

مشروع الخط التلفوني للمساعدة النفسية قفزة نوعية في مجال الصحة

الخدمة تعبر عن مستوى عال من التنسيق بين المؤسسات الحكومية وغير الحكومية

تقديم المساعدة لمن لا يتمكنون من الوصول إلى العيادة النفسية

(70٪) من الاتصالات تجريها النساء نظراً لسهولة وصولها وسريتها

الصحة الجيدة لا تعني الجسم المعافى بدنياً فحسب؛ فالشخص المعافى يجب أن يتمتع أيضاً بسلامة العقل، ويجب أن يكون المعافى قادراً على التفكير بوضوح، وأن يحل المشاكل المختلفة التي يواجهها في حياته، وأن يتمتع بعلاقات جيدة مع أصدقائه، وزملائه في العمل والعائلة، وأن يشعر بالراحة الروحية ويحمل السعادة إلى نفسه أولاً وإلى من حوله. وهذه النواحي الصحية هي التي يمكن أن تعتبر صحة نفسية.

ارتبطت الاضطرابات النفسية، ومشكلات الصحة النفسية في الوطن العربي عموماً، واليمن خصوصاً بمزيج من الأساطير، والخرافات، والمفاهيم الدينية المغلوطة عن السحر، والجن. وعليه يمكن القول إن حجم الوصمة الاجتماعية تجاه قضية الصحة النفسية كان وما زال وسيظل على المدى المنظور يلقي بظلاله الثقيلة...وأكد أكرم كغيري أن الكثير من الناس يعانون مشكلة نفسية ما.. تختلف درجتها من شخص لآخر.. ولا أعني هنا الجنون.. ولكن قد يصل

أحدنا إلى الجنون إذا لم يعالج المشكلة و مسبباتها .

مشروع الخط الساخن للمساعدة النفسية يعد بارقة أمل لكل من يعاني مشكلة نفسية ما أو البحث عن حل في مشكلة يصعب حلها.. لذلك توجهنا إلى مبنى كلية الطب جامعة عدن حيث مقر المشروع والتقينا بالاختصاصي النفسي الأكاديمي ورئيس الجمعية اليمنية للصحة النفسية بمحافظة عدن / معن عبدالباري قاسم ليجدنا عن هذا المشروع المهم والخدمة الإنسانية العظيمة التي يقدمها فالي حديته.

التأسيس

تأسس مشروع الخط التلفوني للمساعدة النفسية في 8 أبريل 2000 ومثل - ولا يزال - قفزة نوعية في مجال الصحة النفسية من خلال الطوارئ النفسية، التي تعبر الأولى من نوعها على مستوى الجمهورية اليمنية كونها تفتح آفاقاً رحبة لتطوير هذا المجال بأشكاله المختلفة لاحقاً.

كما أن هذه الخدمة تعبر عن مستوى عال من التنسيق بين المؤسسات الحكومية (كلية الطب والعلوم الصحية - عدن) والمؤسسات غير الحكومية (الجمعية اليمنية للصحة النفسية). وتهدف هذه الخدمة إلى تقديم المساعدة النفسية للذين يعانون مشكلات نفسية، ولا يتمكنون من الوصول إلى العيادة النفسية لسبب أو لآخر، والمساهمة في إزالة الوصمة الاجتماعية من المشكلات النفسية والاجتماعية والمساعدة في مد يد العون لمن يحتاج لها، والمساهمة في تطوير خدمات الصحة الأولية في المجتمع، وكذا جعل مهمة وحدة الطوارئ النفسية هي التدخل في الظروف الحرجة التي يتعرض لها طالب المساعدة النفسية وتقليل حجم المخاطر التي قد يعرض نفسه لها (كالانتحار أو العنف ضد المرأة والأطفال).

الفريق العامل في الخط الساخن

إن تلوع مجموعة من الاختصاصيين النفسيين من مارسوا الاختصاص في إطار العمل النفسي العيادي بمستشفى الأمراض النفسية والعصبية - عدن إضافة إلى برنامج مكثف حول الإرشاد النفسي وخصوصية العمل عبر الهاتف، مستعنيين بما توفر من الخبرات العربية والدولية في هذا المجال، قد أعلت نتائج الإيجابية في تحسين وتطوير خدمات الصحة النفسية وتوفيرها للتعامة الناس بختلف الأعمار والمستويات. وألعت جانب اختصاصيين في إطار العمل بالبحوث والدراسات التطبيقية والإرشادية بقسم العلوم السلوكية في كلية الطب وفريق الباحثين النفسانيين.

الموقع ومواعيد العمل

يقع الخط الساخن بكلية الطب والعلوم الصحية في مديرية خورمكسر حيث تم تخصيص غرفة لهذه الخدمة ضمن برنامج التعاون بين الجمعية اليمنية للصحة النفسية (مبتدئة المشروع) وكلية الطب والعلوم الصحية بجامعة عدن التي تسعى إلى توسيع نشاطها في مجال خدمة المجتمع. ومواعيد العمل يومي الساعة التاسعة صباحاً إلى الثانية عشرة ظهراً ويومي السبت والأربعاء، ومن الساعة الرابعة عصراً حتى الساعة مساء بتوقيت عدن أيام الأحد والاثنين والأربعاء ما عدا أيام العطل والإجازات الرسمية.

الفئات المستهدفة من خدمات الخط

عموماً تشمل فئة الاتصال جميع الأعمار "مراهقين، شباباً، مسنين" بعضهم يتحدث عن مشاكله الخاصة وآخرون عن مشاكل أطفالهم أو أقرانهم أو أصدقاء لهم. وتعتبر النساء أكثر اتصالاً بنسبة 70 بالمائة، ويعزو ذلك بحسب القائمين على الخط إلى خصوصية مجتمعنا العربي المحافظ، الذي تجد فيه النساء من خلال هذه الخدمة فرصة التواصل نظراً لسهولة وصولها وسريتها بالإضافة إلى عزوف الرجال عن طرح مشاكلهم أو كشفها لاعتبارات تكونت في ثقافة وعادات المجتمع تمل على الرجال عدم الشكوى والظهور بحالة ضعف أو العجز وطلب المساعدة، إلا عندما تخرج الأمور عن السيطرة، وعلى وجه الخصوص في المشكلات النفسية.

لقاء/ ابتهاج الصالحي

مستوى الخدمات، وما يهنا هنا هو الصحة، فإننا سنحاول بقدر من الإيجاز أن نستعرض أبرز أفضليات خدمة الخط التلفوني الساخن للمساعدة النفسية وذلك ما يكتفنه هذه الأسلوب الإرشادي من نواقص وهو ما يتفق مع كثير من الدراسات العالمية. فمن الأفضليات سهولة التواصل حيث أن الأمر لا يحتاج لأكثر من ثوانٍ للتواصل عبر الهاتف فقط خصوصاً مع توفر الخدمات التلفونية سواء في عدن أو بقية المحافظات «منزلياً، كما تغطي محافظات الجمهورية شبكة هاتفية متطورة وهو ما لاحظناه عبر اتصال مواطنين من مناطق حدودية في اليمن.. بالإضافة إلى فورية الإرشاد خصوصاً لأولئك الأشخاص الذين يعانون من حالات شروع متكرر في الانتحار أو حالات عنف منزلي حادة فإن التواصل هنا يكتسب ميزة خدمات الطوارئ.

إلى جانب إخفاء الهوية فإننا كمجتمع عربي - شرقي - محافظ ليس من السهل على الناس فيه الحديث والروح بمشكلاتهم وعلى الأخص النفسية منها، إما بسبب العادات والتقاليد الأكثر أهمية.. أو تأثير مفهوم الوصمة الاجتماعية للمشكلات النفسية ولذلك فإن هذه الخدمة توفر لهم قدراً من الأمان في تلقي الإرشاد والمساعدة دون تجسّمهم عناء الكشف عن هويتهم الشخصية.. وسرعة وبسهولة بناء علاقة مع المتصلين لعدم الحضور شخصياً والمواجهة ما يخفف كثيراً من حالات القلق والحرج لدى المتصل ويدفعه - عكسياً - إلى الانفتاح في طرح مشكلاته.

أما نواقص البرنامج فيمكن تحديدها بالتالي عدم الاستمرارية في العلاقة الإرشادية فعندما يتصل المسترشد غالباً ما يطلب مساعدته بطريقة مستعجلة مع حلول مقترحة لمجمل مشكلاته في حين أن هذا الأمر يتطلب وقتاً كافياً، بالنظر إلى طبيعة المشكلات وخصوصية الإرشاد والمساعدة النفسية، والأسوأ من ذلك أنه عندما يعاود الاتصال ويجد أن المجيب شخص آخر يضطر إلى إعادة شرح المشكلة من جديد... إلى جانب أن غياب الاتصال المرئي (المرئي) يحكم طبيعة التواصل - بجعل المرشد يواجه صعوبة في معرفه مدى دلالة الحالة النفسية أو الانفعالية للمتصل في ما يطرحه، بالمقارنة مع التعبيرات غير اللفظية مثل (حركات الوجه واليدين والجسم والشكل عموماً بما هو استكمال لدلالات الكلام).

بالإضافة إلى محدودية وقت الاتصال التي يعاني منها كثير ممن يتصلون من مجالات خاصة ترغمهم التسعيرة على الإسراع في إنهاء المكالمات الأمر الذي يتطلب من المرشد شدة التركيز والاختصار في ما يقدمه.. وكذا مشكلة الجندرية التي هي العادات الاجتماعية المحافظة فإن المتصل أحياناً لا يتوافق (جندياً) مع المرشد «ذكراً أو أنثى أو العكس» ما يؤدي في بعض الحالات إلى إنهاء المكالمات «ويرجع ذلك إلى أن المناوب شخص واحد فقط في اليوم بسبب الإمكانات المادية والبشرية المحدودة جداً، ولا ننسى العناية والإعلام التي يعتمد عليها نشاط هذه الخدمة واستمراريتها بدرجة رئيسية).

نقل التجربة

نظراً للتطور والنجاح المتميز لخدمة الخط التلفوني الساخن وكفاءة أداء طاقمه وفعالية هذا النوع من الخدمة النفسية فقد تقدمت المؤسسة العربية لحقوق الإنسان بصنعاء بطلب تدريب طاقمها المقترح

آليات وطرق عمل الخط

رغم تواضع التجربة المجانية التي يوفرها الخط الساخن، إلا أننا نفتخر بحجم الإنجاز ومستوى التنظيم الذي نجاهد لتحسينه وتطويره في كل محطة أو ظرف يسمح للطموح بأن يتجسد إلى واقع، وفي هذا الإطار فإننا يمكن أن نرصد أبرز طرق وآليات عمل هذه الخدمة حسب التسلسل الزمني للمكالمات اليومية التي منذ تأسيس الخط تم توفير سجل يدون فيه المناوبون يومياً بيانات حالات الاتصال (التاريخ والوقت وبيانات عامة من المتصل والشكوى وأبرز الإرشادات المقدمة).

- إلى جانب استمارة البيانات الأولية لحالات الاتصال وهي استمارة تساعد المناوب على رصد البيانات الأساسية للحالة كي يسهل عليه لاحقاً الاستعانة بها عند التدوين في سجل المكالمات.. واستمارة إحصائية للاتصال وهي خاصة برصد شهري وفصلي لعدد المكالمات بحسب توزيع المشكلات لطالبي المساعدة وتعتبر هذه الاستمارة مؤشراً على مدى فعالية الخدمة من خلال أعداد طالبي المساعدة المتصلين .

طبيعة المشكلات المستلمة وجغرافيتها

لوحظ ازدياد معدل الاضطرابات النفسية، الطلاق، زواج القاصرات، حالات الانتحار، العنف المنزلي، التفكك الأسري وبتواتر الأحداث... الخ في ظل تدني مستوى خدمات الرعاية الصحية النفسية (الأولية، العيادة، أو إعادة التأهيل) حيث لا يوجد في محافظة عدن على سبيل المثال سوى ثلاثة أطباء اختصاصيين نفسيين فقط، ومستوصف خاص واحد للأمراض النفسية، أما مستشفى الأمراض النفسية في عدن فيحتاج للكثير من الدعم للنهوض بخدماته الصحية المختلفة فهو قد سجل قصب السبق على مستوى الجزيرة والخليج.

أما في المناطق الريفية فلا يوجد كليا خدمات للصحة النفسية، لهذا فإن فكرة الخط التلفوني الساخن تكتسب أهمية كبيرة لأنها تتيح لأي إنسان أن يعرض حالته دون أن يتجسّم عناء الذهاب إلى العيادة النفسية أو كشف هويته الحقيقية بسبب مفهوم الوصمة الاجتماعية للحالة النفسية والتي نعتقد أنها وراء تهيب العديد من المواطنين من التطرق لهذا الموضوع، وبالذات في واقعا الشرقي المحافظ. ومن الضروري التنبيه هنا إلى أن هذا البرنامج - الخط الساخن - لا يعتبر بديلاً عن العيادة النفسية أو مراجعة الطبيب النفسي أو الاختصاصيين النفسيين.

الحاجة الماسة إلى الترويج

من الضرورة الاهتمام المستمر بالتغطية الداعية والتعريفية عن خدمة الخط الساخن وخصوصاً من قبل وسائل الإعلام المختلفة - المرئية والمسموعة والمقروءة - بالإضافة إلى إصدار المطوية التعريفية عن الخط والملصقات الجدارية وتوزيع التوقييم السنوي البدوي علاوة على النزول الميداني إلى المدارس ووكليات جامعة عدن أو الجمعيات الأخرى.

أفضليات البرنامج ونواقصه

بسبب تدني مستوى الحياة المعيشية في اليمن وببطء عملية التنمية وتأخر

الخط التلفوني الساخن للمساعدة النفسية - عدن
02-236622

مرحباً...
الخط التلفوني الساخن للمساعدة النفسية معك... تفضل

هل تشعر أنك تواجه مشكلة سلوكية أو إجتماعية تفوق تكيفك مع الظروف المعيشية؟
هل تعرضت لوقف لثرفيك أو ازجكك وأردت أن تبوح به لأحد؟
أنت لست مريضاً نفسياً ولكن تريد أن تتنفس أن تتحدث أن تقول شيئاً أو حتى تستقئ، لا تتردد نحن فقط لمساعدتك

خدماتنا:
يوما السبت والأربعاء صباحاً من 9:00 الى 12:00
وأيام الأحد، الإثنين والثلاثاء من 4:00 الى 7:00

قل لا للزواج المبكر

الدوري الثانية عشر لتأسيس الجمعية اليمنية للصحة النفسية 1998 - 2010م



لتدشين التجربة نفسها في صنعاء، واستجبتنا لذلك بدافع تعزيز روح التعاون والتنسيق بين مؤسسات المجتمع المدني. كما أنه في إطار التعريف بهذه الخدمة وتقييمها على المستوى الإقليمي والعربي والعالمي بهدف تبادل الخبرات والاستفادة من تجارب الآخرين بمنهج علمي فقد قدم د. معن عبدالباري قاسم -الرئيس الأسبق للجمعية اليمنية للصحة النفسية ولفريق الخط الساخن - ورقة علمية لأول مرة إلى المؤتمر التاسع لعلم النفس في الوطن العربي في سنة 2001 بالقاهرة وكذا المؤتمر العالمي السادس والعشرين للاتحاد العالمي للصحة النفسية في العام ذاته بكندا عن التجربة وضرورة الاستمرارية والتطوير التدريجي لها.

كلمة أخيرة

من خلال ما سبق فإننا نستخلص من تجربة خدمة الرعاية الصحية النفسية الأولية (الخط التلفوني الساخن للمساعدة النفسية) في اليمن الآتي: ريادة هذه التجربة وتطبيقاتها في عدن على مستوى الجمهورية اليمنية.

الروح التطوعية الاستثنائية التي يتحلّى بها فريق الاختصاصيين في الخط الساخن لتقديم المساعدة النفسية. وجود أفضليات ونواقص لهذه الخدمة على أن أهمية هذا العمل وما يقدمه من مساعدة في ظل الإمكانيات الشحيحة في الواقع اليمني تؤكد ضرورة استمراريته والتطوير المستقبلي له، خصوصاً في ظل تسارع عملية التغيير الاجتماعي وحاجة الناس الماسة إلى الإرشاد والنصح بطريقة علمية.

ضرورة الاهتمام المستمر برفع مستوى كفاءة كادر فريق الخط الساخن من خلال برامج التدريب والزيارات الاستطلاعية للتعرف على تجارب الغير في هذا المجال. لا بد من المتابعة لدى مؤسسة الاتصالات من أجل خفض تكلفة الاتصال بهذه الخدمة، لتيسير الاستشارة خصوصاً لذوي الدخل المحدود. ضرورة دعوة المنظمات النظرية والمعنية بقضايا الأسرة والمرأة والطفولة إلى التواصل مع الخط الساخن وتنظيم برامج مشتركة لمساعدة الفئات المستهدفة وخصوصاً الفئتين المعنفتين (المرأة والطفل).

لا بد من البحث عن فرص التطوير المستقبلي لهذه الخدمة من وحدة في غرفة صغيرة بتلغون واحد إلى مركز يضم عدداً من الخطوط التلفونية بالإضافة

إلى إيجاد فرص المقابلة العيادية للإرشاد السلوكي لطالبي المساعدة النفسية.

وندعو كل الناس الذين يعانون من أية مشكلات سلوكية أو نفسية أو يحتاجون للتنفيس أو البوح بالمشكلات التي تواجههم في حياتهم اليومية إلى ألا يترددوا في الاتصال على هاتف الخط التلفوني الساخن (2236622) علماً أننا على مستوى عال من السرية والخصوصية ولا يوجد لدينا كاشف للتعرف على شخصية المتصل.

ونوصي بالتنسيق مع مكتب الصحة العامة والسكان بعقد للعمل على توفير العيادة النفسية للمستشفيات والمجمعات الصحية وتسهيل خدمة الإحالة لطالبي المساعدة عبر التلفون والحد من مفهوم الوصمة الاجتماعية للمرض النفسي. كما نوصي بضرورة التنسيق مع مكتب التربية والتعليم بعقد للاهتمام بخدمات الإرشاد والمساعدة النفسية في المدارس والاستفادة من وسائل الإعلام المختلفة في التوعية والإرشاد النفسي والتعريف بخدمات الخط الساخن لدى المواطنين، بالإضافة إلى التنسيق مع جهات الاختصاص لبلورة دور المسجد في الاهتمام بقضايا الصحة النفسية.

ومن الضروري هنا الإشارة إلى أن الجمعية اليمنية للصحة النفسية عضو مؤسس للشبكة اليمنية لمانهضة العنف ضد المرأة (شيماء) ومقرها العاصمة صنعاء التي يندرج في إطارها عدد من المنظمات الحكومية وغير الحكومية المهتمة بقضايا المرأة، وقد نفذت الشبكة العديد من الدراسات والبحوث الميدانية عن العنف ضد المرأة وتنفذ في هذه الأونة بدعم من الاتحاد الأوروبي مشروع الحد من الزواج المبكر في الفترة من مايو 2010 حتى أبريل 2011 وخصصت لجمعيتنا تنفيذ الاستشارات النفسية عبر الخط التلفوني الساخن للمساعدة النفسية كآلية منهجية وراقية لنشر الوعي المجتمعي. وختاماً نجدها مناسبة طيبة لدعوة الاختصاصيين النفسانيين الراغبين بالتطوع في فريق الخط الساخن الذين تنطبق عليهم شروط الالتحاق بالخدمة إلى ألا يترددوا بالاتصال بنا أو زيارتنا في مقر الخط الساخن بكلية الطب والعلوم الصحية.

(3) أطباء نفسيين ومستوصف خاص للأمراض النفسية فقط في عدن

مستشفى الأمراض النفسية في عدن يحتاج إلى الدعم للنهوض بخدماته الصحية