

高雄榮民總醫院臺南分院員工協助方案實施計畫

壹、依據

- 一、國軍退除役官兵輔導委員會推動員工協助方案實施計畫。
- 二、本院年度員工滿意度問卷調查分析結果。

貳、目的

為發現及協助員工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；並藉由多樣化的協助性措施，建立溫馨關懷的工作環境，營造互動良好之組織文化，提升組織競爭力，以誠摯愛心關懷本院同仁，培養團隊向心力與高昂士氣，塑造「溫馨、精緻、優質」之友善職場。

參、適用對象

本院全體員工。

肆、服務項目

- 一、工作面：包含管理諮詢、職場適應、壓力調適、職場人際關係、生涯規劃等困擾之協助。
- 二、生活面：包含情緒困擾、親職教育、家庭變故或失和、感情困擾、親子關係失調等困擾之協助。
- 三、健康面：包含重大事件或創傷後壓力反應協助，醫療保健等諮詢服務。
- 四、其他服務項目：包含醫療爭議、生涯退休規劃、社會福利、財務理財等。
- 五、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、醫療健保、理財服務及其他特約網絡等，供同仁參考運用。
- 六、辦理「員工心理健康自我檢測問卷」，俾利統計分析研擬改善方案。
- 七、辦理心理諮詢、法律諮詢、醫療保健、財務諮詢、職場霸凌等相關講座、電影賞析或活動(含辦理訓後滿意度調查)，增進關懷(聯絡)員技巧訓練，促進同仁職場心理健康、提升職場法律素養、加強醫療保健與身體健康之促進，強化理財能力。

伍、任務編組：

- 一、設置「員工關懷服務中心」：服務地點設於本院醫療大樓3樓員工關懷服務中心，由人事室負責各項員工關懷及協助業務之規劃與推動。
- 二、成立「EAP推動小組」：召集人1人由副院長擔任，各單位指定小組長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，透過小組成員關懷，提供必要的協助，適時轉介EAP。

另置執行秘書1人由人事室主任擔任，幹事1人由人事室人員擔任，綜理員工關懷、EAP推動事務。(小組名冊如附件一)

三、專業編組單位

(一)院內：

- 1.精神科：受理並個案輔導心理情緒問題之員工。
- 2.社會工作室：協助員工遇家庭事故、法律糾紛、財務(卡債)等問題運用院內外醫療、法律、心理諮商及社會資源等服務。
- 3.職業安全衛生室：受理員工遇職場安全衛生、公傷病假、職場暴力、母性關懷、健康促進、母性關懷(妊娠)、健康檢查問題等關懷事件。
- 4.人事室：
 - (1)落實考核機制，對平時考核紀錄等級評列為D、E人員或接獲同仁反映不合理事項，由人事室提請各單位主管或相關單位安排個別輔導改善。

(2)受理人事法規及個人權益諮詢，以及協助轉介相關專業單位。

(二)院外：員工協助資源網絡，提供心理諮商、法律諮詢、醫療保健、理財服務等，供同仁參考運用(如附件二)。

四、本院設置關懷專線電話：06-3125101 分機 63112，電子信箱 o781@mail.vhyk.gov.tw，受理員工申請諮商或諮詢服務。

陸、各單位實施關懷流程：(附件三)

- 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，EAP推動小組獲知訊息後，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EAP推動小組成員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，並填寫「關懷員工聯繫事項紀錄表」(附件四)，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院內專業編組單位續辦。
- 三、如當事人依狀況需要專業性協助時，密封轉介至院內專業諮詢編組單位、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、如執行職務遇公傷事件、職場暴力事件，單位得併同公傷事件報告單及溫馨照顧申請書(如附件五)申請1000元以內照顧用品或等值商品券；如遇單位員工分娩或傷病住院，依本院溫馨照顧計畫(附件六)辦理。

柒、其他事項

- 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。
- (一)同仁求助於員工協助方案之決定應出於個人自由意志。
- (二)各項服務程序之制定與實施，應確保同仁不會因轉介接受治療、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。
- (三)各項服務之所有紀錄及求助同仁之個人資料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。
- 二、辦理本業務所需經費，由本院相關預算項下支應。
- 三、同仁如需於辦公時間使用員工協助方案各項服務，應依「公務人員請假規則」之規定辦理請假事宜。
- 四、各單位協助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(核)作為重要參據。