

新竹市北區南寮國民小學 113 年度推動員工協助方案實施計畫

「幸福 Upgrade~幸福攏總來」

本校 113 年 3 月 13 日訂定

壹、依據

- 一、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」。
- 二、新竹市政府及所屬機關學校員工協助方案(Employee Assistance Programs, 以下簡稱 EAP)。

貳、目的

- 一、落實人本關懷，透過多元的專業服務，規劃適當方案與提供資源，發現並協助同仁解決可能影響工作績效之相關問題，使同仁能以健康的身心投入工作，提升其服務效能及職場幸福感。
- 二、藉由多樣化的協助性措施，建立溫馨關懷的工作環境，營造互動良好之組織文化，提升組織競爭力。

參、服務對象：本校全體教職員。

肆、辦理時程：113 年 1 月 1 日至 113 年 12 月 31 日止。

伍、服務提供：

(一) 提供各項諮詢服務，並視需要提出轉介個案申請：

1. 心理諮詢：

- (1) 由市府委託宇聯管理顧問有限公司辦理心理諮詢及家庭會談服務，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，至多得補助至 6 小時。
- (2) 本市社區心理衛生中心提供民眾心理諮詢及心理諮商服務及精神、自殺、家暴或性侵等個案之關懷訪視服務、辦理多元心理健康促進活動等服務事項。
- (3) 本市教師諮商輔導支持服務協助本市教師及教保員覺察與學習壓力釋放及身心平衡，進而改善心理健康，發展心理支持力量。

2. 法律諮詢：由市府民政處於每週一、三、五下午邀請法律扶助顧問免費提供法律諮詢服務。

3. 醫療諮詢：結合市府衛生局(所)現有醫療保健資源，提供諮詢服務。

4. 財務諮詢：由市府稅務局、地政事務所地政士志工提供諮詢服務。

5. 家庭諮詢：由市府家庭教育中心提供電話諮詢及預約面談。

6. 組織及管理諮詢：由本校人事單位提供組織及管理諮詢服務。

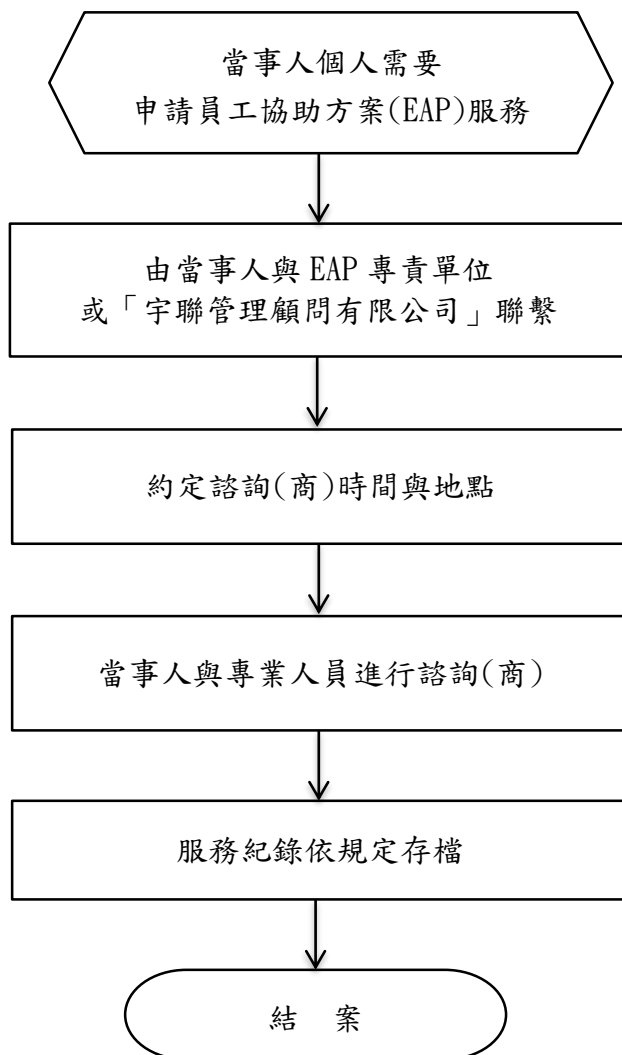
7. 退休生涯規劃服務：包括退休金試算服務、志願服務、退休後生涯安排等。

8. 性騷擾諮詢：由人事單位提供諮詢服務。

- (二) 推薦同仁參加市府辦理之員工協助專題講座。
- (三) 每月提供本校人事服務簡訊，以利同仁了解相關權益及身心健康資訊。
- (四) 公告市府及公務福利 e 化平台員工協助相關資訊，供同仁參考運用。
- (五) 於本校網頁檔案下載區成立常用表單下載區、員工協助專區，便利同仁參考運用。
- (六) 辦理新進同仁座談會並成立 line 群組，讓新進同仁能更快適應環境。
- (七) 線上心理健檢：本校網頁公告線上心靈健診專區，提供多項各式測量表，鼓勵同仁至線上檢測，依測試結果評估自我身心狀況，並提供相關協助資源。

陸、 本計畫奉核定後實施，如有未盡事宜得隨時調整修正之。

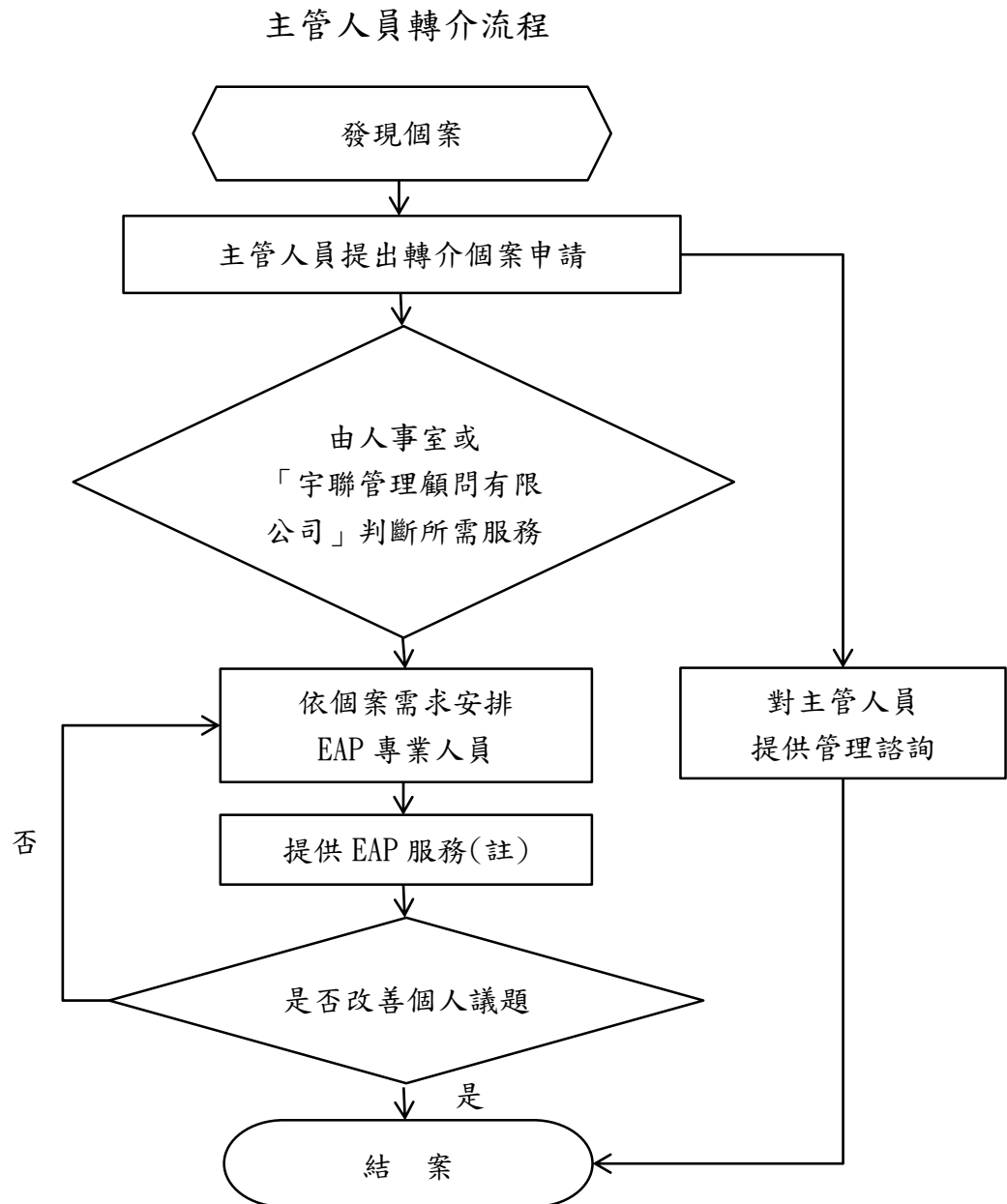
一般個案處理流程



聯繫窗口：
人事室 分機 878

宇聯管理顧問有限公司
電話：(02)2986-3099、
(02)2382-7335

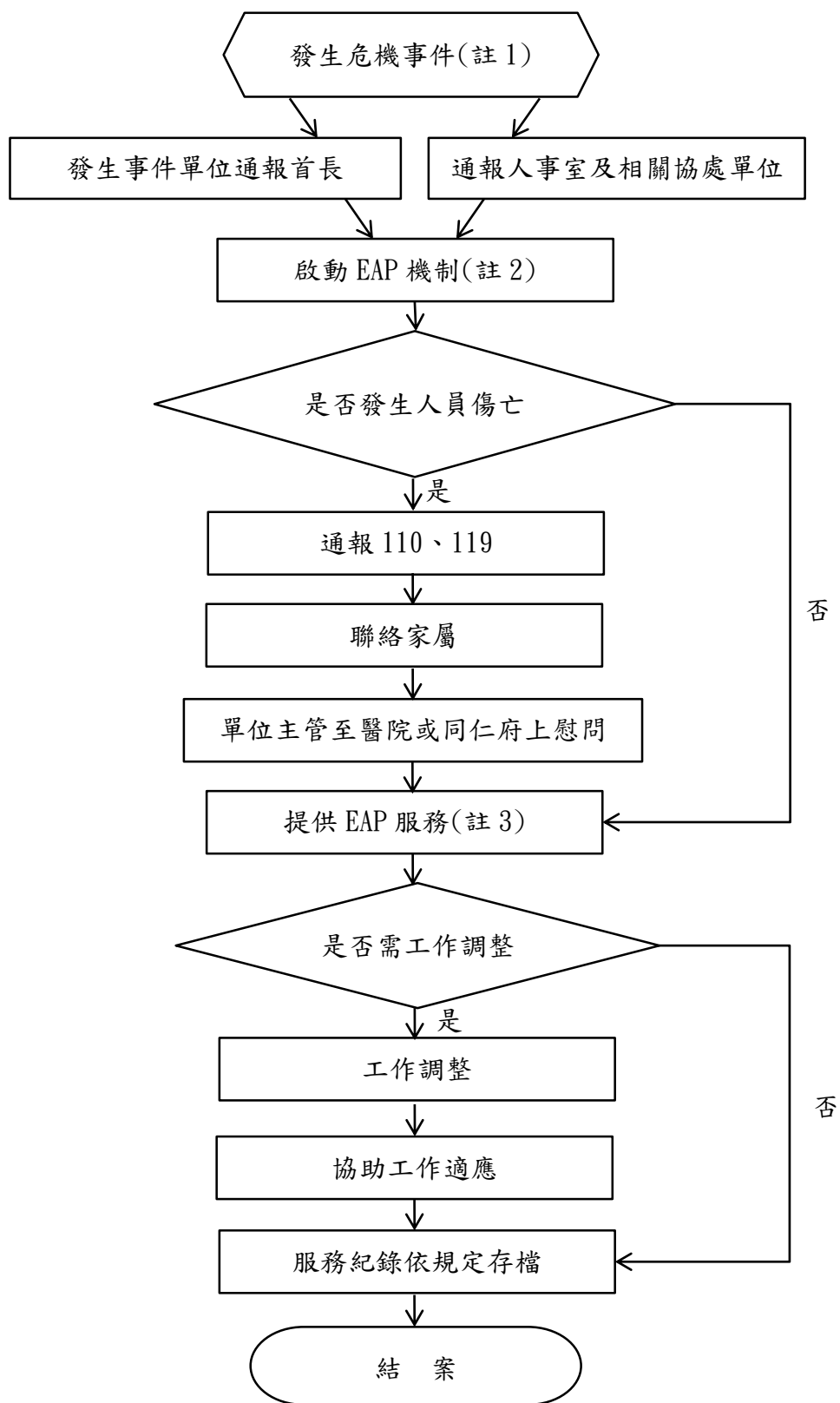
郵件：
world.wide.union1@gmail.com



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。

危機個案處理流程



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 機制係指由人事處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。

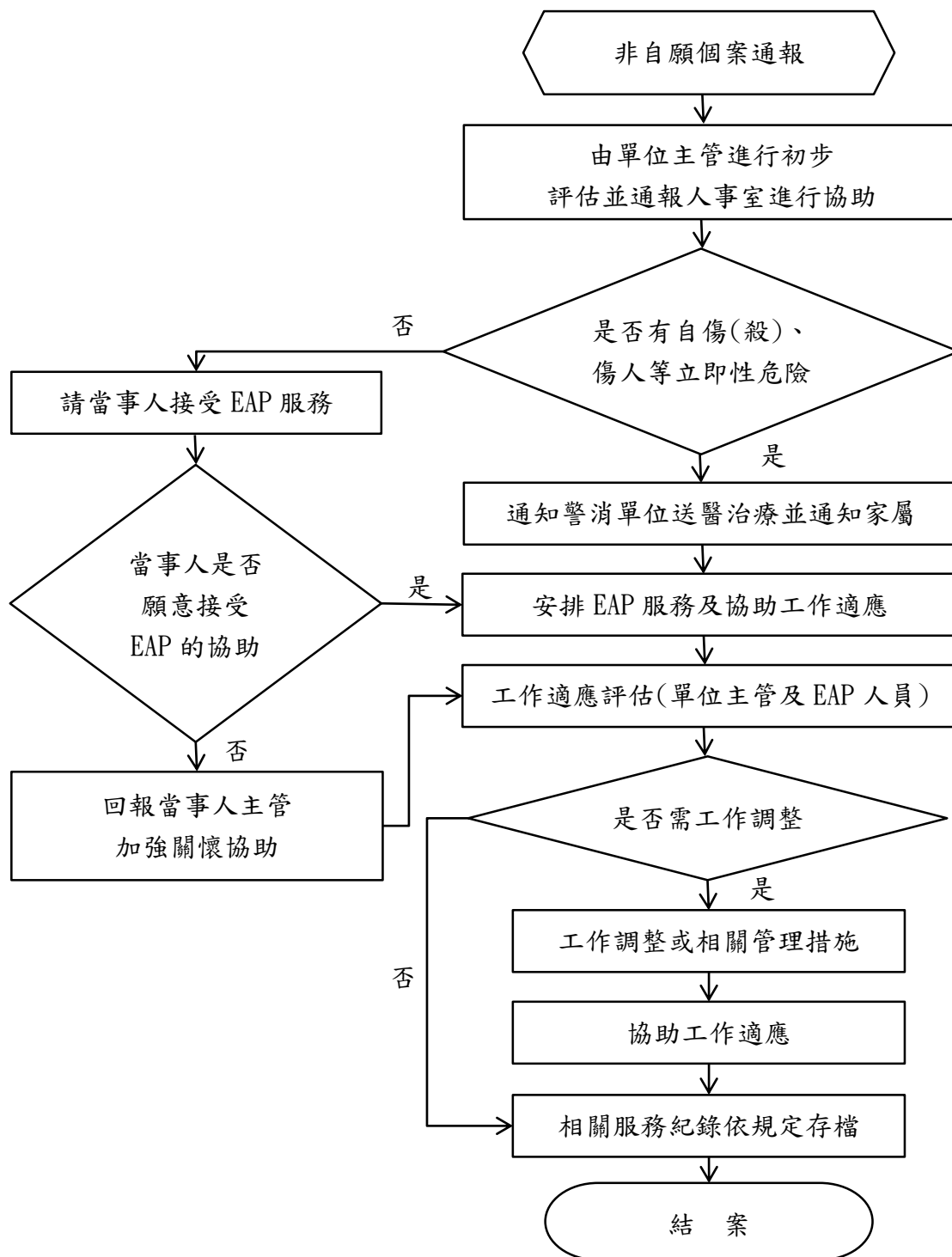
附件四

新竹市北區南寮國民小學危機個案通報單

通報日期：_____ 通報單位：_____ 通報人姓名：_____

職場中突發危機事件	☐ 重大意外造成員工傷亡或猝死之情形。 ☐ 員工個人生(心)理、精神因素引發員工自傷、傷害他人或其 他嚴重影響單位同仁之情形。 ☐ 其他：
	事件(過程)描述：
通報流程	通報人經由人事處（室、機構）通報機關首長，並立即 啟動危機個案處理流程，並聯繫有關單位會同處理。

非自願個案處理流程



附件六

新竹市政府員工協助方案(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，使同仁能安心申請及使用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)。
 - (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。
 - (二) 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。

附件七

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市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，請洽人事室，分機 878，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。

附件八

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市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 nlps08@hc.edu.tw，或電洽分機 878。

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	一、諮商服務申請洽詢電話 1. 本府人事處：03-5216121 轉343 2. 宇聯管理顧問有限公司：02-29863099(週一至週五上午9:00~晚間9:00)、02-23827335(週一至週五晚間9:00~上午9:00) 二、113 年委託宇聯管理顧問有限公司辦理員工心理諮商(含性騷擾受害人心理諮商)服務，為落實員工協助服務之保密措施，請逕洽宇聯管理顧問有限公司申請諮商服務 三、新竹市社區心理衛生中心專線：03-5355276 四、新竹市教師諮商輔導支持服務網站 https://www.tcare-hsinchu.com.tw/ 五、安心專線：1925(依舊愛我) 六、生命線協談專線：1995 七、張老師專線：1980 八、男性關懷專線：0800-013999 九、老朋友專線：0800-228585 十、社福專線：1957 十一、線上心理健檢：本校網頁-檔案下載-線上心靈健診專區
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)。	一、本府第三會議室：法律扶助顧問於現場免費提供法律諮詢(每週一下午2-4 時、週三下午2-4 時及週五下午2-4 時) 二、本府法律諮詢申請專線：03-5216121 轉232、234、394 三、法律扶助基金會新竹分會：03-5259882 四、東區調解委員會：03-5218231 轉205、206 北區調解委員會：03-5152525 轉212 香山區調解委員會：03-5307105 轉201、260 五、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	一、傳染病諮詢專線：1922 二、新竹市防疫資訊專區(資料來源：本市衛生局) 三、戒菸服務諮詢專線： (全國性)0800-636363、(衛生局)03-5355525 四、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

	醫權益（含醫療糾紛、醫師服務態度）諮詢等。	五、孕產婦關懷諮詢專線：0800-870870 六、母乳哺育諮詢專線：03-5353975 七、更年期保健諮詢專線：0800-005107 八、長照專線： （全國性）1966、（衛生局）03-5355283 九、家庭照顧者關懷專線： （全國性）0800-507272、（衛生局）03-5355287 十、失智症關懷專線：0800-474580 十一、食安專線：1919 十二、食品衛生安全諮詢專線： （全國性）0800-285000、（衛生局）03-5353170 十三、健保諮詢服務專線：0800-030598 十四、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
財務諮詢	節稅建議、保險規劃	一、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 二、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） 三、提供公教員工自費團體保險服務： 1. 本府人事處：03-5216121 轉 345 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	一、家庭教育諮詢輔導電話：4128185，手機請撥 02-4128185 二、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
性騷擾諮詢 諮詢、醫療或心	性騷擾諮詢 諮詢、醫療或心	一、衛生福利部保護服務司02-85906666（轉保護服務司第三科） 二、性騷擾申訴專線：本府人事處03-5216121 轉377 三、性騷擾防治業務：本府社會處03-5216121 轉602（社會工作科） 四、24小時全國保護專線113 五、24小時報案專線110 六、新竹市警察局婦幼警察隊(03)5224168-3041~3048、(03)5249995 七、現代婦女基金會02-23512811 八、婦女新知基金會02-25058715 九、勵馨基金會 02-89118595