

屏東縣東港鎮東隆國民小學員工協助方案實施計畫

壹、依據

- 一、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員工協助方案。
- 三、屏東縣政府 114 年度員工協助方案「友善職場 屏安 Team 幸福」實施計畫。

貳、目標

- 一、發現並協助同仁解決可能影響工作效能之相關問題，使其能以健康的身心投身職場，維護學生受教權。
- 二、藉由多樣化的協助措施，建立全人關懷服務網絡，營造友善的工作環境，以及互動良好之組織文化，進而提高團隊凝聚力及整體競爭力。

參、實施對象：本校所屬全體教職員工(含工友)。

肆、實施時程：114 年 1 月 1 日至 114 年 12 月 31 日止。

伍、實施內容

一、計畫擬定

(一)訂定年度工作計畫

1. 針對性別、身心障礙、年齡、年資、管理職、工作性質等不同群體及對象之不同需求，訂定年度員工協助方案實施計畫，並依據需求調查作為本年度活動規劃參考，提供符合性別需求之措施。
2. 整合校內及本縣各員工協助方案資源網絡，納入並擴展員工協助方案服務範疇。

(二)完善本校 EAP 個案處理流程，滾動式修正流程及表件（表單如附件一至附件七）

1. 一般個案處理流程：當事人提出 EAP 需求申請，或透過其他相關人員轉介啟動一般個案處理流程。
2. 主管人員轉介流程：主管人員發現個案，提出轉介個案申請，啟動主管人員轉介流程。
3. 危機個案處理流程：發生危機事件，依據危機程度，啟動危機個案處理流程。
4. 非自願個案處理流程：依據個案自傷(殺)、傷人或嚴重情緒困擾反應評估是否有立即性危險，啟動非自願個案處理流程。

(三)組成 EAP 關懷小組：本小組分成關懷員、關懷導師及關懷後援隊，層層守護同仁身心、家庭、工作平衡，建立完善之關懷協助網絡。

1. 關懷員：

為協助本校推動 EAP，以本校人事室成員擔任核心成員，負責各項活動規劃、方案導入並確保計畫實施順遂，並不定期檢視 EAP 計畫推動情形。

2. 關懷導師：

由各處室主管擔任關懷導師，觀察關心同仁的工作情形，遇有特殊問題可隨時向人事室反應及聯繫。

3. 關懷後援隊：

為完善本校 EAP 關懷小組專業陣容，由護理師、營養師及輔導師資擔任 EAP 健康、營養及心理顧

問群，共同研商改進對策，做為 EAP 關懷小組專業後盾。

二、設置 EAP 專人專線

本校人事室設置員工協助方案單一服務窗口，由人事人員負責專線接聽(電話：8322064 轉 17)，針對同仁需求提供適切諮詢資源，初步協助同仁解決問題，視需求進一步安排專任輔導教師諮商輔導，或轉介專業諮商服務。

三、宣導與推廣

運用學校網站、公開會議、專題演講場合等多元化管道，轉知員工協助方案相關宣導資料，推廣員工協助方案之內容、功能、推動措施及各種協助管道(資源)等，並適時提供相關資訊，使同仁遭遇問題時，願意尋求專業機構(人員)協助。

四、轉介服務及外部資源之提供

(一)提供健康、心理、法律、醫療諮詢及其他協助之轉介服務。

(二)提供本方案相關資源訊息，結合運用相關資訊平台，供同仁運用。

五、服務提供

(一)工作面

1. 協助新進教職員工了解學校及組織文化，協助儘快適應新環境並紓緩壓力，於遭遇問題時亦有尋求解決之管道。
2. 本校新進教職員工報到後，由人事室於新進人員任職數月後主動關懷晤談，了解適應情形，如有問題反映協助後續處理或轉介相關資源。
3. 薦送將退人員參加屏東縣政府年度退休關懷講習，瞭解退休相關權益及退休生涯規劃，逐步適應退休生活，並鼓勵退休人員從事志願服務活動，豐富生命經驗，志在樂活退休。
4. 提供多元性別便利、友善及安全之公共空間(如性別友善廁所、哺集乳室)；實施校園門禁管制，設置錄影、保全等警安設施，建構友善及安全職場環境。
5. 適時瞭解身心障礙同仁需求，協助適應職場並宣導員工協助方案資訊。
6. 依據不同性別需求辦理性別培力課程或薦送同仁參加縣府性別平等相關議題研習，培養同仁具備性別敏感度，開拓其性別與多元觀點。

(二)生活面

1. 提供屏東地區法律、財務、社會福利、家庭照顧、性騷擾被害人等諮詢管道，協助同仁解決生活上問題，讓同仁得以兼顧工作與家庭生活。
2. 提供退休人員退休金試算、退休方案評估客製化、退休權益說明等，安定退休生涯規劃。
3. 結合輔導室輔導教師協助發現身心健康問題教職員，與其家庭家屬保持密切聯絡
4. 鼓勵同仁運用「金融智慧網」(<https://moneywise.fsc.gov.tw/tw/>)、「風險管理與保險教育推廣入口網」(<https://rm.ib.gov.tw/Pages/index.aspx>)，提供免費理財資訊、試算及財務健檢服務。
5. 鼓勵同仁運用「E 等公務園學習平台」相關課程，進行數位學習課程線上學習。

(三)健康面

1. 鼓勵及協助本校編制內 40 歲以上之教職員工定期健康檢查，隨時掌握身心狀況。
2. 不定期透過多元管道宣導「屏東縣政府暨所屬機關學校員工協助方案實施計畫」及各項多元服務措施、資源網絡俾便教職員工需要時使用。
3. 鼓勵同仁使用免費心理健康線上檢測服務，瞭解自身身心狀況，及早尋求專業機構(人員)協助。
4. 因應高齡同仁需求，提供高齡照顧、樂齡生活、健康醫療、認識失智、社福補助等資訊。

(四)組織及管理面

1. 為增廣歷練、經驗並破除本位主義，鼓勵同仁勇於擔任行政職務，協助個人職涯規劃與組織發展。
2. 配合組織目標或因應組織變革，規劃團體諮詢(商)，協助主管有效領導，提高同仁工作動機與組織認同。
3. 針對新進教職員工規劃團體諮詢(商)協助適應職場，學習自我調適及因應壓力的方法，並關懷人際相處與溝通等情形，使其得以快速熟悉組織環境及文化。
4. 持續推動關懷員招募並培養關懷員面對緊急事件處理應變能力及強化關懷技巧訓練，於各職域主動關懷員工或提供轉介輔導建議。
5. 積極參與縣府辦理各項員工協助方案研習，以增進 EAP 專業能力。
6. 薦送主管人員參加領導統御、團隊建立及跨域協調等研習課程，增強主管人員管理能力。
7. 薦送主管人員參加員工協助方案主管專業訓練，提升主管對同仁情緒及行為表現之觀察力及敏感度。
8. 薦派人事人員參加縣府「員工協助方案」各項訓練及研習，培養關懷及助人技巧，使人事人員成為職場上的最佳關懷夥伴。

六、成效評估

- (一)依據諮詢問題進行分類，藉由同仁諮詢類型之統計，據以提供所需服務。
- (二)滿意度調查分為單一活動(包括單次講座及諮商)或整體 EAP 的滿意度調查分析，調查結果回饋到次年度之計畫。

陸、宣導方式

- 一、運用適當場合及管道宣導本方案之內容及提供之服務。
- 二、透過適當場合及方式，宣導員工協助相關服務措施。
- 三、人事人員不定期走動服務，了解同仁需求，適時宣導推廣，使同仁更清楚方案的實施內容，掌握運用員工協助方案之管道。

柒、資源、經費來源

結合各處室資源，由相關經費項下支應。

捌、資料保密與保存：

- 一、相關規定：個人資料保護法、心理師法及相關專業倫理規定。

二、資料管理措施：

- (一)資料保密：學校辦理 EAP 各項服務之所有紀錄，及求助同仁之個人資料，均應予以保密，除經當事人書面授權同意或配合法律程序外，不得對外提供。

(二)保密的例外：

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 如兒童及少年福利與權益保障法、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。

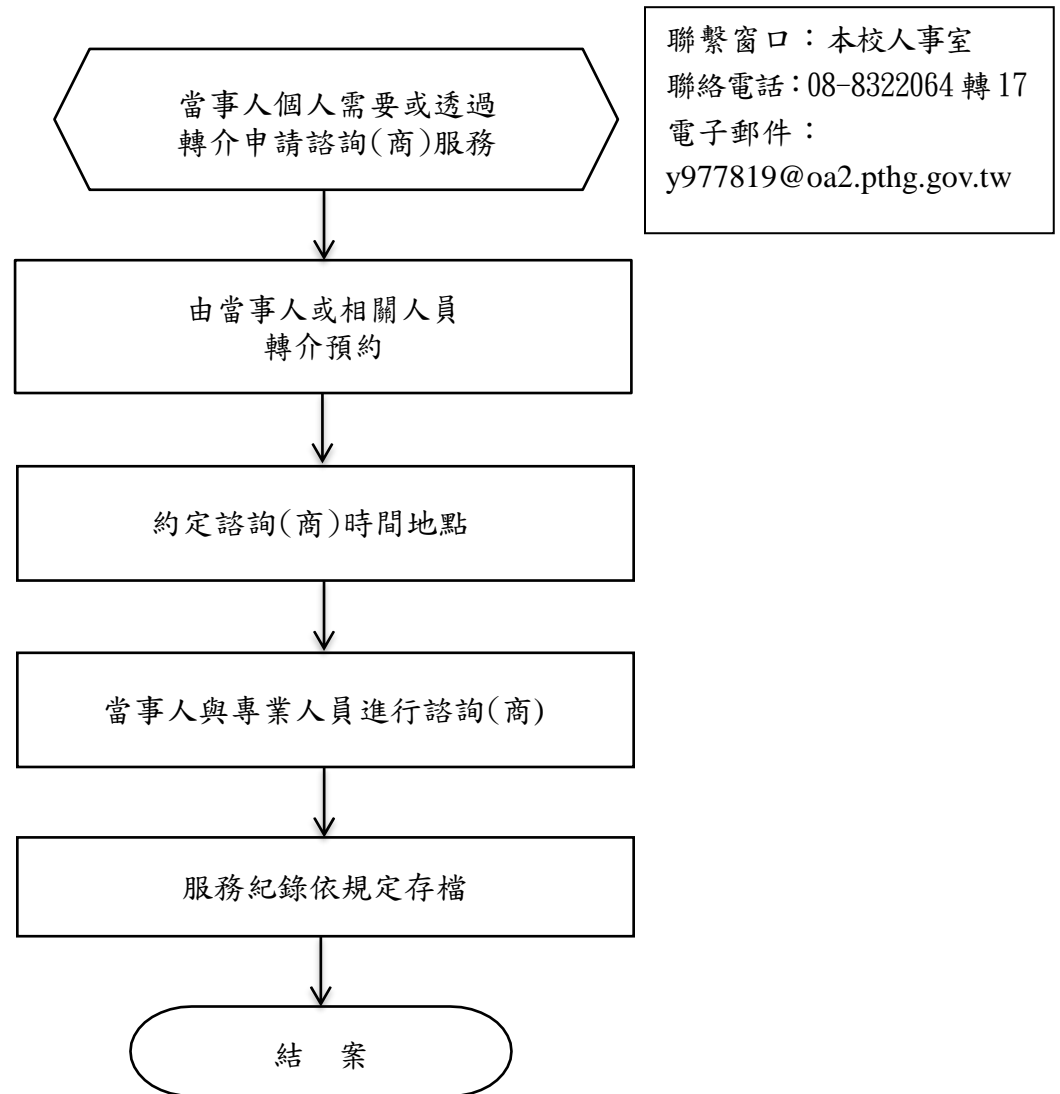
(三)資料保存：諮詢(商)紀錄保存年限 10 年，期滿予以銷毀。

(四)資料調閱：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。

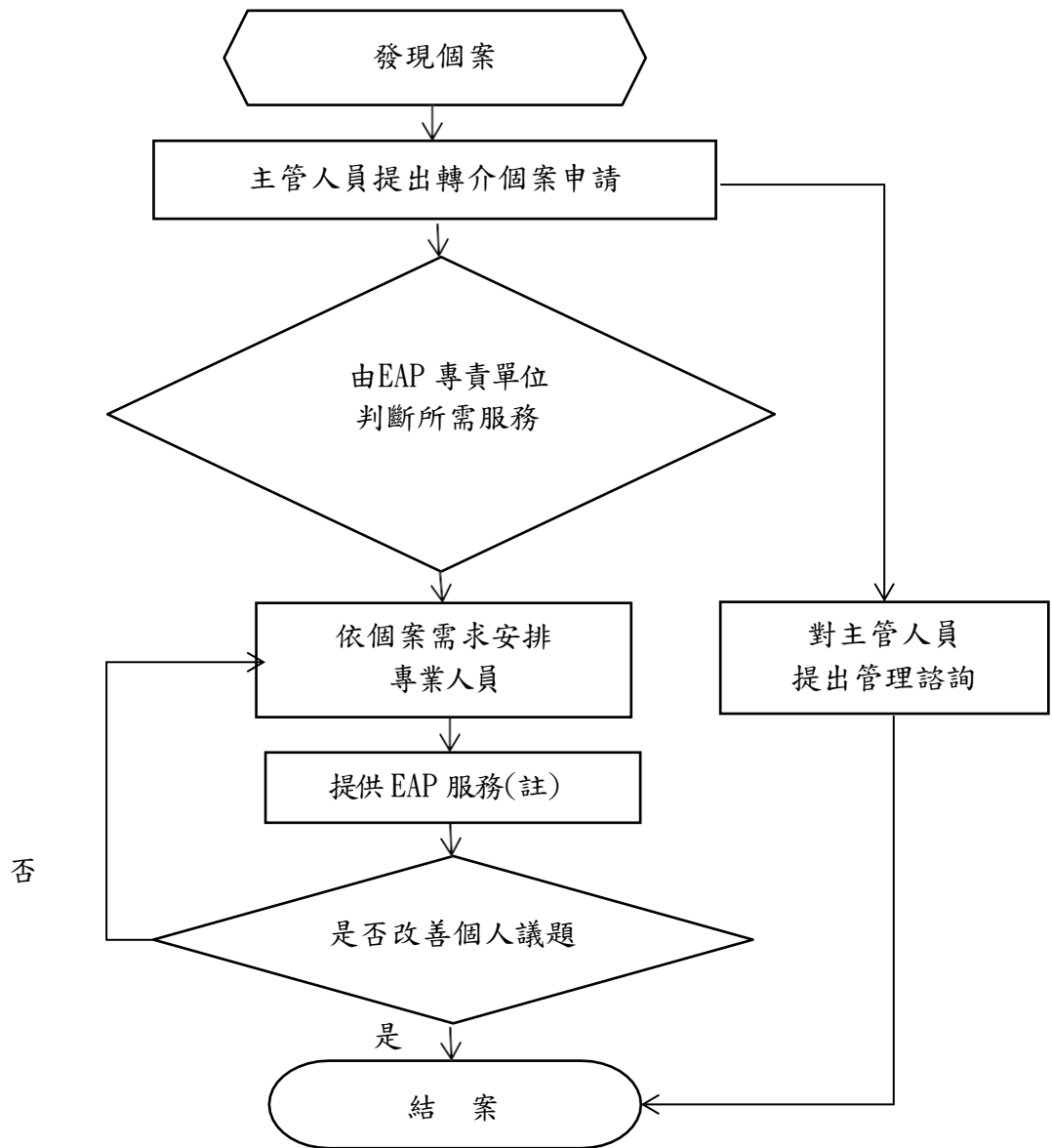
玖、附則

- 一、同仁如需於辦公時間使用本計畫各項服務，應依各類人員請假相關規定，辦理請假事宜。
- 二、本計畫如有未盡事宜，得隨時補充或修正之。

屏東縣東港鎮東隆國民小學員工「一般個案」處理流程



屏東縣東港鎮東隆國民小學員工「主管人員轉介」處理流程

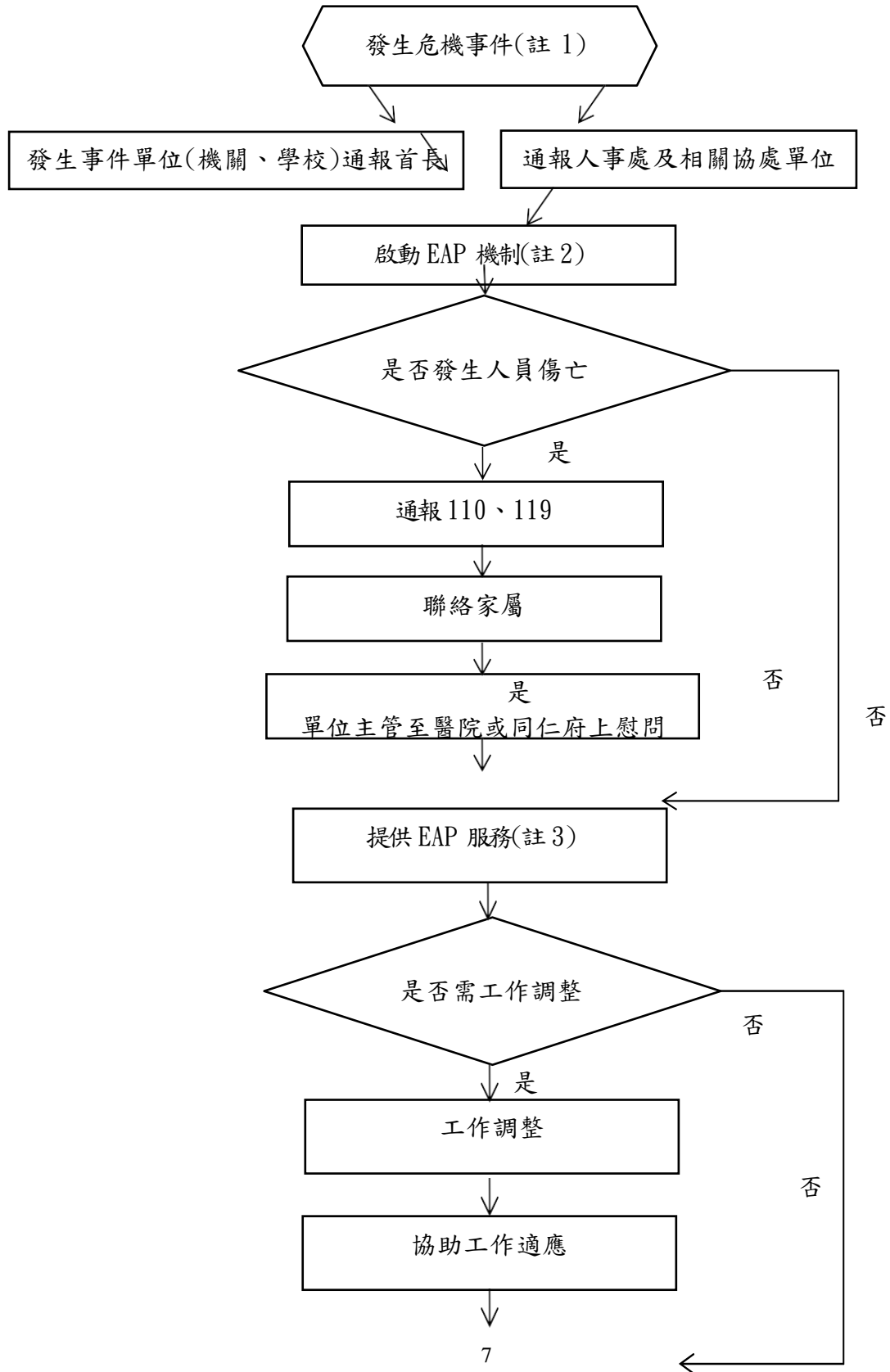


註、EAP 提供之關懷協助，例如：

- (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。
附件三

屏東縣東港鎮東隆國民小學員工「危機個案」處理流程



服務紀錄依規定存檔

↓ 是

結 案

註1、危機事件之定義：

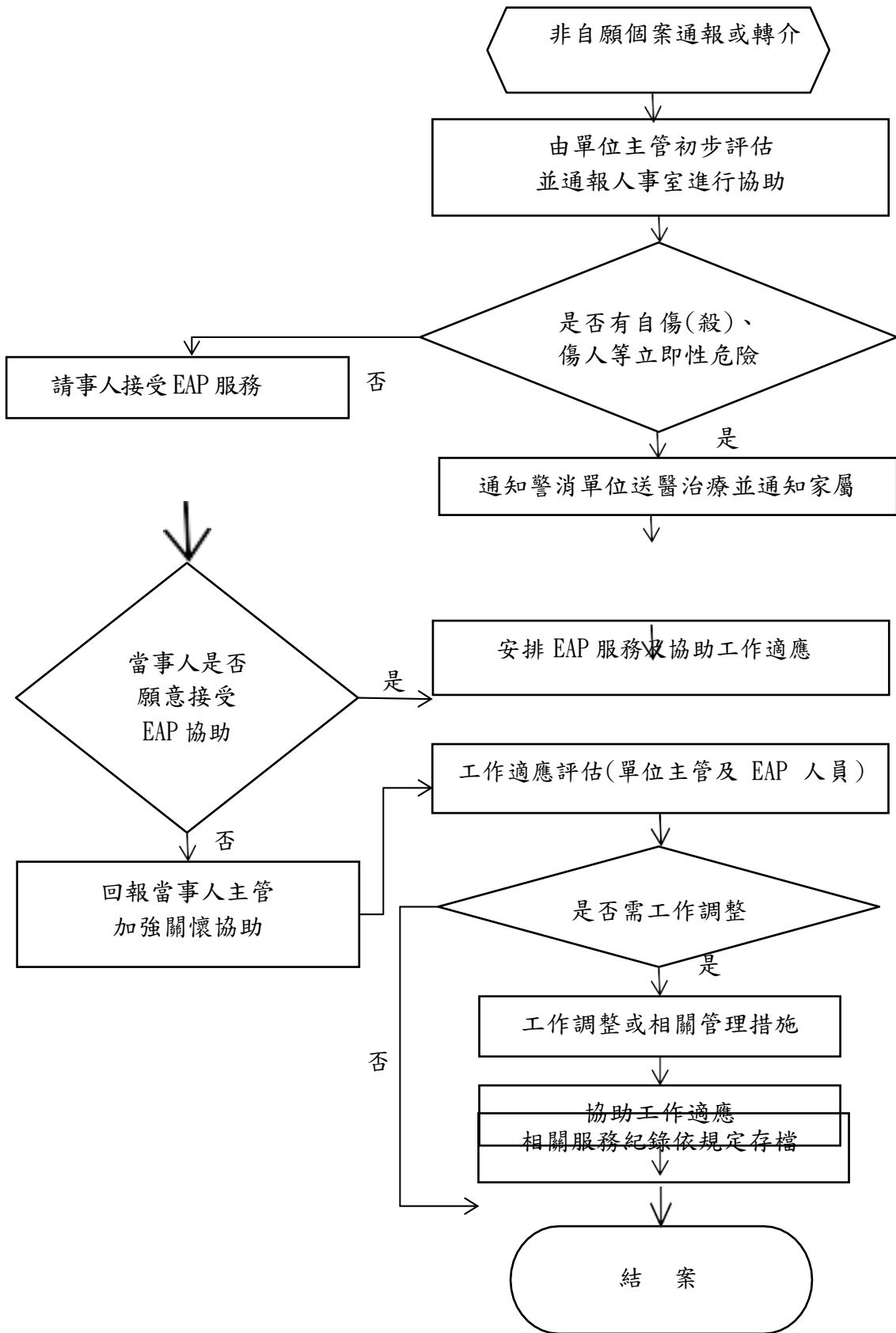
- (1)因重大意外造成員工傷亡或猝死之情形。
- (2)生(心)理、精神因素引發員工自傷、傷害人或其他嚴重影響單位員工之情形。

註2、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。

屏東縣東港鎮東隆國民小學員工「非自願個案」處理流程



屏東縣東港鎮東隆國小員工協助方案(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：學校辦理 EAP 各項服務之所有紀錄，及求助同仁之個人資料，均應予以保密，除經當事人書面授權同意或配合法律程序外，不得對外提供。

(二)保密的例外：

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(如兒童及少年福利與權益保障法、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)資料保存：諮詢(商)紀錄保存年限 10 年，期滿予以銷毀。

(四)資料調閱：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。

四、相關資料運用：

(一)本校關於評估 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)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。

屏東縣東港鎮東隆國小員工協助方案諮詢(商)服務申請表

填表日期： 年 月 日

申請人基本資料			
姓名	性別	服務單位	聯絡方式
	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女		分機：
			手機：
(以下項目可洽初談人員協助填寫)			
申請服務方式	<input type="checkbox"/> 個別諮詢(商) <input type="checkbox"/> 團體諮商		
申請服務項目	<input checked="" type="checkbox"/> 心理諮商 <input type="checkbox"/> 醫療諮詢 <input type="checkbox"/> 法律諮詢 <input type="checkbox"/> 組織及管理諮詢 <input type="checkbox"/> 財務諮詢 <input type="checkbox"/> 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校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，請電洽分機17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。

附件七

屏東縣東港鎮東隆國小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校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人事室聯絡信箱：y977819@oa2.pthg.gov.tw

屏東縣東港鎮東隆國民小學員工協助方案資源一覽表

項目	服務內容	提供服務機關(單位)及諮詢專線
<p>心理諮詢(商)</p>	<p>包括壓力調適、人際關係、情緒管理、生涯各階段重大危機之因應與管理等心理諮詢(商)服務。</p>	<p>一、屏東縣政府及本縣相關資源： (一)屏東縣政府 1. 申請方式： (1)服務專線：7320415 轉 8585 (幫我幫我) (2)信箱：pl@ems.pthg.gov.tw (3)本府員工協助方案專區(預約諮詢)： (網址：https://reurl.cc/Gryjgd) 2. 服務資源： (1)由特約心理師到縣府提供服務。 (2)轉介國立屏東大學社區諮商中心諮詢(商)服務(含線上通訊心理諮商)。 (3)轉介啟初心理治療所心理諮詢(商)服務(含線上通訊心理諮商)。 (二)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) (三)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) (四)線上通訊心理諮商申請(請參考附件 9 申請流程及注意事項) (五)24 小時自殺防治緊急諮詢專線： 0963204569。 (六)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/)</p>
<p>法律諮詢</p>	<p>包括買賣房屋或汽(機)車糾紛、購屋</p>	<p>一、法律諮詢：屏東縣政府聯合服務中心及各戶政事務所法律扶助 (更多資訊：https://reurl.cc/8nMYEb)</p>

	<p>或租屋契約、民刑法解釋、民刑事訴訟程序等法律問題諮詢服務。</p>	<p>二、財團法人法律扶助基金會屏東分會：7516798，限電話預約面談諮詢 三、臺灣屏東地方法院聯合服務中心：7550611#1305 四、屏東縣消費者服務中心：7320415#2211 五、全國消費者服務專線：1950 （每週一至每週五上午 8：30-12：00；下午 1：30-5：30） 六、法務部-法律諮詢：https://reurl.cc/e8ND0m</p>
<p>財務諮詢</p>	<p>包括稅務處理、理財及保險規劃等</p>	<p>一、屏東縣政府財稅局相關資源提供： （網址：https://www.pttb.gov.tw/tw/） （一）遠距視訊服務 包含地方稅、房屋稅、地價稅、土地增值稅、使用牌照稅、財產/所得查詢、轉帳納稅及遠距視訊服務據點。 （更多資訊：https://reurl.cc/912Ezn） （二）新住民通譯服務 1. 服務語言：泰語、菲律賓語、印尼語、越南語。 2. 服務時間：星期一至星期五，9:00~12:00、14:00~17:00 3. 服務方式：電話翻譯及臨櫃翻譯。 （更多資訊：https://reurl.cc/kqm0QL） （三）LINE 上屏稅 1. 加入 Line 好友方式：手機掃瞄 QR 或於官方帳號輸入「屏東縣政府財稅局」加入好友。 2. Line 諮詢時間：上班日上午 9 時至 11 時，下午 2 時至 4 時。 二、理財諮詢服務： 聯邦銀行財富管理： （更多資訊： https://www.yesfund.com.tw/index.html） 四、台灣銀行保險經紀人股份有限公司-保險諮詢 聯絡電話：07-5505577</p>
<p>社會福利諮詢</p>	<p>包括社會救助、老人福利、婦女福利、兒童及少年福利及身心障礙福利等</p>	<p>一、屏東縣政府社會處相關資源提供 （網址：https://reurl.cc/e81ZjQ） （一）「社福 e 點靈」： 1. 「社會福利 e 點靈」資訊系統，透過引導式問答方式，幫助搜尋可能符合申辦的社會福利項目，協助同仁掌握自身權益。 2. APP 下載網址：https://reurl.cc/3LEpoR （二）福利地圖（包含高齡銀髮、家庭親子、身心障礙、嬰幼托育、兒少照護、性騷擾被害人及社會救助等多元服務）： 1. 福利地圖係將社會福利各面向的福利服務處</p>

		<p>所、照護救助的資源點，以地圖的方式呈現，讓使用者方便在網路搜尋相關資訊，詳細了解該福利類別距離住家的遠近及資源數量。</p> <p>2.「福利地圖」網址：https://reurl.cc/Q3AGL0</p> <p>(三)社會福利總覽(提供含社會救助、老人福利、婦女福利、兒童及少年福利及身心障礙福利等相關資訊)</p> <p>(網址：https://reurl.cc/0q3Lkr)</p>
健康諮詢	包括各類醫療及健康諮詢服務	<p>一、屏東縣政府特約醫療服務機構一覽表 (網址：https://reurl.cc/qr0GvN)</p> <p>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)</p> <p>三、屏東縣社區心理衛生中心-毒品防治專區 (網址：https://reurl.cc/E4ZNg1)</p> <p>四、屏東縣社區心理衛生中心-酒癮戒治專區 (網址：https://reurl.cc/v0gb0o)</p> <p>五、戒毒成功 24 小時專線：0800-770-885 (請請你、幫幫我)</p> <p>六、衛生福利部戒菸服務諮詢：0800-636-363</p> <p>七、精神疾病防治專線：08-7370123 或洽詢各鄉鎮市衛生所</p> <p>八、衛生福利部疫情心理健康專區 (網址：https://reurl.cc/Md5VGv)</p> <p>九、健康醫療網 (網址：https://reurl.cc/Gry00x)</p> <p>十、國家網路醫藥網 (網址：https://www.kingnet.com.tw/)</p>
長照諮詢	包含居家服務、老人安養護理機構安置、家庭托顧、日間照顧、輔具及無障礙環境改善、營養餐飲服務、交通接送及喘息等諮詢服務	<p>一、屏東縣政府長期照護處 (網址：https://www.pthg.gov.tw/care/Default.aspx) (一)服務專線：08-7662900 (二)服務時間：早上 08:00~12:00；下午 13:00~17:00</p> <p>二、衛生福利部長照專區 (網址：https://1966.gov.tw/LTC/mp-201.html)</p> <p>三、衛生福利部長照服務專線：1966</p> <p>四、家庭照顧者關懷專線：0800-507-272</p>
綜合諮詢	屏東縣政府全人關懷服務，提供出生、就學、服役、就業、成	<p>一、屏東縣政府便民 e 櫃檯 (網址：https://www.pthg.gov.tw/e-service/)</p> <p>二、屏東縣政府整合申辦平台 (網址：https://onestop.pthg.gov.tw/)</p>

	家、老年安養及生命禮儀等資訊。	
家庭(包含婚姻)諮詢	提供親職教育、婚姻教育、性別教育、倫理教育、學校家庭教育、家庭資源與管理教育等諮詢及相關托育設施及服務	<p>一、屏東縣家庭教育中心-免費諮詢專線：412-8185 (網址：https://ptc.familyedu.moe.gov.tw/)</p> <p>二、教育部家庭教育資源網 (網址：https://familyedu.moe.gov.tw/)</p> <p>三、托育福利相關資源： (一)屏東縣政府特約幼兒托育機構一覽表 (網址：https://reurl.cc/OGjmZ7) (二)本府社會處托育福利服務 (網址：https://reurl.cc/R1ZyZG) (三)衛生福利部社會及家庭署網站 (網址：https://reurl.cc/Xk0m9e)</p>
高齡服務資源	提供高齡照顧、樂齡生活、健康醫療、認識失智、社福補助等資訊及內容	<p>屏東縣政府高齡友善資訊網 (網址：https://elder.pthg.gov.tw/)</p>
性別相關措施	提供性別需求 EAP 服務及性騷擾被害人服務	<p>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)</p> <p>二、性騷擾被害人協助服務資源(網址：https://reurl.cc/pr64md)</p> <p>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)</p>
職場霸凌申訴	提供員工免受霸凌犯	<p>一、受理單位： (一)本校人事室： 1. 負責公務人員、教師師(含長期代理、代課教師)及約聘僱人員申訴案。 2. 專線電話：08-8322064 轉 17。 3. 傳真：08-8334146 (二)本校總務處： 1. 負責工友、臨時人員申訴案。 2. 專線電話：08-8322064 轉 14。 3. 傳真：08-8334146</p> <p>二、職場霸凌案件通報平臺(置於行政院人事行政總處官網下方連結)</p>

	<p>(一)人事總處業於全球資訊網首頁建置職場霸凌案件通報平臺，將以保密方式轉請權責機關處理，並由人事總處追蹤列管通報案件後續辦理情形。</p> <p>(二)公務機關員工至平臺通報案件時，為期勿枉勿縱，請確實填列聯絡方式及具體事由等相關資訊，避免無法轉交權責機關處理，並利後續追蹤列管。</p> <p>(三)職場霸凌案件通報平臺網址： https://gov.tw/s4s 或人事總處全球資訊網首頁/常用捷徑/職場霸凌案件通報</p> <p>三、屏東縣政府人事處職場霸凌專區： https://pse.is/76cm5k</p>
--	---

屏東縣東港鎮東隆國民小學員工職場霸凌處理標準作業流程

