

精神醫療緊急處置線上諮詢與留觀服務計畫

衛生福利部草屯療養院
丁碩彥 醫師

台中牙醫師命案

- 107年5月24日，台中一名32歲的賴姓男子因為工作不順遂，將原因歸咎給妹妹，竟持折疊刀到妹妹工作的牙醫診所行兇，最後造成1死2傷的悲劇！牙醫師王冠中頸部被刺傷，送醫後宣告不治，櫃台工作人員羅女及翁姓護理師受傷。
- 賴男被捕後，向警方辯稱患有「思覺失調病症」，且領有身心障礙手冊，不過據警方調查後發現，賴男曾因思覺失調病症在門診接受9年治療，卻在3年前未再就診，也未依照規定辦理重新鑑定，身心障礙證明已被註銷。

- ❑ 疑似精神病人暴力攻擊、無差別隨機殺人等社會案件。
- ❑ 社區中仍有相當比例的病人病情不穩定，反覆發病。
- ❑ 社區精神病人或疑似精神病人緊急送醫服務每年多達
5,000餘件。



精神病人社區追蹤人力不足

- ❑ 地段公衛護理師，過去的精神醫療經驗與訓練較不足，難以確實掌握個案的精神狀態。
- ❑ 社區精神與自殺關懷訪視員，常常面臨個案的精神狀態是否需要轉介住院的判斷問題。

社區疑似精神個案送醫與住院的困難

- ❑ 精神病人的病情是否嚴重到需要送醫院急診，甚或住院治療，**警消**同仁在精神專業能力不足下，在醫療與人權考慮的兩難之中，常難以判斷是否應該協助強制就醫。
- ❑ **急診室的醫師**在缺乏短時間內可以方便使用的客觀工具，對於住院與否的風險判斷，也常基於臨床經驗，缺乏一致性。

服務目標(一) - 「成立全國性Call Center」

- 成立 Call Center，提供精神醫療緊急處置線上諮詢，提供警察、消防救護、警衛、社工、公共衛生與醫療人員等，面對社區對緊急精神症狀相關個案時，即時提供專業諮詢與協助，確定立即送醫的客觀標準，降低第一線人員強制送醫的疑慮，以加快現場處理速度，提升緊急護送就醫的效率，保護病人與維護社區安全。

服務目標(二)- 「急診留觀」

- 提供送醫後個案留院觀察服務計畫，藉由諮詢專線的評估結果與處置建議，協助急診室醫師快速且正確的醫療決策，讓病人得以盡快住院或留觀，以提升就醫服務成效。
- 與合作醫院與在地衛生局所合作，後續追蹤個案動態，針對個案的需求，提供必要的轉介服務建議。

工作項目(一) - 「承辦單位/計劃期間」

- 主辦單位：衛生福利部草屯療養院
- 協辦單位：縣市衛生局、精神醫療網、各合作精神醫療機構
- 指導單位：衛生福利部
- 計畫期間：自計畫核定日起至 **109 年 12 月 31 日止**

工作項目(二) - 「執行策略」

- ❑ 策略一：建置24小時精神醫療緊急處置中心
(Call center)
- ❑ 策略二：24小時精神醫療緊急處置線上諮詢服務計畫
- ❑ 策略三：精神醫療留觀服務計畫

本計畫人員配置規劃

稱 職	人力	醫事或資格	工作職掌
院長	1位	醫師/強制鑑定指定醫師	計畫主持人
副院長	1位	醫師/強制鑑定指定醫師	計畫負責人 負責計劃規劃及管理
兒童精神科主任	1位	醫師/強制鑑定指定醫師	執行祕書 負責統籌資源及執行計畫
護理科主任	1位	護理師/具成癮與急診經驗	副執行祕書 輔助統籌資源及執行計畫
急診次專組長	1位	醫師/強制鑑定指定醫師/資深急診與社區訪視醫師	幹事 負責執行計畫
專案護理長	1位	護理師/資深精神護理人員暨社區訪視護理經驗	副幹事 負責業務執行、排班及經費
諮商專員 ^{註1}	8-9位	醫事人員背景且大學畢至少1年精神科相關經驗	精神醫療緊急處置線上諮詢
行政專員 ^{註1}	1位	大學畢	行政庶務/經費核銷/連繫窗口

工作項目 (三) - 「Call Center 軟硬體」

- Call center設置於本院院區內

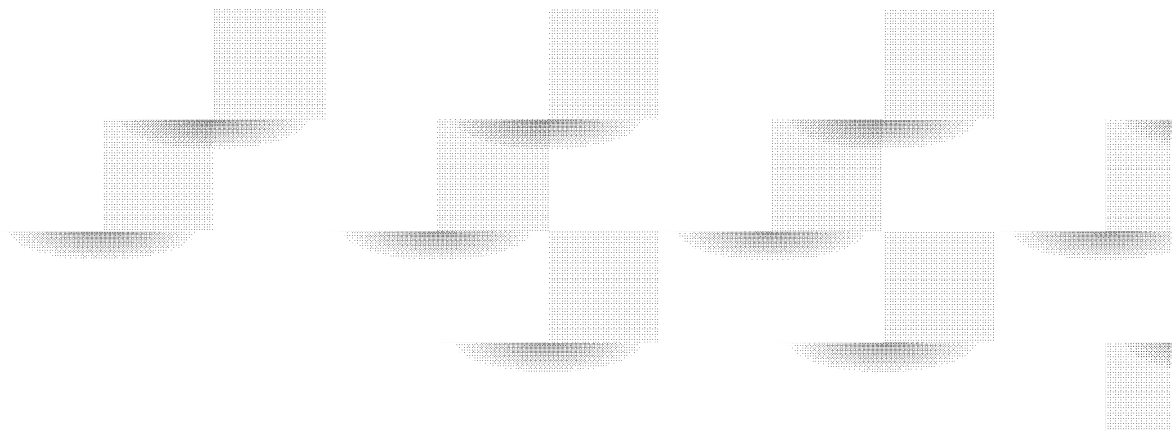
擁有專屬、獨立空間且設有值班室、Call Center電話總機及相關資訊設施設備。

- 三支市話專線電話(049-2551010代表號)。

- 乙支傳真電話(049-2551515)。

- 採全天候24小時值班提供服務。

三班輪值，白班至少2人、小夜班至少2人、大夜班至少1人





舒適接聽環境



工作項目(四) - 「Call Center 服務流程(1)」

- ❑ 接獲來電：先查詢該(疑似)精神病人是否為精神照護系統列管個案。
- ❑ 評分篩選：運用高風險檢傷評分量表，依據現場人員所描述的個案情況，依A.危險性、B.支持系統及C.合作能力等三個面向圈選適當評分。
- ❑ 評分結果與建議：依檢傷評分結果提供送醫現場電話專業諮詢及處置建議。



Call in
提出問題
個案資訊



查詢精神照
護系統
是否列管精
神病人



高風險檢傷
量表評分



回饋處置建議

平分A：危險性= 分

5	清楚表現或幻覺(聽到命令)出現有自殺或殺人的念頭，或在這次發病期，已經有過一次認真的嘗試，存在難以預測、衝動、暴力的行為表現。
4	表現或幻覺(聽到命令)出現有自殺或殺人的念頭，這念頭並不是很堅定，或這些對應行為多少因環境壓力才起。過去曾有暴力或衝動行為，但是目前沒有這些徵兆。
3	表現出有自殺或殺人的念頭，但猶豫不決，或只出現無效的作態行為，對衝動的控制能力仍有疑問。
2	出現一些自殺或殺人的念頭或行為，或者曾經有過，但顯然希望能夠控制，且有能力控制這些行為。
1	沒有自殺或殺人的念頭或行為。過去亦沒有暴力或者衝動行為的紀錄。

評分B：支持系統= 分	
5	沒有家人、朋友或其他的人。所待機構沒有辦法提供所需的立即支持。
4	有一些可利用的支持系統，但是效果可能是有限的。
3	有潛在可用的支持系統，但是動員它們有明顯的困難。
2	有關心的家人、朋友或其他人，但在提供所需的支援的能力或意願上，仍有些問題存在。
1	有關心的家人、朋友或其他人，而且有能力和意願提供需要的支援。

評分C：合作的能力= 分

5	無法合作，或出現強烈的拒絕。
4	對於別人為個案所做的努力，表現出一點也不感興趣或不理解。
3	對所提供的治療措施能被動接受。
2	想要被幫助但是猶疑不決，或者動機不強。
1	主動尋求治療，願意且有能力合作。

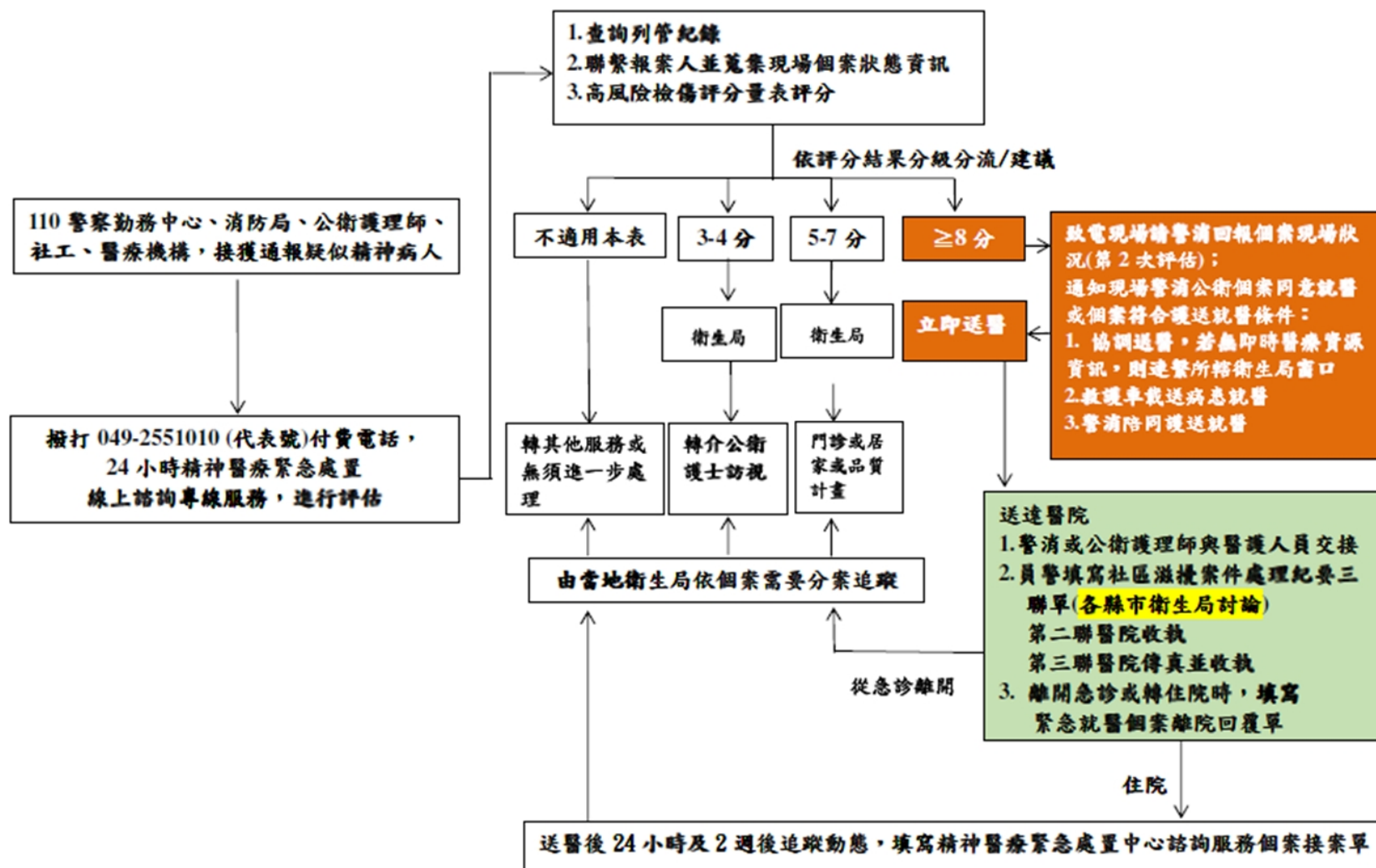
建議行動方案

- ☐ 總分 $A+B+C \geq 8$ 分，強烈建議立即送醫院精神科急診評估，由醫療專業提供協助。
- ☐ 總分 $A+B+C = 5-7$ 分，門診或居家或品質計畫。
- ☐ 總分 $A+B+C = 3-4$ 分，轉介公衛護士訪視。

24小時精神醫療緊急處置線上諮詢服務建議處理流程圖

附件 2

24 小時精神醫療緊急處置線上諮詢服務建議處理流程圖



警消與衛生局-協助事項

致電現場請警消回報個案現場狀況(第2次評估)；

通知現場警消公衛個案同意就醫或個案符合護送就醫條件：

1. 協調送醫，若無即時醫療資源資訊，則聯繫所轄衛生局窗口

2. 救護車載送病患就醫

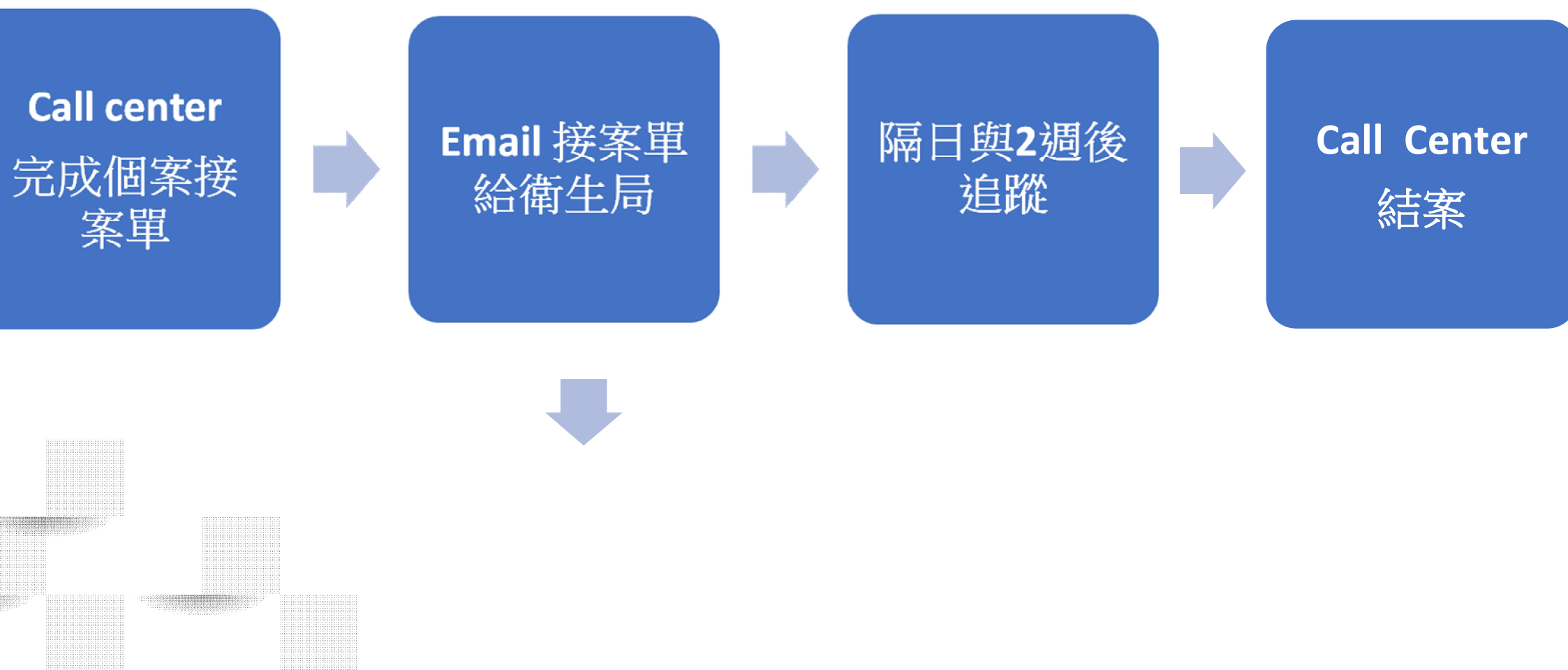
3. 警消陪同護送就醫

以目前各縣市現行送醫流程為主

告知本中心預送往醫院，本中心會聯繫急診室

工作項目(五) – 「Call Center 服務流程 (2)」

- ❑ 聯繫協調就醫收治醫院/床位：如個案經高風險檢傷評分量表評估為 ≥ 8 分，需與所在縣市衛生局協助現場人員，協調及尋找護送就醫收治醫院/床位並連繫該醫院，或依各縣市現行社區精神病人緊急送醫流程。
- ❑ 分案追蹤：於接獲電話諮詢隔日及2週後追蹤個案動態，並銜接現有精神醫療服務資源。



工作項目 (六) - 「留觀服務全國分區」

分區	責任區域
北區	台北市、宜蘭縣、金門縣、連江縣、新北市、基隆市、花蓮縣、台東縣
中區	桃園市、新竹縣、新竹市、苗栗縣、台中市、南投縣、彰化縣
南區	雲林縣、嘉義市、嘉義縣、台南市、高雄市、屏東縣、澎湖縣

工作項目(七) - 「預計合作醫院」

陸續增加中....

北 區	北市聯合醫院松德院區(台北市) 三軍總醫院北投分院(台北市) 部立基隆醫院(基隆市) 部立八里療養院(新北市) 台北榮總員山分院(宜蘭縣) 台北榮總蘇澳分院(宜蘭縣) 部立玉里醫院(花蓮縣) 部立台東醫院(台東縣)
--------	--

南 區	台中榮總灣橋分院(嘉義縣) 大林慈濟醫院(嘉義縣) 部立嘉南療養院(台南市) 高雄市立凱旋醫院(高雄市) 慈惠醫院(高雄市) 迦樂醫院(屏東縣)
--------	---

中 區	部立桃園療養院(桃園市) 台中榮民總醫院(台中市) 部立彰化醫院(彰化縣) 彰化基督教醫院(彰化縣) 部立南投醫院(南投縣) 部立草屯療養院(南投縣) 為恭醫院(苗栗縣)
--------	---

工作項目(八) - 「留觀服務流程(1)」

- 以社區個案有經精神醫療緊急處置線上諮詢後，被依精神衛生法第32條規定由警察機關或消防機關護送至醫院，以解決自殺、自傷及與家人發生衝突的精神病人，惟不含犯罪、酒醉、民眾衝突事件等。
- 合作機構應迅速處理警消護送就醫之精神病人或疑似精神病人，收治於急診室觀察，進行詳細精神評估並依個案精神疾病嚴重度給予留觀處置或安排住院治療。

工作項目(九) - 「留觀服務流程(2)」

- 補助條件: 打電話進來call center成案，由警消護送到簽約的合作醫院，在醫院留觀或收住院滿6小時以上。
- 補助費用：每名病人每次收治申請收治醫療每人以2日為限，每日金額為1,000元。
- 全國劃分區北區、中區及南區三個分區，各分區指定精神醫療機構總計最高180萬元(核實支付項目費用，用罄不再補助)，全國補助經費540 萬元。

合作醫院可以申請留觀費用的條件

- ❑ 警消公衛護理師社工醫療機構人員，打電話到**0492551010**諮詢專線。(目前家屬call in 也算)
- ❑ 有提供個案的**姓名與ID**，才算成案
- ❑ **警消**協助送醫，到合作醫院。(目前家屬自行送醫不算)
- ❑ 個案在合作醫院急診室留觀**6小時**以上，或者由急診收住院合計時間超過**6小時**以上。
- ❑ 完成**離院回覆單**

合作醫院-協助留觀或收住院，完成個案離院回覆單

衛生福利部草屯療養院精神醫療緊急處置專線中心
緊急就醫個案離院(含轉住院)回覆單

個案基本資料

姓名		性別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 其他
身分證號		電話	
出生日期	年 月 日	家屬或關係人	
住址			
就醫時間	年 月 日 上午/下午 :		

個案處置紀錄表

填單日期 年 月 日

☐無 ☐有 ICD-10-CM ☐☐☐☐

情緒：☐無異狀☐易怒☐高亢☐憂鬱☐焦慮☐自笑☐驚恐☐冷漠☐不適切
 思考：☐無異狀☐思考鬆弛☐答非所問☐負面思考☐重複擔心☐其他
☐妄想(☐被害☐關係☐誇大☐妒忌☐怪異☐宗教☐其他)
☐意念(☐殺人☐自殺☐其他)(自殺請續填自殺個案處置交班)
 知覺：☐無異狀☐幻聽☐幻視☐嗅幻覺☐觸幻覺☐體幻覺☐錯覺
 睡眠：☐無異狀☐失眠☐嗜睡☐譫妄☐其他
 行為：☐無異狀☐躁動不安☐攻擊他人☐破壞物品☐強迫☐混亂☐怪異
☐自傷☐自殺☐自傷之虞☐自殺之虞(自殺請續填自殺個案處置交班)
☐低活動量☐社交退縮☐其他
 物質濫用：☐無 ☐有(☐酒精☐安眠藥☐海洛因☐安非他命☐其他)

診療處置	1.處置方式： <input type="checkbox"/> 轉住院(<input type="checkbox"/> 自願 <input type="checkbox"/> 強制) <input type="checkbox"/> 轉急診留觀 <input type="checkbox"/> 出院(<input type="checkbox"/> 轉門診 <input type="checkbox"/> 轉社區品質方案 <input type="checkbox"/> 轉公衛護理師 <input type="checkbox"/> 居家訪視 <input type="checkbox"/> 拒絕治療(<input type="checkbox"/> AAD <input type="checkbox"/> Escape)	
	2.處置(或離開急診)時間：年 月 日 上午/下午 : 急診留觀時間：開始 年 月 日 上午/下午 : 結束 年 月 日 上午/下午 : 共計 天	
離院個案照護	1.社區照護建議： <input type="checkbox"/> ①就醫需求- <input type="checkbox"/> 病情穩定 <input type="checkbox"/> 已約回診 <input type="checkbox"/> 轉介社區品質方案 <input type="checkbox"/> 通知衛生局立即訪視(無病識感) <input type="checkbox"/> ②人際關係- <input type="checkbox"/> 社會適應 <input type="checkbox"/> 溝通技巧 <input type="checkbox"/> 其他 <input type="checkbox"/> ③就業問題- <input type="checkbox"/> 功能退化 <input type="checkbox"/> 無技術 <input type="checkbox"/> 無意願 <input type="checkbox"/> 轉介衛生局 <input type="checkbox"/> 其他	
	2.自殺個案處置交班(另依自殺通報格式通報)： <input type="checkbox"/> 個案情緒激動已照會精神科 <input type="checkbox"/> 個案堅持離院已提供關懷訪視單張，通知轄區衛生局 <input type="checkbox"/> 個案堅持離院已由親友協助辦理離院並交付親友關照，通知轄區衛生局	
填表單位	醫師簽章	
	填表人/連絡電話	

註：本中心電話(049)2551010/傳真(049)2551515，E-Mail：pcttc@ttpc.mohw.gov.tw

109.07.16 諮詢中心揭牌典禮



來電縣市比例 (2020.9.22)

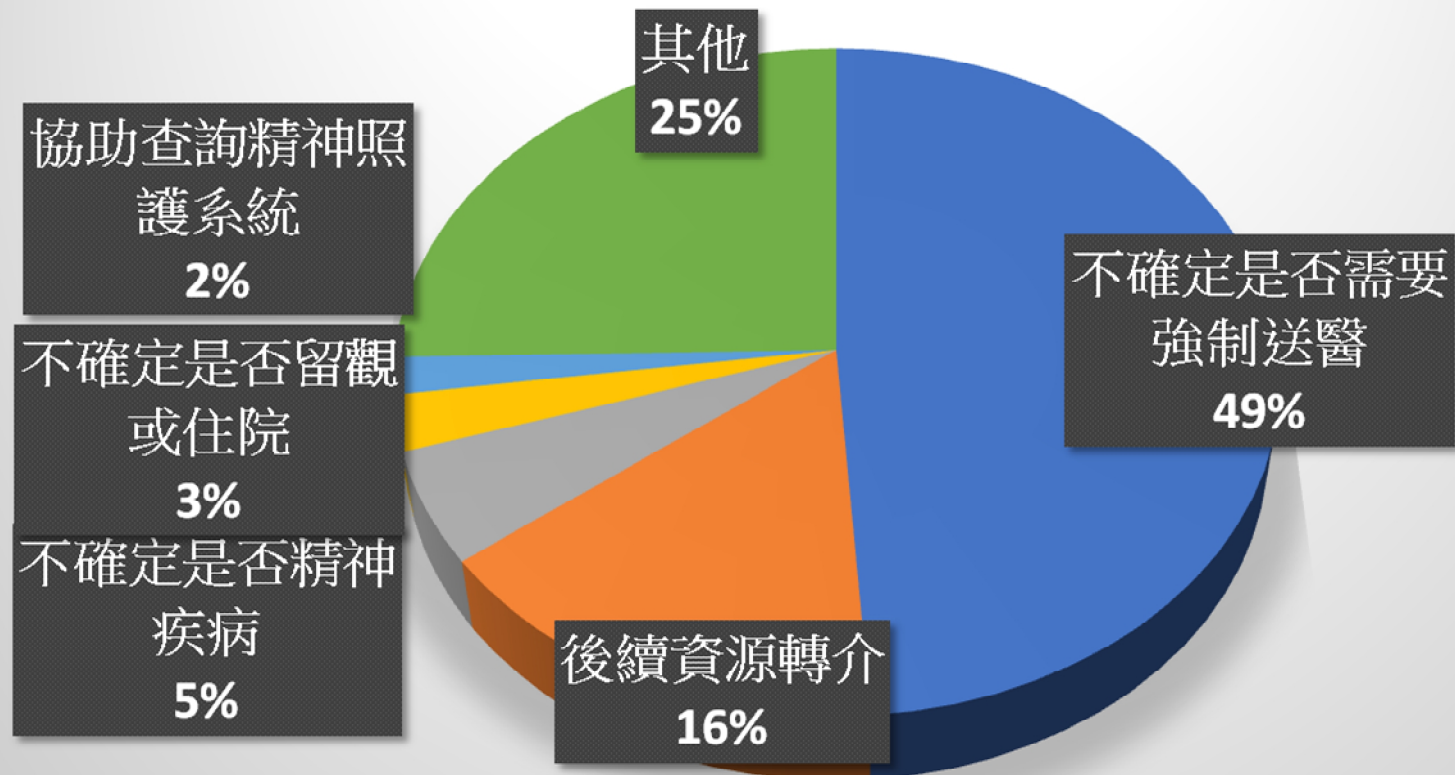
來電縣市	百分比
新北市	13%
桃園市	13%
臺中市	13%
南投縣	12%
臺北市	12%
高雄市	10%

來電縣市	百分比
彰化縣	6%
臺南市	6%
嘉義縣	2%
嘉義市	2%
臺東縣	2%
新竹市	1%

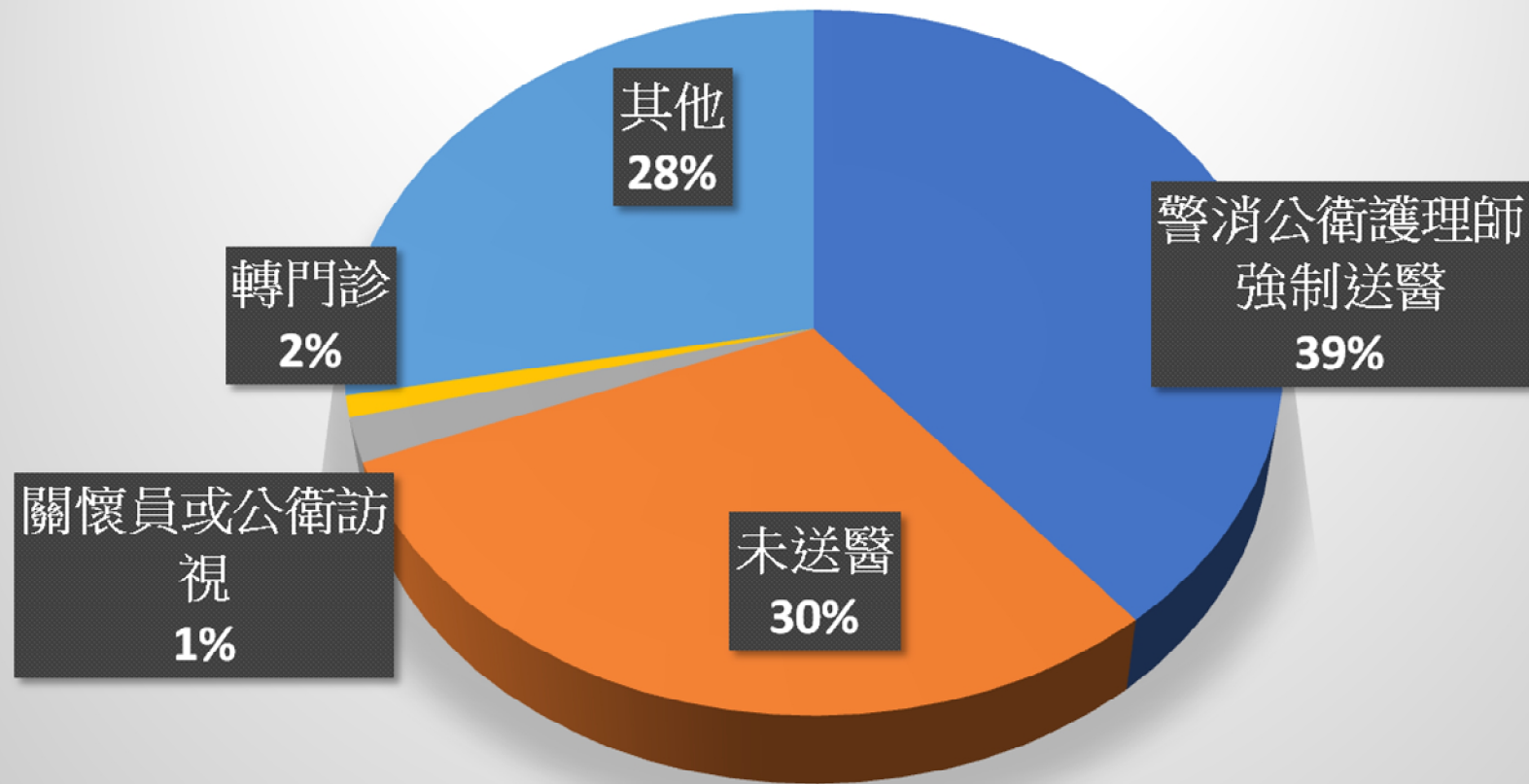
來電者職業身分比例

職業	百分比
警察	24%
社工	12%
消防	10%
護理師	6%
公共衛生人員	2%
其他	43%

來電諮詢原因



Call Center 建議送醫個案隔日追蹤結果



期待成為警消、社
工、公衛護理師的好
夥伴！



049-2551010(代表號)