

談心理健康災難應變機制 —從台北捷運事件

新北市政府衛生局
心理衛生及長期照顧科
黃翠咪

災難心理衛生的主要觀念

1. 每一個見證到災難的人均會被災難影響。
2. 災難創傷有兩種類型。
3. 大部分的人在地震後會聚集在一起救災，但效果常打折扣。
4. 災難後的壓力及哀傷反應是對不正常狀況的正常反應。
5. 許多倖存者的情緒反應來自於災難所產生的生活問題。
6. 災難救助的過程被稱作第二度災難。
7. 大部分的人不知道他們需要心理衛生的服務，也不會去尋求此方面的協助。
8. 倖存者可能會拒絕各種方式的協助。
9. 災難心理衛生協助經常在本質上偏實際層面而非心理層面。
10. 災難心理衛生協助常需去配合他們所服務社區的特性。
11. 心理衛生工作人員為了順利地介入災難事件的處理，需擱置傳統的方法，採取積極主動接觸的方式，以避免心理衛生的標籤作用。
12. 倖存者對他人主動的關心與在乎有良好反應。
13. 各種介入需配合災難的各階段。
14. 支持系統對於復原來說是非常重要的。

新北市災難心理衛生 各階段工作

預防	<ol style="list-style-type: none"> 1. 規劃設站動員事宜 2. 辦理相關人員教育訓練、救災人員心理調適 3. 製作相關衛教文宣品 4. 強化民眾對災難認知 5. 「災難心理衛生包」物品補充及維護
整備	<ol style="list-style-type: none"> 1. 適時辦理相關演習 2. 「災難心理衛生包」準備定位
協處	<ol style="list-style-type: none"> 1. 視情況因地制宜決定是否開設「安心關懷站」 2. 建立災難心理衛生電話個案轉接流程 3. 「心理照護隊」災難現場支援作業 4. 與社會局之「志工關懷服務隊」及「社會資源福助隊」一同支援災難現場作業 5. 針對不同對象提供個別災難心理衛生服務 6. 其他後續辦理事項
復原	<ol style="list-style-type: none"> 1. 召開災難心理衛生重建檢討會議 2. 相關資源轉介及高危險群個案建檔與追蹤諮詢 3. 以災區之日常生活場預為後期介入點(如學校、公司)，了解及生活回復能力，勢必要進行追蹤

103年5月21日捷運車廂 治安事件之時程表

5月21日

- 事件發生
- 確認並回報個案資料且非自殺及精神疾病列管案件

5月22日

- 啟動新北市立聯合醫院免費心理門診及24小時心理諮詢專線
- 副市長前往板橋殯儀館向死者家屬致意
- 與臨床心理師公會、八里療養院及新北市立聯合醫院召開災難心理聯繫會議

5月23至
27日

- 致電關懷本次案件受傷就醫之24名個案，並提供相關心理資源及諮詢電話
- 江子翠捷運站3號出口外設置安心關懷站，並於5月27日舉辦祈福晚會

8-9月

- 別忘了~~網絡人員的肯定

捷運車廂治安事件創傷 心理流程討論會

5月22日下午7時於本局召開捷運車廂治安事件創傷心理流程討論會，討論安心訪視流程、訪視資料彙整事宜及夜間心理諮詢專線轉接事宜。



新北市立聯合醫院免費 心理諮詢特別門診

103年5月22日起至6月21
日止與新北市市立聯合
醫院設置「心理諮商特
別門診」，免收掛號費

5月22日至6月21
日共7人次

新北市立聯合醫院「心理諮商特別門診」時間表

星期一	夜間18:00-20:00	板橋院區
星期二	上午9:00-12:00	三重院區
星期三	上午9:00-12:00	板橋院區
	下午13:30-16:30	板橋院區
星期四	夜間18:00-20:00	三重院區
星期五	上午9:00-12:00	板橋院區
星期六	上午9:00-12:00	三重院區

24小時心理諮詢專線

103年5月22日起至6月21日止與新
北市市立聯合醫院及臨床心理師公
會提供民眾24小時心理諮詢專線

來電者分類

性別			來電者					身分別		
男	女	未紀錄	被刺傷者	同班乘客	目擊者	捷運族	不詳	本人	親友	其他
34	47	6	1	1	24	59	40	7	40	

24小時心理諮詢專線統計

5月22日至
6月21日

主要問題									
事件因素					非事件因素			測試 電話	不詳
紓解 情緒	身心 不適	尋求 諮商 協助	尋求 醫療 服務	其他	尋求 諮商 資源	危機 處理	其他		

後續處遇									
提供安 心專線、 張老師 專線	誤撥/結 案	轉介特 別門診	轉介新 北市 1999話 務中心 /110	轉介衛 生局心 理師駐 點諮詢 輔導服 務	其他資 源轉介	其他	轉介精 神科門 診	傾聽、 提供衛 教(放鬆 技巧...)	提供醫 療及相 關資源 資訊

衛生局網頁成立 安心關懷專區

搜尋 SEARCH 分類檢索

關鍵字搜尋

社群 COMMUNITY

f M Twitter Email Pinterest

訂閱電子報

市民服務 機關業務

醫療資源 衛生統計

健康・幸福・新北市

**你我手牽手
祈福向前走**

台灣加油 大家加油

2014 五月

日	一	二	三	四	五	六
				1	2	3
4	5	6	7	8	9	10
11	12	13	14	15	16	17
18	19	20	21	22	23	24
25	26	27	28	29	30	31

影音專區 VIDEOS

20140528 看見台灣的力量祈福追思音樂會

5/28 看見台灣的力量 祈福追思音樂會

焦點新聞 活動訊息 衛生保健 政府公告 招標資訊

衛生局：正向思考能有效舒緩社會焦慮及驚慌
 5月28日下午板橋火車站發生的駭動事件，新北市立

新北毒防 首創高關懷青少年通報中心績效卓著
 新北市防毒異於其他縣市，於去年成立跨局處的高關懷

好站連結 LINK more

安心關懷專區

新聞稿發布

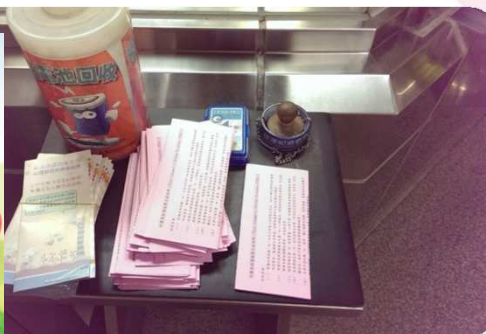
發布日期	標題
2014 / 05 / 28	衛生局：正向思考能有效舒緩社會焦慮及驚慌
2014 / 05 / 27	103.05.27江子翠捷運站民眾受傷事件最新就醫情形
2014 / 05 / 26	宗教與學生團體27日捷運江子翠站療育音樂暨燭光追思會
2014 / 05 / 26	103.05.26江子翠捷運站民眾受傷事件最新就醫情形
2014 / 05 / 26	捷運江子翠站祈福 看到台灣人愛的力量外國友人也加入
2014 / 05 / 25	103.05.25江子翠捷運站民眾受傷事件最新就醫情形
2014 / 05 / 24	103.05.24江子翠捷運站民眾受傷事件最新就醫情形
2014 / 05 / 23	你我手牽手、祈福向前走 新北市衛生局捷運江子翠站安排心理師駐站服務
2014 / 05 / 23	103.05.23江子翠捷運站民眾受傷事件最新就醫情形
2014 / 05 / 22	在重大創傷事件後，一般會出現什麼反應？如何幫助自己及別人？
2014 / 05 / 22	24小時諮商專線上路暨新北市立聯合醫院開設「心理諮商特別門診」
2014 / 05 / 22	新北市立聯合醫院開設「心理諮商特別門診」及諮商專線

跨單位資源連結

提供心理資源海報

提供心理資源單張

跑馬燈心理諮詢專線電話



所有捷
運站張
貼海報



江子翠站至永寧
站共8站提供單張
及專線電話

安心關懷小站

時間

- 5/23至5/27，共5日

地點

- 江子翠捷運站3號出口外

服務內容

- 免費心理諮商服務
- 提供祈福小卡及花束

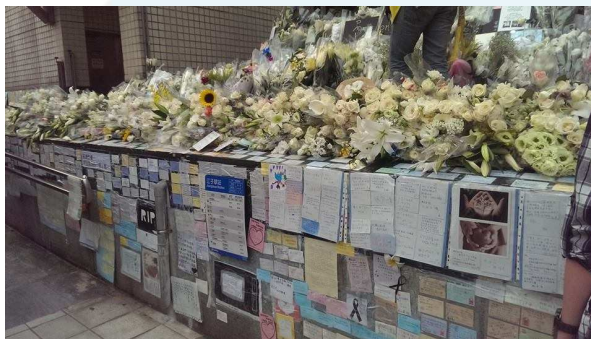


安心關懷小站

結合諮商心理師公會提供
現場民眾諮商服務



發送祈福花束



發送祈福小卡



看見台灣的力量, 看見大家的力量 祈福追思會

默哀
悼念亡者



給彼此
一個擁抱

看見台灣的力量, 看見大家的力量 祈福追思會



宗教團體輪
流接力表演

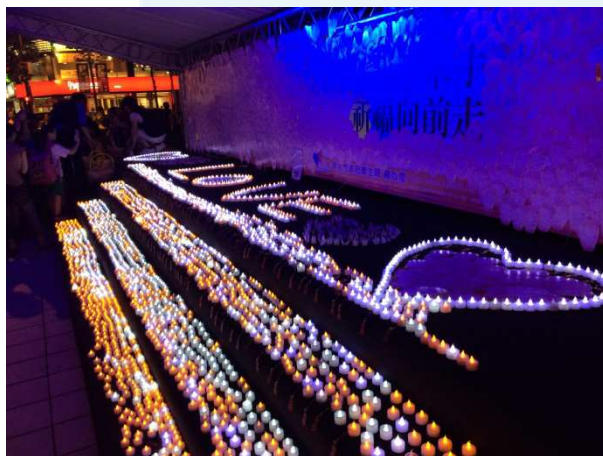
北藝大音樂系學
生音樂演出



看見台灣的力量, 看見大家的力量 祈福追思會



用蠟燭排出愛的形狀，期望能撫平社會傷痛及焦慮、重建人與人之間的信賴，為台灣加油、為大家注入正向力量



我們的學習

- 平時的整備
 - 人員
 - 文宣
 - 紀錄表單
- 戰時的動員
 - 當機立斷
 - 時效
 - 資訊提供
- 復原時期的追蹤改善
 - 獎勵與檢討
 - 為下一次作準備

