

# 精神醫療緊急處置線上諮詢服務與留觀服務試辦計畫

## 111 年度來電分析

111 年總來電數 2,727 件。符合收案有 1,544 件，占所有來電數之 56.6%；而未符合收案列為非緊急諮詢有 1,183 件(43.4%)。所有來電數中，以臺中市、桃園市及南投縣為來電案次數最多的三個縣市，分別為 447(16.4%)、337 件(占 12.4%)及 230 件(占 8.4%)；符合收案個案，依據案次數排名，來電數最多前三大縣市分別為臺中市(271 件占 17.6%)、桃園市(243 件占 15.7%)及南投縣(142 件占 9.2%)，如表 1。

表 1 來電縣市分析表(統計 111 年 1 月 1 日至 111 年 12 月 31 日止)

縣市-來電者	收案		非緊急諮詢		總計	百分比
	案次	百分比	案次	百分比		
臺中市	271	17.6%	176	14.9%	447	16.4%
桃園市	243	15.7%	94	7.9%	337	12.4%
南投縣	142	9.2%	88	7.4%	230	8.4%
新北市	103	6.7%	112	9.5%	215	7.9%
臺北市	67	4.3%	116	9.8%	183	6.7%
彰化縣	109	7.1%	58	4.9%	167	6.1%
基隆市	100	6.5%	47	4.0%	147	5.4%
高雄市	78	5.1%	60	5.1%	138	5.1%
嘉義縣	53	3.4%	35	3.0%	88	3.2%
嘉義市	60	3.9%	24	2.0%	84	3.1%
新竹市	43	2.8%	33	2.8%	76	2.8%
臺南市	41	2.7%	31	2.6%	72	2.6%
臺東縣	42	2.7%	26	2.2%	68	2.5%
苗栗縣	46	3.0%	22	1.9%	68	2.5%
新竹縣	42	2.7%	18	1.5%	60	2.2%
宜蘭縣	33	2.1%	13	1.1%	46	1.7%
雲林縣	13	0.8%	19	1.6%	32	1.2%
花蓮縣	17	1.1%	14	1.2%	31	1.1%
澎湖縣	19	1.2%	11	0.9%	30	1.1%
屏東縣	11	0.7%	15	1.3%	26	1.0%
金門縣	4	0.3%	5	0.4%	9	0.3%

國外	4	0.3%	1	0.1%	5	0.2%
不詳	3	0.2%	165	13.9%	168	6.2%
總計	1544	100.0%	1183	100.0%	2727	100.0%

來電職業別以「民眾」為最多，有 1,468 件(54%)，其次為警察 650 件(24%)，第三名為消防 304 件(11%)，詳如表 2。

表 2 來電職業分析表(統計 111 年 1 月 1 日至 111 年 12 月 31 日止)

職業	收案		非緊急諮詢		總計	百分比
	案次	百分比	案次	百分比		
民眾	668	43.3%	800	67.6%	1468	53.8%
警察	456	29.5%	194	16.4%	650	23.8%
消防	250	16.2%	54	4.6%	304	11.1%
護理師	79	5.1%	59	5.0%	138	5.1%
社工	57	3.7%	42	3.6%	99	3.6%
精神社區關懷訪視員	21	1.4%	7	0.6%	28	1.0%
公共衛生人員	5	0.3%	21	1.8%	26	1.0%
民政(鄰里長等)	5	0.3%	1	0.1%	6	0.2%
醫師	3	0.2%	3	0.3%	6	0.2%
自殺關懷訪視員	0	0.0%	1	0.1%	1	0.0%
警衛	0	0.0%	1	0.1%	1	0.0%
總計	1544	100%	1183	100%	2727	100%

來電諮詢原因，不論哪一職業類別，都以詢問「不確定是否需要護送就醫」為最多，如表 3。

表 3 收案個案-職業別與諮詢原因分析表

(統計 111 年 1 月 1 日至 111 年 12 月 31 日止)

職業	詢問	諮詢原因											總計		
		不確定是否需要護	不確定是否精神疾	不確定是否留觀或	協助查詢精神	精神醫療(用藥、住院、安	精神醫療後續資源轉介	希望現場評估	警消評估標準諮詢	事後諮詢(案件處理	法規詢問、行政	心理支持協助		內外科醫療諮詢	

	送 就 醫	病 院	住 院	系 統	置、 資源 等)					完 或 已 送 醫)	協助		
民眾	685	86	13	2	367	192	8	28	18	265	172	26	1862
警察	467	44	1	117	45	36	9	21	20	75	4	0	839
消防	272	16	0	17	8	5	2	1	2	10	2	0	335
護理師	84	1	0	4	21	13	0	2	3	34	4	0	166
社工	59	3	2	2	14	15	0	3	4	20	4	0	126
精神社區關懷訪視員	26	1	0	0	7	0	0	0	3	10	2	0	49
公共衛生人員	9	0	0	1	5	2	0	0	2	9	2	0	30
民政(鄰里長等)	9	0	0	0	3	1	0	0	0	4	0	0	17
醫師	3	0	0	0	2	1	0	0	0	4	0	0	10
警衛	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	0	0	1
自殺關懷訪視員	0	0	0	0	0	1	0	0	0	0	0	0	1
總計	1614	151	16	144	472	266	19	55	52	431	190	26	3436

註：來電諮詢原因為複選題，故非以案件數計次。