

# 國立東華大學 110 年度推動員工協助方案實施計畫

## 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、教育部及所屬機關(構)學校員工協助方案實施計畫。

## 貳、目的

- 一、落實人性關懷，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入工作，提昇工作士氣及服務效能。
- 二、藉由多樣化的協助性措施，建立溫馨關懷、樂活健康的工作環境，營造互動良好之組織文化，提昇組織競爭力。

參、服務對象：本校編制內教職員工、駐衛警、校務基金僱用人員。

肆、服務模式：採整合式服務模式（內置式並連結外部資源）。

- 一、內置式：由本校相關單位專業人員提供支援服務，使員工直接於工作場域獲得諮詢服務，發揮內置式服務模式之經濟成本優點。
- 二、連結外部資源：運用外部服務機構的安全保密優勢，可推薦、轉介或自行至外部的諮詢與諮商機關接受專業服務。

## 伍、服務內容

### 一、個人層次：

#### (一)工作面：

- 1、建構友善工作環境：實施新進人員講習、在職訓練與進修、促進意見交流等。
- 2、辦理專題講座：提供工作適應、組織變革之調適、工作與生活平衡、生涯（退休）規劃等專題演講課程。
- 3、提供工作職涯服務：實施參與及建議制度、職務評估與評鑑、績效面談機制及提供職涯諮商協助。

#### (二)生活面：

- 1、法律諮詢：買賣房屋或汽（機）車糾紛、購屋或租屋契約、民刑法解釋、民刑事訴訟程序等法律問題諮詢服務及因公涉訟輔助措施。
- 2、財務諮詢：節稅建議、保險規劃及債務處理等諮詢服務。

#### (三)健康面：

- 1、心理健康：包括壓力調適、人際關係、情緒管理、婚姻與家庭關係、職

場人際溝通、生涯各階段重大危機之因應與管理等心理諮詢服務。

2、醫療保健：提供政府機關、本校現行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、組織及管理層次：

(一)組織面：包括組織變革管理、重大壓力事件管理、績效改善等。

(二)管理面：包括領導統御、面談技巧、危機處理、團隊建立等，並使主管人員能夠在員工發生影響工作效能等問題時協助轉介。

陸、辦理單位：

一、主辦單位：人事室。

二、協辦單位：本校各相關單位。

柒、實施方式：

一、辦理同仁需求調查：

透過全面性需求調查、相關研習活動調查、員工交流意見信箱及直接面對面溝通機制瞭解同仁需求。

二、工作職涯服務：

(一)建立主動關懷制度並適時提供職涯諮商的協助：人事室為員工關懷總窗口，對於同仁發生婚喪喜慶、重病住院等事宜，主動提供各項補助、慰問金及差假之協辦處理。

(二)成立「員工關懷小組」，建立員工關懷通報制度，以適時發現並協助同仁解決可能影響工作效能之相關問題，陪伴、傾聽、轉介，使其能以健康的身心投入工作，提升其工作士氣及服務效能。

(三)建置職務升遷及輪調制度：強化人才培育及有效運用人力，增進行政歷練並激勵業務創新與突破。另外針對校務基金進用之人員鼓勵職務輪調，以利組織的活化。

(四)促進友善性別職場環境：宣導性別平等教育、辦理性別主流化研習，提供校園員工多元諮詢管道與友善之性別平等職場環境。

(五)實施激勵士氣措施：透過資深教職員工獎勵、績優職員選拔表揚，以激勵同仁工作士氣。

三、法律扶助服務：

(一)提供花蓮地區法律諮詢與協助服務措施給同仁參酌運用。

(二)員工依法執行職務涉訟時，依據公務人員或教師因公涉訟輔助辦法提

供必要法律之協助。

(三)本校聘有法律顧問，提供同仁公務上專業之建議與諮詢，協助同仁公務上法律相關疑義之需求。

(四)辦理法治系列課程，遴聘法律專家學者擔任講師。

#### 四、心理健康與醫療保健服務：

(一)提供多元醫療諮詢與服務：

1、協請花蓮慈濟醫院、門諾醫院及衛生福利部花蓮醫院提供健康檢查諮詢服務，並合作簽訂健檢服務優惠合約，對同仁及眷屬健康照護更臻完善。

2、運用「KingNet 國家網路醫藥」資源 (<https://www.kingnet.com.tw/>)，提供同仁免費醫療諮詢服務，其網站內容包含症狀問診、藥品詢問、數位熱心公益醫師部落格等實用資訊與功能，讓同仁免出門，也能解決對醫療上的疑問。

3、推行「簡式健康表」線上檢測，鼓勵同仁至行政院衛生福利部國民健康署「健康九九網站」接受「簡式健康表」之評量 ([http://health99.hpa.gov.tw/OnlinkHealth/Quiz\\_Bsrs-5.aspx](http://health99.hpa.gov.tw/OnlinkHealth/Quiz_Bsrs-5.aspx))，該健康表係由台大醫學院精神科教授暨精神部主治醫師李明濱所設計，以簡單 6 個題目測出最近 1 星期的心理狀況，以協助員工瞭解目前身心適應狀況，及早尋求適當協助資源。

(二)提供心理諮詢服務：

本校心理諮商輔導中心設有專業心理師為同仁提供心理諮詢服務、個別心理測驗安排及身心障礙各方面協助，如有個別諮詢需求得以電子郵件方式逕寄員工協助方案專屬信箱([apple0319@gms.ndhu.edu.tw](mailto:apple0319@gms.ndhu.edu.tw))，將以密件方式送請心理諮商輔導中心安排協談，並依本校教職員工協談服務作業規定辦理。

(三)辦理自我探索、心理成長講座、心理諮商輔導相關資訊及提供心靈好站：

1、心理諮商輔導中心不定期舉辦自我探索系列活動、心靈成長團體等講座，促進同仁身心靈之成長。

2、「心靈捷運-尋找美麗心台灣」(<http://formosa.heart.net.tw/>)：此一網站介紹台灣各種美麗景點與人文特色，提供大家出外散心與紓解

壓力的好去處，可藉由旅遊，促進心靈健康與拓展視野，同時領略與體會台灣之美。

(四)辦理員工心理健康講座：

規劃辦理相關員工心理健康講座，內容涵蓋自我成長、壓力管理、溝通技巧、人際關係、親職教育、夫妻溝通、生命教育及衝突管理等講座。

(五)加強單位主管敏感性訓練：

針對部門主管辦理員工癥候異常敏感性訓練，協助主管發現同仁有負面表現、出現可能影響自身生活、工作等警訊時，得主動通報心理諮商輔導中心介入輔導，或當同仁有任何工作生活等壓力時，協助提出關懷申請。

(六)自我健康管理活動：協同本校相關單位聘請專家學者辦理醫療衛生保健專題演講、健康急救系列活動、教職員工游泳訓練班、體適能活動、校園健走、健康蔬食活動、推動健康職場、飲食與營養等活動。

五、生活諮詢及托育服務：

(一)財務諮詢：運用行政院人事行政總處簽定優惠金融機構及國民旅遊卡特約銀行，不定期辦理保險規劃、節稅及債務處理等相關議題講座。

(二)家庭教育諮詢：全國家庭教育諮詢專線(4128185)(手機請加 02)提供家庭問題、婚姻溝通、性別交往、自我調適、親子關係、人際關係等溝通問題之諮詢服務。

(三)托育服務：本校設有附設實驗國民小學及附設實驗幼兒園供員工子女就讀，給予同仁最安心之托育服務。

捌、建立「非自願個案」及「危機個案」處理流程

針對在辦公場所突發緊急或意外事故之同仁，或工作績效不佳、情緒不穩定卻不願意接受輔導之同仁，以及高度替代性創傷風險職務人員，分別建立一套標準作業流程(SOP)，作為主管及其他同仁處理之依據：

一、非自願個案處理流程(附件1)：

(一)由本校人事單位與員工直屬主管共同介入處理，依照自傷(殺)、傷人意圖或嚴重情緒困擾等個案評估是否有立即性危險。

(二)無立即性危險者，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，得採取其他

方式辦理。

(三)有立即性危險者，視個案情況會同警察單位強制送醫，接受醫療協助及專業輔導，並持續追蹤。

## 二、危機個案處理流程(附件 2)：

(一)發生重大意外，或因員工個人生(心)理、精神因素引發員工自傷或傷人情形時，成立員工協助方案危機事件專案小組，了解事件發生情形，給予所需協助。

(二)依據危機程度進行緊急危機照護，並通報校長、副校長、警察或消防單位，瞭解事件發生情形(人、事、時、地)及所需協助，持續至危機程度降低，並進行諮商會談。

## 玖、辦理宣導推廣活動

一、運用適當場合及管道宣導本方案之內容及提供之服務：

結合本校辦理活動、演講、訓練期間宣導本方案，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。

二、設置本校員工協助方案專區網站，定期更新相關資訊，並製作資源一覽表(附件 3)、小卡、意見問卷調查、宣傳海報等相關資料，以供同仁參閱、運用。

三、於同仁婚、喪、喜、慶時，主動提供相關服務資訊並宣導本方案之服務。

四、加強與首長及主管人員的溝通說明，並積極爭取支持與配合。

## 拾、定期檢討辦理情形

於年度結束及各項活動辦理完成時，定期利用問卷瞭解員工的想法及滿意程度，作為分析本方案實施效益之依據及調整改進之方向。

## 拾壹、實施期程

自 110 年 1 月 1 日起至 110 年 12 月 31 日止。

拾貳、所需經費：由本校相關經費項下支應。

## 拾參、倫理責任

本校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制定與實施，應確保同仁不會因推介接受治療、諮商等個人的問題而影響其工作、陞遷及考績等相關權益。

### 三、依據本校員工協助方案資料保存及調閱作業規定：

#### (一)資料保存：

- 1、協談服務相關資料由本校列為機密文件處理，相關輔導資訊揭露需取得本校同仁(以下稱當事人)之同意方能向必要對象揭露，需通報之個案則不在此限。
- 2、受輔當事人應以一案一卷方式，落實個案資料列冊管理，相關資料自當事人接受協談服務之日起 10 年後由本校銷毀。

#### (二)資料調閱：

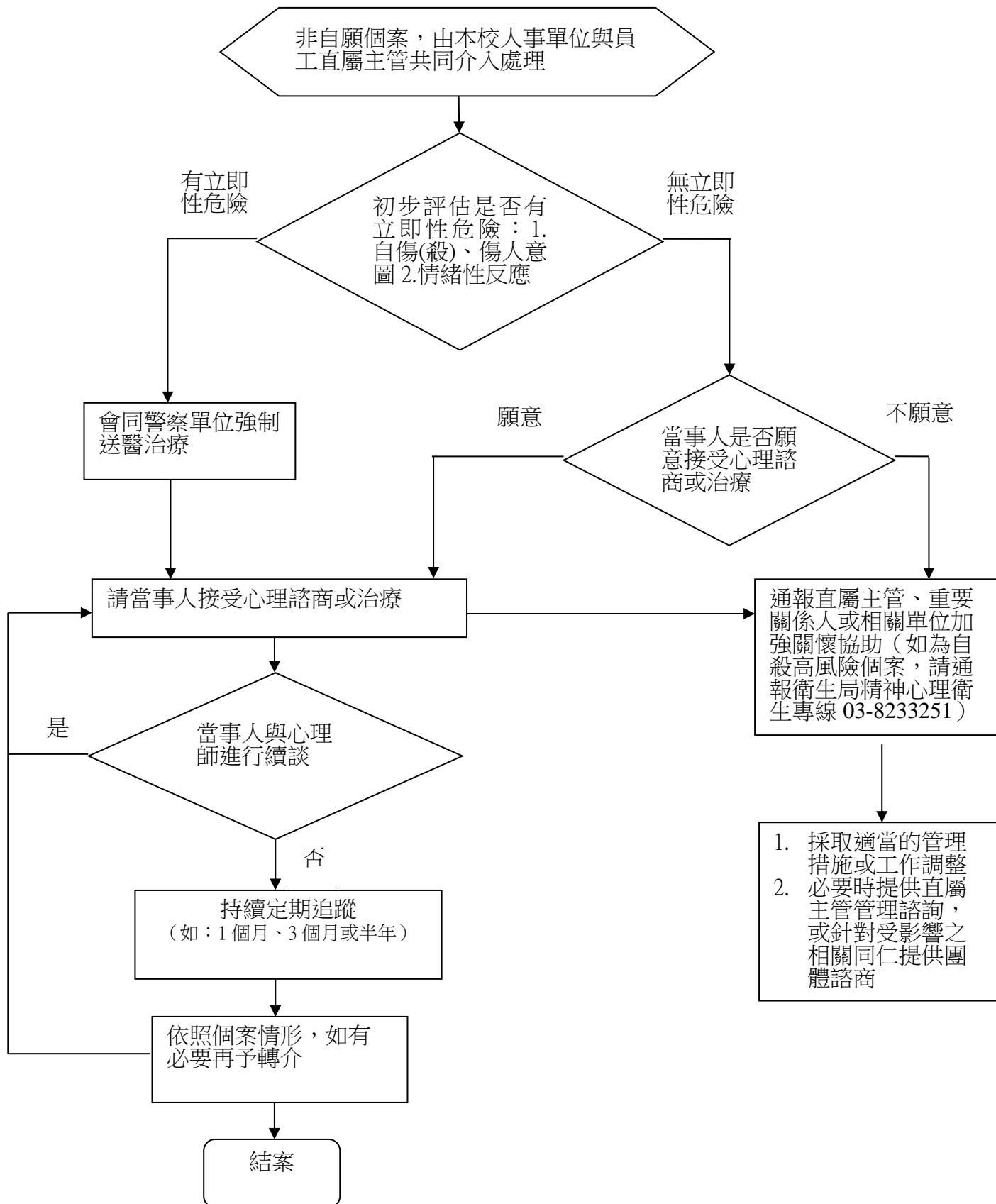
- 1、本人查閱:當事人有權查看其協談紀錄，保管單位不得拒絕，但有對其產生誤導或不利影響之虞者，不在此限。
- 2、合法監護人查閱:合法監護人或合法第三責任者要求查看當事人之協談紀錄時，應先瞭解其動機，評估當事人之最佳利益，並徵得當事人書面同意。
- 3、其他:其他單位或人員要求查閱當事人協談紀錄時，不得提供，但經當事人同意或有下列情形者，不在此限：
  - (1) 法律明文規定。
  - (2) 為免除當事人之生命、身體、自由或財產上之危險。
  - (3) 為防止他人權益受重大危害。

#### 拾肆、附則

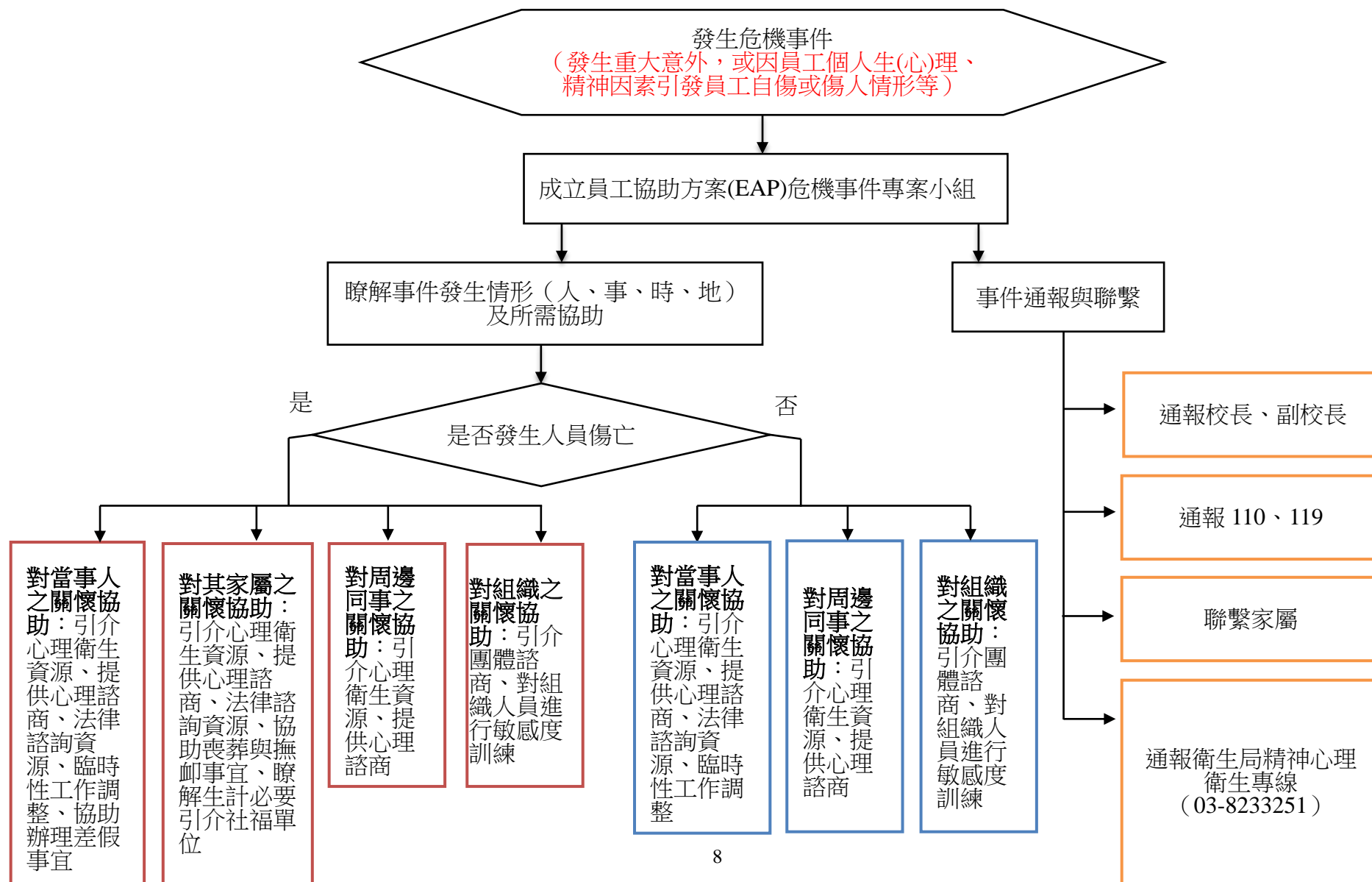
- 一、各單位同仁如需於辦公時間使用本方案各項服務，應依相關請假規定辦理請假事宜。
- 二、推動本方案業務著有績效之人員，得酌予獎勵且列入年終考績之參考。

拾伍、本計畫陳請校長核可後實施，並依實際需要修正之。

# 國立東華大學非自願個案處理流程



# 國立東華大學危機個案處理流程





國立東華大學員工協助方案資源一覽表

諮詢項目	服務內容	提供服務機關（單位）及諮詢專線
心理諮詢	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服務	<ul style="list-style-type: none"> <li>●本校員工個別諮詢服務：同仁如有個別諮詢需求得以電子郵件方式逕寄員工協助方案專屬信箱 apple0319@gms.ndhu.edu.tw，將以密件方式送請心理諮商輔導中心安排協談，並依本校教職員工協談服務作業規定辦理。</li> <li>●花蓮縣衛生局社區心理衛生中心：「特約心理師免費諮詢服務」               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 預約專線：03-8351885</li> <li>2. 諮詢時間及諮詢地點：花蓮縣衛生局心理健康網-訊息廣場-最新活動-線上預約「心理諮詢」服務 http://mh.hlshb.gov.tw/circulatedview.php?menu=2552&amp;typeid=2553&amp;circulated_id=50</li> </ol> </li> <li>●社團法人花蓮縣生命線協會：1995</li> <li>●張老師中心(宜蘭市民權新路 102 號 5 樓)：               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 諮詢電話：1980 轉 14 (每週一至週六晚上 7:00-9:00、每周三、五、六下午 2:00-5:00)</li> <li>2. 預約面談：03-9353411 轉 35 (上班日 8:30-12:00、13:30-18:00)</li> </ol> </li> </ul>
法律諮詢	包括公務上面臨的法律問題、車禍、債務、遺產、婚姻、衝突等	<ul style="list-style-type: none"> <li>●本校兼任法律顧問李蒼棟律師諮詢電話：03-9320660、電子郵件信箱：iu6922@yahoo.com.tw</li> <li>●花蓮縣政府免費法律諮詢服務資訊：               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 北區：花蓮縣政府馬上辦中心：03-8232050 (每週三上午 10:00-12:00)</li> <li>2. 南區：請先向法律扶助基金會花蓮分會預約面談諮詢 (電話：03-8222128)，面談時間、地點：每週五下午 13:30-15:30 花蓮縣政府南區服務中心(電話：03-8980561)</li> </ol> </li> <li>●法律扶助基金會花蓮分會：03-8222128 (每週二上午 9:00-12:00；每週三、四下午 2:00-5:00) 請先電話預約面談諮詢 (花蓮市順興路 12-1 號)</li> </ul>
財務諮詢	稅務處理、債務處理、保險規劃等諮詢服務	<ul style="list-style-type: none"> <li>●國民旅遊卡特約銀行(玉山銀行)諮詢服務電話：02-55781383</li> <li>●提供稅務問題諮詢服務 (花蓮縣地方稅務局)               <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 諮詢服務電話：03-8226121、免費服務專線：0800-386969</li> <li>2. 服務網址：<a href="http://www.hltb.gov.tw/">http://www.hltb.gov.tw/</a></li> </ol> </li> </ul>
醫療保健諮詢	包括飲食營養、運動保健、用藥安全、健康檢查評估建議、各項衛教等諮詢服務	<ul style="list-style-type: none"> <li>●花蓮縣衛生局提供諮詢服務，項目：戒菸、母乳哺育、減重、食品安全、防疫 諮詢電話：03-8227141(說明諮詢項目後由總機轉專人)</li> <li>●「KingNet 國家網路醫藥」 (<a href="http://www.kingnet.com.tw/">http://www.kingnet.com.tw/</a>) 提供免費醫療諮詢服務</li> <li>●「簡式健康表」線上檢測：行政院衛生福利部國民健康署「健康九九網站」之「簡式健康表」評量 (<a href="http://health99.hpa.gov.tw/OnlinkHealth/Quiz_Bsrs-5.aspx">http://health99.hpa.gov.tw/OnlinkHealth/Quiz_Bsrs-5.aspx</a>)</li> </ul>

其他 諮詢	子女托育	<ul style="list-style-type: none"> <li>●本校附設實驗國民小學附設幼兒園： 網址 <a href="http://ndhukids.tw.class.uschoolnet.com/">http://ndhukids.tw.class.uschoolnet.com/</a></li> <li>●本校附設花蓮縣私立實驗幼兒園： 網址 <a href="http://www.ndhuk.ndhu.edu.tw/bin/home.php">http://www.ndhuk.ndhu.edu.tw/bin/home.php</a></li> </ul>
	家庭教育	<ul style="list-style-type: none"> <li>●全國家庭教育諮詢專線：4128185（手機請加 02） 網址：<a href="https://moe.familyedu.moe.gov.tw/">https://moe.familyedu.moe.gov.tw/</a></li> </ul>

# 國立東華大學教職員工協談服務作業規定

- 一、依據：國立東華大學(以下簡稱本校)推動員工協助方案實施計畫。
- 二、服務對象：本校教職員工、駐衛警、校務基金僱用人員。
- 三、協談服務範圍：
  - (一) 工作職場問題之協談服務：包含職場人際關係、壓力調適之處理及促進同事間之和諧與合作等。
  - (二) 生活及心理健康問題之協談服務：包含情緒困擾、家庭變故或失和、感情困擾、生涯各階段重大危機等問題之輔導協助。
  - (三) 提供心理輔導相關管道之資源訊息、心理測驗與解釋、及心理圖書介紹等，以供同仁選擇運用。
- 四、實施方式：
  - (一) 協談服務以面談為主，同仁申請協談服務，應填妥申請表(如附件1)以電子郵件方式逕寄員工協助方案專屬信箱([apple0319@gms.ndhu.edu.tw](mailto:apple0319@gms.ndhu.edu.tw))約定協談時間。
  - (二) 協談時間：每人每次以 50 分鐘為限，每人每年申請次數以 6 次為原則。
  - (三) 協談服務由本校人事室以密件方式洽請心理諮商輔導中心預約協談。
  - (四) 心理諮商輔導中心安排兼任心理師協助當事人釐清問題及期待，並作成「協談服務評估表」(如附件2)以回饋當事人及本校，當事人則應填寫「協談服務滿意度調查表」(如附件3)供本校評估推動本業務之參考。
  - (五) 取消協談：若因故無法前往，請至遲於協談前一天以電子郵件方式逕寄員工協助方案專屬信箱([apple0319@gms.ndhu.edu.tw](mailto:apple0319@gms.ndhu.edu.tw))取消。
  - (六) 終止協談：同仁於協談過程中，得要求終止協談。
- 五、本協談服務不收取任何費用。
- 六、輔導人員及協助辦理行政人員提供相關服務時，除法律另有規定者外，應遵守相關專業倫理，採隱密、不公開方式進行，且不得將當事人之相關資料外洩，以維護當事人之權益。
- 七、各單位同仁如於辦公時間離開工作場所接受協談服務，應依相關請假規則之規定，辦理請假事宜。
- 八、本作業規定簽請校長核定後實施。

## 國立東華大學員工協助方案協談服務申請表

編號：

填表日期： 年 月 日

任職單位		職稱	
姓名		性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女
聯絡電話	公： 手機：	電子信箱	
問題陳述 (簡述)			
<p>附註：</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. 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 <a href="mailto:apple0319@gms.ndhu.edu.tw">apple0319@gms.ndhu.edu.tw</a>，將以密件處理。</li> <li>2. 申請者上班時間接受諮詢輔導，應依請假規則規定辦理請假事宜。</li> <li>3. 本案資料均依相關法令及專業倫理予以保密及保存，敬請放心。</li> </ol>			
<p>接 案 人 員 意 見 (由人事人員或專責單位填寫)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 案號：</li> <li>2. 轉介之諮商心理師：</li> <li>3. 協談時間：</li> <li>4. 協談地點：</li> <li>5. 補充說明：</li> </ol>		
<p>後續追蹤情形 (由人事人員或專責單位填寫)</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. 追蹤時間：</li> <li>2. 追蹤情形：</li> </ol>		



# 國立東華大學員工協助方案協談服務滿意度調查表

親愛的夥伴，您好：

為了讓本校員工協談服務更臻完善，請您抽空填寫這份意見，作為本業務日後改進之參考，感謝您的參與及寶貴的意見，並祝您生活、工作順心，謝謝！

人事室 敬啟

## 一、您的基本資料

1. 性別：男女
2. 本次諮商心理師姓名：\_\_\_\_\_
3. 您接受協談共計：\_\_\_次
4. 協談時間： 年 月 日至 年 月 日

## 二、下列問題請您依「是」、「否」的程度勾選

下列問題請您依實際的感受程度勾選：	否 1	2	3	4	是 5
01. 您在諮詢過程中用心參與和投入	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
02. 您覺得協談能降低您對問題的焦慮、不安與擔心	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
03. 您覺得在協談中得到了支持與鼓勵	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
04. 您覺得協談能增加我解決問題的信念	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
05. 您覺得協談後能降低問題對生活上的影響	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
06. 您覺得協談後能降低問題對工作上的影響	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
07. 您覺得諮商師能了解我的心情感受	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
08. 您覺得諮商師能了解我的問題癥結	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
09. 協談後，您對問題有更清楚的了解	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
10. 您滿意本校員工諮詢輔導機制	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
11. 您贊成本校繼續提供本項協談服務	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>	<input type="checkbox"/>
12. 您覺得對協談過程中對個人最大的幫助是什麼？					
13. 其他建議：					

填表日期： 年 月 日