

سازمان بهزیستی کشور  
معاونت امور اجتماعی  
دفتر امور آسیب دیدگان اجتماعی  
برنامه اورژانس اجتماعی

دستور العمل اجرایی  
خط تلفن اورژانس  
اجتماعی (۱۲۳)

شهریور ۱۳۸۸

## فهرست مطالب

- مقدمه ۳
- ضرورت اجرا ۳
- جایگاه موضوع در قوانین ۴
- اهداف ۵
- گروه های هدف ۵
- تعاریف مفاهیم ۶
- نیروی انسانی ۸
- فضای فیزیکی و تجهیزات مورد نیاز ۹
- اقدامات اجرایی ۱۰
  - الف- پذیرش
  - ب- خدمات
  - ج- سایر اقدامات
- سایر نکات ۱۲
- مستند سازی ۱۳
- نظارت و ارزشیابی ۱۳
- منابع مالی ۱۳
- شرح وظایف کارشناس خط ۱۴
- فرم پذیرش ۱۶
- فلوچارت ۱۹

## مقدمه :

در جوامع مختلف با هدف پاسخگویی به نیازها و مشکلات آحاد جامعه راهکارها و برنامه های متعدد تدوین شده و از روش های مختلف برای رسیدن به هدف مذکور بهره گرفته می شود، که با گذشت زمان این برنامه ها و روش ها متنوع و پیشرفته تر شده است . جامعه مانیز از این قاعده مثنی نبوده و نخواهد بود. بررسی ها نشان می دهد که در گذشته ارائه خدمات به مردم فقط از طریق مراجعه افراد به مراکز و مؤسسات میسر بوده که این شرایط موجب تاخیر و یا کندی در ارائه و دریافت خدمات می شده است. اما امروزه سازمان بهزیستی با بهره گیری از تکنولوژی و با هدف تسهیل در معرفی و ارائه خدمات به گروههای هدف و در دسترس قرار دادن امکانات و خدمات به آنها در پی آن است تا در کوتاه ترین زمان و به بهترین شکل خدمات خود را به مردم و گروههای هدف سازمان معرفی و ارائه نماید و مداخلات خود را از مرکز محوری به جامعه محوری تغییر داده و از نظام خدمات اجتماعی پویا استفاده کند . این ضرورت از آنجا ناشی می شود که مسایل و آسیبهای اجتماعی رشد روزافزونی در جامعه داشته ، بطوری که مراکز و فعالیتهای موجود پاسخگوی نیازها نبوده اند.

در همین راستا دفتر امور آسیب دیدگان اجتماعی از سال ۱۳۸۳ اقدام به راه اندازی خط تلفن اورژانس اجتماعی با شماره سه رقمی بسیار آسان که فراگیری آنها برای همه مردم به آسانی میسر است ( خط ۱۲۳ یا خط یک ، دو ، سه) نموده است . که در ابتدا با موضوع انجام مداخلات برای موارد کودک آزاری آغاز به کار کرد. در سالهای اخیر با توجه به حمایت های خاص سازمان بهزیستی و امکانات و تجهیزات فراهم شده تمامی مراکز استانهای کشور (۳۰ استان) تحت پوشش این خط قرار دارند و این فعالیت از حوزه خاص کودک آزاری فراتر رفته و سایر گروههای در معرض آسیب و آسیب دیده اجتماعی را نیز شامل می شود. ضمن اینکه سایر گروههای هدف بهزیستی که در شرایط اورژانسی باشد را نیز در بر خواهد گرفت.

## ضرورت اجرا :

با عنایت به اهمیتی که نظام جمهوری اسلامی ایران برای کنترل و کاهش آسیب های اجتماعی و جرایم قایل است و با توجه به وظایف سازمان بهزیستی کشور در خصوص لزوم حمایت از افراد در معرض آسیب اجتماعی از قبیل: کودک آزاری، همسر آزاری، دختران فراری ، کودکان خیابانی، خانواده های در معرض طلاق، خودکشی و... ضرورت راه اندازی خط سه رقمی تلفن اورژانس اجتماعی به منظور دستیابی آسان و سریع برای افراد گروه های هدف آشکار گردید. لذا دفتر امور آسیب دیدگان اجتماعی سازمان بهزیستی کشور بر آن شد تا با حمایت و تعامل با وزارت ارتباطات و فن آوری اطلاعات، نیروی انتظامی کشور، وزارت کشور ، قوه قضاییه و دیگر ارگانهای مربوطه ، نسبت به راه اندازی خط تلفن اورژانس اجتماعی اقدام نماید تا بتواند قدمی موثر در جهت توانمندسازی افشار در معرض آسیب و آسیب دیده اجتماعی بردارد.

## جایگاه موضوع در قوانین :

به موضوع آسیب‌های اجتماعی در قوانین مختلف بطور مستقیم و غیر مستقیم توجه شده که در ذیل به برخی از آنها اشاره می‌شود:

### قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران :

در قانون اساسی به موضوع آسیب‌های اجتماعی توجه شده که در ذیل به برخی از اصول آن اشاره می‌شود:  
اصل دهم:

از آنجا که خانواده و احد بنیادی جامعه اسلامی است، همه قوانین و مقررات و برنامه‌ریزی‌های مربوط باید در جهت آسان کردن تشکیل خانواده، پاسداری از قداست آن و استقرار روابط خانوادگی برپایه حقوق و اخلاق اسلامی باشد.

#### اصل بیست و یکم:

دولت موظف است حقوق زن را در تمام جهات با رعایت موازین اسلامی تضمین نماید و امور زیر را انجام دهد:

- ایجاد زمینه‌های مساعد برای رشد شخصیت زن و احیای حقوق مادی و معنوی او
- حمایت مادران، به خصوص در دوران بارداری و حضانت فرزند و حمایت از کودکان بی سرپرست.
- ایجاد دادگاه صالح برای حفظ کیان و بقای خانواده.
- ایجاد بیمه خاص بیوه گان و زنان سالخورده و بی سرپرست.
- اعطای قیمومت فرزندان به مادران شایسته در جهت غبطه آنها در صورت نبودن ولی شرعی.

#### اصل بیست و نهم:

برخورداری از تامین اجتماعی از نظر بازنشستگی، بیکاری، پیری، از کارافتادگی، بی سرپرستی، در راه ماندگی، حوادث، سوانح و نیاز به خدمات بهداشتی و درمانی و مراقبت‌های پزشکی به صورت بیمه و غیره حقی است همگانی.

دولت مکلف است طبق قوانین از محل درآمدهای عمومی و درآمدهای حامل از مشارکت مردم، خدمات و حمایت‌های مالی فوق را برای یک یک افراد کشور تامین کنند.

#### لایحه قانونی راجع به تشکیل سازمان بهزیستی کشور :

در جهت تحقق مفاد اصول ۲۱ و ۲۹ قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران و به منظور تامین موجبات برنامه ریزی هماهنگی، نظارت و ارزشیابی و تهیه هنجارها و استانداردهای خدماتی و توسعه دامنه اجرای برنامه‌های بهزیستی در زمینه حمایت از خانواده‌های بی سرپرست و نیازمند ارائه خدمات مختلف به کودکان و تدارک امکانات پیشگیری و توان بخشی حرفه‌ای و اجتماعی معلولین جسمی و روانی و تجدید تربیت منحرفین اجتماعی و حمایت و نگهداری از کودکان و اطفال بی سرپرست و معلولین غیر قابل توانبخشی و سالمندان و آموزش نیروی انسانی خدمات بهزیستی و توانبخشی و تامین موجبات تشویق، جلب مشارکت و فعالیت گروه‌های داوطلب و مؤسسات غیر دولتی سازمان بهزیستی کشور تشکیل می‌شود.

## قانون ساختار نظام جامع رفاه و تامین اجتماعی:

در برخی از مواد و تبصره های این قانون نیز به موضوع آسیب های اجتماعی توجه شده است که عبارتند از :  
ماده ۱: در اجرای اصل بیست و نهم و همچنین بندهای دو و چهار اصل بیست و یکم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران و در جهت انسجام کلان سیاست های رفاهی که به منظور توسعه عدالت اجتماعی و برای حمایت از همه افراد کشور در برابر رویدادهای اجتماعی، اقتصادی، طبیعی و پیامدهای آن نظام جامع تامین اجتماعی با رعایت شرایط و مفاد این قانون و از جمله برای امور زیر برقرار می گردد:  
بند "د" : در راه ماندگی، بی سرپرستی و آسیب های اجتماعی.

ماده ۴: بند "ب" : هماهنگی بخش های مختلف دولت در راستای پیشگیری از آسیب های اجتماعی.  
بند "ی" : تامین خدمات پیشگیری از بروز یا تشدید معلولیتها و آسیب های اجتماعی در گروه های هدف و تحت پوشش قرارداد آنها در سه سطح پیشگیری، درمان و توانبخشی.  
ماده ۹ : بند "د" : سیاست پیشگیری: اعمال این سیاست شامل هر سه حوزه بیمه ای حمایتی، امدادی می باشد و مطابق آن بر ضرورت هماهنگی با سایر دستگاه های موثر تاکید می شود به نحوی که تلاش برای پیشگیری از ظهور یا گسترش انحرافات و مشکلات اجتماعی به عنوان یک سیاست هماهنگی فرابخشی مبنای عمل قرار گیرد.

اهداف :

هدف کلی :

کنترل و کاهش آسیب های اجتماعی .

اهداف جزئی:

- ۱ -- مداخله تخصصی موثر به منظور جلوگیری از تشدید بحران و آسیب های اجتماعی و کاهش صدمات بر افراد در معرض آسیب و آسیب دیده اجتماعی.
  - ۲- تسهیل دسترسی مردم به خدمات سازمان بهزیستی در حوزه آسیب های اجتماعی
  - ۳ - تحلیل نسبت به آسیب های اجتماعی.
  - ۴- ارائه راهنمایی های لازم در خصوص فعالیتهای سازمان بهزیستی
- گروه های هدف :

- گروه های هدف این فعالیت عبارتند از:
- کودکان آزار دیده
- همسران آزار دیده
- افرادی که قصد خودکشی دارند یا اقدام به خودکشی کرده اند
- کودکان خیابانی و کار

- دختران و پسران فراری از منزل
- زنان و دختران در معرض آسیب اجتماعی یا آسیب دیده اجتماعی
- زوجین متقاضی طلاق و افراد دارای اختلاف خانوادگی حاد
- مبتلایان به اختلال هویت جنسی
- سایر افرادی که در شرایط بحرانی قرار دارند

تعاریف مفاهیم :

#### برنامه اورژانس اجتماعی :

این برنامه تلفیقی از چهار فعالیت : مداخله در بحران ، فردی ، خانوادگی و اجتماعی ( مرکز اورژانس اجتماعی)، خط تلفن اورژانس اجتماعی (۱۲۳) ، تیم سیار اورژانس اجتماعی ( خدمات اجتماعی سیار)، پایگاه خدمات اجتماعی می باشد که هر کدام دستورالعمل مستقل دارند. در این برنامه ویژگی مهم ارائه خدمات اجتماعی یعنی : "تخصصی بودن" ، "بموقع بودن" و "در دسترس بودن" مدنظر قرار گرفته است تا از این طریق ارائه خدمات اجتماعی به مردم در سازمان بهزیستی کشور "محدود به زمان و مکان" نگردد و "رویکرد فعال" جایگزین رویکرد غیر فعال شود.

#### مداخله در بحران:

به سلسله اقدامات تخصصی اطلاق می گردد که افراد ، خانواده ها و یا گروهها را در استفاده از مکانیسم های تطابقی حل بحران یاری می کند تا بتواند برای حل موفقیت آمیز بحران ، توانایی و مهارت سازگاری با محیط را افزایش دهند.

#### خط تلفن اورژانس اجتماعی:

یک خط تلفن ۳ رقمی است که به صورت شبانه روزی به گروههای هدف خدمات تخصصی ارائه می نماید.(با اولویت دادن به موارد کودک آزاری و همسر آزاری )

## کودک آزاری:

هر گونه آسیب جسمی ، فکری ، جنسی ، سوء استفاده ، بی توجهی و بد رفتاری با کودکان زیر سنین ۱۸ سال، توسط فردی که حضانت و سرپرستی کودک را به عهده دارد و یا توسط یک فرد بزرگتر که این فرد می تواند در کانون خانواده یا خارج از کانون خانوادا باشد.

## همسر آزاری:

به بد رفتاری با همسر شامل سوء رفتار و آزار(جسمی، جنسی، روانی و سهل انگاری) و کلیه اعمالی که برای رشد و سلامت وی مضر است را همسر آزاری می گویند، که معمولا این سوء رفتارها توسط شوهر علیه زن صورت می گیرد تا بالعکس.

## زنان آسیب دیده اجتماعی:

به آن دسته از زنانی که به نوعی دچار آسیب شده و شرایط بازگشت به خانواده را نداشته و از زنان ویژه ( تن فروش ) مستثنی هستند ، اطلاق میشود.

## دختران فراری یا در معرض آسیب:

به آن دسته از دخترانی که به دلایل عدیده از خانواده منفک و در اجتماع سرگردان بوده و رغبتی برای بازگشت به خانواده را ندارند.

## افراد در معرض آسیب اجتماعی:

به افرادی اطلاق می گردد که رفتارشان به دلیل فشارهای شدید اجتماعی و روانی ناشی از مشکلات اقتصادی و اجتماعی ، نقص یا فقدان مهارتهای زندگی ، ضعف در بکارگیری شیوه های مقابله ای ، ابتلا به بیماری های روانی، عقب ماندگی ذهنی و ... سازگاری آنها با جامعه دچار مشکل شده و احتمال بروز رفتاربرخلاف هنجارهای اجتماعی از آنها می رود و ممکن است از مسیر زندگی مناسب خارج شوند.

## افراد آسیب دیده اجتماعی:

به افرادی اطلاق می گردد که رفتارشان به دلیل فشارهای شدید اجتماعی و روانی ناشی از مشکلات اقتصادی واجتماعی ، نقص یا فقدان مهارتهای زندگی ، ضعف در بکارگیری شیوه های مقابله ای و ... با هنجارهای اجتماعی مغایرت داشته و از مسیر زندگی مناسب خارج شوند

## خدمات سیار اورژانس اجتماعی:

ارائه خدمات اورژانس اجتماعی به صورت سرپایی و در محل با وسیله نقلیه متحرک و یا بصورت پایگاه ثابت (و موقتی) در نقاط پرتراکم و مناطق آسیب زای شهر و روستا می باشد.

## مرکز مداخله در بحران های ( فردی ، خانوادگی و اجتماعی):

به مرکزی اطلاق می شود که با هدف ارائه خدمات تخصصی و فوری لازم به افراد در معرض آسیب اجتماعی یا آسیب دیده به منظور جلوگیری از انحراف یا انحراف مجدد آنان فعالیت می نماید که از این پس مرکز مداخله در بحران نامیده می شود.

## نیروی انسانی :

– روان شناس و مددکار اجتماعی با سطح تحصیلات لیسانس یا بالاتر با سابقه کاری بیشتر در اولویت هستند.

تبصره یک: در صورت عدم امکان جذب روانشناسان و مددکاران اجتماعی از فارغ تحصیلان مشاوره ، راهنمایی و علوم تربیتی استفاده شود.

تبصره دو: جذب کارشناسان با سابقه کاری بیشتر در اولویت می باشد.

باتوجه به بعد جمعیت مرکز هر استان تعداد کارشناسان به شرح ذیل خواهد بود:

۱- برای شهرهای بیش از یک میلیون نفر، در شیفت صبح ۴ نفر و در شیفت های عصر و شب هر کدام سه نفر ، جمعا ۱۰ نفر

۲- برای شهرهای ۵۰۰ هزار تا یک میلیون نفر، در شیفت صبح ۳ نفر و در شیفت های عصر و شب هر کدام ۲ نفر ، جمعا ۷ نفر

۳- برای شهرهای زیر ۵۰۰ هزار نفر، در شیفت صبح ۲ نفر و در شیفت های عصر و شب هر کدام ۱ نفر ، جمعا ۴ نفر

تبصره : لازم به ذکر است که کارشناسان خط تلفن اورژانس اجتماعی زیر نظرمسئول مرکز مداخله در بحران انجام وظیفه خواهد کرد.



فضای فیزیکی مورد نیاز:

#### الف - فضای مناسب جهت مراکز استانها:

- ۱- ساختمان متعلق به سازمان بهزیستی باشد
- ۲- ساختمان باید در منطقه ای قرار گرفته باشد که امکان دسترسی سریع به مرکز مداخله در بحران وجود داشته باشد (ترجیحا در کنار مرکز مداخله در بحران قرار گرفته باشد)
- ۳- فضای داخل ساختمان متشکل از: یک اتاق ۹ متری برای نصب دستگاه call center، دو اتاق ۲۰ متری برای نصب کابین ها (۵ کابین برای خط ۱۲۳ و ۵ کابین هم برای خط ۱۴۸)، یک هال و وسایل مورد نیاز برای کارشناسان و سرویس بهداشتی می باشد
- ۴- یک دستگاه کامپیوتر برای دستگاه call center
- ۵- یک دستگاه کولر گازی برای اتاق دستگاه call center
- ۶- یک خط تلفن آزاد و مستقل برای ارجاع فوری
- ۷- استقرار کامپیوتر برای هر یک از کابین ها جهت ثبت اطلاعات
- ۸- وسایل گرمایشی و سرمایشی مناسب

#### ب - فضای مناسب جهت سایر شهرستانها:

- ۱- ساختمانی که قرار است خط تلفن ۱۲۳ در آن نصب شود، متعلق به سازمان بهزیستی باشد.
- ۲- یک اتاق ۹ متری در محیطی آرام که امکان دسترسی آسان به مرکز مداخله در بحران را فراهم نماید. (ترجیحا در کنار مرکز مداخله در بحران)
- ۳- یک دستگاه کامپیوتر جهت ثبت اطلاعات
- ۴- یک خط تلفن آزاد و مستقل برای ارجاع فوری

اقدامات اجرایی:  
اقدامات اجرایی برنامه شامل موارد ذیل می باشد:

الف - پذیرش:

نحوه پذیرش به شرح ذیل می باشد:

- ۱- تماس مراجع
- ۲- تماس اعضا خانواده
- ۳- تماس اقوام
- ۴- تماس همسایه ها
- ۵- تماس مهدهای کودک
- ۶- تماس مدارس
- ۷- تماس مراکز درمانی
- ۸- تماس از واحدهای مرتبط با قوه قضائیه از جمله دادگستری
- ۹- تماس نیروی انتظامی
- ۱۰- تماس ۱۱۵
- ۱۱- تماس تلفنی ۱۲۵
- ۱۲- سایر

تبصره: هیچگونه محدودیتی برای تماس افراد وجود ندارد.

ب : خدمات:

خدمات مرکز شامل موارد ذیل است:

- ۱- مداخلات تخصصی تلفنی توسط کارشناسان خط تلفن
  - ۲- ارائه راهنمایی لازم به تماس گیرندگان
  - ۳- ارجاع تماس گیرندگان به خدمات سیار اورژانس اجتماعی
  - ۴- ارجاع تماس گیرندگان به مرکز مداخله در بحران فردی، خانوادگی و اجتماعی (اورژانس اجتماعی)
  - ۵- ارجاع به مرکز مداخله در خانواده به منظور کاهش طلاق
  - ۶- ارجاع به مرکز کودکان خیابانی
  - ۷- ارجاع به سایر دفاتر حوزه معاونت امور اجتماعی
- ۱ - ۷- دفتر امور شبه خانواده
  - ۲- ۷- دفتر امور کودکان و نوجوانان
  - ۳ - ۷- دفتر امور زنان و خانواده

- ۸- ارجاع به مراکز مشاوره اجتماعی
- ۸-۱ مراکز مشاوره تلفنی ۱۴۸
- ۸-۲ مراکز مشاوره حضوری
- ۹- ارجاع به سایر مراکز حوزه امور فرهنگی و پیشگیری
- ۹-۱ مشاوره ژنتیک
- ۹-۲ ترک اعتیاد
- ۱۰- ارجاع به مراکز حوزه امور توانبخشی
- ۱۰-۱ معلولین
- ۱۰-۲ سالمندان
- ۱۰-۳ بیماران روانی و
- ۱۰-۴ سایر
- ۱۱- ارجاع به مراکز درمانی
- ۱۲- ارجاع به سایر منابع اجتماعی (نوع و مکان آن ذکر شود):

**ج - سایر اقدامات:**

برخی از اقدامات دیگر به شرح ذیل می باشد:

- ۱- اطلاع رسانی مستمر درون سازمانی و برون سازمانی در زمینه خط تلفن ۱۲۳
- ۲- آسیب شناسی مستمر (نقاط قوت و ضعف) و ارائه راهکارها و انعکاس به دفتر امور آسیب دیدگان اجتماعی بهزیستی کشور

۳- تحلیل مستمر آمار و اطلاعات خط تلفن ۱۲۳ به مسئولین مرتبط استانی و کشوری

## سایر نکات:

- ۱- خط تلفن اورژانس اجتماعی شبانه روزی می باشد
- ۲- خط تلفن اورژانس اجتماعی زیر مجموعه برنامه اورژانس اجتماعی است و زیر نظر مسئول مرکز مداخله در بحران فعالیت می کند. می باشد.
- ۳- ورود افراد غیر مرتبط به کابین ها و پاسخگویی تحت هر شرایطی ممنوع می باشد
- ۴- اطلاعات تماس گیرندگان در محل مطمئنی نگهداری شود تا دیگران به آن دسترسی نداشته باشند
- ۵- از ارائه هرگونه آمار و اطلاعات به صورت تلفنی خودداری شود.
- ۶- در برخورد با تماس گیرندگان رابطه حرفه ای در نظر گرفته شود.
- ۷- به محض اینکه شرایط تماس گیرنده بگونه ای بود که نیاز به مداخله سریع تخصصی بود ، بلافاصله به واحد مربوطه ارجاع داده شود.
- ۸ - کارشناسان باید برای راهنمایی دقیق تر تماس گیرندگان اطلاعات کافی از اهداف و فعالیت‌های سازمان داشته باشند.
- ۹- کارشناسان خط تلفن، اطلاعات کارشناسی دقیق را به منظور تشخیص، مداخله و ارجاع بطور دقیق اخذ نمایند.
- ۱۰- کارشناسان شناخت علمی از گروه‌های هدف دفتر امور آسیب دیدگان داشته باشند.
- ۱۱- به منظور آشنایی و پویایی و کسب تجربه که در پاسخگویی تخصصی به تماس گیرندگان موثر است، شیفت کاری نیروها با هماهنگی مسئول مرکز مداخله در بحران، به صورت چرخشی با خدمات سیار اورژانس اجتماعی و مرکز مداخله در بحران برنامه ریزی شود.
- ۱۲ بدون هماهنگی شرکت زیرا و نماینده مخابرات تحت هیچ شرایطی نسبت به رفع عیوب و خرابی دستگاه اقدامی صورت نگیرد.

## مستند سازی :

کلیه اقدامات انجام شده از زمان پذیرش تا زمان ترخیص باید به طور مستمر در پرونده مراجع ثبت گردد .

## نظارت و ارزیابی :

نظارت و ارزیابی با استفاده از شیوه های مختلف ذیل انجام خواهد شد:

- ۱- بازدید کارشناسان ستادی دفتر
- ۲- دریافت و تحلیل آمار عملکرد استان ها
- ۳- بازدید معاونین و کارشناسان استانها از سایر استانها
- ۴- سازمان های غیر دولتی
- ۵- انجمن های علمی و گروه های آموزشی دانشگاهها
- ۶- از طریق دیگر مراجع ذیربط درون سازمانی و برون سازمانی

## منابع مالی :

اعتبارات مورد نیاز از منابع ذیل تامین خواهد شد:

- ۱- اعتبارات دولتی (ملی و استانی)
- ۲- جلب مشارکت مردم و سازمان های غیر دولتی

# شرح وظایف

سازمان بهزیستی کشور  
معاونت امور اجتماعی  
دفتر امور آسیب دیدگان اجتماعی  
برنامه اورژانس اجتماعی

شرح وظایف کارشناس خط تلفن اورژانس اجتماعی (۱۲۳)

- ۱- آرایه راهنمایی و مداخله مورد نیاز به افرادی که در شرایط بحرانی و حاد قرار دارند.
- ۲- ارزیابی از نیازها و مشکلات تماس گیرنده
- ۳- رجوع اورژانسی افراد به تیم خدمات سیار اورژانس اجتماعی جهت مداخلات تخصصی سطوح بالاتر
- ۴- رجوع افراد به واحدهای ذیربط
- ۵- آشنایی با مؤسسات و منابع موجود در شهر و استان مربوطه
- ۶- تکمیل فرم مربوط به تماس گیرنده
- ۷- آشنایی با قوانین و مقررات مرتبط
- ۸- آسیب شناسی مستمر فعالیت ها
- ۹- ارائه آمارهای عملکرد به مسئول مربوطه
- ۱۰- شناخت علمی گروههای هدف

خط تلفن  
اورژانس  
اجتماعی

شماره پرونده:

تاریخ:

استان:

شهرستان:

سازمان بهزیستی کشور  
معاونت امور اجتماعی  
دفتر امور آسیب دیدگان اجتماعی  
برنامه اورژانس اجتماعی  
فرم پذیرش

کد شناسایی کارشناس:

استان.....شهرستان.....تاریخ.....

ساعت تماس:

۸ تا ۱۲  ۱۳ تا ۱۷  ۱۸ تا ۲۰  ۲۱ تا ۲۴  ۱ شب تا ۷ صبح

نام و نام خانوادگی تماس گیرنده ( در صورت تمایل ) :

جنس :

زن  مرد

تماس گیرنده:

مراجع  اعضای خانواده  همسایه  اقوام  مهدکودک  مدرسه  مراکز درمانی   
دادگستری  نیروی انتظامی  ۱۱۵  ۱۲۵  سایر  ذکر شود.....

سن :

۰-۴ سال  ۵-۹ سال  ۱۰-۱۴ سال  ۱۵-۱۹ سال  ۲۰-۲۴ سال  ۲۵-۲۹ سال  ۳۰-۳۴ سال   
 ۳۵-۳۹ سال  ۴۰ سال و بیشتر

تحصیلات:

بی سواد  ابتدایی  راهنمایی  دبیرستان  دیپلم  فوق دیپلم  لیسانس  فوق لیسانس و  
بیشتر

وضعیت تاهل: مجرد  متاهل  مطلقه  همسر فوت شده  ازدواج موقت

متارکه کرده  سایر موارد  ذکر شود:



علت تماس:

- کودک آزاری: آزار جسمی  آزار جنسی  آزار روانی  آزار غفلت و بی توجهی  نمی دانم
- همسر آزاری: آزار جسمی  آزار جنسی  آزار روانی  آزار غفلت و بی توجهی  نمی دانم
- سالمند آزاری: آزار جسمی  آزار جنسی  آزار روانی  آزار غفلت و بی توجهی  نمی دانم
- معلول آزاری: آزار جسمی  آزار جنسی  آزار روانی  آزار غفلت و بی توجهی  نمی دانم
- والد آزاری: آزار جسمی  آزار جنسی  آزار روانی  آزار غفلت و بی توجهی  نمی دانم
- اقدام به خودکشی  فرار

- زوجین متقاضی طلاق  زنان آسیب دیده اجتماعی  اختلافات خانوادگی حاد
- کودکان کار و خیابان  افراد دارای اختلال هویت جنسی
- نیازمند راهنمایی و ارجاع به منابع اجتماعی درون سازمانی
- نیازمند راهنمایی و ارجاع به منابع اجتماعی برون سازمانی
- بدون ارتباط

مدت زمان مکالمه از شروع تا پایان تماس چند دقیقه است: .....دقیقه

نتیجه مداخلات:

#### ۱- مرتبط:

- حل مشکل با مداخلات تلفنی
- ارجاع به خدمات سیار اورژانس اجتماعی
- ارجاع به مرکز مداخله در بحرانهای فردی، خانوادگی و اجتماعی
- ارجاع به مرکز کودکان خیابانی
- ارجاع به مرکز مداخله در خانواده به منظور کاهش طلاق
- ارجاع به پایگاه خدمات اجتماعی
- ارجاع به امور دفتر شبه خانواده
- ارجاع به امور دفتر کودکان و نوجوانان
- ارجاع به امور دفتر زنان و خانواده
- ارجاع به مراکز درمانی

- ارجاع به مراکز مشاوره اجتماعی ( تلفنی ، حضوری ) :  درون سازمانی  برون سازمانی
  - ارجاع به مراکز مشاوره ژنتیک :  درون سازمانی  برون سازمانی
  - ارجاع به مراکز ترک اعتیاد :  درون سازمانی  برون سازمانی
  - ارجاع به مراکز توانبخشی :  درون سازمانی  برون سازمانی
  - ارجاع به سایر منابع اجتماعی (نوع و مکان آن ذکر شود):  درون سازمانی  برون سازمانی
- ۲- غیر مرتبط ( تماسهایی که هیچ یک از موارد فوق را در بر نمی گیرد):

نام و نام خانوادگی کارشناس :

امضاء کارشناس