

# 協助推動健全第一線救災人員創傷後壓力症候群心理照護機制

鑑於消防等第一線救災人員執行救災、救護等勤務，須經常性面對大量傷患死傷救治，長期處於高度壓力及緊繃，可能產生創傷後壓力症候群（Post-traumatic stress disorder，以下簡稱 PTSD），爰內政部消防署（以下簡稱消防署）推動建構第一線救災人員 PTSD 心理照護機制，透過「消防人員醫療照護公益信託基金」管理民間捐助善款及編列預算挹注「財團法人義勇消防人員安全濟助基金會」（以下簡稱義消基金會），協助機制穩健永續運作。

孫碧環、陳玉玲、曾美燕、梁瓊文（內政部消防署主計室主任、科長、視察、人事室專員）

## 壹、前言

消防等第一線救災人員於執行災害搶救及緊急救護等勤務，為因應各種突發狀況並立即做出精準的判斷與適宜的處置，身心狀況長期處於高度壓力及緊繃的狀態。這份助人職業的特性，往往讓他們在遭遇

困擾或遇有類似心理疾患時，因擔心被貼標籤使工作受影響，不敢向長官及同事反映，或是申請運用各直轄市、縣（市）政府員工協助方案<sup>1</sup>提供的心理諮商服務等相關心理健康衛生資源，導致長期心理壓力無法獲得紓解。

縱觀近年發生多起重大傷

亡事件，如 104 年八仙塵爆、107 年普悠瑪列車脫軌事故、109 年南方澳斷橋事故及 110 年太魯閣號列車出軌事故等，第一線救災人員如消防、警察、海巡、空勤及義勇警察（消防）人員等，於執行或參與救災過程，目睹重大災難現場，面對大量傷患死傷救治，曝露於危

險環境，或長時間救援身心俱疲，身心時刻處於高壓狀況，可能產生 PTSD 相關症狀，實需災難心理衛生專業協助，以儘速恢復正常生活及工作。

## 貳、以消防人員為核心，逐步建構心理照護機制並增納服務對象

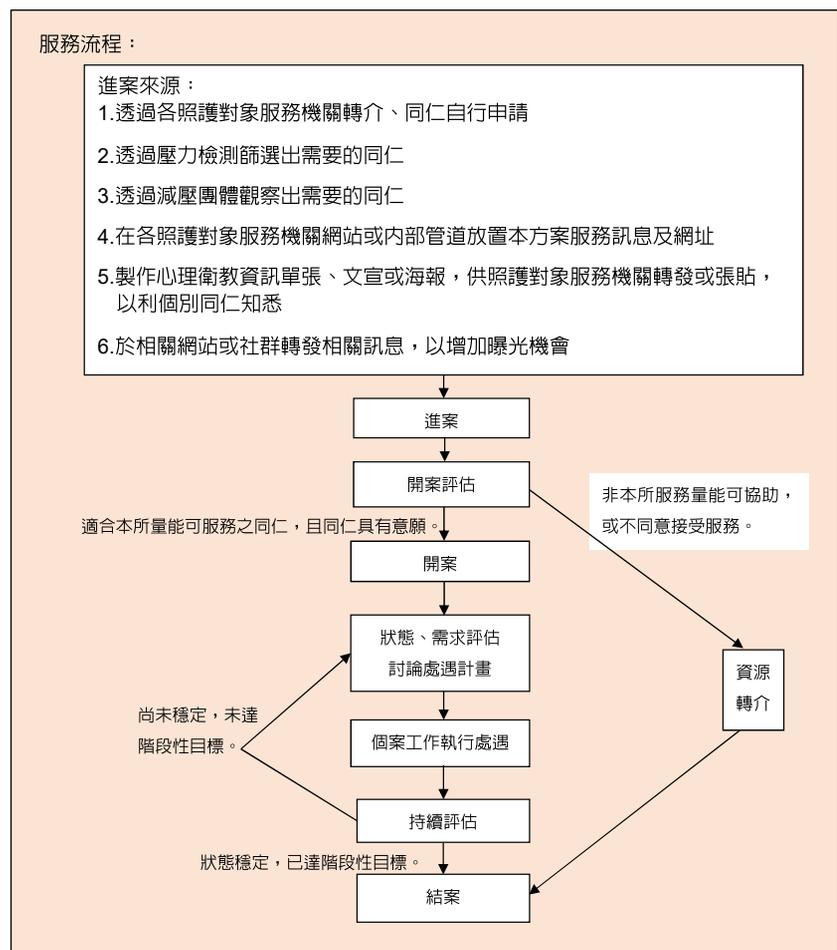
消防署高度重視救災人員 PTSD 的心理照護議題，於 110 年 9 月 16 日函頒「消防機構因應重大災害事故創傷後壓力症候群指導原則」後，即積極著手推動消防人員 PTSD 心理照護機制的建構，並於 111 年 5 月起透過勞務採購方式委外辦理，藉由專業心理團隊人員協助全國有需求的救災人員辦理壓力檢測、團體諮商及個別諮商，同時滿足同仁不透過機關轉介、依其個人意願主動洽詢進行個別心理諮商需求（圖 1），以守護同仁心理健康並維護人員隱私。

另鑑於救災量能實為國家社會安定的寶貴力量，考量災害事故的救災應變處置往往

仰賴各界齊心投入參與，規劃 PTSD 心理照護制度之照顧對象從原先照護消防、義勇消防等人員，擴及至與其共同於第一線參與災害應變的人員，如：警察、海巡、移民、空勤、義勇警察及災害防救團體、志願組織人員與其他實際接受救

災指揮調度或依規定徵調人員，皆能獲得心理衛生專業人員的專業協助。為達成此擴大照護對象以及永續經營的目標，消防署協請義消基金會主動修正其捐助章程及濟助金核發要點，增加第一線救災人員 PTSD 心理照護所需壓力檢測、

圖 1 消防署 112 年委外心理專家協助團隊諮商服務流程



資料來源：內政部消防署委外廠商中崙諮商中心心理諮商所。

# 專題

團體諮商及個別諮商等補助，將第一線救災人員納入照護。

## 參、善用民間捐款及編列預算提供完善照護

推動第一線救災人員 PTSD 心理照護機制，考量壓力檢測、個別諮商及團體諮商等經費需求，且災害事故發生具有不確定性，各地消防機關所具備的心理衛生等相關資源條件不一，如何籌措經費支應，並建立配套的控管制度，成為推動建置此項機制的最大考驗。

### 一、信託民間捐款，公私齊心協力

由於 108 年照護制度僅限於執行勤務中遭受暴力或意外危害致全失能或半失能人員，給予醫療照護及安置就養，為彌補其不足，社團法人中華消防協會於該年以民間資源依信託法與臺灣銀行簽訂信託契約，設置「消防人員醫療照護公益信託基金」，並將照護對象擴及義消等協勤人員，

符合因公受傷條件者皆為照護範圍。

推動 PTSD 心理照護過程中，獲民間熱心公益的善心團體慷慨解囊，自 110 年起陸續接獲世界台灣商會聯合總會、台灣消防發展與交流協會分別捐款新臺幣（以下同）160 萬元及 100 萬元至該信託基金，並配合於信託契約第 2 條信託目的增訂「辦理消防機關因應災害事故創傷後壓力症候群事務等費用補助」為公益用途，專款補助 PTSD 費用。

透過信託法及信託業法規範的公益信託基金執行與託管機制，妥善管理民間團體捐助之善款，以符合不特定受益

人之需求，協助消防署推動 PTSD 心理照護機制，貫徹運用善款守護消防及義勇消防等人員心理健康之公益目的。

### 二、編列預算挹注，推動永續運作

考量仰賴前開民間捐款，來源不穩定，為利照護機制永續運作，消防署以 110 年臺鐵太魯閣列車出軌事故及彰化縣喬友大廈火災搶救事故作為推估參與重大事故及一般事故救災人數之基礎，並自 112 年起逐年編列 500 萬元預算捐助義消基金會，期望透過該基金會之管理及監督機制，達成增納更多照護對象，以及持續提供

附表 112 年心理諮商採購案執行次數估算

項目	單價 (元)	執行次數 (次)
壓力檢測	900	約 5,555
團體諮商	7,500	約 666
(增藝術治療)	多 800	6,250
個別諮商	2,500	2,000
(增藝術治療)	多 80	62,500

說明：1. 以 112 年消防署心理專家協助團隊委託服務採購案得標廠商執行單價，推估可執行數。

2. 藝術治療係為診斷輔具名稱，如請受治療者畫圖，並從圖畫中確定診斷方向。

資料來源：作者自行整理。

渠等人員進行壓力檢測、減壓團體諮商及個別心理諮商（上頁附表）等照護之目的。

## 肆、運作效益

112年2月臺灣國家隊馳援土耳其進行地震的國際人道救援任務，為推動 PTSD 心理照護機制後首次進行大規模的救援事件。對於本次前往當地執行任務的搜救隊人員，於出發前及在國外進行救援過程中，以簡訊提醒專業心理照護事項，並在返國後（圖2）安排搜救過程情緒壓力因應技巧

知能分享活動的減壓團體諮商（下頁圖3）。在此項機制的建立下，有助照護第一線救災人員身心健康，並及早提供資源協助舒緩心理壓力。

透過 PTSD 心理照護機制申請及流程設計，讓申請協助的消防機關或個人，在顧及隱私下獲得心理衛生專業人員的專業協助，使用人數隨人員對機制的信任與使用意願提升而逐步增加，經統計自 111 年 5 月起至 112 年 8 月 5 日止，委外心理專家協助團隊提供服務予有需求之消防機關、同仁，

計有壓力檢測 89 人次、團體諮商 141 人次、個別諮商 32 人次。

另消防署於 112 年 10 月函請海洋委員會海巡署、內政部警政署、空中勤務總隊、移民署等機關持續向所屬同仁宣導本項照護機制，113 年規劃適時偕同各地方消防機關辦理團體減壓暨宣導活動，幫助同仁增進關注自我身心狀態相關知能。

## 伍、未來展望與結語

照護第一線參與災害應變人員的心理健康，須建構完善的運作機制及挹注經費於執行壓力檢測、個別諮商及團體諮商等項目，以鼓勵第一線救災人員勇於積極尋求心理專業人員的協助，及早減輕壓力與困擾。

消防署積極推動健全第一線救災人員 PTSD 心理照護機制，未來將持續滾動檢討該機制運作情形，並適度挹注經費，期能永續穩健運作，以達到照護第一線救災人員心理健康之目的。

圖 2 臺灣搜救隊參與土耳其救災任務返國，內政部長率隊接機



資料來源：內政部消防署。

# 專題

圖 3 「搜救過程情緒壓力因應技巧知能分享活動」海報



資料來源：內政部消防署。

## 註釋

1. 員工協助方案 (Employee Assistance Programs)，是一套運用於工作職場方案，目的為發現並協助員工解決可能影響工作效能的個人問題 (包括健康、婚姻、家庭、財務、法律、情緒等)，及協助組織處理可能影響生產力的相關議題。

## 參考文獻

1. 梁瓊文 (2022)，「安心消防－消防人員創傷後壓力症候群照護機制」，消防月刊，111 年 5 月號，6-11 頁。
2. 消防署全球資訊網，基金啓航，守護消防－消防人員醫療照護公益信託基金簡介，[https://www.nfa.gov.tw/pro/index.php?code=list&flag=detail&ids=1080&article\\_id=5883](https://www.nfa.gov.tw/pro/index.php?code=list&flag=detail&ids=1080&article_id=5883)
3. 消防署全球資訊網，國家搜救隊人員權益 政府絕對做最堅強後盾，[https://www.nfa.gov.tw/cht/index.php?code=list&flag=detail&ids=1468&article\\_id=13369](https://www.nfa.gov.tw/cht/index.php?code=list&flag=detail&ids=1468&article_id=13369)
4. 消防署全球資訊網，臺灣搜救隊返國 林右昌：Taiwan Can Help，[https://www.nfa.gov.tw/cht/index.php?code=list&flag=detail&ids=1468&article\\_id=13414](https://www.nfa.gov.tw/cht/index.php?code=list&flag=detail&ids=1468&article_id=13414)❖