

南投縣政府 109 年推動員工協助方案－ 『南投好幸福，快樂向前行』工作計畫

109 年 1 月 3 日府人企字第 1090007453 號函訂定

壹、依據：

- 一、行政院所屬及地方機關學校員工協助方案。
- 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計畫。

貳、目的：

- 一、建構優質「職場健康文化」，提供職場工作者，能有安全的工作環境、健康的生活習慣、良好的人際關係與生涯規劃、有能力解決壓力問題等，讓身體、心理及社會適應維持在最佳的健康狀態。
- 二、依據「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」所定服務內容包含個人層次如工作面、生活面與健康面，組織及管理面層次如組織變革、重大壓力事件管理及面談技巧等，賡續訂定「南投縣政府 109 年推動員工協助方案－『南投好幸福，快樂向前行』工作計畫」。
- 三、配合縣長施政理念及因應員工需求，建立合宜的員工協助機制協助解決影響工作效能之因素，讓同仁盡情發揮所學專才，同心協力將南投打造成「健康 快樂 幸福的城市」。

參、實施期程：

109 年 1 月 1 日至 109 年 12 月 31 日。

肆、服務對象：

本府各單位職員、約聘僱人員、工友（含技工、駕駛）及臨時人員。

伍、服務項目：

一、初級預防（諮詢服務）：專題演講、工作坊課程

（一）個人層面：

1. 心理健康服務：提供職場心理困擾（含壓力調適、工作與生活平衡、生涯規劃）等專題演講、諮詢服務。
2. 法律諮詢服務：提供調解業務、訴願、國家賠償、因公涉訟補助等專題演講及諮詢服務。
3. 財務問題服務：提供投資理財規劃專題演講及諮詢服務。

4. 醫療保健服務：提供醫療諮詢及運動保健等專題演講及諮詢服務。
5. 新進人員調適：新人報到時提供摺頁、資源手冊及利用新進人員研習，將員工協助方案列入教材。
6. 退休生涯規劃：提供退休金試算入口網站及退休生涯規劃專題演講。
7. 家庭關係服務：辦理親子教育活動或專題演講。

(二) 組織層面：

1. 危機事件處理專案小組：由本府秘書長及相關局處主管組成關懷小組，於接獲通報同仁有傷亡、猝死、自傷、傷人或其他嚴重影響單位同仁之情形時，主動關懷同仁，並協助轉介相關服務。
2. 重大壓力事件管理工作坊：辦理「重大壓力事件發生的應變之道」工作坊或團體諮商，教導主管人員當重大壓力事件發生時隨機應變的能力及後續追蹤管理的方法，以協助單位同仁度過該事件帶來之衝擊，儘快回復正常的生活。
3. 第一線主管敏感度訓練工作坊：辦理「提升主管職場敏感度訓練」工作坊，提升第一線主管人員辨識異常徵候同仁的敏感度，以及時發現問題，並協助轉介相關服務。

二、次級預防(諮商服務)：

由本府敦聘「張老師基金會臺中分事務所」、「衛生福利部草屯療養院」及「衛生福利部南投醫院」等機構提供相關服務措施，協助同仁排除影響工作效能的各種因素。

陸、建構服務標準作業程序：

一、一般個案處理流程：

- (一) 問題發現系統：當事人申請員工協助方案或透過相關人員轉介申請相關服務，並請填寫員工協助方案諮詢服務申請表(如附表1)。
- (二) 問題評估系統：由當事人與專責人員或委外機構直接聯繫進行初步洽談，並依個案初談情形提供服務，判斷是否運用內部資源予以協助解決，並視實際需求轉介外部免費或付費資源進行協商。(當事人填寫「接受個別諮詢(商)服務知後同意書」，了解自身權益)

(三) 問題解決系統：

1. 心理諮商輔導。
2. 法律諮詢輔導。
3. 醫療諮詢輔導。
4. 財務諮詢輔導。

二、非自願性個案處理流程：

- (一) 各機關依照自傷(殺)、傷人或嚴重情緒困擾等個案判斷是否有立即性危險。
- (二) 無立即性危險者，進一步聯繫當事人接受諮商意願，當事人如願意接受諮商，即依諮商流程辦理；當事人如不願意接受諮商，得採取其他方式辦理。
- (三) 有立即性危險者，視個案情況會同警察單位強制送醫，接受醫療協助及專業輔導，並持續追蹤。

三、危機個案處理流程：

- (一) 危機個案與專業人員初談，進行危機評估判定，並充分告知其權利義務。
- (二) 成立員工協助方案危機事件專案小組，了解事件發生情形，給予所需協助。
- (三) 依據危機程度進行緊急危機照護，並通報其他相關人員協助處理，持續至危機程度降低，並進行諮商會談。

柒、宣導及推廣：

一、運用適當管道進行宣導：

- (一) 透過公文轉知、電子郵件傳送、本府員工協助方案專區公告、公共區域廣布貼心小卡發布資訊，使同仁瞭解員工協助方案之功能、服務措施內容、何時及如何使用，相關資訊及表件建置於本府人事處網頁「員工協助方案專區」。
- (二) 製發海報、摺頁、資源手冊及宣導品，於員工協助方案專題演講、工作坊課程時發放，提供同仁參閱使用。

二、利用員工月會或各種會報以適當方式加強推廣：

於各項研習課程現場、體育文康活動現場、業務聯繫會報會場懸掛員工協助方案宣導布條，並擺設攤位發放宣導品，發放時採一對一說明方式，加深同仁印象。

三、辦理宣導說明會、教育訓練課程：

(一)針對縣長及各局處長、新進人員、人事人員、主管人員分別辦理宣導說明會，協助其瞭解員工協助方案的本質及服務內容，宣導說明會。

(二)指派本府人事處承辦主管及承辦人員參加行政院人事行政總處辦理之員工協助方案專班，並規劃辦理所屬機關學校人事人員之員工協助方案教育訓練課程，以增進相關知能，另針對關懷聯絡員辦理教育訓練課程，以提升服務品質。

捌、標準作業流程、常用表單：

一、一般個案處理流程：

由同仁視個人需要或透過相關人員轉介申請諮詢(商)服務，一般個案處理流程(如附表2)。

二、危機個案處理流程：

當發生重大意外造成同仁傷亡、猝死，或因同仁個人生(心)理、精神因素引發自傷、傷人或其他嚴重影響單位同仁之情形時，立即啟動危機個案處理流程(如附表3)。

三、非自願個案處理流程：

當同仁發生自傷、傷人或有嚴重情緒困擾之情形而不願申請諮商服務時，立即啟動非自願個案處理流程(如附表4)。

玖、資料保存及調閱規定：

一、資料保存：各機關學校應妥善保管輔導資料，包括諮商記錄、書面資料、電腦處理等資料，個別或團體錄音或錄影帶及心理檢測等相關資料，未經當事人同意，任何形式均不得外洩。

二、調閱規定：

(一)本人調閱：各機關學校不得拒絕，除非輔導資料可能對當事人產生誤導或不利的影響。

(二)其他人士調閱：各機關學校應視具體情況及實際需要，為當事人的最佳利益著想，須徵得當事人書面同意後，方可調閱相關資料，並審慎處理。

三、資料保存及調閱規定均應遵循心理師法及個人資料保護法等相關規定。

壹拾、倫理規範及保密責任：

本府及所屬各機關學校、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護其權益：

- 一、本府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。

壹拾壹、定期檢討：

- 一、本府人事處不定期邀請專家或學者召開會議，以確保計畫之執行及檢討本計畫各項服務措施使用情形是否符合同仁需求。
- 二、透過「南投縣政府員工協助方案諮商輔導服務意見調查表」（如附表5）及紙本/線上問卷進行本年度推動員工協助方案實施成效調查，俾以作為分析及改善之參考。

壹拾貳、經費預算：

執行本計畫所需費用，由各機關編列預算或由相關經費項下支應。

壹拾參、附則：

- 一、本府所屬各機關學校，得參照本計畫自行訂定相關員工協助方案工作計畫。
- 二、本府暨所屬機關學校同仁如需於辦公時間使用本計畫各項服務措施，應依公務（教育）人員請假規則之規定，辦理請假事宜。
- 三、本計畫相關資訊及表件建置於本府人事處網頁「員工協助方案專區」。
- 四、本府為推動本計畫組成工作圈，針對著有績效之人員，得酌予獎勵或列入人事人員年終考績之重要參據。

壹拾肆、本計畫如有未盡事宜，得隨時修正之。