

台湾 深度 台湾疫情 2019冠状病毒疫情

## 电话为何打不进去？台湾防疫人员亲述防疫困境

“很难过的是，甚至有民众说我们那么晚通知，才是造成疫情扩大的原因，把过错推到第一线人员身上。”



2022年5月2日，台湾新北市，Covid-19居家照护关怀中心。图：新北市政府提供



王怡蓁 

端传媒记者 王怡蓁 发自台北 | 2022-05-04

5月3日，台湾单日确诊人数突破2万，累计确诊逾17万。随着确诊人数一同激增的是防疫压力。各县市都有确诊者在网路上分享：未得到卫生机关联系，打爆电话也没人接，甚至接通后发生踢皮球的状况。

台湾目前的防疫政策为无症状、轻症者在家隔离3+4天，也就是三天居家隔离，后面四天采自主防疫，居家快筛阴性，便能外出进行民生必要的采买，但不能在餐厅饮食、聚会，教职员、学生不能到校。

5月1日起，中央宣布启动“[确诊个案自主回报疫调系统](#)”，简化卫生局疫调作业流程。指挥中心表示，确诊者将收到简讯通知其为确诊者，填写个资并进行疫调后，才会收到后续的防疫通知。

不过，各县市政府在确诊者的疫调、隔离的流程与措施上都略有差异，导致跨区域的确诊者等待时间更久。以目前单日破八千例，位居台湾确诊数最高的县市新北市为例：新北市府启动[居家照护流程](#)，确诊者收到简讯通知后，由主责的卫福部双和医院收案电访进行健康评估，卫生所则是开立居隔书（居家隔离通知书）与设定电子围篱（透过手机定位掌握隔离者行踪），确诊者开始居家照护，每日透过app回报健康状况，在身体不适时，由医院视讯看诊，居家送药，若有紧急情况则是送医治疗。按照居隔单的七天居家隔离后，便可以解除隔离外出。

卫生机关行政人员不断加班下，也难以跟上倍数成长的确诊数，端传媒专访在确诊数量排行前三城市的基层卫生单位人员李小温（化名），近来她每日要开立上百份居隔书。李小温告诉端传媒，同事们每人都准备了很多喉糖，不然真的会没有声音。而政策频繁变动带来的工作量激增、系统时常当机带来的错漏、民众的不满甚至怒火，都倾倒在像她这样的基层行政人员身上。为何打爆电话也没人接？为何一张纸制居隔单要花至少三天开具？一线防疫人员又承接了怎样的民众情绪？以下为李小温的口述：





2022年4月30日，台湾板桥，市民在药房外等候购买快筛剂。摄：陈焯 /端传媒

## 我们最怕的其实是政策的变动

我先前在医院担任护理师，疫情下，工作虽然辛苦，但只要面对病症，协助病人康复。为了稳定的上下班时间，我离开医院，今年加入北部某基层卫生单位，进行疫调、隔离书开立等疫情相关工作，一开始每天只要处理个位数的案量，后来就突然指数般的爆增。

台湾一般疫调的方式为，民众PCR检测阳性后，透过疾管署判定才算确诊，疾管署会通报民众居住地的卫生局，再由卫生局分案给辖区的基层卫生机关。

我所任职的卫生单位有明确分工，我初期负责联系密切接触者，告知他们后续要注意的事项，后来转而负责开立居家隔离书，近期每日都要开立上百份。我们经常开会讨论应变措施，但常常前一天讨论好，隔天政策改变，就要重来，每天都在打仗。

我们最怕的其实是政策的变动，如果隔离时间又要缩短，又会重演居隔3+4与隔离10天的问题，有些人落在这段区间，就要变更身份，光是这些变更，新政已上路逾一周，我们到现在都还没处理完。

政策的改变，除了会让一线工作者一时间难以适应，民众也会不断质疑我们，曾收到民众对我们吼说：“你确定解隔日期正确吗？写错了我被罚钱，你要赔偿我吗？”“你害我工作损失，你要负责吗？”会一直把责任推给我们，不是推给政府。

我理解有些雇主真的很刁难下属，说没有拿到居家隔离书就解雇，导致民众把怒气出在我们身上。

我们现在抱持的态度就是先把旧帐清完，并用有效率的方式来处理。重心是确诊者，密切接触者的案量会转给区公所，但这段时间是重要的交接期，必须清楚告知区公所在承办业务时会遇到的问题，真的很混乱。

因为系统不稳定，明明是可以被简讯触发的民众，但不明原因没有收到简讯，我们就要一直补漏洞，反复确认身份，比对资料，时间就会拉得更长。

民众要求我们尽快开立居隔书的原因不外乎为了请领保险、公司请假等，但真的有急需的状况，像是确诊者没办法参与即将到来的考试。一般来说，简讯触发的电子居隔书收到的时程较快，但系统不稳定，常常当机；未满20岁的人及无法透过简讯触发者，需要开立纸本居隔书，须逐一比对接触者系统与原始旧档，确定有在系统上才能开立，往往耗时至少要三天。再加上政策变更快速，会有许多民众对自己的隔离日期产生疑惑。

所谓的比对接触者系统与原始旧档的意思是，超过解隔日期的人，就无法直接透过系统查询资料，需要基层人员每天下载系统中的名单，逐一比对资料，非常耗时。这是每个县市都会遇到的问题，不只是我所属的单位。

因为系统不稳定，明明是可以被简讯触发的民众，但不明原因没有收到简讯，我们就要一直补漏洞，反复确认身份，比对资料，时间就会拉得更长。

我必须告诉民众，尽可能先查询现有的资料，乖乖待在家里隔离，你打电话进来，我们不一定第一时间能帮你处理，甚至可能耽误紧急确诊者的联系时间。

为什么电话打不进去？因为大家都在打，我们同时也要打电话联络确诊者与即将解隔的密切接触者，电话也会打不出去。线路有限，我们从七线增加到十线，但说老实话，以现在的案量，一百线也不一定够用。民众打进来我们不可能接起来挂断，一定要回复，可能会耽误到原本预计要联系的对象。

我必须告诉民众，尽可能先查询现有的资料，乖乖待在家里隔离，你打电话进来，我们不一定第一时间能帮你处理，甚至可能耽误紧急确诊者的联系时间。我举例来说，住在新北市的民众到台北市吃饭，他在台北市被匡列，资料必须从台北市送到新北市，跨区的确诊者在疫调上确实需要更长的时间，民众急着想知道怎么办，但我们根本还没收到他的资料。如果可以，我们真的想告诉每个人该怎么做。

政策的变动确实让民众不知所措，在居家隔离的政策实施前，确诊者非常需要知道要去哪里隔离、下一步该怎么做。他们最害怕的是传染给亲友。我理解民众的担心跟不安，面对未知的状况会很难熬，所以我们尽可能提供资讯。





2022年4月18日，台湾新北市，防疫人员在一间医院外等待接送患者。摄：陈焯 /端传媒

## 每天都要面对情绪失控的民众

至于有人反映电话接通了，也可能遇到被踢皮球的情况，要求民众打给其他单位。确实有可能，第一种就是政策的变动以及跨县市的做法不同，因而误导民众。第二种情况则是人力有限，专业人士不够，在人员训练不足情况下，也许无法提供充分的讯息。

最辛苦的地方，应该就是所有资源都有限，但案量无止尽的上升。每天都要面对情绪失控的民众。有确诊民众会委托亲友冲到卫生所，对柜台人员咆哮，通常都是要求马上给他们所需的资料、补助，像是居隔单，因为要申请保险；或是要向区公所申请的防疫补助。另外，民众也很常争执隔离的时间，但有可能他是反复被匡列，意思是，他可能短期间内接触了不同的确诊者，尤其是学校很容易发生这种情况，就必须按照最后被匡列的时间来计算解隔的日期。

应付情绪失控的人，不只是很累，也会很害怕人身安全，有同仁甚至想戴着安全帽上班，保护自己。

我们很像算命仙，接话的第一句就说：“你要问什么？”但大部分民众都会先骂再说，不报上身份及问题，我们就要一直厘清，才能做后续协助。

“为什么我到现在才知道？为什么我到现在才知道？为什么我到现在才知道？为什么我到现在才知道？”同一个问题

“为什么我没收到通知？为什么我没收到居家隔离？为什么打不进来？为什么要找其他单位？”民众打来第一件事不是说问题，而是谩骂、抒发情绪。民众甚至会对我们说难听的话，像是“请问你的大名？我要把你记起来，要找记者、议员来找你”，甚至会对我们下指导棋，认为我们做事方式错误，但他们不一定给予有效建议。

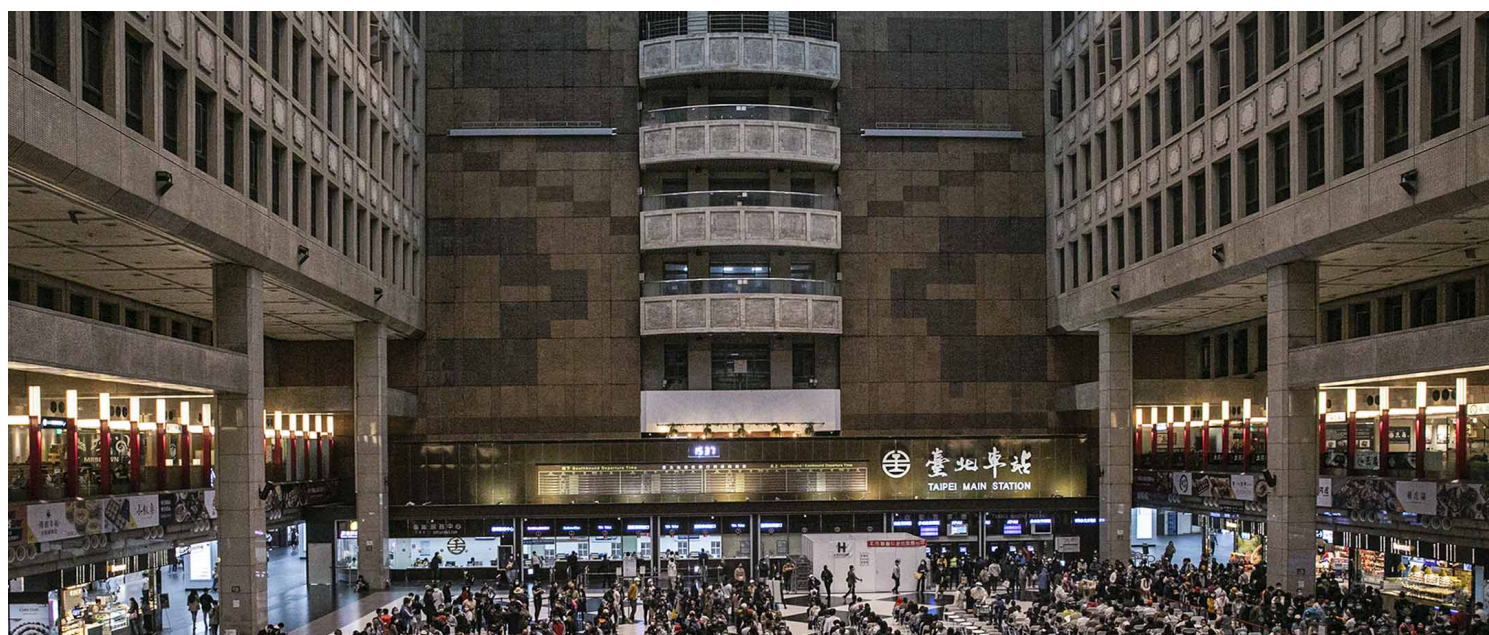
很难过的是，甚至有民众说我们那么晚通知，造成防疫破口，才是造成疫情扩大的原因，把过错推到第一线人员身上。

很多民众不是真的有效沟通。有同事会问对方：“你要解决问题还是抱怨？如果你要抱怨，我们还有很多电话还要处理”。我们通话的上限是十分钟，时限到了会挂断，大部分都会超过，被挂断之后，民众就会更火大，持续打电话进来。

电话骂得很难听，我们可以听听就算了。现场压力更大，值班人员在一楼柜台，民众蜂拥而入，围在值班人员身边，大家都想解决自己的问题，越来越大声，“到底还要多久？我现在就要拿到，不然我不走。”持续咆哮、摔东西，大声到我们不敢继续赶走他，怕对方有激烈的肢体动作，后续就要请员警到场，民众看到员警来了，会好一点，但警察也有自己的业务，不可能总是待在卫生机关，在没有警察的状况下，值班人员的压力真的很大。比起接电话，大家更不愿意去值班。

每个人都觉得自己的状况最紧急，但对于一线工作者来说，危及生命的情况才是最优先需要处理。甚至有些比较有权势的人找上议员，说好听是陈情，实则施压，不能说的秘密就是要优先处理这些人的案件，导致守规矩等待的民众被插队，权益受损。

先前在联系确诊者，进行足迹调查时，确实会遇到不愿配合或诚实透露行踪的人，我们只能尽可能引导，我们会将联系不上或不愿配合者的名单交给辖区警察，请警察协寻失联者。





2022年4月17日，台北车站，大量市民在车站等待打疫苗。摄：陈焯 /端传媒

## 爆量的确诊数导致系统经常被塞爆，一天会发生数次

防疫的行政工作需要很多人参与，不只是卫生主管机关，还有警政系统及区公所。像是有名家境贫寒的老奶奶打电话到卫生机关求助，她说孙子确诊，她也跟着被匡列，没办法外出工作，也没有亲戚协助，她也不会使用外送软体，将面临断粮危机。接线人员马上请区公所、里长去关心老奶奶，询问他们的需求。也有确诊者向卫生所表示，他没办法被隔离，因为还要外出照顾生病的家人，卫生单位人员虽能同理，但只能告知他目前的法规禁止外出，若违反规定，将面临可能的罚则，并提供可以协助家人的管道。

上头有订绩效，我们的绩效是当日解隔的确诊者一定要收到通知，近期一天至少200例，我们就要分下去联系。

爆量的确诊数导致系统经常被塞爆，一天会发生数次。系统卡住，我们没办法查询确诊者的资料，没办法联系，接到电话后也无法查询，一时间什么也做不了。

卫生单位的业务包山包海，境外移入者原是区公所的业务，但在特殊需求下，必须由卫生单位来协助，像是隔离期间的外出。我们有设定电子围篱，但有些返国的民众或是外国人在隔离期间可能会有外出的需求，我们就得审核，若符合外出规定，则给予民众一定的外出时间。有些民众在未经许可外出，电子围篱会出现异常通知，卫生单位人员就要联系员警前往查看或抓人。

全台的卫生主管机关都是透过疾管署的系统进行疫调，但爆量的确诊数导致系统经常被塞爆，一天会发生数次。系统卡住，我们没办法查询确诊者的资料，没办法联系，接到电话后也无法查询，一时间什么也做不了。

棘手的问题，是部分接触者成了漏网之鱼，系统上真的没有他的资料，这样的人很容易来争执，但我们真

的不知道也找不到，只能帮他厘清怎么协助。

我知道没有一个政策可以涵盖所有层面，没有完美的政策，所以我们只想对政府说，希望能增加专业人力给基层单位，将会有很大的帮助很大。另外，政府若要变更政策，请持续发布明确、易懂的资讯给民众，让民众可以知道最新消息，我的意思并不是政府没做，而是民众都想当伸手牌，明明资讯在网站上，但他们非得听到我们再说一次不可。

我想跟民众说，希望你们可以多体谅一线的防疫人员，我们可能没办法即时回应你们的问题，可以先到疾管署、地方政府的网站查询资料。如果身体有紧急状况，请马上拨打119，不要等待。



2020年3月12日，台北，市民在早上骑机车上班。摄：陈焯 /端传媒

## 每个人都要准备超多喉糖，不然真的会没有声音

我们表定九点上班，但同仁多在八点半之前就到班，一路工作到晚上九点，经常忙到没吃晚餐，加班到深夜十一点也是常见的情况，回家倒头就睡。目前因为案量太大，一周工作六天，休息的那一天，我只能睡饱觉、好好吃饭，没有多余的个人时间。望着无止境的案子，只能继续做，不知道什么时候会结束，偶尔

会有点没希望的感觉。

最可怕的是，案子永远处理不完、永远被量追着跑，而且多数时候，我们要处理的是民众的情绪，而不是案子。我们真的已经全数过劳。

每个人都要准备超多喉糖，不然真的会没有声音。因为一直坐着，有人忙到没时间上厕所，一旦有人要上厕所，就会顺便提醒大家，不然会泌尿道感染。

此外，还有很多快筛阳性的人跑到卫生单位，我们真的不懂为什么快筛阳性还要跑来，很多人电话打不进来，就亲自过来，也有些人明明是居隔身份，也直接跑来，我们就是染疫的高风险群。

其他县市陆续传出疫调人员染疫，我们也确实会担心，因为人力会减少。我们内部决议，染疫的同仁还是要连上政府的VPN（虚拟私人网路）居家办公。目前我们已经有四名同事居家隔离办公，通常是小孩被匡列，他们是同住家长，所以得一边照顾孩子，一边工作。

其实，外界以为我们只有Covid-19的疫情工作，但我们是卫生单位，虽已将时效性不强的业务优先顺序往后挪，但还有其他紧急的业务要执行，像是肺结核，民众的药不能停，所以大家处理完疫情工作，还得持续留下来加班做原先的业务。

大家真的都想离职，很痛苦，只能在办公室呐喊，遇到紧急或是特别不开心的状况，会说出来发生什么事，也算是提出来跟大家讨论，一起解决。

坚持下去的理由可能是医护人员的责任心，不知道怎么说，好像就是很有使命感，不容易放弃，大家都在第一线，并肩作战，有革命情感，不想放弃同事，否则会变得人力不足。多少可能会被这样的氛围、情感绑架，但主管及同事真的不会阻止人离职，大部分真的都是发自内心的想撑下去。

我同事说，这是没有尽头的战争。之前大家疯狂加班到深夜，现在都会说八、九点先下班，每天用短打的方式上班会累倒，没办法持续进行持久战。

家人知道我很累，很担心我累垮，免疫力下降会成为下一个确诊者。我都不敢说我的加班时间，只能一直谎报，我已经下班了，我吃饭了。

妳问我会不会后悔换工作？不至于后悔，但我离开医院就是想要一份能够朝九晚五、稳定上下班的工作，却遇上了Omicron疫情，但能怎么办呢？事情还是存在，不会消失，总要有人来做吧，所以大家嘴上喊着想离职，还是认命地努力做好。

