

壹、前言

反毒工作首重三級預防觀念，一級預防向社會大眾宣導毒品之可怕；二級預防向高危險之特定人員宣導（例如高關懷學生、高風險家庭、特種及其他高危險場所之工作人員）；三級預防則向戒毒者宣導戒毒資源及愛滋病的危害，藉此三級預防之觀點，針對不同類型民眾，全面宣揚反毒觀念。此三種類型中，尤其以三級預防之戒毒者最需要社會大眾的接納及幫助。故將三級預防之對象（戒毒者）列為關懷重點，以解決戒毒者之問題為目標導向，提出「(0800-770-885 請請你-幫幫我) 戒毒成功專線」(簡稱：戒成專線)及「求助網頁」計畫。其目的：提供戒毒者（包含已出監所者）隨時主動求助；目的二：提供戒毒者家人暢通的諮詢管道，健全戒毒者之家庭支持系統；目的三：呼籲社會大眾支持戒毒者；目的四：使社會大眾隨時隨地取得戒毒資訊。希望「0800 戒毒成功專線及求助網頁」之設置，能使戒毒者、家屬及一般民眾的諮詢及求助，不受時間及空間的限制，隨時隨地想撥就撥、想 e 就 e。

本部已建置「毒品成癮者單一窗口服務」資訊平台，並於 98 年 5 月開始辦理全面推廣作業，本系統整合檢、警、矯正、觀護、醫療院所、毒品危害防制中心（下稱毒危中心）職業訓練之資訊交換網絡，提供各相關部會及各縣市毒危中心充分掌握戒毒者之各項資訊，並整合應用民間反毒資源，給予願意重新做人之戒毒者在離開監獄後，可以透過警察、衛生、社政、職訓、毒危中心等輔導機關之追蹤輔導與協助，澈底斷絕毒癮，遠離毒害。反毒工作推動有賴各縣市毒危中心努力，目前毒危中心專責辦理戒毒者戒癮治療、心理諮商及就業輔導等轉介服務，並負責地方上之毒品危害宣導、防制等工作，本部逐年（民國 95 年起至 97 年止）補助經費計新臺幣（下同）172,414,000 元，各地毒危中心近 3 年來已成為戒毒者尋求協助的直接管道，為擴大對戒毒者的服務，本部爰規劃 24 小時服務網絡，藉由 24 小時不打烊之《戒成專線》及《求助網頁》，推展資源的便利性，使戒毒者隨時隨地皆有求助

管道，立即接受服務，進而成功戒除毒癮，復歸社會，故本部推出《戒毒成功計畫》（簡稱戒成計畫）。

貳、依據

- 一、行政院秘書處 97 年 12 月 24 日研商「行政院各機關規劃推動重大興利政策」會議結論辦理。
- 二、行政院各機關規劃推動重大興利政策第 1 期第 4 案「毒癮戒治 - 為戒毒者點亮一盞燈」。

參、目標

- 一、整合各地方政府毒危中心電話專線及戒毒者求助網頁。
- 二、增加戒毒者戒癮服務及求助管道之便利性。
- 三、提供 24 小時不打烊的專線及網頁服務。

肆、服務對象

- 一、戒毒者
- 二、戒毒者家屬
- 三、其他對於藥物濫用相關諮詢者

伍、服務項目

- 一、電話專線諮詢
- 二、心理輔導
- 三、危機處理
- 四、家屬支持
- 五、轉介就業、職業訓練及創業貸款（結合勞委會《更生受保護人就業服務與職業訓練轉介輔導機制、創業鳳凰 - 婦女小額貸款計畫、微型企業創業貸款》、行政院青年輔導委員會之《青年創業貸款》及臺灣更生保護會《更生事業甘霖專案》）。
- 六、轉介社會救助（結合內政部《弱勢家庭脫困計畫》、《馬上關懷專案》、《高風險家庭》、臺灣更生保護會《急難救助措施》中華民國紅十字會總會及財團法人臺北行天宮）。

七、轉介戒癮治療（結合衛生署《毒品病患替代療法》）。

八、轉介中途之家。

九、轉介愛滋病篩檢及治療。

陸、服務方式

為使本部規劃建置之「0800 戒成專線」能真正符合戒毒者之需求，乃針對全國矯正機關之毒品收容人（進行 2 階段問卷）及毒危中心工作人員進行問卷調查，問卷發放對象與回收情形如下：

表一：矯正機關之毒品收容人問卷發放對象與回收情形

階段	第 一 階 段				第 二 階 段			
對象	合計	受觀察 勒戒人	受戒 治人	毒品 受刑人	合計	受觀察 勒戒人	受戒 治人	毒品 受刑人
發放問卷	7,596	912	2,296	4,388	8,412	1,252	2,371	4,789
有效問卷	6,056	802	1,676	3,578	7,300	1,116	1,856	4,328
回收率	79.7%	87.9%	73.0%	81.5%	86.7%	89.1%	78.3%	90.4%

表二：毒危中心工作人員問卷發放對象與回收情形

毒 危 中 心 工 作 人 員	
對象	專任人員
發放問卷	47
有效問卷	42
回收率	89.4%

一、在矯正機關收容人問卷調查結果顯示（表一）：

（一）大部分（87.9%）認為《戒成專線》電話之設置，會增加其尋求毒危中心的意願。

（二）七成（70.3%）期待專線電話可以提供全天 24 小時的服務。且幾乎所有樣本（95.2%）都認為應採單一窗口的服務方式，由專人應答與處

理問題。

(三)有六成(62.0%)表示,在需要時會撥打「戒成專線」求助,且認為自己在上午(34.9%)、下午(36.2%)或晚上(26.7%)等時間撥打的可能性較高,但仍有10%認為自己可能撥打專線的時間為深夜或清晨,顯示專線服務電話的設置有採24小時制之必要。

(四)認為自己可能在上午、下午(即上班時間內)撥打電話者,其求助需求以就業問題(48.7%)、經濟問題(24.5%)及職業訓練問題(22.7%)為主。

(五)認為自己可能在晚上、深夜或清晨(即下班時間內)撥打電話者,其求助需求雖仍以就業問題(35.4%)、經濟問題(24.0%)為主,但情緒問題(32.8%)亦是夜間撥打求助專線的重點需求。

二、在毒危中心工作人員問卷調查結果顯示(表二):

(一)實際從事戒毒者追蹤輔導之工作人員認為,專線應提供超過16小時以上之服務的佔60%。

(二)76.2%的工作人員認為專線應由專人接聽並提供服務。

三、由上述之問卷結果發現,現行毒危中心各專線電話僅提供日間服務,無法滿足戒毒者實際之需求,為使戒毒者在夜間能直接尋求協助並滿足戒毒者匿名求助之需求,俾提昇戒毒者成功戒毒之機會,實有成立24小時專線服務之必要。

四、24小時免付費專線電話服務內容及優點說明

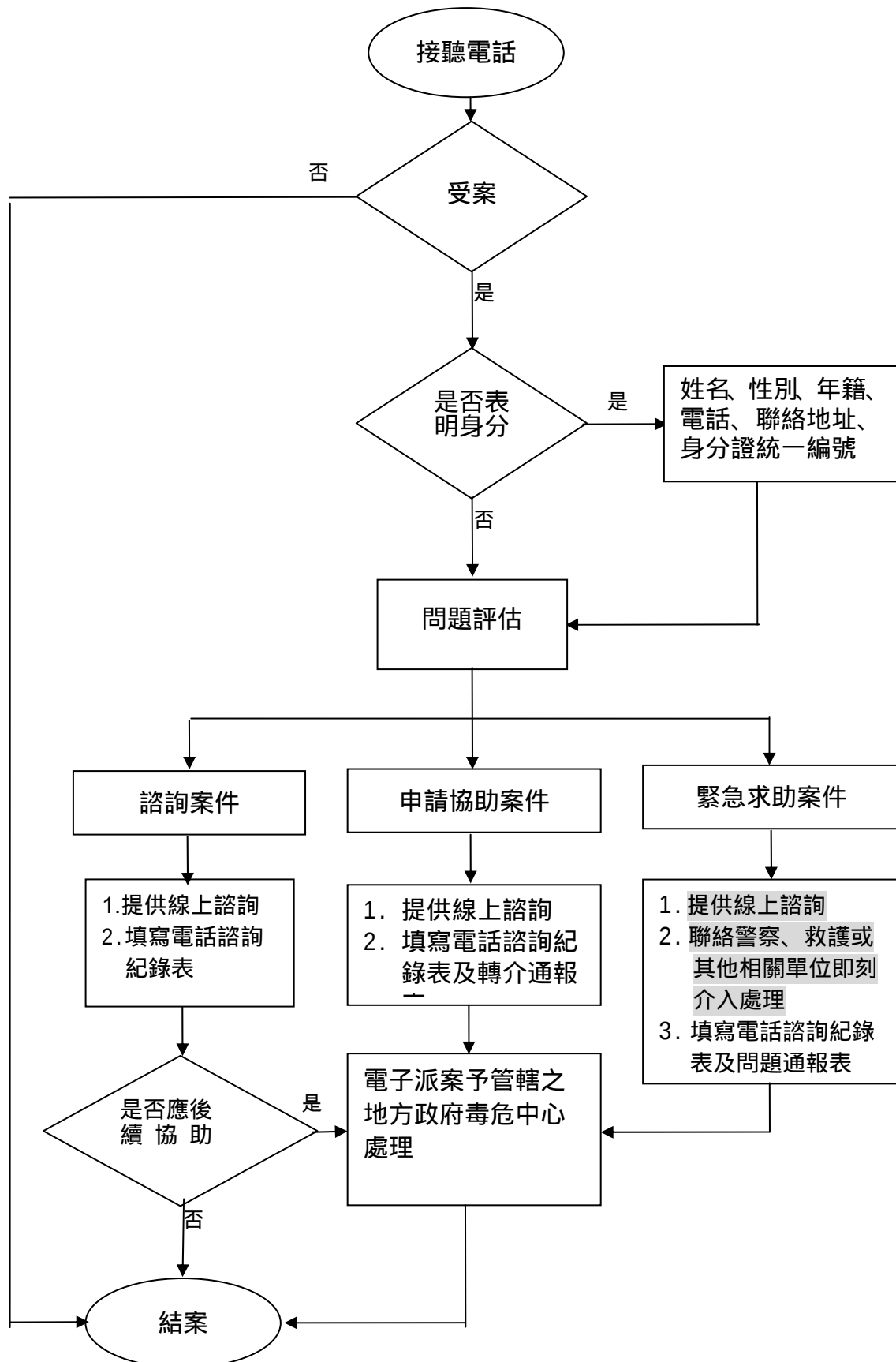
內容	優點
本電話專線提供24小時專人服務,撥話者由0800免付費電話自動轉接所在地毒危中心專人服務。	1. 服務迅速。 2. 各縣市資源不同,毒危中心利用補助經費自聘專人受理專線,可掌握當地社會資源,儘速滿足戒毒者、家屬及一般民眾之需求。 3. 整合現行各地方政府毒危中心之電話。 4. 增加戒毒者戒癮服務及求助管道之便利性。

五、24 小時免付費網路服務

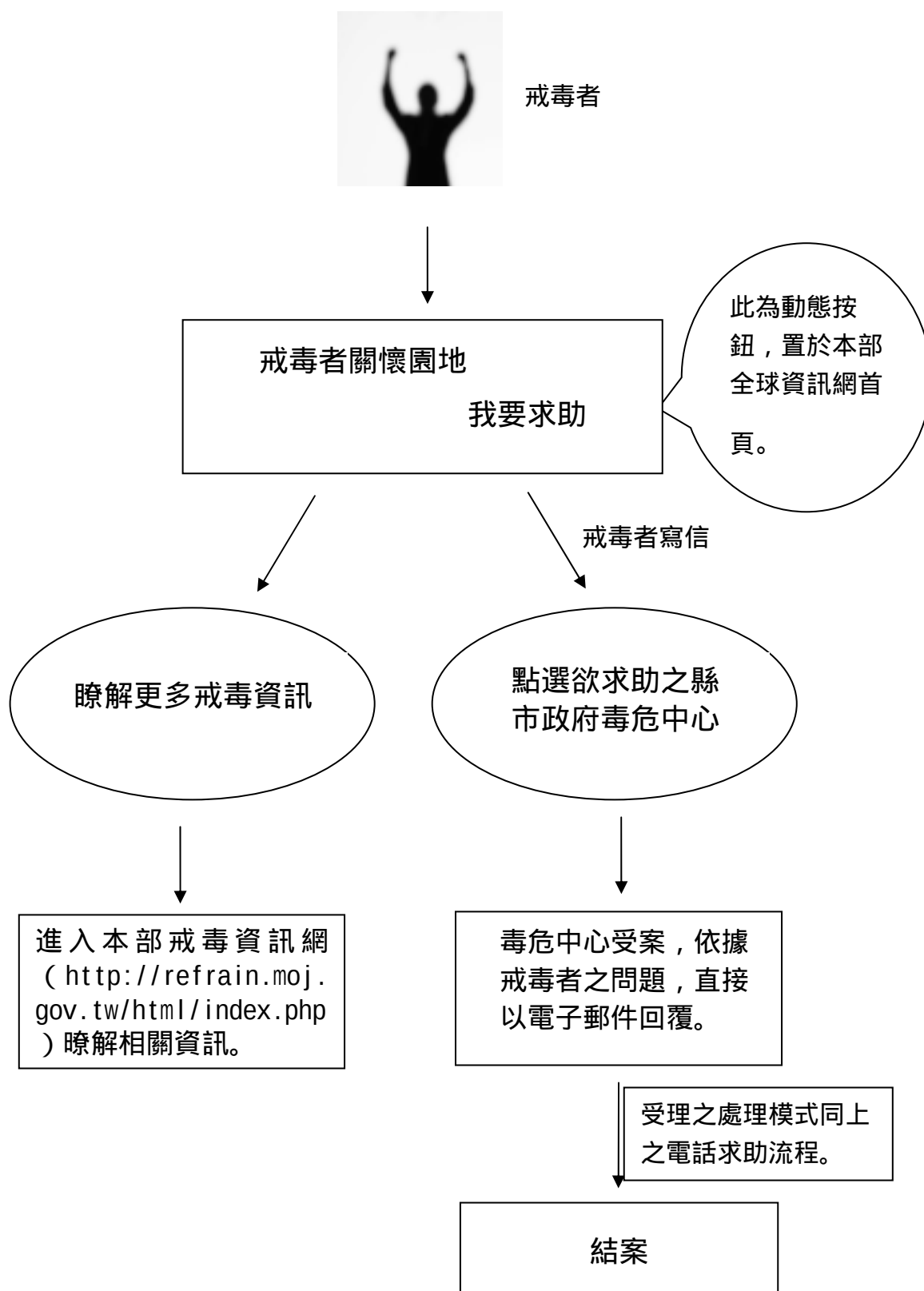
內容	優點
在本部全球資訊網首頁設置戒毒者求助信箱（以動態按鈕方式呈現，搭配圖像及文字顯現），透過 24 小時網路服務，戒毒者有需求時可透過本部全球資訊網提出諮詢及申請，直接發信至各地毒危中心尋求協助，並達到匿名不會洩漏身分之需求。	1. 網路世界無遠弗屆，目前青少年使用網路之情形相當普及，增加網路服務，可擴大戒毒者之服務層面，並符合電子化政府之施政目標。 2. 在語音服務外，提供多元的服務管道。

柒、服務流程

一、0800 戒毒成功專線服務流程圖



二、戒毒者求助網頁服務流程圖



捌、管考

建立標準作業程序「SOP」

一、毒危中心個案通報及收案標準

(一) 個案來源

- 1、個人（案主或家人）請求（親臨毒危中心、來電或電子郵件）
- 2、引介機關
 - (1) 矯正機關（監獄、看守所）
 - (2) 地方法院檢察署（觀護人室）
 - (3) 更生保護會（各地分會）
 - (4) 司法警察機關（警察機關、調查局、海巡署、憲兵司令部）
 - (5) 其他（社會、衛生醫療等機構團體或其他毒危中心）

(二) 收案流程

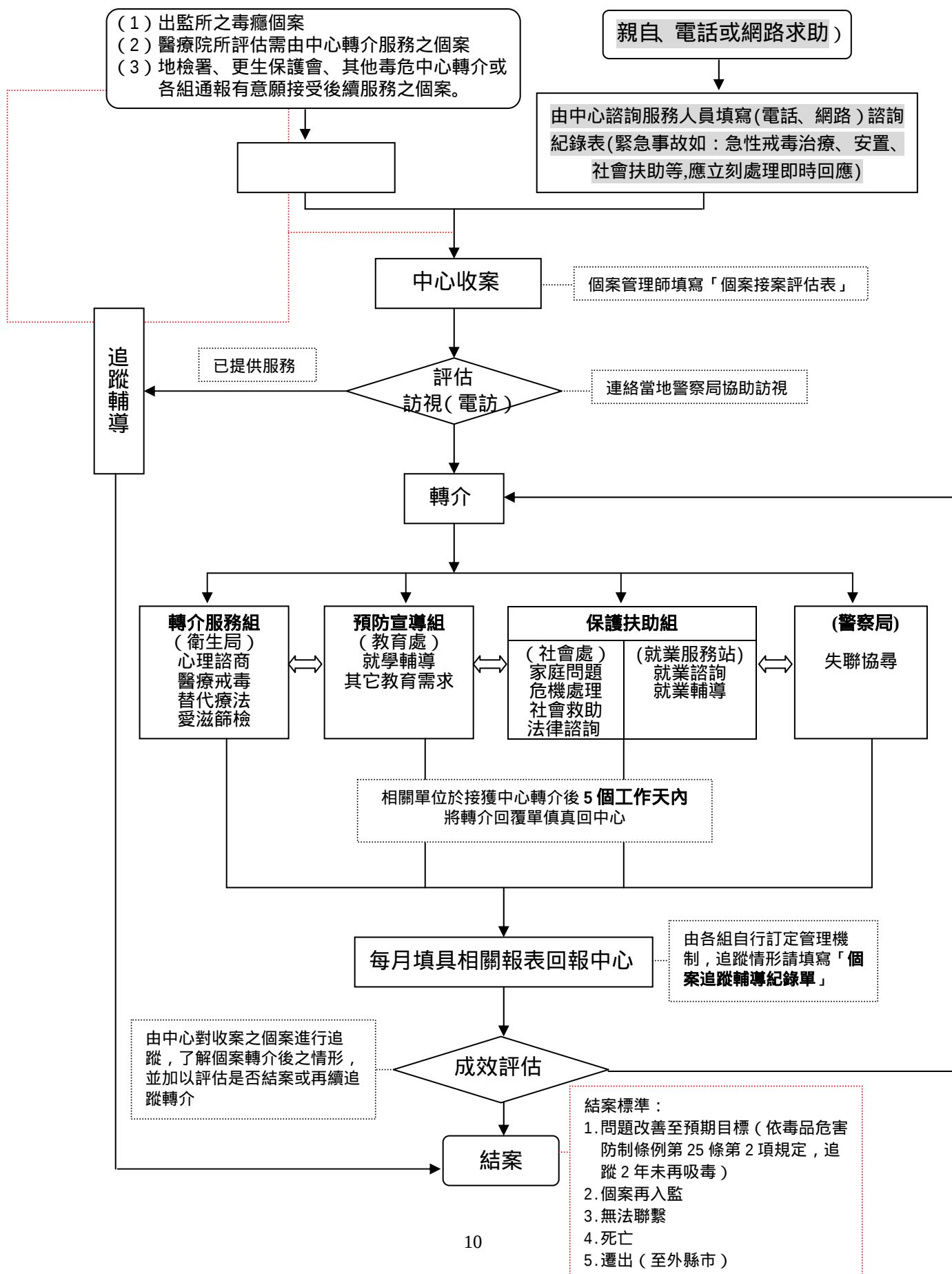
- 1、收案後先行填寫「案主基本資料及追蹤輔導紀錄表」編號列冊，3日內完成電腦建檔。
- 2、訪視（親訪或電訪）：以瞭解案主需求及意願，訪視應於收案後3日內完成。
- 3、轉介評估：由個案管理員或其他專職人員，就案主需求及意願進行轉介妥適性衡量，評估應於收案後3日完成。
- 4、轉介回覆：填載轉介追蹤輔導回覆單回復案主與引介機關。
 - (1) 個人請求：緊急事故(例如：急性戒毒治療、安置、社會扶助等)應立刻處理、即時回應，受轉介單位處理結果應於收案後5日內回覆毒危中心。
 - (2) 引介機關：緊急事故應立刻處理、即時回應，處理結果應於收案後7日內回覆。

(三) 案主與引介機關配合事項：

- 1、案主

- (1) 案主應詳實填載基本資料表。
 - (2) 基本資料經確認後，就需求、意願詳實告知毒危中心個案管理員、其他專職人員或經授權之人員。
- 2、矯正機關（監獄、看守所）：依據監獄毒品犯輔導計畫流程辦理。
- 3、地檢署（觀護人室）
- (1) 觀護人引介案主應填載通報轉介追蹤輔導單。
 - (2) 引介同時已進行篩選，確認案主基本資料後，就案主需求、意願詳實告知毒危中心個案管理員、其他專職人員或經授權之人員。
 - (3) 引介當日將案主資料轉入案主戶籍地毒危中心。
- 4、更生保護會（各地分會）
- (1) 更生保護會引介案主應填載通報轉介追蹤輔導單。
 - (2) 引介同時已進行篩選，確認案主基本資料後，就案主需求、意願詳實告知毒危中心個案管理員、其他專職人員或經授權之人員。
 - (3) 引介當日將案主資料轉入案主戶籍地毒危中心。
- 5、司法警察
- (1) 司法警察引介案主應填載通報轉介追蹤輔導單。
 - (2) 引介同時已進行篩選，確認案主基本資料後，就案主需求、意願詳實告知毒危中心個案管理員、其他專職人員或經授權之人員。
 - (3) 引介當日將案主資料轉入案主戶籍地毒危中心。
 - (4) 司法警察不得運用引介追蹤輔導單供作犯罪追緝資料來源。
- 6、其他（社會、衛生醫療等機構團體或其他毒危中心）
- (1) 引介案主應填載通報轉介追蹤輔導單。
 - (2) 引介同時已進行篩選，確認案主基本資料後，就案主需求、意願詳實告知毒危中心個案管理員、其他專職人員或經授權之人員。
 - (3) 引介當日將案主資料轉入案主戶籍地毒危中心。

二、毒危中心轉介服務流程圖



玖、預期效益

建置專線及網路服務後，由於求助的便利性及普及性增加，預期可大幅提升服務量能：

- 一、諮詢服務：預估電話諮詢一年達到 60,000 通（依據出監所通報各縣市毒危中心戒毒者人數統計約 22,000 人【含觀察勒戒及強制戒治人數】，預估每一出監所之戒毒者及其家屬至少各撥打 1 次專線電話，約 45,000 通；一般民眾【含尚未被發覺之戒毒者】撥打約 15,000 通，合計 60,000 通），網路諮詢 2,000 件。
- 二、申請案件：預估一年受理戒癮、保護扶助、就業服務等申請案件 24,000 件（依據 96 年 12 月起至 97 年 11 月止全國監所通報各縣市毒危中心出監所之戒毒者為 22,877 人【含觀察勒戒及強制戒治人數】，以此為標準推估），由各地毒危中心提供後續服務。

拾、實施經費

本計畫補助各地毒危中心增設 4 名人力，所需費用由本部向行政院申請第二預備金支應，其餘相關之業務費、電話費、教育訓練費、行銷宣導費、專線申辦費及網路建置費等，由本部預算支應。

拾壹、建置時程

0800 戒毒成功專線及求助網頁服務建置時程

預定進度 工作項目	97 年 11 至 12 月	98 年 1 月	98 年 2 月	98 年 3 月	98 年 4 月	98 年 5 月	98 年 6 月	98 年 7 月	98 年 8 月	98 年 9 月	98 年 10 月	98 年 11 月	98 年 12 月
1. 撰寫計畫及召開籌備會議													
2. 向中華電信申辦 0800 專線													
3. 向中華電信議定 0800 專線費率													
4. 各地毒危中心遴選、招募線上服務人員													
5. 各地毒危中心線上服務人員教育訓練													
6. 0800 戒毒成功專線測試													
7. 各地毒危中心 0800 戒毒成功專線開始運作				●	●	●	●	●	●	●	●	●	●
8. 設計戒毒者求助網頁架構													
9. 戒毒者求助網頁建置		●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●	●

備註：：表進行中；●：表建置完成並開始使用。