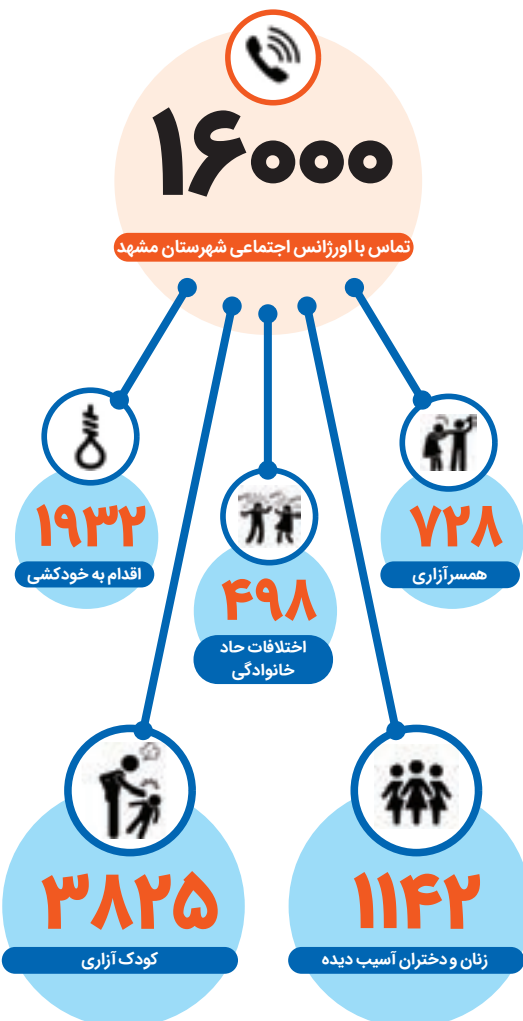


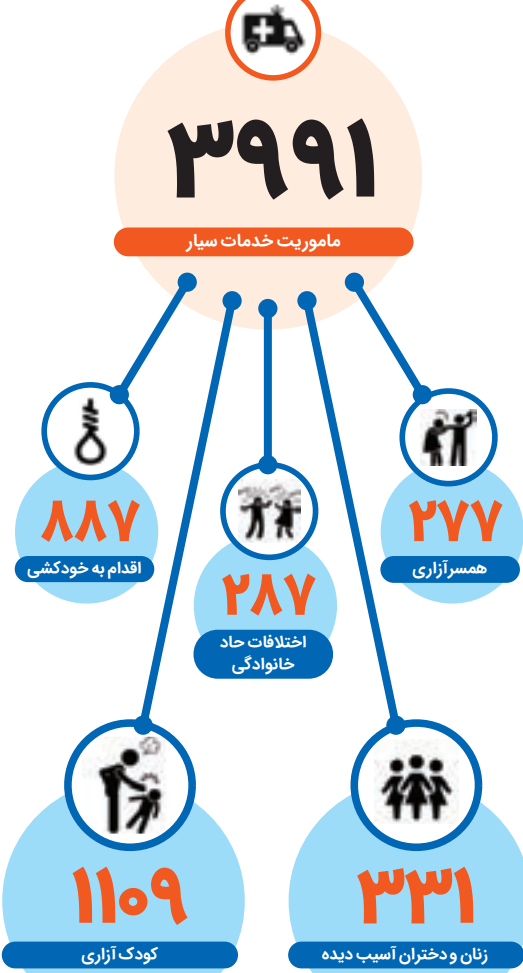


اورژانس اجتماعی سال ۱۳۷۸ در سازمان بهزیستی کشور راه اندازی شد در خرداد ماه ۱۳۹۲ آیین نامه آن با عنوان «آیین نامه ارائه خدمات فوریت های اجتماعی» به تصویب رسید و در بهمن ماه ۱۳۹۲ «مرکز هماهنگی فوریت های اجتماعی» به عنوان مرکزی مستقل افتتاح شد. فوریت های اجتماعی با اورژانس ۱۲۳ شامل خدمات تخصصی، به موقع و در دسترس است که به صورت شبانه روزی و رایگان در بحران های فردی، خانوادگی و اجتماعی، با خط ۱۲۳ و در قالب خدمات سیار فوریت های اجتماعی و پایگاه خدمات اجتماعی فعالیت می کند.

سال ۱۴۰۰



سال ۱۴۰۱



شهر

شهریار

۱۳



شهریار

۱۳

عکس: مصطفی عباسی / شهریار



عقب افتاده است. الان اگر بچه ها را ببرید کنترلش را از دست می دهد. چندوقت هم با تیغ می خواست خودش را بکشد و من چون بودم نگذاشتم فقط کمی دستش برید که با باند جلوی خون بند آمد. اما آن روز من سرکار بودم. می دانستم قرار بود مادر بچه ها بباید که آن ها را ببینند. بعد چند ساعت شوهرم با عصبانیت پیام داد که می خواهد خودش را بکشد. چون یک بار این کار را کرده بود به آتش نشانی زنگ زدم. اما فکر نمی کردم که کار به اینجا بکشد. الان هم می گویم اگر قرار است بچه ها را ببرید خودش را هم ببرید. حداقل گوشمالی می شود و حساب کار دستش می آید.

● میانه ماجرای یک خودکشی ناموفق

هنوز خبری از آمدن مرد نیست. مأمور انتظامی ازن می خواهد با همسرش برای آمدن به منزل تماس بگیرد. پسر بچه خواب است، آن قدر که در تمام مدت حضورمان و گپ و گفت هایی که رد و بدل شد تکانی نمی خورد. خانم عماد درباره چرایی حضور همسر اول و اتفاقات بعد آن برای خودکشی، می پرسد: من از آمدن زن اول همسر در خانه ناراحت نیستم. اصلا گفته ام او را هم به خاطر بچه هایت دوباره عقد کن و برای آن ها یک خانه جدا بگیر. هر بار هم را می خواست بچه ها را ببیند گفتنم نباید خانه. آن روز مادر بچه ها برای دیدن آن ها آمده بود. نمی دانم چه اتفاقی افتاد که همسر می خواست خودکشی کند. خانم و لادستی، یکی دیگر از اعضای تیم، کمی به ما نزدیک تر می شود و آرام می گوید: وقتی می گویم ضد و نقیض زیاد حرف می زنند یعنی

همین. اول که می گوید قصد داشته است حساب کار دست شوهرش باشد. بعد می گوید شوهرم پنج ماه اجاره خانه نداده و ورشکسته است. الان می گوید پیشنهاد داده است همسرش زن اول را دوباره عقد کند و برای او بچه هایش یک زندگی جدید و در کنار زندگی خودش بسازد. این مددکار اجتماعی ادامه می دهد: این چیزهاست که کار ما را سخت می کند. واقعا شناخت درون آدم ها سخت است و روان شناسی و مشاوره های متعددی می خواهد. لایه لای صحبت ها، همسر خانم با پسر کوچکش می آید. بعد توضیحات مأمور نیروی انتظامی و اینکه حکم اجرایی دادگاه این است که صلاحیت پدر بچه ها به دلیل دوبار اقدام به خودکشی به واسطه پزشکان اعصاب و روان مورد تأیید قرار بگیرد، دچار نگرانی و اضطراب می شود. پسر بچه کوچکش را در آغوش می گیرد و با صدای بلند می گوید: مگر من دیوانه ام. اصلا بچه ها رانمی دهم. آن روز عصبی بودم. همه مردم ممکن است در عصبانیت کاری انجام دهند. من بچه ها را مثل چشم هایم دوست دارم و نمی گذارم از من جدا کنند. خانم عماد به حضور پدر بچه ها در دادگاه و تأکید بر گرفتن سلامت روان اشاره دارد: قرار بود شما همان روز با تأکید مشاوران و نامه داده شده بیمارستان اعصاب و روان مراجعه کنید. با استعلامی که از بیمارستان اعصاب و روان گرفتم شما اصلا مراجعه نکرده اید. با این توضیحات مرد با همان حالت اضطراب و نگرانی از داخل جیبش نامه ای را که دادگاه داده است بیرون می آورد: «حالا نرفته ام چیزی نشده.» پسر بزرگ تر با این همه سروصدا با همان حالت اولی که او را دیده ایم خواب است و حتی تکانی آرام نخورده است. خانم والادستی رو به زن می کند: چرا این بچه با این همه سروصدا بیدار نمی شود. به او شربت خواب داده اید؟ او را بیدار کنید. با همراهی نیروی انتظامی و جلوگیری از استرس بچه ها همه اعضای خانواده به کلانتری می روند. رئیس شعبه کلانتری نیز با وجود حکم جداسازی فرزندان، به منظور رعایت حال پدر و فرزند، خانواده را راهی بیمارستان اعصاب و روان می کند تا پس از چکاپ پدر و تأیید سلامت روان او، با پسرانش به خانه برگردد.

اجرای حکم فراهم می شود. زنگ در زده می شود اما کسی در را باز نمی کند. عضو تیم اورژانس اجتماعی این باز نشدن در را مصداقی برای پیگیری های مکرر گروه اورژانس اجتماعی اعلام می کند: تقریباً چندباری تیم اورژانس اجتماعی برای گفت و گو و مشاوره به منزل آن ها مراجعه کرده اما کسی در را باز نکرده است.

زنگ در را چند مرتبه پی در پی به صدا در می آوریم. کسی در را باز نمی کند. با همراهی یکی از همسایه ها در ورودی ساختمان باز می شود. طبق گفته های خانم عماد خانواده مورد نظر در طبقه پنجم ساکن هستند. با رسیدن به درب آپارتمان و فشردن زنگ در، صدای زنی از پشت آپارتمان به گوش می رسد:

«کجه؟» سروان همه را معرفی می کند:

«کلانتری و اورژانس اجتماعی هستیم. موردی مطرح شده است. لطفاً در را باز کنید.» با گذشت چند دقیقه و فراهم شدن شرایط برای حضور مأمور نیروی انتظامی در باز می شود. اولین نمای آن طرف در، اتفاقی به هم ریخته، وسایلی و لباس هایی که روی دسته های میل ریخته شده و پسر بچه ای که میان این آشفتگی آرام خوابیده است.

زن از حضور مأمور نیروی انتظامی و تیم اورژانس اجتماعی تعجب نمی کند. این را می توان از ظاهر آرام صورتش و تعارفاتی که برای حضور نیروها دارد متوجه شد. مأمور نیروی انتظامی توضیحی برای حضور خودش و تیم اورژانس اجتماعی می دهد: خواهرم ما برای اجرای حکم آمده ایم. طبق حکم دادگستری با توجه به اعلام خودکشی همسر شما مقابل چشم دو فرزندش، دادگاه رأی بر جداسازی بچه ها تا زمان اعلام سلامت روان داده است. این طور که دادگاه در متن رأی آورده است همسر شما سابقه بستری در بیمارستان روانی دارد. این فقره دومین اقدام به خودکشی او بوده است.

با قرائت کامل حکم، در چهره زن مقداری اضطراب دیده می شود، اضطرابی که با این جملات کامل می شود: اگر بچه هایش را بگیرد دیوانه می شود و من را خواهد کشت. چون من دفعه اول خودکشی او را به آتش نشانی خبر دادم. اگر قرار است بچه هایش را ببرید خودش را ببرید چون من را آرام نخواهد گذاشت. مأمور نیروی انتظامی ازن در باره علت نبود همسرش و پسر بچه کوچکش سؤال می کند: همین پیش پای شما رفت از عابر بانک پول بردارد. پسر کوچک تر را هم چون بیدار بود و به او وابسته است با خودش برد. ادامه صحبت های زن با اظهار پشیمانی همراه است: چه اشتباهی کردم که به آتش نشانی گفتم همسر قصد خودکشی دارد. اصلا خانم ها! رو به خانم های تیم اورژانس اجتماعی- من به اورژانس اجتماعی زنگ نزنم. من زنگ زدم آتش نشانی. خانم عماد از روند پیگیری پرونده این خانواده برای زن و مأمور کلانتری می گوید: تمام موارد خودکشی ای که به اورژانس ۱۱۵ و آتش نشانی اعلام می شود به اورژانس اجتماعی اعلام می شود تا پرونده و شرایط فردی که دست به خودکشی زده است از نظر سلامت روانی بررسی شود. چند بار تیم اورژانس اجتماعی به منزل شما مراجعه کرد اما در را باز نکردید. دیروز هم همسر شما به دلیل همین اقدام به خودکشی مقابل بچه ها و بررسی سلامت روان به دادگاه رفته است. دادگاه با نامه ای تأکید کرد همان روز به بیمارستان اعصاب و روان بروید. با وجود این نرفته است. طبق حکم از آنجایی که شما مادر بچه ها نیستید و همسر شرعی این آقا هستید بچه ها تا بررسی پزشکی و ارائه گواهی سلامت پدر به مراکز بهزیستی فرستاده می شوند.

دوباره آرامش به چهره زن برمی گردد: خوب پس خودش را ببرید تا گوشمالی شود. همسرم ورشکسته شده است و بدهی زیادی دارد. پنج ماه است اجاره خانه مان

بتوان حداقل های ابتدایی برای این نوزاد تا زمان تحویل به مراکز بهزیستی را فراهم کرد. نفیسه عماد روان شناس تیم اعزامی است. او تمام سال های کارش را با آسیب اجتماعی گره خورده است. می گوید ۱۲ سال در خوابگاه های بهزیستی بوده و اکنون نیز سه سالی است که به عنوان یکی از اعضای تیم های عملیات اورژانس اجتماع است.

بهناز ولادستی مددکار تیم اعزامی است. او نیز سابقه پنج ساله در پایگاه های خدمات اجتماعی دارد و اکنون یک سال و نیم است که با اورژانس اجتماعی همراهی دارد.

مسیر رسیدن به کلانتری و همراهی مأمور انتظامی باتیم اورژانس اجتماعی، فرصتی است برای روایت مأموریت های این تیم. نفیسه عماد روایت کننده است: تقریباً هر روز کاری دو مأموریت داریم. بعضی از روزها بیشتر. مأموریت هایی که می رویم متفاوت است. دلیل آن تعداد زیاد آسیب اجتماعی و تفاوت های خانواده ها و افراد است. تفاوت هایی مانند تحصیلات، شرایط اجتماعی، مشکلات اقتصادی و ... خود دلیلی برای این تفاوت ها می شود.

● خرده روایت های غم انگیز

روایت های هر روز کاری او با یک آسیب اجتماعی همراه است. می گوید همین چند روز قبل بوده که مادر یک پسر بچه سه ساله دست او را با اتو سوزانده است. آن طور که او می گوید به دلیل افسردگی، دارا بودن افکار خودکشی تاب و تحمل گرچه ها و بی تابی فرزندش رانداشته و به همین دلیل به جای آرام کردن فرزندش، دست او را با اتو سوزانده است. عماد می گوید با اعلام گزارش همسایه ها مبنی بر گرچه بی امان بچه و اقدام نکردن برای آرام کردن او تیم اورژانس به محل اعزام می شود.

نکته ای که او به آن اشاره دارد شرایط بسیار حساس برخی از پرونده هاست. به گفته او همین حساسیت ها سبب می شد تیم اورژانس اجتماعی قبل از دریافت حکم مجبور به مداخله شود و در این باره همکاری مأموران نیروی انتظامی نقش شایان توجهی دارد. او به همکاری خود برخی کلانتری ها اشاره دارد، کلانتری بولوار جمهوری رسالت همراهی خوبی با اورژانس اجتماعی دارند. اما کلانتری ای مانند کلانتری رجایی کمترین همراهی را دارد تا جایی که برای اجرای احکام صادره با مشکل روبه رو می شویم.

این روان شناس به همراهی اورژانس ۱۱۵ نیز اشاره دارد و می گوید که پرونده های حوزه روان باید توسط اورژانس ۱۱۵ و بیمارستان اعصاب به منظور بررسی شرایط فرد، ارجاع شود اما در برخی موارد اورژانس برای این پرونده ها همراهی لازم ندارد.

بهناز ولادستی مددکار اجتماعی تیم اعزامی اورژانس ۱۲۳ است. روایت های او نیز از پرونده های تلخ است مانند روایت پسر بچه ای که خاطره مرگش مادرش روان او را هدف قرار داد. می گوید: آسیب های اجتماعی بسیار پیچیده است و نمی توان از روی ظاهر رفتار فرد به داشتن آسیب او پی برد. گاهی با جلسات مکرر مشاوره می توان به نقاط تاریک و افکار آسیب زنده یک فرد پی برد. موردی بود که مادر از نظر شرایط ظاهر و تعاملاتش با آدم های اطراف در شرایط بسیار مناسبی بود اما در ذهن او افکار خودکشی وجود داشت و همین مسئله سبب شد روزی که فرزندش مدرسه بود خودش را حلقه آویز کند تا چیزی که این بچه بعد از بازگشت از مدرسه می بیند این صحنه باشد، صحنه ای که تا آخر عمر همراه اوست.

● شروع عملیات

با این گفته ها به کلانتری نزدیک به محل مسکونی خانواده مطرح می رسیم. خانم عماد پیگیر فراهم شدن همراهی نیروی انتظامی است. شلوغی کلانتری سبب می شود که این هماهنگی حدود ۱۵ دقیقه زمان ببرد. با حضور مأمور برای اعزام به محل، شرایط برای

● شروع عملیاتی با موضوع کودک آزاری ساعت ۸:۴۵ دقیقه صبح محل ساختمان اورژانس اجتماعی مشهد «بله بفرمائید. چند ساله است؟» همسر آزاری. جزئیات بیشتری دارید؟» صداهای اپراتورهای اورژانس اجتماعی با هم آمیخته است. با هدست هایی که روی گوش گذاشته اند و چشم به صفحه مانیتور دارند تا جزئیاتی را که مخاطب پشت خط می دهد روایت کنند.

نسیم بوستانی کارشناس مسئول اورژانس اجتماعی بهزیستی استان است. سرش شلوغ است. تلفن های پی در پی، صحبت با اعضای تیم اورژانس و گرفتن جزئیات. در چند جمله کوتاه می خواهد داخل اتاقش منتظر باشیم: من با تلفن و همکارها صحبت می کنم و بهتر است برویم داخل اتاق کناری تا مکرر اپراتورها هم به دلیل صحبت ها و هماهنگی هایی که انجام می دهیم به هم نریزد.

در فاصله رسیدن به اتاق جزئیات عملیات را با جملاتی تکرار و خلاصه این طور ارائه می دهد: عملیات امروز مربوط به یک کودک آزاری و اقدام به خودکشی پدر آن هاست. بچه ها دو پسر سه و هفت ساله هستند. پدر و مادر از هم جدا شده اند و بچه ها با پدرشان زندگی می کنند. پدر چند هفته قبل مقابل چشم این دو بچه اقدام به زدن رگ دستش کرده که با حضور آتش نشانی و اورژانس این اقدامش بدون آسیب زیاد خاتمه یافته است. این نکته هم گزارش شده است که بچه ها با نامادری هستند و طبق گفته های همسایه و گزارش آتش نشانی کودک آزاری نیز گزارش شده است.

با ارائه این جزئیات به ادامه هماهنگی ها و بررسی پرونده می پردازد. آن طور که مسئولان اورژانس اجتماعی می گویند اعضای تیمی که قرار است این عملیات را انجام دهند یک روان شناس و مددکار اجتماعی هستند.

به گفته مددکاران اجتماعی، با گزارش آتش نشانی مبنی بر اعلام یک فقره خودکشی و نیز تماس همسر مددکار این فرد و اظهارات او مبنی بر اینکه همسرش چند بار تصمیم به خودکشی گرفته است، کارشناسان مددکاری مراجعاتی به منزل این خانواده داشته اند تا شرایط اعصاب و روان این فرد با مشاوره های اجتماعی مورد بررسی قرار گیرد. با این حال کسی در خانه را باز نمی کند. با پیگیری مکرر اورژانس اجتماعی، پدر خانواده به دادگاه فراخوانده می شود و در نهایت از او خواسته می شود که با مراجعه فوری به بیمارستان اعصاب و روان از نظر سلامت مورد تأیید قرار بگیرد. با این حال فرد به بیمارستان مراجعه نمی کند. با این شرایط و به منظور حفظ جان کودک و جلوگیری از آسیب روانی ای که ممکن است پدر در پی اقدام آتی دوباره اش به خودکشی وارد کند حکم جداسازی کودکان صادر می شود.

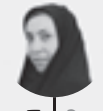
● دفعه هماهنگی های بین بخشی

برای اجرای حکم، حضور مأموران نیروی انتظامی الزامی است و این نکته نیز مستلزم هماهنگی هایی است. نکته ای که کارشناس مسئول اورژانس اجتماعی بهزیستی استان اشاره دارد همراهی بیشتر دستگاه های مسئول و مرتبط است. او می گوید گاهی این هماهنگی ها با نیروی انتظامی و کلانتری ها به منظور اجرای احکام فرایندی زمان بر است. آن هم در شرایطی که اورژانس اجتماعی از نامش مشخص است و باید با سرعت و اورژانسی عملیات محول شده را انجام دهد.

● تیم ۱۲۳

برای اجرای عملیات دو نفر- یک روان شناس و یک مددکار- حضور دارند. مسیر رسیدن به عملیات با خودروون مخصوص ۱۲۳ است. داخل ون یک کبر، شیشه شیر و پوشک گذاشته اند تا در عملیات های اجتماعی که موضوع مربوط به نوزادان است

گزارش روز



روزنامه نگار الهام مهدی پور

● شروع عملیاتی با موضوع کودک آزاری

ساعت ۸:۴۵ دقیقه صبح محل ساختمان اورژانس اجتماعی مشهد «بله بفرمائید. چند ساله است؟» همسر آزاری. جزئیات بیشتری دارید؟» صداهای اپراتورهای اورژانس اجتماعی با هم آمیخته است. با هدست هایی که روی گوش گذاشته اند و چشم به صفحه مانیتور دارند تا جزئیاتی را که مخاطب پشت خط می دهد روایت کنند.

نسیم بوستانی کارشناس مسئول اورژانس اجتماعی بهزیستی استان است. سرش شلوغ است. تلفن های پی در پی، صحبت با اعضای تیم اورژانس و گرفتن جزئیات. در چند جمله کوتاه می خواهد داخل اتاقش منتظر باشیم: من با تلفن و همکارها صحبت می کنم و بهتر است برویم داخل اتاق کناری تا مکرر اپراتورها هم به دلیل صحبت ها و هماهنگی هایی که انجام می دهیم به هم نریزد.

در فاصله رسیدن به اتاق جزئیات عملیات را با جملاتی تکرار و خلاصه این طور ارائه می دهد: عملیات امروز مربوط به یک کودک آزاری و اقدام به خودکشی پدر آن هاست. بچه ها دو پسر سه و هفت ساله هستند. پدر و مادر از هم جدا شده اند و بچه ها با پدرشان زندگی می کنند. پدر چند هفته قبل مقابل چشم این دو بچه اقدام به زدن رگ دستش کرده که با حضور آتش نشانی و اورژانس این اقدامش بدون آسیب زیاد خاتمه یافته است. این نکته هم گزارش شده است که بچه ها با نامادری هستند و طبق گفته های همسایه و گزارش آتش نشانی کودک آزاری نیز گزارش شده است.

با ارائه این جزئیات به ادامه هماهنگی ها و بررسی پرونده می پردازد. آن طور که مسئولان اورژانس اجتماعی می گویند اعضای تیمی که قرار است این عملیات را انجام دهند یک روان شناس و مددکار اجتماعی هستند.

به گفته مددکاران اجتماعی، با گزارش آتش نشانی مبنی بر اعلام یک فقره خودکشی و نیز تماس همسر مددکار این فرد و اظهارات او مبنی بر اینکه همسرش چند بار تصمیم به خودکشی گرفته است، کارشناسان مددکاری مراجعاتی به منزل این خانواده داشته اند تا شرایط اعصاب و روان این فرد با مشاوره های اجتماعی مورد بررسی قرار گیرد. با این حال کسی در خانه را باز نمی کند. با پیگیری مکرر اورژانس اجتماعی، پدر خانواده به دادگاه فراخوانده می شود و در نهایت از او خواسته می شود که با مراجعه فوری به بیمارستان اعصاب و روان از نظر سلامت مورد تأیید قرار بگیرد. با این حال فرد به بیمارستان مراجعه نمی کند. با این شرایط و به منظور حفظ جان کودک و جلوگیری از آسیب روانی ای که ممکن است پدر در پی اقدام آتی دوباره اش به خودکشی وارد کند حکم جداسازی کودکان صادر می شود.

● دفعه هماهنگی های بین بخشی

برای اجرای حکم، حضور مأموران نیروی انتظامی الزامی است و این نکته نیز مستلزم هماهنگی هایی است. نکته ای که کارشناس مسئول اورژانس اجتماعی بهزیستی استان اشاره دارد همراهی بیشتر دستگاه های مسئول و مرتبط است. او می گوید گاهی این هماهنگی ها با نیروی انتظامی و کلانتری ها به منظور اجرای احکام فرایندی زمان بر است. آن هم در شرایطی که اورژانس اجتماعی از نامش مشخص است و باید با سرعت و اورژانسی عملیات محول شده را انجام دهد.

● تیم ۱۲۳

برای اجرای عملیات دو نفر- یک روان شناس و یک مددکار- حضور دارند. مسیر رسیدن به عملیات با خودروون مخصوص ۱۲۳ است. داخل ون یک کبر، شیشه شیر و پوشک گذاشته اند تا در عملیات های اجتماعی که موضوع مربوط به نوزادان است

