



第九屆兩岸四地 2017.9.3~5
菸害防制交流研討會
The 9th Cross-Strait Conference on Tobacco Control

衛生福利部 國民健康署
戒菸專線服務中心簡介

0800-63-63-63

張佳雯 主任 2017.09

本報告經費來自菸品健康捐

台灣菸害防制與戒菸治療推動的歷程

成立戒菸專線經費來源

1987 1990 1997 2000 2001 2002 2005 2006 2007 2009 2010 2012~

洋菸開放進口

不吸菸運動推廣三年計畫

台灣地區菸害防制五年計畫

九月菸害防制法實施

菸酒稅法立法

菸酒管理法立法

菸害防制方案建議書

台灣加入WTO

開徵菸品健康福利捐

全國菸害防制策略會議

調整菸品健康福利捐

菸害防制法修正通過

菸害防制新法上路

推動戒菸共同照護網

試辦二代戒菸治療計畫

不吸菸常保身體健康！
國民健康局戒菸專線關心您！
隨時隨地，戒菸專線
0800-63-63-63 免費電話
專業人士幫助爸爸媽媽不再吸菸！

成立緣起與願景

成立緣起

- 增強戒菸者的戒菸動機，以降低國人的吸菸率
- 協助有意願戒菸者成功戒菸
- 開創亞洲第一個電話戒菸諮詢中心
- 由『財團法人-張老師基金會』承辦，92至今共營運15年，期望運用『張老師』48年的電話輔導經驗，提供戒菸者全人協助。

願景

- 創造自主性的身心健康生活



專線服務方式及時間

+ 免付費戒菸諮詢專線：0800-63-63-63

+ 行政電話：02-2886-6363

+ 中心傳真：02-2886-7373



+ 服務時間：週一至週六早上9點至晚上9點

+ 地址：台北市士林區中山北路4段16號

（劍潭青年活動中心）

+ 中心網站：www.tsh.org.tw



Menu

最新消息



專線成果分享



戒菸新知



戒菸 Q&A



戒菸看這裡



好站連結



戒菸專線

0800636363

戒菸有靠山
戒菸問題，歡迎來電!!

二代戒菸 補助升級



戒菸請洽

0800-63-63-63



衛生福利部 國民健康署 關心您

廣告

最新消息

更多消息

- ▶ 2013-12-06 | (英) 煙草40%的致癌成因中，菸草政府的機率名列第一
- ▶ 2013-11-04 | 吸菸對臉部的改變：以雙眼皮為例
- ▶ 2013-10-24 | 調味菸品上癮 防癌協會呼籲業者
- ▶ 2013-10-23 | 福主公醫院：健康樂活戒菸班(金盞光胸肺部節檢乙次)
- ▶ 2013-10-21 | 來自芬蘭的提醒：吸菸對兩性的健康危害
- ▶ 2013-10-21 | 台北市衛生局：台北市使用戒菸專線尋求戒菸的人數，突破1萬4...



戒菸電影院

轉介同意書下載

各縣市服務成果



最新文宣品



訂閱
電子報

無障礙
AAAccessibility

專線的使命

- 貫徹政府菸害防制政策，提供需求者免付費戒菸專線服務
- 落實戒菸專線個案管理服務
- 建構戒菸專線資源網絡、專業人力資源及轉介平台
- 提供最佳戒菸專線資訊及諮詢服務

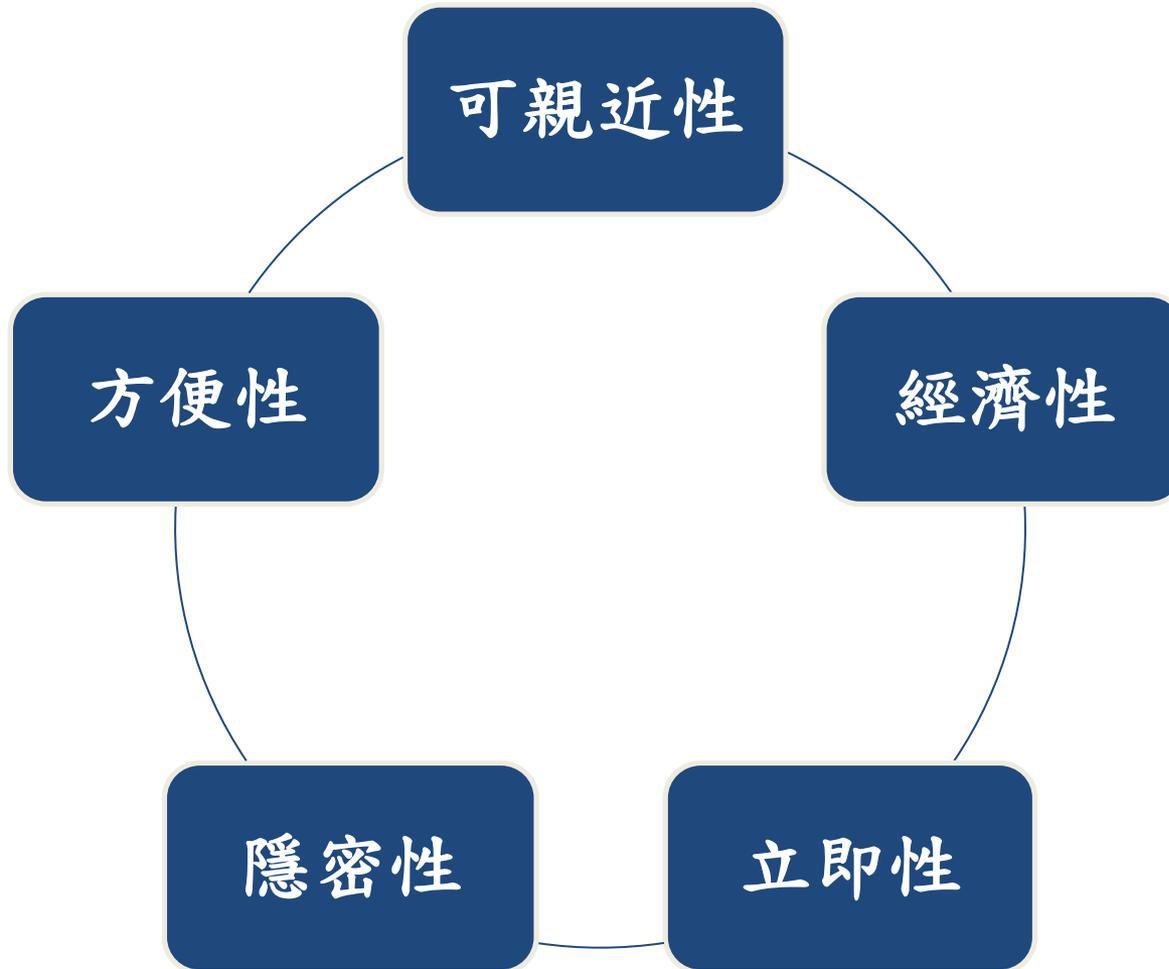


吸菸有害健康

戒菸專線0800-636363



戒菸專線的服務優勢



專線服務特色



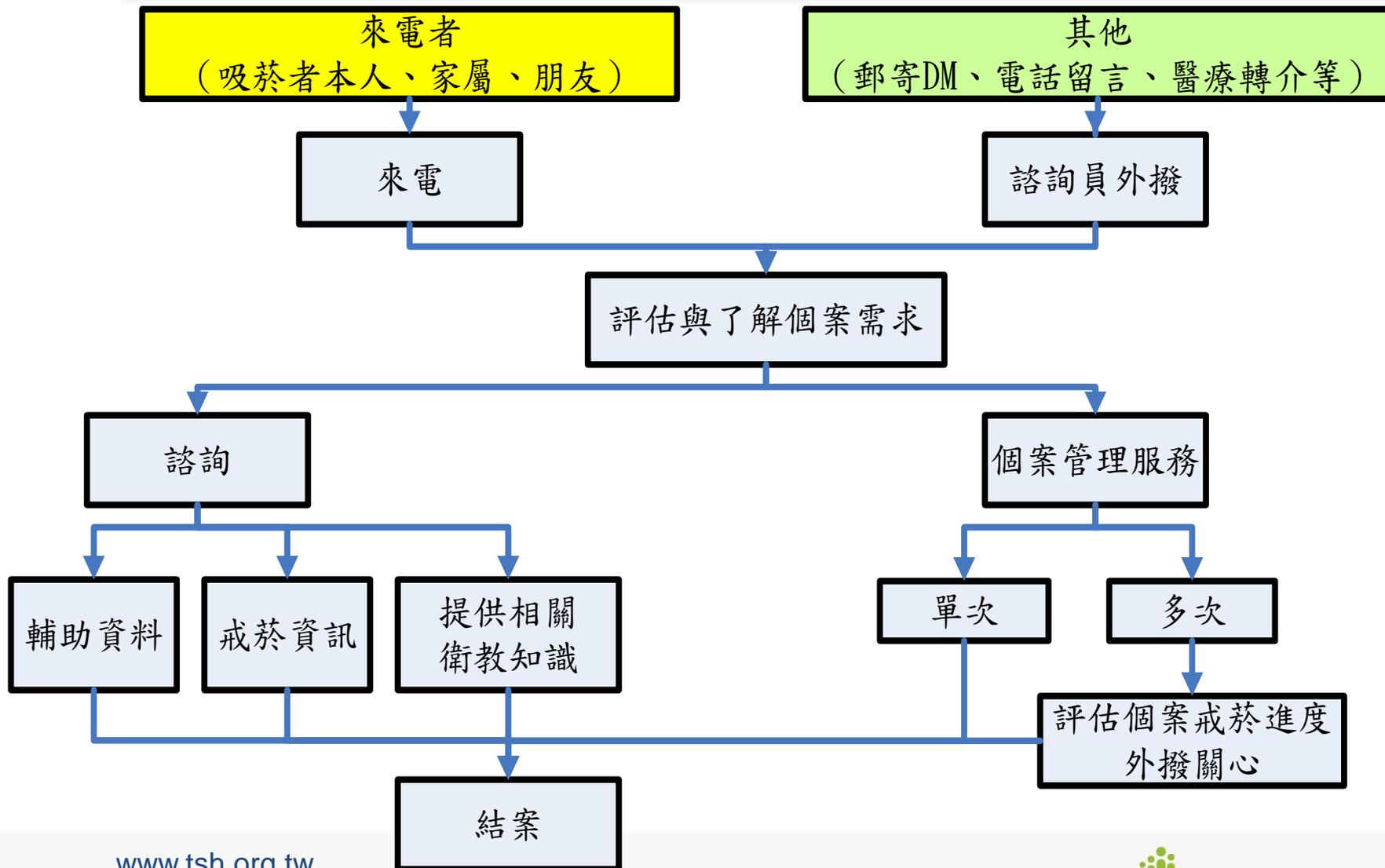
重視研
究評估
工作

運用資
訊化系
統

運用專
業諮商
人員

跨國性
合作

專線服務流程



專線提供的服務內容



戒菸資訊與策略的諮詢服務

(免費提供戒菸衛教資料)



網路戒菸的便捷服務

(skype : 0800-63-63-63及e-mail : tsh_service@tsh.org.tw)



衛生福利部國民健康署特約

結合醫療單位的全人服務

電話諮詢服務過程中，評估民眾菸癮程度，若戒菸者需要相關醫療服務，專線將會提供民眾就近可看診之醫院診所資訊，獲得戒菸替代藥物治療服務



持續關心的追蹤服務

諮詢服務結束後，仍持續追蹤戒菸者情況，以確保戒菸者能持續穩定戒菸的習慣

專線服務經驗~歷年專線服務人數

年度	諮詢服務量		個案管理(諮詢)量		
	人數	人次	人數(單次)	人數(多次)	人次
2003	23,227	23,719	9,315	無	9,315
2004	28,146	47,218	12,144	無	16,989
2005	34,148	67,712	8,119	無	13,319
2006	43,748	69,246	9,295	無	14,321
2007	29,265	55,581	14,238	無	15,157
2008	13,284	76,800	6,685	3,081	12,280
2009	11,412	83,839	7,440	3,903	15,000
2010	19,836	89,808	8,687	5,212	18,701
2011	14,571	98,486	10,086	5,169	24,573
2012	14,188	98,237	10,143	5,218	26,404
2013	17,074	101,834	10,360	5,303	26,400
2014	15,387	104,436	10,032	5,129	27,077
2015	13,851	90,632	10,121	5,298	22,937
2016	13,185	77,968	10,105	5,259	29,654
總計	291,322	1,085,516	136,770	43,572	277,674

專線服務經驗~人員訓練

督導訓練



講座



臺安醫院
戒菸門診見習



個案研討



工作坊



菸害防制機
構參訪



個別督導



每月側聽諮
詢服務品質

專線服務經驗~外部資源結合



2014.
大專院校菸
害防制講習



2014.
用藥安全路藥
師來照護活動



2016.
臺南市衛生局世界
無菸日活動

2015.
職場戒菸班



2015.
結合醫院辦理菸害防
制活動推廣專線服務



2016.
高雄榮民總醫院及越南
醫療團參訪



2016.
支援戒菸衛教師人員
訓練課程



2015.
「戒菸，打電話嘛一通」
記者會



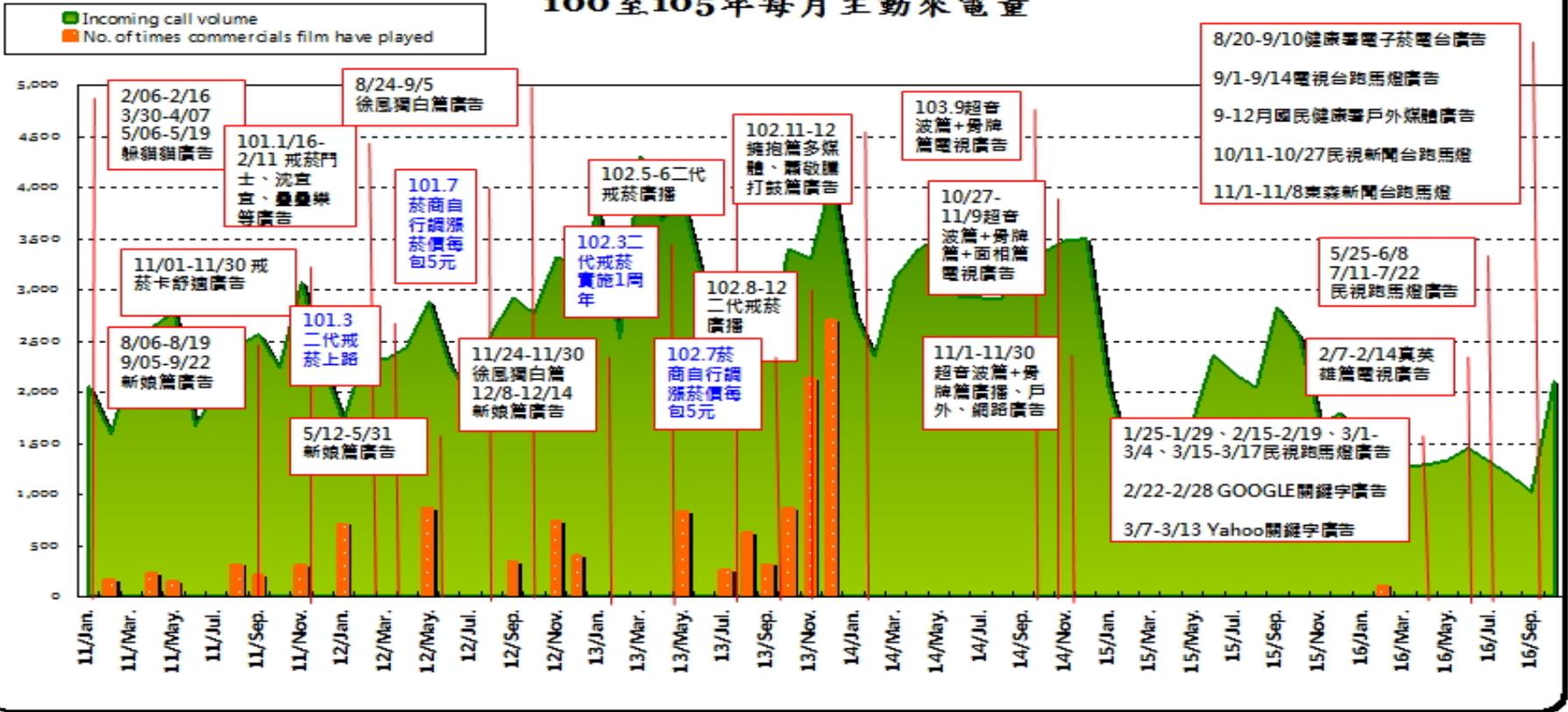
2014.
北市衛生局無菸公
園記者會

專線服務經驗~品質管理

服務指標	CDC 建議 指標	HPA 合約指標 (100~102)	HPA 合約指標 (103~104)	HPA 合約指標 (105)	臺灣戒菸專線服務中心					
					100年 (2011)	101年 (2012)	102年 (2013)	103年 (2014)	104年 (2015)	105年 (2016)
每日接通率	90%- 95%	90%	90%	90%	93.92%	94.66%	92.61%	95.36%	95.22%	94.26%
20秒內接通率		95%	95%	90%	97.06%	97.08%	97.89%	97.18%	97.12%	97.63%
留言24小時內 回電率	100 %	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
48小時手冊及相關 資料寄發率		100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%	100%
民眾要求立即諮商 率（個案立即管理 服務率）	50%	95%	95%	95%	99.54%	99.74%	99.98%	100%	99.91%	99.99%
專線使用率		75%	75%	35%	77.38%	78.04%	78.61%	76.28%	78.28%	36.12%
實際接受諮商率		50%	50%	-	69.22%	71.49%	59.38%	65.09%	72.70%	NA
人員資訊安全度		92%	92%	92%	97.20%	97.07%	97.51%	98.31%	97.46%	100%
人員年度考核平均 成績		80分	80分	80分	86.76分	87.26分	86.57分	85.51%	86.74%	80.98
民眾滿意度		90%	90%	90%	95.10%	92.32%	90.69%	90%	94.32%	92.20%
6個月點戒斷率		30.08%	32.00%	32.00%	35.66%	39.46%	39.47%	38.71%	41.35%	37.80%

專線服務經驗~來電及行銷

100至105年每月主動來電量



市話4條+手機2條

市話4條+手機3條



專線服務經驗~國際研討會

亞太戒菸專線工作坊

全體參與2011南
韓舉辦之亞太戒
菸專線工作坊合
影



本專線由許珮婷諮商員及
張佳雯主任負責報告台灣
戒菸專線服務狀態



亞太戒菸專線工作坊召開亞
太地區MDS會議，各國討
論並制定一致性之資料庫



全體參與2015上海舉辦之
亞太戒菸專線工作坊合影



2013亞太戒菸專線工作坊參觀
泰國戒菸專線



全體參與2013泰國舉辦之亞
太戒菸專線工作坊合影



2015亞太戒菸專線工作坊參觀
上海衛生熱線12320

專線服務經驗~國際研討會

2009~2016兩岸四地菸害防制交流研討會

2016.澳門8th



「第八屆海峽兩岸暨港澳地區菸害防制交流研討會」，戒菸專線服務中心發表「以生理心理社會模式探討不同性別戒菸者之戒菸困難」主題報告，以生理心理社會模式來探討不同性別戒菸者其戒菸歷程中的困難因子，以作為未來不同性別戒菸服務工作之參考。

2012.中國南京6th



戒菸專線服務中心諮商組組長蘇庭進在本會發表「經菸盒或電視媒體知悉戒菸專線之來電族群差異性分析」一篇，探討吸菸者藉由菸盒或電視媒體管道，而得知戒菸專線服務中心電話之訊息是否有樣本的區隔性，以作為專線媒體行銷的參考。

2014.香港7th



「第七屆兩岸四地菸害防制交流研討會」，戒菸專線服務中心發表「戒菸團體與電話戒菸諮詢介入對青少年戒菸成效之初探」主題報告的海報展示及參觀香港赤柱東頭懲教所。

2010.澳門4th



2011.台灣5th

戒菸專線服務中心行政組組長吳俐儀在本會發表「鼓勵青少年利用戒菸資源-台灣戒菸專線網路行銷計畫」一篇，分享以青少年參與圖文作品創作的相關研究調查報告。



「第四屆兩岸四地菸害防制交流研討會」，大會授獎給台灣戒菸專線服務中心張佳雯主任致謝，並報告「台灣地區戒菸專線服務中心整合行銷計畫其前、後知名度調查—以中國文化大學為例」。

2009.香港3rd



「第三屆兩岸四地菸害防制交流研討會」，本專線獲選poster報告「行動電話簡訊對於戒菸個案之影響」，並由張佳雯主任代表出席會議。

戒菸專線的夥伴關係



董氏基金會



戒菸門診
醫院戒菸班



各縣市衛生局及
社區戒菸服務



戒菸專線服務中心



社區藥局



校園戒菸行動