

桃園市私立龍祥照護事業園區

Taoyuan City Private Long Xiang Nursing Care Home

龍祥療養院

Long Xiang Psychiatric (Nursing Care) Center

員工身心健康照顧辦法

Employee Wellness Program

(Mental Health Support)

發布單位:行政管理部/財務規劃組/院長 賴庭槐

執行單位:護理部/醫事專業人員 執行人員:護理長/心理師/社工師(員) 核銷單位:會計出納組

## 一 目的

本機構員工福利計劃之心理健康支持辦法，其主要目的是為全體員工打造一個安全、支持性的工作環境，積極促進心理健康與整體福祉。在當今快節奏、高壓力的職場生態中，員工常面臨工作負荷、角色衝突、生活平衡等挑戰，這些因素可能導致焦慮、壓力、倦怠（burnout）甚至更嚴重的心理健康問題。根據世界衛生組織（WHO）研究，心理健康問題已成為全球職場生產力損失的主要原因之一，因此，本計劃致力於預防與介入，確保員工能在身心健康的狀態下發揮最佳潛能。

本辦法的核心目標包括：提供專業心理諮商資源（如 EAP 員工協助方案、匿名諮詢熱線及線上心理評估工具）、舉辦定期心理健康工作坊與壓力管理課程、推廣正念冥想及休閒活動、建立同儕支持網絡，以及培養管理者對心理健康的敏感度與識別能力。透過這些措施，我們希望及早發現潛在問題、降低心理健康風險、提升員工的職場韌性與滿意度。

最終，本辦法不僅體現機構對員工的關懷與尊重，更其在提升整體組織效能，包括提高員工留任率、增強團隊凝聚力、促進創新生產力。心理健康是員工幸福的基石，也是機構永續發展的關鍵，機構承諾持續投入資源，讓每位員工都能在工作中感受到被支持與被重視。

## － 當今職場壓力來源與心理健康議題概述

在當今快速變遷的職場環境中，員工面臨前所未有的壓力與挑戰。隨著全球化、數位化轉型、遠距工作模式普及，以及後疫情時代的影響，職場壓力來源多元且複雜。主要壓力因素包括過重的工作負荷與緊迫的截止日期、角色衝突與職責模糊、不確定因素的工作控制權、職位不安全感、經濟不確定性、職場歧視與不平等、負面人際行為（如霸凌或缺乏支持），以及工作與生活平衡的嚴重失調。這些因素不僅來自組織內部結構，還受外部環境影響，例如經濟波動、通貨膨脹或政策風險，導致員工長期處於高度警戒狀態。

根據世界衛生組織（WHO）數據，心理健康問題已成為全球職場重大議題。2019 年估計，15%的勞動年齡成人患有心理障礙；抑鬱與焦慮症每年導致全球損失約 120 億個工作日，相當於每年生產力損失高達 1 兆美元。WHO 將「職業倦怠」（burn-out）定義為職業現象，歸類於國際疾病分類（ICD-11）中，特徵包括能量耗竭、對工作的疏離感，以及效能降低。負面工作環境（如過度負荷、低控制權與不安全感）會放大這些風險，進而引發焦慮、抑鬱、睡眠障礙，甚至身體健康問題如心血管疾病。

### 補充說明：

「全世界每年因為大家心情不好（抑鬱、焦慮），加起來總共少了 120 億個上班日可以工作。這不是有人請假一天兩天，而是把所有人因為這些精神問題請假、效率變差、或完全無法工作的日子全部加起來，等於 120 億天沒產出東西，結果造成每年 1 兆美元的經濟損失。」

全球大概有 34 億左右的勞動人口（會上班的人）。

$120 \text{ 億個工作日} \div 34 \text{ 億人} = \text{平均每個人每年因為抑鬱或焦慮少工作了大約 3.5 天。}$

或者換另一個角度：這 120 億天相當於有將近 5000 萬人一整年完全沒上班（假設一年工作 250 天計算）。

簡單說，這不是小數字，而是全世界精神健康問題已經嚴重到影響經濟的程度，很多人因為心情問題請假、請病假、或上班也沒精神，累積起來損失非常大。

這數據是 WHO 用來強調「精神健康很重要」的關鍵數字，希望大家重視預防和治療。

這些心理健康議題不僅影響個人福祉，還帶來組織層面的嚴重後果，包括生產力下降、缺勤率上升、員工流失加劇，以及醫療成本增加。研究顯示，未經支持的心理障礙員工，工作表現可能降低 35% 以上。尤其在知識密集型產業或高壓職業（如醫療、科技、金融），職業倦怠現象更為普遍。WHO 強調，體面工作有助心理健康，但不良環境會惡化狀況，放大社會歧視與不平等。

面對此挑戰，企業推出員工福利計劃之心理健康支持辦法勢在必行。透過預防與介入措施，可降低風險、提升員工面對壓力韌性，並轉化為組織競爭優勢。心理健康不再是個人議題，而是企業永續發展的關鍵投資。

WHO 資料主要出處：

- World Health Organization. (2024, September 2). Mental health at work. Fact sheet. Retrieved from <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>

（此頁面包含關鍵統計數據，如 120 億工作日損失與 1 兆美元經濟成本，以及 15% 勞動年齡成人心理障礙比例。）

- 補充參考：WHO/ILO. (2022). Guidelines on mental health at work.

## － 心理健康對個人福祉與組織績效的影響

心理健康是個人福祉的基石，直接影響生活品質與整體幸福感。良好的心理狀態能提升個體的壓力韌性、自信心與成就感，讓人更好地應對生活挑戰，建立正面人際關係，並維持生理健康。世界衛生組織（WHO）強調，體面工作環境有助心理健康，提供穩定生計、成就感、社會包容與結構化日常，能促進恢復、提升自信與社會功能。相反，心理健康問題如抑鬱、焦慮或職業倦怠，會導致能量耗竭、情緒低落、睡眠障礙，甚至增加心血管疾病或自殺風險，嚴重削弱個人生活滿意度與功能運作。

在組織層面，心理健康對績效影響深遠。員工心理健康佳時，專注力、創造力與決策品質提升，團隊合作更順暢，缺勤率與在崗低效（presenteeism，即身心狀態不再工作裡、靈魂飛出、人在心不在）都能顯著下降。WHO 數據顯示，全球每年因抑鬱與焦慮損失約 120 億個工作日，相當於 1 兆美元生產力損失。負面工作環境（如過重負荷、低控制權、歧視或職位不安全）會放大風險，導致員工流失加劇、創新力衰退與醫療成本上升。研究指出，未經支持的心理障礙員工，工作表現可能下降 35% 以上。

投資員工心理健康帶來顯著回報。安全支持性的職場能改善員工留任率、提升整體生產力，並轉化為組織競爭優勢。2025 年相關報告顯示，支援心理健康的企業，員工參與度更高，職業倦怠與焦慮現象減少，進而降低缺勤與提升業務成果。例如，良好心理健康支持可促進包容文化，減少歧視，並為有心理狀況員工提供恢復機會。

綜上，心理健康不僅是個人權利，更是組織永續發展的關鍵。企業透過預防措施與支持計劃，可實現個人福祉與組織績效的雙贏，創造更健康、更具生產力的職場生態。

#### 資料主要出處：

- World Health Organization. (2024, September 2). Mental health at work. Fact sheet. Retrieved from <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work> (核心統計：15%勞動年齡成人心理障礙、120 億工作日損失、1 兆美元經濟成本，以及良好工作環境益處。)
- 補充參考：Gallup. (2025). State of the Global Workplace Report. (員工參與度與心理健康關聯趨勢)；Mindshare Partners. (2025). Mental Health at Work Report. (職業倦怠減少與生產力提升數據)。

## － 預期效益：提升員工幸福感、降低離職率、提高生產力與團隊凝聚力

實施員工福利計劃之心理健康支持辦法，預期將帶來多層面顯著效益，不僅提升個人層級的幸福感與壓力韌性，更轉化為組織整體績效的競爭優勢。首要效益為提升員工幸福感。良好的心理健康支持能提供安全宣洩管道、專業資源與正向文化，讓員工感受到被關懷與尊重，從而增加生活滿意度、目的感與自信心。根據研究，當員工福祉蓬勃發展時，他們的整體幸福感顯著提高，壓力與職業倦怠現象減少，進而改善睡眠品質與情緒穩定。

其次，本辦法預期有效降低離職率。高壓職場常導致員工流失，而心理健康支持能強化留任動機。相關報告顯示，擁有強大福祉策略的組織，離職率可降低達 11%；另有調查指出，98%的 HR 領導者認為福祉計劃有助減少員工流失。透過 EAP(員工援助計畫)、正念活動與管理者訓練，員工更願意長期投入，避免因心理負荷而尋求外部機會。

第三，提高生產力是核心經濟效益。心理健康問題每年造成全球 120 億個工作日損失，相當於 1 兆美元生產力流失；反之，支持性環境能減少缺勤、**在崗低效**（身心不在狀態上的上班），提升專注力與創造力。研究顯示，員工福祉興盛的組織，生產力與績效更高，病假天數減少，且決策品質優化。投資心理健康介入，每 1 美元可帶來約 4-5 美元的健康與生產力回報。

最後，強化團隊凝聚力。心理健康支持促進正向人際關係、包容文化與衝突最小化，讓員工更容易建立信任與合作。安全健康的職場能提升社會功能與團隊歸屬感，減少孤立與對立，進而提升整體協作效率及跨部門互相支援與創新力。

綜上，這些預期效益形成正向循環：個人幸福驅動組織績效，降低成本並提升競爭力。本計劃不僅是人文關懷，更是策略投資，助力企業在變動環境中永續成長。

資料主要出處：

- World Health Organization. (2024, September 2). Mental health at work. Fact sheet. Retrieved from <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>  
(經濟成本、生產力損失、支持環境對留任與績效的益處。)
- Gallup. (2025). State of the Global Workplace Report. Retrieved from <https://www.gallup.com/workplace/349484/state-of-the-global-workplace.aspx>  
(員工福祉與生產力、離職率、績效的關聯。)
- 補充參考：Meditopia for Business. (2025). Employee Wellness Program Statistics. (強大福祉策略降低離職率 11%); Wellhub. (2025). Best Workplace Wellness Programs. (98% HR 領導者認同減少離職)。

## 一 適用對象與原則

本員工福利計劃之心理健康支持辦法，適用對象涵蓋公司全體員工(龍祥精神護理之家、護理之家、長照中心及其附屬事業體)，包括正式員工、約聘人員、兼職員工、派遣員工、實習生，以及遠距或外派員工，無論職位層級、部門差異、年資長短或合約類型。甚至可延伸至近期離職員工，提供短期過渡支持。這種全面涵蓋的設計基於心理健康議題的普遍性，任何人皆可能面臨壓力、焦慮或職業倦怠等挑戰，不受背景限制。確保全員適用，能促進公平性、減少歧視，並強化組織整體韌性，讓每位員工在需要時都能無障礙獲得資源。

計劃秉持以下核心原則，這些原則符合國際最佳實踐，其在打造安全、支持性的求助環境：

適用範圍：全體員工（含正式、約聘、兼職等）

核心原則：保密性、無標籤化、易取得、自願參與、包容多元

- **保密性**：所有參與記錄、諮詢內容及個人資料由**心理師/社工師(員)**嚴格保密，僅在法律強制或涉及生命安全時例外揭露。員工無需擔心資訊外洩影響職業發展，這是鼓勵求助的關鍵基礎。
- **無標籤化(無汙名化) (Stigma-free)**：積極消除對心理健康的負面刻板印象，透過教育訓練與溝通，營造不判斷、不歧視的文化，讓員工安心表達需求而不怕被貼標籤。



- **易取得(可及性) (Accessibility)**: 資源設計低門檻、多渠道，包括匿名熱線、線上平台(機構網站-員工專區)、對面諮詢，支持多語言(建置中)與無障礙格式，確保外派或輪值員工也能輕鬆使用。
- **自願參與**: 完全基於員工自主意願，無任何強制要求，參與與否不影響績效評估或職涯機會，避免產生額外壓力。
- **包容多元(包容性) (Inclusivity)**: 考慮文化背景、性別認同、年齡、性傾向、身心障礙等差異，提供客製化支持，如文化敏感諮詢或 LGBTQ+ 友善資源，確保計劃真正惠及多元員工群體。

這些原則不僅體現人文關懷，更能提升計劃成效：保密與無標籤化增加參與率，易取得與自願性降低門檻，包容多元則強化歸屬感。最終，透過這些原則，本辦法致力創造一個人人可及、零負擔的心理健康支持體系，助力員工福祉與組織永續。

資料主要出處：

- World Health Organization. (2022). Guidelines on mental health at work. Retrieved from <https://www.who.int/publications/i/item/9789240053052>  
(強調保護員工隱私、預防歧視、促進包容與易取得資源等原則。)
- World Health Organization. (2024, September 2). Mental health at work. Fact sheet. Retrieved from <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work>  
(支持安全環境、無標籤化與全面涵蓋的必要性。)
- 補充參考：Society for Human Resource Management (SHRM). Toolkit: Creating a Mental-Health-Friendly Workplace. (最佳實踐包括保密性、易取得與包容多元。)

## - 計劃核心內容與措施

本員工福利計劃之心理健康支持辦法的核心內容，設計為多層次、綜合性的措施體系，涵蓋預防、教育、支持與危機介入四大領域，其主要在從根本預防心理健康風險，並提供即時有效的援助。這些措施參照國際最佳實踐，結合專業資源與內部文化營造，確保員工在不同階段都能獲得適切支持。

首先，專業諮詢與支持服務是計劃基石。我們引入員工協助方案 (EAP)，提供免費、專業的心理諮商服務，涵蓋短長期諮詢、危機輔導及轉介治療。員工可透過匿名管道聯繫機構心理師、線上聊天平台或機構網站-員工專區進行求助，隨時聯繫心理師及社工師(員)。同時，與外部認證機構合作，

建立心理健康專業網絡，確保服務品質與多元性（如職場壓力諮詢）。

其次，教育訓練與預防活動著重提升員工自我管理能力。定期舉辦心理健康工作講座，主題包括壓力管理、正念冥想、情緒調節及職業倦怠預防；提供線上學習資源，如自助課程、E 政府影片與心理評估工具。另邀請專家舉辦主題講座，涵蓋工作生活平衡、壓力韌性培養等，鼓勵全員參與，及早建立預防意識。

第三，日常支持與文化營造融入職場日常。設置正念休憩空間或靜思角，供員工放鬆使用；培訓心理健康大使，建立部門同儕支持網絡，讓員工間互相傾聽與鼓勵。同時，對管理者進行專門訓練，提升其識別心理健康警示訊號的能力，並學習如何提供適切支持，營造開放、無標籤化的組織文化。

最後，危機介入機制確保高風險情況及時處理。制定明確的緊急支持流程，包括即時危機熱線與專業介入；對高風險員工（如出現嚴重症狀者）進行保密追蹤與轉介醫療資源，必要時機構授權心理師協調請假或調整工作負荷。

這些措施相互連結，形成從預防到治療的完整循環，不僅降低心理健康風險，還提升員工整體福祉與組織韌性。透過持續推廣與資源投入，本計劃將成為員工可靠的職場心理安全網。

- World Health Organization. (2022). Guidelines on mental health at work. Retrieved from <https://www.who.int/publications/i/item/9789240053052> （推薦措施包括心理社會支持、訓練、管理者角色、危機介入及組織層級干預。）
- World Health Organization. (2024, September 2). Mental health at work. Fact sheet. Retrieved from <https://www.who.int/news-room/fact-sheets/detail/mental-health-at-work> （強調預防策略、專業支持與文化改變的必要性。）
- 補充參考：U.S. Centers for Disease Control and Prevention (CDC). (2025). Mental Health in the Workplace. （EAP、正念活動與危機機制的實務指南）；Society for Human Resource Management (SHRM). (2025). Employee Mental Health Resources Toolkit. （同儕支持與管理者訓練最佳實踐）。

## - 專業諮詢與支持服務

- ✓ 員工協助方案（EAP）已建置並於機構網站公告，相關協助方案建置中。
- ✓ 匿名諮詢熱線／線上平台建置中，員工之中有需求使用心理服務，可直接聯繫心理師。
- ✓ 合作專業心理師／治療機構，此方案主體為心理師協助方案，並與心理師職業診所進行簽約。

## - 教育訓練與預防活動

定期心理健康工作坊（壓力管理、正念冥想、情緒調節等）

線上學習資源與課程

主題講座（如職業倦怠預防、工作生活平衡）

## - 日常支持與文化營造

正念空間／休憩區設置

同儕支持網絡／心理健康大使培訓

管理者心理健康識別與支持訓練

## - 危機介入機制

緊急心理支持流程

高風險員工追蹤與轉介

## - 實施方式與時程

推動單位：行政管理部／財務規劃組／院長 賴庭槐

實施階段：試行期、全面推行、持續優化

宣傳推廣：內部通訊、員工說明會、海報與數位通知

資源配置：預算來源、合作廠商



## － 評估與持續改善

評估指標：參與率、滿意度調查、心理健康量表前後測、離職率與生產力數據

追蹤機制：年度報告、員工反饋管道

調整原則：根據反饋與數據定期優

## － 結語與承諾

公司對員工心理健康的承諾

鼓勵員工積極參與

聯絡窗口與常見問答 (FAQ)

龍祥版權所有翻印必究

## － 補助項目、標準及額度

1. 每一位員工入職三個月後，每年可至醫療院所(含心理治療所、心理諮商所)接受心理治療六次，每次心理治療、諮商時間最少 40 分鐘以上，六次以內都由機構全額負擔，六次之後(含第七次)開始由接受治療諮商者部分及自行負擔。
2. 心理治療、諮商限由精神科醫師、臨床心理師、諮商心理師執行。
3. 前 6 次由機構全額補助，補助金額為新台幣 2,000 元/次(全額)，第七次為補助新台幣 1,000 元(半價)至第 12 次，第 12 次後(含第 13 次)個人負擔，機構不再補助。
4. 每次員工心理治療後心理師申請當次收據或簽到表以利補助費用申請。
5. 經精神科醫師、心理師評估因壓力需要立即放假(心理健康假)，機構授權精神科醫師、心理師可代為請假並提出應放假之員工心理健康報告，但當月僅限 1 次並合併其他休假連休，一年內不得超過 5 次心理健康假。
6. 以上服務前提，應先掛號(掛號者自行負擔掛號費用)醫療院所身心科後啟動機構心理介入，由身心科(或精神科)醫師及機構心理師同步介入。

(以下空白)

甲方：桃園市私立龍祥老人長期照顧中心(長期照顧中心)

統編:67771890

地址:桃園市龍潭區高楊南路 97-1 號

負責人:賴庭槐 院長

電話:03-4718976、03-4719302

機構心理師：高立人

電話：

中 華 民 國 1 1 5 年 0 1 月 0 9 日