

建構公部門疫災危機機制體系

——以臺北縣疫災處理策略與機制為例

楊素端

壹、前言

臺北縣位於大台北都會，擁有 360 萬縣民，就學、就業、生活均與臺北市往來頻繁，在這嚴重急性呼吸道症候群（SARS）迅速跨越國家界線席捲全世界的同時，臺北縣自然也無法倖免。臺北縣於三月十八日出現第一個通報病例，截至臺灣自疫區除名為止，臺北縣共有 704 名通報病例，其中可能病例 202 人，累計因 SARS 死亡者計 24 人，由可能病例的分布地理位置（以中和、板橋、三重、新莊最多，如表一）、發病日期（多集中在四月下旬至五月上旬，如表二）及感染源關係（以「與醫院感染相關者」約佔一半為最多，如表三）來分析，臺北縣大部分病例確實都與和平醫院、仁濟醫院息息相關，包括護士、看病者、看護工、洗衣工、排班計程車司機等，他們工作、生活都在臺北市，卻都是居住在臺北縣，疫情也隨人口移動而不斷

地擴散。

面對這個看不見的敵人，沒有前例可循，疫情快速地突破國際與縣市行政間的藩籬加以蔓延，短短四個月的處理過程，不僅考驗著全世界衛生防疫體系的危機處理機制，同時也考驗著我國中央及各地方政府對疫情處理之效能。政府部門如何在最短時間控制疫情、教育民眾？民眾需要政府提供什麼資源與資訊？社政單位在疫情中又扮演何角色與功能？疫情對政府、民眾、乃至於專業人員、民間團體，又觸發何種省思與學習？不可遑論地，此次防疫經驗確實反應出國內公衛體系薄弱、地方防疫體系待整合與整體社會上公民意識與責任感缺乏等議題，本文嘗試著就臺北縣疫情處理啟動機制與作為，包括縣府層級疫情處理機制與社政部門防疫策略與工作措施先予概括說明，並鋪陳縣府後 SARS 復原時期之工作策略，以進一步探討本次疫情對政府部門之省思、學習與重建思維。

表一 臺北縣 SARS 可能病例分布表

資料截止日：2003/7/5

鄉鎮市	淡水鎮	五股鄉	蘆洲市	三重市	泰山鄉	新莊市	樹林市	鶯歌鎮	土城市	三峽鎮
人數	5	6	8	23	1	27	6	2	10	3
鄉鎮市	板橋市	中和市	永和市	石門鄉	三芝鄉	汐止市	金山鄉	瑞芳鎮	新店市	合計
人數	24	40	17	1	1	6	1	2	9	202

表二 臺北縣 SARS 通報病例數

資料截止日：2003/7/5

日 期	3/18~3/31	4/1~4/15	4/16~4/30	5/1~5/15	5/16~5/31	6/1~6/15	6/16~6/30	7/1~7/4	合計
人 數	15	16	101	197	268	75	28	4	704

表三 臺北縣 SARS 通報病例之可能感染源關係分析表 資料截止日：2003/7/5

項 目	可 能 病 例	疑 似 病 例	待 審 病 例	排 除 病 例	小 計
與醫院感染有關	100	59	1	11	171
親友感染有關	26	20	0	8	54
境 外 移 入	4	21	0	18	43
交 通 工 具	5	0	0	0	5
其 他	67	252	6	106	431
合 計	202	352	7	143	704

貳、疫情處理啟動機制與作為

一、縣府疫情處理機制

為利及時監控疫情，縣府於九十二年四月二十六日成立跨單位之「SARS 疫情處理緊急應變中心」啟動縣府救災機制，由縣長親自擔任總指揮、衛生局局長擔任執行秘書，並依縣府各局室職責將應變中心劃分為緊急應變組（警察局、消防局、兵役局）、媒體公關組（新聞室）、教育宣導組（教育局）、資料整理組（研考室）、行政支援組（秘書室、人事室、主計室、法制室、工務局、農業局、財政局、建設局、城鄉局、原民局、交通局、勞工局）、居家服務組（社會局、環保局、民政局）等六組運作，每日早上八點半即由縣長召集縣府所有一級主管召開會報，研商縣府各單位之防治策略；嗣後每日十點三十分則接由副縣長召開執行會議，具體研商防疫作為及及時協調與解決各局室防疫困難。每日下午三時定期召開最新疫情說明記者會，以將疫情資訊透過媒體傳達給民眾。各局室均以團隊方式，在原有業務權責

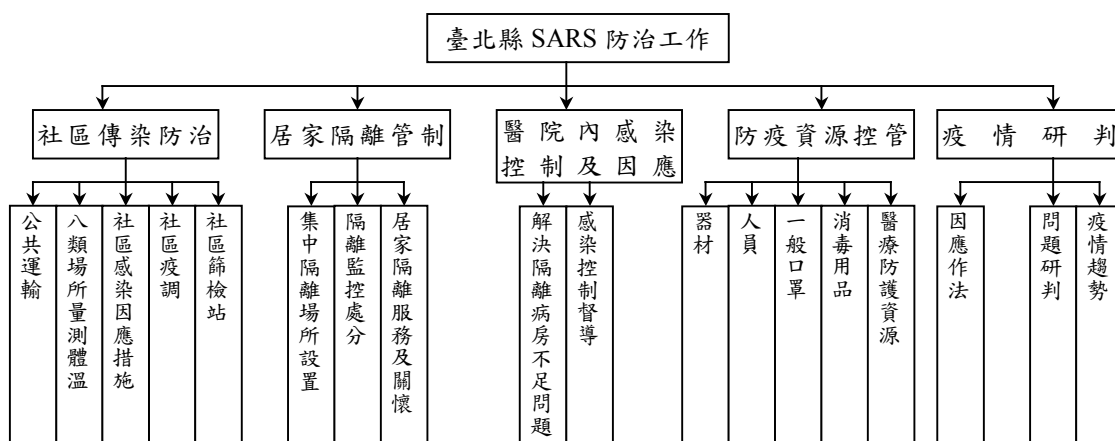
下，全力整合將防疫戰力最大化。

隨著疫情發展一日數變，為求群策群力，發揮最大防疫效能，縣府防治工作逐漸打破原本單位職能範疇，分社區傳染防治、居家隔離管制、醫院內感染控制及因應、防疫資源控管、疫情研判等五項策略全面編織全民防疫網（如圖一），舉凡校園防疫、提供遊民暫置處所、對居家隔離者的電信管控、廣設發燒檢疫站、計程車消毒……等措施，均達有效因應，成功阻擋疫情擴大。

二、社政部門防疫策略與 工作措施

縣府社政部門（社會局）在疫情發展過程中亦扮演不可或缺之角色，舉凡資源結合與整合運用、社區公共衛生宣導、弱勢族群疫情資訊提供與協助、居家隔離場所建制與可能病例家屬輔導與關懷……等，皆發揮關鍵之作為，實足提供醫護專業堅強的後盾，以下就社會局在疫情處理過程中運用之各項處理策略與工作措施予以說明：

圖一 臺北縣 SARS 防治工作圖



(一)社會局動員與分工機制、內涵

首先，為配合縣府「重大災害緊急應變小組」之指示，社會局於五月八日成立「SARS 疫情緊急行動小組」，每日下午一點由局長召開緊急行動會議，協力防制疫情蔓延，除各課依業務職掌分別執行外，全局員工總動員再予以任務編組，行動小組任務編組計分為以下七組運作：

1. **行政組**：職掌通報緊急應變小組各組待命、辦理各項行政作業簽辦、物資購買事宜、疫情統計彙整工作。

2. **心理諮詢服務組**：職掌個案管理、短期及長期安置場所或設置社會心理重建諮商中心、家屬視訊探視中心服務、罹難家屬心理重建輔導、防疫知識之宣導、獨居老人關懷問安。

3. **遊民輔導組**：職掌遊民疫情掌握與暫時隔離場所安排、遊民通報處理。

4. **緊急居家隔離組**：職掌彙整各機關（構）疫情資料、各機關（構）疫情知識宣導、居家隔離場所安排與標準化作業流程建制。

5. **資源組**：職掌募集民間資源及物資、資源分配。

6. **新聞組**：職掌新聞資訊發佈事宜。

7. **機動組**：各項臨時交辦事項。

(二)具體作為

為與衛生部門充分整合與分工，社會局主動積極將公衛體系無法全面防疫之人口群、及將可能病例之病患及其家屬鎖定為社政部門主要防疫及輔導人口群，具體作為如下：

1. **人口密集社福機構（含兒童、身心障礙、老人安養護、救助、婦女機構）之防疫作為：**

- 加強宣導縣境 2,771 個社福機構防疫知能，包括邀請專家講授預防策略及因應之道、函送防疫相關資訊、光碟與文宣品等。
- 建立托兒所及安親班停托標準作業、松年大學及婦女學苑停課標準。
- 建立社福機構 SARS 防治應變流程、SARS 案件通報作業程序等作業標準。
- 每日電話監控外，並自五月二十八日日

起全面實地督查兒童、少年、老人、身心障礙及社會救助機構工作。

- 邀請感染控制專家實地前往機構，以輔導機構建制感染措施。

2.弱勢邊緣戶關懷(獨居老人、視障者、失能老人等):

- 針對本縣中低、低收入戶獨居老人展開每日電話關懷問安工作，如有長者 36 小時失聯則派員實地訪視，累計服務 55,117 人次。
- 結合村里鄰長定期關懷獨居老人、視障者娶有外籍新娘之老人及身心障礙者、低收入戶家庭、中低收入戶單親家庭等弱勢族群。
- 結合居家服務員至獨居失能老人及低收入戶視障者家中，量測及教育該等弱勢族群自行監控體溫。
- 結合社會資源及志工，發放體溫計予獨居老人。

3.遊民輔導工作

- 隨著疫情擴散，遊民被認為是可能防疫死角，特協調軍方出借廢棄營區，設立短期居家隔離場所「林口后坑營區」，針對本縣無家可歸的遊民進行集中隔離，並請本府地政局、農業局男性員工支援值班，自五月十六日起至七月六日止計收容 86 人(男生 82 人、女生 4 人)。
- 結合遊民外展服務中心自五月二日起夜訪遊民辦理量體溫、清潔沐浴、發換新衣物、口罩、建立新通報系統、及勸導其返家。
- 提供遊民通報專線、訂定遊民通報處理流程、結合消防局及警察局建立輔導機制、專責遊民輔導工作。

4.病患家屬之探訪協助

- 成立 SARS 專責醫院病患家屬視訊探訪

中心，提供病患家屬探訪與心理支持。

- 訂定病患家屬探訪作業處理流程，及進行任務編組並舉辦工作人員勤前講習。
- 提供病患家屬視訊探訪、心理支持、福利諮詢及慰問品代轉等服務，累計住院病患為 34 人，服務病患及家屬人次為 461 人次。

5.可能病例及家屬輔導

- 於各區域福利服務中心設置 SARS 電話諮詢諮商服務專線，紓解疑似 SARS 病例隔離病患及其家屬之不安及不滿之情緒，共計對於 230 病患及其家屬進行關懷輔導。
- 針對死亡者家庭，除前往發放十萬元慰問金外，並對病患家屬提供悲傷輔導，共計協助 893 人次。

6.居家隔離場所之預備措施

- 完成縣境各安置場所調查，制訂「臺北縣政府實施居家隔離場所一覽表」及各項居家隔離標準作業流程，以預防醫院或社區集體感染時使用。
- 擬訂失依無法返家居家隔離之兒少、老人、身心障礙者之安置場所計畫。

7.無家可歸者之安置

- 成立「北海岸關懷中心」，安置大陸地區返台房東拒絕者、遊民疑似 SARS 需隔離者、住院後家人拒其返家隔離者等特殊對象，計服務七人。

(三)資源結合與運用

資源整合向為社工專業主要工作方法之一，此次疫情處理過程社會局對於資源的結合與運用，亦有達將各界力量彙集做最有效運用之效，茲以物資捐款募集、志工人力動員等二方面分述之：

1.物資、捐款募集

結合各界捐贈集中居家隔離者所需之日常用品，如便當、礦泉水、泡麵、奶粉、飲料、衛生紙、洗髮精、體溫計等。另成立抗 SARS 捐款專戶，計募集新台幣 10,738,546 元整，並成立嚴重急性呼吸道症候群救助專戶管理委員會，於六月二十七日召開第一次委員會議，訂定專戶管理要點及捐款使用範圍，以供死亡者及康復者之慰助金、單親家庭生活扶助、父母雙亡未成年子女生活扶助、出院病患所需醫療器材、急難救助、輔導遊民業務、社會暨心理關懷及其他指定用途之用（如表四所列）。

熱心民眾，支援參與 SARS 疫情防治工作。服務項目包括遊民輔導、SARS 專責醫院家屬視訊探訪中心服務、獨居老人社區關懷問安、獨居老人量體溫、發體溫計予獨居老人等，成果如下：

- 遊民輔導：運用 468 人次志工，協助遊民夜訪、量體溫、發宣傳單及便當。
- 協助 SARS 專責醫院家屬視訊探訪中心任務：運用 23 名志工，為來訪家屬量體溫、酒精消毒、協助填寫探視申請表、帶位、協助操作並管理視訊探視儀器。
- 獨居老人社區關懷問安：運用 308 名志工，辦理電話問安（宣導 SARS 防疫注

表四 臺北縣政府「SARS」疫情救助捐款使用範圍及運用條件一覽表

捐 款 使 用 範 圍	對 象	服 務 量	運 用 條 件 及 辦 法
一、死亡及康復者慰助金	1.死亡者 2.康復者	80 人 200 人	死亡慰助金每人 5 萬元康復者每人 7 千元。
二、單親家庭生活扶助	夫妻有一方死亡者	50 戶	每戶補助 3 萬元
三、出院病患所需醫療器材	病患	10 人	依個案情形發給
四、急難救助	主要生計者死亡或住院致戶內人口生活困難	50 戶	依個案情形發給，每戶最高 3 萬元
五、輔導遊民業務	遊民	250 人	日常用品、醫療費用、健康檢查、防護設施、其他
六、社會暨心理關懷	死亡病患家屬	6 場次	為死亡者之家屬心理關懷與悲傷輔導
七、其他			依捐助者指定用途或其他必要支出

2. 志工人力動員

SARS 疫情堪稱是「攸關性命」之事，雖然有人排斥遠離，但也不乏以行動付出的愛心人士，除了醫護及社工人員外，還有許多志工積極投入抗疫行列。社會局除結合所屬原有之志工人力外，亦積極招募

意事項）及家訪探視慰問。

- 協助獨居老人量體溫：運用 15 名志工，到宅協助 90 位獨居老人量體溫，並指導衛教。
- 發體溫計予獨居老人：配合全民量體溫活動，運用 78 名志工，協助發放本府列

冊獨居老人 1,029 位，每人一支體溫計。

(四)資訊掌握與新聞發佈

疫情期間，社會局掌握 SARS 之疫情資訊，除配合縣府每日召開之記者會對外發佈新聞資訊外，並適時將社會局具體作為、所需募集資源透過媒體管道向外說明，以於最短時間將縣政成果及縣府需求物資傳達給民眾，並達統整資源窗口之效，總計發佈新聞稿五十九則。同時，疫情期間，「隔離者」的標籤性與「口罩現象」阻隔人與人間之關懷與互助情誼，社會局也透過溫情故事的報導，期待在防疫的物質醫療技術之外，能重建人們在心理上所需的互助與關懷心。

參、後 SARS 復原時期工作策略

隨疫情趨緩，縣府也及時因應後 SARS 時代的來臨，擬定各項復原計畫，「復原」不是「回到原點」，而是回復該有的運作，並保持彈性與機動性，以為下一次危機到時，隨時可以啟動相關機制。

一、縣府層級之復原架構

六月七日以縣府為整體推動的框架，擬定了「台北縣 SARS 防治及疫後復原計畫」（如表五），分別以「強化公衛」、「復原生活」、「振興經濟」等三項為主軸，讓民眾與各項產業經濟回復到比以前更健康、更有活力。

縣府層級之復原計畫，主要目的有四：

(一)加強社區防疫，落實感染控制：全面檢視與重新建立疫災緊急應變體系及各項標準作業程序，另積極推動社區防疫保健網，藉由社區的力量，來加強衛生保健

教育及疫情控管，建立機構自我檢核機制，形成社區完整體系，「強化公共衛生」即是將衛生防疫體系更加有系統的整合。

(二)鼓勵正常生活，重視健康管理：疫情期間，阻隔人際互動，疫情趨緩後，「復原生活」即是將希望透過鼓勵民眾從事休閒生活、運動、社區互動與關懷，逐步找回正常生活步調。並進一步從正常生活中增強體魄，防止疫病產生，另仍應重視自我與社區之健康管理，保有更好的防疫意識。

(三)帶動人潮商機，振興產業經濟：為讓後 SARS 時代重起商機，「振興經濟」即是促使不同業種跨業結合，共同促銷臺北縣的觀光產業，透過一連串措施來振興產業經濟，讓受 SARS 影響的商圈市集及觀光產業再度復甦。

(四)完整規劃，有以待之：整體的防疫作為必須回歸基礎建構與常態，且防疫範圍不能僅限於 SARS，而必須擴大至所有傳染病，縣府希望在整體復原架構下，可以在各項疫情發生時，透過防疫體系快速啟動作業，以達「勿恃敵之不來，正恃吾有以待之」的道理。

二、社政部門層級之復原策略

在「台北縣 SARS 防治及疫後復原計畫」，社會局主責任務為「復原生活」之社會暨心理關懷、村里社區相互照顧發展、及推動全民衛生運動等三項工作，主要工作策略如下：

(一)社會暨心理關懷

1.生活扶助與照顧：針對因罹患 SARS 死亡、住院治療、癒後出院之病患及其家屬提供生活扶助與照顧，包括：

表五 臺北縣 SARS 防治及疫後復原計畫

強化公衛	繼續強化疾病防治體系	1.落實執行疫情監視系統 2.建置傳染病防治網絡 3.建立傳染病通報、轉介、治療醫院等分級制度 4.成立本縣傳染病防治委員會 5.辦理傳染病防治衛教宣導
	三重醫院恢復為一般綜合醫院	成立復院小組、推動復院計畫書
	檢討疫災緊急應變體系之 SOP	1.確立疫災防救組織架構、各單位分工及動員機制 2.建立學校、醫院及職場感染等聚集性感染疫災防治 SOP 3.建立社區感染各權責單位分工項目及動員機制
復原生活	鼓勵民眾從事休閒活動	1.全國運動系列活動 2.暑期育樂營活動 3.運動人口倍增計畫 4.體育季活動 5.河堤文化節 6.淨灘親水活動 7.三峽藍染節 8.石門國際風箏節 9.貢寮海洋音樂祭 10.陶博館異業合作方案
	推動全民衛生運動	1.SARS 防疫教材編印及教學 2.松年大學、婦女學苑防疫宣導 3.居家失能、弱勢者宣導衛生教育 4.社會福利機構衛生運動
	村里、社區相互照顧發展	1.聯結社區資源建構社區互助防疫網絡 2.發動村里社區組織共同推動 SARS 防治及疫後復原工作 3.結合學者專家共同營造社區健康安全環境空間
	社會暨心理關懷	1.生活扶助與照顧 2.心理支持與重建 3.建立社區關懷體系
振興經濟	商圈市集振興商機方案	1.金色淡水嘉年華 2.碧潭七夕情人節 3.黃金山城秋節行 4.鶯歌陶瓷文化遊 5.臺北縣宗教藝術節
	跨業結合、促銷觀光產業	1.協調旅賓館業及旅遊業推出優惠價格 2.臺灣旅遊展
	結合營業場所優良標章制度	1.娛樂百貨業營業場所衛生優良認證。 2.食品業飲食衛生優良認證
	企業紓困方案	協助貸款申請及產業補助

(1)發放因感染 SARS 死亡者之死亡慰問金。

(2)協助居家隔離者申請居家隔離補助金。

(3)協助因感染 SARS 死亡或住院致生活發生困難之家庭申請急難救助金。

(4)結合社會資源（財力、物力）提供因感染 SARS 死亡或住院致生活發生困難之家庭急難救助金、基本防護設備及醫療器材。

(5)協助因感染 SARS 死亡或住院致生活發生困難之家庭辦理低收入戶或各類福利身分與生活補助。

2.心理支持與重建：針對因罹患 SARS 死亡、住院治療、癒後出院之病患及其家屬提供心理支持與重建，包括：

(1)以各區域福利服務中心為窗口，設立電話諮詢專線。

(2)針對死亡者家屬提供悲傷輔導，並定期了解家屬適應情形，必要時成立死亡者家屬悲傷輔導團體，協助家屬走出喪親之陰霾。

(3)針對出院病患定期家訪關懷，提供個別心理諮商服務，必要時成立病患心理支持團體，協助病患及其家庭重新適應社區生活。

(4)建立完善之轉介體系，依據個案個別需求（如：就業、就學、就醫、就養…等）轉介相關單位協助。

3.建立社區關懷體系：針對因 SARS 須居家隔離之無家失依民眾及其他產生社會心理需求之社區民眾，提供社區關懷服務，包括：

(1)結合社區人力資源（志工隊）提供服務對象關懷訪視與居家服務。

(2)辦理社區關懷宣導活動，避免排斥

與標籤化。

(3)結合現有鄰里組織與社會資源（人力、物力、財力）成立社區關懷網絡參與各項社區復原工作。

(4)繼續提供「北海岸居家隔離者關懷中心」針對須居家隔離之無家失依民眾居家隔離之場所，並配合疫情機動調整。

(二)村里、社區相互照顧發展

1.結合社區發展協會組織 SARS 防治及疫後復原自助團體：包括

(1)與各鄉鎮市公所及各社區發展協會召開 SARS 防治及疫後復原工作會議。

(2)各單位成立「SARS 防治及疫後工作小組」。

2.辦理 SARS 防治及疫後復原宣導工作：

(1)配合行政院培訓 SARS 防治志願軍種子志工研習，結合社區發展協會、人民團體等共計辦理 30 場次

(2)發放「安心手冊」以提供種子志工推動宣導服務。

(三)推動全民衛生運動

1.推動老年大學、婦女學苑衛生教育宣導：

(1)延聘公共衛生防疫專業講師。

(2)安排於共同科目講授防疫衛生教育課程。

2.推動居家失能、弱勢者宣導衛生教育：

(1)辦理照顧服務員居家防疫衛生教育課程。

(2)照顧服務員實地到宅進行失能者衛生教育課程。

3.推動社會福利機構衛生運動：

(1)建立社會福利機構疫情感染控制預防機制，訂定標準作業流程，以利遵循。

(2)辦理社會福利機構負責人、主任、

護理人員、服務人員教育訓練。

(3)邀請專家學者至社會福利機構實地進行疾病感控輔導。

(4)辦理例行性查核及督導。

三、SARS 病逝者家屬悲傷輔導團體

—向日葵家屬支持團體

如何幫助罹 SARS 死亡者家屬調適心理的創傷，亦為社會局後 SARS 復原計畫的重要課題，社會局採取團體工作模式，在文山區社會福利服務中心及新泰區社會福利服務中心分別辦理「SARS 病逝者家屬悲傷輔導團體」，辦理情形如下：

(一)團體成員

1.新泰中心團體成員計 9 人，年齡層含括 20 歲至 70 歲，包括喪偶（4 人）、喪父（3 人）、喪母（1 人）及喪子（1 人），多為女性為主。

2.文山中心團體成員計 15 人，年齡層含括十八歲至七十六歲，包括喪偶（5 人）、喪父（6 人）、喪母（2 人）、喪子（1 人）及喪兄（1 人）。

(二)團體成員呈現問題

1.心理層面問題：包括(1)喪失親人後有長期的焦慮、沮喪、睡不著、不想工作等情形，(2)看到親人的遺物有睹物思親想哭的情緒，(3)覺得生活失去重心，(4)對外界有憤怒感，(5)質疑人世的不公平等心理反應。

2.人際互動層面問題：因擔心遭受他人異樣眼光看待，而影響原先的社交生活，例如有成員反應鄰居知悉家中有人因 SARS 過世，而減少與其往來或排斥等情事；成員擔心再受到二度傷害，因此對鄰

居或大眾媒體抱以不信任、擔心與害怕的態度。

3.經濟層面問題：喪失的親人若是家中經濟主要負擔者，更會形成家庭沉重經濟負擔。

(三)團體進行課程

包含分享喪親經驗、辨識哀傷情緒狀態、學習與處理哀傷情緒、覺察創傷後的壓力反應、講解創傷後壓力症候群及教導成員放鬆身心及適應新生活課程。

(四)呈現的改變

1.壓力紓解與調適：成員在團體中彼此分享喪親後生活歷程與體驗，並從討論中獲得良好的情緒支持及壓力紓解。在第一次團體時，許多成員都泣不成聲，情緒反應皆十分激動，但在進行數次團體後，成員表示心理的話說出來後，心情好很多，也較能坦然地面對家屬死亡事實。

2.團體凝聚力增強：透過團體互動，許多成員結合成好友，面對問題之瞭解，形成良好的凝聚與支持力量。

3.連結正向經驗：許多成員在團體初期，抱持指責的態度，責備醫院、政府部門處理欠妥，使其未見到親人最後一面，但在後期的團體的回顧中，除分享喪親經驗外，亦於活動中創造正向的共同經驗，如對未來生活的規劃等，均是成員由負向經驗的連結轉換為正向經驗的分享。

四、辦理社工及行政人員「SARS 減壓團體」

北縣社工員及行政人員在此次抗 SARS 過程中扮演重要角色，但在此一新的工作場域中，也出現生理的疲勞及心理的高度焦慮，因此災變服務工作者，包括社

工、行政人員在服務過程中所受到的身、心、靈影響，也應當受重視，如面對 SARS 的恐懼與壓力、超時加班備勤的疲憊……等，社會局因此分別於九十二年六月二十三日及七月十七日舉辦社工及行政人員「解壓」(Debriefing) 團體，由局長親自主持，透過參與抗 SARS 任務社政人員的心得分享，達到紓解壓力的效果。

肆、疫情之後的省思、學習與重建

從鉅視觀點檢視本次疫情過程，確實反應出整體社會結構的限制。首先，是國內公衛體系嚴重的薄弱，原本面對疾病時應堅守民眾生命與健康第一防線的醫院體系、醫護人員，卻變成最大的感染源及防疫缺口。再者，在防護設備嚴重不足的疫期間，中央政府未能及時有效控管及分配資源，造成無法及時滿足需要之憾，也同時檢驗著政府防疫的效能與處理能力。同時，在疫情嚴重時，也實著發現社會上公民意識與責任感的缺乏，通報病例被眾人用異樣眼光對待、口罩阻隔人際間之交流、醫療院所拒絕發燒病人求診、視遊民為感染源毒瘤……等現象，再再的社會慌亂、恐懼與不足，都值得再次驗視、從中學習，以獲得向上提昇與進步的動力。

走在疫情之後，深感公部門必需確保民眾健康安全權益，臺北縣政府除依各項既定復原計畫、SARS 疫情再發生之防治與因應方案建制各項體系外，同時，在社政部門部分亦深感社工專業亦為防疫網不可或缺之角色，未來將持續朝以下目標努力：

(一)工作人員防疫知能建立與訓練：疫情處理本為衛生體系權責，歷經 SARS 疫

災洗鍊，雖奠定社工專業在疫災的專業分工，但同時也突顯出社工人員對防疫知能的欠缺，未來除 SARS 外，各項可能發生之疫災知能教育，均是加強重點。

(二)建構工作人員的支持體系：在展開疫情處理任務前，工作人員必須先強化本身的心理建設，並隨時保持最佳狀況，以利提供最佳服務，爰適時提供支持體系，包括心理支持與壓力紓解，將有助協助工作者完成任務。

(三)充實工作人員的防護裝備：唯有充足完備防護資源與措施，才能使工作人員在投入任務時，減除心中不安情緒，爰充實防護裝備，以利災害發生時適時使用亦屬重要。

(四)開發災難志工人力資源：僅靠政府部門力量是無法完全戰勝災難，如何結合民間資源共同抗災亦為重要課題。此次疫期也發現許多志工人力擔憂被感染而無法參與，如何開發並引進災難志工人力資源，增強災難志工的工作認知，為主要努力重點之一。

(五)培訓社區健康志願軍：防疫行動人人有責，縣府配合中央發起的「社區健康自願軍」活動，期望將抗疫行動落實到社區發展總體營造，讓社區真正動員起來，此外亦對各社區、人民團體、托兒所、公寓大廈、民間單位等培訓社區種子員，以加強民眾對防疫工作的認知及執行，達共同推動復原工作與增進防疫功效。

伍、結論

公部門在疫災危機機制體系中首重教育輔導與政策支援，舉凡如何建立民眾充分的防疫觀念，督導醫療體系建構完善防疫能力，及強化與整合社區防疫、公衛體

系等，均需透過政策的制訂，才能有效發揮整體效能。

「前事不忘，後事之師」新興傳染病如 SARS 的發生，未必全然只帶來破壞，藉由此抗 SARS 總動員，不僅有利於提升民眾的公共衛生習慣和培養疾病防禦意識，亦提高民眾對於突發事件的承受力，更重要的是 SARS 也提供了一個契機，去促成政府部門救災防疫體系更臻完備。透

過實務經驗一點一滴的累積，臺北縣已發展出一套處理機制與實務工作模式，面對未來可能的各種災情，政府與民間、民眾都必須建立新思維，以更嚴謹的心態來看待，才能篤實地迎接各項挑戰。

【本文內容均得自縣府團隊同仁的經驗累積，在此特別感謝他們的辛勞與貢獻】

（本文作者現任臺北縣政府社會局局長）

附則——SARS 溫馨小品分享

防疫期間，臺北縣政府動員社工員及所屬志工團隊加強獨居老人問安與衛生教育宣導，在關懷問安的過程中，有些老人家因社工團隊殷勤的關懷，曾表示：

「小姐你麥攔卡來ㄚ，我都有跟恁縣長說過了，你那 A 攔卡來啦……」

也有長者體恤工作人員，主動打電話跟社工員報平安：

「小姐，我林○啦，我甲你報平安啦！」

同時，也有許多長者因電話問安而得到即時的協助，社工員也得到許多來自於長者溫馨的鼓勵，他們的話語也深深感動所有防疫人員，在此也與您共同分享～

「感恩啦！謝謝你們的關心」

「你們比我自己的子女還孝順ㄟ」

「辛苦你們了，你們真好，有空來阮家玩」

「小姐，這星期天我生日，要請你來阮家吃飯啦」

「你們也要保重哦，要注意 SARS」

「社會局的人實在真好心，SARS 讓你們這麼忙，攔花那麼多時間來照顧阮，真感心」

「你們這麼好心，以後一定大富大貴，代代出狀元」

「歹勢啦，出門忘記跟你們說一聲，讓你們擔心到吃不下」

📖 參考資料

臺北縣政府（2003）。百年大疫——臺北縣 SARS 防疫實錄。