



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. 倪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. 倪存者對他人文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域為後期介入點(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「心理諮詢特別門診」，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「心理諮詢特別門診」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	尋求諮詢協助	尋求醫療服務	其他	尋求諮詢資源	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 t e

訂閱電子報

市民服務 機關業務

醫療資源 衛生統計

好站連結 LINK more

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

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

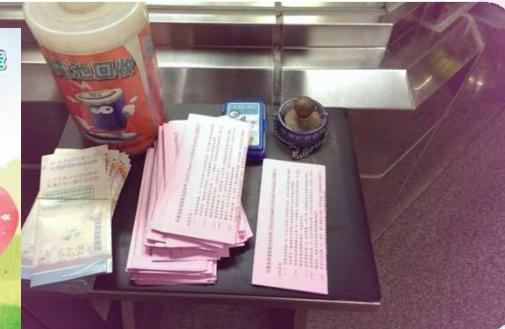


跨單位資源連結

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

- 免費心理諮詢服務
- 提供祈福小卡及花束





結合諮詢心理師公會提供
現場民眾諮詢服務



安心關懷小站

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

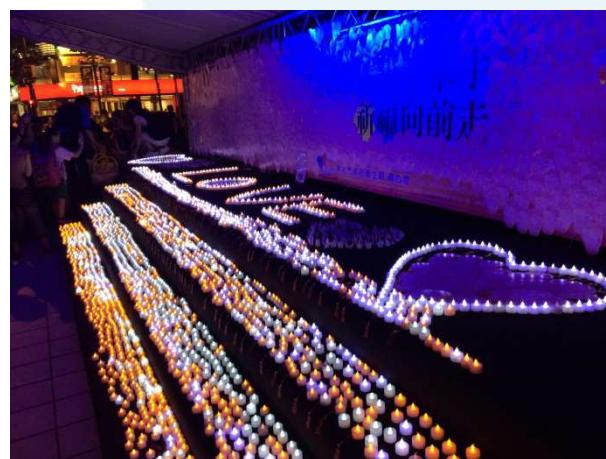




看見台灣的力量，看見大家的力量 祈福追思會



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





- 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

我們的學習

創傷壓力反應(如：身體不適、情緒低落、腦中重複出現重大創傷事件情景等)都是正常的，讓我們陪您一起渡過

服務單位	服務項目	服務時間	聯絡電話
新北市社區心理衛生中心	免費諮詢 心理諮詢專線	星期一至星期五 08:30-17:30	02-2257-2623
衛生福利部安心專線	免費電話諮詢服務	24小時	0800-788-995
社團法人國際生命線協會	電話諮詢服務	24小時	直撥1995
財團法人張老爺基金會	電話諮詢服務	星期一至星期六 14:00-21:00	直撥1980

**走過創傷，風雨生新芽
生命的韌性與復原力
將使我們淬煉出勇敢，再前進！**

什麼是創傷後壓力症候群？
Post-traumatic Stress Disorder, PTSD

◎表現：

- 創傷的再經驗，如：不自主的侵入性影像或想法，例如不斷反覆想起創傷事件的情景、腦海裡不停繆繞一些與創傷事件之發生有關的問題等。
- 逃避否認與情緒麻木反應，如：心理麻木，對刺激的感覺反應降低、努力逃避與災難相關聯的事物、記憶缺失等。

★過度警醒反應，如：過度警覺；心神不寧，彷彿隨時警戒周遭即將發生事情。

★負面情緒反應，如：感到悲傷或沮喪，有時也容易落淚哭泣、容易說一些悲觀的話、對於平常喜愛的事物興趣缺缺等。

★生理不適反應，如：疲勞、頻打瞌睡或昏睡、抱怨頭痛、胃痛或其他身體方面的不舒服、比以前更容易感冒、生病、食慾變差或變好等。

感謝有您 傳遞溫暖向上的力量！

新北市市長朱立倫在今(7月29日)的市政會議上，表揚5月北捷事件協助心理衛生與安心關懷諮詢工作的新北市立聯合醫院等9個單位及心理師，感謝在當下時刻，這些人為社會注入並傳遞溫暖正向的力量。

朱立倫表示，雖然發生了遺憾的社會事件，但是也看到新北市這個充滿愛與關懷的城市裡，有這麼多的人願意付出自己的一份力量。那段期間也收到民眾反映到市長信箱，為這一些工作人員加油打氣，共同為臺灣祈福。

「音樂可以撫平傷痛，我們在做一件非常有意義的事！」代表國立臺灣藝術大學音樂系受獎的孫巧玲老師表示，當時聽到要參與祈福追思會，系上學生沒有第2句話，馬上開始練習；臺北靈糧堂合唱團以歌聲為大家祈福外，不且...」

