

# 臺北榮民總醫院 110 年度推動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（以下簡稱輔導會）110 年 1 月 22 日輔人字第 1100005073 號函頒該會 110 年度推動員工協助方案實施計畫。
- 二、參考本院 109 年度員工滿意度調查分析結果。

## 貳、計畫目標：

為落實員工關懷，營造組織溫馨關懷工作環境，提升工作士氣及組織效能，藉由整合院內外相關資源方式，協助員工處理影響工作績效的問題，使本院員工均能樂於奉獻，以健康的身心投入工作，達成本院施政目標。

## 參、服務對象：

本院全體員工（含駐衛警、替代役男及其它非編制人員）。

## 肆、執行策略：

- 一、統整社會資源，營造良好組織文化。
- 二、強化編組運用，瞭解同仁組織需求。
- 三、運用院內資源，適時轉介專業協助。
- 四、設置關懷專區，提升協助服務效能。

## 伍、實施期程：

本計畫自 110 年 1 月 1 日至 110 年 12 月 31 日止，分四階段施行：

### 一、第一階段：

- （一）訂定本院 110 年度推動員工協助方案實施計畫。
- （二）建立本院員工關懷協助小組編組名冊。
- （三）彙整本院及周邊社會資源，包含心理諮商、法律諮詢、醫療保健及理財諮詢等關懷服務項目，俾利輔導會繪製資源網絡地圖。

### 二、第二階段：

依本院 110 年度推動員工協助方案實施計畫，請各單位配合宣導。

### 三、第三階段：

請本院相關單位將年度執行成果及佐證送人事室彙整。

### 四、第四階段：

- （一）將年度執行成果及相關佐證資料報送輔導會核備。

(二)設計「線上問卷」進行年度推動員工協助方案滿意度及需求調查，除做為改善之參考外，並據以訂定 111 年員工協助方案實施計畫。

#### 陸、實施要項：

- 一、心理諮商：心理健康、生活適應、家庭婚姻、感情困擾、工作壓力、人際關係、情緒管理及親子相處等。
- 二、法律諮詢：包括生活上面臨的法律問題、汽(機)車糾紛、債務、遺產、婚姻等或財務諮詢等。
- 三、醫療保健：包括飲食營養、更年期保健、運動保健、身體健康檢查評估建議及各項衛教服務等。
- 四、理財諮詢：理財規劃、節稅建議、保險或退休規劃等。
- 五、組織管理：工作環境適應、生涯(退休)規劃、組織變革管理與調適、重大壓力事件管理及績效改善等。

#### 柒、推廣宣導：

##### 一、多元宣導：

- (一)即時宣導：透過公文或本院電子公布欄、人事室網頁等方式，多元管道宣導員工協助方案內容。
- (二)全院宣導：透過院務會議、人事訪談、新進主管教育訓練課程等，爭取各單位主管支持本服務方案。
- (三)心理衛教：各單位得視需要，於上班時間運用相關集會，邀請本院社會工作師或精神醫學部醫師、臨床心理師等至會中宣導心理健康及諮商輔導觀念，使員工於遭遇問題時，願意尋求相關諮商輔導協助，建立單位內部健康心理環境。

##### 二、辦理教育訓練：

- (一)為培訓各單位心理健康知能人員，以推廣本服務方案，人事室得適時配合公務人力發展學院開設相關心理健康或諮商輔導課程，並請各單位薦送適當人員參訓。
- (二)為加強本院各級主管對心理問題及壓力調適的認知，落實員工關懷輔導，每年辦理新任一、二級主管員工關懷教育訓練課程。

##### 三、辦理講座活動：

- (一)精神醫學部：每年規劃 2 至 3 場員工關懷系列課程。
- (二)社會工作室：每年舉辦 1 至 2 場心理健康專題演講。

(三)人事室：辦理新任一、二級主管員工關懷教育訓練。

**捌、權責分工：**

| 項次 | 推動實施                                                      | 主辦單位              | 協助單位                | 完成期限   |
|----|-----------------------------------------------------------|-------------------|---------------------|--------|
| 一、 | 心理諮商                                                      |                   |                     |        |
|    | (一)員工關懷服務、協助小組置心理諮商輔導人員提供同仁相關協助。                          | 人事室               | 社會工作<br>室、精神<br>醫學部 | 5月1日前  |
|    | (二)鼓勵員工使用「台灣人憂鬱量表」進行自我檢測，如有心理諮商需要，可洽本院員工關懷協助小組申請心理諮商服務。   | 人事室               | 各單位                 | 8月20日前 |
|    | (三)由本院補助自費心理諮詢門診服務(開放每月5名員工免每小時新台幣1600元諮詢費)，提供同仁免費心理諮詢服務。 | 精神醫學<br>部         | 人事室                 | 8月20日前 |
|    | (四)透過公文或本院電子公布欄、人事室網頁、院務會議、人事訪談等多元管道宣導。                   | 人事室、<br>精神醫學<br>部 |                     | 5月1日前  |
| 二、 | 法律諮詢                                                      |                   |                     |        |
|    | (一)提供同仁法律諮詢服務。                                            | 人事室               | 醫務企管<br>部           | 8月20日前 |
|    | (二)聘用法律顧問、法律諮詢專家提供同仁法律相關服務。                               | 人事室               |                     | 5月1日前  |
| 三、 | 醫療保健                                                      |                   |                     |        |
|    | (一)於員工關懷服務小組置營養諮詢人員提供同仁營養諮詢服務。                            | 人事室               | 營養部                 | 5月1日前  |
|    | (二)營養部辦理營養講座並於院內電子公布欄提供同仁營養保健相關資訊。                        | 營養部               | 人事室、<br>職業安全<br>衛生室 | 8月20日前 |
|    | (三)職業安全衛生室辦理衛生指導講座(如運動理論、身心指導等)並                          | 職業安全<br>衛生室       | 人事室、<br>營養部         | 8月20日前 |

|    |                                                                                |         |  |        |
|----|--------------------------------------------------------------------------------|---------|--|--------|
|    | 轉知同仁參與。                                                                        |         |  |        |
| 四、 | 理財諮詢                                                                           |         |  |        |
|    | (一)提供同仁多家銀行自費團保服務。                                                             | 員工消費合作社 |  | 5月1日前  |
|    | (二)蒐整各家銀行團保服務訊息及駐點服務時間並建置於院內相關內部網站並將相關訊息以電子郵件傳送全院。                             | 員工消費合作社 |  | 5月1日前  |
| 五、 | 組織管理                                                                           |         |  |        |
|    | (一)彙整本院所在地周邊社會資源相關資訊，供輔導會彙製資源網絡地圖。                                             | 人事室     |  | 5月31日前 |
|    | (二)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、危機管理、團隊建立等方面訓練資源管道。 | 人事室     |  | 8月20日前 |
|    | (三)薦送同仁參加相關課程訓練、辦理相關講座、研習及活動。                                                  | 人事室     |  | 8月20日前 |
| 六、 | 辦理員工關懷講座                                                                       |         |  |        |
|    | (一)精神醫學部：辦理2至3場員工關懷系列課程。                                                       | 精神醫學部   |  | 8月20日前 |
|    | (二)社會工作室：辦理2場次全院心理健康專題演講。                                                      | 社會工作室   |  | 8月20日前 |
|    | (三)人事室：辦理各級主管員工關懷教育訓練講座。                                                       | 人事室     |  | 8月20日前 |
| 七、 | 人事訪談                                                                           |         |  |        |
|    | 依據每年排訂行程至各單位進行訪談，對同仁所提問題與建議，作面對面溝通與解說，同時進行政策及法令                                | 人事室     |  | 8月20日前 |

|    |                          |     |  |           |
|----|--------------------------|-----|--|-----------|
|    | 宣導，解決同仁工作上的各項疑義。         |     |  |           |
| 八、 | 檢討機制                     |     |  |           |
|    | 每年召開 1 次檢討會議，並辦理員工滿意度調查。 | 人事室 |  | 8 月 20 日前 |

#### 玖、諮詢流程：

##### 一、 宣導聯繫：

- (一) 利用院務會議或人事訪談等多元宣導管道，落實推動本院員工關懷服務，以協助同仁解決相關問題。
- (二) 本院社會工作室、精神醫學部及人事室應依各專業領域適時規劃辦理相關講座研討會及活動等，讓同仁瞭解方案服務措施及功能。
- (三) 本院員工關懷受理電話：(02)28757019、20712121 轉 2006。
- (四) 本院員工關懷信箱：eap@vghtpe.gov.tw

##### 二、 諮詢服務：

- (一) 本院各單位主管應主動關懷單位內同仁，如發現需關懷對象，除予以支持協助外，另視案情需要通報員工關懷服務小組秘書單位(人事室)協助轉介相關服務。
- (二) 本院同仁如有關懷服務項目所列困擾情形，並影響其工作效能者，可主動向關懷員或員工關懷服務小組秘書單位(人事室)申請安排關懷服務，實施地點視諮詢項目提供。
- (三) 關懷員受理關懷服務事項後，應親自填寫關懷紀錄表(附件 1)送關懷服務小組秘書單位(人事室)建檔。
- (四) 關懷服務如涉個人隱私，須「**尊重當事人意願**」轉介相關諮詢或依心理諮商作業程序轉介諮商服務(申請表，如附件 2)，受理過程(含個人資料、訪談紀錄、評估報告等)應嚴守倫理規範及保密原則。

#### 拾、任務編組：

組成本院員工關懷協助小組：接受同仁員工關懷服務諮詢（關懷員：由法制人員、心理諮商師、社會工作師、醫師、營養師等各類專業人員擔任），

如須轉介專業諮商服務，則由人事室協助轉介。

#### 拾壹、倫理規範及保密原則：

辦理諮商服務應嚴守下列倫理規範及保密原則，事先明確告知同仁以維護其相關權益：

- 一、本院員工求助決定應出於個人自由意志。
- 二、辦理各項員工關懷服務之關懷紀錄及求助員工個人資料，應嚴守保密原則，非經法律程序或當事人同意，均不得提供給任何單位或個人。
- 三、各項諮詢服務程序之訂定與實施，應確保本院員工不會因轉介諮商服務而影響工作、陞遷、考績(成)及年終評量等相關權益。

**拾貳、預期效益：**

落實員工關懷，維護同仁身心健康，並建立本院同仁良好互動、溝通與信任機制、營造快樂、健康且關懷的工作環境，凝聚團隊向心力。

**拾參、檢討機制：**

- 一、為瞭解申請諮商輔導同仁期待，於諮商案件結案後，以不強制方式，請同仁填寫滿意度調查，作為爾後精進之依據。
- 二、另每年辦理員工滿意度調查及召開 1 次檢討會議，作為未來業務規劃之參考。

**拾肆、一般規定與注意事項：**

- 一、本院同仁參加心理健康或諮商輔導訓練、研習者，其課程與時數得列入公務人員終身學習時數。
- 二、各單位辦理相關活動所需經費，由本院相關經費項下支應。

## 臺北榮民總醫院「員工關懷服務小組」關懷紀錄表

| 申請者基本資料     |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |         |   |         |                                                         |
|-------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------|---|---------|---------------------------------------------------------|
| 受關懷人<br>姓 名 |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    | 服 務 單 位 |   | 聯 絡 電 話 |                                                         |
| 關懷日期        | 年                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  | 月       | 日 | 關懷方式    | <input type="checkbox"/> 電話 <input type="checkbox"/> 面談 |
| 關懷項目        | <input type="checkbox"/> 工作面<br><input type="checkbox"/> 工作調適 <input type="checkbox"/> 遷調需求 <input type="checkbox"/> 退休權益(如退休年資計算、福利說明等)<br><input type="checkbox"/> 生活面<br><input type="checkbox"/> 法律相關 <input type="checkbox"/> 理財諮詢<br><input type="checkbox"/> 健康面<br><input type="checkbox"/> 心理健康相關(包括工作壓力、人際互動、情緒管理等)<br><input type="checkbox"/> 營養諮詢(一般性營養問題解說)<br><input type="checkbox"/> 其它(請敘明)_____ |         |   |         |                                                         |
| 關懷紀錄        |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |         |   |         |                                                         |
| 當事人主訴問題：    |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |         |   |         |                                                         |
| 評估與建議       |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |         |   |         |                                                         |

一、對當事人的建議（如工作、生活的小叮嚀）

二、對單位的建議（繼續安排諮商輔導等）

關懷員核章：

填表日期： 年 月 日

單位主管核章：

附件 2

### 臺北榮民總醫院員工心理諮商輔導申請表

案號：\_\_\_\_\_

申請日期：\_\_\_\_年\_\_月\_\_日

| 個 人 基 本 資 料 |                                                                        |                                   |                                                       |
|-------------|------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------|-------------------------------------------------------|
| 姓 名         |                                                                        | 性 別                               | <input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 |
| 來 源         | <input type="checkbox"/> 1 個人來訪 <input type="checkbox"/> 2 相關單位轉介_____ |                                   |                                                       |
| 聯 絡 電 話     |                                                                        |                                   |                                                       |
| 約 談 時 間     | 第一考慮時間                                                                 | ____年____月____日，星期____、____時____分 |                                                       |
|             | 第二考慮時間                                                                 | ____年____月____日，星期____、____時____分 |                                                       |

|      |  |
|------|--|
| 問題陳述 |  |
|------|--|

申請人簽章: