

立法院第 10 屆第 1 會期

社會福利及衛生環境委員會第 13 次全體委員會議

武漢肺炎疫情對於國人之
心理影響與如何促進
心理健康之因應策略
專題報告
(書面報告)

報告機關：衛生福利部

報告日期：109 年 4 月 15 日

主席、各位委員女士、先生：

今天 大院第 10 屆第 1 會期社會福利及衛生環境委員會召開全體委員會議，本部承邀列席報告，深感榮幸。茲就「武漢肺炎疫情對於國人之心理影響與如何促進心理健康之因應策略」提出專題報告。敬請各位委員不吝惠予指教：

壹、前言

美國華盛頓大學「最前線自殺防治中心」(Forefront Suicide Prevention)創辦人 Jennifer Stuber 指出，新冠病毒疫情可能為民眾帶來恐慌，生活作息完全打亂，加上經濟問題，各種環境因素，可能導致有些人走向自殺。有鑒於此，疫情期間除了注意身體健康，亦不能忽略心理健康。

本部為減低全國民眾因疫情導致之恐懼不安，透過不同管道，針對不同對象，提供全國民眾防疫期間心理健康服務，謹就疫情對於國人之心理影響與如何促進心理健康之因應策略進行報告。

貳、本部疫情心理健康因應作為

考量民眾面對疫情的不瞭解或其未知性，是導致焦慮的源頭，而定期傳遞透明化資訊，有助於緩解民眾不安的情緒，因此，本部每日均透過不同管道，提供疫情最新訊息，如：每日召開記者會，現場並提供專業手語人員翻譯

傳達訊息；經由本部 CDC 官網專區、1922 防疫專線諮詢(設有 AI 客服系統，線上立即回復)、FB、Line(疾管家)、新聞稿等提供資訊。

另本部針對全國民眾及不同人口群，提供疫情心理健康因應作為，協助民眾穩定心情，正向面對改變，相關作為分述如下：

一、針對全國民眾：

(一) 宣導疫情心理衛教資源：

1. 「心快活」-心理健康學習平台：

分眾(如專業人士、兒童、老人)編製衛教資源，提供疫情期間心理調適及 1925 安心專線資訊，推廣 PEACE 五部曲，藉由(1)遵行政策(2)強化安全感(3)接納情緒(4)改變習慣(5)投入生活等方式，協助民眾藉由彼此分享、激勵，用正向情緒面對改變，安度疫情；並製作 4 種不同語言版本(中/英/印尼/越南文)，歡迎各單位連結提供更多民眾使用。

2. 建立「疫情心理健康」專區：

於本部心理及口腔健康司官網建置專區，提供民眾防疫相關資訊及心理健康資源，並隨時增修資料，內容包含：1925 安心專線、各縣市社區心理衛生中心、心理健康服務概況、相關宣導素

材、並連結其他疫情相關網站(含疾管署、健保署
口罩供需資訊平台、eMask 口罩預購系統)，藉由
衛教資源協助民眾穩定心情，正向面對改變。

3. 錄製「防疫大作戰」及彙集相關短片或文章：

為透過媒體進行宣導，針對全民防疫期間心
理健康，規劃短片拍攝，鼓勵民眾減少閱聽過多
的疫情消息，保持適當的運動與充足的睡眠，並
維持心情的穩定；另收集防疫相關心理健康影片
或文章，於「疫情心理健康」專區提供網頁連結，
供民眾瀏覽。

4. 運用多元化管道：

為提升民眾對疫情心理健康認知，本部發布
新聞稿，並透過本部官網、CDC 等相關網頁，及
FB/Line 訊息等，擴大宣導疫情心理健康之重要。

(二) 提供 1925 安心專線服務：

倘民眾因疫情有心理需求，均可撥打本部 1925
安心專線，由接線人員提供 24 小時免付費心理諮詢
服務；如民眾有防疫相關措施等疑義，則提供正確
資訊或引導至 CDC 官網專區及 1922 防疫專線諮詢，
並處理不安之情緒。自 109 年 1 月 20 日中央流行疫
情指揮中心成立至 4 月 12 日共服務 2,482 人次(占
總來電量 10.8%)。

1925 安心專線訊息，於本部官網、FB/Line 及「入境健康聲明暨居家檢疫通知書」等均有宣導。

二、針對易感人口群：

(一) 兒童及銀髮長者：

製作 4 種不同語言版本之「[陪伴孩子安度肺炎風暴](#)」、「[陪伴長輩安度肺炎風暴](#)」心理衛教資訊，協助民眾藉由彼此分享、激勵，安定身心，彼此打氣。

(二) 老年人、兒童、慢性疾病患者、精神病人、經濟弱勢族群等：

函請醫師、臨床心理師、諮商心理師、精神醫學、社工師、家庭照顧者等公/學/協會，轉知會員於疫情期間加強關懷服務個案之心理狀態，以維持其心理健康。

三、針對居家檢疫/隔離民眾：

(一) 衛福部成立疫情關懷中心(Call center)：

109 年 2 月 11 日起本部成立疫情關懷中心，針對居家檢疫/隔離第 8 日之民眾，經 call center 於 call out 過程發現有心理諮詢需要者，轉介心理師提供服務，109 年 2 月 11 日至 4 月 12 日共服務 72 人次。

(二) 地方政府成立「居家檢疫及居家隔離者關懷服務中心」：

109 年 3 月 1 日起全國 22 縣市成立「居家檢疫及居家隔離者關懷服務中心」，由民政或衛生單位，設置 24 小時資源整合關懷中心，針對轄區居家檢疫/隔離民眾提供關懷服務及協助就醫，遇有情緒不穩定之民眾，則轉介社區心理衛生中心提供心理諮商服務。

四、針對集中檢疫民眾：

配合本部徵收集中檢疫場所之開設，協調安排精神醫療網核心醫院，依責任區指派心理師每日輪值心理諮詢專線手機備勤，如檢疫場所護理師發現住民有心理需求，則轉介心理師提供電話心理諮詢服務，目前計有 20 個檢疫場所，自開設起至 4 月 12 日共提供 31 人次服務。

五、針對確診或疑似個案：

函請各傳染病指定隔離醫院及應變醫院，對於收治之武漢肺炎病人，於治療過程應同時關懷其心理狀態，視需要會診精神科(身心科)；並協助提供本部 1925 安心專線及各縣市社區心理衛生中心資服務資訊。

六、針對死亡個案之家屬：

目前各縣市疫情關懷中心針對死亡個案之家屬，發現有悲傷輔導需求者，則轉介社區心理衛生中心提供服務，目前已有個案家屬經縣市之關懷中心轉介，並已完成服務。

七、針對防疫工作人員：

- (一) 製作「心理危機介入_專業人士篇-心理危機介入的兩大目的和十大步驟」心理健康衛教單張，以協助專業人士在防疫過程中互相陪伴，走過此次疫情之挑戰。
- (二) 函請各傳染病指定隔離醫院及應變醫院，加強關懷員工身心狀況，注意排班情形，提供適當的舒壓活動，並結合院內精神科(身心科)醫師及心理師，協助處理員工之焦慮、恐慌、失眠等困擾；並請協助提供本部1925安心專線及各縣市社區心理衛生中心之服務資訊。

參、未來工作重點

一、強化推廣防疫心理健康，增加服務資訊之傳播及連結：

- (一) 共同宣導運用「簡式健康量表」，幫助民眾自我篩檢情緒狀態，注意自身心理健康。
- (二) 結合跨單位網絡合作，請相關部會及專業團體連結至本部疫情心理健康資訊，擴大各類人口群接觸心

理健康資訊的可及性。

- (三) 鼓勵心理健康相關專業學協會製作分眾、分場域之疫情心理健康素材，並運用資訊科技及多元宣導管道，持續倡議並推廣防疫心理健康的概念與重要性；另並增加服務資訊之傳播及連結，鼓勵民眾尋求協助。
- (四) 鼓勵各心理衛生專業學會，針對疫情發展的不同階段及服務對象，編制心理健康服務指引，提供專業人員參考運用；另並應辦理疫情心理健康教育訓練，以因應疫情期間臨床服務人員之專業知能及協助個人心理壓力的調適。

二、加強個人及家庭支持，提升面臨困境之因應能力：

- (一) 面臨本次疫情，民眾可能經歷一些困難與考驗，藉由對心理健康概念之學習、合作等過程，了解自己所擁有的資源與能力，在日常生活中累積面對困難的韌性。遇到挑戰時，回顧與運用自己處理挑戰的優勢，以穩住身心。
- (二) 針對疫情衝擊的脆弱個體或家庭，包括：精神病個案、酒癮、藥癮個案、受暴個案或脆弱家庭等，加強個案服務過程之評估及心理支持，並視個案或家庭需要，提供急難救助或連結服務資源，協助度過困境。

(三) 持續強化各項防疫心理健康作為，主動與教育部、勞動部、經濟部、原民會等部會連結，提供心理健康宣導教材，於各權責範圍內，將心理健康元素融入各項防疫或紓困政策，並透過政府紓困、振興措施，提供個人及家庭經濟支持協助；針對有情緒困擾或心理需求個案，建立跨單位轉介機制，並提供心理健康服務。

肆、結語

對於疫情後續可能出現的挑戰，如人際疏離、家庭衝突、失業及經濟蕭條等問題，皆為政府相當重視的議題，本部將持續觀察疫情發展，並針對後續可能導致的心理健康問題，持續強化心理健康作為，並與各部會及地方政府齊心合力，協助民眾安定心情，維持心理健康，以安度本次疫情。

本部承 大院各委員之指教及監督，在此敬致謝忱，並祈各位委員繼續予以支持。