

## مركز الإرشاد عن بعد

# 164

سوا معاً اليوم وغداً

Sawa Info



info@sawa.ps  
www.sawa.ps

Ramallah

+970 2 241 8100  
P.O.Box 2315  
Zip Code P6160483

Jerusalem

+972 2 532 4122



## للتواصل مع مركز الارشاد عن بعد

الرقم المجاني عبر الشبكات الفلسطينية 164  
الرقم المجاني لمنطقة القدس 1800500121  
واتساب +972 594 040 121  
البريد الالكتروني help@sawa.ps

## تطبيق سوا

يقدم التطبيق خدمات متميزة في التبليغ عن التحرش في الأماكن العامة، بالإضافة إلى توفير خدمات الارشاد النفسي والاستشارة الطبية عن بُعد.

ويتيح إمكانية الوصول إلى خدمات المؤسسة كافة، بالإضافة إلى توفير خارطة عالمية تُبين مواقع التحرش التي يحددها الضحايا عبر التطبيق.

### مميزات تطبيق سوا

1 إمكانية الاتصال بمؤسسة سوا هاتفياً أو عبر الرسائل، والتحدث مع مرشد نفسي اجتماعي من خلال التطبيق.

2 إمكانية حجز موعد مع الطبيب العام لتلقي الاستشارة الطبية المجانية عن بُعد، بالصوت والصورة.

3 إمكانية التبليغ عن حالات التحرش وتوثيقها على خارطة عالمية لتحديد المناطق الخطرة على النساء، لتمكينهنّ من اختيار الطرق الآمنة.

4 إمكانية الاتصال بالشرطة والاسعاف.

التطبيق متاح على  
IOS و Android

SAWA 164



## مؤسسة سوا

"سوا" مؤسسة فلسطينية تأسست في عام 1998، وتعمل في مجال مكافحة كافة أشكال العنف، والإساءة، والإهمال ضد النساء والأطفال، من خلال رفع الوعي المجتمعي، وتقديم المشورة والدعم النفسي والاجتماعي عن طريق مركز الإرشاد عن بُعد لضحايا العنف، من خلال فريق عمل ذي خبرة مهنية عالية، ومؤهل لدعم ضحايا العنف، وتوفير الإصغاء الفعّال لهم بسرية وخصوصية تامتين.

## مركز الإرشاد عن بُعد

يُعدّ مركز الإرشاد عن بُعد أحد أبرز برامج مؤسسة سوا، وهو خط هاتفي مجاني يتكوّن من ثلاثة أرقام (164). يقدّم المركز دعماً نفسياً واجتماعياً أولياً، بالإضافة إلى الإرشاد الطبي والقانوني، وذلك عبر الهاتف والدردشة الإلكترونية، ويستهدف النساء والأطفال وجميع فئات المجتمع ممن تعرّضوا لمختلف أشكال العنف أو الإساءة أو الإهمال. كما يوفّر خدمات المرافقة والتحويل إلى الجهات المختصة عند الحاجة، لضمان تقديم دعم شامل وفعّال لكل حالة.

يخضع العاملون كافة في مركز الإرشاد عن بُعد إلى تدريبات مكثفة تهدف إلى رفع كفاءتهم المهنية قبل بدء تقديم الخدمات، ويتم الإشراف عليهم بشكل مستمر من قبل أخصائيين مختصين لضمان جودة واستمرارية الدعم المُقدّم.

## خدمات مركز الإرشاد عن بُعد

### الدعم النفسي والإرشاد الأولي

تقديم الإرشاد النفسي في مختلف القضايا الحياتية، وتوفير الدعم النفسي الأولي للمتصلين.

### الاستشارة الطبية

إمكانية التواصل مع الطبيب العام لتلقي الاستشارة الطبية.

### الاستشارة القانونية

تقديم استشارات قانونية شاملة مع توضيح الإجراءات القانونية اللازمة.

### أخصائي النطق

خدمة مخصصة للأطفال الذين يعانون من مشاكل في النطق أو التأتأة وأهاليهم، بالتواصل مع أخصائي نطق مختص.

### خدمة المتوجهين

الرد على استفسارات المتصلين في مجالات متعددة، وتقديم المعلومات اللازمة.

## كيف تحافظ سوا على سرية وخصوصية المتصلين؟

- لا نقوم بتسجيل المكالمات
- المتصل غير ملزم باستخدام اسمه الحقيقي
- لا نقوم بالاتصال برقم المتصل نهائياً
- لا نقوم باعطاء اي معلومات عن المتصلين

## التبليغ عن إساءة من مقدمي الخدمات الإنسانية (SEA)

سوا هي قناة رسمية للتبليغ عن SEA - الاستغلال الجنسي والإساءة من قبل العاملين في قطاع العمل الإنساني في فلسطين.

## التبليغ عن الإساءة أو التهديد الإلكتروني

تتمتع المؤسسة بصفة الشريك الموثوق به من شركة ميتا، حيث تهدف للحد من خطاب التمييز، والكراهية، والتحرش، والابتزاز عبر وسائل التواصل الاجتماعي، (صور، رسائل، وفيديوهات).