

# 國立高雄大學員工協助方案實施計畫

## 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」暨 104 年 3 月 27 日「104 年教育部人事處及所屬人事機構精進員工協助方案之作為」工作圈第一次會議決議。

## 貳、計畫目標

- 一、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。
- 二、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。
- 三、建立完善全面的服務體系：因應同仁需求，充分運用學校人力、資源與系絡等方式，建立合適的員工協助方案機制，以提供每位同仁更完善之全方位服務。

## 參、服務對象：

服務對象包含本校教師、職員、技工、工友、駐衛警及校聘工作人員等 6 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，透過全面關懷本校同仁身心素質，進而提升工作效率與組織績效。

## 肆、投入之資源、經費與人力：

### 一、資源：

- (一) 運用多元媒介主動至機關內部進行巡迴關懷服務，增加員工互動交流，進行雙向溝通，提醒同仁適時休息伸展，提升工作效率。
- (二) 結合本校各單位資源，規劃接力舉辦教職員同樂活動。
- (三) 導入公私協力之概念，與學校鄰近之特約醫院、健身房、育幼兒園、餐廳等合作，提供優惠醫療、健檢、運動、托育或飲食方案。
- (四) 運用行政院人事行政總處辦理之員工協助方案相關研習、民間心理諮商團體辦理之免費講座等，加強同仁專業能力。

二、經費：辦理本計畫所需經費，如由人事室相關預算項下支應。

### 三、人力：

- (一) 爭取校長、各單位主管支持及全體人事室夥伴協助宣導本方案及各項資源。
- (二) 運用各項主管會報、行政會議等對於主管及同仁等進行分層次性宣導。
- (三) 強化社會支持網絡，由本校同仁組成「扶持共好團隊」進行情緒支持、

實質支持、評價性支持等，提供同仁適度協助。

伍、辦理期程：113年1月至113年12月。

陸、服務內容：

#### 一、適性式宣導及導入

- (一)新進人員（含初任及調任新職等）：到職時提供員工協助方案資訊，瞭解組織文化特性，快速適應。
- (二)主管人員：鼓勵主管參加行政院人事行政總處所開設之敏感度、同理心、溝通領導技巧等課程，深化EAP角色定位認知及應發揮的功能。
- (三)生活遭遇變故人員（傷殘、奔喪等）：於請假或申請補助時，瞭解心境調適情形及提供適當之服務資訊，預防可能的心理壓力。
- (四)即將退休人員：協助辦理退休程序外，主動關心退休後生活規劃與情緒適應，另安排慢性疾病預防、中西醫自我保健課程，鼓勵參與多元活動、興趣養成或職場再投入。
- (五)身心障礙人員：加強公共空間規劃及設計，調整工作內容、強化工作設備及生活需求支持等。
- (六)初為人母、人父者：提供從「婚、生、養」保健及育兒知識，及提供友善女性需求之工作設施及職場環境，減緩懷孕及分娩後之身心壓力。

#### 二、導入方式

##### (一) 個人層次

- 1、工作面：包括工作技能（專業及輔助）、數位(AI)技能、工作適應、組織變革之調適、工作與生活平衡、生涯（退休）轉變規劃、職務歷練、職涯轉換等。
- 2、生活面：包含身心抒壓、職場體適能、社團活動、藝文活動、校園藝術巡禮、公務及生活上各項糾紛之法律諮詢、投資理財、保險規劃諮詢、家庭親子關係、人際關係等關係諮詢。
- 3、健康面：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、年長者照護知能養成、管理及醫療保健措施等
- 4、其他協助：辦理多元化的服務（如：於同仁婚、喪、喜、慶時，主動提供相關服務資訊）或提供壓力調適、職涯輔導及身理健康等優質圖書清單。

##### (二) 組織及管理層次：

- 1、提升競爭力及向心力，進行組織變革管理、重大壓力事件管理、績效改善、方案宣導等活動。
- 2、凝聚主管共識及團隊激勵，進行主管共識營、敏感度訓練、溝通領導、

换位思考、同理心、新興領導管理模式等活動。

### 三、導入措施

分為機關一般員工活動，及針對不同對象之主題式導入活動。

- (一) 一般員工活動：增進同仁間感情及互動，舉辦教職員同樂活動，如新春團拜、慶元宵、婦女節、教師節等祝賀活動、樂活在職場、文康活動，及手作療癒等課程。
- (二) 多元對象主題式活動：新手爸媽共助團、女力意識培養、友善性別講座、性別平權講座、性別 E 哲學數位學習課程、拒絕跟騷、性騷擾及霸凌講習、認識多元族群、新住民交流等活動。

### 柒、辦理項目及方式：

#### 一、訂定年度工作計畫

(一) 建置「員工協助方案」專區網頁，訂定：

1. 本校推動員工協助方案處理流程

2. 相關表單：

(1) 附件一「國立高雄大學推動員工協助方案處理流程圖」。

(2) 附表一「國立高雄大學員工協助方案心理檢測表」。

(3) 附表二「國立高雄大學員工協助方案需求調查表」。

(4) 附表三「國立高雄大學員工協助方案心理諮商服務申請表」。

(5) 附表四「國立高雄大學員工協助方案心理諮商評估表」。

(6) 附表五「國立高雄大學員工協助方案心理諮商服務滿意度調查表」。

(7) 附表六「國立高雄大學員工協助方案滿意度調查表」。

3. 資料保存及調閱規定(附件二)

4. 教職員工諮商服務流程(含一般、非自願個案)

5. 危機個案處理流程

(二) 辦理同仁服務問卷需求調查：於不侵害員工隱私或經其同意之前提，得透過問卷調查等各種方式，瞭解員工需求。

(三) 依據調查結果訂定年度工作計畫：定期對員工需求調查之項目進行滾動修正，調查結果回饋到下一年度方案規劃中。

#### 二、年度規劃方案

(一) 心理健康服務：

1. 人事室協助有諮商需求之同仁至本校專責諮商單位，接受個人諮詢或心理諮商等協助。

2. 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、自我管理、多元族群、親職教育、生命教育、情緒管理、性騷擾防治及職場霸凌等。
3. 安排同仁自我覺察身心狀態及身體放鬆抒緩課程，如內在療癒、芳療保健、經絡按摩、轉念思考、自我復原力等，協助減緩可能影響工作之情緒或內外因素。
4. 提供校內外相關心理健康資訊、心理諮商服務網站及優質圖書清單、數位學習課程及健康存摺 APP 程式等。

#### (二) 法律諮詢服務

1. 因公案件得透過本校委聘法律顧問提供同仁法律諮詢服務，另提供法務部律師管理相關訊息，以供同仁參考選擇諮詢私人法律問題。
2. 因公涉訟輔助措施：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. 法律實務分享課程：性騷擾防治、性別平權、多元性別、職場霸凌等數位學習課程專題講座，提升同仁相關生活知能，建構及營造友善職場環境。
4. 數位時代新生活隱私研習：規劃科技生活之潛能與風險管理、數位時代智慧財產權錦囊課程，以因應生成式人工智慧潮流。

#### (三) 醫療保健服務

1. 結合鄰近醫療單位，提供本校同仁身體健康諮詢窗口。
2. 提供醫療保健、女性懷孕、產後護理、托育照護、校內線上心理諮商相關資訊。
3. 提供健康照護，包含營養諮詢、健康諮詢服務、提供健康檢測設備，供員工自行健康管理。
4. 適時辦理減重、菸害防制、健康檢查、健康講座等活動。
5. 學校餐飲衛生管理及飲用水服務。
6. 辦理高齡保健養生之道、高負荷家庭照護知能、不病樂活美好生活提案等、老年中西醫養生之道研習，提升長照新知。

#### (四) 工作服務：

1. 辦理行政人員相關訓練研習活動：結合聯合國永續發展(SDG)指標，規劃校內中高階主管暨員工協助方案研習，強化領導及管理知能。

2. 建立加班超時同仁關懷機制：不定期關懷各單位加班超時同仁，提醒注意身心健康，亦提醒其單位主管多加關心或視實需提供必要協助。
3. 強化職務遷(輪)調同仁適應方案：同仁調動至不同單位時，從初期適應、業務熟悉至業務移交階段，請資深同仁就本職專業、歷練及經驗，傳承待人處事竅門及技巧，促進交流。
4. 輔導不適任員工：就有不適任現職情形同仁，安排個人或小型晤談，瞭解原因、傾聽心聲，並協助其主管評估調整工作內容與否。

(五)其他員工福利服務：

1. 員工子女托育服務：提供本校員工托育資訊及相關優惠訊息。
2. 婚喪喜慶服務，提供生活津貼申請，告知相關權益事項。
3. 本校游泳池提供同仁游泳之優惠措施。
4. 提供員工社團活動相關補助。
5. 辦理藝文參訪。

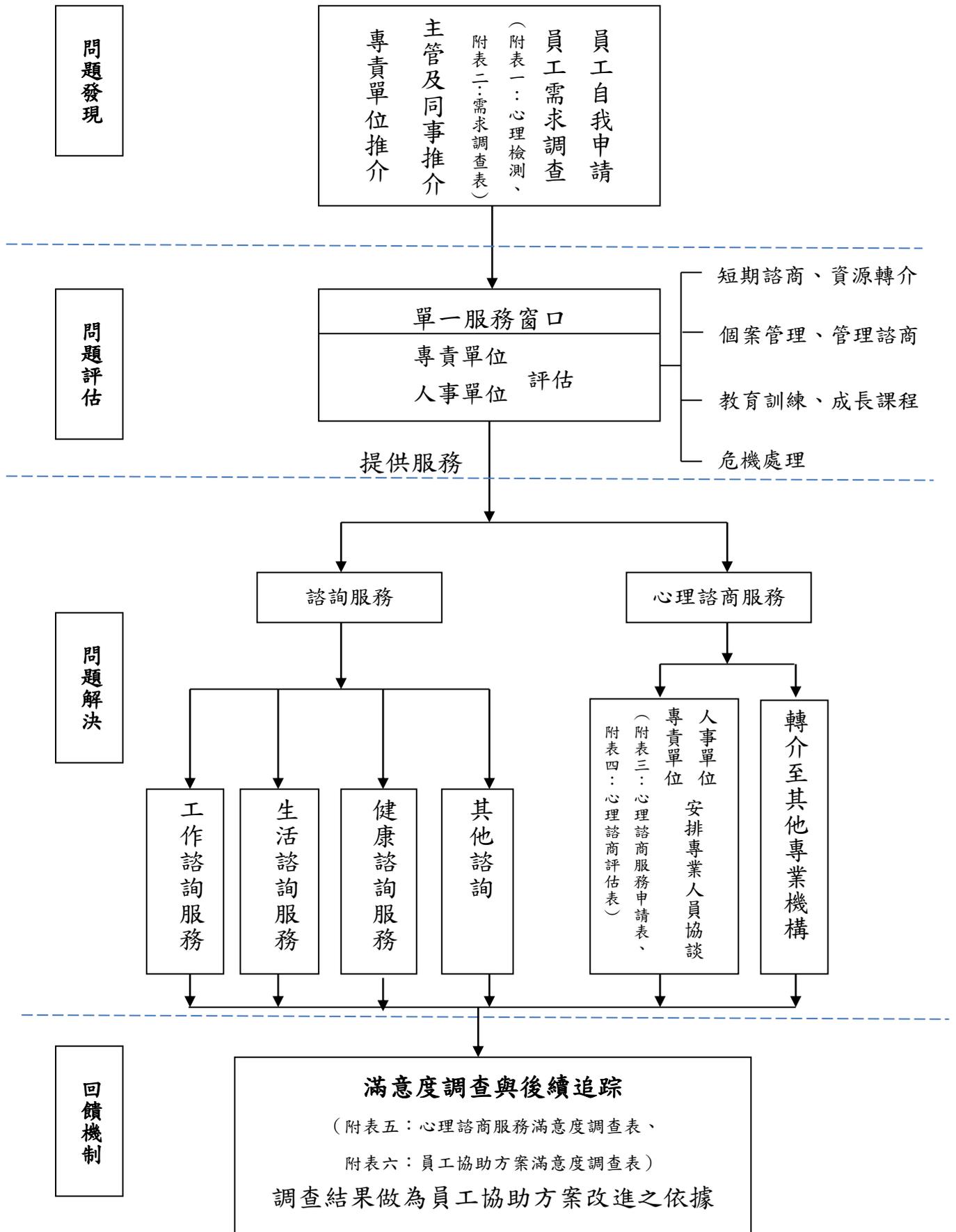
**捌、倫理責任：**辦理本方案各項服務時，應遵守下列倫理規範及保密責任，並應事先明確告知同仁以維護其權益。

- 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。

**玖、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(核)之參據。**

**拾、本計畫陳請校長核定後實施，修正時亦同。**

# 國立高雄大學推動員工協助方案處理流程圖



## 國立高雄大學 EAP 資料保密、保存及調閱規定

- 一、目的：妥善保護當事人個人資料及隱私權，使員工能安心申請及使用EAP。
- 二、依據：心理師法、個人資料保護法及相關專業倫理規定。
- 三、資料保密及保存：
  - (一) 資料保密：EAP各項服務之所有紀錄，及求助員工之個人資料，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)。
  - (二) 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)
  - (三) 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。
- 四、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。
- 五、相關資料運用：
  - (一) 本校於評估 EAP 辦理成效時，應以統計分析方式呈現相關資訊，不得洩露當事人個人資料，以妥善保護當事人隱私權。
  - (二) 本校於核銷EAP諮詢(商)服務經費時，應以匿名方式，採保密措施處理。

