

強化119執勤人員身心健康安全之探討

A Study on Strengthening the Physical and Mental Health and Safety of 119 Dispatch Personnel

圖、文：新竹縣政府消防局工作安全作業輔助團隊（銘傳大學） 謝景旭



圖 1、勤務指揮中心

壹、前言

114 年 3 月 18 日夜間桃園市消防局 119 值勤小隊長許○○於值勤時突然昏倒，雖然同事發現異狀趕緊於現場實施 CPR，但仍無法使其恢復呼吸心跳，經緊急送醫仍不幸辭世，享年 51 歲。

許員去年因年齡負荷，不適外勤工作，半年前請調至內勤，114 年 1 至 4 月平均加班時數高達 104 小時，發病前已有高血壓病史，不少同仁都聽聞近期有嚴重咳嗽、肺積水病況並至醫院取藥，但仍堅守工作崗位抱病服勤，原本醫師安排 3 月 20 日回診



圖 2、119 視訊輔助

檢查，卻在檢查前驟逝。

掌聲鼓勵。

值勤人員猝死是一項嚴重且敏感之問題，涉及到同仁身心健康之維護確保，殊有必要加以深入探討研析預防改善之道，以避免類似事件再次發生。

貳、值勤工作信條守則

- 一、負責報案受理、指揮調度、協調聯繫、彙整統計管制災情。
- 二、局之代表號，以「愛心、耐心、熱心、機智」為服務宗旨。
- 三、119 係民眾報案保命專線，也是消防勤務運作的神經中樞，其運作之良窳關乎民眾生命財產安全至鉅。
- 四、全天候待命服勤，隨保機動反應需高度的敏感和責任感，很難量化績效，少有

參、危險因子研析

一、高壓工作

- (一) 24 小時待命服勤，日夜輪值，長時間高負荷工作。
- (二) 緊急事件頻繁發生，需快速做出決策，判斷，聯繫反應報告。
- (三) 易引起心理壓力，增加焦慮和恐懼感。

二、環境不良

- (一) 值勤員長期暴露於電磁波、高亮度、密閉空間、空氣流通不佳、吵雜聲音之作業環境空間。
- (二) 易產生視力、肺功能，聽力、腦力受損、骨骼肌肉不適及疲倦感。

三、作息不規律

(一) 長時間不定時高度專注值勤、久坐不動、缺乏運動、休息空間簡陋、飲食品質不佳。

(二) 導致睡眠質量下降，易生血栓、心血管疾病，情緒不穩失控現象。

四、角色與責任衝突

工作涉及多個層面，團隊合作至為重要，如協調溝通不良或分工不精細，加上無法擁有正常社交和家庭生活，易產生負面情緒，造成孤立感，人際關係不佳。

肆、防範改善建議

一、心理健康支持

提供同仁定期心理諮詢管道、心理健康支持和輔導服務，舉辦壓力管理課程，教導紓壓技巧，建立互助機制，鼓勵同事間分享經驗與溝通，避免長期累積壓力。

二、生理健康管理

(一) 避免過度超時工作，每年安排全面性健康檢查及發現潛在健康問題，為每人建立個人健康檔案，持續追蹤健康狀況，且提供個別化的健康建議。

(二) 運用 IOT 穿戴式生理監測系統，可傳輸值勤同仁心律、體溫。

(三) 提供安靜、舒適放鬆的休息空間和健康飲食，鼓勵從事規律健身運動。

三、改善作業環境

(一) 派遣中心之席位採蜂巢式隔音設計，值勤人員受理席位可升降設備，人員以舒適為原則，依人因調整座椅高度。

(二) 席位與電磁波干擾保持適當距離，改善燈光照度和佩戴耳機受理，以降低

聲音干擾，運用科技設備，優化作業流程，作業有適度 5 至 10 分鐘休息時間。

四、強化社會支持

(一) 定期安排同仁旅遊、聚餐活動，促進團隊情感，讓家人了解勤務壓力，增加家人支持。

(二) 設立績效獎勵措施，提高工作士氣和成就感。

五、辦理事故調查

為釐清病故真相，宜追根究底、探討原由、還原真相，應依消防法 25-4 之規定成立調查會，即時通報作成調查紀錄報告，提供改善策進措施，防範類似事件再度發生。

六、注重人員之篩選

在遴選新進人員時，進行多方面身心健康調查和評估，識別可能風險因素，建立內部監察和舉報機制。

伍、結語

一、墨非定律：「任何有可能出錯的事將會出錯」。

二、「凡事豫則立，不豫則廢」；「廟算多者勝，少者不勝」。

三、不要有「意外」，而是「意內」，勿讓危機成為危險，而要讓危機成「利機」。

四、勤務指揮作業中心存在多樣化的風險因子，唯有正向面對，強化教育訓練、主動管理關懷同仁，培養一個預防風險的習慣，建立系統性應變思維及創造和諧工作環境，才能讓同仁健康快樂的服勤，有效提升工作效能。