



附錄 B：服務實施的場所與環境

實施心理急救場所的挑戰

心理急救助人者對災難倖存者及救災人員執行服務時，會面臨許多挑戰。這些挑戰通常與特定的災難特性（例如天然 vs. 人為，程度，地點）和受牽連的個體（例如，需特別關心的居民—殘障者，青少年，弱勢族群，之前已存在生理或心理健康問題的個體）有關。其他挑戰則與心理急救助人者部署的多種環境有關。下面的資訊將幫助你對災難相關服務場所的特殊挑戰有預先的準備與瞭解。

大眾避難所

當環境過於危險或具威脅性使得居民必須被疏散時，大眾避難所將會開放給民眾暫時居住。大眾避難所通常會座落於學校、社區和活動中心，或是在其他大型場地。通常避難所讓人能睡覺和服務用餐的空間都有限。典型的挑戰包括了建立避難所規則（例如，熄燈、當資源有限時盥洗的規範、用餐時間），當不同族群聚集在一起需處理社會文化和種族議題，處理公共衛生議題（例如，環境衛生、藥物分配、隔離病人），排解避難所民眾間以及避難所民眾和工作人員間的爭執。

服務中心

服務中心可能是由地方、國家政府機構或是災難救濟組織開放以照顧災難倖存者最初的需要。這些中心大都提供尋找暫時住處的服務，或是供給災難倖存者立即的個人需求，像是食物、衣服或打掃用具。依照災難的大小和規模，心理急救助人者可能會面臨大量倖存者尋求協助，當沒有足夠的供給時，倖存者會表現出憤怒和挫折。

社區外展團隊

社區外展團隊對通常是在災難中成立，特別是影響廣大地理區域或 / 和相當比例人口的災難。為了避免服務中心大排長龍，或是當一般民眾的通勤服務受到限制的時候，常常需要這些團隊。這些外展團隊通常由兩個或兩個以上的個人所組成，可以提供災難倖存者各種不同的服務。例如說，災難心理衛生或靈性照顧之專業人員，可能會和美國紅十字會的代表一起合作，後者可以提供倖存者食物、衣服和住所需要上的協助。

家庭臨時收容所

家庭臨時收容所通常在災難後立即開放，特別是有著大量傷亡人數的災難。大家都知道像類似這樣大的災難發生後，個體可能會尋找家人或所愛者，特別是那些一起經歷災難或在疏散過程中分離的人。通常這是一個暫時的收容地點，直到更有組織、經營的家庭援助中心成立為止。家庭臨時收容所可以被建立在靠近災難發生現場、或運送傷者的健康中心機構，以便人們可以尋找遭遇這事件的家人和其他所愛者。

家庭援助中心

家庭援助中心通常是在災難後立即開放，特別是有著大量傷亡人數的災難。這些家庭援助中心通常提供一系列的服務，致力於照顧在這樣情況下人們的需要，例如提供心理健康服務、靈性照顧、罪案受害者服務，以及執法服務、體檢師、災害救助機構，還有其他當地、州或國家機構也在那裡提供服務。家庭援助中心通常在遠離災難發生的現場。許多時候，家庭成員被要求到發生事故的地點，或者將會就近舉行追悼會，因此，家庭援助中心也應該要夠近，才能夠方便這些活動。

配給點中心（Points of Dispensing Centers; POD）

POD 藉地方、州、國家公共衛生機構成立，特別是有公共安全緊急事件發生時。配給點中心設置的目的，是為了提供藥物和疫苗的發放，致力於避免或減輕任何傳染病或公共衛生風險的傳播。健康中心機構會開放 POD，是有以下的目標：給他們自己的人員接種疫苗、分送需要的藥物給自己的人員，或減輕社區 POD 的負擔。

電話銀行與熱線

社群和健康中心系統會希望設立電話銀行來回應、回答許許多多帶著問題的來電，這些問題特別是在災難後產生的。這些電話銀行在頭幾小時或幾天內可能會被這些來電所淹沒，帶著許多相關議題的問題和關心，同時期待找到遺失或是受傷的家人，以及健康中心的事情。社區熱線可能會面臨到相同的問題，以及宣布額外的訊息，例如暫時居住地點的可得性、大量食物發放的地點和其他災難援助服務。

緊急救助站

緊急救助站提供基本醫療服務給災難倖存者，還有在救難、復原努力中遭受輕微傷害的人。緊急救助站通常在靠近災難直接影響的地區。如果災難造成重大的傷亡，為了減輕急診室的負擔和確保那些嚴重的傷患可以隨時有像這樣最棒的

照顧，臨時緊急救護站會設立在靠近健康中心的地方。

醫院和醫院急診室的設立

在一個有嚴重傷亡的事件中，生還者會在現場被略做分類，而被列為「緊急」的倖存者會被帶到醫院。除此之外，許多人想到急診室看診而自行前往醫院。這很可能會造成醫療資源需要求的激增。倖存者可能會大量的進到醫院，而且許多是帶著心理和生理的問題。

一個主要的目標，是藉著移除人潮中不需要緊急醫療照護的病人，以促進受傷倖存者的治療。然而，災難後會有更多的生理症狀因應而生，特別是那些目睹傷亡和受到生化攻擊而接觸有毒物質的人。結果有時讓許多不同的診療變得困難，因為症狀、徵狀不明確，而且狀態也可能不斷地變化。像這類生化攻擊的消息和謠言，可能會使得擔心遭受感染的人群快速地湧入這些醫療系統。配合著系統的分類，醫院也會設立「支持中心」，在那裡心理急救助人者會針對那些需要的人做醫療、心理、行為和藥理性上的介入。

暫休中心 (Respite Centers)

暫休中心是急救應變者可以休息和領取食物、衣服和其他基本支持服務的地方。它們通常設立在需要延長救援和努力復原的地方。暫休中心通常位在災難直接影響的區域。典型的挑戰包括有限的時間、和極度忙碌且疲憊之應變者的相互影響，以及覺得要持續工作的急迫感。