

## 心理健康與社區援助響應參與團隊 CARE（下）

駐波士頓辦事處教育組

目前，劍橋市的 CARE 團隊成員都擁有豐富的社工和急救員背景，甚至有人擁有碩士學位。該團隊希望再增加兩名急救人員和一名臨床專業者。

當 CARE 團隊計畫正式啟動運行後，911 電話調度員在接到某些類型的非暴力事件報案電話後—包括健康檢查、投訴遊蕩、或是有關心理健康狀態不佳的擔憂，將會轉接給 CARE 團隊而不是由警員前往處理。

該團隊的負責人伊莉莎白·絲琵蔓（Elizabeth Speakman）指出，在劍橋市與其警員工會之間的談判結束前，他們還不能處理這些事情。（到目前為止，該團隊目前只能協助處理撿拾廢棄針頭的請求，以前這是消防部門的任務。）

儘管如此，目前仍有臨時性的計畫正在運作著，CARE 團隊將回應 10 個呼叫代碼，但有一些重要的除外事項。例如這個團隊可以處理關於心理健康的事件，但若涉及其中的人攜帶武器則不適用。又或者是，團隊會在某人去世時提醒其家人某人已經過世，但若這牽涉凶殺案件的調查，團隊就不會聯繫其家人。還有，該團隊可以處理漫無目的的遊蕩者，但不能處理闖空門的人。

警察局長艾蘿在其聲明中陳述：「能夠回應某些電話的合作夥伴將在許多層面上協助我們，包括加強我們與社區中最弱勢的群體建立聯繫。」

而 CARE 團隊的成員也認為他們與警察共生互助。傑弗瑞·艾爾加（Jeffrey Alger）在加入團隊之前是劍橋的緊急救護員（EMT），他認為「我們正試圖擺脫‘我們’或‘他們’這種認知，畢竟警員也可能打電話給我們，請我們協助他們案件電話中關於心理健康議題的部分。」

絲琵蔓說，CARE 團隊成員將與警方協合作，並攜帶劍橋市所配發具備有緊急按鈕的無線通話設備，如果團隊成員置身險境，可以立刻聯繫警員，她說「CARE 團隊從來都沒有取代警員或消滅員警的意

圖。我不認為社區必須在警員或心理健康臨床團隊之間做出選擇。這其實只是希望理解個案所面臨的挑戰是什麼，以及如何確保我們能夠為他們提供正確的回應。」

### 嶄新的城市治理伴隨的疑問

CARE 團隊計畫如此獨立運作的方式，在其他城市的替代回應者計畫（alternative responder program）中非常少見。

瓊·賓霓（June Binney）是要求麻州應在執行警務時採取更好的心理健康對策的倡議者，她認為「這是最前線的議題，我們對於第一線人員的要求過多，卻對於真正可以提供心理健康與藥物使用者的支持系統要求得不夠，這樣我們將無法回應置身險境者的真正需求。」

然而部分與警方合作的專家對這種嶄新的方案表示懷疑，因為 911 的電話根本無法預測。「顧名思義，911 這種電話本身就是混亂、高壓、極度不穩定的」艾瑞克·皮薩（Eric Piza）指出「打電話進來求救的人可能難以傳達足夠的訊息，讓電話調度員準確識別這是心理健康相關問題的來電。」

不過絲琵蔓表示，相關研究顯示其他城市的替代回應者計畫幾乎不需要支援。現階段，她希望能與弱勢社區成員多多見面交流，這將使回應通話時更加安全。

### 目前工作範疇仍然有限

上個月，在麻薩諸塞大道的公車站前有一小群人正在喝酒，其中一名男子站起來卻沒有站穩，摔倒在人行道上。艾爾加和具有緊急救護員資格的 CARE 團隊成員狄米崔·維吉兒（Dimitri Virgile）趕到他身邊，他看起來茫茫然，彷彿有受傷。維吉兒請另一名團隊成員撥打 911，幾分鐘後，他被送上救護車。

現在，CARE 團隊沒有辦法做任何即時的處理，甚至也不能跟進。但未來或許可以跟進處理。艾爾加說：「如果我真的能再見到他，而他也願意，那麼我們就可以好好談談。」

撰稿人/譯稿人：Spencer Buell／蕭媽

資料來源：The Boston Globe（2024.6.3）。

[https://www.bostonglobe.com/2024/06/03/metro/cambridge-911-social-workers/?p1=BGSearch\\_Advanced\\_Results](https://www.bostonglobe.com/2024/06/03/metro/cambridge-911-social-workers/?p1=BGSearch_Advanced_Results)

