



Center for
Prevention Programs
and Partnerships

Khám phá việc sử dụng dây Điện thoại gọi Ba (3) Chữ số Một nguồn Tài nguyên Phòng ngừa

tháng 7 năm 2024



Khám phá việc sử dụng Đường dây gọi Ba chữ số trong Phòng ngừa Bạo lực và Khủng bố có Mục tiêu

Tổng hợp Nghiên cứu và Thực hành Hiện nay tại Hoa Kỳ và Canada

Phạm vi và Tóm tắt: Báo cáo này cung cấp tổng quan về các nỗ lực nghiên cứu và lập trình hiện tại để tích hợp thông tin và thực hành phòng chống bạo lực và khủng bố có mục tiêu (TVTP) vào các đường dây gọi Ba chữ số, chẳng hạn như số điện thoại hỗ trợ và thông tin 211 và 311, cũng như các đường dây hỗ trợ khẩn cấp và khủng hoảng 911 và 988. Đối tượng dự kiến bao gồm các nhà hoạch định chính sách của chính phủ, các nhà lãnh đạo cộng đồng, các quan chức an toàn công cộng và các chuyên gia y tế công cộng. Hướng dẫn ngắn này bao gồm các mô tả ngắn về nghiên cứu và chương trình, chủ yếu được tài trợ bởi Ban Khoa học và Công nghệ (S&T) của Bộ An ninh Nội địa (DHS) và Chương trình tài trợ TVTP của Trung tâm Chương trình và Hợp tác Phòng ngừa (CP3). Một ví dụ từ Canada được đưa vào để chứng minh sự xuất hiện của thực hành này trên khắp Bắc Mỹ. Cùng nhau, các dự án này làm nổi bật một số cơ hội quan trọng để tận dụng các đường dây gọi ba chữ số cho TVTP, bao gồm nhu cầu đào tạo đặc biệt cho các tổng đài viên để xác định các trường hợp đáng quan tâm; phát triển thông tin giới thiệu có liên quan để các tổng đài viên cung cấp cho người gọi; đào tạo cho nhiều người ứng cứu đầu tiên để đảm bảo nhận thức về các lựa chọn đánh giá và quản lý rủi ro liên quan đến bạo lực và khủng bố có mục tiêu; và, về lâu dài, các nỗ lực lập kế hoạch đô thị để lập bản đồ các nguồn lực địa phương, xác định các khoảng trống và đưa ra các giải pháp để giải quyết toàn bộ các nhu cầu can thiệp cho các cá nhân đáng quan tâm. Các chương trình này cũng đại diện cho một cơ hội để tích hợp các nỗ lực TVTP vào chương trình an toàn công cộng và phúc lợi cộng đồng hiện có.

Di Tuyên bố miễn trừ trách nhiệm: Báo cáo sau đây chỉ được cung cấp cho mục đích thông tin để cung cấp các ví dụ về cách thông tin và thực hành phòng ngừa bạo lực và khủng bố có mục tiêu đã được đưa vào các đường dây gọi ba chữ số ở Bắc Mỹ. Vui lòng tham khảo các nhà cung cấp địa phương và tiểu bang để biết thông tin mới nhất, cập nhật nhất về chương trình tại các địa điểm cụ thể. Các chương trình và nghiên cứu đã nhận được tài trợ của liên bang được ghi chú trong các tài liệu tham khảo và văn bản. Các tài liệu tham khảo về các thực thể phi liên bang chỉ nhằm mục đích minh họa và ví dụ và không cấu thành sự chứng thực của Bộ An ninh Nội địa Hoa Kỳ hoặc Chính phủ Liên bang đối với thực thể phi liên bang đó.

Lời Ghi nhận/ Cảm ơn: Trung tâm Chương trình và Quan hệ Hợp tác Phòng ngừa muốn ghi nhận/ cảm ơn các đối tác cộng đồng và chuyên gia đã hợp với tư cách là một cộng đồng quan tâm và đã cung cấp phản hồi trong nhiều phiên họp khác nhau trong năm qua.

Thuật ngữ: Trong bối cảnh của Tài nguyên Phòng ngừa sau đây, đường dây trợ giúp ba chữ số đề cập đến các đường dây gọi cung cấp dịch vụ thông tin và giới thiệu cho những người gọi đang tìm kiếm nguồn lực cho chính họ hoặc cho một người đáng lo ngại. Đường dây trợ giúp có thể được phân biệt với đường dây mạch nước, được dùng hẹp hơn để báo cáo hoạt động



đáng ngờ cho cơ quan thực thi pháp luật. Tất cả các đường dây trợ giúp đều cung cấp một số mức độ hỗ trợ khủng hoảng.

Định nghĩa về Bạo lực có Mục tiêu và Khủng bố: Bạo lực có mục tiêu và khủng bố gây ra mối đe dọa cho tất cả các cộng đồng. DHS định nghĩa bạo lực có mục tiêu là các hành vi bạo lực có chủ đích nhắm vào một cá nhân, nhóm hoặc địa điểm cụ thể, bất kể động cơ, vi phạm luật hình sự của Hoa Kỳ hoặc của bất kỳ Tiểu bang hoặc phân khu nào của Hoa Kỳ. Bạo lực có mục tiêu liên quan đến một mức độ lập kế hoạch hoặc mục tiêu được xác định trước, chẳng hạn như một cá nhân, một nhóm người hoặc tài sản. Những hành động này có vẻ như nhằm mục đích đe dọa, ép buộc hoặc tác động theo cách khác đến một nhóm dân số rộng lớn hơn bên cạnh mục tiêu dự định hoặc chúng có thể nhằm mục đích tạo ra sự công khai cho một khiếu nại.¹ Khủng bố bao gồm các hành vi phạm pháp hình sự nguy hiểm đến tính mạng con người hoặc có khả năng phá hủy cơ sở hạ tầng quan trọng hoặc các nguồn lực chính có vẻ như nhằm mục đích đe dọa hoặc ép buộc dân thường; nhằm tác động đến chính sách của chính phủ bằng cách đe dọa hoặc ép buộc; hoặc nhằm ảnh hưởng đến hành vi của chính phủ bằng cách phá hủy hàng loạt, ám sát hoặc bắt cóc.

Đường dây gọi Ba chữ số tại Hoa Kỳ: Đường dây trợ giúp điện thoại ba chữ số hướng người gọi đến các nguồn lực và hỗ trợ cộng đồng. Có cơ sở hạ tầng đường dây trợ giúp rộng khắp Hoa Kỳ. 211, được Ủy ban Truyền thông Liên bang (FCC) chỉ định vào năm 2000 là số dịch vụ thông tin và giới thiệu, là đường dây gọi có sẵn tại tất cả 50 tiểu bang kết nối mọi người với các nguồn lực địa phương cho các chương trình nhu cầu cơ bản, như thông tin nhà ở và việc làm, cũng như thông tin khẩn cấp, cứu trợ thiên tai và thông tin dịch vụ y tế. United Way Worldwide, một tổ chức phi lợi nhuận hỗ trợ 211, lưu ý rằng mạng lưới này phản hồi hơn 20 triệu yêu cầu hàng năm.² Các đường dây trợ giúp khủng hoảng khác bao gồm Đường dây nóng về Khủng hoảng và Tự tử, một mạng lưới các trung tâm khủng hoảng do địa phương và tiểu bang tài trợ, được Cơ quan quản lý dịch vụ lạm dụng chất gây nghiện và sức khỏe tâm thần (SAMHSA) ra mắt vào năm 2005 và được tổ chức phi lợi nhuận Vibrant Emotional Health quản lý.³ Vào năm 2022, số 1-800 ban đầu đã chuyển sang dạng ba chữ số hiện tại là 988. Ngày nay, đường dây này kết nối người gọi đến các cố vấn và nguồn lực khủng hoảng được đào tạo thông qua cuộc gọi, tin nhắn và trò chuyện, đồng thời cung cấp thêm Đường dây khủng hoảng dành cho cựu chiến binh. Một ví dụ khác là Đường dây tin nhắn khủng hoảng, một tổ chức phi lợi nhuận toàn cầu cung cấp hỗ trợ khủng hoảng và sức khỏe tâm thần qua tin nhắn 24/7.

Ngày càng nhiều các dịch vụ khẩn cấp và đường dây hỗ trợ họ đã hợp tác với các cơ quan khác, chẳng hạn như dịch vụ xã hội và dịch vụ sức khỏe hành vi, để cung cấp các chương trình đồng ứng phó bao gồm cảnh sát và bác sĩ lâm sàng cho những người gặp nạn.⁴ Chính quyền

¹ See, e.g., the [Notice of Funding Opportunity for the 2024 Targeted Violence and Terrorism Grant Program](#). Xem, ví dụ, [Thông báo về Cơ hội Tài trợ cho Chương trình Tài trợ Bạo lực và Khủng bố Có mục tiêu năm 2024](#), https://www.dhs.gov/sites/default/files/2024-04/24_0415_cp3_tvtp-fy24-nofo.pdf.

² Xem [211 | United Way Worldwide](#)

³ Xem <https://www.samhsa.gov/newsroom/press-announcements/202106161430>.

⁴ Puntis S, Perfect D, Kirubarajan A, Bolton S, Davies F, Hayes A, Harriss E, Molodynski A. Đánh giá có hệ thống các mô hình đồng ứng phó của phân loại sức khỏe tâm thần 'đường phố' của cảnh sát. *BMC Psychiatry*. 2018 Tháng 8 15;18(1):256. doi: 10.1186/s12888-018-1836-2. PMID: 30111302; PMCID: PMC6094921.



địa phương cũng có thể vận hành các đường dây gọi ba chữ số khác, như đường dây trợ giúp⁵ không khẩn cấp 311 hoặc đường dây dịch vụ ba chữ số riêng để tiếp cận dịch vụ chăm sóc sức khỏe.⁶ Khi cần thiết, đường dây trợ giúp sẽ phối hợp với các đường dây.⁷ khẩn cấp như 911.

Ngoài ra còn có các đường dây gọi của Hoa Kỳ do tổ chức phi lợi nhuận quản lý giải quyết vấn đề TVTP. Mặc dù các đường dây này không được liên kết trực tiếp với các đường dây gọi ba chữ số của thành phố, một số đường dây cung cấp dịch vụ giới thiệu. Parents for Peace có trụ sở tại Hoa Kỳ, một tổ chức phi lợi nhuận về sức khỏe cộng đồng tập trung vào việc trao quyền cho cộng đồng và gia đình để ngăn chặn bạo lực có mục tiêu, đã quản lý một đường dây trợ giúp bí mật kể từ năm 2017 và nhận được khoản tài trợ TVTP vào năm 2023 để hỗ trợ mở rộng đường dây gọi.⁸ Moonshot, một doanh nghiệp tác động xã hội giải quyết vấn đề chủ nghĩa cực đoan bạo lực, cũng điều hành một đường dây trợ giúp qua tin nhắn 24/7, được thành lập thông qua quan hệ đối tác với Crisis Text Line, nơi cung cấp các buổi tư vấn khủng hoảng cho những cá nhân đang cân nhắc đến bạo lực.⁹ Parents for Peace và Moonshot đều đã nhận được tài trợ của liên bang để hỗ trợ các nỗ lực TVTP của họ bên ngoài việc mở rộng đường dây trợ giúp.

Báo cáo của người ngoài cuộc và sự do dự: Gia đình và bạn bè, đôi khi được gọi là "người ngoài cuộc thân thiết", có vị thế để nhận thấy các dấu hiệu cảnh báo rằng ai đó có thể đang trên con đường dẫn đến bạo lực. Tuy nhiên, nghiên cứu đã chỉ ra rằng những người ngoài cuộc thân thiết có thể ngần ngại báo cáo một người mà họ lo ngại cho cơ quan thực thi pháp luật vì sợ khiến họ gặp rắc rối hoặc sợ rằng người liên quan có thể phát hiện ra rằng người gọi đã báo cáo họ.¹⁰ Nghiên cứu cũng chỉ ra rằng những cá nhân lo lắng có thể thấy khó khăn và choáng ngợp khi điều hướng các nguồn lực TVTP, đặc biệt là khi quyết định có nên báo cáo hay không.¹¹ Một nghiên cứu năm 2021 do Viện Tư pháp Quốc gia tài trợ đã phát hiện ra rằng những người ngoài cuộc có xu hướng thích báo cáo trực tiếp hoặc qua điện thoại, trái ngược với việc báo cáo thông qua các phương thức dựa trên web.¹² Trong hai nghiên cứu về báo cáo của người ngoài cuộc, những người trả lời bày tỏ mong muốn được tiếp cận nhiều hơn với các công cụ và thông tin phòng ngừa.^{13,14} Tổng hợp lại, đường dây trợ giúp ba chữ số có thể cung cấp cho những người ngoài cuộc thân thiết một bước đầu tiên ẩn danh có thể giúp họ tiếp cận thông tin về các nguồn lực can thiệp có liên quan và tại địa phương.

⁵ [SỬ DỤNG MÃ N11 VÀ CÁC SẮP XẾP GỌI ĐIỆN RÚT GỌN KHÁC | Ủy ban Truyền thông Liên bang \(fcc.gov\)](https://www.fcc.gov)

⁶ [Info-Santé 811 | Gouvernement du Québec \(quebec.ca\)](https://www.quebec.ca/info-sante-811)

⁷ Ban Giám đốc Khoa học và Công nghệ Bộ An ninh Nội địa, "Chính sách và Thủ tục Hệ thống Chuyển tuyến Đường dây Trợ giúp Can thiệp của Người giữ Cổng thông tin Hỗ trợ Văn bản", 3.

⁸ Parents for Peace đã nhận được khoản tài trợ CP3 của DHS trong năm tài chính 2022 và 2023.

⁹ Moonshot đã nhận được khoản tài trợ CP3 của DHS trong năm tài chính 2020.

¹⁰ Hội đồng Quốc gia về Sức khỏe Tâm thần, "Bạo lực hàng loạt ở Mỹ: Nguyên nhân, Tác động và Giải pháp," 38.

¹¹ Sara K. Thompson, Michele Grossman & Paul Thomas, "Nhu cầu, Quyền và Hệ thống: Tăng cường Báo cáo của Người chứng kiến thân mật Canada về việc Cực đoan hóa đến Bạo lực, Khủng bố và Bạo lực Chính trị," 7.

¹² David P. Eisenman, Stevan Weine, Paul Thomas, Michele Grossman, "Ngưỡng Báo cáo của Cộng đồng: Chia sẻ Thông tin với các Cơ quan chức năng về Khủng bố và Bạo lực có Mục tiêu," 3.

¹³ Elga Sikkens, Marion van San, Stijn Sieckelinck, Micha de Winter, "Quan điểm của Cha mẹ về Cực đoan hóa: Một Nghiên cứu Định tính."

¹⁴ Thompson và cộng sự. "Nhu cầu, Quyền và Hệ thống," 7.



Tích hợp Phòng ngừa Bạo lực và Khủng bố Có mục tiêu vào Đường dây Gọi Ba Chữ số:

Một số ít đường dây gọi ba chữ số đã tích hợp các dịch vụ hỗ trợ cho phòng ngừa bạo lực; ví dụ, đường dây 211 của Philadelphia cung cấp các nguồn lực về can thiệp xung đột, phòng ngừa bạo lực ở thanh thiếu niên và giới thiệu đến các tổ chức cộng đồng phòng ngừa bạo lực.¹⁵ Một số lượng hạn chế các đường dây trợ giúp cung cấp các dịch vụ giới thiệu và thông tin liên quan trực tiếp đến TVTP. 211 LA tại Los Angeles đã kết hợp các dịch vụ TVTP vào đường dây trợ giúp của mình để hỗ trợ sáng kiến LA-ROC (Cộng đồng Mở và Phục hồi của Los Angeles). Kết hợp với nghiên cứu được hỗ trợ bởi Ban Giám đốc Khoa học và Công nghệ DHS, Đại học Tiểu bang Georgia đã hỗ trợ 211 LA trong việc khai triển các chính sách và thủ tục để giới thiệu người gọi đến các nguồn lực phòng ngừa bạo lực và khủng bố có mục tiêu. nỗ lực này cũng bao gồm đánh giá hình thành về đường dây trợ giúp dựa trên văn bản và đánh giá quy trình mở rộng chương trình. Báo cáo cuối cùng, được công bố vào năm 2022, đã xác định các cơ hội và thách thức đối với các giới thiệu đường dây trợ giúp hỗ trợ văn bản, được thảo luận trong phần kết luận của bài viết này.

Nghiên cứu nhấn mạnh tầm quan trọng của việc phát triển các thủ tục cho các tổng đài viên để giải quyết các mối quan tâm cụ thể về bạo lực và khủng bố, vì các tổng đài viên phải giải quyết nhiều mối quan tâm khác nhau từ người gọi (ví dụ: tình trạng vô gia cư, sức khỏe tâm thần, bắt nạt). Nghiên cứu do Đại học Tiểu bang Georgia thực hiện khuyến nghị các lựa chọn dựa trên văn bản để giúp hướng dẫn người gọi đến các nguồn lực có liên quan, tùy thuộc vào bản chất yêu cầu của họ, cũng như giúp các tổng đài viên phân biệt rõ ràng hơn các trường hợp khủng hoảng và không khủng hoảng.¹⁶

Chương trình Tài trợ về Bạo lực và Khủng bố có Mục tiêu của DHS (TVTP) Giải quyết các Đường dây gọi Ba chữ số

Tổng quan về Chương trình Tài trợ TVTP: Trung tâm Chương trình và quan hệ Hợp tác và Phòng ngừa của DHS đang kêu gọi các đơn xin tài trợ cho một chương trình tài trợ hàng năm giải quyết vấn đề phòng ngừa bạo lực và khủng bố có mục tiêu.¹⁷ Thông qua cuộc thi tài trợ công khai này, một số đơn xin tài trợ thành công đã đề xuất lập trình kết hợp các yếu tố của đường dây gọi ba chữ số, được mô tả ngắn gọn tại đây:

Quận Palm Beach, Florida (Năm trao giải 21-23 và 23-25): Văn phòng Cảnh sát trưởng Quận Palm Beach (PBSO), hợp tác với một nhóm các bên liên quan trong cộng đồng đa ngành, liên lĩnh vực, đã thành lập Dự án Phòng ngừa Bạo lực Cộng đồng và Trường học Quận Palm Beach và mở rộng dự án như một phần của khoản tài trợ TVTP năm tài chính 21 của họ. Dự án nhằm mục đích cải thiện sự phối hợp trong năng lực phòng ngừa bạo lực hàng loạt của Quận Palm Beach. Đường dây trợ giúp 211 của Quận, cũng tiếp nhận các cuộc gọi từ Đường dây nóng về Tự tử và Khủng hoảng 988, đã được tích hợp vào các nỗ lực rộng lớn hơn này bao gồm dự án nâng cao nhận thức và tiếp cận cộng đồng Quận Palm Beach Aware and Care,

¹⁵ Xem [Đường dây nóng phòng ngừa bạo lực 24 giờ của Thành phố | Văn phòng Tư pháp Hình sự | Thành phố Philadelphia](#)

¹⁶ Báo cáo đầy đủ từ Đại học Tiểu bang Georgia được lưu giữ tại DHS và công chúng có thể truy cập theo yêu cầu.

¹⁷ [Chương trình Tài trợ cho người Nộp đơn xin Phòng ngừa Bạo lực và Khủng bố có Mục tiêu Tài nguyên cho người Nộp đơn | An ninh Nội địa \(dhs.gov\)](#)



cũng như đào tạo và hỗ trợ kỹ thuật cho các nhà cung cấp dịch vụ cộng đồng. [Aware and Care Palm Beach County](#)

PBSO và các đối tác dự án từ Đường dây trợ giúp 211 của Quận và Mạng lưới Sức khỏe Hành vi Đông Nam Florida (SEFBHN) đã đạt được một số kết quả quan trọng. PBSO đã thuê hai (2) thám tử được tài trợ để tăng năng lực cho các Đội Đánh giá Mối đe dọa của họ; Các Đội Đánh giá Mối đe dọa của PBSO phản hồi các báo cáo về những cá nhân có nguy cơ thực hiện các hành vi bạo lực trong tương lai trong cộng đồng. Đội ngũ Đội Đánh giá Mối đe dọa của PBSO đã tiến hành bốn buổi huấn luyện cho 32 nhân viên từ Đường dây trợ giúp 211, trang bị cho họ kiến thức cần thiết để xác định các chỉ số rủi ro tiềm ẩn đối với bạo lực hàng loạt và các lựa chọn can thiệp và báo cáo liên quan. Hơn 164 thành viên cộng đồng và chuyên gia sức khỏe hành vi đã hoàn thành khóa đào tạo người chứng kiến và 14 cá nhân đã được cấp chứng chỉ để cung cấp khóa đào tạo người chứng kiến trong cộng đồng. Các Đội Đánh giá Mối đe dọa của PBSO đã giới thiệu những cá nhân có nguy cơ bị bạo lực tiềm ẩn đến đối tác dự án SEFBHN, đơn vị quản lý các dịch vụ chăm sóc sức khỏe hành vi tại Quận Palm Beach. SEFBHN là một hoạt động dựa trên bằng chứng và cung cấp sự phối hợp chăm sóc, kết nối trực tiếp các cá nhân với các nhà cung cấp dịch vụ cộng đồng. SEFBHN đã giới thiệu 75 cá nhân để được cung cấp dịch vụ trong thời gian thực hiện dự án. Cuối cùng, PBSO hiện có Biên bản ghi nhớ với các đối tác liên ngành, bao gồm các cơ quan thực thi pháp luật và các nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe hành vi, trong đó nêu rõ các vai trò và trách nhiệm nhằm tăng cường hơn nữa các chiến lược hợp tác và phối hợp.

Với một số khoản tài trợ nhận được từ giải thưởng Chương trình Tài trợ TVTP năm tài chính 2023, Dự án phòng ngừa bạo lực cộng đồng và trường học của Quận Palm Beach có kế hoạch mở rộng để bao gồm các biện pháp can thiệp tương ứng cho những cá nhân được xác định trước đó trên con đường dẫn đến bạo lực. PBSO sẽ tiếp tục hợp tác với SEFBHN, Đường dây trợ giúp 211 và các đối tác dự án mới được xác định, bao gồm cả Khu chăm sóc sức khỏe Quận Palm Beach. Những nỗ lực này dựa trên các bài học kinh nghiệm trong các chu kỳ Chương trình tài trợ TVTP trước đó cũng như lòng tin đã được xây dựng với các nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần và hành vi, Đường dây trợ giúp 211 của họ, SEFBHN và cộng đồng thông qua dự án Quận Palm Beach Nhận thức và Chăm sóc của họ.

Quận Charleston, Nam Carolina (Năm trao giải 22-24): Quận Charleston đang nỗ lực cải thiện năng lực phòng ngừa tại địa phương bằng cách đào tạo 463 người ứng cứu đầu tiên và chuyên gia sức khỏe tâm thần về nhận thức về Bạo lực và Khủng bố có chủ đích và đánh giá rủi ro. Chương trình đào tạo chung này nhằm mục đích tạo ra một cơ sở kiến thức, ngôn ngữ và sự hiểu biết chung về các vai trò trong công tác phòng ngừa bạo lực có chủ đích hiệu quả. Một nhóm đa ngành đang hướng dẫn công việc này và thu hút nhân viên của họ tham gia đào tạo. Các cơ quan hiện đang tham gia bao gồm cơ quan thực thi pháp luật địa phương, Dịch vụ Y tế Khẩn cấp (EMS) của Quận Charleston, Trung tâm 911 Hợp nhất của Quận Charleston, Trung tâm Sức khỏe Tâm thần Charleston Dorchester và Trung tâm Charleston (Sở Dịch vụ Lạm dụng Rượu và Ma túy Khác). Thông qua nguồn tài trợ này, Quận Charleston đặt mục tiêu trang bị cho những người ứng cứu đầu tiên và bác sĩ lâm sàng có khả năng:

:

1. Xác định những khách hàng sức khỏe hành vi có thể biểu hiện các chỉ số rủi ro về bạo lực có chủ đích;
2. Tiến hành đánh giá những khách hàng sức khỏe hành vi để xác định mức độ rủi ro hiện hữu,



3. Khai triển các kế hoạch an toàn để cung cấp dịch vụ chăm sóc và dịch vụ phù hợp mà những cá nhân có nguy cơ có thể cần để tăng các yếu tố bảo vệ và giảm các yếu tố rủi ro.

Thêm nữa, khoản tài trợ bao gồm đánh giá các thủ tục và thông lệ hiện tại được các đối tác sử dụng để xác định các điểm mạnh và khoảng trống hiện tại. Trung tâm Truyền thông Khẩn cấp Hợp nhất của Quận Charleston (911) đang đảm nhiệm vai trò điều phối công việc đa ngành này. Đánh giá này sẽ cung cấp thông tin cho một kế hoạch khai triển được cải thiện để tạo ra các thủ tục hợp tác và giới thiệu mạnh mẽ hơn. Công việc này dựa trên lịch sử địa phương vững chắc về an toàn công cộng và các nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần làm việc cùng nhau để cung cấp dịch vụ chăm sóc tốt nhất cho các cá nhân, đồng thời đảm bảo an toàn cho những người ứng cứu và cộng đồng nói chung.

Washington, D.C. (Năm trao giải 22-24): Cơ quan Quản lý An ninh Nội địa và Tình trạng Khẩn cấp (HSEMA) của Quận Columbia cam kết cung cấp một cộng đồng an toàn và bảo mật cho tất cả cư dân bằng cách hỗ trợ các nỗ lực giải quyết và ngăn ngừa bạo lực có chủ đích. HSEMA đã thành lập [Protect DC](#), một chương trình đánh giá và quản lý mối đe dọa đa ngành trên toàn thành phố, sử dụng phương pháp tiếp cận y tế công cộng để đánh giá rủi ro bạo lực hoặc gây hại nghiêm trọng của một cá nhân, chia sẻ thông tin và phối hợp các nguồn lực và dịch vụ.¹⁸

Chương trình đang nỗ lực khai triển huấn luyện đánh giá và quản lý mối đe dọa về hành vi cho các nhân viên điều phối và tổng đài viên, đồng thời thiết lập các thủ tục với các dịch vụ chuyên hướng đường dây gọi ba chữ số hiện có của thành phố, chẳng hạn như 311 và 911, để hỗ trợ người gọi xác định và báo cáo hành vi hoặc giao tiếp cho thấy có hành vi bạo lực có chủ đích. Chương trình cũng nhằm mục đích hợp lý hóa quy trình báo cáo về hoạt động đáng ngờ, đảm bảo quyền truy cập nhanh vào các nguồn lực hoặc dịch vụ đánh giá và quản lý mối đe dọa để giới thiệu khi cần đến các nguồn lực đó.

Một ví dụ của Canada:

InfoSante Quebec: Những nỗ lực tận dụng đường dây gọi ba chữ số để phòng ngừa bạo lực và khủng bố có mục tiêu không chỉ có ở Hoa Kỳ. Tại Quebec, Canada, đường dây gọi 811 có tên InfoSante cung cấp đường dây trợ giúp miễn phí và bảo mật, mở cửa để tiếp nhận cuộc gọi 24 giờ một ngày, 7 ngày một tuần. Đường dây này cung cấp dịch vụ tư vấn sức khỏe và giới thiệu cho tất cả mọi người, đường dây sức khỏe nhi khoa cho trẻ em từ 0 đến 17 tuổi, đường dây tư vấn và giới thiệu sức khỏe tâm thần và tâm lý xã hội, và cuối cùng là đường dây giới thiệu cho những người đang chờ bác sĩ gia đình. Đường dây 811 nằm trong Bộ Y tế và Dịch vụ Xã hội, và được kết nối với mạng lưới rộng lớn hơn về y tế công cộng, sức khỏe tâm thần, xã hội và dịch vụ cộng đồng có thể hỗ trợ các nỗ lực phòng ngừa. InfoSante, nhóm Phân cực xã hội Montreal và Mạng lưới các chuyên gia Canada về Phòng ngừa Cực đoan hóa (CPN-PREV) đã hình thành quan hệ hợp tác sau khi nhận được cuộc gọi từ những người lo ngại về bạn bè và người thân có thể đã cực đoan hóa bạo lực. Nhóm Montreal Polarization đào tạo nhân viên xã hội từ InfoSante và đảm bảo rằng họ có thể tiếp cận nhiều đối tác hỗ trợ các nỗ lực phòng

¹⁸ [Câu chuyện của người được tài trợ TVTP: Cơ quan Quản lý Tình trạng Khẩn cấp và An ninh Nội địa Quận Columbia | An ninh Nội địa \(dhs.gov\)](#)



ngừa bạo lực và khủng bố có mục tiêu. InfoSante hiện được liệt kê trong danh mục đối tác của CPN-PREV để mọi người biết rằng họ có thể tiếp cận các dịch vụ giới thiệu trực tiếp từ InfoSante.

Kết luận: Mặc dù việc tích hợp thông tin TVTP vào các đường dây gọi ba chữ số là một hoạt động mới nổi, một số chương trình ở Bắc Mỹ đã báo cáo kết quả khả quan khi đưa thông tin này vào các giao thức đường dây gọi hiện có. Đánh giá ban đầu về các chương trình này chỉ ra nhu cầu đào tạo, cung cấp nguồn lực và nỗ lực nâng cao nhận thức để đạt được tác động. Điều quan trọng nữa là phải thừa nhận rằng nghiên cứu về hiệu quả của các đường dây trợ giúp trong bối cảnh TVTP còn hạn chế. Tuy nhiên, trong các lĩnh vực phòng ngừa khủng hoảng lân cận, nghiên cứu đã chỉ ra những kết quả tích cực. Ví dụ, các nghiên cứu đã chỉ ra rằng các đường dây trợ giúp phòng ngừa tự tử ba chữ số có thể có lợi trong việc giảm nguy cơ tự tử.¹⁹

Những cơ hội: Xác định các nhà cung cấp có liên quan ở cấp quốc gia và địa phương và kết nối các dịch vụ đường dây gọi với các nhà cung cấp đó là trọng tâm để thiết lập các thủ tục TVTP trong khuôn khổ ba chữ số hiện có. Nhóm nghiên cứu tại Đại học Tiểu bang Georgia đã lưu ý trong công trình của họ tại Los Angeles rằng một thách thức đáng kể đối với các nhà điều hành đường dây gọi là nhận thức về bạo lực có mục tiêu hoặc các dịch vụ phòng ngừa khủng bố cụ thể, chẳng hạn như các nguồn lực cho những người ngoài cuộc quan tâm.²⁰ Một thách thức khác mà các đường dây gọi ba chữ số phải đối mặt là nhận thức và sự chấp nhận của cộng đồng, điều này có thể được giảm thiểu thông qua các chiến dịch tiếp thị và chia sẻ thông tin thông qua các đối tác địa phương. Tài trợ, nhân sự và đào tạo nhân sự phù hợp là những thách thức bổ sung cần xem xét. Các đường dây gọi ba chữ số cũng phải cân nhắc thêm các mối quan ngại về quyền riêng tư, đặc biệt là trong các đường dây dựa trên văn bản, để đảm bảo rằng các quyền của cá nhân được bảo vệ trong khi các mối đe dọa về bạo lực sắp xảy ra được báo cáo một cách phù hợp. Nhìn về phía trước, các cơ hội để phát triển bao gồm mở rộng sự phối hợp giữa các đường dây gọi, như 911 và 988, để đảm bảo rằng nhu cầu của những người đang gặp khủng hoảng được đáp ứng bằng các nguồn lực phù hợp.²¹

Tài nguyên bổ túc: Tài nguyên CP3

Trung tâm Chương trình và Hợp tác Phòng ngừa (CP3) thuộc Bộ An ninh Nội địa cung cấp các nguồn lực để ngăn ngừa và giảm thiểu các hành vi bạo lực và khủng bố chủ đích. Các nguồn lực bao gồm hỗ trợ nhân viên trên toàn quốc, tài trợ, đào tạo và tài liệu giáo dục để giúp giữ an toàn cho tiểu bang của các bạn.

¹⁹ Kelly Mazzer, Megan O’Riordan, Alan Woodward và Debra Rickwood, “Đánh giá có hệ thống về kỳ vọng của người dùng và kết quả của các dịch vụ hỗ trợ khủng hoảng”, 465. Xem thêm Gould, M.S., Lake, A.M., Galfalvy, H., Kleinman, M., Munfakh, J.L., Wright, J. và McKeon, R. (2018), Theo dõi những Người gọi đến Đường dây nóng Phòng ngừa Tự tử Quốc gia: Đánh giá nhận thức của người gọi về dịch vụ chăm sóc. Hành vi đe dọa tính mạng khi tự tử, 48: 75-86. <https://doi.org/10.1111/sltb.12339>.

²⁰ DHS S&T, “Can thiệp của người Gác cổng được kích hoạt bằng văn bản”, 4.

²¹ Xem <https://www.samhsa.gov/find-help/988/faqs#differences>; Để biết thêm thông tin về nghiên cứu mở rộng sự phối hợp giữa các đường dây nóng về khủng hoảng, hãy xem [Thúc đẩy sự phối hợp 988 và 911 để Đảm bảo Ứng phó Kịp thời và Phù hợp với Khủng hoảng Sức khỏe Tâm thần | Health Affairs](#).



Điều hợp viên Phòng ngừa Khu vực hỗ trợ các nỗ lực phòng ngừa bạo lực và khủng bố có chủ đích ở cấp tiểu bang và địa phương. Họ chia sẻ thông tin, cung cấp đào tạo và giúp xây dựng mạng lưới cho các đối tác cộng đồng có thể tham gia vào công tác phòng ngừa. Để tìm hiểu thêm, hãy truy cập www.dhs.gov/cp3 hoặc để kết nối với Điều phối viên Phòng ngừa Khu vực CP3, hãy gửi email đến cp3field@hq.dhs.gov.

Chương trình Tài trợ Phòng ngừa Bạo lực và Khủng bố Có mục tiêu cung cấp kinh phí cho chính quyền tiểu bang, địa phương, bộ lạc và lãnh thổ, các tổ chức phi lợi nhuận và các tổ chức giáo dục đại học để thiết lập hoặc tăng cường năng lực phòng ngừa bạo lực và khủng bố có mục tiêu. Tìm hiểu thêm và nộp đơn tại www.dhs.gov/tvtpgrants hoặc liên hệ với nhóm tài trợ tại terrorismprevention@hq.dhs.gov.

Prevention Resource Finder cung cấp thông tin công khai về các nguồn lực cần thiết để giúp chuẩn bị và phòng ngừa bạo lực và khủng bố có mục tiêu trên khắp đất nước chúng ta. Các nguồn lực trên trang web bao gồm các nguồn lực hỗ trợ cộng đồng, cơ hội tài trợ tài trợ, nền tảng chia sẻ thông tin, nghiên cứu dựa trên bằng chứng và cơ hội đào tạo để giảm nguy cơ bạo lực có mục tiêu, bao gồm cả bạo lực có mục tiêu vì thù hận. Tìm hiểu thêm tại: [Prevention Resource Finder | Homeland Security \(dhs.gov\)](#)