

# 屏東縣立琉球國民中學推動員工協助方案實施計畫

115年2月11日奉校長核可後實施

## 壹、依據：

- 一、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」。
- 二、屏東縣政府暨所屬機關學校推動員工協助方案實施計畫。

## 貳、目的：

為發現並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，以提高服務效能；爰本於人本關懷，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，以全面提昇組織競爭力。

參、適用對象：本校現職公教人員（含長期代理教師、技工、工友等）。

## 肆、服務內容：

### 一、個人層次

- (一)工作面：包括新進員工輔導、職場性騷擾問題協助、退休規劃、工作與生活平衡等服務。
- (二)生活面：包括提供法律、財務等諮詢服務機制及家庭婚姻、藝文活動等人文生活資訊服務。
- (三)健康面：
  - 1、心理健康：提供壓力調適、人際關係管理、情緒管理、心理諮商與輔導等服務。
  - 2、醫療保健：提供各項醫療保健措施及民間團體之醫療保健資源相關資訊。

### 二、組織及管理層次

- (一)組織面：包含組織變革管理、重大壓力事件管理、績效改善等。
- (二)管理面：包含領導統御、面談技巧、敏感度訓練等，並使管理人員能夠在員工發生影響工作效能等問題時協助轉介。

### 三、其他層次

(一)身心障礙者職場協助：透過辦公場域調整、簡易輔具提供及辦理關懷活動等，以營造友善辦公環境。

(二)針對不同性別在生活面、工作面等可能遇到的困境，視需求辦理相關需求服務以提供適時協助並扣合落實推動性別平等綱領。

### 伍、整合式的服務提供：

建立內置式的員工協助方案服務模式，組成本校協助方案關懷小組，由本校人事室主任擔任單一窗口，並由小組成員各依專長領域，依據標準作業流程辦理協助訪談，提供員工協助服務，並轉介至相關部門尋求協助。

### 陸、具體實施方式：

- 一、建立 SOP，詳述處理流程。
- 二、組成本校協助方案關懷小組。
- 三、辦理員工協助方案需求調查。
- 四、辦理員工協助需求方案導入。
- 五、辦理或薦派參加相關研訓。

### 柒、員工協助方案導入方式：

- 一、各項會議及研習中進行宣導。
- 二、海報文宣張貼於本校公佈欄。

### 捌、協助方案運作流程：

- 一、屏東縣立琉球國民中學員工協助作業流程圖-一般個案處理流程。
- 二、屏東縣立琉球國民中學員工協助作業流程圖-主管轉介處理流程。
- 三、屏東縣立琉球國民中學員工協助作業流程圖-危機個案處理流程。
- 四、屏東縣立琉球國民中學員工協助作業流程圖-非自願個案處理流程。
- 五、屏東縣立琉球國民中學員工協助服務預約申請表。

### 玖、倫理規範及保密措施：

- 一、訂定「屏東縣立琉球國民中學員工協助資料保存及調閱方式作業要點」，並規範辦理本計畫各項服務時，應遵守下列倫理規範及保密責任，並應事先確告知同仁以維護其權益。

(一) 本服務之實施，在不侵犯當事人隱私或經其同意之前提下，瞭解及蒐集同仁需求，適時提供相關資訊，並確保同仁不因受推薦接受治療、諮商或醫療個人問題而影響其工作、陞遷及考績等相關權益。

(二) 本計畫各項服務之所有紀錄，及求助同仁之個人資料等，均應全程永久保密，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。

二、於校外接受諮商輔導，或轉介至醫療或諮商輔導機構之人員，如於上班時間接受諮商輔導，應依「公務人員請假規則」及「教師請假規則」之規定，辦理請假事宜。

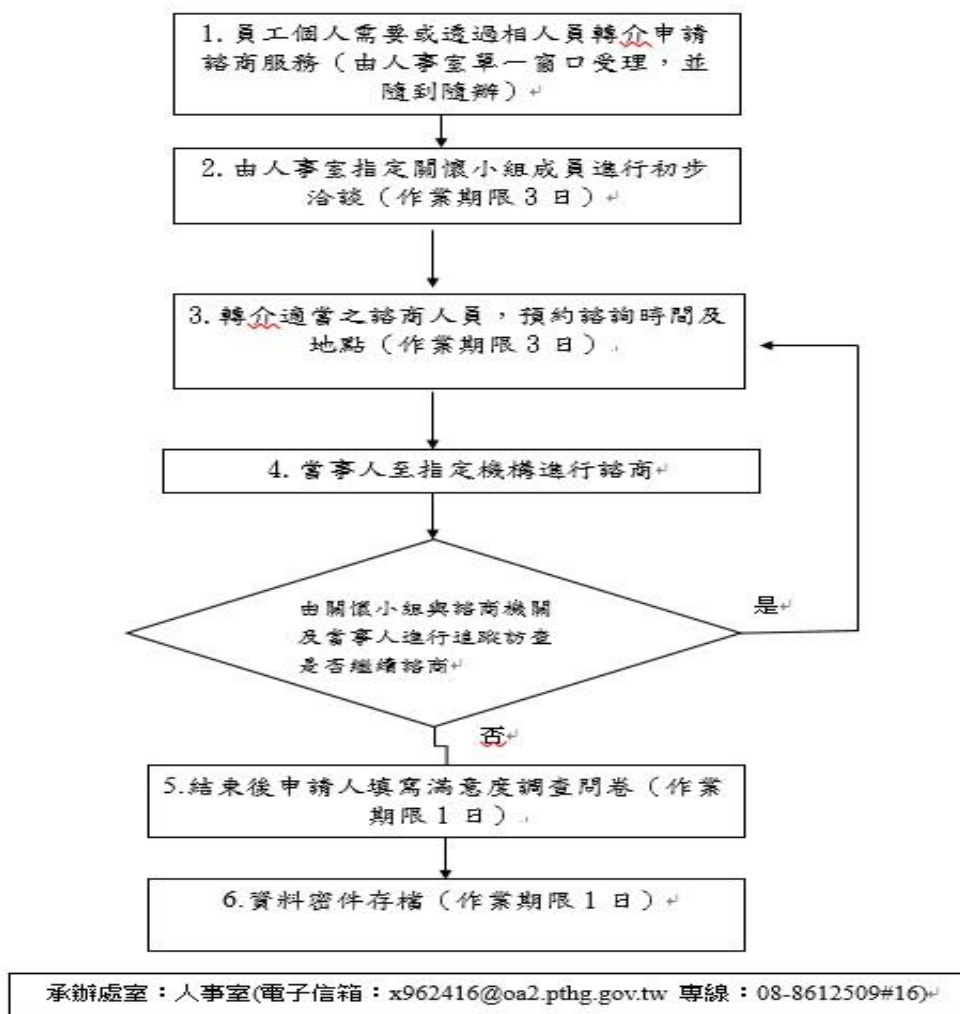
三、提供舒適環境，諮詢內容全程紀錄並專卷保密。

拾、其他事項：

本計畫陳奉核可後實施，並得依實際需要修正之。

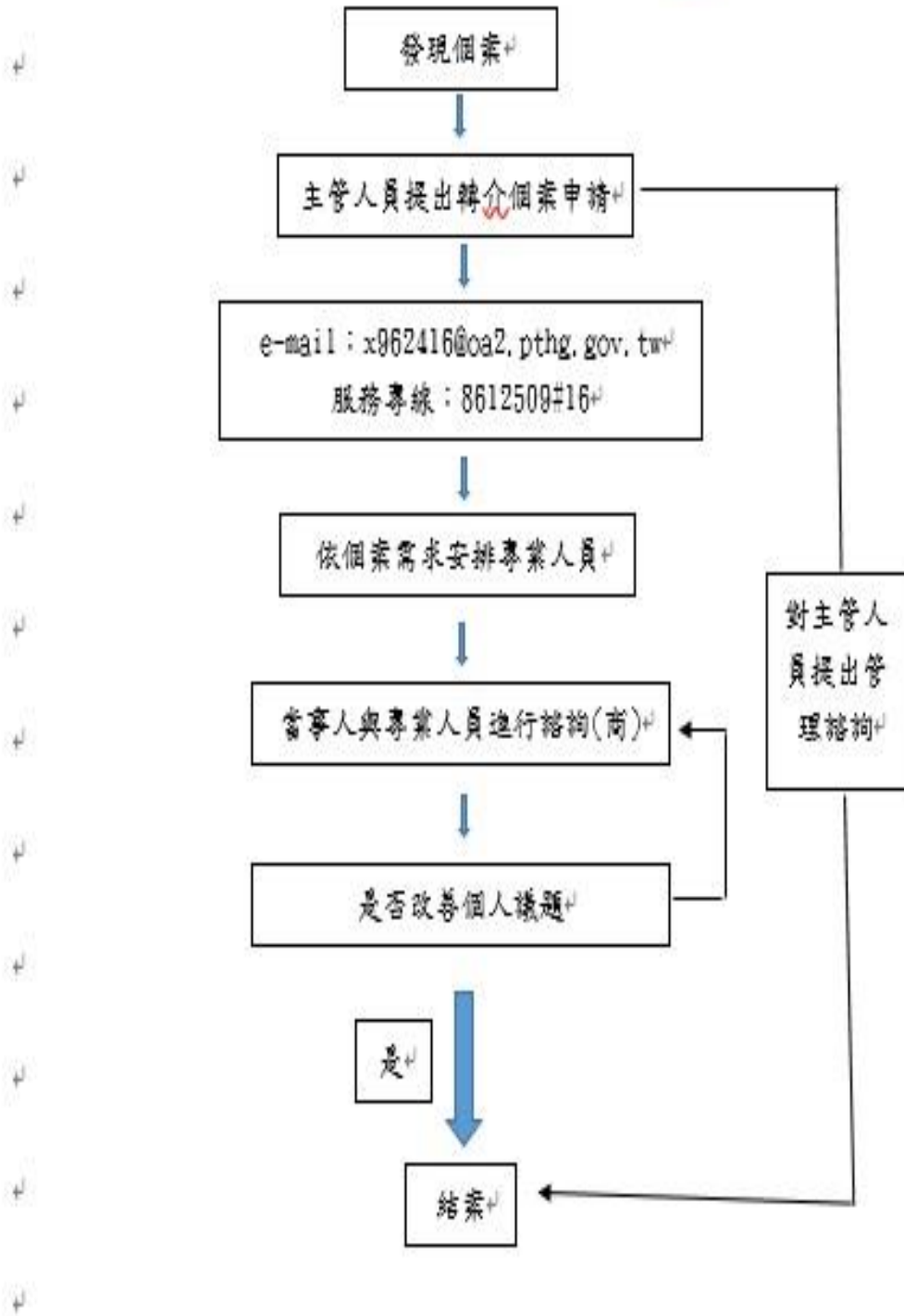
屏東縣立琉球國民中學員工協助方案

一般個案服務標準作業流程圖



屏東縣立琉球國民中學員工協助作業流程圖-主管轉介處理流程

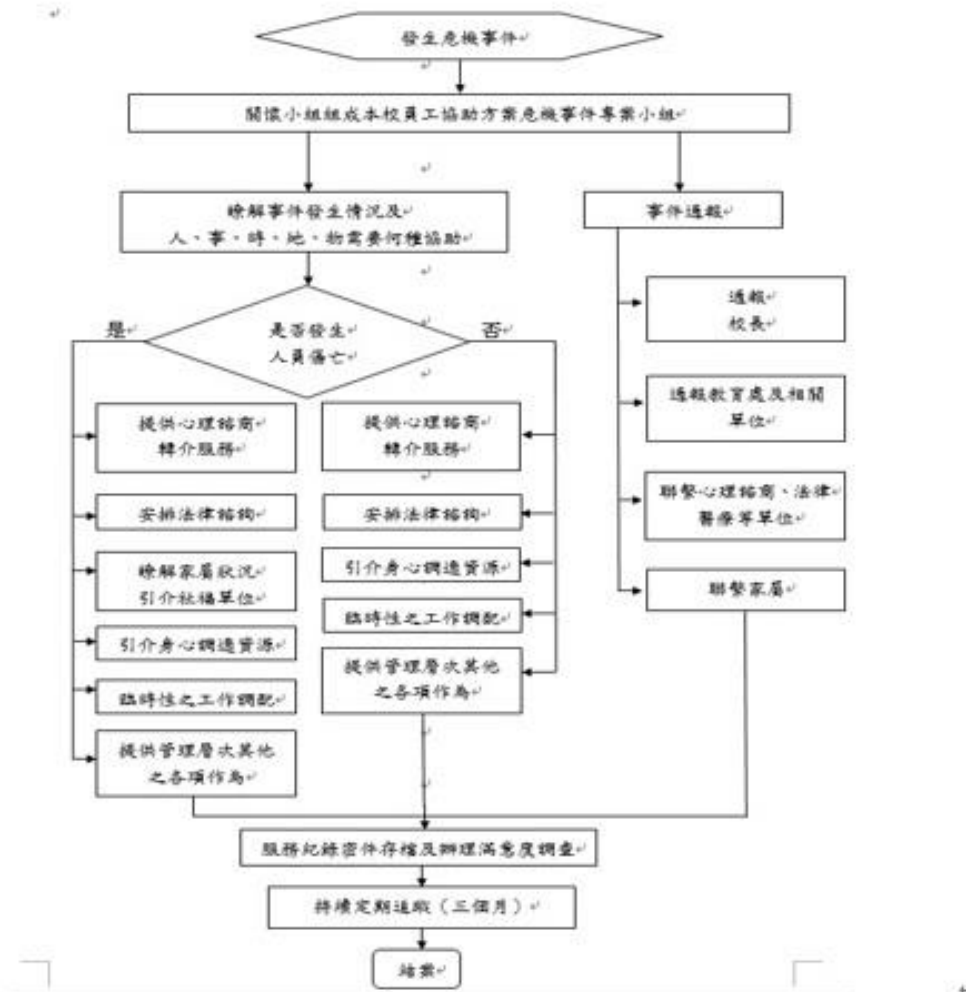
屏東縣立琉球國民中學員工「主管人員轉介」處理流程



屏東縣立琉球國民中學員工協助作業流程圖-危機個案處理流程

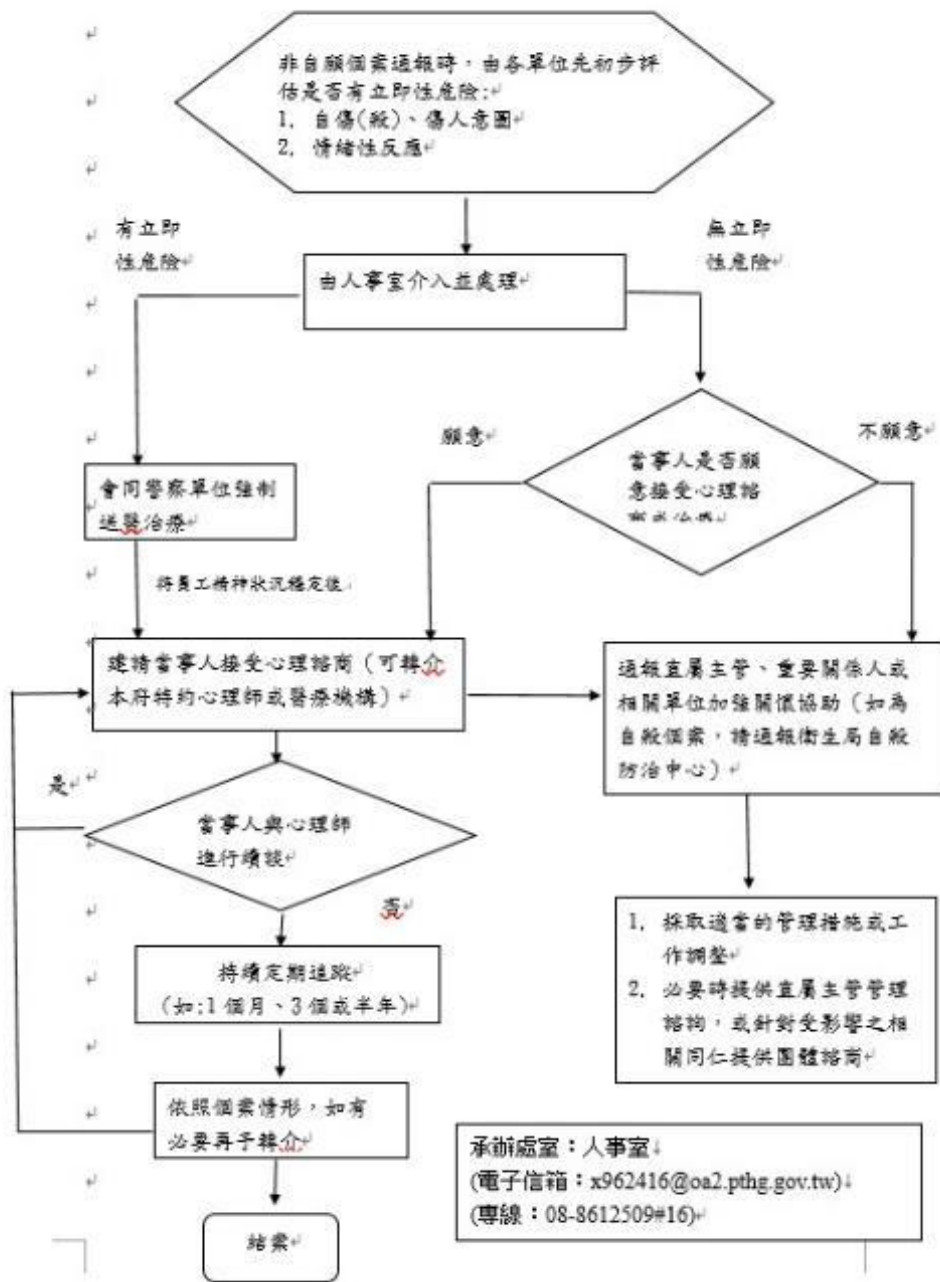
屏東縣立琉球國民中學

員工協助方案流程圖-危機個案處理流程



承辦處室：人事室(電子信箱：x962416@oa2.pthg.gov.tw 專線：08-8612509#16)

屏東縣立琉球國民中學員工協助非自願個案處理流程



屏東縣立琉球國民中學員工協助服務預約申請表

屏東縣立琉球國民中學員工協助

服務預約申請表

填表日期：\_\_\_\_年\_\_\_\_月\_\_\_\_日

個人基本資料			
姓名		性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
身分證字號		出生日期	____年____月____日
服務機關/單位		職稱	
初任公職日期		調任現單位日期	
申請來源	<input type="checkbox"/> 1. 自行預約 <input type="checkbox"/> 2. 主管轉介 <input type="checkbox"/> 3. 人事機構轉介 <input type="checkbox"/> 4. 同事介紹 <input type="checkbox"/> 5. 其他：_____		
婚姻狀況	<input type="checkbox"/> 1. 未婚 <input type="checkbox"/> 2. 已婚 <input type="checkbox"/> 3. 離婚 <input type="checkbox"/> 4. 喪偶	子女人數	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有 (____人)
聯絡方式	(O) (H)	(行動電話)	(E-mail)
住址			
緊急聯絡人		關係	聯絡電話
主要問題或諮詢事項(可複選)			
<input type="checkbox"/> 1. 管理諮詢 <input type="checkbox"/> 2. 職場適應 <input type="checkbox"/> 3. 工作壓力 <input type="checkbox"/> 4. 人際關係 <input type="checkbox"/> 5. 生涯規劃 <input type="checkbox"/> 6. 自我探索 <input type="checkbox"/> 7. 情緒困擾 <input type="checkbox"/> 8. 情感/婚姻關係 <input type="checkbox"/> 9. 家庭/親子關係 <input type="checkbox"/> 10. 悲傷與失落事件 <input type="checkbox"/> 11. 自殺/自傷行為 <input type="checkbox"/> 12. 身體健康問題 <input type="checkbox"/> 13. 性別議題 <input type="checkbox"/> 其他：_____			
主要問題概述	(請務必填寫)		
申請協助的期待			
協談經驗	<input type="checkbox"/> 無 <input type="checkbox"/> 有，約在____年____月，專業輔導人員姓名：_____ <input type="checkbox"/> 希望安排同一輔導員 <input type="checkbox"/> 任一輔導員皆可 <input type="checkbox"/> 若原輔導員無法配合，可安排其他人選		
對此次申請協助的期待	(請務必填寫)		
期望約談	第一考慮時間	____年____月____日，星期____、____時____分	

時間	第二考慮時間	____年____月____日，星期____、____時____分				
自我評估						
緊急程度	<input type="checkbox"/> 1. 輕度(尚能承受) <input type="checkbox"/> 2. 中度(干擾日常生活作息) <input type="checkbox"/> 3. 重度(嚴重影響生活及他人)					
簡式健康 量表	請您仔細回想最近一星期中，以下6個問題使您感到困擾或苦惱的程度，然後圈選一個最能代表您感覺的答案，最後合計1-5項您所圈選的數字為總分，第6題獨立計分。					
		完全 沒有	輕微	中等 程度	厲害	非常 厲害
	1. 感覺緊張不安	0	1	2	3	4
	2. 覺得容易苦惱或動怒	0	1	2	3	4
	3. 感覺憂鬱、心情低落	0	1	2	3	4
	4. 覺得比不上別人	0	1	2	3	4
	5. 睡眠困難，譬如難以入睡、易醒或早醒	0	1	2	3	4
6. 有自殺的想法	0	1	2	3	4	
※第1-5題總分：      分      ※第6題分數：      分						
備註						

※填寫本申請表後，請依下列方式(擇一)遞交：

- 寄至專資信箱：x962416@oa2.pthg.gov.tw
- 送交紙本至本校人事室。

※換到申請表後，將立即與您聯繫、相約初步晤談的時間，若遲未收到回電或回信，請主動與我們聯繫。

## 屏東縣立琉球國民中學員工協助關懷小組組織要點及作業規範

### 壹、依據

為落實人性關懷，提升同仁心理健康，建立屏東縣立琉球國民中學（以下簡稱本校）員工心理健康諮商輔導機制，特訂定本組織要點及作業規範。

### 貳、服務對象

本校全體教職員工（含技工工友、長期代理教師等）。

### 參、辦理單位

一、成立本校「員工協助關懷小組」（以下簡稱關懷小組），負責本校員工協助相關事宜作。

二、本小組之組成：

（一）由人事室主任擔任關懷小組召集人，並設置小組成員五至七人，由各單位推派具有諮商、財管、法律、健康管理等能力或熱誠之同仁擔任。

（二）小組成員任期一年，期滿得續兼（派），任期內出缺時，關懷小組成員任期至原任期屆滿之日止。

### 肆、辦理事項

一、員工協助方案之宣導推廣：

（一）運用有關場合，定期舉辦員工協助方案宣導，以宣導、推廣員工協助方案之服務內容，使同仁於遭遇問題時，願意尋求專業機構（人員）之協助。

（二）提供有關員工協助之書籍、影音等相關資料，供同仁參閱使用。

二、關懷小組成員培訓：

（一）本關懷小組得優先參加有關員工協助方案或各式面談轉介技巧之訓練。

（二）每年得定期召開工作會報，了解員工協助方案之辦理進度與或進行個案研討。

三、提供員工協助方案之協調與轉介服務。

（一）受理方式：由人事室擔任單一窗口受理，方式如下：

1 親自受理：由當事人或相關人員以頭申請，並密件方式辦理。

2 函件受理：當事人填具諮商輔導申請單，e-mail 至人事室信箱  
(x962416@oa2.pthg.gov.tw)。

3 電話受理：專線 8612509#16。

#### 伍、協談轉介服務流程：

##### 一、一般個案：

- (一) 由當事人視個人需要向人事室申請員工協助方案服務，或透過相關人員轉介申請相關服務。
- (二) 由當事人與人事室直接聯繫進行初步洽談，並依個案類形指定關懷小組成員進行初談，評估後如須轉介，屬心理諮商服務範圍，依機關提供之服務地點、時間與方式，聯繫轉介事宜；如屬醫療、法律及其他諮詢服務範圍時，判斷是否運用內部資源得以協助解決，並視需要轉介外部免費資源或付費資源進行協談。
- (三) 在諮商過程中，每次協談結束，當事人可與關懷小組再預約下次續談時間；如當事人認為不需要再續談，或關懷小組徵得當事人同意不需要再續談時，則予結案。
- (四) 諮商結束請當事人以無記名方式填寫「員工協助方案諮商服務滿意度調查表」，並彙送人事室，俾作為轉介服務改善之參考。

##### 二、危機個案：

- (一) 人事室平時即應建立危機個案處理流程，當機關發生重大意外造成員工傷亡或猝死，或因員工個人生（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，人事室應即啟動上開流程，運用員工協助方案協助機關及同仁恢復生產力。
- (二) 須視危機性質及實際需要成立員工協助方案危機事件專案小組，責成專人瞭解危機發生之情形（包含人、事、時、地及需要何種協助）。
- (三) 依事件發生之嚴重性（是否發生人員傷亡），通報校長及相關單位外，並對當事人、家屬、周邊同事及組織提供關懷協助。
- (四) 人事室得參照後附自行檢查表所臚列之重點事項逐一檢核是否

已辦理，如有未辦理者，應即辦理，並視需要向上級主管機關或相關單位請求協助。

### 三、非自願個案：

- (一) 依「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」第9點規定，同仁求助本方案之決定應出於個人自由意志。員工協助方案之個案來源可能是當事人自願申請，或由主管協助轉介，惟是否進入諮商流程，仍應尊重當事人之個人意願。
- (二) 當各單位通報或轉介非自願個案，由人事室主動介入並處理。
- (三) 依照當事人之是否有自傷（殺）或傷人意圖及情緒性判斷是否有立即性危險，如有立即性危險時，視個案情況會同警察單位強制送醫治療；如無立即性危險時，再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，得採其他方式辦理（如採團體諮商、工作調整等）。

### 陸、倫理規範

- 一、個案相關諮商文件應專卷處理，並以密件檔案由人事室封存保管，以維護當事人隱私權。
- 二、辦理協助諮商輔導相關工作之人員，應確實遵守「諮商輔導專業倫理守則」及「社會工作倫理守則」，除有下列特殊情事外，餘皆應以採隱密、不公開之方式，並妥善保管相關資料，不得外洩。
- 三、保密的特殊情事：
  - (一) 隱私權為當事人所有，當事人有權親身或透過法律代表而決定放棄。
  - (二) 保密的例外：在涉及有緊急的危險性，危及當事人或其他第三者。
  - (三) 協調人員負有預警責任時，如當事人的行為若對其本人或第三者有嚴重危險時，諮商師有向其合法監護人或第三者預警的責任。）
  - (四) 法律規定。

(五) 當事人有致命危險的傳染疾病等。

(六) 評估當事人有自殺危險時。

(七) 當事人涉及刑案時。

四、當事人接受諮商輔導陳述內容除涉及違法外，不列入當事人考核紀錄。

柒、本組織要點及作業規範奉校長核定後實施，修正時亦同。

## 心理諮商資源

### 一、屏東縣相關資源：

- (一)屏東縣政府衛生局社區心理衛生中心及33鄉鎮衛生所心理諮商線上預約，可依員工需求、方便性提供可近性服務：網址：<https://reurl.cc/WLZpdD>
- (二)衛福部「15-45歲青壯世代心理健康支持方案」：  
網址：<https://sps.mohw.gov.tw/mhs>
- (三)24小時自殺防治緊急諮詢專線：0963204569。
- (四)社團法人屏東縣生命線協會：1995(要救救我)或7363999

### 二、心理健康相關服務資源(心理衛生服務、心理健康服務網絡資源表)

(網址：<https://reurl.cc/N4qXak>)

### 三、全國性服務資源

- (一)衛生福利部 24 小時安心專線：1925(依舊愛我)
- (二)衛生福利部男性關懷專線：0800-013-999
- (三)中華民國自殺防治協會天使專線：0800-555911
- (四)張老師輔導專線：1980
- (五)台灣心理諮商資訊網(網址：<http://www.heart.net.tw/>)

## 性別相關措施資源

### 一、屏東縣政府人事處-員工協助方案專區-服務項目-性別需求

(網址：<https://reurl.cc/WD3ex0>)

### 二、性騷擾被害人協助服務資源(網址：<https://reurl.cc/pr64md>)

### 三、性騷擾及跟蹤騷擾被害人一站式服務：

- (一)屏北區：勵馨社會福利事業基金會(諮詢專線：7330955#31)
- (二)屏南區：社團法人屏東縣家庭支持協會(諮詢專線：7512243)

## 職場霸凌申訴相關措施資源

### 一、屏東縣政府人事處職場霸凌專區:<https://pse.is/76cm5k>

### 二、本校職場霸凌防治及處理作業規定

## 高齡服務資源

屏東縣政府高齡友善資訊網(網址：<https://elder.pthg.gov.tw/>)

## 健康相關措施資源

一、屏東縣政府特約醫療服務機構一覽表

(網址：<https://reurl.cc/qr0GvN>)

二、屏東縣社區心理衛生中心-憂鬱症及自殺防治識能宣導專區

(網址：<https://pse.is/76clsk>)

三、屏東縣社區心理衛生中心-毒品防治專區

(網址：<https://reurl.cc/E4ZNg1>)

四、屏東縣社區心理衛生中心-酒癮戒治專區

(網址：<https://reurl.cc/v0gb0o>)

五、戒毒成功24 小時專線：0800-770-885 (請請你、幫幫我)

六、衛生福利部戒菸服務諮詢：0800-636-363

七、精神疾病防治專線：08-7370123或洽詢各鄉鎮市衛生所

八、衛生福利部疫情心理健康專區

(網址：<https://reurl.cc/Md5VGv>)

九、健康醫療網

(網址：<https://reurl.cc/Gry00x>)

十、國家網路醫藥網

(網址：<https://www.kingnet.com.tw/>)