

## 臺南市政府及所屬機關學校創新提案競賽(提案內容)

主題：「看見需要，帶來希望」毒防中心資源整合 app 計畫

### 一、提案緣起

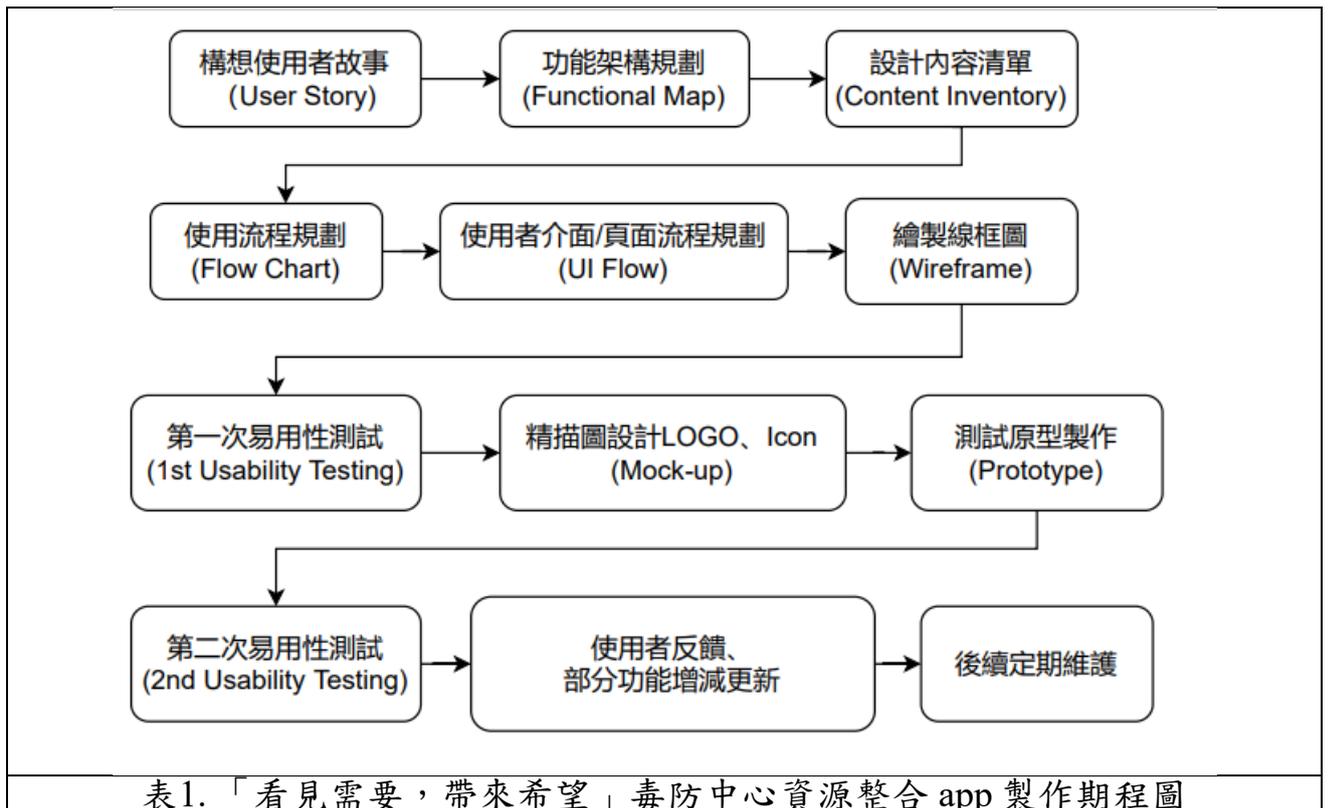
1. 根據美國物質成癮與心理健康服務部(SAMHSA, 2022)針對施用毒品者「復元」(recovery)所提出的定義：復元是一段改變的過程，通過這個過程，個人可以改善他們的健康和福祉，過著能自我主導的生活，並在生活中努力充分發揮他們的潛能。有四大主要支持的面項：健康、家庭、目的、社區網絡。因此藥癮個案的復元不只是聚焦在戒癮，更關注復歸社會後的生活。本計畫以此信念為基礎，從復歸社區網絡的部分著手，適時轉介個案所需資源，作為個案復歸社會的樞紐(李俊宏等, 2022)，因應個案的改變調整處遇內容。
2. 復元資本 (Recovery capital) 所具有的內涵方面，Cloud 與 Granfield (2008) 認為藥癮者的復元資本定義為個人可啟動復元之所有資源的總和。包括社會資本、物質資本、人力資本和文化資本，或是可分為有形資源及無形資本，以及社會環境結構和社會關係。此外，Laudet 與 White (2008) 提到復元資本可提升藥癮者對壓力的因應力、較好的生活品質、及較低的生存壓力感。情緒支持的資源包括朋友、家人、同儕、靈性和信仰。其中，Laudet (2008) 所強調的靈性與宗教的委身是屬於無形的內在復元資本，是提供情緒支持與心理穩定的資源。許多研究結果均認為靈性關懷可以改善藥癮的困擾，也改善健康狀況，靈性與宗教有助於藥癮者的康復 (蔡佩真, 2015)。復元資本的概念可以作為藥癮處遇之參考，提示助人工作者強化戒癮者的保護因子以及提供後續藥癮復元所需的支持服務。
3. 依據第二期「新世代反毒策略」(110-113年) 戒毒策略的第七點：提升藥癮醫療服務質量，建立復歸轉銜機制。加上近期有關藥癮者復歸社會相關實證研究皆提到缺乏一個資源整合平台整合相關資源供相關人員使用及分析 (陳娟瑜, 2022; 陳為堅, 2022; 巫梓豪, 2019)。本中心已初步建置網絡資源盤點表，但個管師使用頻率不彰，為提升個管師運用網絡資源轉銜知能，最初構想是：1→∞，依服務個案年齡、性別、福利資格、所處地域經點選後，最終出現符合服務個案之相關網絡單位、民間機構。但考慮到個案的獨特性及多樣性，有不同的生命歷程及需求，若照最初構想去執行，會太發散在實務上不易執行，且不同網絡單位及民間機構不只提供一項服務跟資源，在金錢、

時間、人力維護上不易，後來轉換想法從 $\infty \rightarrow 1$ ，最終決定從結果先評估個案需要什麼資源，再去找相對的網絡資源，並決定使用手機作為資源整合平台的使用媒介，降低使用難度，增加可近性。

## 二、現行運作限制

1. 只有500個欄位可使用，若超過需要買付費方案。
2. 尚未做流量衝擊測試，若多人同時上線，伺服器可能會卡頓。
3. 因個管師年資分布範圍很廣，資深個管師已經有屬於自己的轉介流程及習慣，新手個管師則還在學習如何與藥癮個案建立關係，尚無法進入較深層面做資源轉介，故推廣率不佳。
4. 需要有網路才能使用，手機沒有搭配上網吃到飽的同仁可能有使用上的困難。

## 三、推動策略



### 1. 【降低使用難度，增加可使用性】

利用現在人手一手機的特性，增加可近性，可以在電腦、手機、平板上使用。使用 Glide 軟體進行資料庫串聯，依照社會資源、心理衛生、心理諮商、就業資源、急難救助、法律扶助、醫療

資源等七大面向作資料蒐集與整理。讓使用者在點進所選資源後，服務項目、注意事項、電話、地址、機構網站、申請表單，都一目了然呈現給使用者。(詳見圖1、圖2、圖3、圖4)

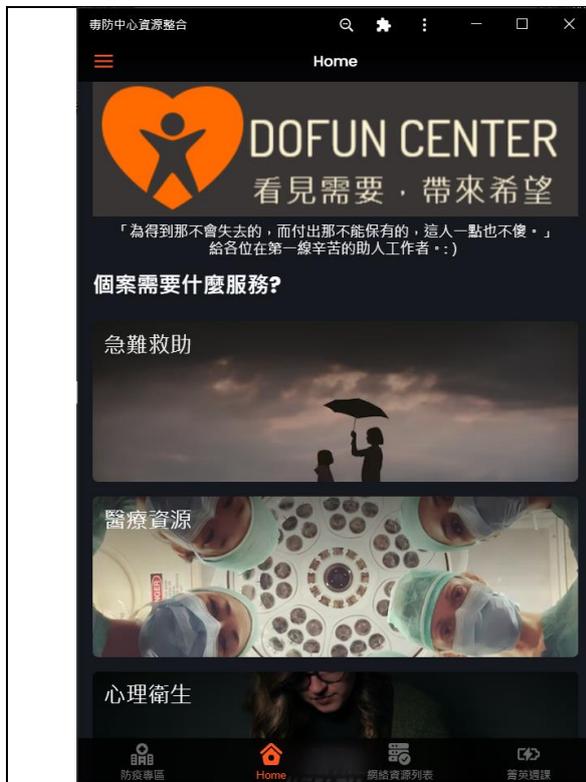


圖1. 「看見需要，帶來希望」毒防中心資源整合 app 使用者介面。



圖2. 點選社會資源內容包含：單位簡介、電話、地址、服務項目、社群媒體網站。



圖3.轉介資源申請表單可供下載。



圖4.協助個案轉介法扶基金會之注意事項。

## 2. 【節省時間，實現共好】

使用者可以自行儲存常用網絡單位在「我的最愛」，並附有留言功能，可提供其他使用者在使用此網絡資源時，提供過去使用者體驗，注意到需要的程序或行政處理細節，減少摩擦，彼此互通有無，增進行政效率。減少摸索資源行政程序而耗盡心力，而將節省下來的時間為更多有需要的個案提供處遇服務，或媒合更合適的網絡資源，實現共好。(詳見圖5、圖6)



圖5. 常用網絡單位資源可設定為我的最愛。



圖6. 附留言功能，能提供過去使用者使用資源體驗及注意細節。

### 3. 【幫助新人、熟悉環境】

幫助新人個管師步上軌道，可以透過此 app 輔助新人認識其他學長姐以及各自的業務職掌，藉由親自感受主動學習記憶，順勢、快速融入工作環境。(請見圖7、圖8)



圖7. 建置單位所屬成員及其業務職掌。

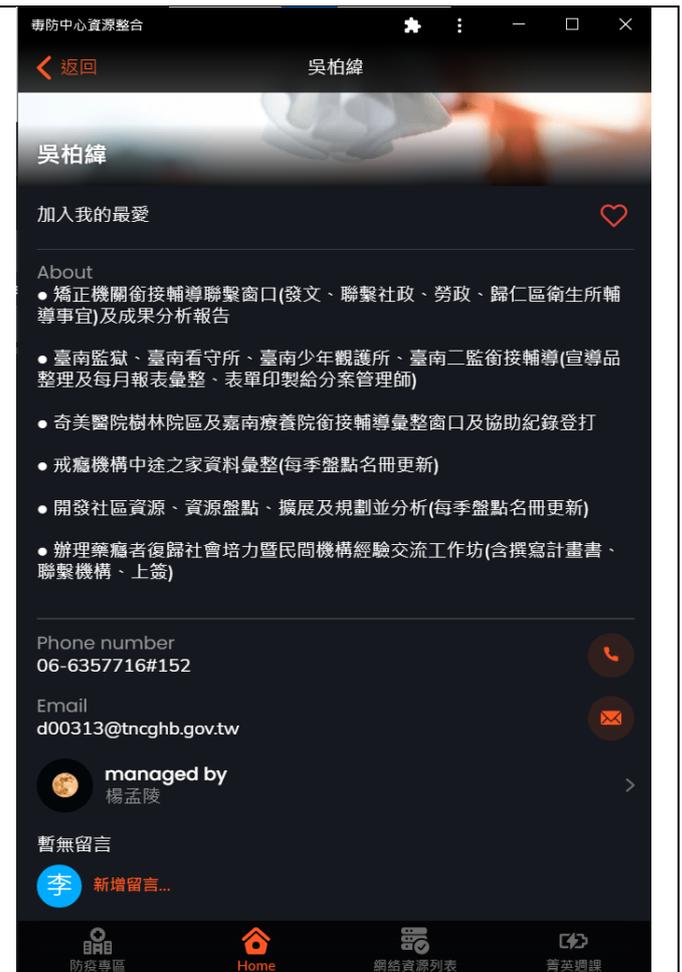


圖8. 幫助新人快速融入職場，了解業務內容。

#### 4. 【自我提升拓展認知邊界】

蒐集不同期刊雜誌有關各國對於藥癮處遇的文章，藉由提供國內外不同文化脈絡、歷史政策、多樣網絡單位的觀點，增廣個管師的內在視野，使其面對藥癮個案多元文化時，能多一點同理彈性，不侷限在自身觀點上，尊重藥癮個案的個別性，不輕易標籤化。(請見圖9)

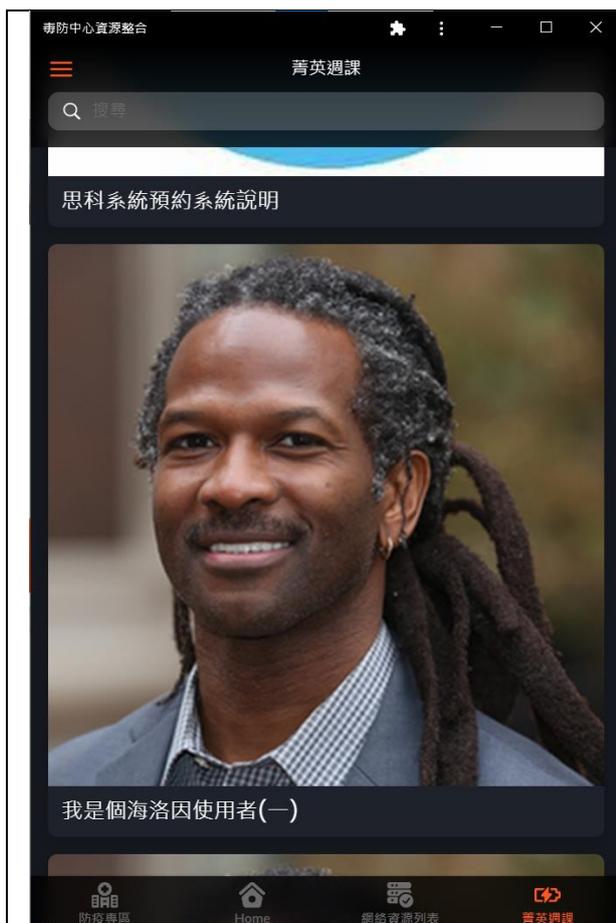


圖9. 分享從國際雜誌或期刊有關藥癮議題不同面向議題，增廣個管師內在視野。



圖10. 隨時掌握中心網絡資源數量及分類。

##### 5. 【隨時掌握中心網絡資源】

隨時掌握中心網絡資源，及掌握整體資源概況。(圖10)

##### 6. 【搜尋關鍵字、分享新網絡資源】

搜尋框輸入關鍵字，即會出現該關鍵字的相關網絡資源。e.g., 個案家突然發生憾事，急需要喪葬補助，可至搜尋欄輸入：「喪葬」，即可找到提供該服務項目之相關民間機構或網絡單位；若助人工作者與某網絡資源或民間機構合作愉快，卻發現 app 裡沒有，可以自行新增該資源內容，分享給大家。(圖11、圖12)



圖11. 輸入關鍵字，找到符合關鍵字相關網絡資源。



圖12. 可自行新增並分享新的網絡資源，減少時間探索。

#### 四、跨機關推動情形

1. 積極推廣相關單位助人社會工作者，如酒癮個管師、心衛社工、自殺關訪員等資源運用工具。
2. 毒防中心結合社政、勞政、民間機構等網絡單位服務多元議題藥癮個案，依個案各需求面向共同處遇，盤點適合資源介入，透過資源平台，達合作效益。

#### 五、所需資源

使用的工具有 Microsoft Excel 試算表及 Glide 軟體。

#### 六、預期效益

1. 提升助人社會工作者轉銜知能，增強藥癮個案之社會復元資本，成為藥癮個案往復歸社會路上之助力。
2. 期待與其他縣市交換網絡資源，成為全國首創整合網絡資源共享資訊平台。

## 七、參考文獻

1. SAMHSA - Substance Abuse and Mental Health Services Administration, <https://www.samhsa.gov/node>
2. 李俊宏(Lee, Chun-Hung ), 陳薇(Chen, Wei ), 郭宇恆(Kuo, Yu-Heng ), 歐陽文貞(Ouyang, Wen-Chen): 物質使用障礙症個案之矩陣治療模式：系統性文獻回顧. 中華心理衛生學刊. 35, 117-143 (2022). [https://doi.org/10.30074/FJMH.202206\\_35\(2\).0002](https://doi.org/10.30074/FJMH.202206_35(2).0002)
3. Laudet, A. B., & White, (2008). Recovery capital as prospective predictor of sustained recovery, life satisfaction, and stress among former poly-substance users. *Subst Use Misuse*, 43(1), 27-54. doi:10.1080/10826080701681473
4. 陳娟瑜: 數位時代建立以實證為導向的毒品防制政策：健全公務資料庫基礎建設.
5. Chen, W.J., Chen, C.-Y., Wu, S.-C., Wu, K.C.-C., Jou, S., Tung, Y.-C., Lu, T.-P.: The impact of Taiwan's implementation of a nationwide harm reduction program in 2006 on the use of various illicit drugs: trend analysis of first-time offenders from 2001 to 2017. *Harm Reduct J.* 18, 117 (2021). <https://doi.org/10.1186/s12954-021-00566-5>
6. 巫梓豪(Wu, Tzu-Hao): 受戒治人出所後轉銜機制之現況與挑戰. 藥物濫用防治. 4, 41-70 (2019). [https://doi.org/10.6645/JSAR.201903\\_4\(1\).3](https://doi.org/10.6645/JSAR.201903_4(1).3)
7. Cloud, W., & Granfield, R. (2008). Conceptualizing recovery capital: expansion of a theoretical construct. *Subst Use Misuse*, 43(12-13), 1971-1986. doi:10.1080/10826080802289762