



高雄市政府 員工協助方案 執行成果

➤ 分享人：

高雄市政府人事處企劃科
張股長雅閔

➤ 分享日期：

105年12月2日



再創高峰

環保

Environmental protection



健康

Health



無歧視

Non-discrimination



活力

Vitality



節能

Energy Savin



友善

Friendly





「推動『幸福宣言』 心健康、心生活運動」

心理韌力

幸福宣言

愛的祝福卡

幸福

本市市長重視員工協助方案的執行

目次

壹、計畫擬訂

貳、方案導入

參、服務提供

肆、成效評估

伍、其它具體事蹟

壹

建構循證機制



本府自92年起推動員工心理健康措施，96年推動EAP。

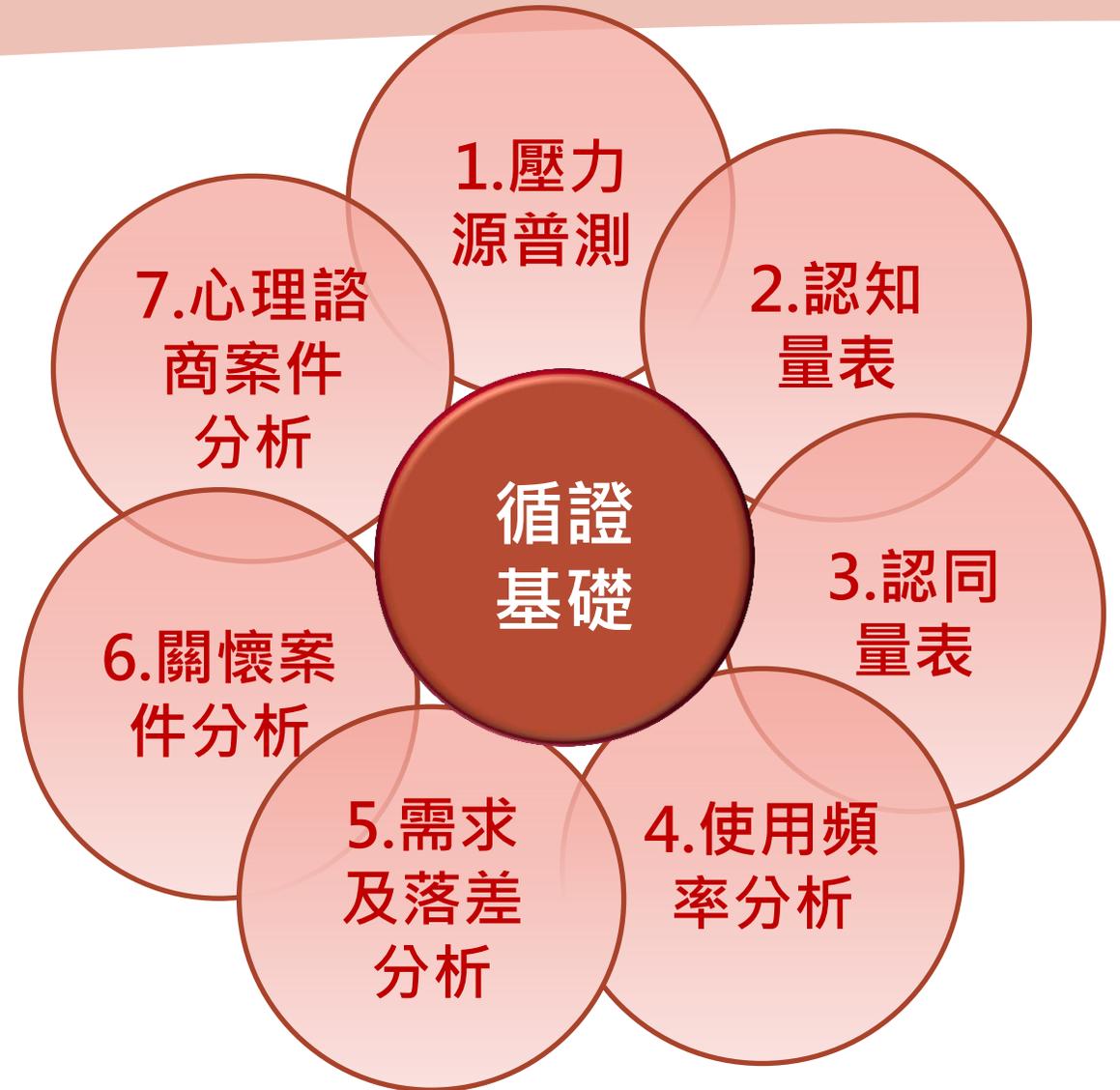


透過系統化蒐集與分析相關資料，運用 χ^2 及迴歸分析作顯著性分析。

- 性別差異
- 世代差異
- 以「工作問題」居冠
- 面對面諮商晤談滿意度最高
- 主管及非主管之認同度顯著差異
- 需求最高「工作職涯服務」



以循證基礎規劃EAP。





訂定年度工作計畫



單一窗口

跨局整合

架構完整

定期議事

穩定推展

專家參與

策略督導

願景
施政目標

符合需求

高雄市政府105年員工協助
方案—關懷non-stop
幸福cheer-up—實施計畫

檢討結果

相關建議

1.員工需求調查分析

2.關懷員瞭解需求

3.分析心理諮商需求

函頒並在網站公布周知

1.104年評鑑報告建議

2.學者專家建議

3.相關局處建議

1.前一年度檢討結果

2.EAP工作圈(滾動修正)

貳

提升承辦人規劃及執行能力

■ 人事單位是帶給機關同仁幸福

EAP—使人事人員扮演提升機關效能與幸福的角色

王智弘/國立彰化師範大學輔導與諮商學系所教授兼研究倫理審查委員會主任委員、員工協助方案學分學程召集人

在EAP系統中人事人員所扮演的角色

張文慧/漢翔航空工業公司人力資源處員工協助服務中心主任

運用員工協助方案提升服務品質

陳政智/高雄醫學大學醫學社會學與社會工作學系副教授

■ EAP學術論壇



■ 教育訓練：由「點」展開落實到各機關



■ 規劃運用內外部資源

總處EAP專家諮詢小組

高雄張老師

高雄醫學大學

漢翔航空

高雄師範大學

高雄市臨床心理師公會

高雄市諮商心理師公會

高雄市人發中心學習列車

各局處相關資源

貳

運用多元管道對員工導入EAP

■ 網路電子報



■ EAP電子書

- 購置 專業電子書製做軟體- Flip PDF Professional
- 整合內外部資源

■ QR Code 下載



我是高雄市政府
EAP QR Code

■ 宣導無所不在



市府中庭設攤宣導



員工協助方案暨4G交流
分享讀書會



轉個彎.心更寬
製作成影片供線上學習

貳

加強主管提升心理韌力訓練

■ 相關調查數據顯示，同仁壓力源大多為主管



組織績效改善當責不讓共識營



組織中異常徵候人員管理技巧研習



生態身心健康促進研習營



Smart 主管-溝通表達能力



重大壓力案件管理研習班



團隊建立-高績效建構研習營



領導統御及情緒管理講座



問題分析及危機

貳

新進人員、共同需求人員及其他

■ 新進人員



新進人員市政建設參訪

■ 共同需求人員



退休生涯規劃



里幹事強化衝突管理

■ 其它執行人員



委外人員-管線安全辦公室



新進人員座談會37場



防疫人員權益說明



警務人員情緒管理



消防局替代役



個人層面服務(二)

法律

- ① 免費法律諮詢服務：四維行政中心、鳳山、岡山及旗山區公所
- ② 法律相關講座共31場

醫療

- ① 市立衛生機構
- ② 特約醫事機構：99家
- ③ 醫療諮詢服務

財務

- ① 本市稅捐稽徵處「稅務大小事，作伙Line試試」
- ② 全國稅務書坊APP，提供全國各稅捐稽徵機關製作的各類租稅節稅宣導手冊
- ③ 啟動財富力、HOLD財富力-通澎時代聰明理財等講座

社福諮詢

- ① 本府托育服務：綜整高雄育兒寶貝袋、托育及育兒諮詢服務等13項措施。
- ② 老人福利服務：綜整高雄長青日間照護托老服務、社會照顧關懷據點服務等18項措施。





組織及管理層面服務



提供涉入醫療糾紛之員工心理上之支持及實質協助，**提升機關醫療糾紛應變能力**

大天使關懷網絡

主管生態健康促進

對象為本府8職等以上主管人員，**增強心理承受力及應變能力**

愛在職場

建置愉悅、身心健康職場氛圍



中高階主管研習

有效提升主管組織領導能力

災難安心技巧系列教育

人際問題處理與調適成長團體

災難事發生，參與救災者面臨極大壓力，極需具備心理衛生相關知能及實務技巧**提升機關整體救災能力。**



肆 成效評估(一)

「愛在職場篇」愛的祝福卡活動

透過祝福卡的書寫，對上司或同仁表達欣賞或感謝，收到者感到溫暖並產生正向動力

團體諮商

內部組織氣氛明顯改善，主管表示感謝並期待協助在管理議題上辦理第2次團體諮商。

主管生態健康促進

藉由洞見宇宙生態觀 及榮耀真實的我等課程，與講座深度交流座談，有效提升主管正向能量，並帶給機關一定程度感染力。

覺得很溫暖，
很可愛。



收到小卡的感
覺棒極了!!!



感到驚喜和窩心!!!!



肆 成效評估(二)

「慢活、樂活、快活」人生專題

講座內容涵蓋工作面、生活面、健康面等議題，滿意程度98%。

災難安心技巧系列教育

因高雄氣爆衝擊，於104年辦理提升心理韌力，105年辦理心理衛生教育訓練，在面對意外事件時能有效應變。

確實有效處理及解決同仁及組織需求

內部資源整合有效運用；運用心理測驗，探討真正壓力源；針對世代及性別等差異，提供不同協助方案。



伍 其它具體事蹟(一)

為提升本府心理健康，分四個工作小組進行規劃並辦理健康月活動

- 針對北捷無差別傷人事件等背後潛藏問題，為有效規劃執行，區分社區、學校、職場及家庭等四組，並每3個月報告各組執行情形。
- 高雄市於100年全國首創將每年9月10日至10月10日訂為「心理健康月」，104年辦理「愛的祝福卡」活動獲極大回響，會議決議續辦，105年規劃辦理「幸福宣言」活動，目前刻正由各局處提供幸福宣言內容，俟彙整後進行票選。

關懷員機制

- 為踐行人事關懷政策，自102年開始建立關懷員機制，截至104年共培訓關懷員120人
- 105年辦理回流教育訓練，藉由關懷員之敏感度，適時發現並轉介解決同仁問題，提升其工作士氣及服務效能。該機制於高雄氣爆及機關面臨組織變革時發揮極大功效。



伍

其它具體事蹟(二)

活化公有空間並建置「好神托APP」

- 根據本府壓力檢測結果，小孩教養問題會影響女性公務人員升遷意願。
- 由各局處進行空間盤點，進行活化公有空間作為托育機構，並建置「好神托APP」提供補助資源及優質照顧服務查詢，使女性安心就業，無後顧之憂。



登革熱執行人員權益保障及運用「大天使關懷網絡」

- 考量登革熱疫情升溫，動員全府人力支援防疫業務，為照顧同仁執行登革熱防治業務之個人權益維護保障，並積極落實員工協助方案，訂「公務人員執行登革熱噴藥權益保障彙整表」。
- 運用「大天使關懷網絡」供同仁執行登革熱噴藥時之相關法律等協助(例如不願配合噴藥等)並建置登革熱定位APP，防疫相關人員可以快速查詢登革熱孳生源清單。

項目	類型	申請項目	準備條件	申請流程
1.	受傷，就醫診治，未住院。	1. 公假療養。	1. 當日差勤紀錄。 2. 合格醫院出具之診斷證明書(含住院或接受治療原因及建議休養日數)。 ★如係交通事故，須加附： 3. A4 紙張自行繪製上班路線圖。 4. 車輛需應具備請警察機關開立道路交通事故當事人登記聯單或道路交通事故鑑定筆錄等證明文件等，以釐清無肇事責任證明。	簽陳服務機關核定公假。
2.	受傷，就醫診治，未住院治療七次以上者。	1. 公假療養。 2. 發給公務人員因公受傷慰問金 1 萬元。	1. 當日差勤紀錄。 2. 發給公務人員因公受傷慰問金申請表。 ★如係交通事故，須加附： 3. 合格醫院所出具之診斷證明書(含住院或接受治療原因及建議休養日數)。 4. A4 紙張自行繪製上班路線圖。 5. 車輛需應具備請警察機關開立道路交通事故	簽陳服務機關核定公假及受傷慰問金。

伍 其它具體事蹟(三)



組織變革導入EAP，提升組織承諾

- 導入機關：東西區稅捐稽徵處合併，歷史博物館、電影館等行政法人化；兵役局組織調整為二級機關。
- 東西區稅捐稽徵處合併，依同仁及機關需求提供EAP相關措施及團體諮商，經本府研究顯示，EAP對本合併組織變革具調節效果，能有效提升同仁對組織認同並願意留下共同面對變革。
- 本府未來將有歷史博物館、電影館等行政法人化、兵役局組織調整為二級機關之組織變革，亦規劃導入EAP，創造同仁、主管及組織3贏。

採用預防醫學模式

- 以三級預防模式設計專案防治，提升正向智商（PQ，Positive Intelligence），增進自我調適、專業工作表現及團隊績效，建構雙贏局面。



敬請指教

