**高雄榮民總醫院109年員工協助方案實施計畫**

壹、依據：

一、輔導會109年2月11日輔人字第1090005818號函頒「國軍退除役官兵輔導委員會109年度推動員工協助方案實施計畫」。

二、本院108年度員工滿意度問卷調查分析結果。

貳、計畫目標：

一、落實員工關懷，發現並協助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，提升服務品質。

二、建立組織健康之心理環境，營造彼此互動之良好組織文化，強化團隊向心力，進而提升機關整體競爭力。

參、服務對象：

本院所有員工（含駐衛警、替代役男及其他非編制人員）。

肆、服務項目：

一、工作面：職場環境、壓力調適、業務協助、學習障礙、組織變革管理與調適、績效改善等。

二、生活面：家庭問題、感情困擾、婚姻暴力、人際關係、親子相處、法律諮詢等。

三、健康面：心理障礙、情緒管理、醫療諮詢、健康檢查評估、飲食營養、運動保健等。

四、其他項目：醫療爭議、生涯(退休)規劃、社會福利、財務理財等。

五、另本院與臺灣橋頭地方檢察署於107年8月14日簽署員工協助方案（EAP）策略聯盟備忘錄(MOU)，合作範圍及方式，分別為專業領域諮詢(雙方得視員工需要進行預約評估、諮(商) 詢服務，協助員工解決個案問題)及共同業務推展(雙方得依業務需要，相互支援專業講座，協辦法律、健康等各項教育訓練及學習活動)等，以有效運用其專業能量，相互支援協助雙方員工解決可能影響工作效能的個人問題，建立溫馨關懷的工作情境，提升組織效能。

六、以上各面向服務項目可運用之社會資源，經蒐整為心理諮商、法律諮詢、醫療保健、理財服務及其他特約網絡等，供同仁參考運用(如附件7)。

伍、任務編組：

一、在本院人事室設置員工關懷服務中心，負責各項員工關懷及協助業務之規劃與推動，並負責成效檢討與資源整合。

二、各單位成立員工關懷小組：各單位主管應指定小組長1人及組員若干人，由具工作經驗、服務熱忱或愛心照護之同仁擔任（各單位關懷小組編組名冊如附件1）；一級主管部分，由業管督導副院長或主任秘書偕同人事室主任、考核組組長辦理。

三、依心理情緒、法律、人事法規與個人權益、職場環境、醫療暴力、母性關懷、健康檢查、第一/五類傳染病等編成專業諮詢並編組輪值服務員工(輪值名冊如附件3)。

四、本院設置關懷專線電話：分機1112，電子信箱：[sos@vghks.gov.tw](mailto:sos@vghks.gov.tw)，受理員工申請諮商或諮詢服務。

陸、各單位關懷小組實施關懷流程（如附件2）：

一、員工個人因工作、家庭或身體等方面出現壓力，影響業務執行時主動提出或由單位同仁發現告知，關懷小組獲知訊息後，小組應主動聯繫當事人，瞭解問題原因，初步研判屬一般性協助或專業性協助。

二、若屬一般性協助（工作、學習壓力等），由單位關懷小組本身或其熟識同仁予以安慰、協助、疏導，或請單位主管約談、溝通、瞭解問題，提供職場經驗、鼓舞士氣，必要時安排同仁協助工作或採取調整業務，單位主管可評估當事人是否需要調整工作，如需要調整，則進行工作調整建議及簽案辦理，並協助員工工作適應，關懷員並應完成「關懷員工聯繫事項紀錄表」填寫聯繫成果及建議，紀錄表如不需轉介專業編組協助諮詢者，正本於單位留存，並影印密封送人事室備查；需轉介者請密封逕送專業編組單位續辦。

三、如當事人依狀況需要專業性協助時，密封轉介至專業諮詢編組單位、負責人員提供相關諮詢服務，同於完成聯繫事項紀錄表後，密封傳回原單位核章後，正本於單位留存，並影印密封送人事室備查。

四、關懷訪談內容如有涉及職業安全、工作環境相關業務者，由人事室另影送職業安全衛生室備查。

五、如遇公傷或醫療暴力(含語言及心理暴力)事件，單位主管得併同公傷事件報告單、慰問補助申請單(如附件5)申請補助，實報實銷，補助上限為新台幣600元。

六、同仁生產請單位檢附相關證明至人事室領取600元合作社禮卷，並由單位主管代表核發，以表達本院關懷之意

七、各單位關懷小組依關懷流程檢核表檢視相關作業是否完成(如附件6)。

柒、工作推動期程：

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| 項目 | 內容 | | 辦理期程 |
| 計畫擬定 | 訂定本院109年員工協助方案實施計畫，並函送輔導會備查。 | | 109年1月-4月 |
| 方案導入 | 透過公告轉知、本院電子公布欄、電子信箱、員工關懷講座等方式發布資訊，使同仁瞭解本方案之服務措施內容及同仁之支持。 | | 109年1月-12月 |
| 於本院院務會議、業務會報、員工關懷講座、專題演講等活動中宣導，並爭取各級主管之支持。 | | 109年1月-12月 |
| 服務提供 | 心理諮詢 | 蒐整心理諮詢社會資源管道，建置心理諮詢相關資源服務網絡，適時提供諮詢與轉介。 | 109年4月 |
| 運用本院現有心理、精神醫療體系並結合社會資源，完成員工身心理諮商與服務。 | 109年1月-12月 |
| 辦理「心理健康自我檢測」，鼓勵同仁登入問卷系統進行評量。 | 109年8月 |
| 法律諮詢 | 運用本院既設法律顧問管道，提供同仁相關法律諮詢服務。 | 109年1月-12月 |
| 蒐整法律諮詢社會資源管道，建置法律諮詢相關資源服務網絡。 | 109年4月 |
| 醫療保健 | 運用本院完整之醫療組織與感染防治管道，提供同仁相關保健、職場環境傷害等諮詢服務。 | 109年1月-12月 |
| 蒐整醫療保健社會資源管道，建置醫療諮詢相關資源服務網絡。 | 109年4月 |
| 理財諮詢 | 運用常設薪資轉帳中國信託銀行設置本院分行，提供同仁理財、保險與財務等相關諮詢服務。 | 109年1月-12月 |
| 蒐整金融、保險社會資源管道，建置相關資源服務網絡。 | 109年4月 |
| 組織管理 | 提供同仁有關工作環境適應、生涯(退休)規劃、組織變革管理與調適、重大壓力事件管理、績效管理、領導統御、面談技巧、危機處理、團隊建立等方面訓練資源管道。 | 109年1月-12月 |
| 對新進同仁辦理說明，協助瞭解本院推動員工協助方案服務內容。 | 109年1月-12月 |
| 本院與輔導會南部所屬機構組成南區社群及關懷小組，每年8月中前舉辦社群聯繫會報，報告年度關懷情形及辦理員工協助方案相關講座。 | 109年7月-9月 |
| 本院員工關懷專業編組成員及各單位員工關懷小組成員異動變更，並函送輔導會備查。 | 109年4月 |
| 教育訓練 | 薦送同仁參加相關課程訓練、辦理相關講座、研習及活動。 | 109年1月-12月 |
| 定期召開本院員工關懷中心工作會議2次，分享各單位關懷案例並檢討執行成效，以增進各單位關懷成員對其隸屬員工輔導知能，必要時得臨時召開。 | 109年1月-12月 |
| 對各單位主管人員及員工關懷小組成員辦理員工關懷訓練。 | 109年1月-12月 |
| 成效評估 | 本院當年度執行成果及相關證明文件，函送輔導會人事處進行成效力評估。 | | 109年8月 |
| 配合本院員工滿意度調查，將員工協助方案滿意度題目納入調查問卷中辦理，並將滿意度調查結果納入次年度精進本計畫之參考。 | | 109年10月-12月 |
| 其他事項 | 轉知同仁有關輔導會與張老師基金會簽約辦理「職員工心理健康協談服務」之訊息，請同仁視需要可自行至各地區張老師進行諮商服務。 | | 109年1月-12月 |

捌、倫理責任規範：

一、各相關單位辦理員工諮詢服務時，應遵守相關倫理規範及保密責任，並確保同仁不因轉介或諮商等服務，影響其工作權益；單位應事先明確告知以維護其權益。

二、本計畫各項協助之個人資料、訪談紀錄，均應依相關法令予以保密和保存，非經當事人授權同意或法定程序，不得供第三人閱覽或使用。

三、為確保使用員工協助方案各項諮詢(商)服務之同仁個人資料及所有紀錄之保密性，應依本院「員工協助方案資料保存及調閱作業要點」規定辦理。

玖、相關事項：

一、本院訂於5月及11月召開員工關懷中心會議，檢討本計畫各項工作執行情形，並透過線上問卷進行本年度推動員工協助方案實施成效及滿意度調查，以作為分析及改善參考。

二、員工若發生醫療爭議案件，請逕詢社會工作室，依「關懷醫療爭議員工計畫」辦理。

三、各單位員工關懷小組或各轉介專業諮詢編組單位，當完成個案處理後，應完成「關懷員工聯繫事項紀錄表」（如附件4）填寫，並於陳閱後交人事室彙整統計，納入定期工作會議檢討；單位內關懷小組成員可視個案情況持續關懷，並將聯繫關懷情形及結果填寫「關懷員工聯繫事項紀錄表」內紀錄。

四、辦理本業務所需經費，由本院相關預算項下支應。

五、各單位協助推動本方案業務著有績效之人員，得酌予行政獎勵或列入年終考績(核)重要參據。