三軍總醫院

自殺防治中心電話接聽流程

文件版本： 2

生效日期： 104/07/21

制定單位： 精神醫學部

撰 寫 者：自殺防治中心

連絡電話：10391

本文件著作權為三軍總醫院所有

三軍總醫院

文件編號	文件名稱	總頁數	版本
170000-3-011	自殺防治中心電話接聽流程	3	2

程序書

制定單位：

文件變更履歷			
版本	生效日期	內容變更原因簡述	撰寫者
1	100.07.27	經會議討論，因應實務需求因此進行文件制定及新申請。	自殺防治中心
2	104.07.21	因應實務需求更新就醫訊息與相關資源	自殺防治中心
接續頁	□是	■否	

三軍總醫院

文件編號	制定單位	文件名稱	版本	頁次/總頁
170000-3-011	精神醫學部	自殺防治中心電話接聽流程	2	1/3

1.目的：

1.1 辦理自殺防治中心電話接聽、線上諮詢作業之依據。

2.範圍：

2.1 適用對象，精神醫學部自殺防治中心工作人員、值班護理人員。

3.法令/依據/規定：

3.1 依行政院衛生署自民國 94 年 5 月起實施之「全國自殺防治策略行動方案」辦理。

4.權責：

4.1 自殺防治中心工作人員：針對來電至自殺防治中心的民眾，以電話線上諮詢之方式，提供相關疾病衛教、醫療、心理諮商資源、情緒支持、危機處理等服務。

4.2 護理人員：針對來電至自殺防治中心的民眾，以電話線上諮詢之方式，提供相關疾病衛教、醫療、心理諮商資源、情緒支持、危機處理等服務。

5.定義：

無

6.作業內容：

6.1 流程圖

權責部門	輸入	作業流程	重點提示	相關紀錄/表單
自殺防治中心工作人員 精神醫學部護理人員	民眾來電	接聽電話並開案 ↓	確認自殺防治中心專線之暢通性	電話接聽流程 問候與指導語

三軍總醫院

文件編號	制定單位	文件名稱	版本	頁次/總頁
170000-3-011	精神醫學部	自殺防治中心電話接聽流程	2	2/3

權責部門	輸入	作業流程	重點提示	相關紀錄/表單
自殺防治中心工作人員 精神醫學部護理人員	個案來電	評估來電諮詢民眾之問題與需求	確認需求	無
自殺防治中心工作人員 精神醫學部護理人員	評估需求	是 判斷急迫性 否	依照簡式健康量表BSRS-5評估	簡式健康量表（BSRS-5）
自殺防治中心工作人員 精神醫學部護理人員	自殺風險等級區分	鼓勵速至本院急診就醫。 鼓勵至本院精神科自殺防治特別門診就診。	具自殺危險性個案，鼓勵其至急診就醫	電話接聽流程問候與指導語
自殺防治中心工作人員 精神醫學部護理人員	確認意願與備妥資源	是 評估前往急診之意願 否 提供相關疾病衛教、醫療、心理諮商資源、情緒支持等服務。	媒合符合需求之資源	三軍總醫院門診時刻表 自殺防治資源單
自殺防治中心工作人員 精神醫學部護理人員		進入急診自殺個案通報標準流程。 緊急危機處理：瞭解個案所在地，通知警消人員緊急介入處理。	緊急危機處理需確認個案所在地。	ISO文件：自殺防治中心通報流程與追蹤關懷處遇程序

權責部門	輸入	作業流程	重點提示	相關紀錄/表單
自殺防治中心工作人員 精神醫學部護理人員	困難個案	如難以在電話中安撫或無法回答 ↓	無法於線上安撫或回答	無
自殺防治中心工作人員 精神醫學部護理人員	特殊處理	聯絡總醫師協助處理	聯繫值班總醫師	無

7.應注意事項(經驗傳承)

無

8.參考文件：

8.1 ISO 文件：自殺防治中心通報流程與追蹤關懷處遇程序

9.使用表單：

9.1 行政院衛生署全國自殺防治中心「簡式健康量表(BSRS-5)」

9.2 三軍總醫院自殺防治中心電話接聽流程問候與指導語

9.3 三軍總醫院門診時刻表

9.4 三軍總醫院自殺防治中心自殺防治資源單