

خدمة الخط الساخن للمساعدة في الأزمات النفسية و حالات الانتحار

٩٨٨

توفر هذه الخدمة دعماً مجانياً وسرياً للأشخاص الذين يعانون من الأزمات النفسية والميول الانتحارية على مدار ٢٤ ساعة في اليوم وعلى مدى سبعة أيام في الأسبوع.

ماذا يحدث عندما تتصل على الخط الساخن للمساعدة في الأزمات النفسية والميول الانتحارية ؟

أولاً: ستسمع رسالة آلية تتضمن خيارات إضافية أثناء الأتصال بالخدمة المحلية للمركز.

ثانياً: سيرد عليك شخص مدرّب ومتخصص في المركز المحلي. الشخص سوف يستمع إليك بإصغاء، سيقوم الشخص المتخصص بفهم مشكلتك تماماً التي تعاني منها، وسيعرض عليك المساعدة اللازمة والتي تحتاج لها في الوقت الحاضر.



أسئلة متكررة

هل خدمة الخط الساخن للمساعدة في الأزمات النفسية و حالات الانتحار متوفرة بلغة أخرى لغير الناطقين باللغة الأنكليزية ؟

. الجواب نعم. ٩٨٨ هو الخط المباشر للمساعدة في الأزمات النفسية وحالات الانتحار خدمة ترجمة فورية بأكثر من ١٥٠ لغة.

- هل يمكن الوصول الى خدمة الخط الساخن الخاص بمساعدة المحاربين القدامى عن طريق الأتصال برقم ٩٨٨ ؟

. الجواب نعم. يمكن للخط الساخن المتخصص بمساعدة المحاربين القدامى أن يستخدم نفس الرقم ٩٨٨.

-تقوم خدمة الخط الساخن للمساعدة في الانقاذ من الانتحار والسيطرة على الأزمات النفسية بتسجيل المكالمة لأغراض ضمان الجودة أو التقييم أو التدريب . ماذا يعني هذا ؟

الجواب ... خدمة الخط الساخن ملزمة بضمان السرية لجميع المتصلين. لكنها تستخدم التسجيل لأغراض ضمان جودة الخدمة وأغراض التدريب فقط .

-هل يمكن إرسال رسالة نصية ؟

. الجواب نعم . ممكن إرسال رسالة نصية على الخط الساخن للمساعدة في الأزمات النفسية و السيطرة على حالات الانتحار. ألشخص المتخصص والمدرّب في المركز سوف يستقبل الرسالة النصية ويقوم بالأتصال بكم عن طريق رسالة نصية.



-هل يقوم المركز بإقتفاء أثر المتصل ومعرفة موقعه أو معلومات أخرى عنه؟

الجواب: كلا ، لا يقوم المركز بالبحث عن المتصل أو إقتفاء أثره كما يفعل نظام الأنقاذ ٩١١.

-ماذا تعني كلمة "سري" عندما نقول إن الاتصال بالمركز المباشر مجاني و"سري"؟

.أجواب: لن يقوم المركز بمشاركة معلومات المتصل بواسطة الرسائل النصية أو الاتصال المباشر مع أية جهة أخرى خارج المركز . في حالة مشاركة المعلومات مع أية جهة رسمية أخرى خارج المركز يقوم موظفوا المركز بإحضار وثائق خاصة تشترط الأطلاع والموافقة والتوقيع من قبل المتصل. يستثنى من ذلك في حالات خاصة عندما يكون الشخص يشكل خطراً على نفسه أو على الآخرين أو عندما مطالبة جهات قضائية.