

# 高雄市政府 114 年員工協助方案「並肩行·築溫暖」實施計畫

114 年 2 月 20 日高市府人企字第 11430175600 號書函

## 壹、依據

- 一、行政院所屬及地方機關學校員工協助方案。
- 二、高雄市政府暨所屬機關學校員工協助方案。
- 三、113 年度本府員工協助方案(以下簡稱 EAP)檢討會議決議及 114 年檢視作業事項。

## 貳、目的

發現並協助員工解決可能影響工作效能的個人問題(包括健康、婚姻、家庭、財務、法律、情緒等)及協助組織處理可能影響生產力的相關議題，進而提高團隊凝聚力及整體發展競爭力。

## 參、任務目標

- 一、依據不同性別、族群及分眾需求，發展多元關懷措施，提升性別平等意識，並打造健康、醫療與照顧多面向的性別友善職場環境。
- 二、協助員工運用身心健康測驗工具，強化健康自主管理能力，並引導建立健康互助的生活理念。透過提升自我覺察、培養同理心及鼓勵主動關懷，營造具組織支持氛圍的合理友善職場。
- 三、推動團隊合作，建構人人皆為關照員(關懷同仁、照應需求)的網絡連結理念，鼓勵關心同仁、回應需求，並共同傳播職場正向能量。

肆、服務對象：本府所屬各機關學校全體員工。

伍、辦理時程：114 年 1 月 1 日至 114 年 12 月 31 日止。

## 陸、工作項目

### 一、瞭解需求

(一)運作方式：透過員工需求調查、滿意度調查、常見員工問題、研習(活動)回饋、交流意見信箱等資訊，結合關懷機制及心理專業機構合作廠商年度報告，並於推動前後瞭解並結合管理方意見，以及針對業務性質特殊族群及高關懷對象於組織整體凝聚互動表現及工作績效等綜合分析需求，以作為推動方案重要參據。

(二)預期效應：符合需求與管理效能，提供在地、適性及客製化協助。

## 二、組織運作經營方案

### (一)員工協助方案工作圈

- 1、運作方式：為提供符合員工及組織需求之 EAP，透過工作圈集思廣益、盤點及整合機關相關內外部資源，規劃多元 EAP 服務或宣導方式，並隨時檢視及檢討推動效益，據以精進。
- 2、預期效益：以工作圈結合本府關懷機制之方式，共同規劃並推展本府員工協助方案。

### (二)本府內部關懷工作團隊

#### 1、人員組成：

各機關籌組內部關懷工作團隊，結合推動單位及機關各單位具主動、溫暖關懷特質之主管或非主管人員組成，且設有團隊召集人及關照員(關心同仁、照應需求)(如圖一)：

(1)團隊召集人由高階主管擔任。

(2)推選至少 1 名關照員負責將本府現有關懷知能、技巧、EAP 相關資源提供機關學校同仁或內部關懷工作團隊宣導及運用。

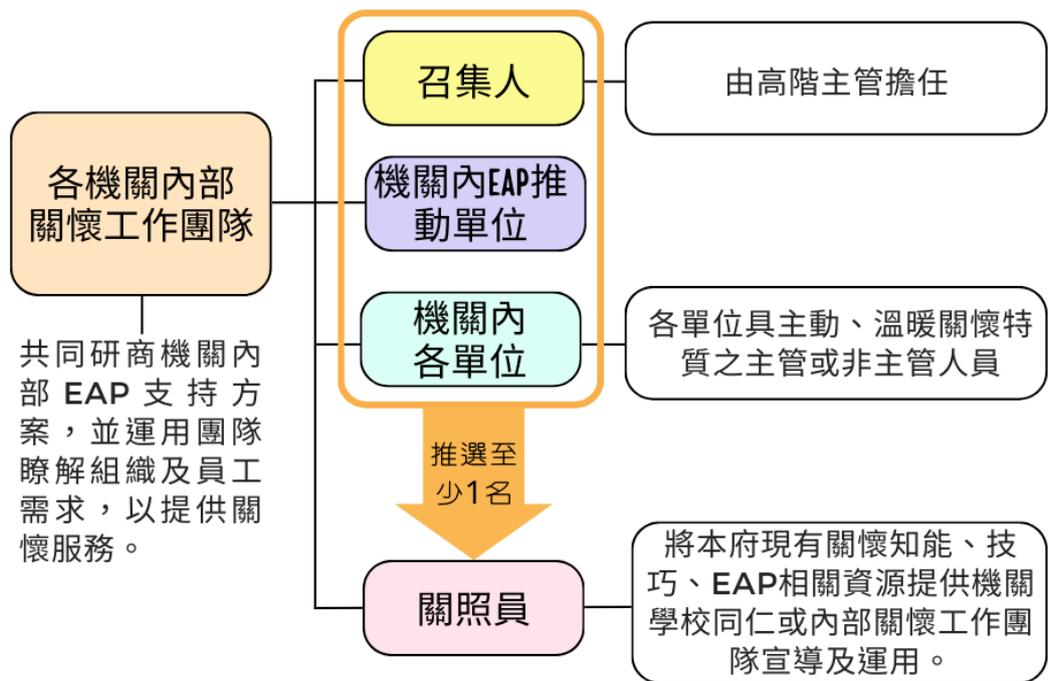
#### 2、運作方式：

(1)藉由關懷團隊合作平台，辦理教育訓練、提供資源及進行團隊間實務案例分享等交流聯繫活動。另為提升關照員對於 EAP 資源之熟悉度，建立 EAP 合作平台，透過網路社群向關照員廣泛傳遞各項資源。

(2)提供 EAP 支援手冊、關懷職場實務攻略手冊、教育訓練(實體及數位)、實務案例探討工作坊等培力措施，精進敏感度、陪伴與轉介等助人技巧。

(3)共同研商機關內部 EAP 支持方案並運用團隊瞭解員工需求、組織及管理面潛在問題、主動發掘問題，以提供關懷服務，必要時得組成跨機關關懷工作團隊共同交流研討。

- 3、預期效益：擔任機關內部溝通橋樑、預防職場霸凌及建構性別友善職場環境，初步排解同仁負面情緒，並針對機關職場實際需求，提供 EAP 資源及陪伴、轉介服務。



圖一

(三)各機關運作策略(如表一)

表一

| 策略/步驟   | 規劃方式  |
|---------|---|
| 1. 團隊行動 | 各機關推動員工協助方案，應組成內部關懷工作團隊，由機關內主管及同仁共同研討構思 EAP 措施，以符合機關組織文化及員工所需。  |
| 2. 團隊合作 | 各機關可相互合作，共同組織跨機關工作團隊，以具備相同需求或特性之機關一起提供 EAP 服務措施。  |
| 3. 需求評估 | 以問卷調查或評估性別、年齡、工作性質及常見員工問題等參數比較其趨勢，統計分析後針對同仁多數需求再深入訪談，取得第一線成員回饋意見並找出特殊族群及潛在需求，融入機關首長及單位主管意見，俾利執行內容符合組織與個人需求。             |
| 4. 方案訂定 | 各機關除依據本計畫服務內容所提供一般性服務，應依據需求調查後結果或組織危機突發事件提具客製化服務，擬定員工協助方案服務計畫。  |
| 5. 宣傳推廣 | 應分為普遍宣傳及重點性宣傳，普遍宣傳分為基層同仁與分眾之不同宣傳內容與方式，前者應著重於提供員工協助資訊、轉介方案與組織適應宣導內容；後者為因應個別化，提出專屬宣導。重點性宣傳則應依據調查所歸納的特殊族群訂定宣導方案，屬更深入的宣導模式。 |

| 策略/步驟   | 規劃方式  |
|---------|---|
| 6. 成就支持 | 內部關懷工作團隊應積極尋求機關首長支持，提供執行策略與成果予首長，俾融入首長意見以提升後續成效。  |
| 7. 檢討回饋 | 內部關懷工作團隊應不定期或固定每季討論執行成果，檢討各種回饋建議，即時修正或提供創新方案。針對特殊族群，應個別訪談追蹤滿意程度，尤其滿意度低者應加強瞭解，以落實員工協助方案服務宗旨。 |

### 三、全面傳輸導入方案

#### (一) 全員知悉

本府全體人事夥伴投入宣導，透過安心小卡、電子書、EAP 短片、電子郵件、海報、刊物、跑馬燈、

EAP 宣導品等多元媒介，或運用主管會報、新進人員座談會等集會演講或社團、機關辦理活動場合，宣導員工協助方案及本市各種協助管道資源。

#### (二) 促進全員參與

1、辦理宣導及活動導入，務必關注機關每位員工處境、訊息接收度、服務措施參與力，運用各類管道及技巧，促進全員均享有知悉及參與權利，並得透過各類文康活動(如點心製作、手工皂 DIY、園藝製作、繪畫、芳香精油紓壓等)中融入心理健康與 EAP 課程，提升同仁參與度。

2、應建立 EAP 具溫暖、支持、可信賴等形象，以提升同仁使用 EAP 服務之意願。

#### (三) 機關首長與主管人員支持認同

運用多元推廣方式爭取機關首長及單位主管支持，結合首長理念及融合組織文化訂定相關 EAP 措施，帶領團隊共同推廣 EAP 健康促進活動。

#### (四) 分眾性導入

1、新進人員（包含初任及調任新職務等）：瞭解新進人員面臨之各項挑戰及需求(如從學校轉換到工作或新的工作類型、原有社會支援網絡喪失或改變、職涯成長壓力)，提供相應資源與關懷行動：

(1) 實施就地生活化職場關懷措施，並輔以資深職場導師、內部師資等培訓模式及數位宣導媒材，協助快速融入工作環境。

- (2) 提供新進人員服務機關組織文化特性及習慣，使新進人員較快掌握處事眉角，適應內部狀態、減輕職場壓力。
  - (3) 另建立多元表達需求管道(如線上諮詢)，提供新進人員發聲機會，以利發展適切關懷措施。
  - (4) 展現支持員工身心健康之機關組織文化，例如針對新進人員辦理自我身心照顧訓練課程、機關首長或單位主管鼓勵員工依需求休假，或親身體驗心理健康支持資源等。
- 2、 即將退休人員:主動關心退休後生活規劃與情緒，針對中高齡族群辦理職務健檢並安排健康檢查，提供健康維護措施；另對於即將退休人員辦理關懷講座，如退休生涯規劃、退休理財、身體保健、長期照顧服務資源運用等相關課程，推動公務同仁落實自主性健康管理。
  - 3、 生涯轉變人員(婚、喪、生育等):依性別、生理及家庭結構改變，於協助差假或補助申請的同時，提供適合之服務資源，如關懷輔導、環境空間、工作與生活平衡方案訊息宣導等。規劃親子教養、婚姻情感經營及家庭照顧者關懷措施，並提供親職溝通、工作與照顧分配、孕期保養、時間管理及紓壓等措施。
  - 4、 多元性別：針對多元性別族群提供相關之心理支持資源，並建立符合性別認同之環境空間(如廁所、更衣室、休息室等)，另可透過訓練課程及宣導等方式構築員工性別意識。
  - 5、 身心障礙人員：透過關懷工作團隊導入 EAP 資源，主動視需求進行工作環境改善、職務再設計方案，並提供適當輔具，協助並減少工作適應問題，提升基礎概念以正確認識自身需求及價值，另建立同仁對於身心障礙人員正確認知，有助於身心障礙人員適當表達需求。
  - 6、 主管人員：提供敏感度、同理心、衝突管理、團隊領導、危機應變等教育訓練，強化主管組織角色定位認知及應發揮的功能，進而促進覺察及瞭解同仁差異化需求(如主管與非主管、不同性別、身心障礙同仁等)，並適當回應同仁、適時協助激發同仁潛能。
  - 7、 職場上不法侵害當事人(職場霸凌、性騷擾等)：
    - (1) 關懷工作團隊運用多元方式宣導合理友善職場觀念、職場上不法侵害相關規範、申訴管道、各項心理支持資源。

- (2) 針對主管、各類型同仁、承辦人員辦理職場上不法侵害規範、預防措施、案件處理流程、實務案例及當事人責任等訓練課程，另提供同理心訓練、溝通技巧、自我保護的心理建設技巧、創傷後身心調適方式及承辦案件同仁壓力管理等職場關懷課程。
- (3) 遇有申訴案件時，應儘速掌握並尋求外部專家學者協助，以正確措施進行危機處理，保障當事人權益，且積極提供當事人相關諮詢、醫療或心理諮商、社會福利資源等必要資源及服務，另依當事人及機關需求，適時提供團體諮詢(商)服務，或導入外部專業資源進行員工工作輔導晤談。
- (4) 申訴案件處理後，積極瞭解當事人需求，提供 EAP 相關資源及服務，並持續追蹤、關懷該等人員工作適應、生理及心理狀態。
- (5) 定期檢核或檢討上述服務及申訴管道是否暢通，並滾動精進職場上不法侵害相關規範，俾符機關及同仁實際需求。

#### 8、其他：

- (1) 績效改善：篩選考績連續 3 年乙等、受懲處(懲戒)、法院扣薪及降調職務人員，規劃適合的服務資源並協助主管運用，以提升員工平時表現績效及工作生活平衡。
- (2) 依機關特性採行相應 EAP 措施：如警察、消防單位因體制較特殊，執行任務風險、工作壓力也較一般機關為重，得設置訓練專班課程，或利用會議、活動或訓練課程期間置入性宣導 EAP、健康自主管理等觀念。

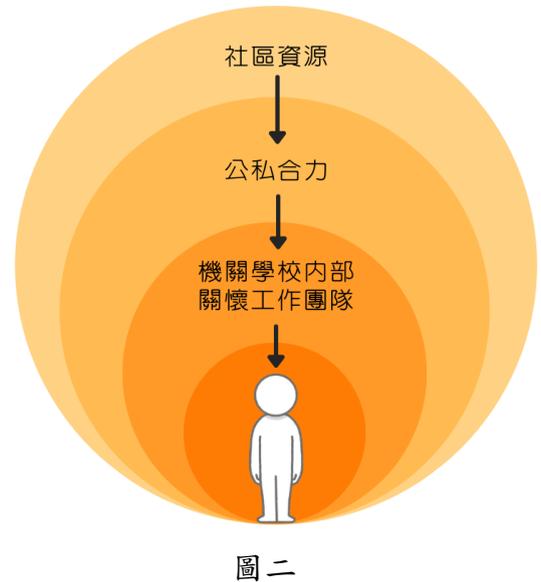
#### (五) 雲端推播-資源 TOP、幸福 UP

本府員工關懷網提供健康面、生活面、工作面及組織與管理面等有趣又充實小品文章，與影音、身心檢測小遊戲及整合服務措施，藉由先行上網瞭解個人需求與所需資源，提升生活品質及促進情緒舒緩。

### 柒、網絡支援方案

秉持與本府全體同仁共同攜手建立健康溫馨，以及合理友善職場之精神，由各機關學校內部建立關懷網絡，並與機關學校外部資源建立合作關係，最後持續提供同仁或機關學校各項外部專業資源，層層建立關懷網絡，給予有感的服務，接住同仁及機關學校的需求(如圖二)。

- 一、**內部網絡—各機關學校內部關懷工作團隊**：藉由機關學校內部同仁籌組內部關懷工作團隊，以團體合作之力量，相互協助、提供各項專業資源予周遭同仁，並逐步建構人人皆為關照員之網絡連結理念，照顧自我也關懷他人。
- 二、**整合外部與內部資源—公私合力**：與專業之機關(構)建立合作關係，提供本府各機關學校專業有力之後盾；穩定給予本府同仁多元專業之協助。
- 三、**外部網絡—社區資源**：政府部門及民間機構提供許多專業資源(如衛生福利部、本府衛生局社區心衛中心、自殺防治、精神衛生、心理衛生、法律諮詢、親子教養及長期照顧等)，形成穩固的網絡，盡可能接住每個人需求。透過持續宣導上開資源，使各機關學校及同仁運用專業協助，解決影響工作效能的個人問題，或組織生產力的相關議題。



## 捌、服務項目

### 一、本府 114 年員工心理諮商服務

#### (一)委託機構：

- 1、高雄市立凱旋醫院
- 2、好加在心理諮商所

#### (二)預約方式(以官方 Line、電子郵件方式預約者，請寫姓名、電話、服務機關、職稱、年齡、性別、主要問題簡述、方便電話初談的時間)：

##### 1、高雄市立凱旋醫院：

- (1)電話：07-7513171 轉 2227、2228
- (2)線上表單預約：<https://reurl.cc/4686WX>

##### 2、好加在心理諮商所：

- (1)電話：0975-733510、0965-833510
- (2)線上表單預約：<https://reurl.cc/04Knyk>
- (3)官方 Line：@haojazai
- (4)電子郵件：[haojazai@gmail.com](mailto:haojazai@gmail.com)

#### (三)提供之諮商服務

- 1、個人諮商服務：範圍涵括身心壓力、家庭、情感、人際溝通、生涯規劃、職場組織管理等面向。
- 2、攜眷諮商服務：於個人諮商服務範圍內，如經心理專業諮商服務人員評估有必要員工與其眷屬(眷屬最多 2 人)共同參加諮商，以個人諮商時數 2 小時計，並列入員工個人年度免費心理諮商時數。
- 3、團體諮商服務：組織變革管理、創傷壓力事件、績效改善、組織氣候分析、重建團隊士氣、焦點團體訪談等議題。

(四)申請服務條件(免費時數)

- 1、本府現職員工每年每人得申請個別諮商服務 6 小時。
- 2、本府各機關每年得申請團體諮商服務 6 小時。

(五)諮商場所：原則係以委託機構地址為主，另得視員工需求以通訊諮商方式進行。

(六)其他事項：

- 1、教育人員之心理諮商服務部分，請優先依本府教育局年度教師及教保人員諮商輔導支持服務計畫辦理。
- 2、受委託提供服務之心理諮商機構不會紀錄本府同仁之病歷，僅有會談紀錄，並放置檔案櫃妥善保存，到達規定年限後銷毀，高度保護同仁隱私。

## 二、員工諮詢(商)資源

(一)衛生局 AI 心靈會客室

「AI 心靈會客室」LINE 聊天室，針對精神、心理健康、菸害防治與社會安全等四大領域，提供雲端候診室心衛諮詢服務。

➤ [AI 心靈會客室連結](#)

(二)衛生局社區心衛中心服務資源

為提供近距離貼近民眾生活的心理健康服務，主要服務項目計有心理講座/活動、諮詢及諮商服務、資源轉介服務、支持服務、個案服務，另提供各分區聯絡資訊如表二：

表二

| 社區心衛中心各分區據點 |  |                               |                  |                   |              |
|-------------|--|-------------------------------|------------------|-------------------|--------------|
|             | 苓雅   | 岡山                            | 鳳山               | 林園                | 杉林           |
| 地點          | 苓雅區凱旋二路 132 號 2 樓  | 路竹區國昌路 86 巷 22 號(與路竹區衛生所合署辦公) | 鳳山區鳳頂路 225 號 2 樓 | 林園區林園北路 185 號 2 樓 | 杉林區大愛路 1 號   |
| 聯絡方式        | (07)713-1500   | (07)696-6602                  | (07)792-8608     | (07)716-8650      | (07)677-6030 |
| 備註          | ※如有心理問題需要諮詢，亦可撥打衛生福利部 24 小時免付費 1925 安心專線，上班時間可撥打衛生局心理諮詢專線 07-7161925，服務時段為週一至週五上午 8 時至 12 時；下午 13 時 30 分至 17 時 30 分。 |                               |                  |                   |              |

(三)高雄市心理衛生資源(可點選超連結)

(四)衛生福利部「15-45 歲青壯世代心理健康支持方案」

衛生福利部自 113 年 8 月 1 日起至 114 年 12 月 31 日推出「15-45 歲青壯世代心理健康支持方案」，提供 15-45 歲民眾有心理諮商需求者每人 3 次免費心理諮商，詳情得至該方案官網 (<https://sps.mohw.gov.tw/mhs>) 查閱。

(五)線上心理諮商核准機構

隨著網路及通信科技發展，心理諮商不再侷限於面對面實體諮商，衛生福利部提供合格可執行通訊心理諮商之專業機構名單資訊，各機關及同仁評估需求後，可自行選用合適之心理諮商服務方式。

➤ 各縣市心理師執行通訊心理諮商業務核准機構(可點選超連結)

(六)法律諮詢：本府行政中心提供免費法律諮詢服務。

(七)其他：整合本府資源提供免費法律諮詢、稅務理財、社福及長照諮詢等服務，以上資訊置於本府員工關懷網(需先登入 iKPD 人事服務網：[https://eap.kcg.gov.tw/tw/index.asp?au\\_id=203](https://eap.kcg.gov.tw/tw/index.asp?au_id=203))。

### 三、組織與管理面服務

(一)運作方式：發展同仁自我覺察問題並主動尋求協助、同事間相互關心給予支持、主管發覺下屬影響工作的癥兆、系統性分析員工所遇問題類型、導入外部專業資源協助組織進行員工工作輔導晤談，提供協助資源，建立友善工作職場環境。

- 1、運用「簡式健康量表」協助瞭解自身身心適應狀況，亦可由主管運用題項關懷同仁情況進行評估及協助。
  - 2、辦理「友善職場」課程：包括組織創新與風險管理、團隊建立與發展、績效領導、永續發展、職場上不法侵害案件處理及預防等議題。
  - 3、機關學校得聘請合格心理諮商機構或心理衛生醫療院所具專業證書及執業登記證明之心理師等專家，指導及協助機關學校進行員工工作輔導晤談(如附件一)。
- (二)預期效益：透過導入外部專業資源協助、主管體驗與實際使用本府員工協助方案資源和諮詢服務，以及 EAP 宣導資源、相關訓練課程，提升本府同仁及主管自我覺察及同理他人，並解決可能影響工作效能之相關問題；另依據主管方的回饋意見精進服務措施。

#### **四、工作面服務**

(一)運作方式：辦理多元研習課程(含線上數位課程)。

- 1、職能補給站：強化新進人員承辦業務知能及增強各機關人員公務運作能力等研習課程。
- 2、辦理「樂活職場」課程：
  - (1)專業知能系列：包括數位科技運用、專業提升、工作適應等議題。
  - (2)工作與生活平衡系列：包括退休生活規劃、公教志工一日體驗營及觀光旅遊等議題。

(二)預期效益：藉由多樣貌課程提升本府同仁工作面專業訓練及相關知能，並促進工作與生活平衡。

#### **五、生活面服務**

(一)運作方式：辦理多元研習課程及提供多面項服務。

- 1、生活便利店(點)：辦理生活照護、法律糾紛處理、財務規劃等研習活動；稅務線上申報服務。
- 2、辦理「快活人生」課程：
  - (1)社福系列：包括親子溝通、婚姻家庭及長照等議題。
  - (2)財務系列：包括理財規劃、財稅概念、兼顧職場等議題。

(3)法律系列：包括行政及實用法律、法制能力等議題。

(二)預期效益：透過一系列法律、理財及醫療保健課程增加同仁相關概念及知識，並整合社會資源提供同仁便捷使用。

## 六、健康面服務

(一)運作方式：辦理身心健康研習活動及提供醫療相關資源。

- 1、心情量體溫：各機關運用心情溫度計<sup>1</sup>或心理健康危險因子檢核表<sup>2</sup>，於相關課程、集會或定期辦公室巡迴協助同仁檢測，針對測驗分數超標者，由各機關 EAP 團隊進行關懷、轉介諮商與後續追蹤，並建議先由詢問睡眠狀況為關懷協助的起點。
- 2、多元健康促進活動或措施：以多元形式辦理健康促進活動，倡導合理友善職場及身心健康重要性，並宣導各項心理衛生資源(含社區心理衛生中心等相關憂鬱症及自殺防治識能宣導)。
- 3、辦理「慢活人生」課程：
  - (1)醫療保健系列：包括紓壓養身妙方、運動保健、休閒健康管理與飲食等議題。
  - (2)心理健康系列：包括人際溝通、情緒療癒、精神健康知能、壓力管理、創傷後身心調適、人事人員及第一線服務高壓族群之相關研習融入職場壓力調適等議題。
- 4、善用互動式影片：各機關運用本府製作之 EAP 系列課程等數位課程及數位動畫互動影片，宣導各項 EAP 資源及方案，提供同仁工作與生活平衡的需求。
- 5、自殺防治巡迴宣導：於各公開場合集會或課程辦理「幸福捕手-看聽轉牽走」巡迴宣導，將自殺防治概念推展至公務職場，強化本府同仁敏感度、心理健康初段之預防工作，並提升本府同仁對「自殺防治，人人有責」之重視，傳播職場正向能量。
- 6、運用本府衛生局(暨所屬院所)及相關機構之醫療資源，提供同仁所需諮詢服務；另與高雄市醫院及各區衛生所等醫事機構合作，辦理全民健保成人健檢定點服務，提供同仁便利之健檢服務。

---

<sup>1</sup> 得至本府「員工關懷網」/身心狀況測驗/自殺防治項下連結或手機下載 APP 使用。

<sup>2</sup> 得至本府「員工關懷網」/身心狀況測驗項下下載使用。

7、提供預防、診療職業傷病與健康諮詢等資源，協助本府同仁以健康身心投入工作。

(二)預期效益：以心情溫度計等前測措施早期發現同仁健康與身心壓力需求，策劃多元身心課程或服務，藉以增進本府同仁對身心靈健康之重視及敏感度。

## 玖、員工協助方案服務使用資料保密與保存

一、相關規定：個人資料保護法、心理師法及相關專業倫理規範。

二、資料管理措施：

(一)資料保密：

1、各項服務使用紀錄及求助者之個人資料不論為紙本或數位影音、電子檔案均應予以保密，除經當事人授權同意或配合法律程序外，不得無故洩漏。

2、落實資料列冊專卷、專案管理，完善維護當事人隱私及個人資料，紙本資料存放可上鎖之資料櫃，電子資料設定加密。

3、如有洩漏資料情事，應以維護當事人權益為最高準則，提出應變防護措施，並依相關規定查處洩密人員。

4、例外：

(1)有意圖自殺(傷)或危害他人之人身安全情況，則應予預警或為自殺防治通報。

(2)涉及刑法、家庭暴力防治法、性騷擾防治法、性侵害犯罪防治法、兒童及少年福利與權益保障法等，攸關法律責任須依法辦理事項。

(二)資料調閱：申請者需敘明理由、所需資料類別及資料使用目的，經審核後始得調閱並簽訂保密協議。如申請者非當事人，需先經當事人知悉及同意。

(三)合作廠商協力管理

1、本府對外徵求員工協助方案合作廠商，均要求廠商提出資料保密措施，作為評估合作之審議要項。

2、員工心理諮商受理人員應事先告知申請者權利與義務，諮商心理師在諮商前應再次告知諮商關係的性質、目的、過程、技術的運用、限制及損益等，以幫助當事人做決定，同時確認雙方接受相

同訊息。當事人有權要求更換諮商人員或隨時終止諮商關係，但諮商人員得與個案進行結案會談。

(四)資料保存：相關紀錄於 10 年後由本府各機關及合作廠商銷毀，惟如有其他法令規定，則從其規範。

**三、運用科技之注意事項：**運用科技提供 EAP 服務時，應顧及個案隱私並符合專業倫理要求，例如利用 AI 技術提供服務時，提醒使用者勿將個案基本資料洩漏，使用相關資料時，應去識別化，或與委外廠商簽訂保密條款等。

## 壹拾、個案(一般/非自願性/危機/高關懷)流程轉介及通報機制

### 一、一般個案處理流程(如附件二、三)：

- (一)問題發現系統：當事人申請員工協助方案處理，或透過相關人員(主管)轉介申請相關服務。
- (二)問題評估系統：由當事人或由相關人員(主管)與專責人員或委外機構直接聯繫進行初步洽談，並依個案初談情形提供服務，判斷是否運用內部資源予以協助解決，並視實際需求轉介外部免費或付費資源進行協助。
- (三)問題解決系統：心理諮商輔導、法律諮詢輔導、醫療諮詢輔導、財務諮詢輔導、管理諮詢輔導。

### 二、非自願性個案處理流程(如附件四)：

- (一)本府各機關依照自傷(殺)、傷人或嚴重情緒困擾等個案判斷是否有立即性危險，視情況另進行協助個案工作適應或評估調整工作內容可行性。
- (二)無立即性危險者，進一步聯繫當事人接受專業心理諮商意願，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，視當事人情況會同衛生單位與警察單位強制送醫，接受醫療協助及專業輔導，並安排專業心理諮商與持續追蹤。

### 三、危機個案處理流程(如附件五)：

- (一)單位主管與專業人員洽談，並運用心情溫度計或心理健康危險因子檢核表，進行危機評估判定與轉介諮商，瞭解事件發生情形，並充分告知其權利義務，給予所需協助。
- (二)協助當事人工作適應或評估調整工作內容可行性。
- (三)依危機程度進行緊急危機照護，並通報其他相關人員協助，安排專業心理諮商，持續至危機程度降低，並進行諮商會談。

#### 四、高關懷個案防護機制策略：

##### (一)第一階段-評估狀況，即時通報

首先進行員工關懷及工作輔導晤談，並運用心情溫度計或心理健康危險因子檢核表，以評估是否需要通知相關單位與轉介諮商，以建立危機預警通報機制，觀察通知相關單位並紀錄搜證，建立危機預警通報機制，並與家屬保持密切聯繫。

##### (二)第二階段-專業諮詢，研擬因應

運用本府 EAP 健康面、工作面、生活面及組織管理面之服務資源，並洽請本市專業心理機構提供諮商、諮詢及建議，開辦團體諮商、研習課程等，以建立正確認知及規劃整體性措施。

##### (三)第三階段-結合資源，攜手合作

結合本府 EAP 相關資源，共同協助員工職場適應事宜，並持續追蹤管理。

- 五、各機關如發生危機個案或非自願個案等特殊情事，由內部關懷工作團隊成員、當事人服務單位主管及人事主管進行關懷與協助，必要時得與安全及衛生防護小組研議處理方式與轉介諮商，集結組織力量協助處理。但於特殊且危急情況，各機關於討論階段得邀集外部專家學者訂定處理及協助方案，以避免傷害或影響擴大，保障當事人權益。

#### 壹拾壹、EAP 專家進場-檢討回饋機制方案

- 一、定期或不定期檢討本府員工協助方案執行情形(含方案內容是否切合多數同仁及主管需求、兼顧服務特殊族群、符合組織目的、服務知悉度、使用率、滿意度、離職率等)。
- 二、每年定期於本府心理健康促進及自殺防治會業務簡報，由本府各機關及心促會委員提問，共同研討增進身心靈健康與友善職場措施。

三、於當年度 12 月底檢討本府員工協助方案辦理情形，該年終檢討會由本府人事處處長擔任主持人，並邀請國內員工協助方案領域專家學者及本府一級機關及區公所人事主管代表共同研商討論。

#### 壹拾貳、推動績效檢核方案

本府人事處得邀集相關學者專家與人事人員代表，依據規劃、執行、檢核與行動改善查核辦理本府各機關員工協助方案實地訪查，協助各機關辦理推動事宜：

一、訪查對象：本府一級機關及區公所。

二、訪查指標：包含「瞭解需求與規劃方案」、「進行宣導與推廣」、「提供服務、成果與檢討回饋」、「發掘問題與因應作為」等四大評估構面，填報「高雄市政府各機關人事機構推動員工協助方案成效力評估表」。

三、訪查方式：本府人事處以書面審查各機關填報之「高雄市政府各機關人事機構推動員工協助方案成效力評估表」，必要時，進行實地訪視檢核推動成果。

#### 壹拾參、附則

一、本府各機關同仁如需於辦公時間使用本方案各項服務，請依「公務人員請假規則」規定，辦理請假事宜。

二、本府各機關內部關懷工作團隊得視年度執行情形及具體事蹟，覈實檢討辦理行政獎勵。

三、辦理本方案所需之經費由本府人事處及各機關相關經費項下支應。

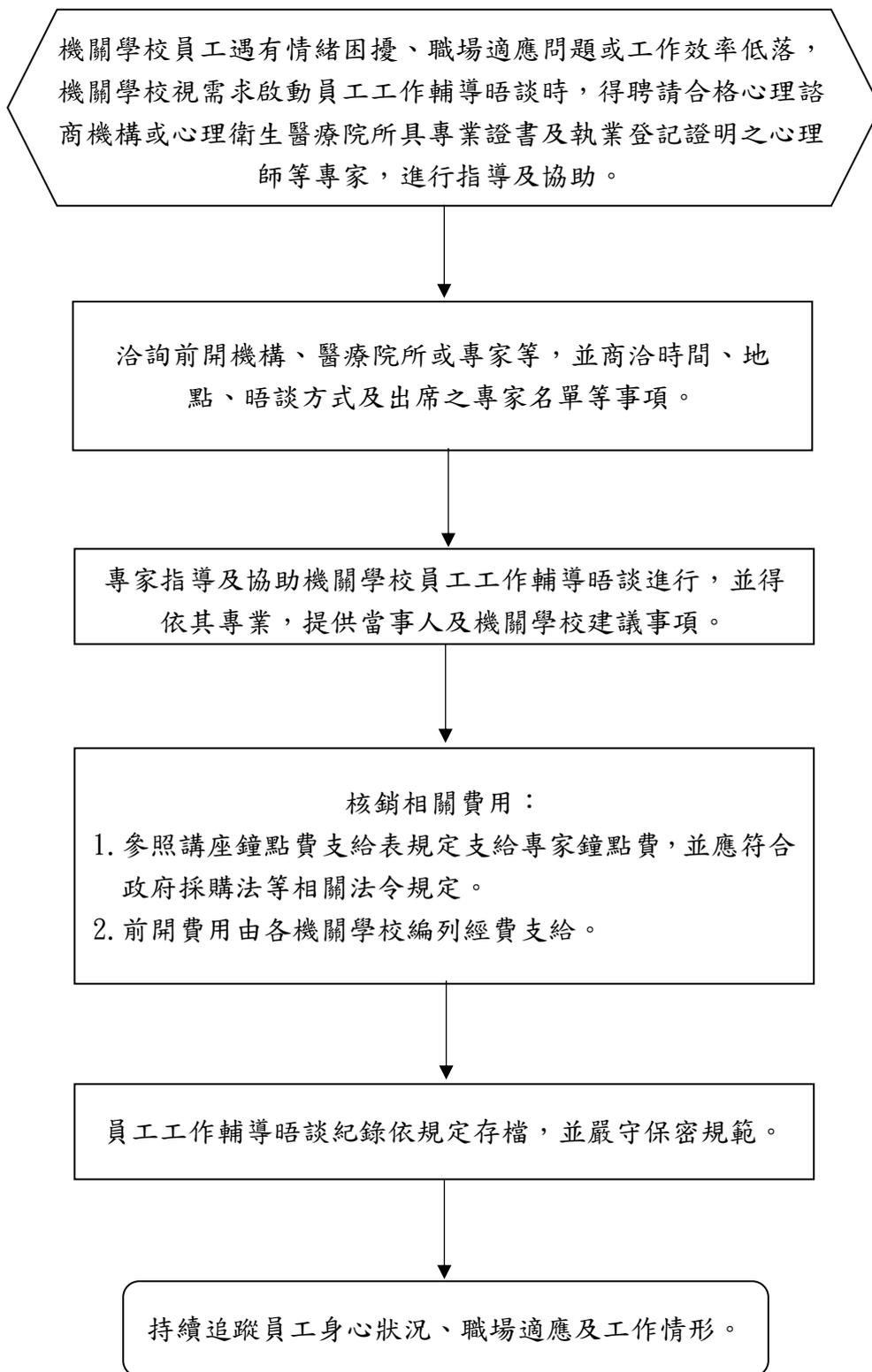
# 高雄市政府 114 年度預定開辦 EAP 相關研習課程一覽表

根據本府 EAP 需求調查與統整各面向 EAP 服務規劃，本府 114 年度預定開辦 EAP 相關研習課程如下表。

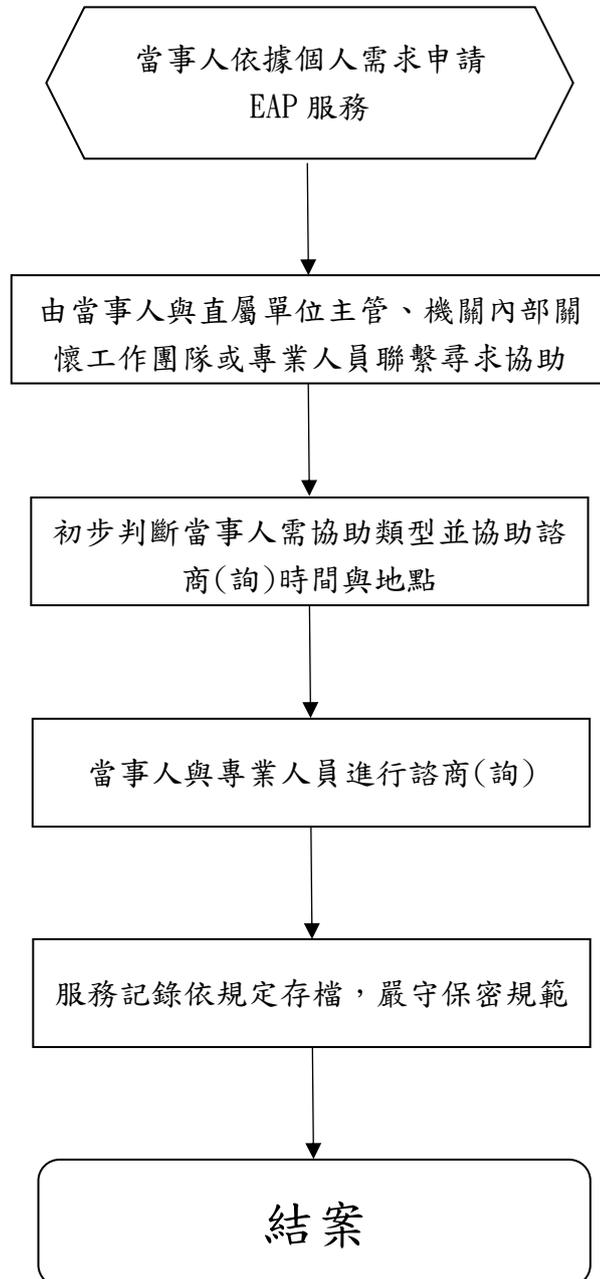
| 研習面向       | 授課類別   | 課程主要目標   |  |
|------------|--|--|--|
| 組織與<br>管理面 | 組織創新與<br>風險管理                                  | 1. 宏觀公務人員新視野，拓展新思維，提升行政服務格局。<br>2. 依據組織目標，設計各項創新流程，提升行政服務效能。<br>3. 明瞭政府風險管理作業理論，及風險管理實務操作。 |  |
|            | 團隊建立與<br>發展                                    | 1. 學習實用的溝通技巧與策略解決職場上跨世代溝通問題，<br>打造優質團隊。<br>2. 建立同仁領導、溝通及協調能力，並選擇用不同溝通方<br>法，學習團隊協調與問題解決。   |  |
|            | 績效領導   | 1. 提升主管人員組織管理能力。<br>2. 學習有效領導組織成員，針對業務變革採取適當處置，以<br>配合未來政策趨勢發展。                            |  |
|            | 永續發展   | 1. 配合淨零發展政策，瞭解台灣轉型策略及趨勢，強化市府<br>同仁推動淨零轉型能力。<br>2. 增進市府員工 ESG 與碳排放通識知能。                     |  |
|            | 職場上不法<br>侵害案件處<br>理及預防<br>(含職場霸<br>凌、性騷擾<br>等) |  | <b>實體課程：</b><br>1. 提升主管人員敏察性別與權力的運作，並覺察同仁需求及<br>困擾，以營造友善職場環境，防治職場上不法侵害。<br>2. 提供同理心訓練和溝通技巧，並讓同仁學習如何提供情感<br>支持，另提供諮詢及轉介資源等友善服務扶助措施相關實<br>務知能。<br>3. 強化職場上不法侵害案件承辦人員處理申訴案件作業與技<br>巧，以及學習如何調適身心及壓力管理，以因應申訴案件<br>處理之身心壓力。<br>4. 建立本府同仁職場上不法侵害防治觀念及相關規範，並瞭<br>解主管與當事人之責任、以及遭遇職場上不法侵害之救濟<br>等相關實務案例作法。 |
|            |  |  | <b>數位課程：</b><br>透過「職場霸凌防治及處理(A)－定義篇」、「職場霸凌防治<br>及處理(B)－預防篇」、「職場霸凌防治及處理(C)－責任與<br>救濟篇」、「職場霸凌防治及處理實務案例研習」、「性騷<br>擾調查實務探討(A)－接獲性騷擾申訴應變作為」、「性騷擾<br>調查實務探討(B)－性平三法適用範圍」、「性騷擾調查實務<br>探討(C)－性騷實務案例分享」及「職涯非懸崖－共創多元、<br>公平、共融的友善職場」等數位學習課程，使本府同仁不受  |

| 研習面向 | 授課類別       | 課程主要目標  |
|------|------------|---|
|      |            | 空間限制，獲取職場上不法侵害預防、申訴救濟及相關諮詢、轉介資源。  |
| 工作面  | 數位科技運用     | 1. 培養具備運用資通訊科技進行公共問題解決之能力。<br>2. 瞭解當前政府治理之趨勢與內涵、不同領域之數位服務創新作法。<br>3. 增進對智慧科技發展的瞭解，並設計規劃如何於公部門體系中運用人工智慧，以提升行政效率。           |
|      | 專業知能       | 針對本府員工業務需要，提供定期或不定期之訓練課程，以增進員工專業知能，並符外在環境變化及組織內部需求。   |
|      | 職場適應       | 1. 建立新進人員業務處理及職場適應力。<br>2. 發展同仁面臨壓力或困境時能自我覺察、情緒管理與調適之技巧。  |
|      | 生涯規劃       | 1. 協助同仁思考並實現退休後第二生涯的規劃。<br>2. 提升同仁對銀髮照護資源之瞭解。   |
|      | 工作生活平衡     | 1. 透過自我瞭解與覺察，建立同理心，增進職場適應及人際互動能力，以提升工作運作順暢度。<br>2. 運用同理心技巧進行溝通與關懷。<br>3. 透過各式文康活動(如點心製作、手工皂 DIY 等)，協助員工紓壓，並體認工作與生活平衡之重要性。 |
| 生活面  | 社福諮詢       | 1. 提升在面對家庭關係溝通與情緒表達技巧的認識，並促進與家人互動間的和諧。<br>2. 提升同仁對銀髮照護資源瞭解，並列舉現行長照策略及社區關懷據點設施。  |
|      | 財務諮詢       | 協助同仁妥善規劃理財，保障經濟生活無煩惱。   |
|      | 法律諮詢       | 瞭解工作上可能遇到之法律問題及各式生活法律案件中的法律意涵和責任歸屬，進而學習如何防止觸法及遠離糾紛。   |
| 健康面  | 醫療保健       | 提供本府員工各式專業之身體保健方式及醫療資源，協助同仁照護身體健康。  |
|      | 心理健康       | 1. 透過提供多元紓壓方式及專業心理衛生資源，協助同仁照護自身心理健康。<br>2. 學習面對危機或重大壓力事件之自我照顧、情緒及壓力管理，俾以健康身心投入工作。   |
|      | 身心健康促進數位學習 | 藉由本府製作線上學習課程「愛與被愛-友善他人與善待自我」、「與周公約在夢鄉-睡眠品質管理」、「自我成長及情緒照顧」、「關懷他人及溝通技巧」等，協助同仁建立自我健康管理以及健康互助觀念。                              |

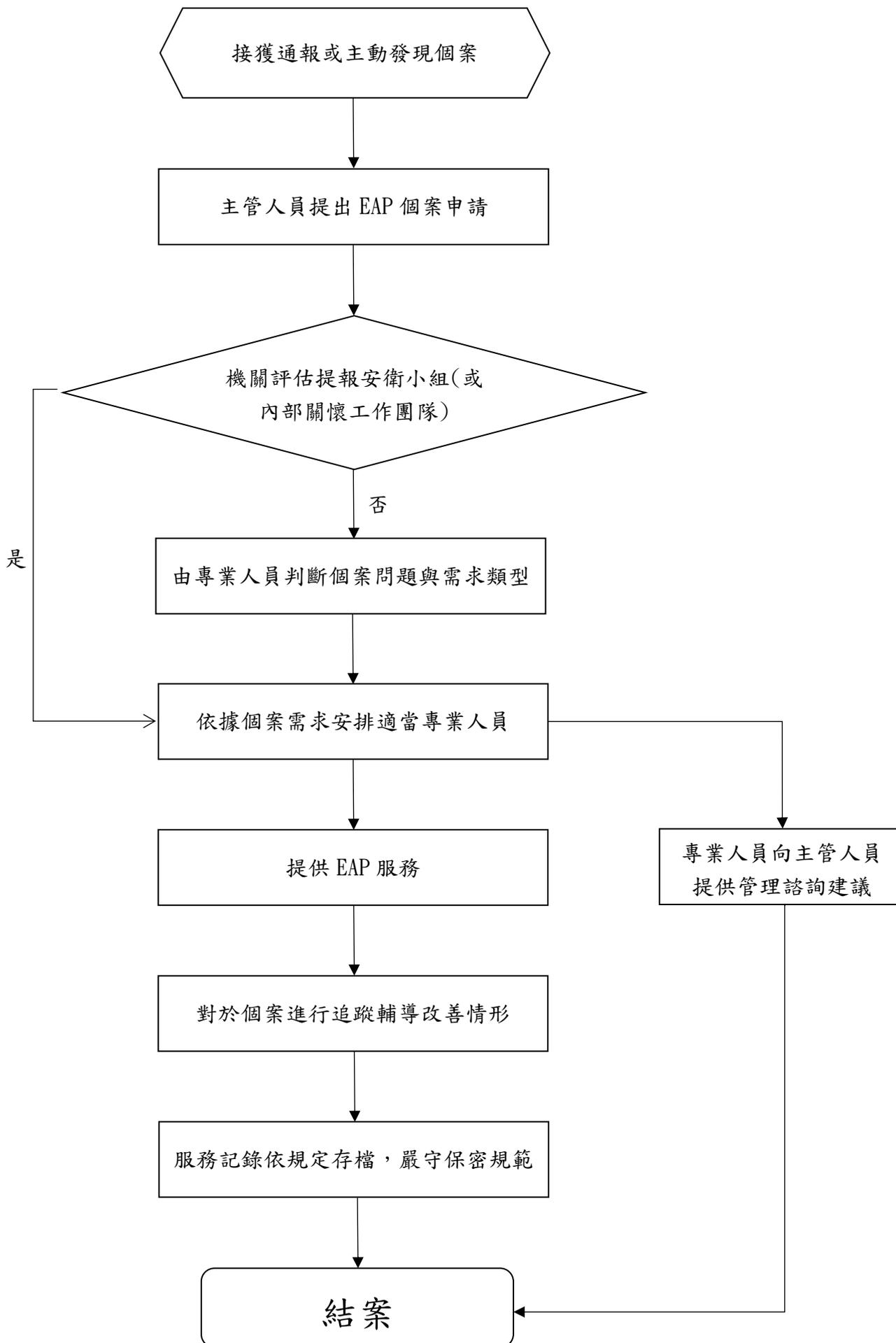
## 高雄市政府員工協助方案—各機關學校員工工作輔導晤談 導入外部專業資源流程

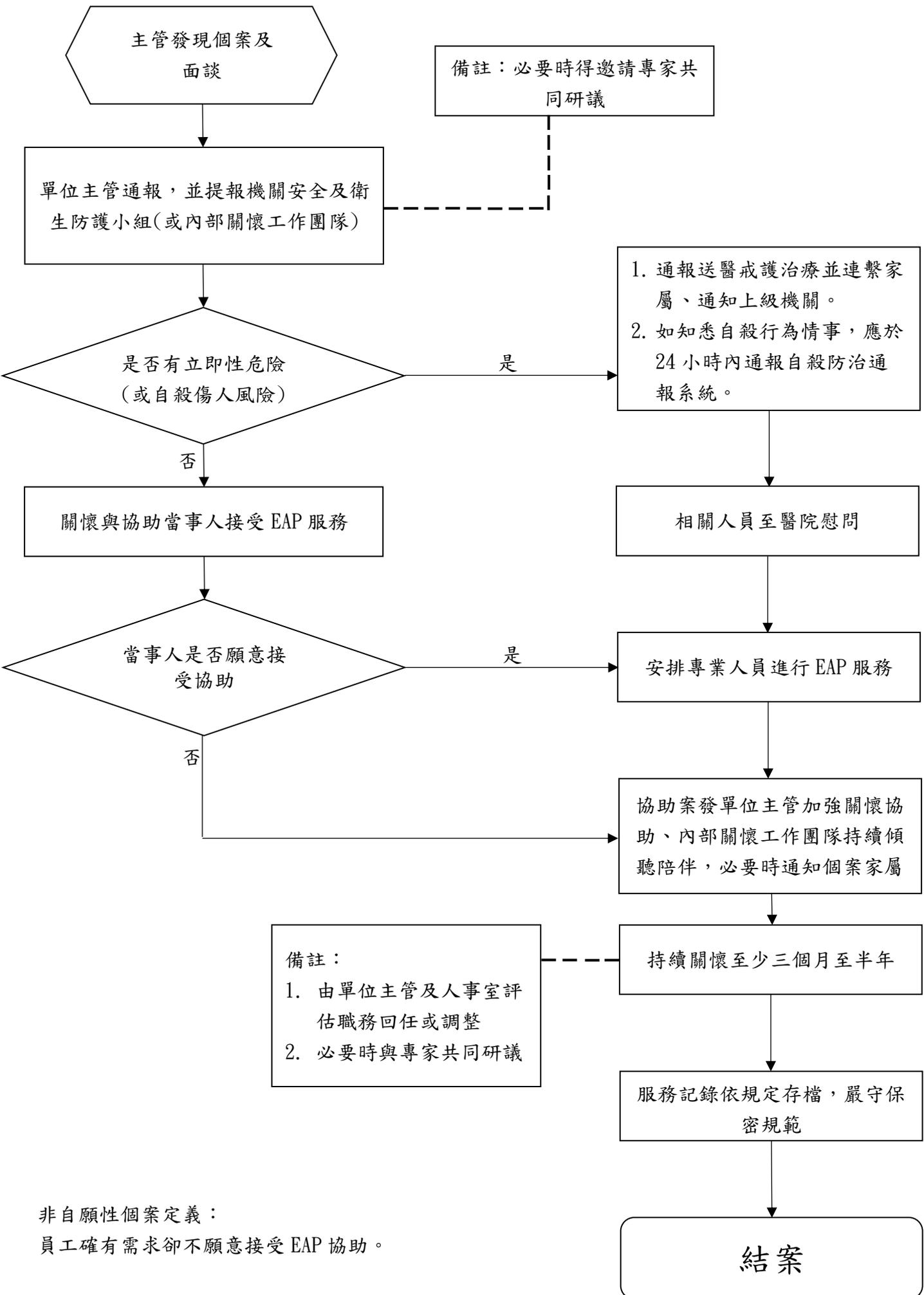


## 高雄市政府員工協助方案—一般個案處理流程



### 高雄市政府員工協助方案—主管人員轉介流程





非自願性個案定義：  
員工確有需求卻不願意接受EAP協助。

# 高雄市政府員工協助方案—緊急危機個案處理流程

