

# 精神醫療緊急處置線上諮詢與留觀服務計畫

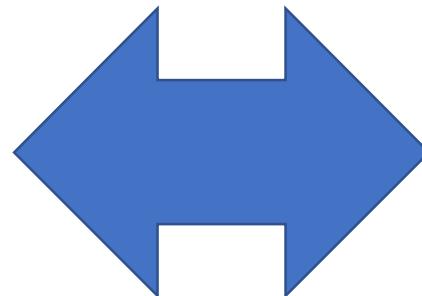
衛生福利部草屯療養院  
丁碩彥 醫師



# 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  
■ 8000 件。



shutterstock.com • 588196298

# 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
諮詢專員 <sup>註1</sup>	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 <sup>註1</sup>	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

半分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，但在提供所需的支持的能力或意願上，仍有些問題存在。

1

有關心的家人、朋友或其他人，而且有能力跟意願提供需要的支持。

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。

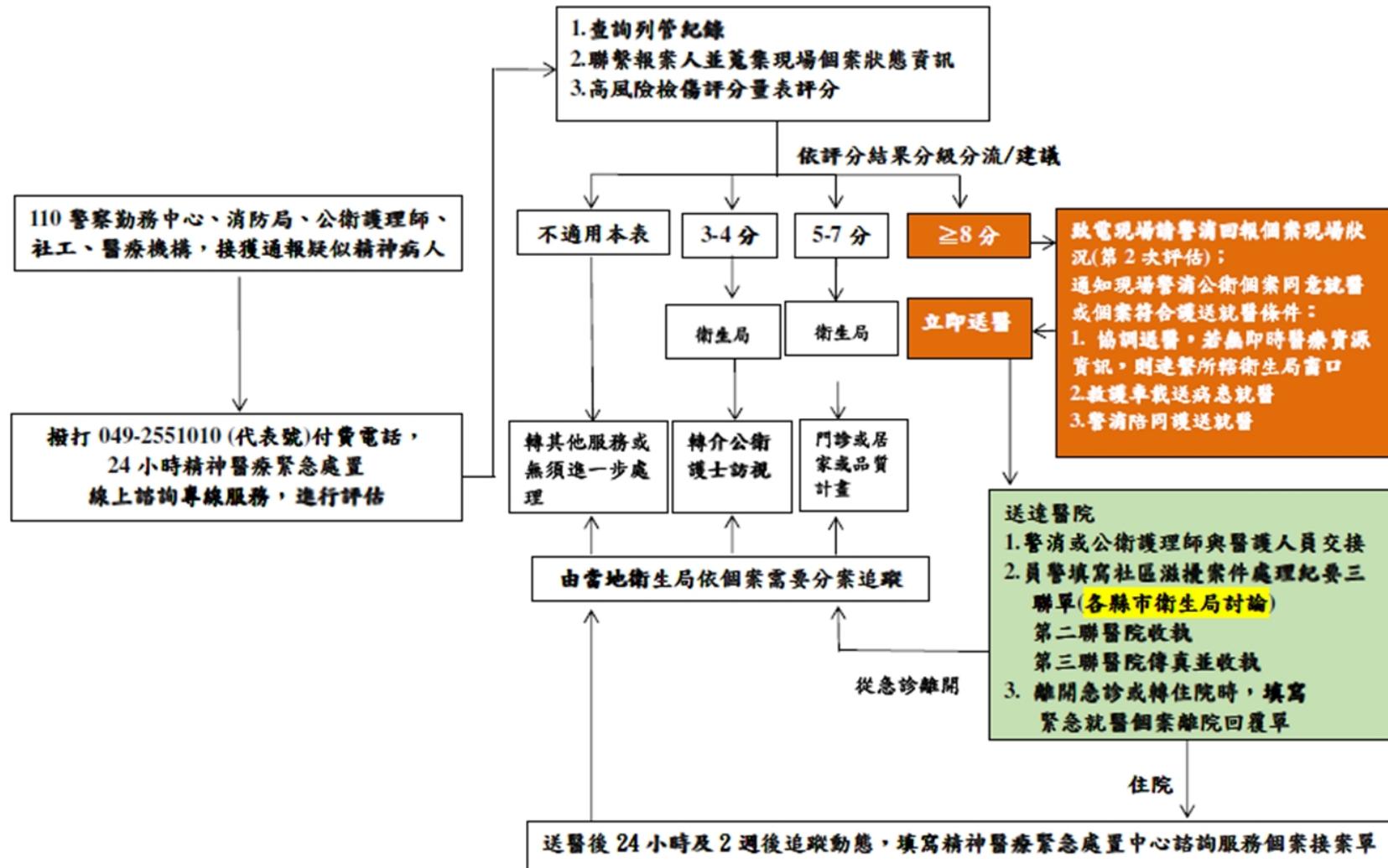
# 建議行動方案

- 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，若無即時醫療資訊，則連繫所轄衛生局窗口

2. 救護車載送病患就醫

3. 警消陪同護送就醫

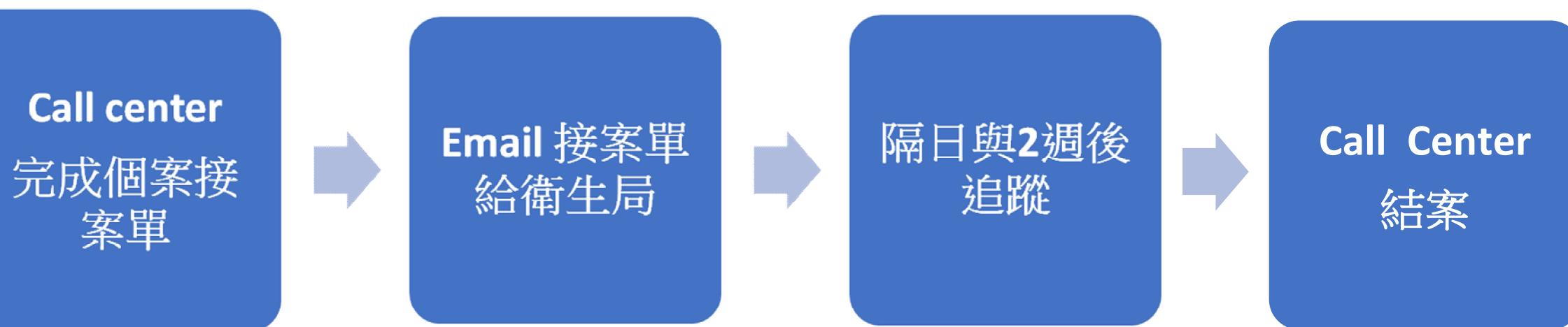
以目前各縣市現行送醫流程為主

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 $\geq 8$ 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、臺南市、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(臺南市)  
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

名		性 別	<input type="checkbox"/> 男 <input type="checkbox"/> 女 <input type="checkbox"/> 其他
身證號		電 話	
生日期	年 月 日	家屬或關係人	

住地址

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 譖妄 其他 \_\_\_\_\_

行為：無異狀 激躁不安 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@tpc.mohw.gov.tw

# 109.07.16 諮詢中心揭牌典禮



# 來電縣市比例 (2020.9.22)

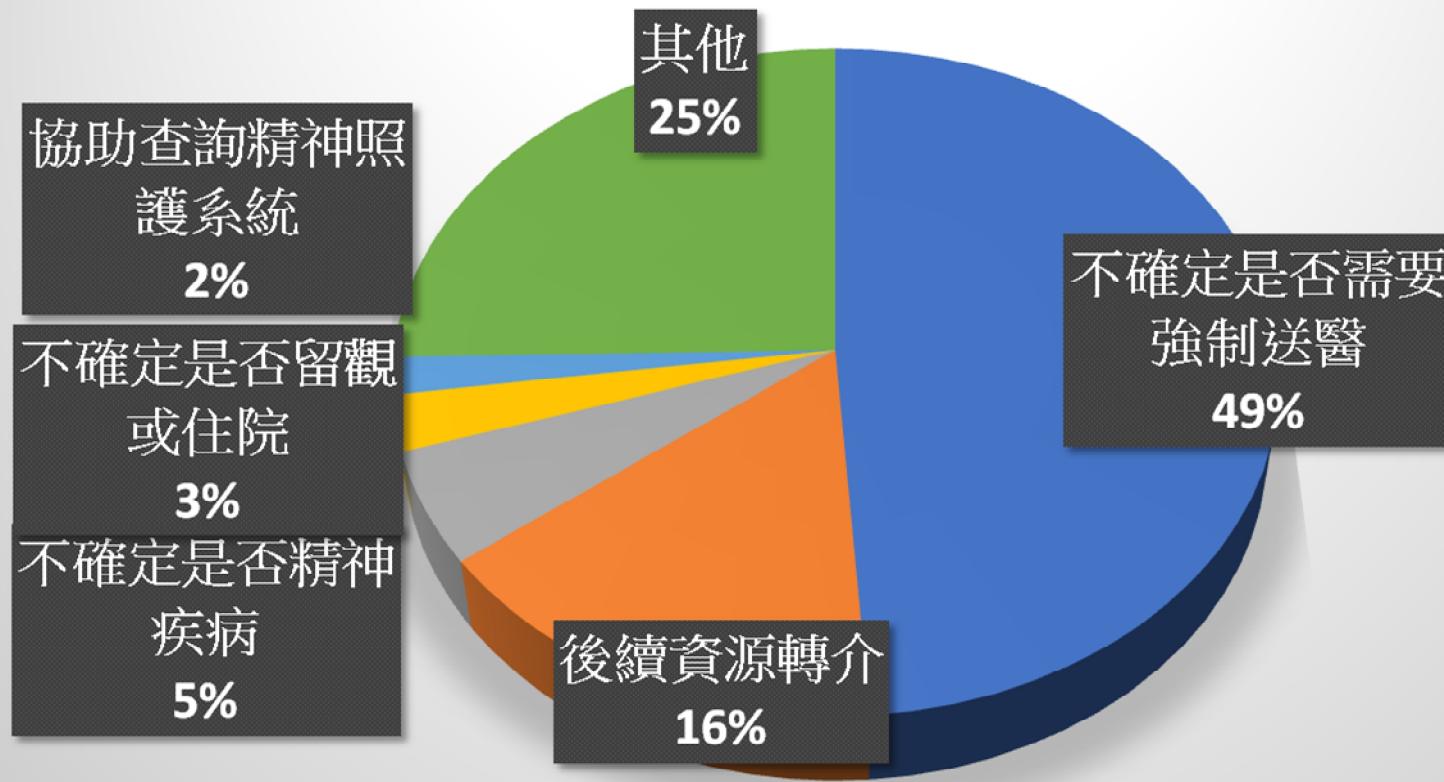
來電縣市	百分比
新北市	13%
桃園市	13%
臺中市	13%
南投縣	12%
臺北市	12%
高雄市	10%

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%

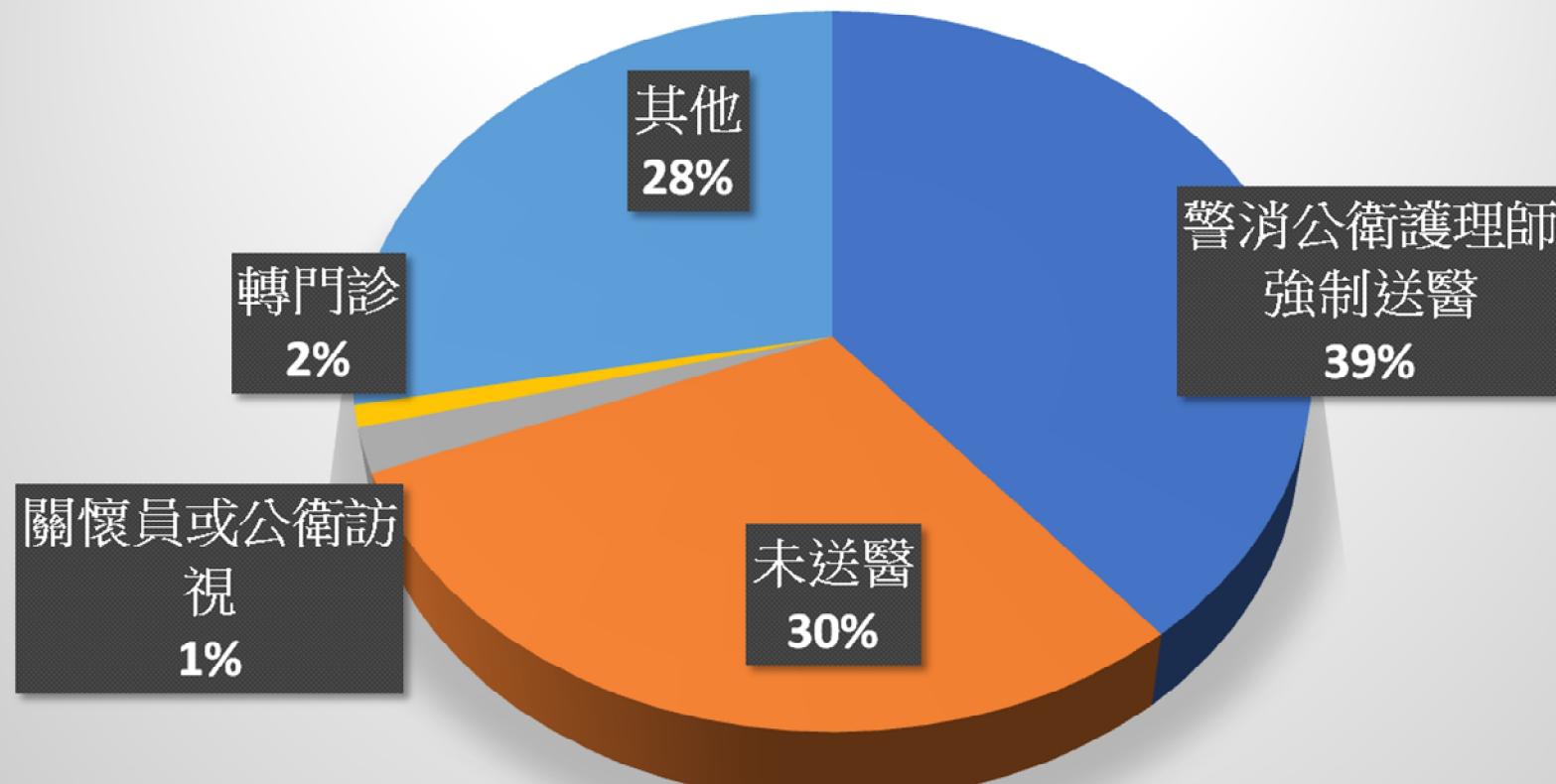
# 來電者職業身分比例

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)