基隆市政府及所屬機關學校115年度員工協助方案推動計畫

115年1月7日基府人給壹字第1140263398號函訂定

壹、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」(員工協助方案Employee Assistance Programs，以下簡稱EAP)。

貳、目的

一、發現並協助員工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，提升員工士氣與服務效能。

二、藉由多樣化的協助性措施，建立溫馨關懷的工作環境，營造互動良好的組織文化，提升組織競爭力。

參、服務對象

服務於本府及所屬機關學校之全體員工。

肆、辦理單位及經費來源

一、本府人事處統籌辦理，所屬機關學校人事機構協辦。

二、由本府相關經費項下支應。

伍、年度推動項目及服務措施

項目	做法	內容	時程
一、 瞭解需求	(一)辦理員工需求調查	辦理員工需求調查，並依照性別、身心障礙、年齡、工作性質、服務年資、管理職等特質，詳加分析歸納不同群體之需求，據以提供適切之EAP服務。	114年11月
二、 計畫擬定	(一)訂定年度計畫	依照行政院人事行政總處114年度EAP滿意度問卷調查結果分析摘要、本府115年度員工需求調查結果及近三年員工心理諮商議題統計分析歸納結果訂定年度計畫。	114年11至12月
	(二)完善EAP服務流程	檢視以下 4 種標準作業流程之適用性並適時修正： 1.一般個案處理流程：當員工自行申請或透過相關人員轉介申請EAP服務，啟動一般個案處理流程(如附件1)。 2.主管轉介流程：當主管發現個案問題時提出	

		轉介個案申請，並由 EAP 專責單位判斷所需服務（如心理諮商或法律諮詢等），依個案需求安排 EAP 專業人員協助，提供 EAP 服務，由主管定期評估個案是否改善個人議題，並適時對主管人員提供管理諮詢(如附件 2)。 3. 危機個案處理流程：當發生重大意外造成員工傷亡或猝死，或員工個人生（心）理、精神因素引發自殺（傷）行為或殺（傷）人意圖等其他嚴重影響單位員工之情形，啟動危機個案處理流程(如附件 3)。 4. 非自願個案處理流程：當員工發生自傷、傷人或有嚴重情緒困擾之情形，嚴重影響自身或他人工作狀況時，由單位介入啟動非自願個案處理流程(如附件 4)。	
三、 宣導推廣	(一)透過多元管道宣導	(1)集會場合宣導(如：市務會議、所屬機關學校主管會報等)。	適時辦理
		(2)於 e 等公務園+學習平臺挑選 EAP 相關課程，鼓勵員工選讀。	
		(3)每月製作 EAP 服務簡訊公告於員工公告欄及發文轉知。	
		(4)以電子郵件寄送 EAP 關懷圖卡及相關資訊。	
		(5)設置差勤系統身心照顧假之溫馨提醒視窗，提供內、外部員工協助資訊。	
		(6)製作 EAP 宣導海報及宣導品。	
		(7)製作 EAP 關懷手冊及宣導懶人包，並做成 QRCode，利於所屬機關、學校宣導。	
		(8)加強本府人事處網站員工協助方案專區資訊更新並提高專區能見度。	
	(二)針對特定群體加強宣導	1. 主管人員：針對主管加強宣導 EAP 觀念或辦理管理相關研習班。 2. 關懷員：辦理關懷員研習班。 3. 新進人員：到職時提供人事服務簡介及 EAP 圖卡，以利其瞭解自身權益並獲知 EAP 服務內容。 4. 人事人員：薦送人事人員參加 EAP 相關研習課程（實體或數位）。	

			5.規劃退休人員：提供退休試算服務。	
四、 服務提供	(一)提供各類諮詢(商)服務	1.法律諮詢	結合本府民政處現有法律諮詢櫃檯(設置於本府1樓市民服務中心第5號櫃檯)，由輪值律師義務進行現場法律諮詢，提供員工免費法律(規)諮詢、解答疑義(週一至週五上午9時30分至11時30分、週三下午2時至5時)。	適時辦理
		2.財務諮詢	(1)國營且鄰近本府之臺灣銀行基隆分行2樓財富管理部門提供員工所需理財諮詢(週一至週五上午9時至下午3時30分，02-24247113分機168、188)。 (2)結合基隆市稅務局、財政部北區國稅局基隆分局及所屬稽徵所現有免費語音服務電話提供稅務諮詢服務(辦公時間,0800-000-321)。	
		3.心理諮商	(1)委由耘心心理諮商所提供心理諮商服務： ①員工專線：供抒發情緒，每次15分鐘(周一至周五上午11時至下午2時、下午5時至8時；周六下午2時至6時，02-24271000、0968-522731)。 ②電子郵件抒發：供電子郵件抒發情緒，回信時間約一週內(heedheart1111@gmail.com)。 ③緊急專線：得於緊急狀況(如自殺意念強烈、遭逢重大意外需情緒安撫等)時撥打(24小時，0968-522731鍾心理師)。 ④心理諮商服務： ❶每人每年**最高得使用3小時**之諮商服務，後續仍有諮商需求得自費申請使用。如為特殊個案，得經專業人員評估後，至多延長3小時。 ❷預約方式分為2種，如下： A.電話預約(02-24271000、0968-522731)。 B.線上預約：加入耘心心理諮商所官方Line，並填寫表單：	

			a.官方 line 網址： https：//lin.ee/uJKdiLD b.心理諮商預約表單： https//forms.gle/s8pwxGLwuka41UNG9 ⑤注意事項： ❶協談時間及假別：以協談人申請時間為主，且得於下班時間進行。上班時間接受協談輔導者得申請公假。 ❷取消（更改）協談：倘無法於原約定時間諮商，須提前 1 日致電取消預約。 (2)結合基隆市衛生局社區心理衛生中心現有提供自殺防治、災難與疫情心理健康、酒癮及網癮防治、社區高關懷個案會談服務等諮詢服務；另已開放線上心理諮商等遠端諮詢服務，以因應疫情或身心障礙等行動不便人員之需求（辦公時間預約，02-24566185 分機 520）。	
		4.醫療諮詢	(1)協請位置便利且為區域教學醫院之衛生福利部基隆醫院提供員工各項衛教諮詢服務（02-24292525 分機 3391 糖尿病諮詢、分機 5108 藥物諮詢，並可以至營養諮詢門診進行營養諮詢）。 (2)本市立醫院提供員工糖尿病、營養及藥物諮詢(02-24282146 分機 121 糖尿病及營養諮詢、分機 183 藥物諮詢)。	
	(二)針對職場環境面規劃防治及因應措施		落實職場性騷擾及職場霸凌防治，規劃並提供相關服務措施。	適時辦理
	(三)照顧身心障礙同仁需求		藉由員工需求調查，主動發掘身心障礙同仁的需求，並協助同仁獲得適切的服務措施，例如： (1)職務再設計類別：改善工作用設備或機具、提供就業輔具、改善工作條件、調整工作方法及流程、改善職場工作環境等。 (2)生活支持需求服務(自立生活支持服務) ①同儕支持員(如協助使用者規劃自立生活計畫、積極看待障礙，提供建議或諮詢；或	適時辦理

		是透過經驗分享，協助使用者尋求資源；提供使用者心理支持等)。 ②個人助理(如協助進食、推輪椅、聽打、口語翻譯、外出或休閒活動協助等)。	
	(四)辦理多元專題研習或工作坊	依問卷需求調查結果及分析各員工群體需求後，辦理個人層次、組織及管理層次等專題研習或工作坊。	適時辦理
五、 檢討回饋	(一)問卷調查	1.於專題研習、工作坊及心理諮商服務結束後辦理問卷調查，統計滿意度。 2.於年末辦理員工需求調查，併確認當年度EAP執行成效。	115年11至12月
	(二)諮詢結果分析及建議	由心理諮商機構於年末時提供結案報告及機關改善建議，據以分析同仁心理諮商主題，主動發掘同仁問題。	
	(三)訂定次年度計畫	參酌問卷調查、諮詢結果分析及專家建議情形調整並規劃訂定次年度計畫。	

陸、其他

一、本府及所屬機關學校、社會公益團體、專業機構專業人員提供協助措施時，應遵守下列倫理規範及保密責任，並應事先明確告知員工以維護其權益：

（一）各項服務程序之制定與實施，應確保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（核）等相關權益。

（二）各項服務之所有紀錄及求助員工之個人資料，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。

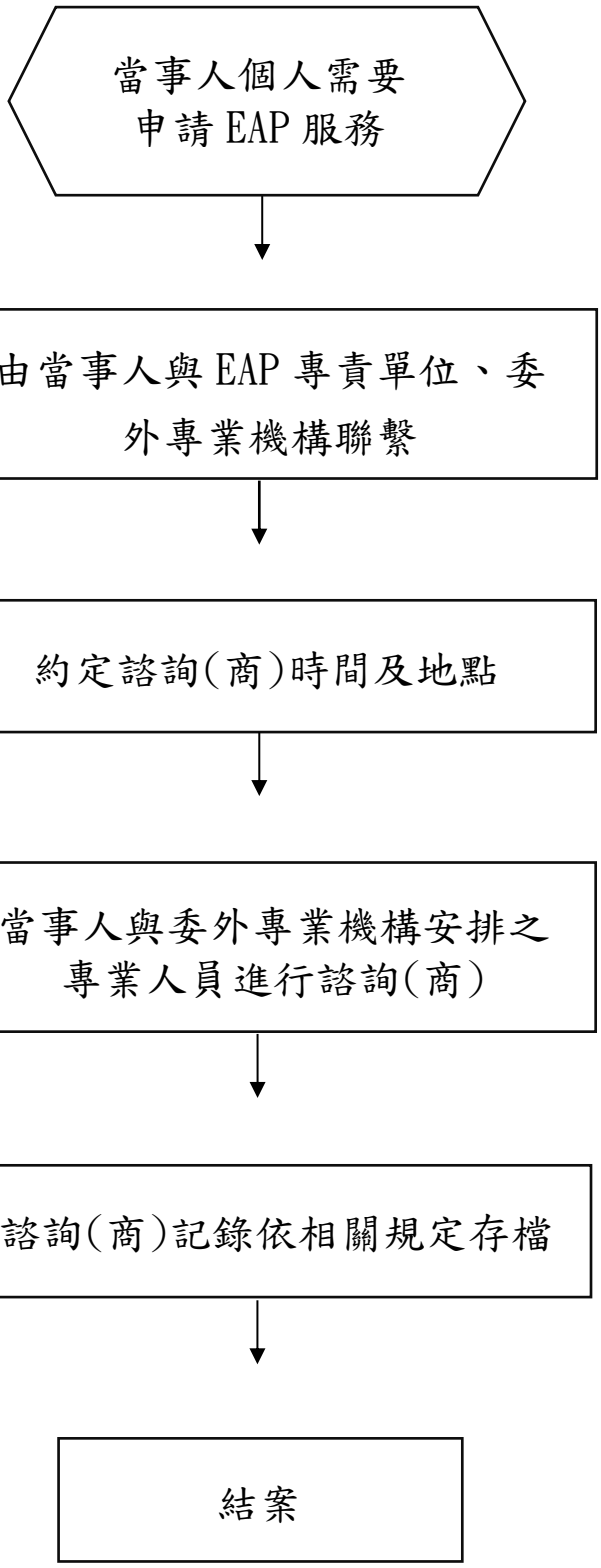
二、員工如需於辦公時間使用本方案各項服務，應依公務人員請假規則或其身分所適用之請假規定，辦理請假事宜（得申請公假）。

三、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作為重要參據。

柒、本計畫奉核定後實施，未盡事宜得隨時補充或修正之。

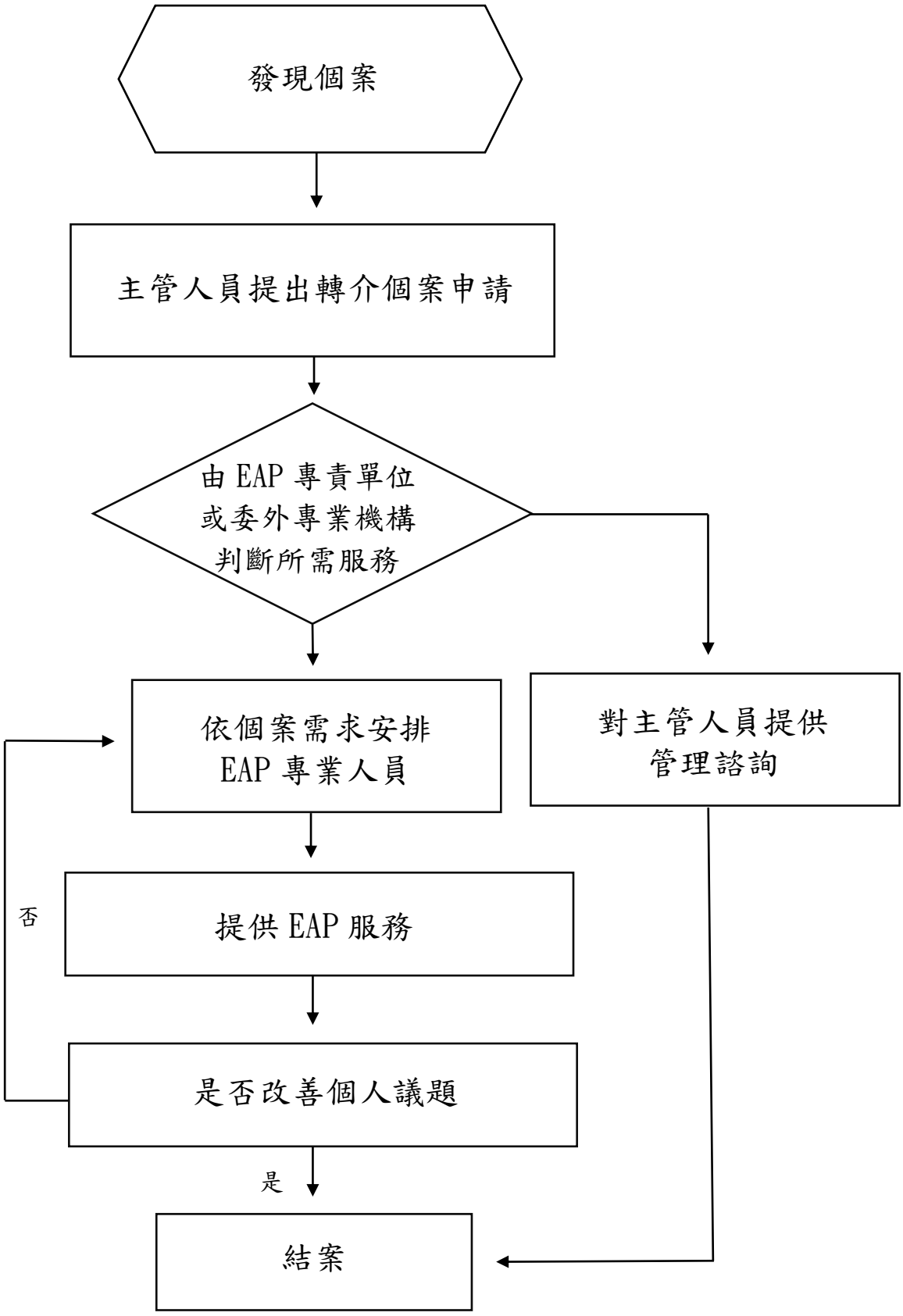
附件 1

基隆市政府及所屬機關學校一般個案處理流程



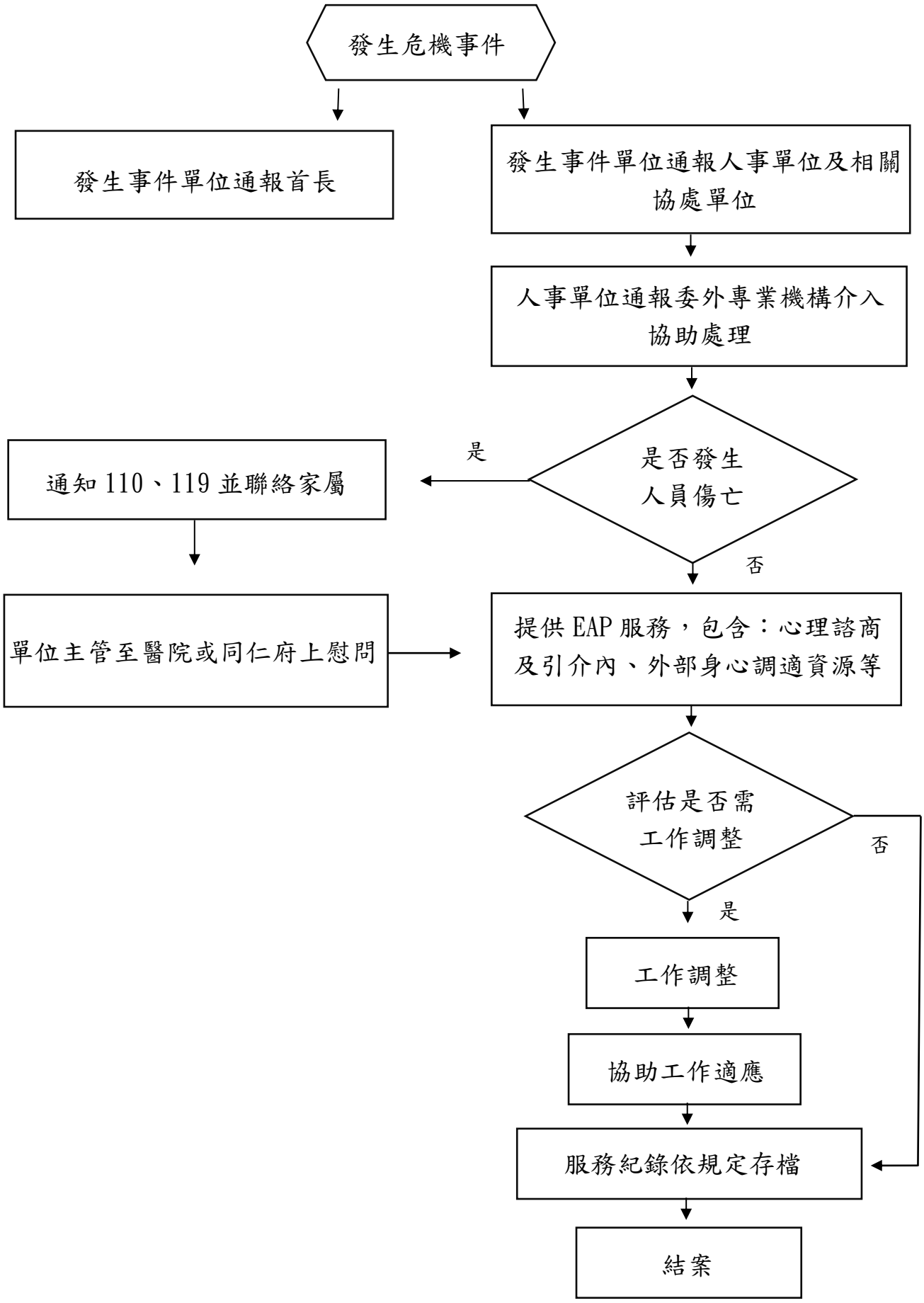
附件 2

基隆市政府及所屬機關學校主管轉介流程



附件 3

基隆市政府及所屬機關學校危機個案處理流程



附件 4

基隆市政府及所屬機關學校非自願個案處理流程

