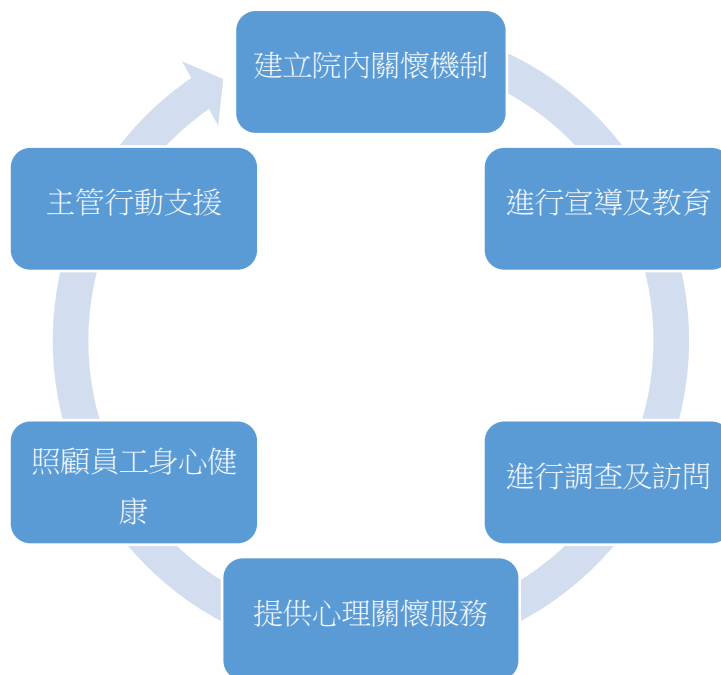


# 防疫期間醫療機構員工心理支持與協助建議措施

109年9月4日版

## 前言

嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)疫情對第一線醫療機構人員帶來莫大的衝擊，考量醫療人員面對疫情及照顧病人時可能產生不安、憂鬱及焦慮等情緒，恐會影響個人身心健康及照顧病人品質，為加強醫療機構人員身心健康，特訂定本建議措施，醫療機構可參考運用，疫情大流行期間，員工面臨的焦慮來源，透過「建立院內關懷機制」、「進行宣導及教育」、「進行調查及訪問」、「提供心理關懷服務」、「照顧員工身心健康」及「主管行動支援」等措施(如下圖)，具體提供員工心理支持與協助，以對抗病毒影響，讓員工安度疫情。



防疫期間醫療機構員工心理支持與協助

---

## 醫療機構應積極處理疫情流行期間醫療人員面臨的焦慮問題

---

根據美國醫學會雜誌 ( JAMA ) 刊登美國史丹佛大學與西奈山伊坎醫學院 ( Icahn School of Medicine at Mount Sinai ) 的研究結果指出，面臨新冠肺炎醫護人員的焦慮來源，包括：不確定主管是否瞭解第一線人員面臨的壓力、是否能提供個人足夠的防護設備、擔心會將感染帶回家中、個人專業是否足夠、個人所需的身心支持及家庭安排等，若缺乏瞭解這些對個人/家人的需求，可能會降低醫護人員照顧病人的自信心。因此，醫院的管理階層應先瞭解醫護人員所面臨的焦慮、訴求與期待，進而訂定相關配套措施，為其醫療人員及院內工作人員提供具體支持，以減輕他們的焦慮。

---

## 防疫期間醫療機構員工心理支持與協助

---

以下係參考美國研究報告疫情流行期間，醫療人員面臨的焦慮及處理、醫療機構實際經驗及相關專業團體建議等提出之建議措施，建議醫療機構積極辦理，在未收治病人前即進行相關部署工作，在疫情期間得依照資源與疫情變化情形隨時進行調整，期望能對醫療機構提供員工支持與協助有所助益，提升員工心理健康。

### ■ 建立院內關懷機制

1. 籌組心理健康服務之任務編組，建議以醫療機構內原有員工關懷機制，或因應疫情成立之防疫指揮中心架構，之下設置員工心理健康服務之任務編組。
2. 成員建議涵蓋醫療機構內各單位(如：醫療、護理、感管、心理、社工、精神科、人事單位等)代表，協助醫療機構採取實際可行的行動，提供員工身心健康支持環境與關懷工作。
3. 安排醫療機構行政高層擔任員工心理健康服務負責人 ( 或召集人 )，指揮全院配合 ( 尤其各單位主管 )，相較於僅由某個單位負責，推動效果會更佳。

### ■ 規劃宣導及教育

1. 醫療機構行政高層能發揮領導作用，在疫情下創造一個安全無慮及身心健康的工作環境。
2. 平時應訓練主管人員具備員工關懷技巧，在疫情期間得以投入員工關懷工作。

3. 醫療機構防疫政策與資訊應透明化，以提供員工即時掌握疫情消息及各項政策資訊。
4. 搜集網路疫情資訊，提供院內同仁參考，建議方式例如：成立防疫專區、員工 Q&A、關懷懶人包等。
5. 定時發送關懷打氣文字。
6. 製作疫情相關文宣或拍攝宣導短片等。
7. 發送文宣，宣導各項身心健康支持方案提供的服務方式、時間及內容等。
8. 透過多元管道，如網路平台，提供員工自我照顧資源(訊)、專線電話、線上服務與諮詢信箱等各類服務管道。

## ■ 進行調查及訪問

1. 調查員工身心壓力情形，可依單位風險，安排優先順序，高風險單位優先，再普及全院。
2. 根據調查結果設計或調整關懷服務內容。
3. 疫情結束後，評估員工身心受創問題及心理健康需求，規劃後續服務措施。

## ■ 提供心理關懷服務

1. 評估有無成立心理關懷專案小組之必要，規劃防疫各階段院內員工心理支持服務方案。
2. 訂定院內心理支持服務方案工作流程及分級服務內容。
3. 心理支持服務方案提供方式，建議可採用如：身心狀態評估、主管關懷訪談、轉介、講座、個別會談及團體心理支持服務等。
4. 依據不同員工(確診者、疑似感染之高風險者、與個案密切接觸者、壓力偏高或已出現身心困擾症狀者、具旅遊史者、其他臨床及行政單位者)之心理需求，訂定關懷措施(如表1)。確診者、疑似感染之高風險者、與個案密切接觸者應有相同困擾議題，只是程度不同。

表2. 員工關懷措施

對象	困擾議題	關懷措施
<b>確診者</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 生理不適</li> <li>● 擔憂病程發展</li> <li>● 對死亡的焦慮與恐懼</li> <li>● 家庭照顧問題</li> <li>● 擔憂影響同事、家人、親友</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 說明防疫及治療規定</li> <li>· (定時)信件/電話或視訊關懷</li> <li>· 身心壓力評估</li> <li>· 提供自我照顧資訊</li> <li>· 轉介相關資源</li> <li>· 心理諮商</li> <li>· 列入追蹤關懷</li> </ul>
<b>疑似感染之高风险者</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 焦躁、害怕、不安擔心確診</li> <li>● 知道結果時出現激烈情緒反應</li> <li>● 擔心隱私曝露、被歧視</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 及時防疫宣導、正確防護</li> <li>· 信件/電話或視訊關懷至少1次</li> <li>· 身心壓力評估</li> <li>· 教導減壓、紓壓方式</li> <li>· 提供自我照顧資訊</li> </ul>
<b>與個案密切接觸者</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 工作負荷增加</li> <li>● 害怕被感染、擔心被隔離</li> <li>● 個人和專業倫理衝突</li> <li>● 防護不足或不純熟</li> <li>● 防護裝備引起的不適</li> <li>● 面對病人/家屬情緒問題有壓力或困難</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 正確防護觀念及技術</li> <li>· 注意輪班安排</li> <li>· 提早心理建設</li> <li>· 信件/電話或視訊關懷</li> <li>· 身心壓力評估</li> <li>· 紓壓團體提供自我及個案照顧資訊</li> <li>· 提供病人家屬支持管道</li> </ul>
<b>壓力偏高或已出現身心困擾症狀者</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 本身心理較易感或脆弱</li> <li>● 過度擔心或恐慌疫情或染病</li> <li>● 工作負荷增加無法適應</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 信件/電話或視訊關懷</li> <li>· 身心壓力評估</li> <li>· 評估身心科門診需求</li> <li>· 個別諮商</li> <li>· 紓壓團體</li> <li>· 工作調整</li> </ul>
<b>旅遊史者</b>	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 遭遇異樣眼光</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 信件/電話或視訊關懷</li> </ul>

對象	困擾議題	關懷措施
	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 被指責防疫期間出國</li> <li>● 擔心成為疾病傳播者或防疫破口</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 身心壓力評估</li> </ul>
其他臨床及行政單位者	<ul style="list-style-type: none"> <li>● 擔心被感染</li> <li>● 被外界排斥(訂便當被拒、被認為是病毒傳播者)</li> <li>● 工作增加</li> </ul>	<ul style="list-style-type: none"> <li>· 全院發送文宣，發送關懷打氣文字，宣導各項身心健康支持方案提供的服務方式、時間及內容等。</li> <li>· 製作疫情相關文宣或拍攝宣導短片等。</li> <li>· 透過多元管道，如網路平台，提供員工的自我照顧資源(訊)、專線電話、線上服務與諮詢信箱等提供服務。</li> <li>· 辦理講座</li> <li>· 紓壓團體</li> <li>· 身心壓力評估</li> </ul>

## ■ 照顧員工身心健康需求

1. 關懷醫療機構員工心理健康，不只教導員工如何減輕壓力或調整適應力，更應該正視醫療機構工作人員的焦慮，具體的支持可讓員工感到工作環境安全有保障，以免於疫情可能造成的身心健康危害。
2. 醫療機構主管人員必須瞭解/關注/設法減低員工焦慮的根源。
3. 提供足夠防護設備，儘可能保護/防止員工不受到嚴重特殊傳染性肺炎(COVID-19)感染，確保員工工作安全，不用過度擔心自己、家人或朋友被感染的問題。
4. 提供有效且足夠的醫療服務訓練，特別針對工作資歷淺或支援者。
5. 儘可能滿足員工個人及其家庭需求。
6. 提供專責單位誤餐餐點服務。
7. 提供具感染風險員工與其眷屬臨時住所。
8. 鼓勵員工兼顧日常防疫行動與生活品質，發展健康的心理紓壓與休閒娛樂。

9. 舉辦防疫相關紓壓活動。
10. 提供政府津貼及損失補助等個人權益事項相關訊息，主動開立證明或協助申請手續。

## ■ 主管行動支援

1. 醫療機構主管定期巡視單位，慰問員工辛勞。
2. 注意員工有無疲憊、倦怠、過勞或不堪負荷等問題。
3. 注意員工及其家人有無受到歧視或排擠。
4. 讓員工的聲音被聽見，專業知識被看到，努力奉獻被肯定。
5. 讓員工知道有後援或備案，已經部署有能力的人員並會協助迅速解決問題。
6. 傾聽並確認員工的要求，並儘可能照顧其身心健康所需要的事物。
7. 妥善處理新聞媒體關注之個案。
8. 發送醫療機構獎勵金或補償金等。
9. 疫情結束後進行公開表揚活動等。

## 參考資料

1. 彰化基督教醫療財團法人彰化基督教醫院「員工防疫心理關懷措施執行現況」，109年5月8日衛生福利部召開「醫療人員防疫心理健康討論會」簡報。
2. 奇美醫療財團法人奇美醫院「防疫期間員工身心健康措施」，109年5月8日衛生福利部召開「醫療人員防疫心理健康討論會」簡報。
3. 國家衛生研究院電子報(109年4月24日)，正視新冠肺炎疫情大流行下醫療專業人員的焦慮來源，網址：<http://enews.nhri.org.tw/?p=3453>，838期。
4. 台灣臨床心理學會災難與創傷心理委員會(109年3月3日)，#針對新冠肺炎一線醫療人員的心理照護計畫-3.0版，網址：<https://reurl.cc/D9qG4e>。
5. 臺灣精神醫學會(109年4月11日)，面對新冠病毒疫情，台灣精神心理健康指引  
網址：[http://www.sop.org.tw/news/l\\_info.asp?/37.html](http://www.sop.org.tw/news/l_info.asp?/37.html)。
6. Shanafelt, T., Ripp, J., & Trockel, M. (2020). Understanding and addressing sources of anxiety among health care professionals during the COVID-19 pandemic. *Jama*, 323(21), 2133-2134.