



درباره اورژانس اجتماعی که هنگام افزایش تنش ها و بحران های خانوادگی می توان به آن مراجعه کرد يك، دو، سه، سلام!

این روزها در خیابان سر که می چرخانی، این آمبولانس های سفید رنگ اورژانس اجتماعی است که با نورهای آبی رنگشان، در خیابان ها می رانند. نه این که گشت های اورژانس پیش از این هم وجود نداشته است، اما این روزها، انگار بیشتر از قبل، مورد استفاده قرار می گیرند یا وجودشان احساس می شود. در روزهای کرونایی و قرنطینه خانگی و به خاطر پیامک وزرات بهداشت توجه مردم بیش از پیش به این ماجرا جلب شد و به نظر رسید که استفاده از این خدمات اجتماعی رایگان بیشتر از قبل هم شده است. اتفاقی که کارشناسان بهزیستی و مؤسس اورژانس اجتماعی هم آن را تایید می کنند. اما اورژانس اجتماعی هنوز هم برای خیلی ها غریبه است و نمی دانند کی و در چه صورتی می توانند از آن استفاده کنند.

لیلا شوقی

خبرنگار

چهار بخش اورژانسی

قبل از سال ۷۸، اگر دختری از خانه فرار می کرد، سرنوشت ناگواری در انتظارش بود. بعد از فرار از خانه، رفتن به پاسگاه و گذراندن شب در بازداشتگاه و تشکیل پرونده به مراجع قضایی مراحل بود که باید از سر می گذراند. بعد از این و با رسیدگی به پرونده اش و گذراندن پروسه طولانی در مراجع قضایی به مراکز مددکاری و بهزیستی ارجاع داده می شد. اما آیا جامعه و خانواده، آغوششان را برای کسی که این پروسه طولانی را در بازداشتگاه و مراکز قضایی گذرانده است، باز می کنند؟ در بسیاری از مواقع این جواب منفی است. شاید به خاطر همین است که ۲۱ سال پیش، اورژانسی با نام اورژانس خدمات اجتماعی راه اندازی شد. کار آنها دادن خدمات اجتماعی مشاوره ای و خدماتی است که پروسه انتظامی و قضایی را کوتاه کرده و از بسیاری از بروکراسی اداری کاسته است. این اورژانس در واقع رابط بین بحران، جامعه و خانواده است. اورژانس خدمات اجتماعی در قالب چهار بخش مداخله بحران های فردی، خانوادگی و اجتماعی به نام مرکز اورژانس اجتماعی، خط تلفن اورژانس اجتماعی یعنی ۱۲۳، تیم سیار اورژانس اجتماعی با نام خدمات اجتماعی سیار و پایگاه اورژانس اجتماعی کار خودش را شروع کرد. يك بسته کامل که همه خدمات اجتماعی را يك جا ارائه می دهد. خدمات اورژانس اجتماعی بر سه اصل تخصصی بودن، به موقع بودن و در دسترس بودن تکیه کرده است. خدماتی که ۲۴ ساعته، رایگان و برای همه است. اما این همه ماجرا نیست. خدمات سیار در محل های بحران زده و ارائه راهکارهایی در امر سیاست گذاری هم بخش دیگری از کار آنهاست.

خدمات برای همه

هر کسی می تواند از اورژانس خدمات اجتماعی استفاده کند. فرقی ندارد که کودک، سالمند، زن یا مرد باشد. هرچند که به طور خاص هم گروه هایی از جامعه هستند که بیشتر از همه از خدمات این اورژانس استفاده می کنند:

- زوجین متقاضی طلاق و افرادی که اختلاف خانوادگی حاد دارند
- زنان و دختران در معرض آسیب اجتماعی
- افرادی که قصد خودکشی دارند یا اقدام به خودکشی کرده اند
- کودکان خیابانی و کار
- همسران آزار دیده
- کودکان آزار دیده
- مبتلایان به اختلال هویت جنسی

- دختران و پسران فراری از منزل
- سالمندان و معلولان آزار دیده
- معتادان و افراد بی خانمان
- بیماران روانی مزمن
- سایر افراد در کلیه سنین که در شرایط بحرانی ویژه قرار دارند

درواقع خدمات اورژانسی برای کنترل و کاهش بحران های فردی، خانوادگی و اجتماعی، ارتقای توانمندی های افراد در معرض آسیب و آسیب دیده برای مقابله با مسائل اجتماعی در شرایط بحرانی است. این مجموعه ارائه خدمات تخصصی و به موقع، ایجاد زمینه مشارکت مردم و سازمان های غیردولتی، پیشگیری از جرم و کاهش مراجعه به مراکز قضایی را در دستور کار دارد.

کرونا و خدمات اورژانس اجتماعی

ویروس کرونا به برخی از خانواده ها نشان داد که هنوز بلد نیستند با هم حرف بزنند، همدلی کنند و نیازهای اولیه هم را رفع کنند. این کمبودها با وجود قرنطینه و این همه روز در کنار هم ماندن بیشتر از قبل خودش را نشان داد.

در روزهایی که تنش های بین زوجین، فرزندان و اعضای خانواده به اوج خود رسیده بود، پیام های مشاوره ای خدمات اورژانس اجتماعی هم روی صفحه گوشی ها پدیدار شد.

به خاطر همین بود که توجه ها، مراجعات و تماس های خدماتی اورژانس اجتماعی هم افزایش پیدا کرد. با وجود این که تماس ها در روزهای کرونایی زیاد شده، اما کارشناسان خدمات اورژانس اجتماعی می گویند که باید به پساکرونا هم توجه کرد و برای آن برنامه داشت.

