

# 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」。

## 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、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、彙整校內外身心障礙職場資源等。
- (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、中高齡優先健檢服務資訊、管理及醫療保健措施等
- 4、其他協助：辦理多元化的服務(如：於人事服務簡訊提供相關法令、校內活動資訊或訊息宣導等)。

#### (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、換位思考、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：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。

## 陸、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. 建立標準化作業流程(含一般個案處理流程、主管人員轉介流程、危機個案處理流程及非自願個案處理流程)

#### (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，多元心理健康促進活動或措施公告專區(含醫療或心理諮商、社會福利資源之整備)。
- 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數位學習課程等。

#### (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、主管領導技能與溝通研習，以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。

**柒、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。

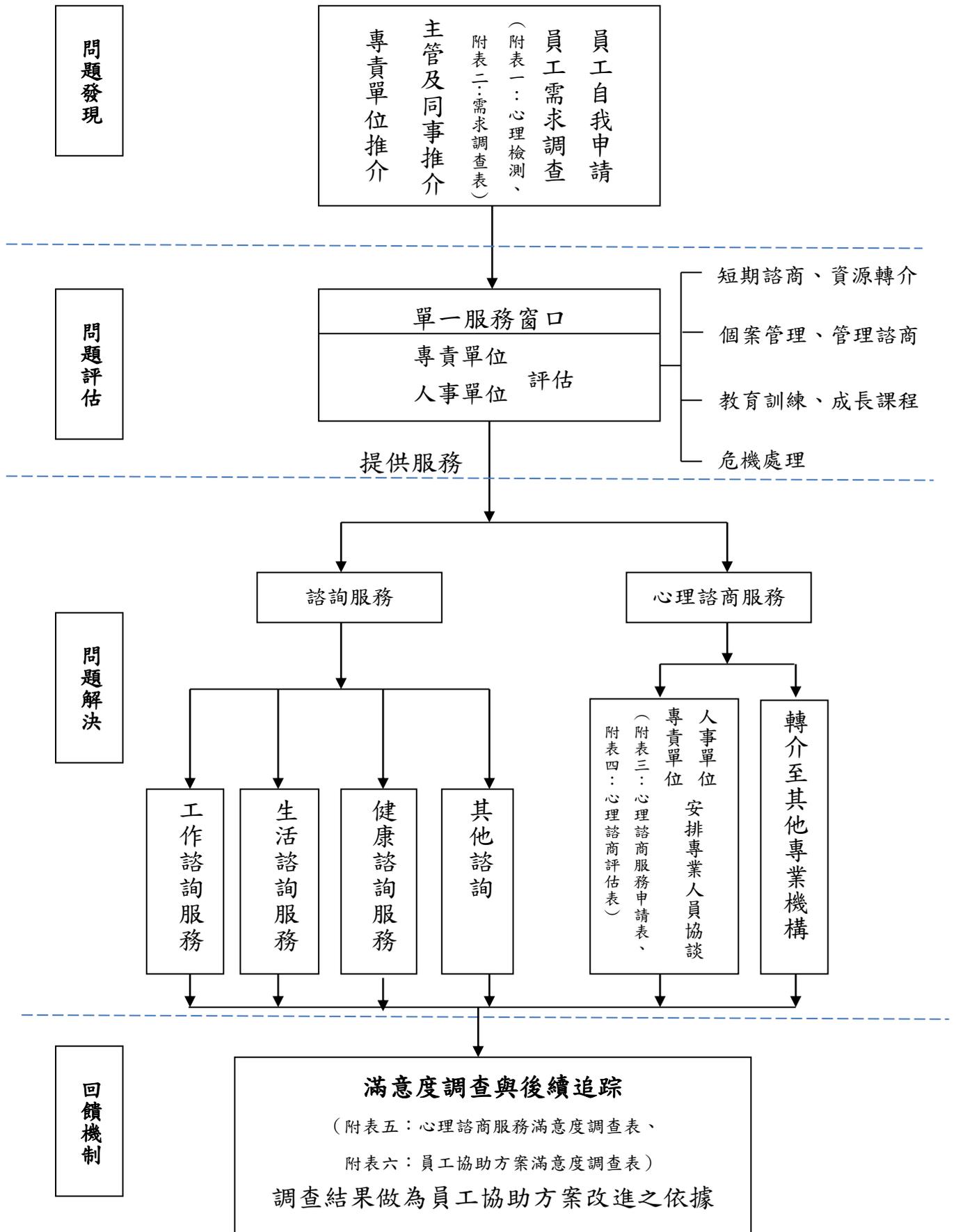
二、本方案各項服務程序之制定與實施，應確保同仁不會因推介接受治療、諮商或醫療個人的問題而影響其工作、陞遷及考績等相關權益。

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。

**捌、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。**

**玖、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。