

高雄市政府毒品防制局

112 年毒防諮詢專線成效概況

單位:高雄市政府毒品防制局

日期:113 年 5 月

壹、前言.....	1
貳、各項統計分析定義.....	2
參、高雄市 112 年毒防諮詢專線服務成效概況統計專 題分析	3
肆、結論與建議.....	10

壹、前言

一、撰研動機

毒品不但危害國人健康，也會造成犯罪及傳播疾病，對於社會安全、公共衛生造成非常嚴重的影響。為緩和毒品問題，2009 年開始推動以「治療優先於刑罰」的觀念，讓主動求治的人，可不受處罰；讓施用第 1、2 級毒品者，只要接受治療，可暫不起訴，並於各縣市設置 24 小時服務戒毒成功專線(現為毒防諮詢專線)，讓求助者可隨時獲得協助，只要撥打毒防諮詢專線，就可聯絡到當地的毒品危害防治中心(高雄市為高雄市政府毒品防制局)。

高雄市政府毒品防制局專業人員會針對來電者的個別需求給予專業、全面性的服務，包括專業諮詢、心理建設、社會扶助、醫療協助、就學及就業輔導等，提供藥癮者及其家屬、朋友、一般民眾等便捷、迅速之電話求助管道，強化便捷服務成效。並運用消除對婦女一切形式歧視公約(CEDAW)第 1 條歧視，進行本案服務之性別統計分析，藉期瞭解民眾毒防諮詢問題及毒防局第一線個管員處理概況，維護各性別民眾皆享有同等人權及支援服務，並提升專業人員面對民眾諮詢問題之服務成效。

二、 撰研目的

- (一) 了解來電諮詢者之性別、身分及問題需求類型。
- (二) 掌握個管員問題處理情形。
- (三) 瞭解民眾對毒防諮詢專線服務滿意度。

貳、 各項統計分析定義

一、 統計對象：

撥打 0800-770885(毒品防制諮詢專線)尋求協助之民眾。

二、 統計方法：

- (一) 依據衛生福利部毒品危害防制中心服務系統諮詢專線服務報表資料，進行量化分析。
- (二) 本統計以 112 年 1 月 1 日至 112 年 12 月 31 日止，平常日上班時間(星期一至五，上午 8 時 30 分至下午 17 時 30 分)之進線資料進行分析。假日及平常日下午 17 時 30 分至隔日上午 08 時 30 分由桃園縣毒品危害防制中心接線提供服務。

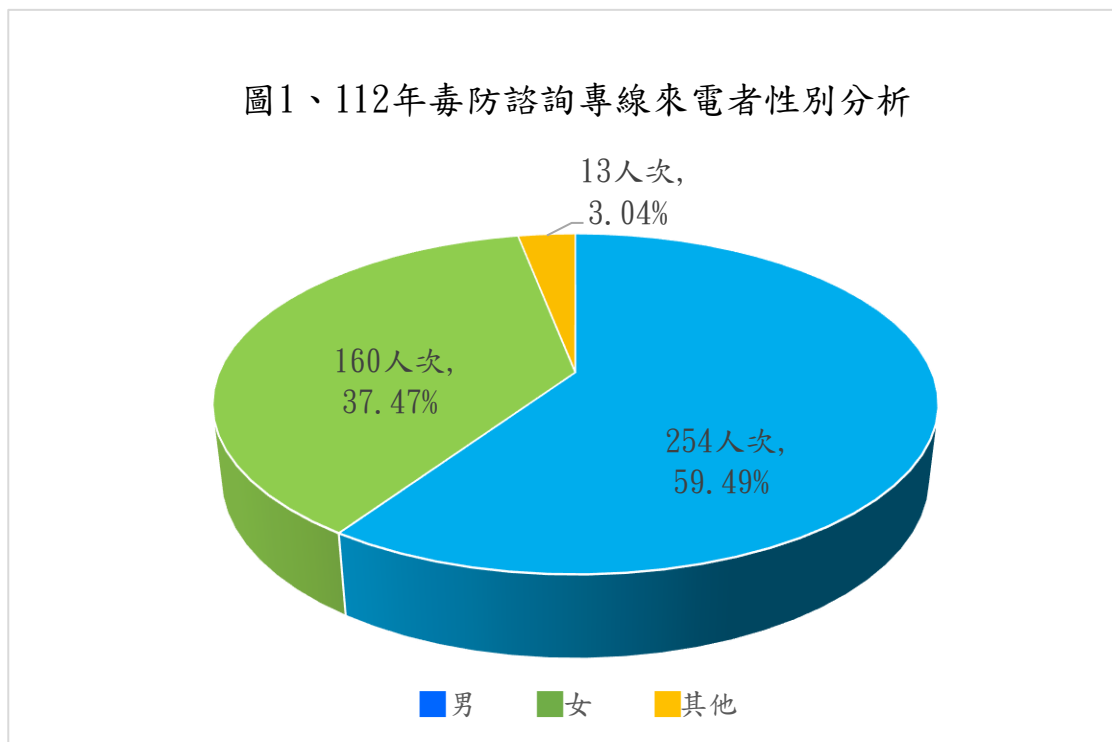
三、 本統計以，統計項目

- (一) 毒防諮詢專線來電者性別分析。
- (二) 毒防諮詢專線來電諮詢對象分析。
- (三) 毒防諮詢專線諮詢問題類別分析。
- (四) 毒防諮詢專線問題處理情形分析。
- (五) 毒防諮詢專線服務滿意度分析。
- (六) 諮詢專線來電者性別與對象分析。
- (七) 諮詢專線來電者性別與諮詢問題分析。
- (八) 諮詢專線來電對象與諮詢問題類別分析。

參、高雄市 112 年毒防諮詢專線服務成效概況

一、毒防諮詢專線來電者性別分析

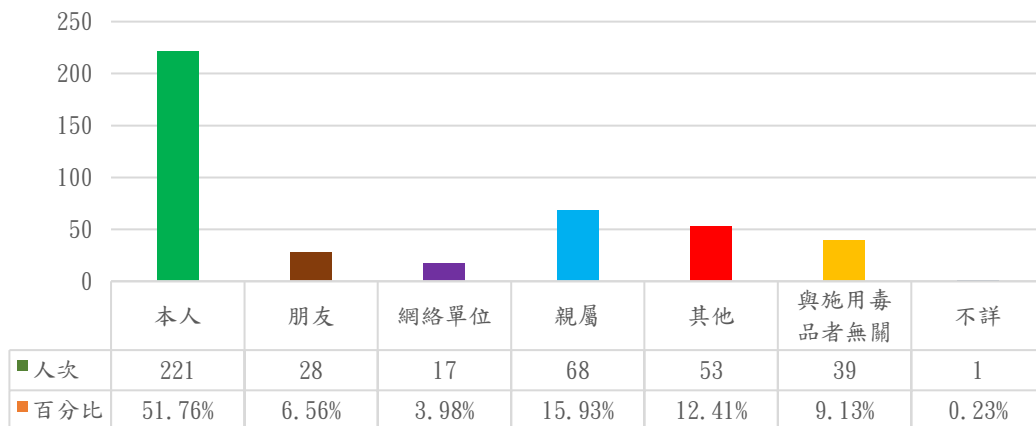
統計112年諮詢專線總計427通，分析來電者性別，「男性」計254人次(59.49%)、「女性」160人次(37.47%)、「其他」為接線後即掛斷、無法判別來電者性別13人次(3.04%)(如圖1)。



二、毒防諮詢專線來電諮詢對象分析

112年民眾撥打0800-770885毒防諮詢專線計427人次，以「本人」(藥癮者)221人次最多(51.76%)，其次為「親屬」68人次(15.93%)，第三為「其他」係一般民眾、檢舉或誤撥53人次(12.41%)。另與「施用毒品者無關」計39人次，亦包含一般民眾誤撥或檢舉，係因本統計未明確定義「其他」、「施用毒品者無關」，爰由各接線人員依主觀判別勾選選項(如圖2)。

圖2、112年毒防諮詢專線來電諮詢對象分析

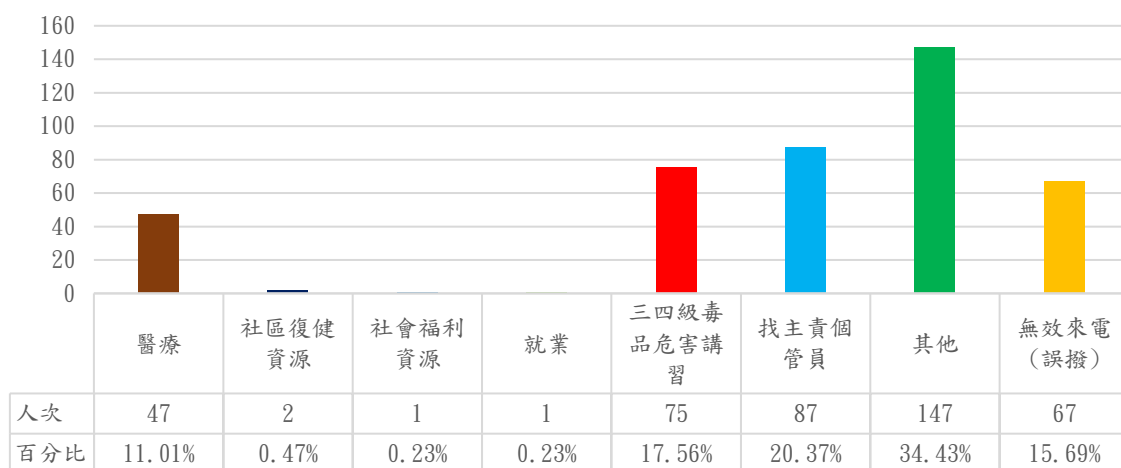


三、毒防諮詢專線諮詢問題類別分析

來電者主述其問題，其問題多呈現非單一問題情形。

本局接線專業人員會依來電者諮詢問題及需求予以分類統計，統計結果以「其他」(含心理調適或情緒管理、婚姻與家庭關係、危機處理、就學諮詢、毒品分類、用毒後表徵、疑似吸毒處理等)147人次(34.43%)最高，其次為「找主責個管員」87人次(20.37%)，第三為「三、四級毒品危害講習」75人次(17.56%)(如圖3)。

圖3、112年毒防諮詢專線諮詢問題類別分析

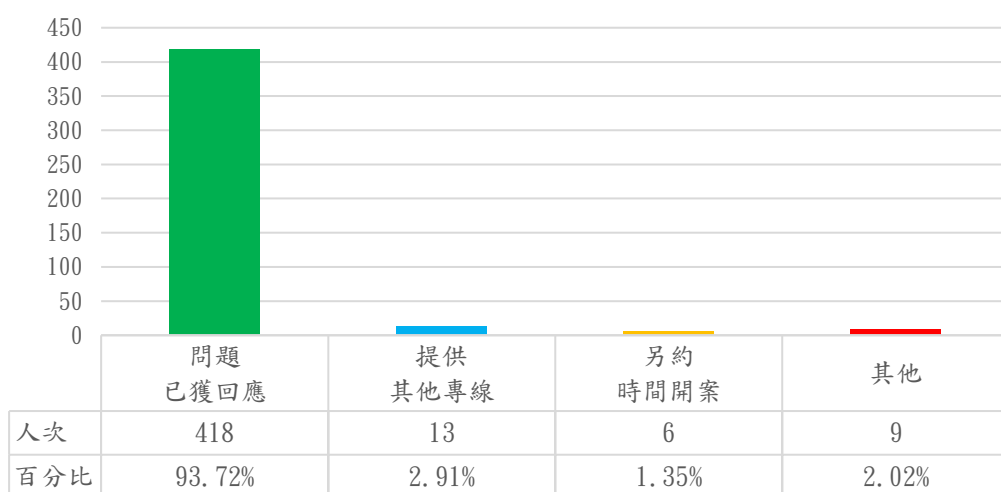


四、毒防諮詢專線問題處理結果分析

此部分「其他」係指電話進線後即掛斷，無法提供服務、電話測試等。

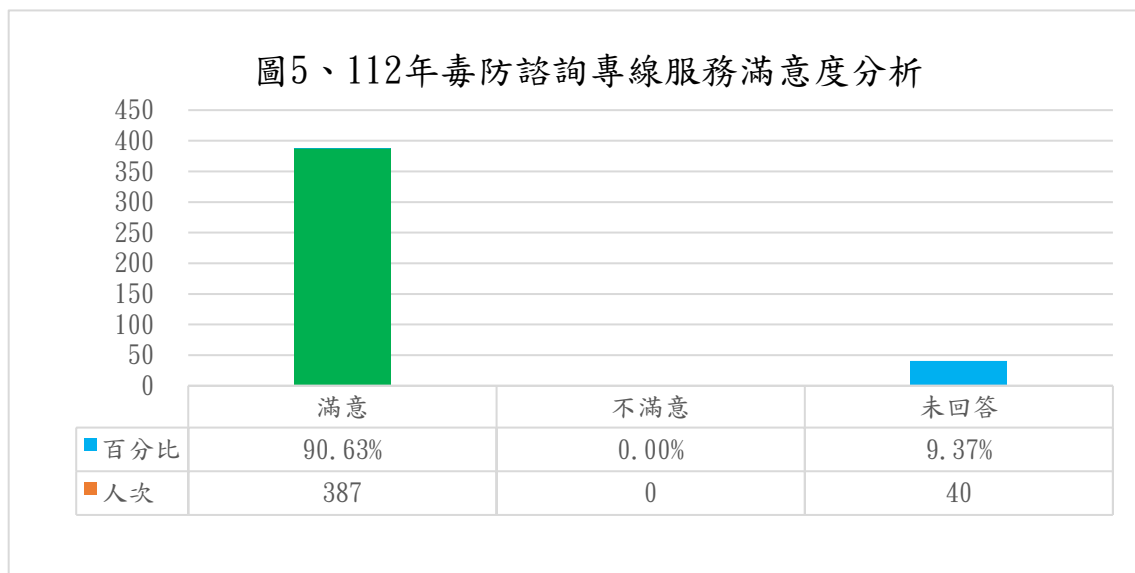
專線人員依據來電者需求提供相關資源協助及衛教，統計問題處理方式結果(複選)，以「問題已獲回應」418人次(93.72%)最多，其次為「提供其他專線」13人次(2.91%)、第三為「其他」9人次(2.02%)(如圖4)。

圖4、112年毒防諮詢專線問題處理結果分析



五、毒防諮詢專線服務滿意度分析

專線人員提供適切處遇服務後，蒐集來電者對服務過程之滿意度回饋，計有387人次提供回饋、40人次未回答，回饋者全數為「滿意」（如圖5）。



六、毒防諮詢專線來電者性別與諮詢對象交叉分析

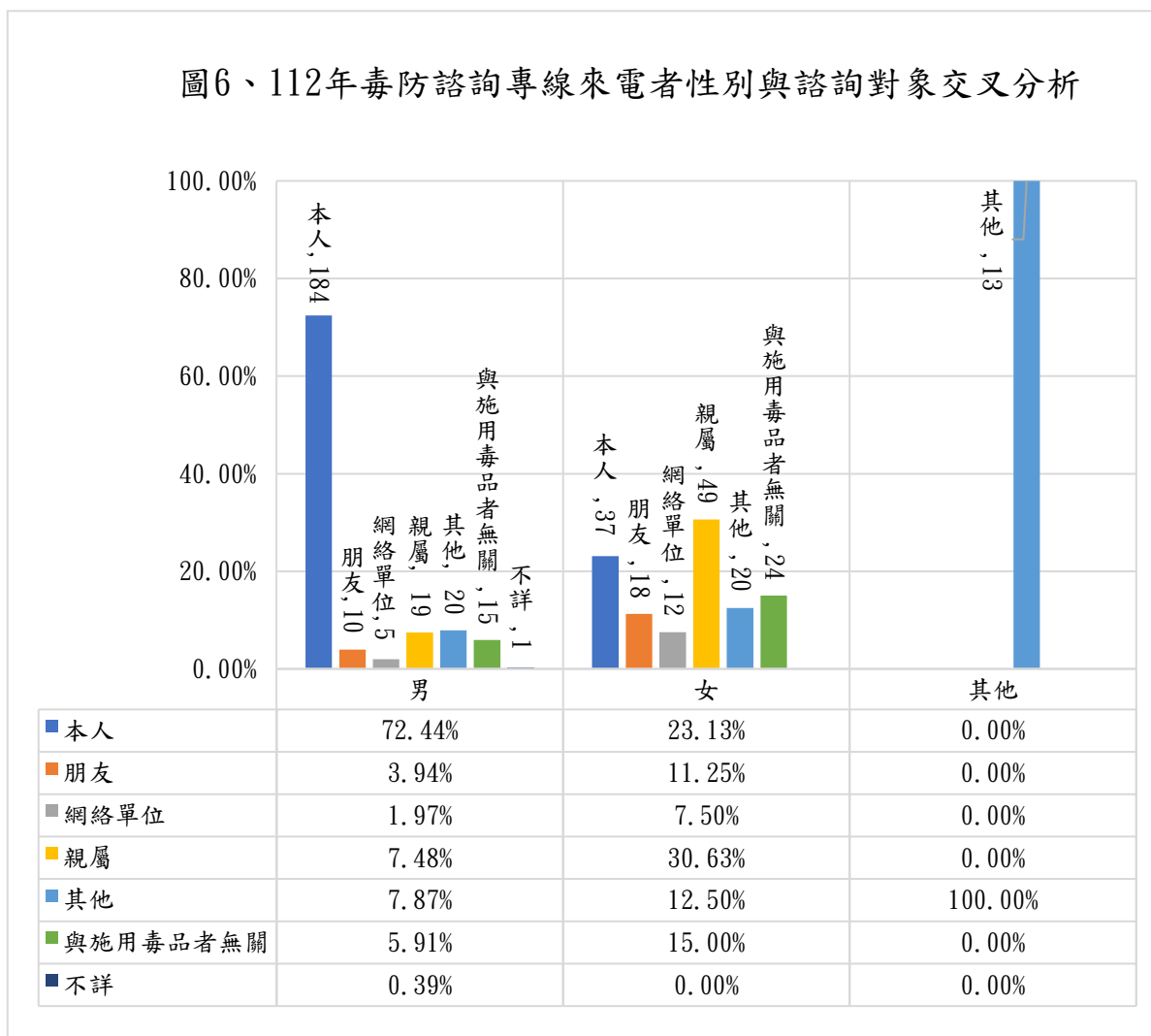
本題項性別中的「其他」，係指接線後即掛斷，無法辨識其性別者；來電對象中「其他」、「與施用毒品者無關」係指一般民眾誤撥或檢舉情形，由接線人員依主觀意識勾選。

(一) 依據來電者性別與對象進行交叉分析，「男性」來電者以「本人」(藥癮者)、184人次(72.44%)最多，其次為「其他」、20人次(7.87%)，第三為「親屬」、19人次(7.48%)；「女性」來電者，以「親屬」、49人次(30.63%)最多，其次為「本人」(藥癮者)、37人次(23.13%)，第三為「與施用毒品者無關」、24人次(15.00%)。(如圖6)。

(二) 另分析藥癮者本人來電之性別，「男性」184人次

與「女性」37人次，比例約為8:2，與本市輔導藥癮者個案性別比例相近。

圖6、112年毒防諮詢專線來電者性別與諮詢對象交叉分析



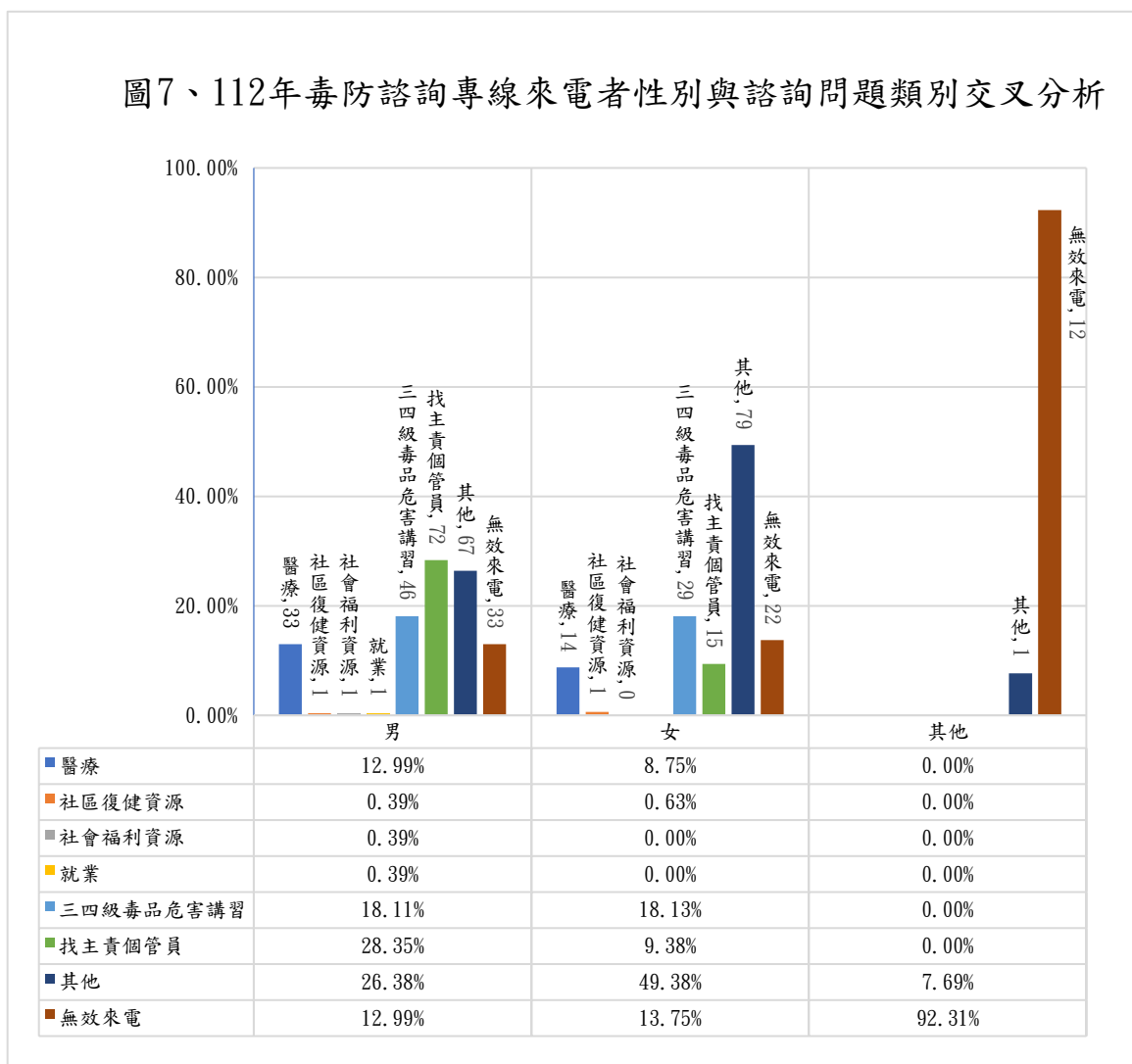
七、毒防諮詢專線來電者性別與諮詢問題類別交叉分析

本題項諮詢問題中的「其他」，包含含心理調適或情緒管理、婚姻與家庭關係、危機處理、就學諮詢、毒品分類、用毒後表徵、疑似吸毒處理等，「無效來電」係指誤撥。

依據專線來電者性別與諮詢問題進行交叉統計分析，顯示「男性」來電者以「找主責個管員」、72人次(28.35%)最多，其次為「其他」、67人次(26.38%)，第三為「三

四級毒品危害講習」、46人次(18.11%)；「女性」來電者以「其他」、79人次(49.38%)最多，其次為「三四級毒品危害講習」、29人次(18.13%)，第三為「無效來電」、22人次(13.75%)(圖7)。

圖7、112年毒防諮詢專線來電者性別與諮詢問題類別交叉分析



八、毒防諮詢專線來電對象與諮詢問題類別交叉分析

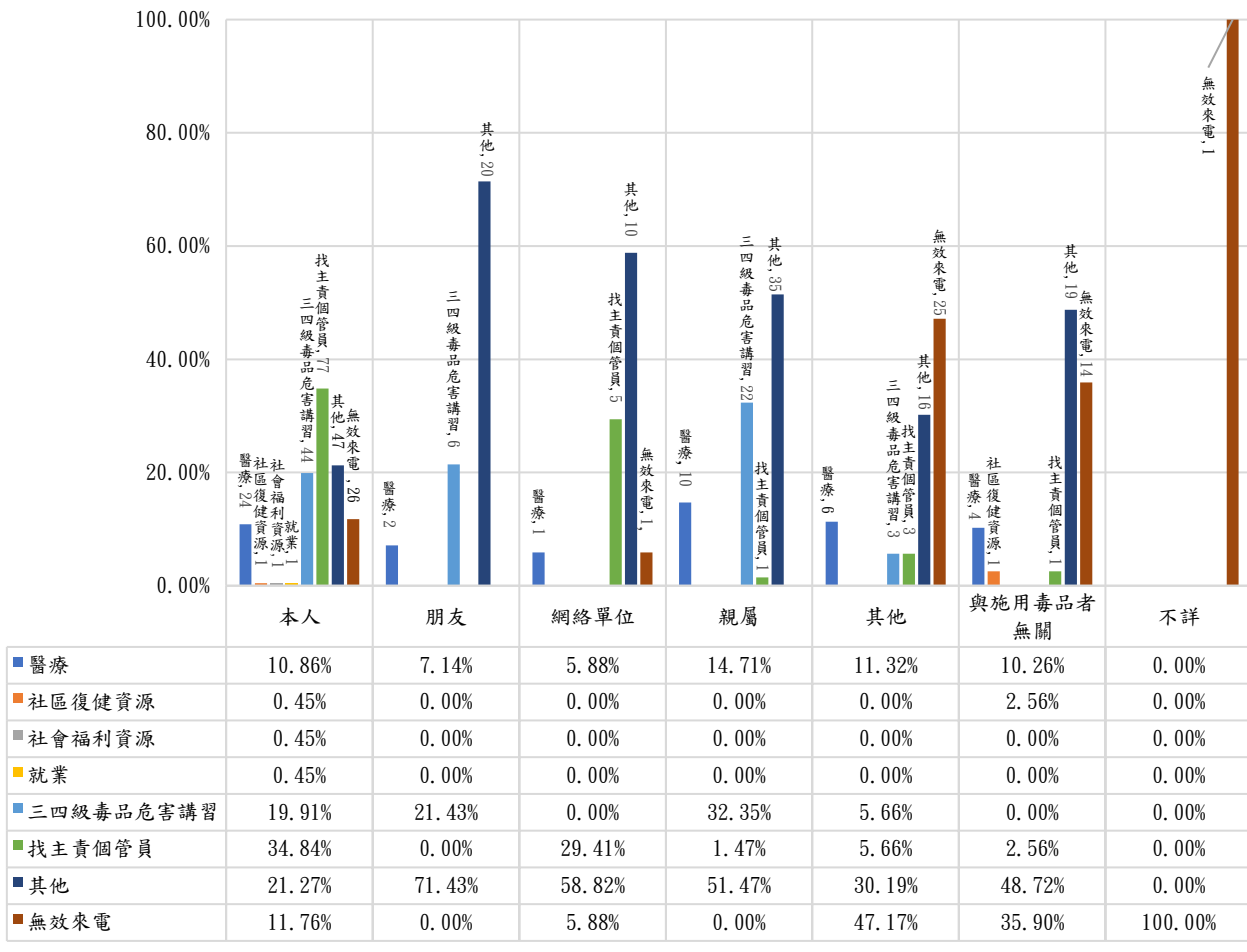
本題項對象中，「本人」係指藥癮者、「其他」及「與施用毒品者無關」為一般民眾檢舉或誤撥情形，由接線人員依主觀意識勾選；諮詢問題中「其他」係指含心理調適或情緒管理、婚姻與家庭關係、危機處理、就學諮詢、

毒品分類、用毒後表徵、疑似吸毒處理等。

依據專線來電者對象與諮詢問題進行分析如下：

1. 「本人」來電：以「找主責個管員」、77人次(34.84%)最多，其次為「其他」47人次(21.27%)，「三四級毒品危害講習」、44人次(19.91%)再次之。
2. 藥癮者「朋友」來電：以「其他」、20人次(71.43%)最多，其次為「三四級毒品危害講習」、6人次(21.43%)，「醫療」、2人次(7.14%)再次之。
3. 「網絡單位」來電：以「其他」、10人次(58.82%)最多，其次為「找主責個管員」、5人次(29.41%)，「醫療」、1人次(5.88%)及「無效來電」、1人次(5.88%)併列第三。
4. 「親屬」來電：以「其他」、35人次(51.47%)最多，其次為「三四級毒品危害講習」、22人次(32.35%)，「醫療」、10人次(14.71%)再次之。
5. 「其他」一般民眾檢舉或誤撥來電：以「無效來電」最多、25人次(47.17%)，其次為「其他」、16人次(30.19%)，「醫療」6人次(11.32%)再次之。
6. 「與施用毒品者無關」之來電：以「其他」、19人次(48.72%)最多，其次為「無效來電」、14人次(35.90%)，「醫療」、4人次(10.26%)再次之(如圖8)。

圖8、112年毒防諮詢專線來電對象與諮詢問題類別交叉分析



肆、結論與建議

一、結論

(一) 從諮詢對象分析顯示，50%以上為藥癮者本人來電，高於其他(如家屬或朋友)，可見個案在接受本局輔導過程，能知悉並運用免費諮詢專線，尋求本局協助，主動來電告知本局個管員其生活動態，與個管員維持良好互動關係；若加入性別選項分析，亦顯示男性藥癮者來電高於女性藥癮者(約 8:2)，與本局輔導藥癮者男女比例相符，推論毒防諮詢專線的使用不因藥癮者性別而有差異。

- (二) 從來電者諮詢類別分析顯示，來電者諮詢以「其他」項目較多，包含心理調適或情緒管理、婚姻與家庭關係、危機處理、就學諮詢、毒品分類、用毒後表徵、疑似吸毒處理方式等。因藥癮者在社會復歸過程中常因工作或家庭因素導致情緒低落、缺乏自信心、或有家庭衝突等情形，藥癮者可透過諮詢專線，即時尋求專業人員協助，提供適切處遇資源。另家屬及朋友亦會期待透過專線了解如何調適心情面對及協助家中的藥癮者，專業人員可提供心理支持及藥癮者施用毒品後反應的相關知識，協助家屬辨識，鼓勵藥癮者接受本局輔導或醫療戒癮。
- (三) 從問題處理情形分析顯示，來電者在致電時，可能面對內在多重情緒壓力，透過專線人員的專業回應與立即性的協助，提供正確的資訊，連結相關資源，能穩定、滿足來電者的疑問與壓力，讓來電者有明確處理事情的方向與態度，搭起來電者與政府間順暢和溝通橋樑。
- (四) 從滿意度調查分析顯示，來電者對專業人員能針對問題需求立即提供處理方向與方法，給予專線人員及專線設置功能正向的肯定。
- (五) 從來電者性別與對象、來電者性別與問題類別進行交叉分析，顯示：
1. 「男性」以本人(藥癮者)較能主動尋找問題解決的方法，「女性」以「親屬」主動求助較多。可能與傳統性別刻板印象下，女性被要求要體貼、情感型，及母職負擔子女「教養」的責任與角色，因此女性藥癮者家屬易將家人用毒的問題歸咎在自己身上，陷入自責，而主動尋求方法幫助家中成癮者解決藥癮問題，反之，男性家屬則較少主動出面尋求協助。
 2. 「女性」來電者詢問問題多為「其他」(如心理調適或情緒管理、婚姻與家庭關係、危機處理、就學諮詢、

毒品分類、用毒後表徵、疑似吸毒處理方式等)，較屬情感性需求，「男性」來電者則多為找主責個管員，可見男性多以問題解決為導向而來電。

- (六) 從來電對象與諮詢問題類別交叉分析，除「本人」以「找主責個管員」最多，「朋友」、「親屬」、「網絡單位」皆以「其他」為主，可觀察提供心理調適、處理情緒壓力及面對問題的危機處理等為專線人員接線之重要工作。

二、建議

(一) 加強專線人員教育訓練

1. 透過教育訓練，加強接線人員之性別教育及敏感度，並製作及運用毒防諮詢專線常見 QA 集，協助專線人員向藥癮者或其家屬提供適當保護和支援服務，充分保障所有婦女享有獲得保護及問題解決之權利，提升服務品質。
2. 強化各統計項目定義說明之一致性，減少因接線人員主觀定義造成統計誤差，提升統計分析準確度。

(二) 提供來電者個別化協助

評估來電者的問題，依其性別及需求的不同，提供個別化的資源協助，如提供本人(藥癮者)「藥癮治療費用補助計畫」、「女性藥癮者醫療支持補助」、「心理諮商」等；提供「親屬」藥癮者家庭支持服務方案，提升親屬對藥物和成癮的知能，協助家屬獨自承受照顧家中藥癮者與擔心復發責任的壓力，改善家庭關係。

(三) 強化宣導，提升毒防諮詢專線使用效能

推廣毒防諮詢專線，強化民眾對專線「服務」之瞭解，提高專線使用率及能見度。