

國立中興大學附屬高級中學員工協助方案推動計畫

114年8月25日簽奉114年8月27日核定實施

一、依據

(一)行政院102年4月2日院授人綜字第1020029524號函頒「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」。

(二)教育部104年4月21日臺教人(一)字第1040051849號函核定之「教育部及所屬機關(構)學校員工協助方案實施計畫」。

二、目的

(一)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，提升其工作士氣及服務效能。

(二)藉由多樣化的協助性措施並依性別平等政策綱領推動策略，提供符合性別需求之措施，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。

三、服務對象

本校全體員工(含編制外人員)。

四、服務項目

(一)個人層次

1.工作面

包括工作適應、組織變革之調適、工作與生活平衡、生涯(退休)規劃、職務歷練、職系專長轉換等。

2.生活面

(1) 法律諮詢：提供同仁因公涉訟輔助之相關規定，買賣或車禍糾紛、購屋或租屋契約、勞動權益及民事訴訟等並辦理相關法律講座。

(2) 理財諮詢：包括投資理財、稅務處理、節稅建議、保險規劃等金融諮詢服務。

3.健康面

(1) 心理健康：包括心理調適、工作壓力、人際互動關係、情緒管理、夫妻或親子溝通、教養及相處等服務及專題講座。

(2) 醫療保健：包括飲食營養、身心症、恐慌症、憂鬱症、焦慮症、失眠等並提供政府機關現行公務人員各項醫療保健措施及民間團體現有

醫療保健資源相關資訊。

(二) 組織與管理層次：就提高士氣、增進團隊效能及競爭力等有共同需求之單位或主管，辦理團體諮商或規劃訓練。

1、組織面：包括組織變革管理、重大壓力事件管理、績效改善、方案宣導等。

2、管理面：包括領導統御、危機處理、團隊建立、主管協助轉介技巧等。

五、辦理方式：

(一) 辦理單位：

1、主辦單位：本校人事室，並於本校人事室網頁建置「員工協助專區」。

2、協辦單位：本校各處室。

3、組成員工關懷小組：由校長擔任召集人，一級主管擔任小組成員，負責規劃訂定員工協助方案(Employee Assistance Programs，以下簡稱EAP)年度實施計畫，隨時主動關懷同仁並提供諮詢服務，協助推動計畫各項活動。

(二) 為利本署全體員工能靈活運用員工協助方案相關服務，本校設置專線電話 04-24875199 分機 121、122 及專用電子信箱 admin121@mail.dali.tc.edu.tw或逕洽本校委託之專業機構提出服務需求。

(三) 運用適當場合及多元管道，透過說明會、專題演講、研討會等活動宣導及外部專業機構提供之教育訓練課程，讓同仁瞭解本方案的功能、相關服務措施內容與種類等活動，協助同仁生活、工作與身心之健康發展。

(四) 各單位主管及辦理本方案相關人員應主動關懷同仁，並結合現有福利措施及相關資源，在同仁遇有婚、喪、喜、慶等其他各項人生重大變化時，主動提供本方案相關服務資訊，俾利其尋求相關協助。

(五) 為提供符合同仁需求的 EAP 服務內容，辦理本署推動 EAP 需求問卷調查(包含性別、身心障礙、年齡、年資、管理職、工作性質等分眾需求)，必要時得由專業機構設計問卷並經本校審查通過確認，彙整同仁需求提出分析建議及整體 EAP 滿意度調查，以明瞭是否能確實解決同仁問題，作為後續滾動式檢討修正之依據。

六、經費預算：辦理本方案所需經費，由本校相關經費項下支應。

七、本計畫經簽奉核定後實施，並得依實際需要修正之。

八、附則

(一) 本校相關人員提供協助時，應遵守下列倫理規範及保密責任，並應事先明確告知當事人以維護其權益：

1、當事人求助於本方案之決定應出於個人自由意志。

2、各項服務程序之制定與實施，應確保當事人不因推介接受諮商或醫療

個人的問題而影響其工作、陞遷及考績等相關權益。

3、各項服務之紀錄及求助當事人之個人資料均應全程永久保密，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) 當事人如需於辦公時間使用本方案各項服務，應依「公務人員請假規則」等規定辦理請假事宜。

(三) 推動本方案業務著有績效之人員，得酌予獎勵或列入年終考績作為重要參據。

(四) EAP 標準作業流程及相關表件：

1、個別諮詢服務流程【附件1】

2、主管人員轉介流程【附件2】

3、危機個案處理流程【附件3】

4、非自願個案處理流程【附件4】

5、個別諮詢服務申請表【附件5】

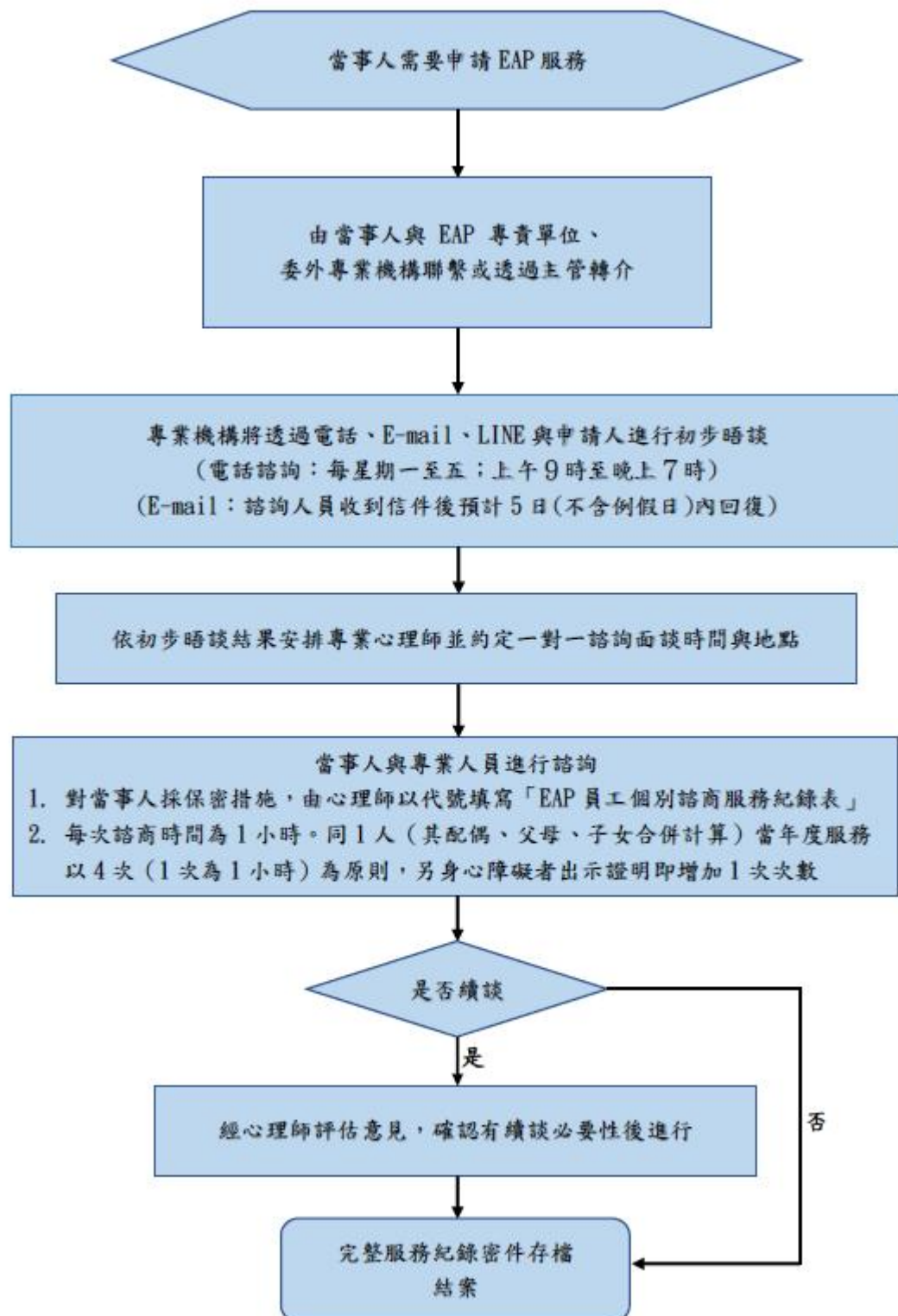
6、主管人員轉介服務申請表【附件6】

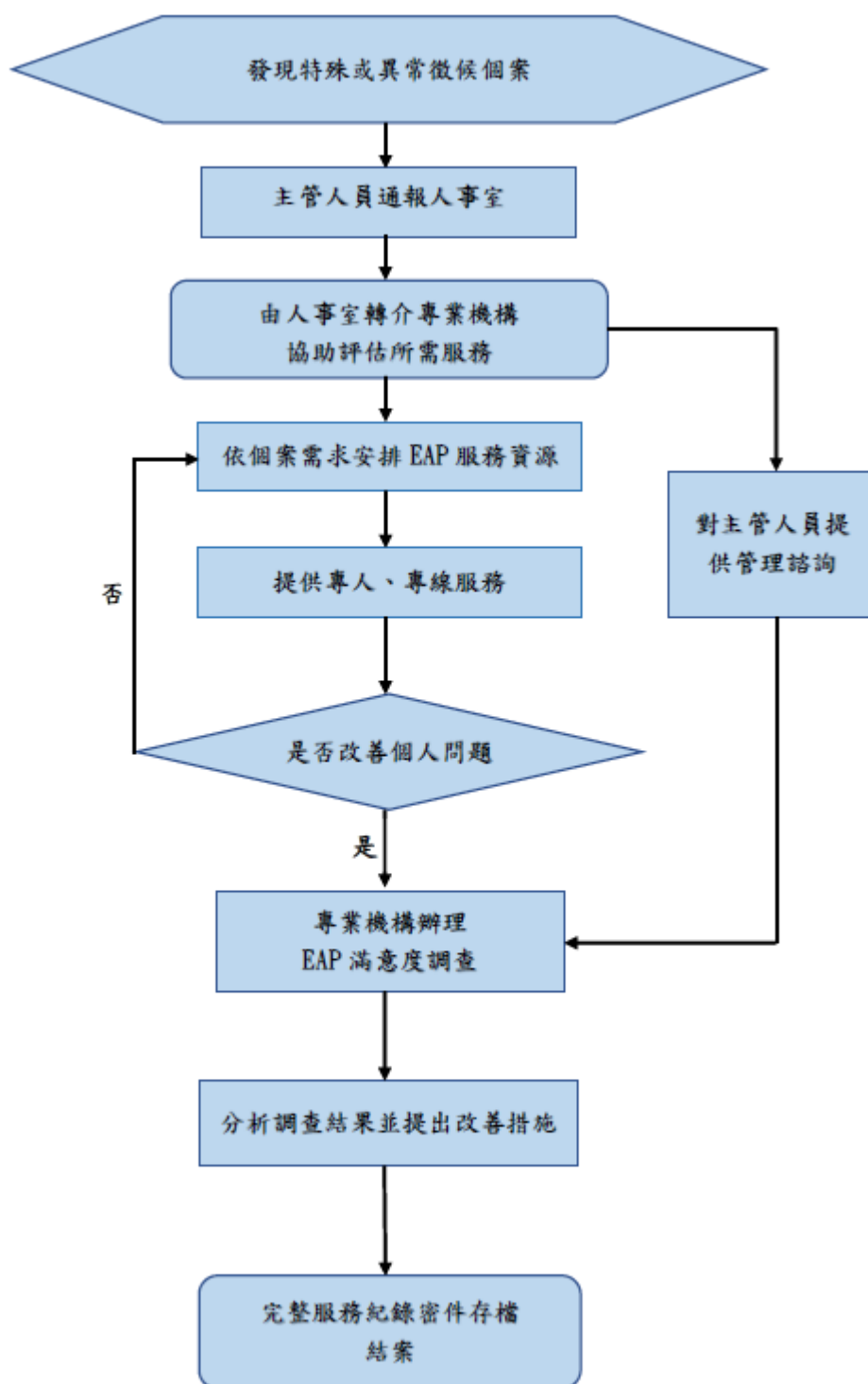
7、危機個案事件通報單【附件7】

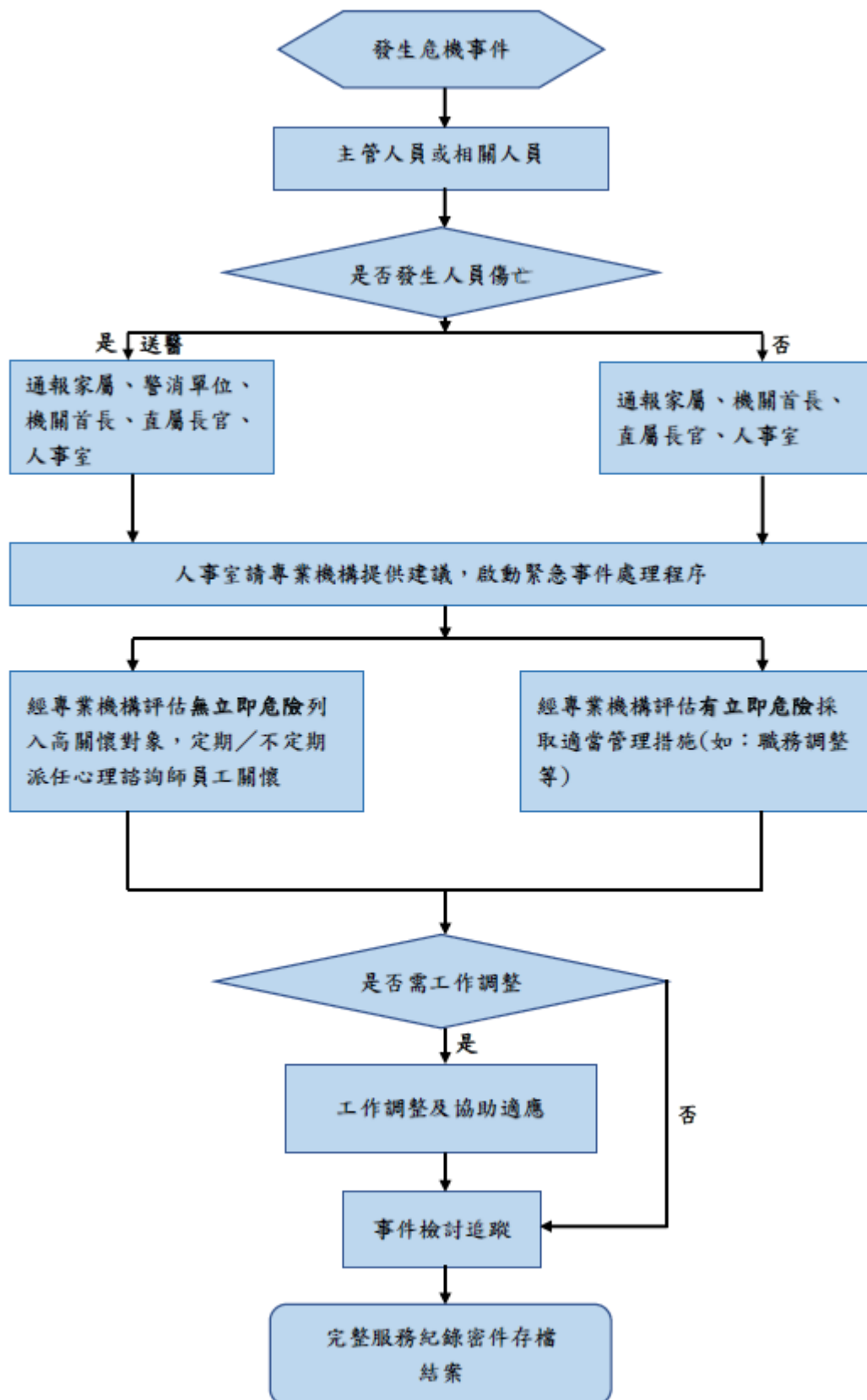
8、EAP 服務滿意度調查表【附件8】

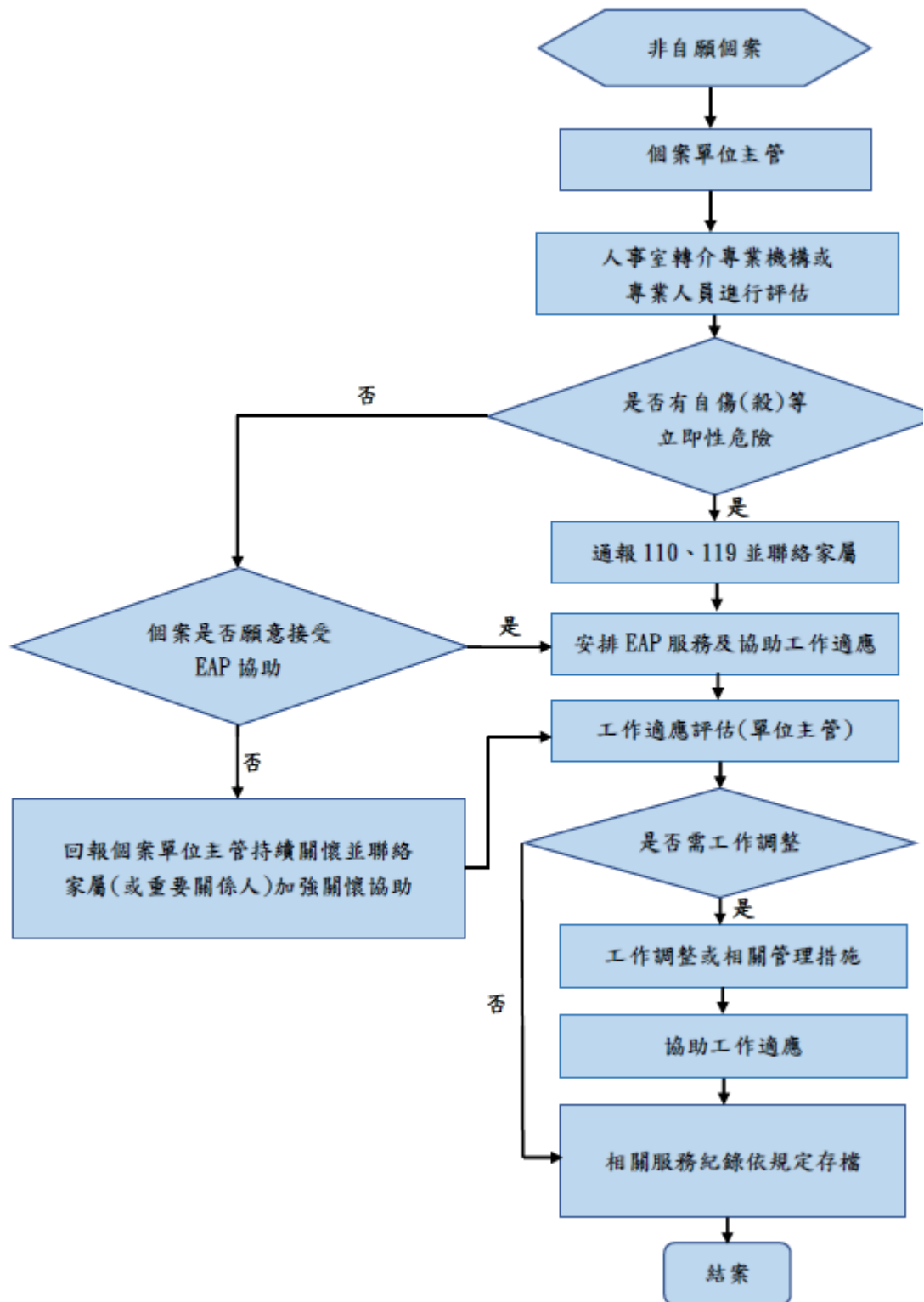
9、EAP 諮詢服務一覽表【附件9】

國立中興大學附屬高級中學個別諮詢服務流程









國立中興大學附屬高級中學 EAP 個別諮詢-服務申請表

附件5

申請人姓名		服務單位	
電 話		電子信箱	
諮詢項目	☐ 心理諮詢 ☐ 工作諮詢 ☐ 管理諮詢 ☐ 醫療諮詢 ☐ 法律諮詢 ☐ 理財諮詢 ☐ 其他：_____		
問題簡述			
備註	1. 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機關 EAP 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。 2. 申請表填寫完畢後請以電子郵件方式逕寄員工協助方案專屬信箱：admin121@mail.dali.tc.edu.tw；或逕自以電話、E-mail、LINE聯繫本校委託之專業機構，將由專業機構諮詢師主動與您聯繫並安排後續諮詢。 3. 當事人如需於辦公時間使用本方案各項服務，應依規定辦理請假事宜。		

國立中興大學附屬高級中學主管人員轉介諮詢(商)服務申請表

◎轉介日期：____年____月____日

聯絡資訊	姓名	電話
主管人員		
同仁		
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		

- 一、建議主管於轉介同仁使用 EAP 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 EAP 之協助服務。
- 二、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機關 EAP 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。
- 三、本表單填寫完畢請回傳至人事室 EAP 專屬信箱admin121@mail.dali.tc.edu.tw，並電洽 04-24875199分機121、122。

國立中興大學附屬高級中學危機個案事件通報單

通報日期	年 月 日	通報機關/單位	
通報人員		聯絡電話	
員工事件	發生地點		
	發生時間	年 月 日 時 分	
	職場中發生之危機事件	☐ A. 特殊差勤需求(例如請事病假較往常頻繁)。 ☐ B. 加班時數過高(單月超過 60 小時或單日超過 12 小時者，但扣除各機關專案核准延長辦公時數情事)。 ☐ C. 工作需要專人從旁協助。 ☐ D. 個人/家庭出現重大變故，造成身心狀態不穩定。 ☐ E. 機關重大危機事件(例如自傷、傷害他人)。 ☐ F. 其他：	
	事件描述		
初步處理情形			
通報程序及資訊	請單位主管於緊急事件發生時，逕行聯繫本室或本校委外之專業機構，並以電子郵件回傳此通報單予人事室(請以電話確認本室 EAP 承辦人收悉)，謝謝！ 電子郵件： admin121@mail.dali.tc.edu.tw 絡電話：04-24875199分機121、122 承辦窗口：人事室		
備 註	當事人如需於辦公時間使用本方案各項服務，應依「公務人員請假規則」等規定辦理請假事宜。		

國立中興大學附屬高級中學員工協助方案服務滿意度調查表

親愛的同仁，您好：

為瞭解本校推動 EAP 對您是否有實質幫助，請您依照實際體驗及認知回答下列問題④在適當選項打 及提供意見。本問卷採無記名方式，調查結果僅作為問題分析與服務修正改善參考，不作其他用途，請放心填答，感謝您的配合。

一、服務知覺：

1. 我知道學校EAP之聯繫管道
☐非常同意 ☐同意 ☐尚可 ☐不同意 ☐非常不同意 ☐無法判斷
2. 我瞭解學校EAP提供之相關服務內容及規定
☐非常同意 ☐同意 ☐尚可 ☐不同意 ☐非常不同意 ☐無法判斷
3. 我曾藉由公文、宣導品、講座活動或其他方式得知學校EAP相關訊息
☐非常同意 ☐同意 ☐尚可 ☐不同意 ☐非常不同意 ☐無法判斷

二、服務成效感受：

4. 當我有需求時，願意尋求學校EAP之協助
☐非常同意 ☐同意 ☐尚可 ☐不同意 ☐非常不同意 ☐無法判斷
5. 當同仁有需求時，我會建議同仁尋求學校EAP之協助
☐非常同意 ☐同意 ☐尚可 ☐不同意 ☐非常不同意 ☐無法判斷
6. 我認為學校EAP提供之內容符合我的需求
☐非常同意 ☐同意 ☐尚可 ☐不同意 ☐非常不同意 ☐無法判斷
7. 我認為學校EAP能幫助同仁解決問題
☐非常同意 ☐同意 ☐尚可 ☐不同意 ☐非常不同意 ☐無法判斷
8. 我認為學校EAP有助於營造良好的職場環（情）境
☐非常同意 ☐同意 ☐尚可 ☐不同意 ☐非常不同意 ☐無法判斷

三、服務滿意度：

9. 我對學校EAP使用之便利性感到滿意
☐非常同意 ☐同意 ☐尚可 ☐不同意 ☐非常不同意 ☐無法判斷
10. 我對學校EAP提供服務之專業程度感到滿意
☐非常同意 ☐同意 ☐尚可 ☐不同意 ☐非常不同意 ☐無法判斷
11. 我對學校EAP有關個人層次之服務內容感到滿意（例如工作與個人生活

《請翻至背面繼續作答》

平衡、情緒壓力調適、法律、醫療或財務等面向)

☐非常同意 ☐同意 ☐尚可 ☐不同意 ☐非常不同意 ☐無法判斷

12. 我對學校EAP保護使用者隱私相關規範感到滿意

☐非常同意 ☐同意 ☐尚可 ☐不同意 ☐非常不同意 ☐無法判斷

13. 就整體的感覺，我為學校EAP評分為

(90 分以上請勾選「非常同意」、80 分至 89 分請勾選「同意」、
70 分至 79 分請勾選「尚可」、60 分至 69 分請勾選「不同意」、
不滿 60 分請勾選「非常不同意」)

☐非常同意 ☐同意 ☐尚可 ☐不同意 ☐非常不同意 ☐無法判斷

四、其他意見：

14. 您最近 1 年(____年____月____日迄今)是否使用過學校 EAP 之服務(包括管理顧問公司之個別諮詢、專題演講及工作坊等)

☐是 ☐否

15. 請就下列選項，勾選您認為學校EAP有待加強之處(可複選)：

☐方案宣導 ☐服務流程 ☐使用者隱私保護 ☐工作方面服務
☐法律方面服務 ☐財務方式服務 ☐心理方面服務 ☐醫療方面服務
☐管理方面服務 ☐無

16. 我對學校EAP的其他意見：

基本資料：

職位：☐主管 ☐非主管

官等：☐簡任 ☐薦任 ☐委任 ☐其他

性別：☐男 ☐女

領有身心障礙相關證明：☐是 ☐否

年齡：☐30 歲以下 ☐31 至 40 歲 ☐41 至 50 歲 ☐51 至 60 歲 ☐61 歲以上

《本問卷到此結束，謝謝您協助填答》

EAP 諮詢服務一覽表

心情溫度計：<https://health99.hpa.gov.tw/onlineQuiz/bsrs5>

一、心理諮詢

(一)衛生福利部安心專線

電話：1925(依舊愛我)

網址：<https://www.mohw.gov.tw/cp-16-19209-1.html>

(二)衛生福利部「15-45 歲青壯世代心理健康支持方案」

自113年8月1日至114年12月31日，補助 15-45 歲每人3次心理諮商費用(限個別諮商)網址：<https://sps.mohw.gov.tw/mhs>

(三)各縣市生命線

電話：1995

(四)各縣市張老師

電話：1980(依舊幫你)

網址：<http://www.1980.org.tw>

(五)臺北市政府衛生局社區心理衛生中心：提供心理課程資訊及諮詢服務

電話：02-3393-7885(請幫幫我)、02-3393-6779 轉 11

網址：<http://mental-health.gov.taipei> (六)臺北市生命線協會

SOS 救命網及文字協談入口：<https://www.sos.org.tw/>

網址：<http://www.lifeline.org.tw>

(七)財團法人基督教宇宙光全人關懷機構：提供兩性、生涯規劃、人際關係等諮詢服務

電話：02-2362-7278

網址：<http://www.cosmiccare.org>

(八)臺灣向日葵全人關懷協會：提供心理健康議題、家庭衛教等諮詢服務

電話：02-2592-1411

網址：<http://www.sunflowerwithme.org/ap/index.aspx>

(九)生活調適愛心會：提供精神官能症、焦慮症、恐慌症、強迫症、憂鬱症病友或家屬精神疾病諮詢與輔導服務

電話：台北：02-2759-3178/台中：04-2333-9622

網址：<http://www.ilife.org.tw>

(十)各縣市心理師執行通訊心理諮商業務核准機構

網址：<https://www.dgpa.gov.tw/mp/archive?uid=604&mid=223>

(十一)董氏基金會-華文心理健康網，網址：<https://www.eth.org/>

(十二)台灣心理諮商資訊網，網址：<http://heart.ncue.edu.tw/>

(十三)心快活-心理健康學習平臺

網址：<https://wellbeing.mohw.gov.tw/nor/main>

二、醫療諮詢

(一)長期照顧資源-長照 2.0

電話：長照服務專線 1966

網址：<https://1966.gov.tw/LTC/mp-207.html>

(二)健康 99 網站

電話：02-2522-0888

網址：<https://health99.hpa.gov.tw/>

(三)台灣 e 院

網址：<https://spl.hso.mohw.gov.tw/doctor/>

三、法律諮詢

(一)財團法人法律扶助基金會

電話：412-8518#2（市話請直撥，手機加 02）

網址：<https://www.laf.org.tw/>

(二)法務部-法律諮詢資源

網址：<https://www.moj.gov.tw/2204/2473/2487/10499/>

四、其他類型諮詢

(一)全國消費者服務專線

電話：1950

網址：<https://cpc.ey.gov.tw/Page/A1D31DAB12817E9>

(二)戒菸服務諮詢專線

電話：0800-636363

(三)財團法人董氏基金會

電話：02-2776-6133

網址：<https://www.jtf.org.tw/index.asp>

(四)衛生福利e寶箱

網址：<https://www.mohw.gov.tw/lp-88-1-40.html>

(五)食品衛生安全諮詢專線 1919

(六)免付費婦幼保護專線 113

(七)免付費男性關懷專線 0800-013-999