

臺北市政府因應 COVID-19 疫情員工協助方案關懷方案

壹、依據

臺北市政府（以下簡稱本府）101年12月20日府人考字第10132442300號函修正之「臺北市政府員工協助服務要點」。

貳、目的

一、以人為本，協助同仁維持工作與生活平衡

考量 COVID-19 疫情不僅改變本府各機關學校之正常運作方式，亦帶來身體健康、家庭（親子）關係、社交人際或職場環境等心理困擾議題，為提供本府員工適時協助，緩解疫情為其帶來之心理困擾，使其能兼顧工作與生活。

二、維持組織士氣及正常運作，協助同仁面對突發危機事件

為維持政府正常運作，本府員工於疫情期間仍須堅守工作崗位提供服務，另為應防疫需求，許多機關學校業務相對增加，防疫工作重點機關業務更顯繁重。又部分機關學校出現員工確診之情事，不僅影響人力調度，更影響組織士氣。為維持組織士氣及正常運作，使本府員工於不安、高壓之環境下能安心面對疫情。

參、實施對象

- 一、本府各機關學校所屬員工，含正式職員、技工、工友、駕駛、駐衛警及約聘僱人員、臨時人員（不包含代賑工、替代役）。
- 二、有關本市公立各級學校教師之諮商輔導、建立教師支持體系等服務事項，另由本府教育局規劃辦理。

肆、推動措施

一、對於疫情有關員工進行調查與訪問以瞭解其實際需求，並規劃適切措施

- （一）本府人事處為瞭解本府員工因疫情引發之工作面及生活面困擾議題及員工協助方案服務需求，針對有確診員工之機關進行需求調查，並依調查結果規劃適切之員工協助方案措施；另針對本府執行防疫工作之機關，視其需求規劃辦理團體協談，以提供本府員工心理支持與協助。

(二)本府各機關學校自行調查員工身心壓力情形，依單位風險，安排優先順序，以高風險單位為優先，再普及全機關，根據調查結果設計或調整關懷服務內容，俟疫情結束後，評估員工身心受創問題及心理健康需求，並規劃後續服務措施。

二、提供彈性且多元之員工協助方案措施，共同渡過疫情

- (一)為及時提供本府員工心理支持與協助，並配合防疫政策，本府員工協談室個別協談服務增加線上預約申請方式，疫情期間亦得因應本府員工特殊需要，採取遠端視訊方式進行。
- (二)依據不同員工（確診者、疑似感染之高風險者、與個案密切接觸者、壓力偏高或已出現身心困擾症狀者、其他臨床及行政單位者）之心理需求，訂定適宜關懷措施。
- (三)針對受疫情影響較大或有高風險員工之機關主動安排團體協談服務，輔導單位主管人員具備員工關懷及轉介所屬同仁各項協助服務措施之技巧，以提升主管敏感度，建構機關內關懷支援體系。
- (四)對於因疫情而遭逢危機之員工或特殊個案，提供個別化處遇方式，協助媒合心理諮詢、情緒管理、法律、醫療健康資訊或轉介社福單位等，以減緩疫情對其工作效能之影響。
- (五)本府員工心理健康促進課程就疫情對員工所產生之心理壓力，配合機關需求進行規劃，採取線上或實體等多元方式進行。

三、結合市立聯合醫院特別門診，身心醫療服務更完整

本府員工協談室如評估本府員工有COVID-19疫情相關之生理或心理醫療需求，將提供其臺北市立聯合醫院（中興院區）開設之COVID-19特別門診資源，該門診整合各科及社工、心理諮商等醫療資源，提供本府員工更全面之生理及心理關懷服務。

四、多元宣導安心法寶，關懷打氣不中斷

於本府人事處網站建置防疫專區，提供疫情期間差勤、個人權益等相關資訊，及防疫相關安心文宣，並利用人事簡訊等方式宣導各項身心健康支持方案提供之服務方式、時間及內容等；另持續透過公開會議場合、辦理訓練課程（員工協助方案研習班、心理健康促進課程）、發送電子

郵件及於臺北市市政大樓各出入口及電梯播放跑馬燈、宣傳資料等方式，推廣本府員工協談服務。

五、機關內部適時關懷，貼心相伴

- (一)本府各機關學校隨時注意所屬員工身心狀態，並以適切方式（如：電話、視訊等）適時提供關懷服務；如有壓力偏高或已出現身心困擾症狀者，可與本府員工協談室聯繫，以提供進一步之關懷與協助。另評估有無成立心理關懷專案小組之必要，規劃防疫各階段院內員工心理支持服務方案。
- (二)各級主管人員須瞭解、關注並設法減低員工焦慮的根源；傾聽並確認員工的要求，儘可能照顧其身心健康所需事物；隨時注意員工有無疲憊、倦怠、過勞或不堪負荷等問題，以及有無受到歧視或排擠情形；讓員工知道有後援或備案，已經部署有能力人員並會協助迅速解決問題；讓員工的聲音被聽見、專業知識被看到、努力奉獻被肯定。

伍、本方案經簽奉核定後實施，並得依實際需要修正之。