

中央警察大學 108 年員工協助方案工作計畫

民國 108 年 4 月 10 日校人字第 1080003396 號函訂定

壹、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、內政部 108 年員工協助方案工作計畫

貳、計畫目標

- 一、落實人性關懷的組織文化，本於「協助個人即是協助組織」之觀念，主動發現及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、建立溫馨關懷之工作環境，並藉由多樣化之協助措施，提供多元便利之諮詢管道，營造互動良好之組織文化，提升組織競爭力。
- 三、營造正面信賴之使用印象，落實保密措施並加強觀念宣導，積極破除同仁對個人隱私權之疑慮，以建立完善全面之服務體系。

參、服務對象

服務對象包含本校教職員、約聘僱人員、工友、技工、駕駛及臨時人員等 6 大類人員，無論員工身分是否為編制內人員，於在職服務期間，皆為本方案協助對象，透過全面關懷本校同仁身心素質，進而提升工作效率與組織績效。

肆、投入之資源與人力

一、資源：

- (一)運用本校現有軟硬體資源辦理員工協助方案（以下簡

稱 EAP) 宣導活動，並運用所屬機關人力、資源共同推動本校 EAP 理念與作法，提高執行成效。

(二) 導入公私協力之概念，結合社會公益社團資源(如：臺北市生命線、張老師、財團法人法律扶助基金會等)，並商請民間銀行、保險公司、醫療院所提供免費理財、保險、醫療保健諮詢服務。

(三) 運用行政院人事行政總處辦理之 EAP 相關研習會與專班、民間心理諮商團體辦理之免費講座等，以加強同仁專業能力。

二、人力：

(一) 本方案由人事室指派專人負責推動。

(二) 配合內政部規劃，由專人擔任「種籽關懷員」，協助主動關懷同仁並推廣本方案。

(三) 集結單位主管力量：請首長及各單位主管協助宣導 EAP，強化宣傳效果。

伍、辦理內容、方式、項目及期程

一、辦理內容

(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)規劃等。

2、生活面：

(1) 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。

(2) 財務諮詢：包括稅務處理、債務處理、保險規劃等。

3、健康面：

(1) 心理健康：包括壓力調適、人際關係、情緒管理、夫妻或親子溝通、職場人際溝通、生涯各

階段重大危機之因應與管理等。

(2) 醫療保健：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) 組織及管理層次：

- 1、組織面：包括組織變革管理、重大壓力事件管理、績效改善等。
- 2、管理面：包括領導統御、面談技巧、危機處理、團隊建立等，並使管理人員能夠在員工發生影響工作效能等問題時協助轉介。

二、辦理方式

(一) 心理諮詢：

1. 本校學生事務處下設心理健康中心，建置保密安全且具獨立性之諮商室，提供個別輔導諮商等服務。
2. 本校人事室為提升心理健康、工作效能與生活幸福感，辦理心理健康相關研習課程。

(二) 法律扶助：

1. 本校法律服務室解答法律問題及針對調解糾紛案件提供法律意見，擴大服務範圍。
2. 本校人事室為提升同仁法律知識，舉辦法律常識相關宣導課程

(三) 醫療保健：

1. 設置體適能中心、游泳池、田徑場、籃球場等場地，提供同仁完善運動環境，以紓解生活壓力，消除身心疲勞。
2. 本校醫務室為關懷同仁身心健康，預防疾病的發

生，期達到早期發現早期治療之效，定期辦理各項衛生保健常識宣導及健康諮詢等事宜。

3. 本校人事室為宣導同仁從事正當體育休閒活動，加強團隊合作精神，鼓勵組隊參加校內外競賽活動，培養團隊精神，促進機關交流。

（四）福利服務：

1. 為全方位關懷員工，主動通知申請各項補助。若有派車前往參加婚喪喜慶之需求，則由人事室調查人數後，協調總務處協助辦理。增進同仁對學校之情感，凝聚向心力。
2. 定時舉辦教職員生活座談會，由校長面對面近距離解決同仁疑問及建議，適時讓同仁表達意見。
3. 辦理員工文康活動，增進同仁情誼，培養團隊精神，並紓解工作壓力，促進身心健康。
4. 為感念同仁對機關全心奉獻，舉辦退休人員歡送會，感謝渠等對機關的辛苦奉獻；定期主動打電話關懷退休同仁，溫馨問候，或於機關舉辦大型活動時邀請返校共襄盛舉。

三、辦理項目及期程

辦理項目	辦理內容	辦理期程 (暫定)
訂定年度工作計畫	依據「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」及內政部 108 年員工協助方案工作計畫內容，訂定本校 108 年員工協助方案工作計畫，並公告本校同仁週知及副知內政部。	108 年 1 月 1 日至 4 月 30 日

多元宣傳，提高EAP普及率與使用率	1. 於本校人事室網頁設置員工協助方案專區，提供相關資訊與主題性文章。 2. 於電子布告欄、校內公佈欄張貼EAP海報加深同仁印象。 3. 加強宣導EAP保密規定，避免同仁對個資外洩有疑慮，而降低使用EAP服務意願。	108年1月1日起全年持續宣導 每年1月及7月 108年1月1日起全年持續宣導
	加強主管人員訓練與宣導： 1. 提升首長及主管人員支持度： 透過相關活動對各單位主管人員宣導EAP觀念及優點，獲取支持與肯定，提升對本方案支持與參與成效。 2. 強化主管人員專業知能： 薦送主管人員參加行政院人事行政總處或內外部訓練單位辦理之有關壓力管理、情緒管理、績效管理、衝突管理、團隊建立、面談技巧、敏感度訓練及危機處理等相關課程，增進主管人員相關知能。	108年6月及8月 108年1月1日起配合線上課程或實體課程薦送
	加強承辦同仁專業知能訓練： 薦送承辦同仁參加行政院人事行政總處或內外部訓練單位辦理之諮商輔導研習訓練等課程，提升承辦同仁專業知識技能，更能有效推廣EAP。	108年1月1日起配合線上課程或實體課程薦送
	辦理EAP推廣活動： 1. 於新進人員講習時並由專人介紹本校EAP服務項目。	108年3月

	2. 辦理 EAP 專題演講、團體活動、教育訓練及專案活動時，宣導本校 EAP 內容及相關資訊。	108 年 1 月 1 日起全年持續宣導
	3. 走動式服務：拜訪各單位進行宣導與意見交流，並藉以提升主管人員及同仁對方案之瞭解與支持度。	108 年 1 月 1 日起全年持續辦理
	主動關懷特殊需求人員： 1. 人事人員知悉同仁遇婚喪喜慶、長期病假、辦理留職停薪時，主動予以關懷協助，必要時提供 EAP 轉介服務，並持續追蹤輔導狀況。 2. 宣導各單位主管主動協助關懷特殊需求員工。	108 年 1 月 1 日起全年持續辦理及宣導
多層次服務作為	1. 個人層面： 提供全國公教健檢相關資訊，並鼓勵員工踴躍參加健康檢查。	108 年 1 月 1 日起全年持續辦理及宣導
	2. 組織層面： 建置保密安全且具獨立性之諮商室，提供同仁安全可靠之諮詢環境，並聘請專業諮商心理師進行個人諮商服務，以協助同仁適應新環境或調適面對重大壓力或特殊事件之心理層面，並適時給予相關協助與建議。	108 年 1 月 1 日起全年持續辦理
	3. 管理層面： 辦理領導統御、面談技巧、危機處理、團隊建立等訓練，並使管理人員能夠在員工發生影響工作效能等問題時協助轉介。	108 年 1 月 1 日起全年持續辦理

成效評估	1. 藉由 EAP 執行成效評估報告，作為次年度制定推動計畫之依據。	108 年 12 月 31 日前
	2. 就同仁對 EAP 認知狀態調查，瞭解同仁對 EAP 服務內容及申請方式之瞭解程度，評估導入成效。	108 年 12 月 31 日前
	3. 於本校人事室網頁辦理同仁使用 EAP 服務之滿意度調查，以確實瞭解同仁之需求與建議，作為改進修正之參考。	108 年 1 月 1 日起全年持續宣導
	4. 針對當季 EAP 執行成效、服務使用人次與同仁使用情形進行檢討分析，作為下季執行計畫之參考與調整方向。	108 年 4 月、8 月及 12 月

陸、經費：辦理本計畫所需經費，由本校相關預算項下支應。

柒、保密規定

一、保密原則

(一) 依據行政院 102 年 4 月 2 日院授人綜字第 1020029524

號函訂頒「行政院所屬及地方機關學校員工協助方案」

九、規定，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：

1. 同仁求助於本方案之決定應出於個人自由意志。
2. 本方案各項服務程序之訂定與實施，應確保同仁不會因推介接受治療、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。
3. 本方案各項服務之所有紀錄，及求助同仁之個人資料，均應依相關法令及專業倫理予以保密及保存，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) 本保密規定未盡事宜之事項準用個人資料保護法與施行細則之規定。

(三) 保密原則之例外：

1. 隱私權為當事人所有，當事人有權親身或透過法律代表而決定放棄。

2. 在涉及有緊急的危險性，危及當事人或其他第三者。

3. 諮商師負有預警責任（即當事人的行為若對其本人或第三者有嚴重危險時，諮商師有向其合法監護人或第三者預警的責任）時。

4. 法律之規定。

5. 當事人有致命危險的傳染疾病等。

6. 評估當事人有自殺危險時。

7. 當事人涉及刑案時等。

二、資料保存方式

(一) 保存內容：

本方案各項服務之所有紀錄，包括諮商紀錄、其它相關書面資料、電腦處理資料、個別或團體錄音或錄影帶、測驗資料及求助同仁之個人資料。

(二) 保存場所：

前述資料均視為機密資料，以密件公文處理，永久保密，不對外公開。

(三) 當事人得主張之權利：

依據個人資料保護法第三條，當事人就本方案所保有之個人資料得行使下列權利：

1. 查詢、請求閱覽或請求製給複製本。

2. 請求補充或更正。

3. 請求停止蒐集、處理及利用。

4. 請求刪除。

(四) 銷毀規定：

保有之資料依公文機密文書處理相關規定辦理。

三、調閱權限

本方案各項服務之所有紀錄，包括諮商紀錄、其他相關的書面資料、電腦處理的資料、個別或團體錄音或錄影帶、測驗資料及求助同仁之個人資料，均應依相關法令及專業倫理予以保密及保存，除下列情形外，未經當事人之同意，任何形式的諮商紀錄不得外洩或公開：

(一) 當事人自行調閱。

(二) 經法律程序或當事人書面授權同意。

(三) 當事人有危及自己及他人生命、自由、財產及安全的情況下，得提供諮商資料予轉介之專業社福團體或警察單位調查使用。

(四) 當事人涉及法律責任，如兒童福利法、少年福利法、優生保健法等相關法律時，得提供諮商資料予警察或司法單位調查使用。

捌、本計畫經簽奉核定後實施，並得依實際需要修正之。