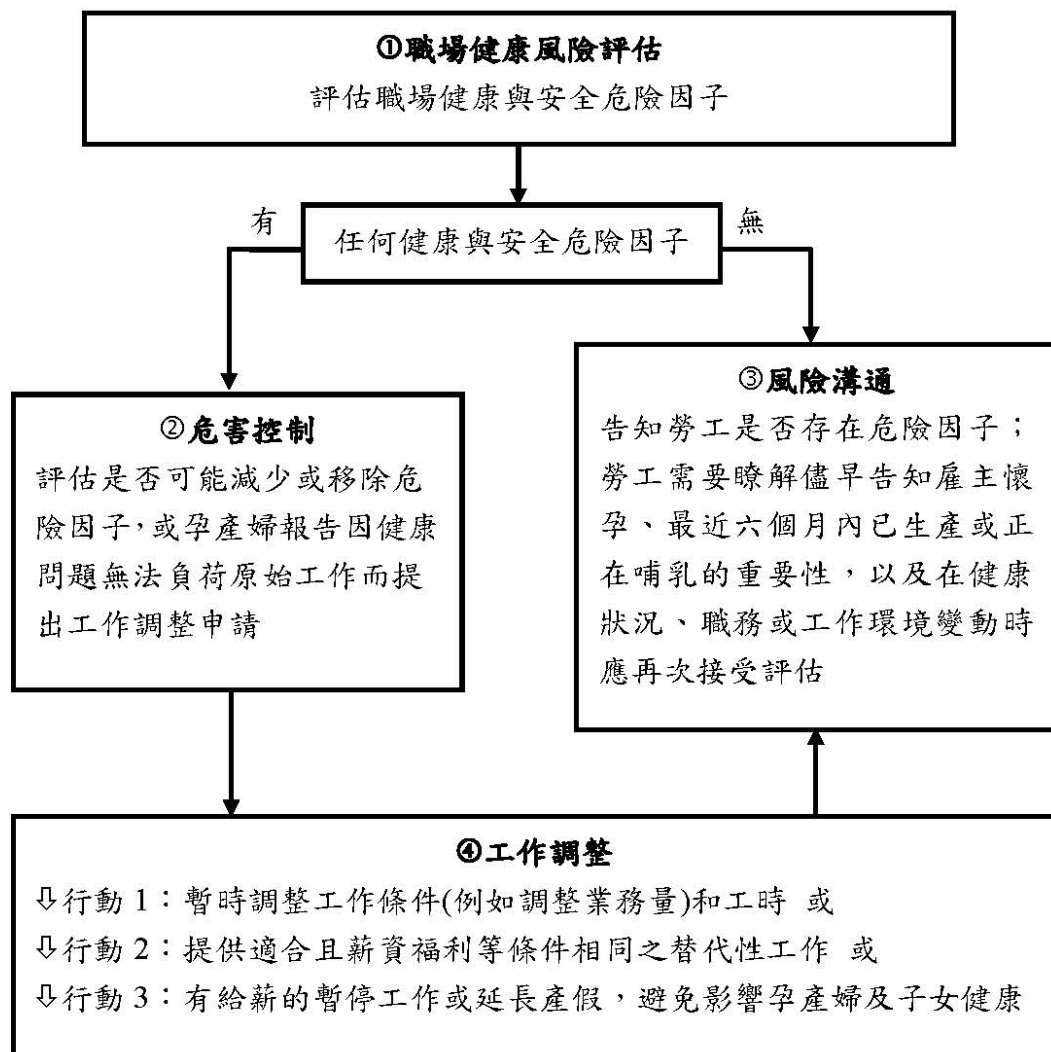
九、醫院以母性職場健康風險評估

(一) 流程

國立成功大學醫學附設醫院

附件 5

母性職場健康風險評估及管理流程圖



(二) 表單

■一般 □敏感 □密
版 本：V2

文件編號：A800-4-02-0120

國立成功大學醫學附設醫院母性健康管理紀錄表

基本資料 (可參考媽媽手冊)					
員工姓名		年齡		聯絡電話	分機
員工號		病歷號		部門	
身高_____公分；體重_____公斤；BMI_____；血壓_____mmHg 工作職稱/內容_____					
1. 是否曾接受預防接種: <input type="checkbox"/> B 型肝炎 <input type="checkbox"/> 水痘 <input type="checkbox"/> MMR(麻疹-腮腺炎-德國麻疹) <input type="checkbox"/> 不明 <input type="checkbox"/> 無 2. 生產史: 懷孕次數_____次, 生產次數_____次, 人工或流產次數_____次 3. 生產方式: 自然產_____次, 剖腹產_____次, 併發症: <input type="checkbox"/> 否 <input type="checkbox"/> 是: _____					
妊娠中 填寫日期: _____年____月____日			分娩後 填寫日期: _____年____月____日		
妊娠週數_____週; 預產期_____年____月____日 最後月經日 LMP _____年____月____日			<input type="checkbox"/> 分娩後一年內(分娩日期_____年____月____日) <input type="checkbox"/> 哺乳 <input type="checkbox"/> 未哺乳		
妊娠中 風險因子評估			分娩後 風險因子評估		
1. 工作可能暴露之危害因素: 請勾選「附表母性健康保護工作環境及作業危害評估」: <input type="checkbox"/> 物理性危害 <input type="checkbox"/> 化學性物質 <input type="checkbox"/> 生物性危害 <input type="checkbox"/> 人因性危害 <input type="checkbox"/> 工作壓力 <input type="checkbox"/> 其他			1. 工作可能暴露之危害因素: 請勾選「附表母性健康保護工作環境及作業危害評估」: <input type="checkbox"/> 物理性危害 <input type="checkbox"/> 化學性物質 <input type="checkbox"/> 生物性危害 <input type="checkbox"/> 人因性危害 <input type="checkbox"/> 工作壓力 <input type="checkbox"/> 其他		
2. 個人因素: <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 沒有規律產檢 <input type="checkbox"/> 抽菸: _____支/天 <input type="checkbox"/> 喝酒: _____CC/天 <input type="checkbox"/> 藥物濫用 <input type="checkbox"/> 年齡(未滿 18 歲或大於 40 歲) <input type="checkbox"/> 生活環境因素(熱、空氣汙染) <input type="checkbox"/> 孕前體重未達 45Kg、身高未滿 150cm <input type="checkbox"/> 個人心理狀況: <input type="checkbox"/> 單親(離婚、分居、死亡) <input type="checkbox"/> 焦慮症 <input type="checkbox"/> 憂鬱症			2. 過去懷孕史(第一胎不適用): <input type="checkbox"/> 先天性子宮異常 <input type="checkbox"/> 曾有第二孕期(14 週以上)之流產 <input type="checkbox"/> 子宮肌瘤 <input type="checkbox"/> 子宮頸手術病史 <input type="checkbox"/> 早產(懷孕未滿 37 週之生產)史 <input type="checkbox"/> 無以上疾病		
<input type="checkbox"/> 睡眠 <input type="checkbox"/> 正常 <input type="checkbox"/> 失眠 <input type="checkbox"/> 使用藥物 <input type="checkbox"/> 其他: _____			3. 本次懷孕問題: <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 多胞胎妊娠 <input type="checkbox"/> 羊水過多 <input type="checkbox"/> 早期子宮頸變薄(短) <input type="checkbox"/> 泌尿道感染 <input type="checkbox"/> 前置胎盤 <input type="checkbox"/> 胎盤早期剝離 <input type="checkbox"/> 陰道出血(14 週以後) <input type="checkbox"/> 貧血(血紅素<10g/dL) <input type="checkbox"/> 子宮收縮頻率過高(1 小時超過 4 次以上) <input type="checkbox"/> 超音波檢查胎兒結構異常 <input type="checkbox"/> 胎兒生長遲滯(大於 37 週且胎兒體重≤2500g) <input type="checkbox"/> 家族遺傳疾病或其他先天性異常 <input type="checkbox"/> 其他不適症狀(如腹痛、頭痛、胸悶..等), 請敘明: _____		
3. 其他檢查 (與本次懷孕有關的相關檢查): <input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有, 請敘明: _____			4. 分娩後子宮復舊與哺乳情形: <input type="checkbox"/> 子宮復舊良好 <input type="checkbox"/> 子宮復舊不全, 請敘明: _____ <input type="checkbox"/> 哺乳情形, 請敘明: _____		

評估結果與建議		
	妊娠中	分娩後
評估結果	<input type="checkbox"/> 第一級管理 <input type="checkbox"/> 第二級管理 <input type="checkbox"/> 第三級管理	<input type="checkbox"/> 第一級管理 <input type="checkbox"/> 第二級管理 <input type="checkbox"/> 第三級管理
綜合建議	<input type="checkbox"/> 評估結果大致正常 <input type="checkbox"/> 1.請定期追蹤檢查 <input type="checkbox"/> 2.可持續工作 (<input type="checkbox"/> 可繼續從事原來的工作 <input type="checkbox"/> 可從事接近日常之工作內容)	<input type="checkbox"/> 評估結果大致正常 <input type="checkbox"/> 1.請定期追蹤檢查 <input type="checkbox"/> 2.可持續工作 (<input type="checkbox"/> 可繼續從事原來的工作 <input type="checkbox"/> 可從事接近日常之工作內容)
	<input type="checkbox"/> 評估結果部分異常 <input type="checkbox"/> 1.可從事目前工作，但須考量下列條件限制: <input type="checkbox"/> (1)變更工作場所 <input type="checkbox"/> (2)變更職務: <input type="checkbox"/> (3)縮減職務量: <input type="checkbox"/> 縮減工作時間: <input type="checkbox"/> 縮減業務量: <input type="checkbox"/> (4)限制加班 (不得超過_____小時/天) <input type="checkbox"/> (5)周末或假日之工作限制(每月_____次) <input type="checkbox"/> (6)出差之限制(輪班工作者)(每月_____次) <input type="checkbox"/> (7)夜班工作之限制(輪班工作者)(每月_____次) <input type="checkbox"/> 2.不可繼續之工作(休假期間:敘明時間) <input type="checkbox"/> 3.其他具體之工作調整或生活建議(包括工作調整或異動、追蹤或職場對應方法、飲食等詳細之建議內容:_____)	<input type="checkbox"/> 評估結果部分異常 <input type="checkbox"/> 1.可從事目前工作，但須考量下列條件限制: <input type="checkbox"/> (1)變更工作場所 <input type="checkbox"/> (2)變更職務: <input type="checkbox"/> (3)縮減職務量: <input type="checkbox"/> 縮減工作時間: <input type="checkbox"/> 縮減業務量: <input type="checkbox"/> (4)限制加班 (不得超過_____小時/天) <input type="checkbox"/> (5)周末或假日之工作限制(每月_____次) <input type="checkbox"/> (6)出差之限制(輪班工作者)(每月_____次) <input type="checkbox"/> (7)夜班工作之限制(輪班工作者)(每月_____次) <input type="checkbox"/> 2.不可繼續之工作(休假期間:敘明時間) <input type="checkbox"/> 3.其他具體之工作調整或生活建議(包括工作調整或異動、追蹤或職場對應方法、飲食等詳細之建議內容:_____)
	<input type="checkbox"/> 評估結果異常，需住院觀察。 <input type="checkbox"/> 其他_____	<input type="checkbox"/> 評估結果異常，需住院觀察。 <input type="checkbox"/> 其他_____
	醫師總評	
評估醫師(含醫師字號): 員工健康服務護理師: 安全衛生人員: _____ 評估日期: _____ 年 _____ 月 _____ 日		

備註: 一、工作可能暴露之危害因素，請雇主先行填寫，並提供最近一次之健康檢查，作業環境監測記錄及暴露情形資料與勞工，交與評估醫師。

二、管理分級之說明:

(一) 符合下列條件之一者，屬第一級管理:

1. 作業場所空氣中暴露濃度低於十分之一容許暴露標準。
2. 其他危害因子或經醫師評估無害母體、胎兒或嬰兒健康。

(二) 符合下列條件之一者，屬第二級管理:

1. 作業場所空氣中暴露濃度十分之一容許暴露標準以上未達二分之一容許暴露標準。
2. 其他危害因子或經醫師評估可能影響母體、胎兒或嬰兒健康，須持續觀察並採取控制及管理措施。

(三) 符合下列條件之一者，屬第三級管理:

1. 作業場所空氣中暴露濃度二分之一容許暴露標準以上。
2. 其他危害因子或經醫師評估有危害母體、胎兒或嬰兒健康，需依醫師適性評估建議，採取工作調整或更換健康管理措施。

柒、員工協助方案的推動實例

一、大學合併 EAP 方案

(一) 案例說明：

小明是 A 大學校務基金工作人員，因 A、B 大學合併在即，且合併計畫書規劃大多數的教學與行政單位都遷往 B 大學所在校區，制度規章也將以 B 大學為主，小明很擔心未來原 B 校薪資制度會不會對他不利，而且變換工作環境與不同的校務作業系統與文化，會不會造成自己適應不良。

(二) 作業步驟：

1. 制度設計：比較 A、B 兩校相同階層之薪資最低起點，各個階層採較高起敘薪資為基準設計，以全面保障權益。惟為兼顧擲節學校支出，薪資上限得視情形調整，未以 A、B 兩校各階層最高薪資為上限，但參照公務人員補足差額模式，超過薪資設計上限者，仍維持原有薪給，採自然消化模式，消弭同仁疑慮。
2. 預先說明：規劃各教學、行政單位逐步遷移的期程，在合併計畫書核定後，即以公開說明會的方式，向全體教職員生說明，未來 2 至 3 年的遷移期程與人員規劃，以預作心理準備。並針對同仁切身權益事項與規範加以說明，以使同仁瞭解學校合併後之保障方式。
3. 減低系統轉換衝擊：
 - (1) 辦理各項校務行政系統之教育訓練，使同仁先行熟悉各項行政系統。
 - (2) 各類系統操手冊均電子化置於網頁，並於系統內設置連結，便利同仁查詢。
 - (3) 各類系統公告指定人員擔任解說窗口，迅速排除疑難雜症，減低同仁工作壓力。
4. 融合機制：
 - (1) B 校雖為實際存續學校，惟自合併計畫書起，均以「合校」作為概念宣導，不以「A 校併入 B 校」，以維持同

仁間平等意識。

- (2) 各項制度均設置 3 年過渡期，減輕同仁面臨衝擊，並給予轉化時間。
- (3) 主管人員採原有 2 校人員交叉配置，透過業務相互交接過程，使同仁間交叉協助與學習，促進組織文化融合，減低文化衝擊。
- (4) 密集辦理文康活動、教育或研習等活動，提供兩校同仁單位間橫向接觸機會，提升熟悉度。

5. 較佳化之人力資源配置作業追蹤及輔導

- (1) 初步維持各單位原有人力，配合單位遷移進程，逐年檢討人員配置。
- (2) 遇有整併單位，配合自然消化，逐漸調整人力資源配置。
- (3) 協助留用主管轉任其他單位工作，並配合人員自然去化調整配置。

(三) 本案優缺點

1. 優點：

- (1) 對於行政同仁權益保障完整，組織成員融合較制度規劃快速。
- (2) 實際遷移期程約 2 年，行政同仁準備時間充分，減低生活衝擊。
- (3) 業務交叉學習與協助，原 2 校同仁均能熟悉業務資料。

2. 缺點：

- (1) 初期維持各單位行政人力，僅採自然消化方式，後續人員減置困難。
- (2) 校務基金工作人員薪資設計，各個階層均以 2 校較高起敘薪資為基準，部分階層薪資差距較大，導致合校初期校務基金負擔增加，亦生部分攀比效應。

二、工作調適 EAP 方案

(一) 國立中興大學案例說明：

以人為本打造友善無障礙校園工作環境：國立中興大學於 106 年度榮獲勞動部「第十五屆金展獎」優良事蹟獎

基於人性關懷理念及配合政府法規政策推動，學校特別重視「人才培育」的理念，明示大學最重要的使命在提振以人為本之價值信念，讓所有教職員工生均能適才適所，適性適用，從人性尊嚴基本面出發，希望打造一個友善的工作環境，針對身心障礙員工工作上所遭遇困難及不便，在工作分配、流程改進、工作條件及環境等，儘可能提供協助與改善，讓他們能發揮專長，樂在工作。

學校教職員工之組成，身心障礙員工佔比高達 3.2%，長期超額進用身心障礙員工，積極改善身障員工職場環境及工作條件，相關推動情形說明如下。

(二) 作業步驟：

1. 定期舉辦關懷身心障礙員工座談會：學校每年定期舉辦關懷身心障礙員工座談會，106 年度身障座談會會中向身心障礙員工宣導本校相關身障優惠措施，轉知同仁可依工作需求申請臺中市政府勞工局「職務再設計」補助方案，並將同仁建議改善事項做成會議記錄，送請相關單位協助改善並持續追蹤執行情形。
2. 運用職務再設計，改善身障員工工作條件：學校均依所僱用身心障礙員工之障礙類別、程度、學歷及專長等資格條件安排適當職務及工作，均能配合職務再設計方案，改善工作條件及調整工作內容，使身障員工工作表現與能力受到肯定。目前身障員工獲得臺中市政府職務再設計補助案，計有站立式輪椅、手寫板、助聽器、耳掛式電話、視力協助員…等，申請補助金額高達數十萬，對提升身障員工工作品質有相當助益。
3. 持續進行無障礙校園環境工程改善：包含新建大樓裝設電梯、舊大樓設置斜坡道、校園地面高差修改工程、設置無障礙廁所、

校園無障礙網頁設置、演講廳特別規劃專用輪椅觀眾席及設置殘障車位等，創造一個友善可讓身障員工安心工作之無障礙工作環境。

4. 提供學校場館免費優惠措施：學校致力提供身障員工一個無障礙的優良工作環境，鼓勵身障員工走入人群，積極參與校園活動，例如提供身心障礙員工健身房、桌球室及委外 USB 游泳池免費使用之優惠措施，促進身心障礙員工身心健康及休閒娛樂；開設游泳或健身房課程，鼓勵身心障礙員工踴躍報名，以增進身心障礙同仁健康及強化個人體能。
5. 建置身障員工關懷專區：於人事室網頁建置身心障礙員工關懷專區，有關身障員工相關權益及優惠措施均可至該專區查詢，提升身障員工福利，鼓勵身障員工融入校園職場環境，參與校內活動，進而豐富身障員工生活內涵，促進社會參與，破除一般人對身障者之刻板觀念，以積極的福利措施取代消極的救濟制度。
6. 「微光計畫」-盲人報位圖書館：學校圖書館與資管系教授研究團隊合作，於圖書館建置視障資源區供查詢使用館藏資源，並建置全臺首座盲人報位圖書館，透過「微光計畫」APP 讓視障者可透過手機語音報位，清楚知道自己的所在位置，往目標地點前進，讓視障者可不依賴旁人的協助，獨自在陌生環境中走到定點，提高行動的自主性。

(三) 小叮嚀

1. 身心障礙者由於生理或心理上的障礙，導致行動不便、不願意出席公眾場合或公開發表意見，為辦理身障座談會的困難所在，就近幾年會議中觀察願意出席的身障同仁，通常每年都會參加，但新面孔都偏少，或許有同仁考量隱私問題不願出席，因此學校辦理座談會均不限身障人員才能參加，也歡迎一般員工與會並表達意見。
2. 規劃理想中的無障礙平等工作環境，需要更多經費及時間來完成，同仁基於同理心，於工作職場均能友善對待身障同仁，給

予溫暖的支持與鼓勵，在設備硬體方面，總務處配合身障座談會所提意見，持續新增及修護學校無障礙設施，學校游泳池、健身房、桌球室及羽球場也免費提供身障員工使用，如能爭取更多經費挹注，應可提供更多優質的服務與措施。

三、管理諮詢 EAP 方案

(一) 案例說明：

筱芸初任某單位主管職務，工作一段時間後，她發現屬員明芳工作時，經常精神不濟，反應也特別慢，據了解明芳到本機關時間也才一年多，是某機關調任過來的新進員工，工作表現似乎不如原單位主管說的那麼好，交辦事情經常沒做好，工作拖延，上班過程中，經常心不在焉，無法達到應有的績效表現，筱芸很困擾，因為明芳經常身體微恙臨時告假，其工作常需透過其他人協助完成，影響到團隊的整體運作，其又是公務人員，同部門的約用人員，工作能力都比明芳來得強，筱芸不知如何帶領該位職員，使其發揮應有的績效。

(二) 作業步驟：

1. 觀察和記錄員工具體的工作績效問題，準備面談，確立面談目標，清楚為何進行面談，針對觀察到的影響績效行為，具體說明，並期待改善的問題，及時間框架。
2. 進行面談：
 - (1) 肯定員工的具體貢獻，清楚說明會談目的，及此一問題如何影響工作績效，明白指出行為發生之時間、日期。
 - (2) 詢問員工對於工作績效改善是否有其他策略或解決方案，主管要積極傾聽，對於能夠接受部分，表示贊同。改善構面包含訂定清楚的工作表現目標，確定達成各項目標的優先順序，訂出時間表，以及如何因應可能面臨的困難。
3. 鼓勵員工可尋求 EAP 服務，解決個人或工作相關問題。
4. 持續追縱績效改善情形。

(三) 小叮嚀

1. 瞭解其背後可能原因，是否因為健康、家人因素、壓力或是其他工作適應問題，導致工作績效表現，掌握問題，以化解現狀。
2. 保持冷靜，確定情緒不會受其感染或影響。
3. 談話態度要直接而堅定。
4. 紀錄會談內容，並注意保密原則。

5. 讓所有員工知道您所堅持的原則與立場。

四、新進人員 EAP 方案

(一) 國立中興大學新進人員 EAP 方案

1. 案例說明：

國立中興大學為提昇服務品質及行政效能，針對人事業務面、法規制度面及實體執行面等不同面向，從人事人員、學校同仁等不同使用者的角度思考，運用系統化、效率化及可複製的功能強化人事服務效能，進一步開發「創新、貼心、優化」的服務。有效進行業務創新E化，提供人事服務再躍升的動力，亦使新進人員對職場工作更易熟悉上手。

2. 作業步驟：

(1) 人事室網頁改版：資訊化時代，使用者已逐漸習慣透過網路取得資訊及服務，人事室網頁即為網路服務，惟因無人事人員在一旁隨時待命，使用者必須自我服務；又因應多元化的瀏覽裝置（如手機、平板、筆電、桌機），網路介面的設計應具易用性和實用性，讓使用者能在最短時間瞭解所提供的服務，迅速地找到想要的訊息，因此，建置以顧客為導向兼具人性化操作介面的新版「人事室網頁」(網址：<http://person.nchu.edu.tw/>)

① 整合舊有網頁內容精簡業務項目：因原有網頁內容欠缺整合，呈現的資訊較為擁擠，另分類及階層不明，讓使用者難以立即獲得想要的資訊，為利使用者一目瞭然，建置簡潔、清晰的網頁架構，首頁的主要樣版內容分為三個大區塊，左方為主要連結區、右方為主要內容區，下方為系統及相關連結區，均以人事業務重要性及使用者搜尋密度為考量。

② 依人員類別建立搜尋資訊：鑑於人事法規多如牛毛，且各項人事表單的多樣化，如只依人事業務進行分類，使用者仍難以快速或正確的獲得相關資訊，為利搜尋，

- 於法規及表單部分，另建立人員類別，俾利使用者依所屬類別及人事業務分類，迅速獲得網頁資訊。
- ③建立各項優化操作功能：為利使用者操作，運用下拉式選單(檔案管理系統)、關鍵字搜尋、GOOGLE 全文檢索等，以更體貼人性的直覺式操作方法快速選取搜尋。
 - ④導入響應式網頁設計(Responsive Web Design):運用 RWD 網頁設計，讓網站達到行動裝置最佳化，使網站可以在不同解析度下改變網頁頁面的佈局排版，並在所有行動裝置上完美呈現，不論使用者從手機、平板、電腦等行動裝置來開啟人事室網頁，都可以得到最佳的瀏覽效果。網站的圖文內容及資料庫，在不同尺寸或解析度的設備或螢幕上，均可依使用者的裝置，以符合版面大小的樣式來顯示網頁的內容。
 - ⑤各組均置專人管理後臺：因應多變的人事業務，網頁資訊的正確性及時效性，有賴後臺的管理與維護，為提供使用者正確及最新的資訊，人事室各組均置專責人員依管理後臺權限維護網頁。
 - ⑥另為利各行政、教學單位新任主管快速熟悉學校各處室行政業務及應配合事項，人事室每年並編製行政主管手冊提供新任主管參考，置於網頁供各新任主管下載參閱。
- (2) EZ-COME、EZ-GO 到離職系統建置：進入 E 化洽公的時代，提供同仁單一窗口的 E 化流程及服務整合平臺，達到以客為尊、便捷快速的優質服務，本校 EZ-COME、EZ-GO 到離職系統建置，以顧客服務為導向，免除同仁往返各單位申辦之辛勞，減少舟車勞頓，並提升行政效率。
- ①EZ-COME 新進人員報到系統：除建立新進人員個人資料外，並讓新進人員瞭解相關聘任需知，另整合各相

關單位（如圖書館、出納組、文書組、駐衛警察隊車輛管理等）新進人員報到流程，於線上完成報到資料建置手續。

②EZ-GO 教職員離職系統：係採分流措施，編制內教職員及編制外契約進用職員其離職案經首長同意後，由人事室直接啟動 EZ-GO 系統辦理線上離職交代作業；計畫人員則由個人於 EZ-GO 系統啟動離職申請，經所屬計畫主持人同意後，遂行離職交代作業。離職交代流程係由系統主動通知相關單位（如計算機及資訊網路中心、圖書館、主計室、出納組、保管組等）辦理離職案件審核作業，各單位承辦人於當事人完成離職交代後，線上進行登錄，並由系統主動檢核各單位離職作業是否完成，如完成則主動通知人事室核發離職證明。

③計畫人員變更系統：計畫人員於變更系統申請變更項目（包括聘期、經費及經費來源）經計畫主持人同意後，即可申請聘期變更、經費變更及經費來源變更等作業，減少資料繕打，提升行政效率。

④整合人事資訊系統，規劃計畫人員專區，以落實無紙化政策：為辦理計畫人員各項人事業務，國立中興大學除建立 EZ-COME 聘任系統、勞健保系統及薪資系統，另新增計畫人員變更系統及 EZ-GO 系統，可自人員進用、加保、發薪，甚至離職均由線上作業，整合成計畫人員專區，除可增進行政效能，同時大幅降低個資曝光及外流風險。

⑤新增兼任教師資料網，確認聘任資料及兼任教師是否具本職：配合教育部「專科以上學校兼任教師聘任辦法」，協助未具本職兼任教師投保、及按月提繳退休金事宜，爰整合國立中興大學校務行政系統資料庫，規劃兼任教師至「兼任教師資料網」上網確認聘任資料

及是否具本職，俾辦理後續加保及按月提繳退休金事宜。

(3) 辦理新進教師座談會及各式教師知能研習活動：

邀請學校一級行政主管進行業務說明及權益宣導，協助新進教師瞭解自身權益期能順利推動教學研究工作，並在日常生活（如宿舍安排）給予妥適協助，使新進教師無後顧之憂。另亦為新進教師辦理教師多元升等制度說明會及教師教學專業成長工作坊，使新進教師更加瞭解多元升等管道及途徑，並客製化輔導表件，協助教師進行自我評估，並使校、院、其所屬單位及個人可迅速瞭解教師現況，於必要時提供協助。

(二) 初任公職人員 EAP 方案

1. 案例說明：

小東是一位剛考上國考高等三等一般人員初任公職人員，分發至大學擔任一般行政人員，對於大學內業務及環境完全陌生。

2. 作業步驟：

(1) 辦理報到：請小東先至人事室報到，由人事室告知相關權益(如薪資、出勤時間、差假、訓練進修、福利、保險等事項)。

(2) 食衣住行方面資訊傳達：

①新進同仁可能因為考試分發結果遠道而來，對於食衣住行等基本需求須先安頓下來，方可無後顧之憂，專心致力於工作上。

②方法：

可藉由學校之網頁設置新進同仁食衣住行專區或由同事主動協助及關懷。

(3) 認識學校組織、各單位地理位置、業務職掌及其承辦人：

①新進同仁對所處學校整體環境及各單位，應先予以熟悉，

俾利未來業務順利進行。

②方法：

可透過新進人員研習訓練、學校網頁使用、新進員工手冊、輔導員等方式混合進行。

(4) 職掌業務之交接承辦：

①對於承辦的業務由前手交接傳承或由輔導員予以協助學習。

②方法：

遇到個案隨即詢問、自行瀏覽前手檔案卷宗、告知數位學習網址上網學習(如行政院人事行政總處公務人員終身學習網、公務人力發展中心 e 等公務員、地方行政研習中心 e 學中心、台北 e 大等)，使其盡快熟悉業務，順利推動承辦業務。

3. 小叮嚀

(1) 以上若為學校校務基金進用工作人員或其他編制外人員亦適用之。

(2) 若新進人員為教育人員，有關教師權益的轉知，也可藉由辦理新進人員研習會傳達(請各單位進行彙報，如薪資、升等、出國研究獎學進修、兼職與兼課、教師評鑑、教學評量、教育部科技部計畫承接、學術倫理、心理諮商輔導等事項)、新進人員手冊，學校網頁瀏覽等方式處理。

4. 優缺點

有關業務傳承的方法多種，以下列出各項優缺點：

(1) 輔導員或師徒制

①優點：隨時可向輔導員(師父)詢問討論，無時間空間延遲或限制，承辦業務效率佳。

②缺點：延襲輔導員(師父)承辦方式，較無創新。

(2) 自行學習(包含自行閱讀前手卷宗、上網自學或打電話向同性質機關承辦人詢問)

- ①優點:可突破以往慣性做法，以更有效率方式進行承辦。
- ②缺點:花費較多時間摸索、理解，有時可能甚至理解錯誤卻自以為正確。

(三) 成大醫院新進護理人員關懷輔導案例

1. 案例說明：

小茹從護專畢業後，不想在家鄉進附近診所上班，想多點人生歷練，只好離鄉背井至醫學中心工作，到了人生地不熟的環境，內心有些緊張，除了生活要熟悉外，也擔心同仁相處問題？工作是否可很快進入狀況？有那些規定需要遵守？工作相關問題可諮詢誰？也煩惱不斷詢問會造成同仁的負擔，…。

2. 作業步驟—訓考輔導並行

(1) 實施輔導員制度：

新進人員之輔導工作由該單位資深人員擔任，輔導員需扮演新進人員的良師益友，在工作上主動給予提示與指導，且以親切熱忱的態度待之，關心其情緒穩定度，以協助培養良好的服務態度，並增進工作所需知能。

(2) 關懷訓練考評情形：

- ①一般基礎訓練課程考評：於員工報到時，結合實務訓練輔導考核紀錄表，提醒關注要注意新進員工到職訓練實施計畫訓練及評估考核完成時效。
- ②部門實務訓練課程考評：護理部訂定「二年期護理師訓練計畫書」，並依規定定期評值學員學習成效並適時回饋，包含筆試、實務操作、Mini-CEX 或 DOPS，並有導師座談會，以及反思經驗紀錄與回饋。

(3) 辦理壓力調適課程訓練：

針對新進護理人員辦理「新進人員角色、壓力處理與調適」的專業訓練課程，以期新進護理人員能盡快適應職場需求。

(4) 實施減壓團體輔導制度：

協助護理人員壓力的舒解、角色定位、自我成長、同儕間經驗分享支持，依每月到職的新進護理人員，辦理紓壓團體，每次約 6-10 名新進護理人員，由資深護理長或督導長擔任催化員，給予及時的心理支持，並教導應對病患及家屬的溝通技巧。參與成員皆正向回饋，表示於團體中無壓力的分享經驗並有資深護理長可協助解決學習問題，確實幫助良多。

(5) 提供多元管道供學員反映問題，訂有學習成果不佳學員之輔導機制

當新進護理師學習成果不佳時，護理臨床教師與護理長依據「新進護理師學習成果不佳輔導流程」進行輔導，並將輔導結果提報督導會議討論，護理長及督導會持續追蹤輔導情形。

①提供多元化的學員輔導機制、反應與協助管道，並於新進護理師到職時告知，使其了解，並針對護理師所提出之建議，護理部每兩個月由教學研究委員會召開教學會議進行討論，或於每週之督導會議由護理部主管決議改善之。

②護理師若經定期評估後，有學習成果不佳之護理師，護理臨床教師與護理長則依據輔導流程進行輔導，並適時調整教學計畫，協助學員能順利適應，進而留任。

(6) 若特殊事件(如目睹病人自殺、職場霸凌…等)，必要時由單位主管或透過通報啟動員工關懷程序，以利安排轉介心理諮商等相關服務。

3. 小叮嚀

就輔導新進護理同仁而言，除了協助儘速適應病房工作急迫性及壓力外，適時給予肯定支持，以提升組織認同感和協助職場壓力調適是非常重要的，新進人員到職的前三個月，是決定其工作適應與否的關鍵期，此時新進人員需要熟悉新的工作、環境，建立良好的工作夥伴關係，尤其是需適應單位主

管與同事的期許與互動，此時資深護理師擔任輔導員能以亦師亦友身分給予協助帶領新進護理人員。

五、工作與生活平衡 EAP 方案

(一) 案例說明：

嘉瑋承接專案業務，本來就常需配合加班來完成工作，然而近日母親生病住院，不僅必須請假照顧母親，也因為嘉瑋沒有照顧病人的經驗，又擔心母親會因為沒受到妥適照顧，使復原情形不如預期；最後導致嘉瑋被工作及家庭兩方面壓得喘不過氣，不但上班精神不濟，身體健康也開始出現狀況。主管發現後，決定轉介機關內部的工作生活平衡方案，協助解決嘉瑋的困境……。

(二) 作業步驟：

1. 員工問題發現：主管應透過員工差勤狀況、工作效率及情緒，主動發現問題，適時關懷，利用會談，了解員工狀況，並依個別情況啟動員工協助方案。
2. 擬訂協助改善策略：主管與員工共同擬定改善策略：
 - (1) 工作方面：評估業務量、應達到績效與作業時程，員工是否有能力完成，如無法獨自完成，進行內部工作調整或安排協助人力等。
 - (2) 家庭方面：
 - ① 支持及專業協助：員工情緒支持及尋求專業人員協助，透過晤談或諮詢，得到支持並處理情緒困擾問題。
 - ② 支持性團體：協助員工運用醫療院所或社會福利機構資源，參加與照顧者有關的團體輔導活動，透過分享照顧過程的經驗與心得，降低員工焦慮。
 - (3) 身心方面：
 - ① 辦理紓壓、情緒管理及心情調適等講座或訓練，協助同仁尋找及培養健康之壓力調適方法。
 - ② 安排員工運動時間，透過每週 2-3 次，每次 30 分鐘，全員運動，紓解壓力，強健體魄。
3. 評估改善成效並持續追蹤：員工情況如有改善並達到預期目標，持續進行後續追蹤；若員工改善程度有限，需確認

員工是否持續接受協助，或可重新評估並擬定改善策略，以有效解決並改善員工之問題與困難。

(三)小叮嚀：

1. 主管應對員工情緒支持與了解，在取得信任並尊重意願後，才提供員工協助服務資源，進而鼓勵或協助其運用。
2. 機關專責人員或外部專業機構進行各項諮詢服務時，應遵守相關倫理規範及保密責任。
3. 人事單位平時可運用專區或 email，每月定期提供心理、健康或管理等主題文章，在員工工作與生活失衡前給予協助。

六、壓力管理 EAP 方案

(一) 案例說明：

鑑於近年來有許多教職員忙於工作，卻忽略了自己的身心健康，造成憾事的發生。國立中興大學為提供同仁完整性的預防保健，結合健康檢查系列活動、體適能、身心靈健康講座等措施，培養教職員工於日常生活中執行健康行為，減少日後疾病或壓力所衍生的問題，建立自主健康管理。

(二) 作業步驟：

1. 通知符合公務人員一般健康檢查實施要點之編制內教職人員（含駐衛警察）至中央衛生主管機關評鑑合格之醫療機構實施健康檢查並以電子郵件通知符合健檢補助資格者；與學校鄰近之特約醫院合作，提供優惠健檢方案，協助同仁預約健檢。
2. 與衛生福利部臺中醫院合作辦理編制外人員健康檢查。
3. 為鼓勵同仁參與運動，並提升健康自主管理，每周一、三、五上午 11 時至下午 1 時，開放本校第二健身房供在職教職員工免費使用，以增進同仁體力與活力，並紓解工作壓力。
4. 辦理簡易健康檢查，包含血糖及骨質密度檢測、大腸癌篩檢、乳房攝影由衛生福利部臺中醫院醫療團隊蒞臨服務。
5. 辦理健康講座，邀請社區醫師主講健康保健議題。
6. 辦理游泳訓練班及運動塑身班，以提升教職員工身體反應力、敏捷力、心肺耐力及身體適能，有效紓解工作壓力。
7. 辦理「興健康講堂」，以「心動捨得」為題，介紹身心健康之經驗分享，並為系列講題之辦理背景做故事性之描述。「興健康講堂」規劃舉辦多場次專題演講，主題涵蓋健康飲食與運動、生命教育、人際技巧與心理衛生等，透過系列健康講堂，帶動健康樂活的校園風氣。

8. 為提升教職員工生身心靈健康，規劃建置一條涵蓋七大主題(練功區、秘境區、草原區、活力區、慢活區、大道區、風華區)之「三公里環校健康步道」，步道建置具(1)健康資訊管理運用(2)七大特色主題步道(3)永續環境生態工法(4)智慧生活科技導覽及(5)即時空氣品質檢測等五大特色。
9. 與專業心理諮商機構建立合作，同仁如有心理諮商需求，可透過學校委託之專責單位預約進行面對面心理諮商。

(三) 小叮嚀

1. 多數教職員平常忙於教學研究或行政工作，忽略健康的重要性，或自以為身體健康，不需要做健康檢查亦無察覺是否工作壓力過大或加班過勞，疾病預防觀念仍有待進一步提升。
2. 健康檢查有異常情形者，應由健檢醫院通知員工至醫療院所接受更進一步深入檢查，進而達到及早預防及早診療之效。另健康檢查之推動，提醒同仁注重身體健康及關懷身心狀態，建立員工健康篩檢及預防保健的觀念。
3. 學校應帶動員工運動風氣，建立正確的運動概念，促進健康體能，以勝任日常工作及應付突發緊急狀況，且有餘力享受休閒娛樂生活，並推動學校教職員養成健康行為習慣及建立健康的生活型態，營造健康與安全的校園環境，進而提升健康品質。

七、情緒管理 EAP 方案

(一) 工作問題之情緒管理 EAP 方案

1. 案例說明：

小光是一位任職 7 年初等考試及格公職人員，結婚後隨同配偶調職至配偶家鄉，任職於基層行政機關。1 年半後考慮升遷因素，調任至大學擔任業務單位一般行政人員，小光對於大學內業務及環境完全陌生。

調任大學半年，小光仍無法獨力完成負責之業務外，頻頻出錯導致主管疲於奔命補救錯誤。嗣由該主管(A 單位)建議與 B 單位人員對調。對調後，小光仍無法完成應辦事項外，情緒也出現問題。

2. 作業步驟：

(1) 釐清問題：

- ①經詢問 A、B 單位主管及同仁，小光對於應辦業務確實無法準確完成；造成了不良影響時，甚至推諉責任。
- ②情緒問題，影響了同辦公室的人員，進而造成其他人員不敢與小光同處一室。
- ③經校方與現職單位主管討論，礙於各處室人力吃緊，為不影響該單位及其他處室人員，希望小光前往就醫，必要時申請留職停薪安心養病。
- ④小光，自認沒有生病，不願就醫。

(2) 啟動協助方案：

- ①多方探詢後發現，小光與婆家關係不佳，剛離婚獨自租屋在外。已多年未回娘家，僅以電話聯絡；娘家人員不知離婚情形。
- ②由學校人員就近關懷小光；請現職單位主管與小光同辦公室人員說明相關情形。
- ③多方努力下，獲得小光娘家的電話；考量許多因素後，僅請娘家人員撥空打電話關心小光；但未提及小光生

病現狀。

- ④藉由學校資源，經由駐點醫生明查暗訪後，懷疑小光有情緒躁鬱，建議應儘速就醫。

(3) 協助就醫：

- ①小光，自認沒有生病，不願就醫；在主管軟硬措施兼施下，同意就醫。
- ②第一次，小光在同仁陪同下，前往醫院身心科就診。經醫師確認，患有身心疾病，先予服藥及諮商後，二週後再回診。
- ③諮商，小光在同仁陪同下，前往會談。
- ④二週後，小光在同仁陪同下(對於就醫，向陪同同仁表達不服)，前往醫院身心科就診。經醫師診療後，施予打針，一個月後再回診。

3. 小叮嚀

- (1) 本案持續發展中。
- (2) 本案單位主管關心其部屬，所以在案件處理上與人事室合作，減少人事室許多壓力。
- (3) 小光，一人面對離婚及工作上壓力，在沒有知心朋友的協助，且家人不在身邊等因素下，要克服難關並不容易。再加上校方擔心告知渠娘家生病事實時，恐造成家屬對校方誤會，更增加本協助方案的難度。

(二) 生活與工作問題之情緒管理 EAP 方案

1. 案例說明：

小空最近與男朋友分手，又面臨同事離職而必須交接離職同事的業務，不僅要學習新業務又要趕快辦理手上的工程招標案，以及男朋友的劈腿分手，導致小空出現情緒失控，對廠商、同事出現不耐煩，甚至出現疑似憂鬱症徵兆。

2. 作業步驟：

- (1) 主動關懷：主管、同仁平時應具有情緒覺察能力，察覺他人情緒的轉變，透過非正式談話方式，以同理心關心同仁遇到的問題，適時採用傾聽技巧，傾聽同仁內心想法。
- (2) 連結資源：依其狀況轉介相關資源，例如提供諮商心理師聯絡方式及鼓勵他使用服務，並且適時地提供相關協助，如工作再分配、讓他休假離開誘發情緒之環境。
- (3) 建構支持系統：為同仁建構支持系統，邀請主管、同仁，透過平常的聚餐、聊天等非正式互動，建立網絡關係，讓同仁遇到問題時得以互相幫助，達到初級預防目的。
- (4) 安排情緒管理技巧課程：透過邀請專業講師，教導情緒管理技巧及案例分享，讓同仁習得情緒覺察能力，以及遇到問題時如何正視及管控情緒的方式。
- (5) 服務宣導：透過宣導活動、文宣(例如：海報、小卡、電子報等)讓所有員工能了解相關資訊及可使用資源，並且建立對服務的信任及認同。

3. 小叮嚀

- (1) 不要過度放大同仁的情緒異常，每個人都有面臨情緒困擾及問題的可能，應該是以同理心出發，瞭解為什麼會有這樣的情緒反應。
- (2) 避免關懷同仁的行為變成八卦來源，以免引發更大情緒波動及問題。
- (3) 強調使用服務的保密，嚴格遵守倫理守則及規定，提高同仁使用專業服務的意願。

八、醫院員工意外亡故家屬 EAP 方案

(一) 案例說明：

孫姓清潔人員下班後，於住所附近協助鄰居做資源回收，騎腳踏車時意外發生車禍，倒在血泊中，被路人發現送醫急救，轉加護病房後第三日日不幸過世。

(二) 作業步驟：

1. 啟動員工關懷機制，輔導重點如下：

(1) 瞭解案情訊息：

- ①請亡故同仁的單位主管確認家屬代表人的聯絡資訊。
- ②詢問家屬喪葬事宜準備情形，特別是公祭時間，以利單位主管於公祭前致贈慰問金，並可轉知單位同仁前往祭拜及向家屬慰問致意。
- ③請同仁協助。
- ④向單位/主管詢問單位內員工班表，以利規劃後續率隊關懷事宜。

(2) 通報召集人：人事室於上班時間以書面報告召集人；非上班時間發生若情節重大，以電話向召集人報告及請示。

(3) 率隊前往喪家或公祭場所關懷慰問：請單位主管調查同仁前往參加公祭之意願，並微調值勤人力。

2. 協助家屬申請相關補助：包含撫卹金(不含單位自行致贈奠儀)、員工合作社慰問金、尚未領發放之各類薪給(含月薪、加班費、未休假加班費…)或獎金，及協助家屬領取勞保遺屬等相關給付。

3. 後續追蹤：

- (1) 請單位主管多多去電關懷家屬。
- (2) 召開關懷小組檢討會議：每季召開關懷案件檢討會議，確認是否須持續追蹤或解除列管。

(三) 小叮嚀

同仁意外因意外亡故，關懷重點有二，一為單位主管代表院方及時致贈慰問金，並帶領同仁於公祭時前往慰問，讓家屬感受到溫暖。二、當家屬辦理喪葬事宜後，身心俱疲，相關費用請領應以專案方式急件辦理，切記不可讓家屬來回奔波。

九、醫院實習醫師遭病人言語暴力 EAP 方案

(一) 案例說明：

病人於因腹痛進入醫院就醫，到院時未表明有過敏問題，認為給藥不按照其意思，身體不舒服，要求醫師及護理師立刻給予治療，因李姓實習醫師及陳姓護理師正在幫其他病人診療。病人仍持續大聲喧嘩，影響安寧，駐衛警員前往與病人溝通無果，持續高分貝抱怨謾罵醫師及護理師。李醫師驚慌不知如何面對病人…

(二) 作業步驟：

1. 駐警啟動安全保護，必要時報警處理：

- (1)安全維護：啟動緊急按鈕，請急診值班駐衛警員前往支援給與安全保護，必要時請求保全支援。
- (2)報警處理：察覺有違反醫療法、社會秩序維護法或其他相關關法令之情形，立刻通報分局請求警員支援及介入。
- (3)啟動關懷小組簡訊傳呼：暴力事件發生，經駐警隊確認後，由駐警隊於4小時以內發送簡訊至本院員工關懷小組核心成員。

2. 啟動員工關懷機制，輔導重點如下：

(1) 確認事件過程：

- ①以電話向案發單位主管瞭解事件發生原委。
- ②瞭解受暴員工身心狀況並請主管評估有無休假/調班或業務調整等需求。
- ③合宜時間向受暴員工直接電話關懷，並詢問心理諮商/法律協助，或請單位申請醫療補助/公傷假等。
- ④向單位/主管詢問受暴員工班表，以利規劃後續率隊關懷事宜。

- (2) 通報召集人：人事室於上班時間以書面報告請示員工關懷層級及時間；非上班時間發生情節重大事件，以電話向召集人報告及請示。

(3) 率隊關懷慰問：於當事人上班時間由副院長偕同員工關懷小組成員至單位關懷當事人。

3. 通報衛生局：醫療暴力事件，由秘書室搜集相關資料後，法制室協助依法須通報衛生局。

4. 其他協助：

(1) 轉介心理諮商：單位主管評估同仁身心狀況，洽詢同仁心理諮商之意願，填列員工心理諮商輔導個人協談申請表，經關懷小組轉精神部，依據員工心理健康諮商服務流程給予協助。

(2) 提供傷害治療或追蹤：若同仁因公受傷由單位協助簽請院方申請醫療補助。若發生於扎傷及血液、體液曝觸事件，須依本院「感染性體液意外曝觸事件預防、處理及治療作業原則」相關規定，給予即時妥適處理及採取必要防範措施。

(3) 法律協助：由法制室提供法律諮詢與協助，當同仁因公涉訟時，依規定補助延聘律師費用。

5. 後續追蹤：

(1) 召開暴力事件檢討會：於1周內召開檢討會，由副院長擔任主持人，請相關單位列出時序表，檢討個環節是否有疏漏或可再精進之處。

(2) 責成單位主管持續關懷。

(3) 召開關懷小組檢討會議：每季召開關懷案件檢討會議，追蹤關懷個案之醫療、心理、法扶等各層面之關懷情形，確認是否須持續追蹤或解除列管。

(三) 小叮嚀：

醫療暴力事件，需要及時關懷醫護同仁，特別是新進人員，除了從醫院經營團隊在公開場合給予承諾安全保護及法律協助外，安定人心。平常亦須辦理防範醫療暴力演練，當發生暴力事件，能有效因應和通報請求協助，

並多關注是否有心理諮商或法律服務的協助，以及叮嚀單位主管覺察受暴個案心理情緒及工作表現。

十、醫院員工及志工目睹病患自殺意外事件 EAP 方案

(一) 案例說明：

醫事室組長來電告知門診服務台有精神科病人前來醫院門診，等不及看診，自殺跳樓，多位同仁、志工及外包人員目睹自殺過程，亟需成立關懷減壓團體…

(二) 作業步驟：

1. 駐警啟動保全證據機制，並報警處理。
2. 啓定員工關懷機制，輔導重點如下：
 - (1) 瞭解案情訊息：
 - ①向相關單位主管確認目睹成員名冊。
 - ②請單位瞭解受暴員工身心狀況並請主管評估有無休假/調班或業務調整等需求。
 - ③合宜時間向受暴員工直接電話關懷，並詢問心理諮商/法律協助，或請單位申請醫療補助/公傷假等。
 - ④向單位/主管詢問受暴員工班表，以利規劃後續率隊關懷事宜。
 - (2) 通報召集人：人事室以電話向召集人報告及請示，並轉知精神部負責員工心理諮商窗口準備安排減壓團體。
 - (3) 領導階層率隊關懷慰問：於同仁上班或志工服務時段，由副院長偕同員工關懷小組成員至服務據點關懷，並去電詢問未上班的同仁或志工，有無需要特別協助。
3. 安排減壓團體：單位主管洽詢同仁或志工心理諮商之意願，經關懷小組轉精神部儘速安排多梯次團體諮商。
4. 後續追蹤：
 - (1) 召開暴力事件檢討會：於1周內召開檢討會，由副院長擔任主持人，請相關單位列出時序表，檢討個環節是否有疏漏或可再精進之處。
 - (2) 責成單位主管持續關懷。
 - (3) 召開關懷小組檢討會議：每季召開關懷案件檢討會議，

追蹤關懷個案後續心理平復及工作表現情形，確認是否須持續追蹤或解除列管。

(三) 小叮嚀

就病人自殺意外事件，主要鎖定關懷目睹意外事件相關人員，須立即給予支持，必要時暫時離開工作崗位，因每位個案心理能量不同，主管須培養敏感度察覺影響情緒較大者，鼓勵參加減壓團體。

精神部針對每位參與減壓團體的目睹個案(不論同仁、志工或外包人員)須持續關懷追蹤，每月至少一次電子信件、電話聯繫追蹤，至少須追蹤三個月確認心理平復及工作表現，以及是否影響睡眠等情形。

十一、醫院員工意外亡故家屬 EAP 方案

(一) 案例說明：

孫姓清潔人員下班後，於住所附近協助鄰居做資源回收，騎腳踏車時意外發生車禍，倒在血泊中，被路人發現送醫急救，轉加護病房後第三日日不幸過世。

(二) 作業步驟：

1. 啟動員工關懷機制，輔導重點如下：

(1) 瞭解案情訊息：

- ① 請亡故同仁的單位主管確認家屬代表人的聯絡資訊。
- ② 詢問家屬喪葬事宜準備情形，特別是公祭時間，以利單位主管於公祭前致贈慰問金，並可轉知單位同仁前往祭拜及向家屬慰問致意。
- ③ 請同仁協助。
- ④ 向單位/主管詢問受暴員工班表，以利規劃後續率隊關懷事宜。

(2) 通報召集人：人事室於上班時間以書面報告召集人；非上班時間發生若情節重大，以電話向召集人報告及請示。

(3) 率隊前往喪家或公祭場所關懷慰問：請單位主管調查同仁前往參加公祭之意願，並微調值勤人力。

2. 協助家屬申請相關補助：包含撫卹金(不含單位自行致贈奠儀)、員工合作社慰問金、尚未領發放之各類薪給(含月薪、加班費、未休假加班費…)或獎金，及協助家屬領取勞保遺屬等相關給付。

3. 後續追蹤：

(1) 請單位主管多多去電關懷家屬。

(2) 召開關懷小組檢討會議：每季召開關懷案件檢討會議，確認是否須持續追蹤或解除列管。

(三) 小叮嚀

同仁意外因意外亡故，關懷重點有二，一為單位主管代

表院方及時致贈慰問金，並帶領同仁於公祭時前往慰問，讓家屬感受到溫暖。二、當家屬辦理喪葬事宜後，身心俱疲，相關費用請領應以專案方式急件辦理，切記不可讓家屬來回奔波。

捌、探討現行員工協助方案績優機關作法

一、績優機關推動員工協助方案作為分析

(一) 蒐集 106 年度新增績優機關員工協助方案之作法：

本工作圈於 106 年度共計蒐集 104 年度及 105 年度 16 個績優機關，依機關層級及特性區分為中央部會層級 8 個、直轄市政府層級 3 個、地方縣市政府層級 5 個機關，並探討上開績優機關員工協助方案之作法。

爰本 (107) 年度僅就 106 年度新增 11 個績優機關蒐集並探討員工協助方案之作法，104 年度及 105 年度已蒐集之績優機關，106 年度再獲獎者就不再重複蒐集資料，如勞動部、臺南市政府、行政院人事行政總處(人事室)、行政院海岸巡防署、高雄市政府等 5 個績優機關。

106 年度評選組別由原 6 個組別整合為 3 個組別，分別為「行政院組」、「地方政府組」及「其他組」，其中「其他組」為新增組別，將 23 個縣(市)議會列入評選。

106 年度行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案成效力評估優良得獎機關如下表：

獎項	組別	得獎機關
特優獎	行政院組	勞動部
		交通部
	地方政府組	臺南市政府
		臺中市政府
優等獎	行政院組	行政院人事行政總處(人事室)
		行政院海岸巡防署
		教育部
	地方政府組	高雄市政府
		新北市政府
	其他組	嘉義縣議會
新竹市議會		
進步獎	行政院組	國軍退除役官兵輔導委員會
		內政部

獎項	組別	得獎機關
	其他組	新竹縣議會
		桃園市議會
		臺中市議會
		屏東縣議會

(二) 分析績優機關推動員工協助方案之共同性及創新作法：

本工作圈蒐集 11 個績優機關，依組別區分為行政院組 3 個係交通部、國軍退除役官兵輔導委員會、內政部，地方政府組 2 個係臺中市政府、新北市政府，其他組 6 個係嘉義縣議會、新竹市議會、新竹縣議會、桃園市議會、臺中市議會、屏東縣議會，國軍退除役官兵輔導委員會及桃園市議會 2 個績優機關無提供資料，且網頁亦無資料可尋，爰僅就可得蒐集之 9 個績優機關推動員工協助方案之共同性及創新作法分析如下：

1. 執行 EAP 總金額：

行政院組交通部約 50 萬元，內政部約 10 萬元；地方政府組臺中市政府、新北市政府均無資料；其他組則以 5 萬元至 180 萬元之間，但以約 20 萬元佔多數，其中以臺中市議會執行經費 180 萬元為最高。

2. EAP 人力配置：

行政院組交通部、內政部為兼辦人力；地方政府組新北市政府為兼辦人力，臺中市政府設置專責人力；其他組除屏東縣議會為兼辦人力外，新竹市議會等 4 議會均設置專責人力。

3. EAP 設置模式：

行政院組及地方政府組等 4 機關採整合模式（外置式＋內置式）設置佔多數；其他組除新竹縣議會為外置模式外，新竹市議會等 4 議會均為整合模式。

4. EAP 績優機關作法蒐集資料說明：

(1) 計畫擬訂方面：

從資料的蒐集發現各績優機關均依據組織願景與首長施政理念、員工需求調查分析、前一年度的執行及檢討結果、人事總處訪視、書面、實地評鑑之學者專家建議及盤點、整合可運用之內外部資源等作為計畫擬訂的重點。

(2) 執行成效方面：

①個人層次：

a. 工作面：

發現多數機關採辦理與業務相關之研習，以增進員工職能，而新北市政府為協助新進人員儘速適應工作，辦理「雙師徒輔導訓練」值得借鏡參考。

b. 生活面：

(a) 在法律諮詢層面，發現多數機關以內部（或所屬機關）資源或尋求結合外部（例如法律扶助基金會）資源提供免費法律諮詢服務為主，惟新北市政府係以外聘律師擔任法律與財務諮詢人員。

(b) 在財務諮詢層面，發現多數機關以舉辦專題講座、宣導方式辦理；地方機關及議會則以結合內部或所屬機關資源提供免費財務諮詢服務為主，例如所屬地方稅務局，惟新北市政府係以外聘律師擔任法律與財務諮詢人員。

c. 健康面：

(a) 在心理健康層面，發現多數機關提供心理諮詢服務係以委外方式辦理，分為3種類型，第1類委託外部專業機構，例如內政部、交通部及新竹縣議會分別委託鉅微顧問管理股份有限公司、社團法人新竹市生命線協會、心塘諮詢顧問有限公司；第2類結合鄰近資源提供心理諮詢服務，例如新北市政府與新北市諮商心理師公會及市立聯合醫

院合作、嘉義縣議會與嘉義縣衛生局社區心理衛生中心合作、嘉義縣議會與國立屏東大學社區諮商中心簽訂心理健康業務策略聯盟協議；第3類逕與臨床心理師簽訂特約提供 EAP 服務，例如新竹縣議會。

- (b) 在醫療保健層面，發現多數機關以舉辦活動、專題講座、宣導方式辦理；部分機關則以結合醫院、當地衛生局等資源提供免費醫療諮詢服務為主，例如新北市政府聘請市立聯合醫院醫事人員提供醫療諮詢、嘉義縣議會結合嘉義縣衛生局、慢性疾病防治所等提供醫療保健諮詢、屏東縣議會請屏東縣衛生局蒞臨該會為議員、員工及眷屬免費施打流行性感冒疫苗，並提供相關醫療諮詢；交通部建置「線上自我健檢專區」，提供高達 23 種各式量表為其特色，例如中風、心臟血管疾病檢測、身體質量指數 BMI、家庭關係檢測及壓力指數測量表等，提供員工自行檢測，如檢測結果有進一步諮詢需求，再洽詢委外諮詢服務機構「社團法人新竹市生命線協會」；新竹市議會提供員工及家屬如有緊急住院需求時，協助解決住院病房困難。

②組織及管理層次：

a. 組織面：

發現多數機關仍以辦理研習活動為主，例如新北市政府辦理組織變革管理、危機與衝突及高效率時間管理等課程；屏東縣議會加強宣導「公務人員退休資遣撫卹法」相關規定，以降低同仁焦慮，避免影響服務品質。

- b. 管理面：發現多數機關亦是以辦理研習形式為主，例如新竹縣議會為培養主管察覺技巧，辦理主管共識營

及主管年終座談會等焦點訓練活動，以深化單位主管 EAP 意識。

(3) 服務流程保密程度方面：

發現多數機關均有訂定相關員工保密措施、協談資料保存及調閱權限等作業規定，EAP 服務委由外部專業機構者，並於員工協助方案勞務服務契約中明訂保密規定，例如內政部於契約中明訂所取得之相關資料，雙方應遵守相關義務。

(4) 服務成果回饋機制方面：

發現多數機關以活動或研習結束後進行滿意度調查，另於年度結束時，運用員工協助方案滿意度問卷調查表，以了解員工接受服務後的想法及滿意程度，並精進次年度員工協助方案之推動，例如交通部、新竹縣議會及嘉義縣議會，而交通部更成立員工協助方案推動小組，每半年定期召開 1 次會議，就 EAP 促進事項及單位提案等議題進行討論，並列管追蹤決議事項辦理情形。

(5) 在創新作為導入方面：

發現各績優機關因機關的屬性不同及差異化，其創新作為亦有所不同，提供參考如下：

①內政部：建構 3 層守護網，組成關懷服務小組，招募同仁擔任「人事小天使」、各單位熱心同仁組成「種籽關懷員」及內政部暨所屬機關 EAP 承辦同仁組成「EAP 工作圈」，建構由下而上、由內而外之 3 層守護網，與同仁建立信任關係，提供更專業有效之協助，並擴大深化 EAP 理念與作法。

②交通部：成立員工協助方案推動小組，規劃及建構員工協助方案，並協助所屬機關(構)建立與發展員工協助方案；提供個人教練諮詢服務，為協助主管人員解決領導過程中遭遇的困境，並能發展適合的領導方式，進而

提升團隊運作效能，及協助相當專員級人員覺察自我，及探索未來擔任主管應扮演之角色，並即早採取行動，儲備擔任主管所需知能，提供專員級以上人員得自行申請、單位主管推薦或人事處主動安排個人教練諮詢服務，另針對初任科長之主管人員，半年內將由人事處安排 2 次個人教練諮詢，教練須遵守國際教練聯盟(ICF)之專業教練道德規範，對談話內容與過程絕對保密。

③ 新北市政府：成立員工權益關懷網，針對機關內因公涉訟、因公傷殘及其他須關懷之同仁提供關懷予必要之協助，並由新北市政府人事處召開研商會議，協助上開人員解決各項問題。

④ 臺中市政府：成立跨 5 局處室之員工溫馨關懷小組，並推動以下事項：

a. 別世安息：協助公教同仁及其配偶、直系血親面對親人往生辦理喪葬事宜，以撫慰公教人員之情緒，本項任務由人事處會同民政局主政。

b. 員工救助：包括針對身心障礙、弱勢家庭同仁進行關懷輔導，及提供員工醫療補助、災害救助等相關資訊，本項任務由人事處會同社會局及衛生局主政。

c. 安全維護：協助關懷同仁自身安全，主動發掘有需要的同仁，提供即時的幫助，本項任務由人事處會同警察局、社會局及法制局主政。

d. 健康達人：包含提供員工緊急醫療救護、衛生保健、健康管理與促進及同仁心理健康諮詢等協助事項，本項任務由人事處會同衛生局及社會局主政。

e. 法律扶助：為同仁解答法律問題、針對調解糾紛案件提供法律意見，予以制度性之援助，實質幫助員工，本項任務由人事處會同法制局主政。

⑤ 新竹市議會：成立 EAP 小組，由各單位推薦一位較熱心的同仁擔任，小組定期召開會議。小組成員發現該

單位同仁有需求時，即立即伸出援手予以協助，或召開小組會議商討因應。

⑥嘉義縣議會：成立員工協助方案推動小組，由上往下落實推動；依身分別（員工、主管、承辦人、其他人員）訂有具體可遵循之方案導入措施；成立 EAP 互助團體－員工關懷服務小天使。

⑦臺中市議會：訂定別世安息計畫，給予員工實質的幫助與關懷。

⑧屏東縣議會：設計印發「員工協助方案報呼你/妳知」簡介 1 則人手 1 份，讓員工對於 EAP 相關措施一目了然。

(6) 內外部服務資源整合推動方面：

發現各績優機關除利用內部資源外，並能有效整合外部資源，提供員工多元、專業的 EAP 服務，但同時亦發現交通部在外部服務資源整合上，為豐富交通部暨所屬機關(構)員工協助方案服務之輔助資源，並考量部屬機關(構)幅員遼闊，由交通部蒐集心理、法律、理財、醫療保健及組織管理 5 大類社會資源，繪製成「社會資源網絡地圖」，並區分為北、中、南、東 4 塊版圖，提供就近服務資源。。

(三) 績優機關資料蒐集之意見調查分析：

1. 透過何種管道獲取資料方面，以拜訪方式及上網查閱方式獲取資料者各有 4 個機關次為最高、其次為私人情誼方式有 3 個機關次、透過他人方式及電訪方式各有 2 個機關次。

2. 本次蒐集機關在配合度方面，經由工作圈圈員以 0 至 10 分給予評分，其中以交通部、新北市政府、嘉義縣議會、屏東縣議會等 4 個績優機關能配合資料蒐集，並充分提供資料，獲得最高 10 分的評價，但桃園市議會則給予 2 分的低分評價；整體而言，蒐集 11 個績優機關，僅國軍

退除役官兵輔導委員會及桃園市議會 2 個績優機關無提供資料，且網頁亦無資料可資參考，其他 9 個績優機關配合度均非常高，獲得相當高之肯定，本工作圈在此表達感謝之意。

3. 不予配合的理由方面，給予低分評價的機關以已進入議會開議期，忙碌且不認為值得參考或公務資料不宜提供為由，不予提供。
4. 本次蒐集投入人力方面，每 1 績優機關平均為 2 人。
5. 對於本次蒐集建議事項方面，認為如至績優機關進行標竿學習，或許可獲取更深入、更豐富的資料，以一窺堂奧，為員工協助方案營造更好的藍圖。

二、研擬相關精進對策與作為

根據人事總處資料顯示，員工協助方案評估機制發展歷程如下：

104 年：首度導入評鑑機制、由專家學者設計評鑑表。

105 年：全面辦理評鑑作業、進行建構 EAP 效益評估制度之委託研究。

106 年：參採歷年評鑑情形及委託研究成果設計成效力評估表、針對內部客戶設計滿意度問卷。

是以，從 EAP 執行成效分析，現行以員工滿意度為重要指標。研擬具體可行之創新作為並落實執行，再加以員工的高服務知覺度、高服務成效感受度與高服務滿意度等，即是推動 EAP 邁向成功的一大步。因此，本工作圈經由蒐集資料分析後，初步研擬相關精進對策與作為，提供教育部及機構學校推動 EAP 參考。

（一）教育部方面

1. 編列預算，專款專用：

目前推動 EAP 經費主要為文康活動費或業務費，文康活動費為編制內員額每年每人新台幣 2,000 元，須辦理員工休閒旅遊活動、講座、補助社團及發給生日禮券等，常面臨不敷支應情況，然而業務費亦易生排擠效應，導致 EAP 經費不足，機構學校無法提供更多元的服務措施。爰此，建議教育部向行政院反應，推動 EAP 經費如能以編制內員額編列預算，並限制專款專用，將有助於機構學校推動更完善、有效的 EAP 服務。

2. 自主檢測，預防重於治療：

從交通部資料發現，該部建置「線上自我檢測專區」，提供如簡式健康量表線上檢測、壓力指數測量表、中風及心臟血管疾病檢測、過勞量表等多達 18 種量表，讓同仁自行檢測，如檢測結果有進一步諮詢需求，再逕洽委外專業機構或心理師進行諮詢。因此，建議教育部統籌與開發心

理或壓力等相關類別評測量表之單位接洽授權使用，匯集置於網頁，提供所屬機關（構）學校使用，達到資源共享之利。

3. 推動「個人教練諮詢服務」，提昇組織效能：

在 EAP 推動過程中，發現不僅是同仁本身的問題，也可能是主管領導力問題。因此，為了提升團隊效能，並發展良善職場生態，可參考交通部的「個人教練諮詢服務」制度，協助主管解決領導過程發生的困境，並擴及所屬機關（構）學校使用。

4. 策略聯盟，共享資源

參考績優機關建立與醫院間策略聯盟之作為，建請教育部整合國立大學附設醫院資源（北部：國立臺灣大學醫學院附設醫院總院、中部：國立臺灣大學醫學院附設醫院雲林分院、南部：國立成功大學醫學院附設醫院、東部：國立陽明大學附設醫院），提供教育部所屬機構、學校與鄰近上述醫院簽訂合作協議書，以提供多元之專業員工協助。

（二）機構學校方面

1. 由上往下，落實推動

成立 EAP 推動小組，建議由副首長或主任秘書、各處室主管及專業人員等成員組成，規劃、建構員工協助方案，並定期舉行會議討論 EAP 相關事項。

2. 結合在地服務資源，互助互利

各大學置有專業心理諮商人員及護理人員，教育部所屬機關（構）可採結盟方式，請鄰近大學提供相關資源協助；各機構學校亦得結合縣市政府及所屬機關例如衛生局、聯合服務中心、稅務局或是鄰近醫院提供服務。

3. 多元管道，諮詢無礙

無論是心理諮詢、法律諮詢、財務諮詢或醫療諮詢等，提供多元諮詢管道，如電話、e-mail 或面對面專人服務，將有助於員工依個人需求而善加利用相關服務。

4. 關懷引導、事半功倍

成立 EAP 關懷團體，可採正式或非正式團體，例如關懷小組或社團，集合具有熱心、細心與耐心同仁，並予以 EAP 相關基礎培訓，不僅可確實掌握各單位同仁工作、生活等各面向需求，能夠即時給予需協助者正面回應，在處理個案時，能熟練運用 EAP 技巧與知能，以收事半功倍效能。

玖、建議修正事項

本工作圈圈員集思廣益檢視行政及教育部計畫，共提出 11 項修建議提供參考：

「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」修正意見彙整表

建議修正規定	現行規定	說明
十三、辦理本方案所需經費， <u>按各機關員額數編列專款</u> 支應。	十三、辦理本方案所需經費， <u>由各機關編列預算或由相關經費項下</u> 支應。	由於經費來源不明確，致產生預算排擠效應或各機關經費不足時無法支應情形，建議編列預算時，按員額編列專款支應，始能落實員工協助之善意。

「行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案成效力評估計畫」

修正意見彙整表

附件二-行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案成效力評估表

建議修正內容	現行內容	說明
<p>二、EAP 量化指標 (四)EAP 次級預防(含委外)項目： 「檢附資料並擇要說明」欄位：<u>建議記載追蹤諮商後行為，包括情緒或工作適應改善情形。</u></p>	<p>二、EAP 量化指標 (四)EAP 次級預防(含委外)項目： 「檢附資料並擇要說明」欄位</p>	<p>擇要說明內容，建議記載追蹤諮商後行為，包括情緒或工作適應改善情形。</p>
<p>二、EAP 量化指標 (六)與 EAP 有關之人力資源管理指標： 1.本機關編制內職員(現有人數)的離職率(含離職及調職)： _____。 2.員工依相關法令提起之申訴或復審案件數： _____ 件。 3.<u>申訴駁回或復審駁回件數</u>： _____ 件。</p>	<p>二、EAP 量化指標 (六)與 EAP 有關之人力資源管理指標： 1.本機關編制內職員(現有人數)的離職率(含離職及調職)： _____。 2.員工依相關法令提起之申訴或復審案件數： _____ 件。</p>	<p>建議增加撤銷件數，避免氾濫申訴案件造成不合理統計件數值。</p>

**「教育部及所屬機關(構)學校員工協助方案實施計畫」
修正意見彙整表**

建議修正內容	現行內容	說明
<p>肆、服務內容： 一、個人層次 (二) 生活面 1. 法律諮詢：包括公務上面臨的法律問題、車禍、債務、遺產、婚姻、買賣房屋或汽(機)車糾紛、購屋或租屋契約等法律問題諮詢服務。 2. 理財諮詢：包括稅務處理、節稅建議、保險規劃等金融諮詢服務。</p>	<p>肆、服務內容： 一、個人層次 (二) 生活面 1. 法律諮詢：包括公務上面臨的法律問題、車禍、債務、遺產、婚姻、買賣房屋或汽(機)車糾紛、購屋或租屋契約等法律問題諮詢服務。 2. 理財諮詢：包括<u>投資理財</u>、稅務處理、節稅建議、保險規劃等金融諮詢服務。</p>	<p>行政院人事行政總處編印之公務機關推動員工協助方案 2.0 參考手冊(以下簡稱「參考手冊」)P33、P84 及 P113，EAP 要處理的議題是針對員工與組織績效相關的議題，故應以「財務紀律」方面為主，而非鼓勵投資或協助理財。</p>
<p>肆、服務內容： 一、個人層次 (四) 其他協助：各機關得規劃辦理其他多元化的服務內容。</p>	<p>肆、服務內容： 一、個人層次 (四) 其他協助：各機關得規劃辦理其他多元化的服務內容(例如：<u>於同仁婚、喪、喜、慶時，主動提供相關服務資訊</u>)。</p>	<p>建議將舉例刪除，參考手冊 P114，各類的福利措施及文康活動的功能並不能針對個別員工的議題提供協助，因此大部分的福利及文康活動均不屬 EAP 的範疇。</p>
<p>伍、方案規劃重點： 四、辦理多樣化講座與活動： 各機關可依機關狀況與員工需求，規劃設計相關課程講座(壓力管理、領導管理、特定對象規劃課程…)、種子訓練(主管敏感度訓練、承辦人員訓練…)、主題活動(健康減重、團體</p>	<p>伍、方案規劃重點： 四、辦理多樣化講座與活動： 各機關可依機關狀況與員工需求，規劃設計相關課程講座(壓力管理、領導管理、特定對象規劃課程…)、種子訓練(主管敏感度訓練、承辦人員訓練…)、主題活動(健康減重、團體</p>	<p>行政院人事行政總處編印之公務機關推動員工協助方案 2.0 參考手冊(以下簡稱「參考手冊」)P33、P84 及 P113，EAP 要處理的議題是針對員工與組織績效相關的議題，故應以「財務紀律」方面為主，而非鼓勵投資或協助理財。</p>

<p>體諮詢…)、專業顧問諮商（心理諮詢、<u>財務</u>法律諮詢…)等活動，協助同仁生活、工作與身心之健康發展。</p>	<p>諮詢…)、專業顧問諮商（心理諮詢、<u>理財</u>法律諮詢…)等活動，協助同仁生活、工作與身心之健康發展。</p>	
<p>附表2 員工協助方案需求調查表 (建議可以改為參考手冊 P84的調查表。)</p>	<p>附表 2 員工協助方案需求調查表</p>	<p>參考手冊 P84，該調查表的各面向選項較有彈性，且選項數量適中。</p>
<p>附表6 員工協助方案滿意度調查表 (建議可以改為參考手冊 P90的調查表。)</p>	<p>附表 6 員工協助方案滿意度調查表</p>	<p>原調查表之題組偏向有使用服務的人填寫，惟參考手冊 P90 之調查表題組，是所有同仁均可填寫，亦可知道同仁對 EAP 是否瞭解。</p>
<p>肆、服務內容： 二、組織及管理層次： 就提高士氣、增進團隊效能及競爭力等有共同需求之單位或主管，辦理團體諮商或規劃訓練。 (一) 組織面 包括組織變革管理、重大壓力事件管理、<u>績效改善</u>、<u>溝通協調</u>、<u>方案宣導</u>等。 (二) 管理面 包括領導統御、危機處理、團隊建立、<u>績效管理</u>、<u>主管協助轉介</u>技巧等。</p>	<p>肆、服務內容： 二、組織及管理層次： 就提高士氣、增進團隊效能及競爭力等有共同需求之單位或主管，辦理團體諮商或規劃訓練。 (一) 組織面 包括組織變革管理、重大壓力事件管理、<u>績效改善</u>、<u>方案宣導</u>等。 (二) 管理面 包括領導統御、危機處理、團隊建立、<u>主管協助轉介</u>技巧等。</p>	<p>為增進組織運作順利及提升管理效能，國家文官學院及公務人力發展學院相關訓練核心課程均列有「<u>溝通協調</u>」及「<u>績效管理</u>」，爰建議本項組織面及管理面分別增加「<u>溝通協調</u>」、「<u>績效管理</u>」項目。</p>

<p>伍、方案規劃重點</p> <p>三、運用多元管道宣導： 各機關可透過各種管道：1. 機關內各項會議（主管會議、員工座談會…）、宣導說明會、講座、研習訓練等活動；2. 製作宣導手冊、海報、影片及宣傳DM等相關資料；3. <u>建置「員工協助方案專區」</u>；4. 傳送電子DM或刊物；5. 辦理活動（如有獎徵答）等宣導方式，加強同仁對員工協助方案的功能、相關服務措施內容與種類的瞭解。</p>	<p>伍、方案規劃重點</p> <p>三、運用多元管道宣導： 各機關可透過各種管道：1. 機關內各項會議（主管會議、員工座談會…）、宣導說明會、講座、研習訓練等活動；2. 製作宣導手冊、海報、影片及宣傳DM等相關資料；3. <u>建置內部專屬網站</u>；4. 傳送電子DM或刊物；5. 辦理活動（如有獎徵答）等宣導方式，加強同仁對員工協助方案的功能、相關服務措施內容與種類的瞭解。</p>	<p>員工協助方案強調多元宣導，如於學校網頁建置專區，內外部人員均可查詢，資訊傳達會比建置內部專屬網站快，各機關（構）亦可以互相參考，精進方案。</p>
<p>柒、附則</p> <p>一、為期本計畫實施效益，由本部成立「精進員工協助方案之作為工作圈」，負責擬定推動年度計畫，俾各機關據以辦理於每年7月15日前查填具體成效送本部人事處查核，其相關年度計畫另訂之。</p> <p>二、推動本方案業務著有績效之人員，得酌予獎勵或列入年終考績之參考。</p> <p>三、辦理本方案所需之經費，<u>按各機關員額數編列專款</u>支應。</p>	<p>柒、附則</p> <p>一、為期本計畫實施效益，由本部成立「精進員工協助方案之作為工作圈」，負責擬定推動年度計畫，俾各機關據以辦理於每年7月15日前查填具體成效送本部人事處查核，其相關年度計畫另訂之。</p> <p>二、推動本方案業務著有績效之人員，得酌予獎勵或列入年終考績之參考。</p> <p>三、辦理本方案所需之經費，<u>由各機關編列預算或由相關經費項下</u>支應。</p>	<p>為避免產生預算排擠效應或各機關經費不足時無法支應情形，建議修正第3點編列預算時，按員額編列專款支應，始能落實員工協助之善意。</p>

拾、結語

員工是組織最重要、寶貴的資產，健康、熱情的員工才能創造組織更高的績效，而推動員工協助方案的關鍵人物是人事人員及 EAP 專業人員，尤其人事人員肩負著重擔是如何將 EAP 理念淺移默化至首長、單位主管及同仁心中，進而推動各項服務措施時，得到首長的支持、單位主管的協助、同仁信任且願意使用，並藉由回饋機制滾動修正服務措施，使 EAP 發揮最大的效益，提昇組織績效。

人事人員在推動 EAP 時，秉持著「施比受更有福」，以真誠的心關懷同仁，勢必會獲得支持及肯定。而 EAP 的推動非一蹴可幾，落實保密性、切合需求、提昇敏感度、專業的問題評估、適當的資源運用及有效的解決問題等，是邁向成功的 EAP 重要關鍵，進而營造組織為一個友善、安心、快樂的工作職場。

拾壹、附錄

附錄 1

行政院所屬及地方機關學校員工協助方案

行政院 102 年 4 月 2 日院授人綜字第 1020029524 號函核定

- 一、為發現及協助公務同仁解決可能影響工作效能之相關問題，使其以健康的身心投入工作，提升其工作士氣及服務效能；並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，特訂定本方案。
- 二、本方案之辦理單位為行政院所屬及地方機關學校（以下簡稱各機關）人事機構或現有專責單位。
- 三、本方案之服務對象為各機關職員、約聘僱人員、工友（含技工、駕駛）、駐衛警察，其餘人員得由各機關自行審酌納入。
- 四、各機關得依業務性質及同仁需要，擇一或兼採以下服務模式辦理本方案：
 - （一）由各機關與委外專業機構訂定契約，為機關同仁提供各項服務。
 - （二）由主管機關與委外專業機構訂定契約，為本機關及所屬機關同仁提供各項服務。
 - （三）由二個以上機關聯合與委外專業機構訂定契約，為各該機關同仁提供各項服務。
 - （四）由各機關內部專責單位（人員）規劃提供各項服務。
- 五、各機關如採委外方式實施本方案，除委託外部專業機構提供各項服務措施外，並應於機關內設置單一服務窗口，針對同仁求助需求，提供相關資訊，作為與外部專業機構聯繫之管道。
- 六、各機關得參考選用下列服務內容，並得自行規劃辦理其他員工協助措施：
 - （一）個人層次：
 - 1、工作面：包括工作適應、組織變革之調適、工作與生活平衡、生涯（退休）規劃等。

2、生活面：

(1) 法律諮詢：包括公務上面臨的法律問題、車禍、債務、遺產、婚姻、衝突等。

(2) 財務諮詢：包括稅務處理、債務處理、保險規劃等。

3、健康面：

(1) 心理健康：包括壓力調適、人際關係、情緒管理、夫妻或親子溝通、職場人際溝通、生涯各階段重大危機之因應與管理等。

(2) 醫療保健：提供政府機關現行公務人員各項醫療保健措施及民間團體現有醫療保健資源相關資訊。

(二) 組織及管理層次：

1、組織面：包括組織變革管理、重大壓力事件管理、績效改善等。

2、管理面：包括領導統御、面談技巧、危機處理、團隊建立等，並使管理人員能夠在員工發生影響工作效能等問題時協助轉介。

七、各機關得採下列步驟推動本方案：

(一) 瞭解同仁及組織需求：在不侵害當事人隱私或經其同意之前提下，得辦理瞭解同仁及組織需求之作為(如問卷調查、心理檢測等)。

(二) 規劃方案內容：依照同仁及組織需求，規劃本方案內容(包含服務模式、內容及流程等)。各機關辦理本方案時，應充分結合運用現有之行政措施、社會資源及相關資訊平台，使現有機制發揮最大效益。

(三) 辦理宣導推廣活動：

1、各機關應運用適當場合及管道，透過宣導說明會、演講、研討會等活動，或行政院人事行政總處(以下簡稱人事總處)及外部專業機構提供之教育訓練課程，讓同仁瞭

解本方案的功能、相關服務措施內容與種類、何時及如何使用本方案。

2、各機關如採委外方式實施本方案，應要求外部專業機構提供各機關主辦單位及主管人員有關本方案之訓練課程，使其瞭解本方案的功能及轉介流程，能初步辨識需要協助的同仁，俾其獲得即時的支持與幫助。

3、各機關得提供或製作書籍、手冊、錄音帶、錄影帶、(影音)光碟等相關資料，供同仁參閱、運用。

(四)服務提供：各機關首長、主管人員及辦理本方案相關人員，應主動關懷同仁，在同仁面臨影響工作效能之相關問題時，適時提供本方案相關服務資訊，並協助轉介，俾利其尋求協助。

(五)定期檢討辦理情形：各機關得定期檢討本方案辦理情形，包含方案內容是否切合同仁及組織需求、服務使用率、主管及員工滿意度等，以精進相關辦理方式。

八、人事總處得邀集相關學者專家與人事人員代表，不定期就相關議題進行討論，並前往各機關實地訪查，以協助各機關辦理推動事宜。

九、各機關、專業機構或專責單位(人員)辦理本方案各項服務時，應遵守下列倫理規範及保密責任，並應事先明確告知同仁以維其權益：

(一)同仁求助於本方案之決定應出於個人自由意志。

(二)本方案各項服務程序之訂定與實施，應確保同仁不會因推介接受治療、諮商或醫療個人的問題而影響其工作、陞遷及考績等相關權益。

(三)本方案各項服務之所有紀錄，及求助同仁之個人資料，均應依相關法令及專業倫理予以保密及保存，非經法律程序或當事人書面授權同意，均不得提供給任何單位或他人。

- 十、各機關現行辦理之員工心理健康相關措施，得納入本方案之服務內容；業已實施本方案相關措施者，得依其現行規定辦理。
- 十一、各機關同仁如需於辦公時間使用本方案各項服務，應依公務人員請假規則之規定，辦理請假事宜。
- 十二、推動本方案業務著有績效之人員，得酌予獎勵或列入年終考績之重要參據。
- 十三、辦理本方案所需之經費，由各機關編列預算或由相關經費項下支應。
- 十四、人事單位得將專業機構所提供之本方案實施效益評估，作為規劃人事管理相關業務之參考。
- 十五、公營事業機構得參照本方案辦理相關措施。

附錄 2

行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案成效力評估計畫

民國 104 年 5 月 7 日總處綜字第 1040033720 號函訂定
民國 105 年 3 月 31 日總處綜字第 10500370781 號函修正
民國 106 年 3 月 16 日總處綜字第 10600404921 號函修正

- 一、目的：行政院人事行政總處（以下簡稱本總處）為貫徹推動員工協助方案，並表揚推動成效優良機關，特訂定本計畫。
- 二、依據：行政院所屬及地方機關學校員工協助方案。
- 三、評估對象：行政院所屬中央及地方各主管機關（含議會，以下簡稱參與機關）人事機構，並區分為行政院組、地方政府組及其他組三組（分組一覽表如附件一）。
- 四、評估實施頻率、期間：以每年辦理 1 次為原則，評估當年度為 x 年，檢核期間為 x-1 年 7 月 1 日至 x 年 6 月 30 日。
- 五、評估指標及配分：以參與機關檢核期間內推動員工協助方案成效為評估內容，包含計畫組織、資源配置、制度方針、管理支持及服務項目等五大構面（成效力評估表如附件二）。
- 六、評估小組：由本總處員工協助方案專家小組成員及本總處相關人員組成。
- 七、評估方式：
 - （一）由參與機關依成效力評估表填列推動成效，並檢附相關佐證資料函送本總處。
 - （二）評估作業採書面或實地訪視方式辦理，當年度實地訪視之機關，由本總處簽陳人事長核定後實施。實地訪視時，得以座談、抽訪相關人員等方式進行查證。
 - （三）評估分數依各該參與機關之書面或實地訪視平均分數計之（評分表如附件三），由本總處召開會議決定評估結果，並簽陳人事長核定後公布。
- 八、各組成績優良者，依下列獎項及名額核給獎勵：
 - （一）特優獎：參與機關之評估分數達八十五分以上者，始具特

優獎資格，各組核給一至二名。

(二) 優等獎：各組核給一至二名。

(三) 進步獎：當年度未入選優等獎以上機關，評估結果較前一年度進步較多者，始具進步獎資格，各組核給一至三名。

前項各款獎項得從缺，獎勵名額得視評估結果由會議決議調整，不受前項名額限制。

九、得獎機關由本總處公開頒獎表揚，各頒給獎座一座，相關人員行政獎勵如下：

(一) 主管機關人事機構主管：由本總處依下列標準核予獎勵；檢核期間內人事主管如有異動，依任職期間分配獎度，未達嘉獎一次者，列入平時考核優良工作事蹟參考：

1、特優獎：記功二次。

2、優等獎：記功一次。

3、進步獎：嘉獎二次。

(二) 其他人員：由本總處函請權責機關就辦理員工協助方案相關人員給予適當獎勵。

十、申復程序：參與機關得於評估結果公布之日起十日內，檢附相關佐證資料提出申復，必要時得由本總處召開會議，邀請申復機關到場說明後，重行審定。

十一、其他事項：

(一) 本總處得辦理標竿學習、參訪或相關輔導措施，以擴散辦理成功經驗，提升各機關推動成效。

(二) 參與機關執行員工協助方案有缺失，遭民意機關或大眾媒體質疑且確有事證者，不得評定為優等以上。

(三) 實地訪視日程、進行程序及參與機關配合辦理事項，由本總處另訂之。

各主管機關得參照本計畫辦理所屬機關推動員工協助方案成效力評估。

行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案

成效力評估分組一覽表

組別	人事機構
<p>行政院組 (計 31 個人事機構)</p>	<p>行政院（院本部）、內政部、外交部、財政部、教育部、法務部、經濟部、交通部、衛生福利部、文化部、勞動部、科技部、行政院主計總處、行政院海岸巡防署、國軍退除役官兵輔導委員會、國家發展委員會、僑務委員會、行政院人事行政總處、行政院環境保護署、國立故宮博物院、行政院大陸委員會、金融監督管理委員會、行政院原子能委員會、行政院農業委員會、公平交易委員會、國家通訊傳播委員會、國防部、行政院公共工程委員會、原住民族委員會、客家委員會、中央選舉委員會等 31 個主管機關人事機構。</p>
<p>地方政府組 (計 22 個人事機構)</p>	<p>臺北市政府、新北市政府、桃園市政府、臺中市政府、臺南市政府、高雄市政府、新竹縣政府、苗栗縣政府、南投縣政府、彰化縣政府、雲林縣政府、嘉義縣政府、屏東縣政府、宜蘭縣政府、花蓮縣政府、臺東縣政府、澎湖縣政府、基隆市政府、新竹市政府、嘉義市政府、金門縣政府、連江縣政府等 22 個主管機關人事機構。</p>
<p>其他組 (計 27 個人事機構)</p>	<p>中央銀行、蒙藏委員會、臺灣省政府、臺灣省諮議會、福建省政府、臺北市議會、新北市議會、桃園市議會、臺中市議會、臺南市議會、高雄市議會、新竹縣議會、苗栗縣議會、南投縣議會、彰化縣議會、雲林縣議會、嘉義縣議會、屏東縣議會、宜蘭縣議會、花蓮縣議會、臺東縣議會、澎湖縣議會、基隆市議會、新竹市議會、嘉義市議會、金門縣議會、連江縣議會等 27 個主管機關人事機構。</p>

行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案

成效力評估表

一、基本資料

主管機關 人事機構		承辦人員 直屬主管	
承辦人員		聯絡電話	
		電子郵件	

二、EAP 量化指標(本項供評估參考，請依檢核期間內之機關現況填寫資料)

量化指標	檢附資料並擇要說明(以 300 字為原則)
<p>(一)執行或支援 EAP 計畫的金額及人力</p> <p>1、執行或支援 EAP 總金額：_____元。</p> <p style="padding-left: 20px;">(1)諮詢服務費用：_____元。</p> <p style="padding-left: 20px;">(2)教育訓練費用：_____元。</p> <p style="padding-left: 20px;">(3)其他費用(併請說明用途)：_____元。</p> <p>2、本機關辦理 EAP 的人力：</p> <p style="padding-left: 20px;"><input type="checkbox"/>專責人員_____人，<input type="checkbox"/>兼辦人員_____人。</p>	
<p>(二)EAP 設置方式</p> <p>1.本機關 EAP 設置方式為：</p> <p style="padding-left: 20px;"><input type="checkbox"/>內置式(由機關內部設置〔或聘僱〕專業人員規劃提供 EAP 相關服務)：</p> <p style="padding-left: 40px;">(1)心理服務資源系統：_____。</p> <p style="padding-left: 40px;">(2)法律服務資源系統：_____。</p> <p style="padding-left: 40px;">(3)醫療服務資源系統：_____。</p> <p style="padding-left: 40px;">(4)財務服務資源系統：_____。</p> <p style="padding-left: 40px;">(5)其他服務資源系統：_____。</p>	

量化指標		檢附資料並擇要說明(以 300 字為原則)																											
<input type="checkbox"/> 外置式(由機關與委外專業機構訂定契約，為機關同仁提供各項服務)，委外專業機構名稱：_____。 2.是否有所屬機關： <input type="checkbox"/> 是，所屬機關 EAP 之推展： <input type="checkbox"/> 由主管機關統一辦理， <input type="checkbox"/> 由所屬機關自行辦理。 <input type="checkbox"/> 否。																													
(三)EAP 初級預防(含委外) 編制內職員現有人數：_____人。 ※說明： 評估當年度為 x 年，現有人數係指 x 年 6 月 30 日編制內職員現有人數。																													
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>推廣教育訓練場次 (辦理相關教育訓練活動場次)</th> <th>推廣教育訓練人次 (參與相關教育訓練活動人次)</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td>心理</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>法律</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>醫療</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>財務</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>組織</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>管理</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>其他</td><td></td><td></td></tr> <tr><td>總計</td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>	項目	推廣教育訓練場次 (辦理相關教育訓練活動場次)	推廣教育訓練人次 (參與相關教育訓練活動人次)	心理			法律			醫療			財務			組織			管理			其他			總計			
項目	推廣教育訓練場次 (辦理相關教育訓練活動場次)	推廣教育訓練人次 (參與相關教育訓練活動人次)																											
心理																													
法律																													
醫療																													
財務																													
組織																													
管理																													
其他																													
總計																													
(四)EAP 次級預防(含委外)																													
	<table border="1"> <thead> <tr> <th>項目</th> <th>次級預防服務個別諮詢(商) 由專業人員(如心理師、律師、財務顧問以及醫療人員)對員</th> <th>次級預防服務團體諮詢(商) 由專業人員(如心理師、律師、財務顧問以及醫療人員)對員</th> </tr> </thead> <tbody> <tr><td></td><td></td><td></td></tr> </tbody> </table>	項目	次級預防服務個別諮詢(商) 由專業人員(如心理師、律師、財務顧問以及醫療人員)對員	次級預防服務團體諮詢(商) 由專業人員(如心理師、律師、財務顧問以及醫療人員)對員																									
項目	次級預防服務個別諮詢(商) 由專業人員(如心理師、律師、財務顧問以及醫療人員)對員	次級預防服務團體諮詢(商) 由專業人員(如心理師、律師、財務顧問以及醫療人員)對員																											

量化指標			檢附資料並擇要說明(以 300 字為原則)
	工進行諮詢(商)的人次	工進行諮詢(商)的人次 辦理場次 參與人次	
心理			
法律			
醫療			
財務			
組織			
管理			
其他			
總計			
(五)求助者轉介來源(個人/家人/主管/同事)			
個人求助：_____次 主管轉介：_____次 同事轉介：_____次 家人求助：_____次 志工轉介：_____次 其他管道：_____次			
(六)與 EAP 有關之人力資源管理指標			
1.本機關編制內職員(現有人數)的離職率(含離職及調職)：_____。 2.員工依相關法令提起之申訴或復審案件數：_____件。			
※說明： 評估當年度為 x 年，離職率的計算以 x 年 6 月 30 日編制內職員現有人數為分母，例如，離職率=檢核期間離職人次/x 年 6 月 30 日編制內職員現有人數			

三、EAP 評估構面及指標(請自行依檢核期間內之機關實際的情況，在非常不同意到非常同意當中勾選適當的項目)

評估構面及指標	非常不同意	不同意	沒意見	同意	非常同意	檢附資料並擇要說明 (以 500 字為原則)
(一)計畫組織 20%						
1. 本機關的 EAP 年度計畫是依據機關首長的理念所訂定。						
2. 本機關的首長以及各單位主管對 EAP 計畫非常支持。						
3. 本機關的 EAP 推動計畫已經列入機關內部的重點工作項目之一。						
4. 本機關的 EAP 計畫內容是針對影響員工工作績效相關議題所制定出來的。						
5. 本機關有成立 EAP 推動小組或工作圈。						
6. 本機關有成立各單位 EAP 互助團體(如志工或關懷員)。						
7. 本機關對於所屬機關訂有具體可遵循的導入措施。						
(二)資源配置 10%						
1. 協助本機關推動 EAP 計畫的人力是充足的。						
2. 本機關負責推動 EAP 計畫的人員已具有相當程度的 EAP 專業知識。						
3. 本機關提供 EAP 推動人員的相關教育訓練課程是充足的。						
4. 本機關執行 EAP 計畫的預算是相當充足的。						

評估構面及指標	非常不同意	不同意	沒意見	同意	非常同意	檢附資料並擇要說明 (以 500 字為原則)
(三)制度方針 30%						
1. 本機關整合內外部資源(如醫院/專業機構)來協助推展 EAP 的服務。						
2. 本機關與內外部資源提供者合作情形良好。						
3. 本機關已訂有完備的 EAP 標準作業流程及表單(含問卷)。						
4. 本機關所提供的多元化 EAP 服務內容, 已能滿足多數員工的需求。						
5. 本機關所設計的 EAP 宣導方法(如製作宣導小冊)及活動對 EAP 的推展具有實際的效益。						
6. 本機關有定期辦理員工身心健康(如健檢或壓力測試)的檢測服務。						
(四)管理支持 10%						
1. 本機關已經與外部專業機構或專業人士合作, 協助推展 EAP 的服務。						
2. 本機關有提供組織管理層面議題的團體諮商服務。						
3. 本機關有針對單位主管安排敏感度的教育訓練課程。						
4. 本機關於每年度進行 EAP 計畫執行成果的檢討, 並回饋至下一年度計畫之中。						

評估構面及指標	非常不同意	不同意	沒意見	同意	非常同意	檢附資料並擇要說明 (以 500 字為原則)
(五)服務項目 30%						
1. 本機關協助主管對於績效不彰的員工提供必要的協助。						
2. 本機關具有完善的危機及非自願個案處理機制，能解決或改善員工的問題。						
3. 本機關有定期規劃員工工作與生活平衡方面的相關活動或課程。						
4. 本機關有定期安排心理、法律、醫療、財務等相關活動或課程。						
5. 本機關設有專線以提供各項 EAP 的服務措施。						
6. 本機關有訂定保密、資料保存及調閱規定並公告周知。						

備註：

- 1、填寫內容如係依 105 年度評鑑結果報告中之專家小組建議辦理者，請於該內容最後註明「依 105 年度專家小組建議辦理」。
- 2、本表填寫字體為標楷體 12 號字，段落行距為單行行距，字元間距為標準。表格如不敷使用，請自行延伸。
- 3、相關佐證資料（如年度工作計畫、需求調查、辦理情形檢討、相關規定及流程、表單、活動照片等）請依指標構面標記目錄、檔名、頁碼等，以便檢閱；資料不全者，該項得不予計分。
- 4、為響應少紙化，本表及相關佐證資料請以 PDF 格式存成一個檔案後，傳送至本總處承辦人信箱。

主管機關人事主管： _____ (簽章)

附件三

行政院所屬及地方主管機關推動員工協助方案 成效力評估評分表

年度：_____

組別：_____

主管機關人事機構：_____

評估構面	原始分數	權重分數*%
計畫組織 (20%)		
資源配置 (10%)		
制度方針 (30%)		
管理支持 (10%)		
服務項目 (30%)		
評估總分		

備註：請將各評估構面中 EAP 效益評估指標之勾選欄位分數加總後填入「原始分數」，再依下表進行構面分數轉換，並填入「權重分數*%」，「權重分數*%」滿分為 100 分：

評估構面	轉換公式
計畫組織(20%)	(原始分數*20)/35
資源配置(10%)	(原始分數*10)/20
制度方針(30%)	(原始分數*30)/30
管理支持(10%)	(原始分數*10)/20
服務項目(30%)	(原始分數*30)/30

評估人員：_____ (簽章)

教育部及所屬機關（構）學校員工協助方案實施計畫

教育部 104 年 4 月 21 日臺教人(一)字第 1040051849 號函核定

教育部 105 年 6 月 24 日臺教人(一)字第 1050075297 號函核定修正

壹、依據

行政院 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」。

貳、目的

- 一、發現及協助公務同仁解決可能影響工作效能的問題，使其以健康的身心投入工作，提高其工作士氣及服務效能。
- 二、提供多樣化的協助性措施，建立樂活關懷的工作環境，更以預防性的觀念創造一個有效率與活力的工作文化，提昇組織績效與競爭力。

參、實施要項：

- 一、**辦理單位**：本部人事處統籌規劃方案計畫，各機關學校人事機構或現有專責單位辦理。
- 二、**服務模式**：採整合式（含內置式及外置式）服務模式，由本部及所屬機關（構）學校（以下簡稱各機關）設置單一窗口提供內部服務，並連結外部資源提供專業服務。
- 三、**擬訂年度計畫**：各機關每年依據員工服務需求問卷調查結果，擬定次一年度推動計畫，具體規劃當年度工作重點據以執行。
- 四、**成效評估與改進**：各機關於年度結束時或各項活動辦理完成時，應利用員工滿意度問卷、員工訪談等蒐集相關資料進行評估分析，檢視服務成效與目標達成度，以作為未來服務調整的參考。

肆、服務內容：

- 一、個人層次
 - （一）工作面
包括工作適應、組織變革之調適、工作與生活平衡、生涯（退休）規劃、職務歷練、職系專長轉換等。
 - （二）生活面

1.法律諮詢：包括公務上面臨的法律問題、車禍、債務、遺產、婚姻、買賣房屋或汽（機）車糾紛、購屋或租屋契約等法律問題諮詢服務。

2.理財諮詢：包括投資理財、稅務處理、節稅建議、保險規劃等金融諮詢服務。

（三）健康面

1.心理健康：包括壓力調適、人際關係、情緒管理、夫妻或親子溝通、職場人際溝通、生涯各階段重大危機之因應與管理等。

2.醫療保健：提供各機關公務同仁各項醫療保健措施及民間團體現有醫療保健資源等相關訊息。

（四）其他協助：各機關得規劃辦理其他多元化的服務內容（例如：於同仁婚、喪、喜、慶時，主動提供相關服務資訊）。

二、組織及管理層次：就提高士氣、增進團隊效能及競爭力等有共同需求之單位或主管，辦理團體諮商或規劃訓練。

（一）組織面

包括組織變革管理、重大壓力事件管理、績效改善、方案宣導等。

（二）管理面

包括領導統御、危機處理、團隊建立、主管協助轉介技巧等。

伍、方案規劃重點：各機關依機關狀況規劃合適的方案服務時，應循下列重點辦理，以期有限資源發揮最大效益。

一、作業流程明確簡化：

各機關應依業務性質、機關願景及員工需求建置專屬性的員工協助方案實施計畫或推動措施，以系統化方式整合內外部資源，建構一個流程簡化、有系統、有組織的員工協助網絡，提供符合員工需求的資源整合服務。相關作業範例如附件，供各機關參考運用。

附件一「教育部及所屬機關學校推動員工協助方案處理流程圖」。

附表一「員工協助方案心理檢測表」。

附表二「員工協助方案需求調查表」。

附表三「員工協助方案心理諮商服務申請表」。

附表四「員工協助方案心理諮商評估表」。

附表五「員工協助方案心理諮商服務滿意度調查表」。

附表六「員工協助方案滿意度調查表」。

二、量化管理掌握需求：

各機關可透過問卷調查方式(服務需求問卷、心理壓力量表…)，進行員工需求量化評估，主動發現及協助同仁解決可能影響工作效能之相關問題，並根據員工問題、需求調查結果，推動年度重點工作。

三、運用多元管道宣導：

各機關可透過各種管道：1.機關內各項會議(主管會議、員工座談會…)、宣導說明會、講座、研習訓練等活動；2.製作宣導手冊、海報、影片及宣傳 DM 等相關資料；3.建置內部專屬網站；4.傳送電子 DM 或刊物；5.辦理活動(如有獎徵答)等宣導方式，加強同仁對員工協助方案的功能、相關服務措施內容與種類的瞭解。

四、辦理多樣化講座與活動：

各機關可依機關狀況與員工需求，規劃設計相關課程講座(壓力管理、領導管理、特定對象規劃課程…)、種子訓練(主管敏感度訓練、承辦人員訓練…)、主題活動(健康減重、團體諮詢…)、專業顧問諮商(心理諮詢、理財法律諮詢…)等活動，協助同仁生活、工作與身心之健康發展。

五、服務流程保密性：

各機關應針對提供的各項服務流程，強化保密措施，並透過宣導使員工瞭解相關保密措施，營造可以讓員工信任的服務機制，提升使用意願。

六、服務成果回饋：

各機關透過蒐集使用者的滿意度和回饋，了解是否符合員工的期待與需求，適時檢視調整方案，並針對特殊狀況或個案需要，進行個案管理與追蹤，以期協助員工恢復工作表現與士氣，進而增進組織整體效能。

陸、倫理責任：各機關辦理本方案各項服務時，應遵守下列倫理規範及保密責任，並應事先明確告知同仁以維其權益。

一、同仁求助於本方案之決定應出於個人自由意志。

二、本方案各項服務程序之制定與實施，應確保同仁不會因推介接受治療、諮商或醫療個人的問題而影響其工作、陞遷及考績等

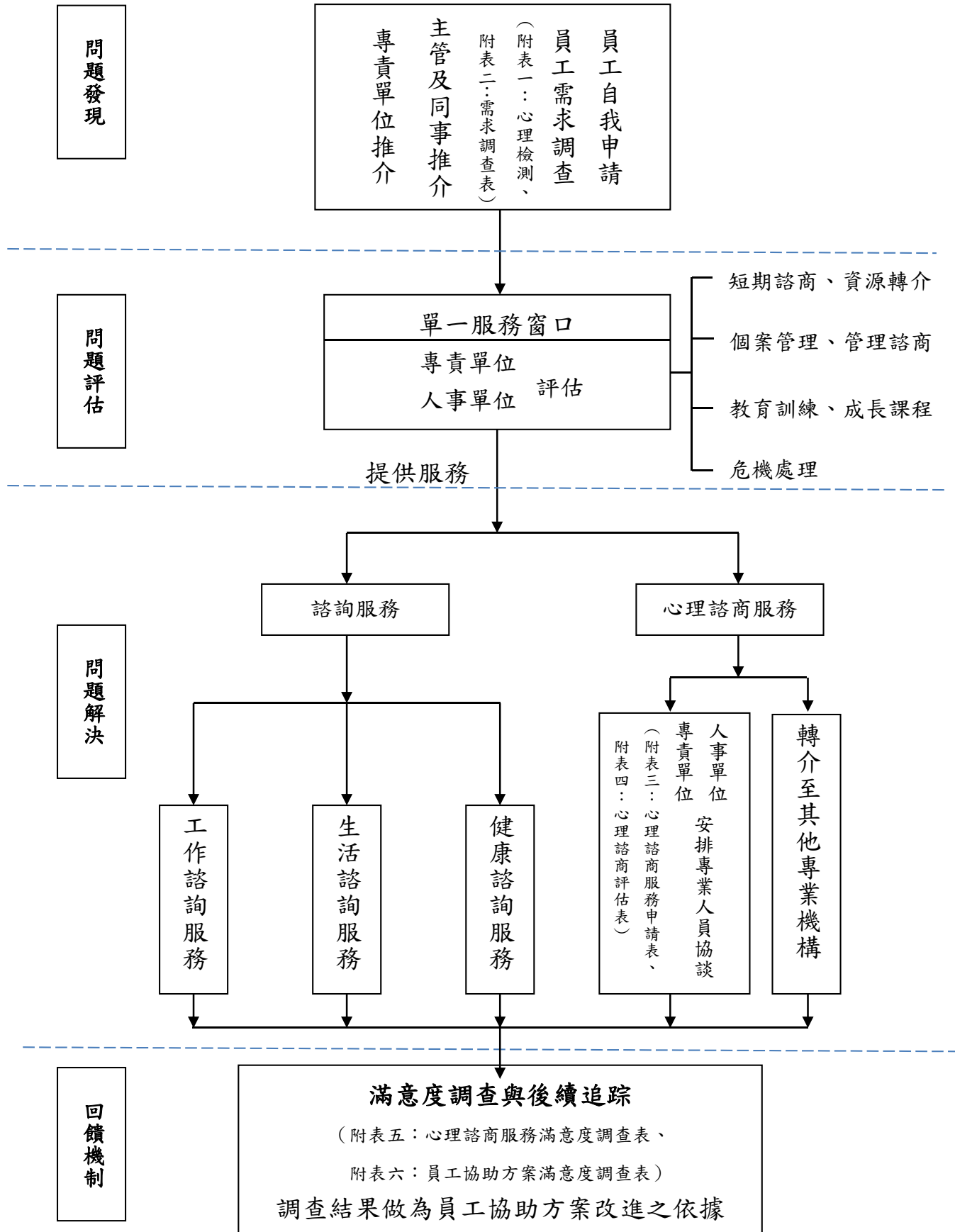
相關權益。

- 三、本方案各項服務之所有紀錄，及求助同仁之個人資料，均應依相關法令及專業倫理予以保密及保存，非經法律程序或當事人書面授權同意，均不得提供給任何單位或他人。

柒、附則

- 一、為期本計畫實施效益，由本部成立「精進員工協助方案之作為工作圈」，負責擬定推動年度計畫，俾各機關據以辦理於每年7月15日前查填具體成效送本部人事處查核，其相關年度計畫另訂之。
- 二、推動本方案業務著有績效之人員，得酌予獎勵或列入年終考績之參考。
- 三、辦理本方案所需之經費，由各機關編列預算或由相關經費項下支應。

教育部及所屬機關(構)學校推動員工協助方案處理流程圖



員工協助方案心理檢測表

親愛的夥伴，您好：

在忙碌的生活中，身心難免會承受許多壓力；此份心理檢測可以幫助您更瞭解自己的身心適應狀況，及做為尋求專業人員協助的參考資料。

○○○ 敬啟

第一部分 簡式健康量表(BSRS-5：協助個人瞭解心理困擾程度的量表)

請您仔細回想這一週(包括今天)，是否有以下問題使您感到困擾或苦惱的程度，然後圈選一個您認為最能代表您感覺的答案。

	完全沒有	輕微	中等程度	厲害	非常厲害
01. 感覺緊張不安	0	1	2	3	4
02. 覺得容易苦惱或動怒	0	1	2	3	4
03. 感覺憂鬱、心情低落	0	1	2	3	4
04. 覺得比不上別人	0	1	2	3	4
05. 睡眠困難，譬如難以入睡、易醒或早醒	0	1	2	3	4

1. 計分方式

將各選項分數加總，便可得到計分結果，我的加總分數為_____分。

2. 分數解釋

<6 分：

OK！您的身心健康狀況不錯，繼續維持，並多與他人分享您處理壓力的心得！

6-9 分：

請注意！您可能要注意自己的情緒狀況，請注意要放鬆心情。

10-14 分：

您目前狀況可能有情緒困擾，建議您找專業人員談一談。

15 分以上：

您的身心健康狀況可能需要專業人員的協助，請找內部專責人員協助轉介處理。

第二部分 過勞量表

「過勞」指的是一種身心耗弱狀態，乃是長期處在高度心理壓力之下的壓力反應。

你累了嗎?! 測測看，您是否過勞了呢？

請依您的個人狀況，依序圈選符合您狀況的選項。

一、 個人相關過勞(個人生活感受上疲勞、體力上透支、情緒上耗竭程度的量表)

	總是	常常	有時候	不常	從未或幾乎從未
01.你常覺得疲勞嗎?	1	2	3	4	5
02.你常覺得身體上體力透支嗎?	1	2	3	4	5
03.你常覺得情緒上心力交瘁嗎?	1	2	3	4	5
04.你常會覺得,「我快要撐不下去了」嗎?	1	2	3	4	5
05.你常覺得精疲力竭嗎?	1	2	3	4	5
06.你常常覺得虛弱,好像快要生病了嗎?	1	2	3	4	5

1.計分方式

第 1~6 題：

將各選項分數轉換如下:(1)100 ; (2)75 ; (3)50 ; (4)25 ; (5)0。將第 1~6 題的得分相加，除以 6，便可得到個人相關過勞分數，我的分數為_____分。

2.分數解釋

50 分以下：

您的過勞程度輕微，您並不常感到疲勞、體力透支、精疲力竭、或者虛弱好像快生病的樣子。

50-70 分：

你的個人過勞程度中等。您有時候感到疲勞、體力透支、精疲力竭、或者虛弱好像快生病的樣子。建議您找出生活的壓力源，進一步的調適自己，增加放鬆與休息的時間。

70 分以上：

您的個人過勞程度嚴重。您時常感到疲勞、體力透支、精疲力竭、或者虛弱好像快生病的樣子。建議您適度的改變生活方式，增加運動與休閒時間之外，您還需要進一步尋找專業人員諮詢。

二、 工作相關過勞(對於工作的過勞程度，包含因工作產生的疲勞、挫折感、被工作累垮了及情緒上心力交瘁程度的量表)

	很嚴重	嚴重	有一些	輕微	非常輕微
07.你的工作會令人情緒上心力交瘁嗎?	1	2	3	4	5
08.你的工作會讓你覺得快要累垮了嗎?	1	2	3	4	5
09.你的工作會讓你覺得挫折嗎?	1	2	3	4	5
	總是	常常	有時候	不常	從未或幾乎從未
10.工作一整天之後，你覺得精疲力竭嗎?	1	2	3	4	5
11.上班之前只要想到又要工作一整天，你就覺得沒力嗎?	1	2	3	4	5
12.上班時你會覺得每一刻都很難熬嗎?	1	2	3	4	5
13.不工作的時候，你有足夠的精力陪朋友或家人嗎?	1	2	3	4	5

1.計分方式

第 7~13 題：

將各選項分數轉換如下: (1)100 ; (2)75 ; (3)50 ; (4)25 ; (5)0。第 13 題的分數轉換為::(1)0 ; (2)25 ; (3)50 ; (4)75 ; (5)100。將 7~13 題之分數相加，並除以 7，便可得到工作相關過勞分數，我的分數為_____分。

2.分數解釋

45 分以下：

您的工作相關過勞程度輕微，您的工作並不會讓您感覺很沒力、心力交瘁、很挫折。

45-60 分：

您的工作相關過勞程度中等，您有時對工作感覺沒力，沒有興趣，有點挫折。

60 分以上：

您的工作相關過勞程度嚴重，您已經快被工作累垮了，您感覺心力交瘁，感覺挫折，而且上班時都很難熬，此外您可能缺少休閒時間，沒有時間陪伴家人朋友。建議您適度的改變生活方式，增加運動與休閒時間之外，您還需要進一步尋找專業人員諮詢。

第三部分 基本資料

服務機關及單位：_____

員工協助方案需求調查表

親愛的夥伴，您好：

為了提供同仁在生活、工作與身心健康等各方面的服務更為完善，請您抽空填寫這份問卷，作為未來規劃辦理方向之參考，感謝您的協助與寶貴的意見，謝謝。

○○○敬啟

【名詞定義】

員工協助方案：針對員工的需要所提供的一套協助計畫，目的在透過系統性管道，協助員工解決生活、工作與健康上的問題，提升工作效能。

壹、 協助服務需求

1.就工作面而言，您希望機關提供哪些協助？【可複選：至多選2項】：

- 到職工作適應 工作生涯發展 性別歧視 退休生涯規劃
工作調整協助 人際衝突協調(同事關係) 性騷擾問題協助
管理制度（包含組織變革） 其他：_____

2.就生活面而言，您希望機關提供哪些協助？【可複選：至多選2項】：

- 生活管理(時間與品質的管理) 藝文活動(社團活動或比賽等)
夫妻溝通 保險理財規劃 債務問題處理 法律諮詢
人際關係管理(親友互動) 未婚交友服務 親子教育
緊急事件處理協助 其他：_____

3.就健康面而言，您希望機關提供哪些協助？【可複選：至多選2項】：

- 情緒管理課程 壓力管理 心理諮商與輔導 醫療保健諮詢
煙癮酗酒講座 飲食營養 體能評估
其他：_____

4.整體而言，您最希望機關提供哪方面協助？

- 工作方面 生活方面 健康方面 其他：_____

5.您認為影響您使用「員工協助方案」的首要因素為何？

保密性 專業性 費用 服務規模 時間無法配合

其他：_____

6.其他建議：

貳、 基本資料

服務機關及單位：_____

您的寶貴意見是我們改善的動力！

再次感謝您的填答，謝謝。

附表 3

員工協助方案心理諮商服務申請表

編號：

填表日期： 年 月 日

服務機關 (單位)		職稱	
姓名		性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
聯絡電話	公： 手機：	電子信箱	
問題陳述 (簡述)			
<p>附註：</p> <ol style="list-style-type: none"> 申請表填寫完畢後請以電子郵件方式逕寄員工協助方案專屬信箱○○@○○○○○○○○，將以密件處理。 申請者上班時間於機關外接受諮商輔導，應依請假規則規定辦理請假事宜。 本案資料均依相關法令及專業倫理予以保密及保存，敬請放心。 			
接 案 人 員 意 見 (由人事人員或專責單位填寫)	<ol style="list-style-type: none"> 案號： 轉介之諮商師： 諮商時間： 諮商地點： 補充說明： 		
後續追蹤情形 (由人事人員或專責單位填寫)	<ol style="list-style-type: none"> 追蹤時間： 追蹤情形： 		

附表 4

員工協助方案心理諮商評估表

基本資料			
案 號		性 別	
諮 商 時 間		諮 商 地 點	
輔導紀錄			
案主主訴問題及期望：			
評估與建議			
一、對案主的建議（如工作、生活的小叮嚀）			
二、對機關的建議（如工作安排上可改善之處、建議繼續安排諮商輔導等）			

諮商師簽名：

填表日期： 年 月 日

員工協助方案心理諮商服務滿意度調查表

親愛的夥伴，您好：

為了讓本機關員工心理諮商服務更臻完善，請您抽空填寫這份意見，作為本業務日後改進之參考，感謝您的參與及寶貴的意見，並祝您生活、工作順心，謝謝！

○○○ 敬啟

一、您的基本資料

1. 性別：□男□女
2. 本次諮商師姓名：_____
3. 您接受協談共計：____次
4. 協談時間： 年 月 日至 年 月 日

二、下列問題請您依「是」、「否」的程度勾選

下列問題請您依實際的感受程度勾選：	否				是
	1	2	3	4	5
01. 您在諮商過程中用心參與和投入	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
02. 您覺得協談能降低您對問題的焦慮、不安與擔心	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
03. 您覺得在協談中得到了支持與鼓勵	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
04. 您覺得協談能增加我解決問題的信念	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
05. 您覺得協談後能降低問題對生活上的影響	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
06. 您覺得協談後能降低問題對工作上的影響	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
07. 您覺得諮商師能了解我的心情感受	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
08. 您覺得諮商師能了解我的問題癥結	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
09. 諮商後，您對問題有更清楚的了解	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 您滿意本機關員工諮商輔導機制	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 您贊成機關繼續提供本項諮商服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 您覺對諮商過程中對個人最大的幫助是什麼？					
13. 其他建議：					

填表日期： 年 月 日

員工協助方案滿意度調查表

親愛的夥伴，您好：

為瞭解本機關員工協助方案對您是否有實質幫助，請您依實際體驗及認知，對下列問題提供意見，作為日後持續改進之參考；本問卷採無記名方式，問卷結果僅為分析與方案修正參考，請放心填答。感謝您在百忙中撥冗填答，並祝您生活、工作順心，謝謝！

○○○敬啟

第一部分 問卷

01. 我曾尋求員工協助方案(填「否」者，請跳至 13 繼續回答)
 - 是 否
02. 我認為員工協助方案諮詢服務人員的態度溫暖及真誠
 - 非常同意 同意 普通 不同意 非常不同意
03. 我認為員工協助方案諮詢服務人員了解我的問題
 - 非常同意 同意 普通 不同意 非常不同意
04. 經過員工協助方案諮詢服務人員的協助，有助於我問題的解決
 - 非常同意 同意 普通 不同意 非常不同意
05. 員工協助方案對於我的問題是有幫助
 - 非常同意 同意 普通 不同意 非常不同意
06. 員工協助方案對於我服務要求的回覆是迅速的
 - 非常同意 同意 普通 不同意 非常不同意
07. 如果我還有需要，我會再次尋求員工協助方案
 - 非常同意 同意 普通 不同意 非常不同意
08. 我會向其他人介紹員工協助方案
 - 非常同意 同意 普通 不同意 非常不同意
09. 我相信員工協助方案能做到保密及保障我的隱私權
 - 非常同意 同意 普通 不同意 非常不同意
10. 整體而言，我對於員工協助方案所提供的服務感到滿意
 - 非常同意 同意 普通 不同意 非常不同意
11. 我曾尋求的員工協助方案項目為(可複選)
 - 法律諮詢 財務諮詢 健康諮詢 管理諮詢
 - 心理諮商 家庭關係諮詢 工作壓力諮詢
12. 我得知本機關辦理員工協助方案的宣傳方式為(可複選)
 - 宣導海報 宣導說明會 機關網站 每個月主題性文章
13. 我未曾尋求員工協助方案，是因為...
 - 未有需要 不知道有員工協助方案 其他：_____
14. 其他建議

第二部分 基本資料

職務：	<input type="checkbox"/> 主管	<input type="checkbox"/> 非主管		
性別：	<input type="checkbox"/> 男	<input type="checkbox"/> 女		
身分：	<input type="checkbox"/> 教師	<input type="checkbox"/> 公務人員	<input type="checkbox"/> 專案教學人員	<input type="checkbox"/> 專案工作人員
	<input type="checkbox"/> 其他：_____			
年資：	<input type="checkbox"/> 5 年以下	<input type="checkbox"/> 6 年至 10 年	<input type="checkbox"/> 11 年至 20 年	<input type="checkbox"/> 21 年以上
年齡：	<input type="checkbox"/> 30 歲以下	<input type="checkbox"/> 31 歲至 40 歲	<input type="checkbox"/> 41 歲至 50 歲	<input type="checkbox"/> 51 歲以上
【備註：各機關（構）學校得依需求，自行調整基本資料內容】				

填表日期： 年 月 日

----問卷到此結束，再次感謝您的填答----