

讓個案求助的方式多一點吧

涂沛璇
台中榮總 前關懷訪視員
政大社工所

這個暑假利用了暑期實習的機會來到了雪梨實習兩個月，在參與某會議時拿到了雪梨緊急電話表，看見了雪梨關於自殺防治的系統，我搜尋了lifetime以及suicide call back service，這兩個專線在台灣是像張老師、生命線、安心專線的服務，但讓我很意外的是澳洲在自殺防治的服務上還提供了online chat以及video chat。

我認為這項服務在現在的社會是很必須的，首先，自殺本身就是相當汙名，要找個合適且讓人安心談自殺的地方並不是很容易，尤其我們工作的時間跟一般上班族的時間是差不多的，大多上班族接到電話時都在上班，要他們在工作場域談自殺幾乎是不可能的事情，當然，也因此上班族的拒訪率相

當的高；這樣的情況，我相信對於青少年族群也是，他們平日都需上課，下課後回家若要與訪員講電話，還要承受被監護人詢問的壓力，雖然有折衷方法是到學校訪視，但畢竟還是會影響到上課時間；再者，我相信網路會談也可以增加受訪率，有些個案常以家裡很亂或是安全的議題來婉拒自關員的到宅訪視，其實也不是不能理解，突然要讓一個陌生人到家裡來，怎麼看都不是一件安全的事，網路會談能看到個案的面貌，又可以節省訪員交通的時間，是個電訪與家訪問折衷的好選項。

但以目前台灣的自關員手上的工具來看，能夠找到公務手機發個簡訊給個案就已經很不錯了，未來是否能夠更加數位化，發展線上文字諮詢以及視訊訪案是個不錯的方向，其次，關於自關員的上班時間是否能夠再做調整，如延後上班時間，服務到更多的自殺個案，也是個可採取的方向。