**新竹市立竹光國民中學107年度員工協助方案實施計畫(草案)**

**「遇見幸福專案」**

本校107年3月13日訂定

1. **依據**
2. 行政院民國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」。
3. 依新竹市政府107年3月6日府人任字第1070041607號函辦理。
4. **目的**
   1. 落實人本關懷，發現並協助同仁解決可能影響工作績效之相關問題，使其能以健康的身心投入工作，提升其服務效能及職場幸福感。
   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，提升本校競爭力。
5. **服務對象：**本校現職人員(含教職員、約聘僱人員、技工工友及臨時人員)。
6. **辦理期程：**107年1月1日至107年12月31日止。
7. **服務內容**
   1. **工作層面**

工作權益保障、工作效能提升、新進員工到職適應、退休生涯規劃

* 1. **生活層面**

宣導同仁利用市府各項現有資源，如:生活法律、稅務諮詢、家庭諮詢等資訊。

* 1. **健康層面**

提供同仁利用「張老師」基金會新竹中心辦理心理諮詢及家庭會談服務，由同仁逕洽新竹「張老師」專屬行政窗口(03-5266231分機89)提出申請或由人事單位轉介，確認諮商師及時間後，進行晤談。提供每人每年4小時的免費諮商服務，經諮商師評估仍需續談者，得再提供1-2小時諮商服務 (即補助每人每年至多6小時)。

* 1. **組織層次**

透過參加市府舉辦之主管人員敏感度訓練及人事人員員工協助方案教育訓練，使管理人員能夠在員工發生影響工作效能時提供協助。

1. **推動與宣導**

設置員工協助方案專用信箱，使同仁熟悉員工協助方案，進而知道所提供的相關資源，並保密以維護同仁權益。

1. **倫理規範及保密措施**

為使同仁安心使用員工協助方案，訂定標準作業流程及相關表件，並遵守相關倫理規範，事先確告知同仁相關事項以維護其權益。

**捌、 本計畫奉核後實施，如有未盡事宜調整修正之。**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 新竹市政府諮詢服務資源一覽表 | | |
| **諮詢項目** | **服務內容** | **提供服務單位及諮詢管道** |
| **心理諮詢** | 心理諮詢服務 | 1. 諮商服務申請洽詢電話    1. 本府人事處：03-5216121轉343    2. 張老師基金會新竹中心：03-5266231轉89 2. 自103年1月1日起委託財團法人張老師基金會新竹中心(新竹市西門街146號5樓)辦理員工心理諮商服務，為落實員工協助服務之保密措施，請逕洽張老師新竹中心申請諮商服務。 3. 本市衛生局社區心理衛生中心專線：03-5234647 |
| **法律諮詢** | 民、刑事糾紛及訴訟程序等（如買賣房屋、汽（機）車糾紛、購屋或租屋契約、民刑法解釋等）。 | 1. 本府服務中心(位於民政處)：法律扶助顧問於現場免費提供法律諮詢(每週三上午9:30~11:30、週四下午2-4時及週四晚間6:30~8:30) 2. 法律諮詢申請專線：03-5216121轉232、234、394 3. 消費諮詢及申訴：(全國性)專線1950或 03-5216121轉427 |
| **醫療諮詢** | 戒菸服務諮詢（含方法、飲食、運動）、預防保健評估、母乳哺育諮詢、長期照護、喘息服務、居家護理諮詢專線、食品衛生安全諮詢、就醫權益（含醫療糾紛、醫師服務態度）諮詢等。 | 1. 戒菸服務諮詢專線：   (全國性)0800-636363(衛生局)03-5355525   1. 預防保健諮詢專線：   衛生局03-5355515；東區衛生所03-5236158；北區衛生所03-5353969；香山區衛生所03-5388109   1. 母乳哺育諮詢專線：03-5353975 2. 長期照護、喘息服務、居家護理護健諮詢專線：03-5355283、03-5355287 3. 食品衛生安全諮詢專線：   (全國性)0800-285000(衛生局)03-5353170   1. 民眾就醫權益(含醫療糾紛、醫師服務態度)諮詢專線：(衛生局)03-5355253轉11、12、13 |
| **財務諮詢** | 節稅建議、保險規劃 | 1. 提供各項稅務及節稅問題諮詢服務：    1. 電話：0800-086969轉0    2. 服務網址：<http://www.hcct.gov.tw> 2. 提供土地法令、土地金融、購屋等諮詢服務：03-5325121(週一至週五上午9:00~12:00，下午1:00~5:00) 3. 提供公教員工自費團體保險服務：    1. 本府人事處：03-5216121轉389    2. 服務網址：http://dep-personnel.hccg.gov.tw/ |
| **家庭諮詢** | 家庭及婚姻問題、兩性交往、自我調適、親子關係、人際關係 | 1. 家庭教育諮詢輔導電話：4128185，手機請撥 02-4128185 2. 服務時間：    1. 週一至週五上午9:00~12:00，下午2:00~5:00， 晚上6:00~9:00    2. 週六上午9:00~12:00，下午2:00~5:00 |

個人諮詢服務及轉介標準作業流程

當事人個人尋求協助

申請員工協助方案(EAP)服務

由當事人或由人事單位與EAP專責單位

或新竹「張老師」中心聯繫

結 案

依當事人需求約定諮詢(商)時間與地點

當事人與專業人員進行諮詢(商)

恢復不良

主管察覺同仁行為異常

申請員工協助方案(EAP)服務

有成效，恢復良好

紀錄資料，持續關懷

提供其他協助，必要時轉介衛生局

持續追蹤

協助辦理請假或留職停薪手續

主管人員轉介流程

是

否

發現個案

主管人員提出轉介個案申請

由EAP專責單位 或新竹張老師中心判斷所需服務

依個案需求安排

EAP專業人員

提供EAP服務(註)

對主管人員

提供管理諮詢

是否改善個人議題

結 案

註、EAP提供之關懷協助，例如：

1. 提供心理諮商。
2. 提供法律諮商。
3. 臨時性之工作調整。
4. 臨時替代性之工作人力投入。
5. 協助辦理人事差假補助事宜(例如請假、相關補助、慰問金發放等規定提醒及協助辦理申請)
6. 針對特別親近之員工引介悲傷輔導。
7. 避免創傷後壓力症候群發生，協助安排個人或團體諮商。
8. 引介團體諮商，協助受影響單位重建工作信心及確認具體工作目標。

危機事件處理標準作業流程

發生危機事件(註1)

發生事件單位通報首長

通知人事室及相關單位

啟動EAP機制(註2)

是否發生人員傷亡

通報110、119

聯絡家屬及市府

首長或主管至醫院或同仁府上慰問

提供EAP服務(註3)

是否需工作調整

協助工作適應

服務紀錄依規定存檔

結 案

工作調整

否

否

否

是

否

是

註1、危機事件之定義：

1. 因重大意外造成員工傷亡或猝死之情形。
2. 因員工個人生(心)理、精神因素引發員工自傷、傷害人或其他嚴重影響單位員工之情形。

註2、啟動EAP機制係指由人事室通報委外專業機構或專業人員介入協助處理。

註3、EAP提供之關懷協助，例如：

1. 提供心理諮商。
2. 提供法律諮商。
3. 臨時性之工作調整。
4. 臨時替代性之工作人力投入。
5. 協助辦理請假及補助事宜(例如請假、相關補助、慰問金發放等規定提醒及協助辦理申請)
6. 針對特別親近之員工引介悲傷輔導。
7. 避免創傷後壓力症候群發生，協助安排個人或團體諮商。
8. 引介團體諮商，協助受影響單位重建工作信心及確認具體工作目標。

非自願個案處理機制標準作業流程

接獲非自願個案通報

由單位主管進行初步評估

並通知人事室進行協助

是否有自傷(殺)、傷人等立即性危險

通知警消單位送醫治療並聯繫家屬

是否需工作調整

協助工作適應(主管及當事人)

紀錄存檔

結 案

工作調整或配套措施

轉介EAP服務及協助工作適應

工作適應評估

提供EAP服務

當事人是否願意接受EAP的協助

回報當事人主管

持續關懷協助

是

是

否

是

否

否

是

是

否

**新竹市政府員工協助方案(EAP)資料保密、保存及調閱規定**

1. 目的：妥善保護當事人個人資料及隱私權，使同仁能安心申請及使用EAP。
2. 依據：心理師法、個人資料保護法及相關專業倫理規定。
3. 資料保密及保存：
4. 資料保密：EAP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(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)。
5. 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)。
6. 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。
7. 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。
8. 相關資料運用：
   1. 本府關於評估EAP辦理成效時，應以統計分析方式呈現相關資訊，不得洩漏當事人個人資料，以妥善保護當事人隱私權。
   2. 本府關於核銷EAP諮詢(商)服務經費時，應以匿名方式，採保密措施處理。

員工協助方案諮詢(商)服務申請表

\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_日

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 申請人姓名 |  | 電 話 |  |
| (以下項目可洽初談人員協助填寫) | | | |
| 申請服務方式 | □個別諮詢(商)  □團體諮商 | | |
| 申請服務項目 | □心理諮商 □醫療諮詢  □法律諮詢 □組織及管理諮詢  □財務諮詢 □其他：\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ | | |
| 說 明 |  | | |

* 本服務對於所談論議題內容依相關法令(如心理師法)、個人資料保護法、相關專業倫理規定及本府員工協助方案資料保密、保存及調閱規定予以保密，請同仁無須擔心隱私問題。
* 同仁申請員工協助方案服務時，請電洽03-5246683轉652，由初談人員協助安排。
* 同仁申請員工協助方案服務時，得依其自由意願決定是否填寫本表。

主管人員轉介員工協助方案諮詢(商)服務申請表

* 轉介日期：\_\_\_\_\_\_\_年\_\_\_\_\_\_\_月\_\_\_\_\_\_\_日

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 聯絡  資訊 | 主管 | 姓名 | | 電話 | 同仁 | 姓名 | 電話 |
|  | |  |  |  |
| 一、同仁工作績效行為或須協助議題描述 | | | | | | | |
|  | | | | | | | |
| 二、影響同仁該行為/議題的可能原因(含工作及個人) | | | | | | | |
|  | | | | | | | |
| 主管簽名 | | |  | | | | |

* 建議主管於轉介同仁使用員工協助方案服務時，能先以本轉介單與同仁進行工作行為回饋面談，針對同仁的工作問題加以討論，並於有需要時，鼓勵同仁接受員工協助方案之協助服務。
* 本服務對於所談論議題內容依相關法令(如心理師法)、個人資料保護法、相關專業倫理規定及本府員工協助方案資料保密、保存及調閱規定予以保密，請同仁無須擔心隱私問題。
* 本表單填寫完畢請回傳至zgjh08@hc.edu.tw，或電洽03-5246683轉652。