

嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)醫療機構對員工心理健康 服務措施調查結果摘要報告

目的：

本部極為重視嚴重特殊傳染性肺炎（以下稱 COVID-19）疫情對第一線醫療機構員工造成之心理健康影響，已於 109 年 4 月 10 日函請「傳染病指定隔離醫院及應變醫院」加強關懷收治 COVID-19 病人及院內工作團隊成員之心理健康，提供適切心理衛生服務；另於 109 年 9 月 14 日函送「防疫期間醫療機構員工心理支持與協助建議措施」供各醫院參辦，以提供具體員工心理健康服務機制與措施。

為賡續檢討現有防疫心理健康服務資源及措施，並蒐集針對第一線檢疫及防疫人員心理狀況研究、調查等資料，本部於 109 年 10 月 22 日函請各責任醫院配合填寫「嚴重特殊傳染性肺炎（COVID-19）醫療機構對員工心理健康服務措施調查表」，以瞭解 COVID-19 疫情影響各大醫院員工心理健康程度及提供心理健康關懷概況，作為後續政策規劃參考。

方法：

採橫斷式調查設計，調查時間為 109 年 10 月 22 日~109 年 11

月 30 日，以疾病管制署（Centers for Disease Control, CDC）提供之「傳染病指定隔離醫院及應變醫院」134 家醫院名冊為寄發調查表名單，另 1 家醫院來電表示有收治 COVID-19 病患，該醫院亦列為調查對象，合計調查 135 家醫院（含醫學中心 23 家、區域醫院 73 家、地區醫院 39 家）。

本調查方式每家醫院填寫 1 份為代表，以上網填寫或紙本傳真方式回復，問卷內容含醫院基本資料（含縣市別、醫院層級別、有無收治疑似或確診個案），及調查題目 9 題，包含：醫療人員心理健康受影響程度、是否提供員工心理健康關懷措施、員工心理健康關懷措施需求程度、是否曾經做過員工心理健康相關調查、員工心理健康關懷措施為何、心理健康關懷機制之組成方式、由誰擔任負責人、防疫心理健康工作有何建議事項及未提供員工心理健康關懷措施之原因等。調查內容除第 1 題是以調查時間近 2 週第一線人員受影響程度外，其他題目皆是調查自疫情發生起迄今。

結果：

本次調查結果共計 133 家醫院回復，調查完成率 98.5%，分析結果摘要如下：

1. 在收治嚴重特殊傳染性肺炎（COVID-19）個案（含疑似、確

診) 方面，有收治個案之醫院占 86%，無收治個案之醫院占 8%，無法回答則為 6%。

2. 醫療人員心理健康受影響程度方面 (如圖 1)，調查時間近 2 週內，第一線醫療人員心理健康受影響程度以有點小影響為最多 (35%)，其他依次為非常小 (27%)、無影響 (21%)、有點大 (9%)、無法判斷 (7%)，非常大僅 1%。

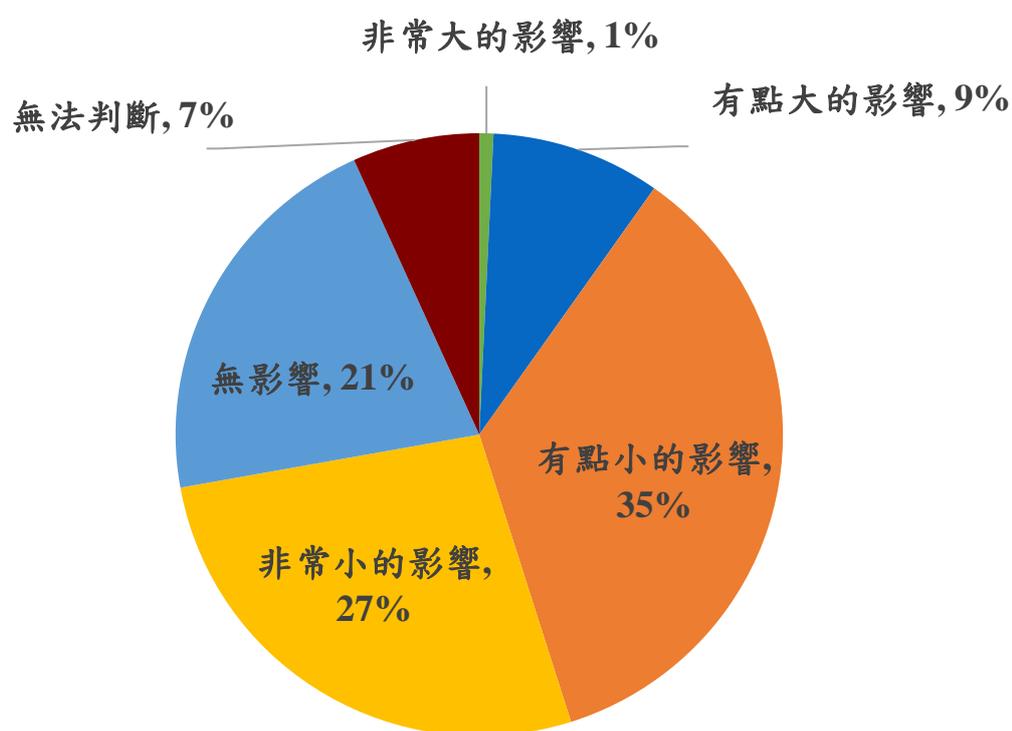


圖 1. 近 2 週第一線醫療人員心理健康受影響程度

3. 是否提供員工心理健康關懷措施方面（如圖 2），疫情迄今，133 家醫院中「有」125 家提供員工心理健康關懷措施，僅有 8 家醫院「無」提供員工心理健康關懷措施，未提供之原因包含無需求、無人力、不知具體作法等。

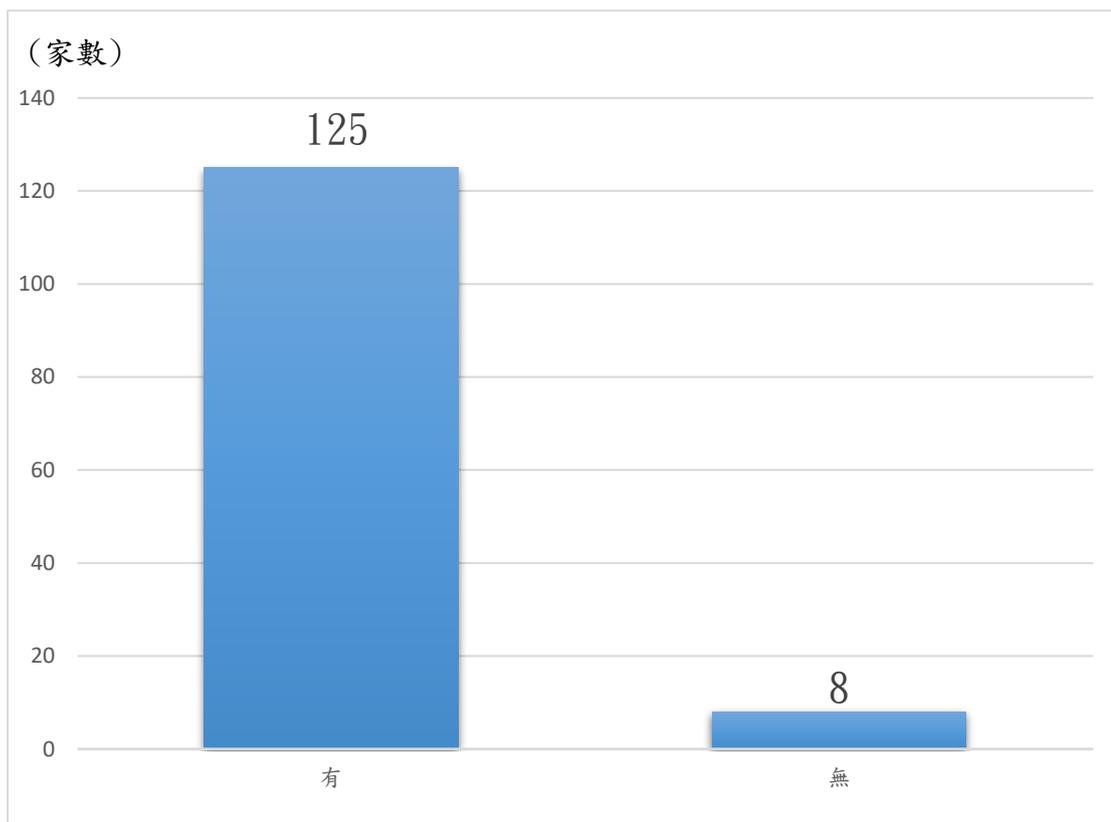


圖 2.是否提供員工心理健康關懷措施醫院家數

4. 本次疫情迄今，醫院員工對心理健康關懷措施需求程度的部分（如圖 3），扣除未提供員工心理健康關懷措施的院所，以 125 間醫院回函統計得出，有點小的需求占將近 5 成，其餘依次為非常小的需求（22%）、無需求（13%）、有點大的需求（12%）及無法判斷（7%）。

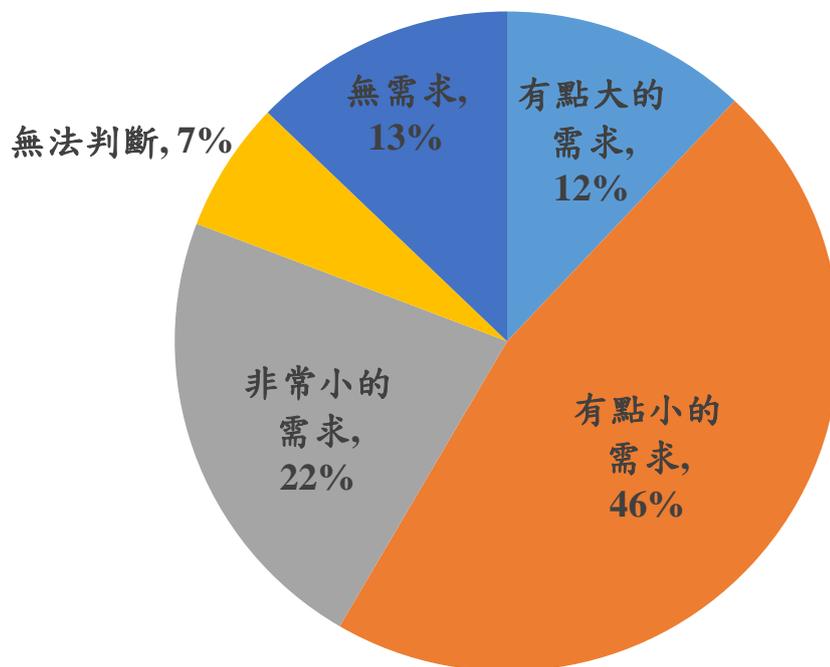


圖 3.員工心理健康關懷措施需求程度

5. 醫院是否有做過員工心理健康相關調查的部分（如圖 4），有超過半數的醫院曾做過心理健康相關調查，但可提供報告供參之醫院僅占 13%。

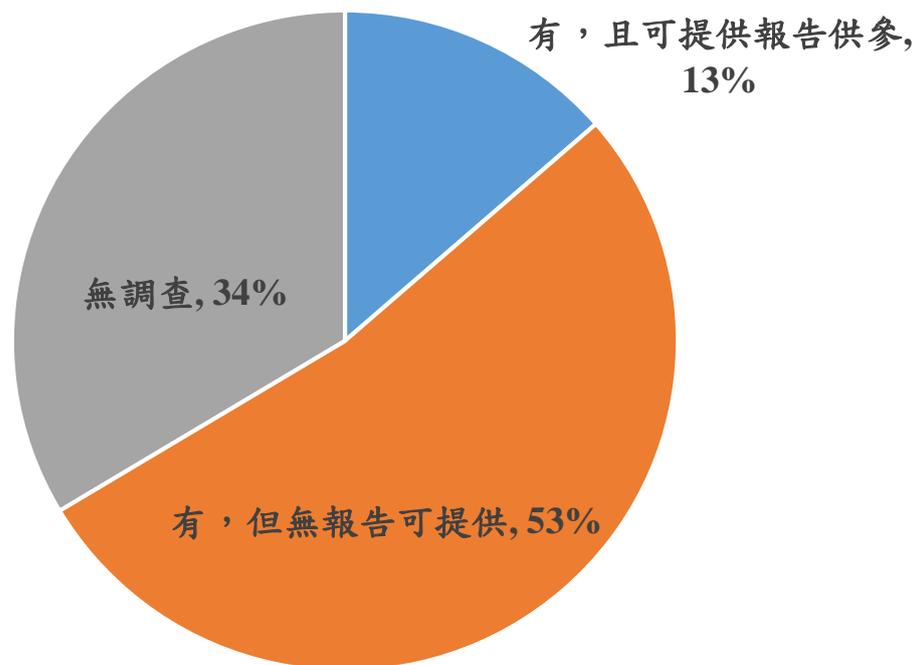


圖 4. 是否曾經做過員工心理健康相關調查

6. 疫情迄今，醫院提供員工的心理關懷措施（複選題）（如圖 5）

多以「提供身心健康支持服務方案，例如：轉介、講座、個別會談及團體心理支持服務等」、「提供員工專線電話、線上服務或諮詢信箱等各類服務管道」、「醫院行政高層巡視單位，慰問工作同仁」等措施為主。

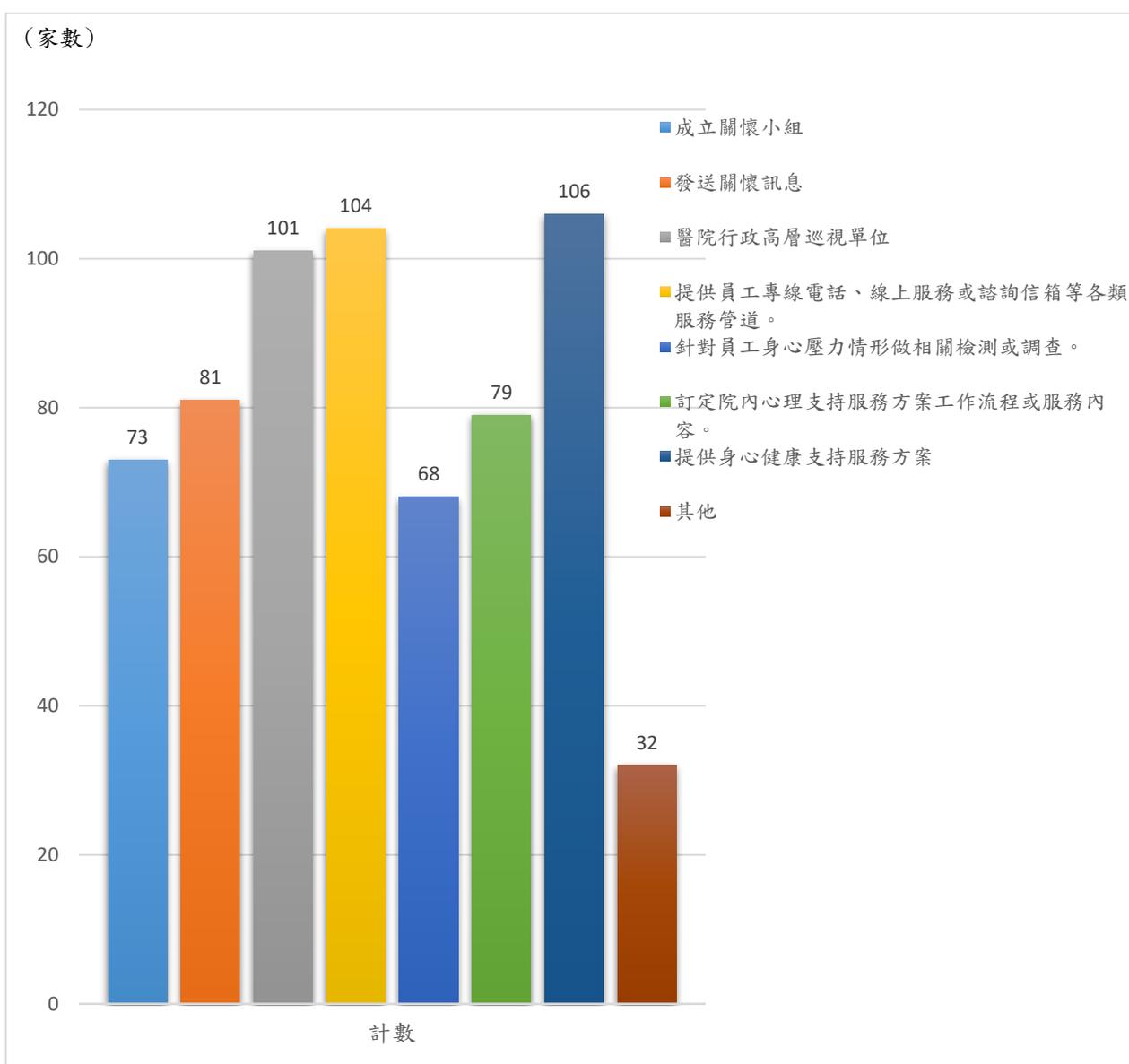


圖 5. 醫院提供員工之心理健康關懷措施

7. 疫情迄今，在各院員工心理健康關懷機制之組成方式方面（如圖6），統計顯示，醫院心理關懷機制有七成是使用既有員工關懷機制，未另編組或設立負責人；另外，有18%的醫院在防疫工作小組下設有心理健康服務任務編組或負責人。而關懷負責人的部分，有四成的醫院是由精神科、護理科、心理科或社工科等社會、心理專業單位之人員擔任；其餘由行政高層人員擔任負責人醫院占25%，由人事單位人員擔任占20%，由其他人員擔任則占15%。

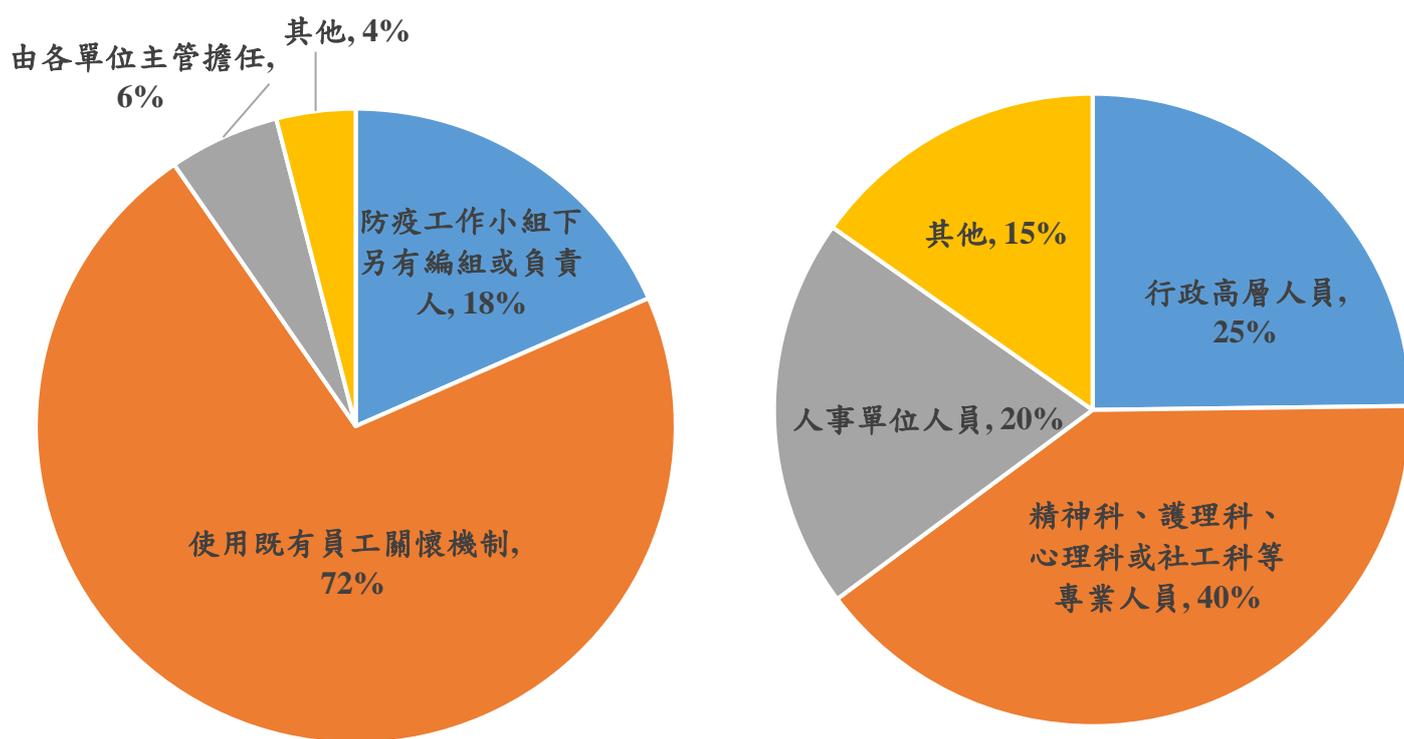


圖 6.員工心理健康關懷機制之組成方式及員工心理健康關懷負責人

8. 在對衛福部防疫心理健康工作建議事項的部分（如圖 7），本題為複選題，調查結果顯示，多數醫院建議本部針對防疫心理健康工作，提供補助心理健康服務經費。

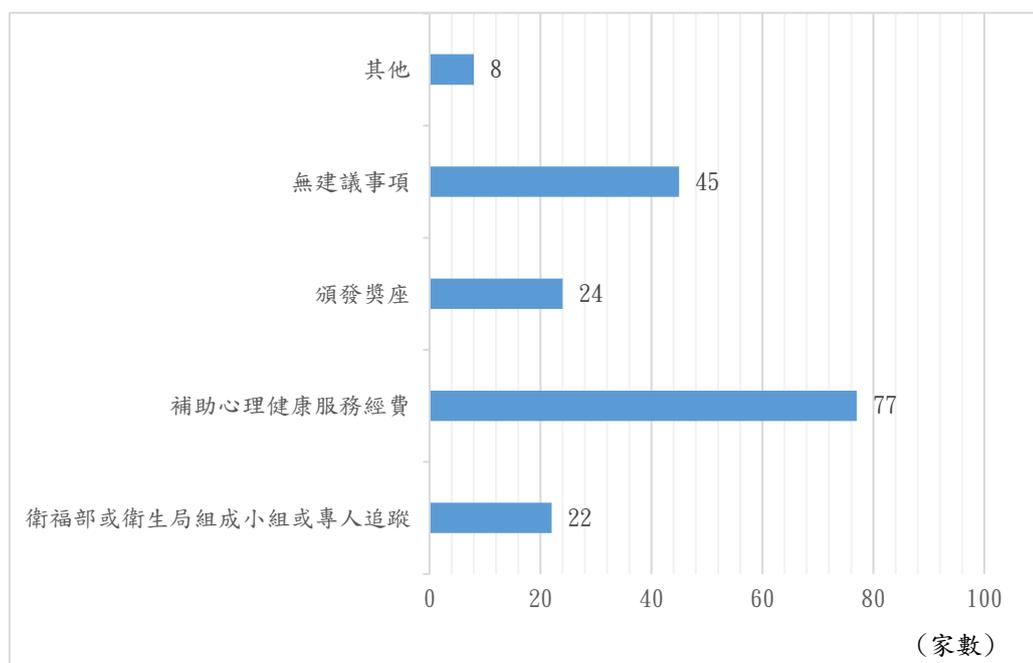


圖 7.防疫心理健康工作建議事項

結論：

本次調查旨在收集各醫院於疫情期間對員工之心理健康關懷概況與後續規劃作為，結果發現可能因臺灣防疫成功，至 10 月底前尚無第 2 波疫情發生，故對第一線醫護人員影響程度不大，有點大的需求僅占 12%；有超過六成醫院都可針對員工進行相關心理健康調查，尚可重視員工心理健康狀態；有 7 成是使用既有員工關懷機制，以院內專業單位為負責單位；關懷方

式依序為「針對員工身心壓力情形做相關檢測或調查」、「提供員工專線電話、線上服務或諮詢信箱等各類服務管道」及「醫院行政高層巡視單位，慰問工作同仁」為最多；針對本部防疫心理健康工作建議以「補助心理健康經費」、「由衛生福利部或地方政府衛生局組成心理衛生小組或指派人員，密切關懷追蹤心理受創醫護人員」等 2 項為填選最多。

故針對本次調查結果，將作為本部防疫心理健康政策規劃參考，並賡續檢討現有心理健康服務措施，以及規劃鼓勵醫療機構參照本部建議措施，挹注心理健康服務經費，或成立專案小組或由專人密切關懷追蹤心理受創醫護人員，以強化員工心理健康。