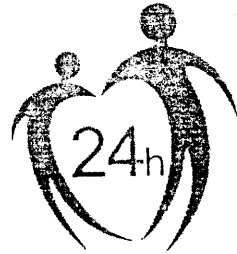


戒毒成功專線

0800-770-885

只要有心一定成功

<http://refrain.moj.gov.tw>



法務部戒毒成功計畫

法務部 97.12.25

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：一：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			
	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辰為深夜或清晨，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。

(六) 二、在毒危中心工作人員問卷調查結果顯示 (表二)：

(七) 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%。

(八) 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、缺點說明

內容	優點	缺點
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	1. 22 縣市設置專人夜間輪班，所需經費甚鉅。 2. 各地服務量不同，均配置人力浪費資源。

	<p>民眾之需求。</p> <p>3. 整合現行各地方政府毒危中心之電話。</p> <p>4. 增加戒毒者戒癮服務及求助管道之便利性。</p>	
--	---	--

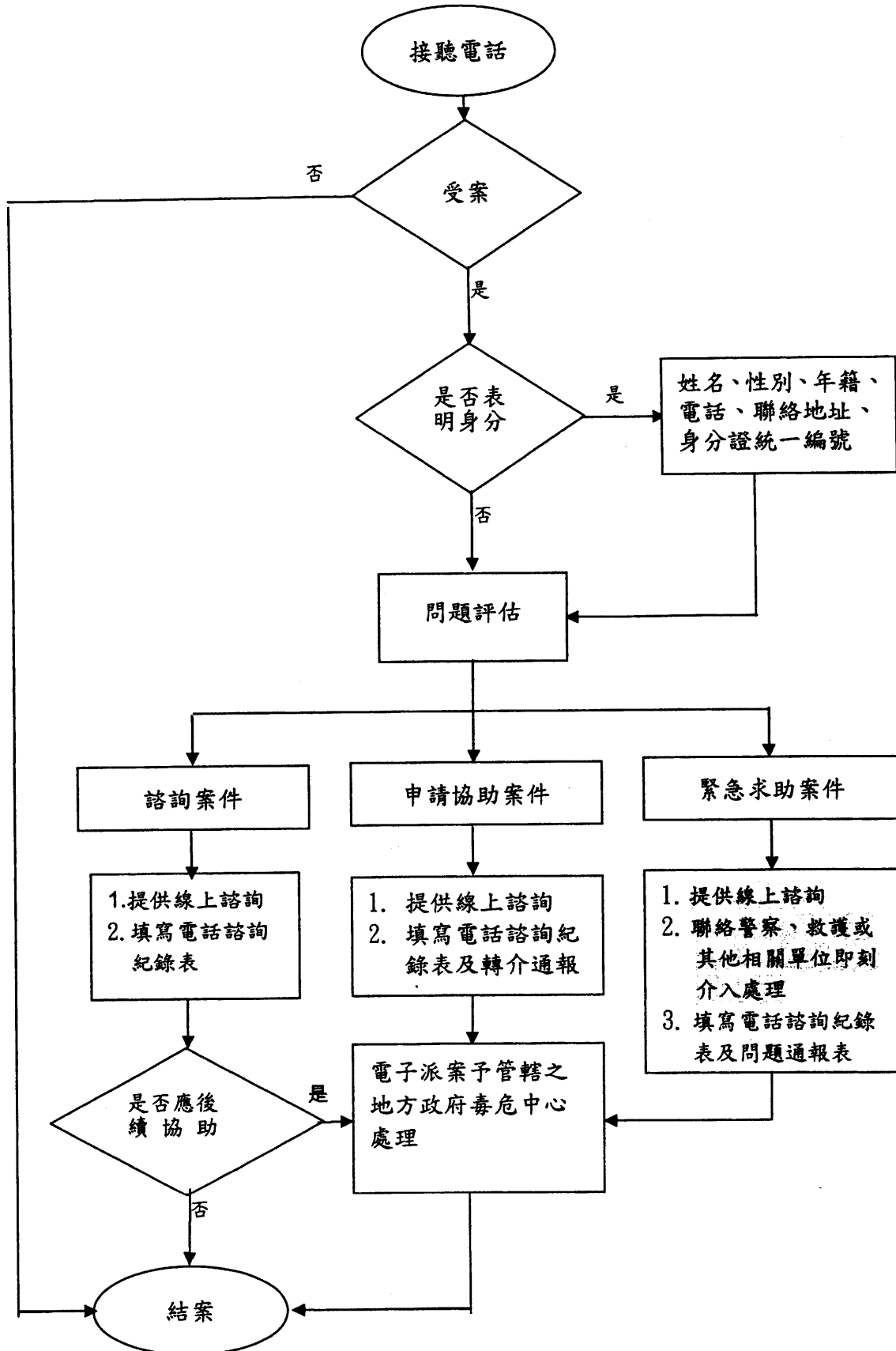
五、24 小時免付費網路服務

內容	優點	缺點
<p>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</p>	<p>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。</p> <p>2. 在語音服務外，提</p>	<p>網路服務對象僅限使用網路者，需經濟能力相當之戒毒者，家中方有資訊設備；且戒毒者之教育程度以國、高中為主（以本部 97 年 11 月監獄在監受刑人教育程度統</p>

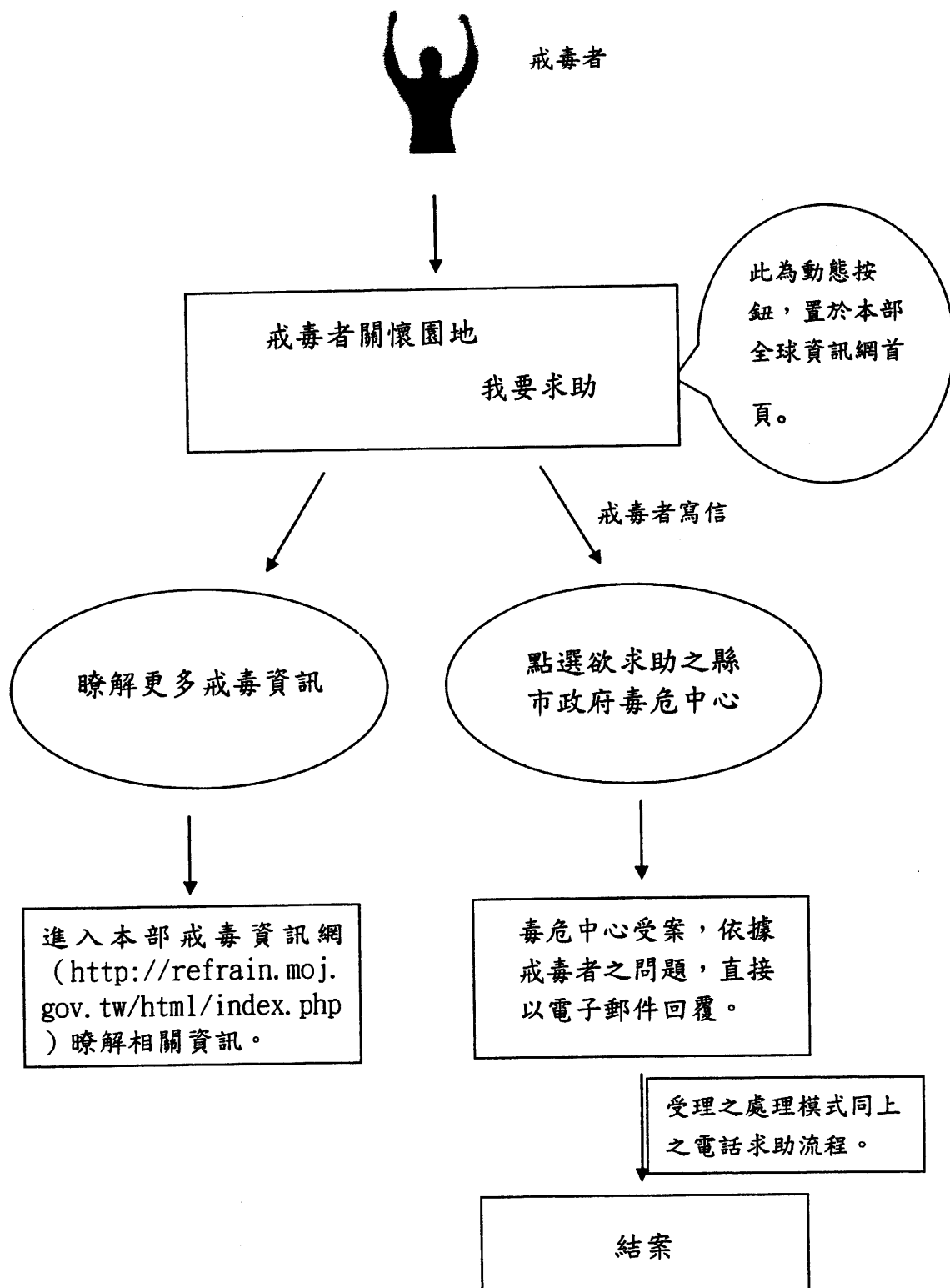
<p>及申請，直接發信至各地毒危中心尋求協助，並達到匿名不會洩漏身分之需求。</p>	<p>供多元的服務管道。</p>	<p>計，國中及高中學歷共佔 85%)，渠等使用網路情形尚不清楚，故仍以電話服務為主要方式，網路服務輔之。</p>
--	------------------	---

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



(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。