

臺中市議會 113 年員工協助方案實施計畫

壹、依據：

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」辦理。

貳、核心價值

一、目的論的價值：

- (一)落實人性關懷，增進同仁生理、心理健康，以達到職場與家庭平衡的目標。
- (二)發現並協助同仁解決可能影響情緒、家庭及工作之相關問題，使其能以健康的身心面對生活與職場，培養主動負責並達到自我實現的效能。
- (三)藉由多樣化的協助性措施，建立溫馨關懷的工作環境，營造互動良好且激勵精進之組織文化，提升個人與組織競爭力。

二、義務論的價值：

- (一)以同理心，互相理解，互為主體及共好的互助成長為出發點。
- (二)以共感之情，同事之愛為主軸，互相溫馨關懷。
- (三)落實及提供適切關懷、體貼、溫暖、尊重的互助方案，而非僅是有計畫性與潛在工具性控制的單向協助行為。

參、服務對象：

本會現職員工。

肆、服務內容：

一、依員工需求調查結果，強化各面向提供多元服務

(一)工作面：

1、性別差異

辦理性別友善職場相關宣導，提供女性友善職場措施（哺乳室、廁所設備、門禁管制等）、男性退休規劃（退休金試算、服兵役年資補辦）。

2、身心障礙人員

依個別需求提供就業所需之輔具（如升降輪椅、靠墊、放大鏡）。

(二)生活面：

1、性別差異

提供生活相關議題資訊：如提供女性生育相關健康資料（懷孕或哺乳），以利規劃生活適應事項。鼓勵男性同仁參與育兒及家務分工等訓練課程。

2、身心障礙人員

提供身心障礙者權利訊息服務等相關資源。

(三)健康面：

1、性別差異

依不同性別員工提供男女專屬健康檢查套餐。

2、身心障礙人員

提供職場心理困擾(含壓力調適、工作與生活平衡、生涯規劃)等相關講座服務。

(四)組織管理面：

1、性別差異

女性團體工作服款式不受性別限制(例如：裙裝或褲裝自由選擇)及提供男性同仁危機風險控管相關資訊。

2、身心障礙人員

職場發生問題如何尋求主管協助等議題並適時提供關懷與協助。

二、結合外部資源提供與本會簽約的知心心理諮商所、臺中市社區心理衛生中心、衛生福利部的心快活心理健康學習平臺、諮商心理師公會全國聯合會、生命線及張老師等心理健康服務資訊：

(一)提供社區心理衛生中心資訊（訊息、聯絡方式如附表1）。

(二)提供面對面及線上心理諮商相關資訊（訊息、聯絡方式如附表2）。

伍、服務方式：

一、瞭解同仁及組織需求：在不侵害當事人隱私或經其同意之前提

下，得辦理瞭解同仁及組織需求之作為。

二、規劃方案內容：依照同仁及組織需求，視需要以問卷或透過面對面個案及群組式的會談了解其需求，規劃本方案內容，充分結合運用現有之行政措施、社會資源及相關資訊平台，使現有機制發揮最大效益。

三、辦理宣導推廣活動：

(一)協助同仁洽約諮詢事宜，以強化轉介機制。

(二)專責宣導及推廣員工協助相關事項，運用多元方式宣導，使同仁知悉本會所推介之各項員工協助方案措施，包含讓同仁瞭解本方案的功能、相關服務措施內容與種類、何時及如何使用本方案。

(三)建立網站專區，提供有關機構(如臺中市社區心理衛生中心、衛生福利部的心快活心理健康學習平臺、諮商心理師公會全國聯合會、張老師、生命線等)網站資訊，以利同仁運用。

(四)提供各訓練機構有關員工協助相關課程資訊，並適時遴送同仁參加相關課程，以提供多元化學習管道。

四、專業培養：

(一)主管人員：適時安排主管人員員工協助方案相關訓練。

(二)承辦人員：推動員工協助方案之承辦人必須具備員工協助方案基本概念及瞭解組織文化特性，另鼓勵承辦人員參加員工協助方案專案訓練及相關研討會，以增進員工協助方案知能。

五、不定期檢討辦理情形：不定期檢討本方案辦理情形，包含方案內容是否切合同仁及組織需求、服務使用率、主管及員工滿意度等，以精進相關辦理方式。

陸、倫理責任：

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、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，應確保同仁不會因轉介接受諮詢而影響其工作、陞遷及考績等相關權益。

三、資料保存及調閱規定：本方案各項服務之所有紀錄，及求助同仁之個人資料，均應依專業倫理予以保密及保存，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。

柒、服務提供流程：

一、一般個案處理及轉介流程：

(一)一般個案處理：由當事人視個人需要以電話預約申請諮詢服務。

(二)轉介流程處理：當單位內發現員工發生影響工作效能之事實時，由主管人員提出轉介個案申請。

(三)由人事室協助安排專業協談人員進行諮詢服務。

二、危機事件處理流程：

(一)當單位內發生有立即性危險狀態時，依據危機程度進行緊急照護，依事件發生之嚴重性（有無發生人員傷亡），通報機關首長及相關單位外，並對當事人、家屬、周邊同事及組織提供關懷協助。

(二)由員工協助方案專責單位安排強制協談時間，視危機解除後製作「危機事故處理協談紀錄表」。

三、非自願性個案處理流程：

(一)當各單位轉介非自願個案，由人事室協助處理。

(二)若當事人有自傷（殺）或傷人意圖之立即性危險時，依危機事件處理流程處理。若無立即性危險時，再進一步聯繫當事人接受員工協助諮詢服務。若當事人不願意接受諮詢，得採其他方式辦理（如採取適當的管理措施或工作調整等）。

捌、經費來源：

辦理本方案所需之經費，由本會編列預算或相關經費項下支應。

玖、本計畫奉核定後實施，如有未盡事宜得隨時調整修正之；年度計畫辦理情形檢討結果，列入下一年度計畫工作項目訂定參據。