



# **Polisi *Employee Assistance Program (EAP)***

PROGRAM BANTUAN & SOKONGAN STAF (EAP)

## KANDUNGAN

<b>1.0</b>	<b>PENGENALAN.....</b>	<b>3</b>
<b>2.0</b>	<b>OBJEKTIF.....</b>	<b>4</b>
<b>3.0</b>	<b>TAFSIRAN .....</b>	<b>5</b>
<b>4.0</b>	<b>ETIKA DAN PRINSIP .....</b>	<b>6</b>
<b>5.0</b>	<b>KELAYAKAN PENYERTAAN PROGRAM .....</b>	<b>7</b>
<b>6.0</b>	<b>MODEL PELAKSANAAN EAP .....</b>	<b>7</b>
<b>7.0</b>	<b>PELAKSANAAN PROGRAM.....</b>	<b>7</b>
<b>8.0</b>	<b>PERKHIDMATAN UNIT PERUNDINGAN &amp; BANTUAN STAF (UPBS) .....</b>	<b>8</b>
<b>9.0</b>	<b>HAK &amp; TANGGUNGJAWAB.....</b>	<b>9</b>
<b>11.0</b>	<b>PROSEDUR PERMOHONAN .....</b>	<b>10</b>
<b>12.0</b>	<b>PROSES PERUNDINGAN .....</b>	<b>10</b>
<b>13.0</b>	<b>KERAHSIAAN.....</b>	<b>11</b>
<b>14.0</b>	<b>TARIKH KUATKUASA.....</b>	<b>12</b>

## 1.0 PENGENALAN

- 1.1 Program Bantuan & Sokongan Staf (*EAP-Employee Assistance Program*) merupakan satu inisiatif Universiti Malaysia Pahang (UMP) yang diperkenalkan pada bulan Mac 2015 melalui Majlis Amanat Tahunan Naib Canselor yang meletakkan EAP sebagai komponen utama bagi pelaksanaan sistem perundingan dan sokongan kepada staf.
- 1.2 EAP merupakan salah satu usaha aktif pengurusan UMP bagi menyediakan perkhidmatan, perundingan dan bantuan berkaitan kerjaya atau peribadi kepada mereka yang memerlukan. Ia juga sebahagian daripada petunjuk prestasi utama Pelan Strategik Universiti Malaysia Pahang 2011-2015 di bawah KRA 4(a) yang memfokuskan kepada indeks kepuasan pelanggan.
- 1.3 Perkhidmatan ini bertujuan membantu staf meningkatkan kesejahteraan di tempat kerja.

## 2.0 OBJEKTIF

- 2.1 Menyediakan khidmat perundingan dan kaunseling kepada staf UMP yang menghadapi masalah dalam perkara berikut.
- i. Kerjaya & Konflik Organisasi
  - ii. Keseimbangan Kerjaya & Keluarga.
  - iii. Kesihatan Diri & Sosial (*Wellness*)
  - iv. Perubahan Kehidupan Peribadi yang Secara Langsung Memberi Impak terhadap Kualiti Kerja.
- 2.2 Menawarkan program latihan kepada semua staf dalam bidang-bidang yang berkaitan dengan pengurusan diri.
- 2.3 Mewujudkan budaya gaya hidup sihat (*wellness*) di kalangan staf.

### 3.0 TAFSIRAN

- 3.1 **“Kaunselor”** ertinya seseorang yang mengadakan perkhidmatan kaunseling bagi suatu fee yang ditetapkan atau apa-apa balasan lain.
- 3.2 **“Kaunselor berdaftar”** ertinya seseorang yang didaftarkan dibawah seksyen 26 atau 27 undang-undang Malaysia AKTA 508.
- 3.3 **“Kaunseling”** ertinya proses perhubungan menolong secara sistematik berasaskan prinsip psikologi yang dilakukan oleh kaunselor bagi menghasilkan perubahan, perkembangan dan penyesuaian peribadi responden yang baik dan menyeluruh berlandaskan etika kaunseling.
- 3.4 **“Khidmat Luar”** ertinya agensi/individu luar yang mempunyai kepakaran dalam bidang-bidang yang diperlukan.
- 3.5 **“Program Bantuan & Sokongan Staf (EAP-Employee Assistance Program)”** ertinya program yang dibangunkan untuk meningkatkan kesejahteraan staf. Program ini menawarkan khidmat perundingan dan kaunseling kepada staf yang menghadapi kesulitan yang boleh menjejaskan prestasi kerja. EAP juga menyediakan program latihan dalam bidang-bidang yang berkaitan dengan pengurusan diri yang memberi kesan terhadap prestasi kerja.
- 3.6 **“Perunding”** ertinya individu yang dilantik bagi mengendalikan sesi perundingan bersama responden.
- 3.7 **“Penyelia”** ertinya staf yang bertanggungjawab menyelia responden.

- 3.8 **“Penilaian awal kes”** ertinya proses penilaian awal melalui sesi perundingan dalam membantu responden untuk menyelesaikan masalahnya.
- 3.9 **“Responden”** ertinya staf yang telah memohon atau mendapatkan perkhidmatan yang disediakan oleh Unit Perundingan & Bantuan Staf.
- 3.10 **“Staf”** ertinya pegawai Universiti Malaysia Pahang.
- 3.11 **“Unit Perundingan & Bantuan Staf (UPBS)”** ertinya unit yang bertanggungjawab dalam merancang dan mengurus EAP.

#### 4.0 ETIKA DAN PRINSIP

- 4.1 EAP menangani isu-isu yang boleh menjejaskan prestasi staf dalam organisasi melalui proses perundingan.
- 4.2 Proses perundingan hendaklah dilaksanakan secara **SULIT** kecuali dalam situasi dimana responden mempunyai kecenderungan untuk membahayakan diri sendiri, orang lain atau organisasi. Sekiranya keadaan ini berlaku, UPBS perlu memaklumkan keadaan tersebut kepada pihak berkuasa tertentu.
- 4.3 UPBS perlu mengekalkan tahap profesionalisme dalam melaksanakan perkhidmatan ini. Perunding terlatih dan berpengalaman dilantik untuk memberikan nasihat atau panduan kepada responden.
- 4.4 Perunding perlu mengamalkan sikap tanpa prasangka, tanpa bersifat menghukum dan tanpa diskriminasi terhadap jantina, agama, pangkat, ideologi, fizikal dan mental responden.

- 4.5 EAP membenarkan responden membuat pilihan mengenai kaedah perundingan dan kaunseling.
- 4.6 Perunding tidak dibenarkan sama sekali menggunakan desakan atau paksaan secara fizikal atau mental dalam berurusan dengan responden.
- 4.7 Perunding hendaklah sentiasa mengamalkan etika dan nilai murni yang sesuai.
- 4.8 Maklumat daripada program ini tidak boleh digunakan dalam apa sahaja proses yang berkaitan penilaian disiplin dan prestasi staf.

## **5.0 KELAYAKAN PENYERTAAN PROGRAM**

- 5.1 Program ini terbuka kepada semua staf UMP.
- 5.2 Program ini berstruktur jangka pendek yang melayakkan staf kepada tidak lebih daripada enam (6) sesi setahun.
- 5.3 Staf yang memerlukan perkhidmatan lanjut melebihi kelayakan seperti perkara (5.2) akan dirujuk kepada agensi luar.

## **6.0 MODEL PELAKSANAAN EAP**

- 6.1 Program EAP akan menggunakan model bersepadu yang menggabungkan EAP dengan khidmat runding dalam dan luar.

## **7.0 PELAKSANAAN PROGRAM**

- 7.1 Perunding bertindak sebagai penilai awal bagi staf yang memerlukan bantuan. Staf boleh ditawarkan bantuan lanjutan jika perlu.
- 7.2 Staf boleh mendapatkan khidmat perundingan EAP atau mencadangkan rakan sekerja yang mungkin memerlukan bantuan.

7.3 Perkhidmatan yang disediakan adalah melalui kaedah berikut:

7.3.1 Pertemuan secara bersemuka.

7.3.2 Berhubung melalui telefon

7.3.3 Perbualan secara atas talian (email)

7.4 Proses pelaksanaan EAP adalah seperti di carta alir (**Lampiran A dan B**).

## 8.0 PERKHIDMATAN UPBS

UPBS menyediakan perkhidmatan EAP melalui pendekatan berikut.

- i. Penilaian Awal Kes (*Pre Assessment Case*).
- ii. Latihan berkaitan yang menyokong kepada permasalahan seperti *awareness program*.
- iii. Pemudahcaraan (*Facilitating*).
- iv. Sesi kaunseling (Jangka pendek & panjang).
- v. *Referral* (kes dirujuk kepada perunding yang sesuai seperti kes syariah, bantuan guaman, kaunseling kewangan dan sebagainya).

## **9.0 HAK & TANGGUNGJAWAB**

### **9.1 Hak & Tanggungjawab Responden**

9.1.1 Responden boleh ditawarkan bantuan lanjutan selepas proses rundingan awal.

9.1.2 Responden boleh mendapat pelepasan daripada ketua jabatan bagi tujuan perundingan atau kaunseling.

### **9.2 Hak & Tanggungjawab Penyelia**

9.2.1 Penyelia perlu mengiktiraf dan menyokong peranan EAP.

9.2.2 Penyelia hendaklah sentiasa menggalakkan staf untuk menyertai program-program anjuran UPBS.

9.2.3 Penyelia hendaklah mengekalkan kerahsiaan dan privasi bagi semua staf di bawah seliaannya.

### **10.3 Tanggungjawab Kesatuan & Persatuan Staf**

10.3.1 Menggalakkan ahli menggunakan perkhidmatan EAP.

### **10.4 Tanggungjawab Unit Perundingan & Bantuan Staf (UPBS)**

10.4.1 Mengurus khidmat perundingan dan kaunseling.

10.4.2 Memastikan semua maklumat mengenai staf yang menggunakan khidmat EAP adalah sulit, rahsia dan selamat.

10.4.3 Memberikan laporan analisis secara berkala kepada pihak pengurusan mengenai operasi EAP.

## 11.0 PROSEDUR PERMOHONAN

11.1 Kaedah permohonan EAP adalah seperti berikut.

- i. Inisiatif sendiri (*Self-Initiated*).
- ii. Rujukan Penyelia (*Employer-Initiated*).

11.2 Keputusan untuk menyertai EAP adalah secara sukarela. Staf berhak menerima atau menolak tawaran yang disyorkan.

11.3 Inisiatif sendiri (*Self-Initiated*)

11.3.1 Staf secara sukarela menyertai program EAP tanpa paksaan daripada mana-mana pihak.

11.4 Rujukan Penyelia (*Employer initiated*)

11.4.1 Penyelia boleh menyarankan agar staf di bawah seliaannya menggunakan khidmat EAP sama ada secara rasmi atau tidak rasmi.

## 12.0 PROSES PERUNDINGAN

12.1 Penilaian awal kes /Kaunseling Jangka Pendek.

12.1.1 Dalam proses penilaian awal kes, UPBS akan menjelaskan peranan EAP, termasuk kerahsiaan maklumat dan hak-hak responden.

12.1.2 UPBS akan meneliti jenis dan tahap masalah responden. Pada akhir sesi perundingan, perunding perlu menentukan langkah seterusnya.

12.2 Khidmat Luar (Perundingan/Kaunseling/Rawatan).

12.2.1 Perunding hendaklah menentukan sama ada responden perlu dirujuk kepada khidmat luar atau tidak.

12.3 Penyelarasan, pemantauan dan tindakan susulan.

12.3.1 Tindakan susulan bagi perundingan atas inisiatif sendiri akan hanya melibatkan perbincangan. Hubungan dengan mana-mana khidmat luar hanya akan dibuat atas permohonan responden.

12.3.2 UPBS perlu memantau perkembangan responden dan menyelaras perhubungannya dengan khidmat luar sekiranya perlu bagi rujukan penyelia secara rasmi.

## 13.0 KERAHSIAAN

13.1 Maklumat yang dibincangkan dalam EAP adalah RAHSIA dan SULIT dan tidak boleh digunakan bagi tujuan seperti berikut.

13.1.1 Untuk kepentingan peribadi oleh mana-mana pihak.

13.1.2 Untuk menjejaskan nama baik responden dan EAP.

13.2 Semua pihak yang terlibat di dalam program ini akan dikehendaki menandatangani Surat Aku Janji bagi memastikan semua butiran yang diterima di dalam program ini adalah selamat dan tidak akan didedahkan kepada mana-mana pihak.

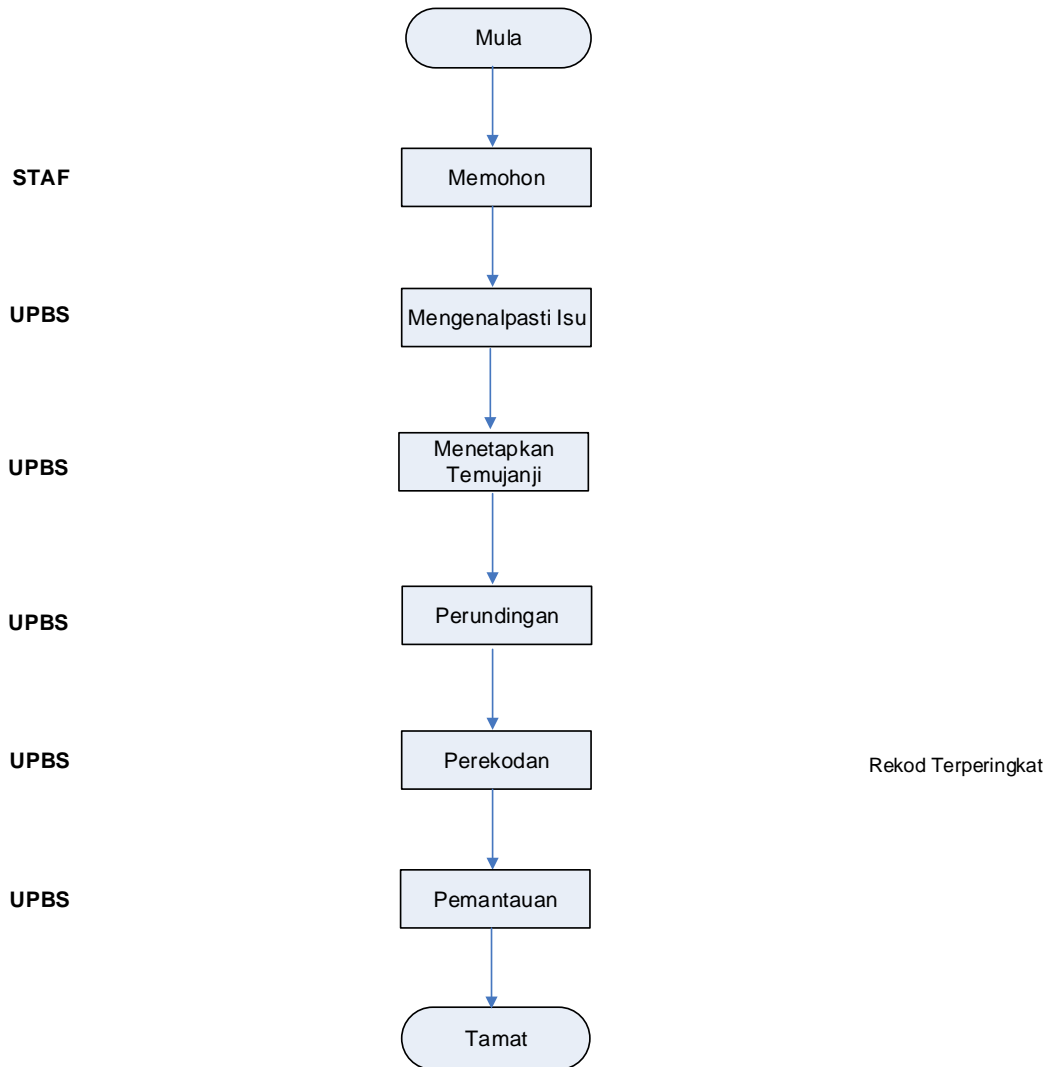
## 14.0 TARIKH KUATKUASA

Polisi ini berkuatkuasa pada Ogos 2015

**LAMPIRAN A**

**CARTA ALIR PERMOHONAN *EMPLOYEE ASSISTANCE PROGRAM (EAP)*  
INISIATIF SENDIRI (*SELF INITIATED*)**

TANGGUNGJAWAB	PROSES KERJA	RUJUKAN
---------------	--------------	---------



*Nota : UPBS – Unit Perundingan & Bantuan Staf*

**LAMPIRAN B**

**CARTA ALIR PERMOHONAN *EMPLOYEE ASSISTANCE PROGRAM (EAP)*  
RUJUKAN PENYELIA (*EMPLOYER INITIATED*)**

TANGGUNGJAWAB	PROSES KERJA	RUJUKAN
---------------	--------------	---------

