

# ▶▶ 988 콜센터

Reuben Wilson

프로그램 실행 관리자, 대체 위기 대응 부서 정신 건강국

2024년 12월 10일



LOS ANGELES COUNTY  
**DEPARTMENT OF  
MENTAL HEALTH**  
hope. recovery. wellbeing

## 9-8-8: 자살 및 긴급 상담전화



퇴역군인 긴급 상담전화는 1번을 누르세요.  
스페인어는 2번을 누르세요.  
LGBTQIA+ 청소년 및 청년은 3번을 누르세요.

# Didi Hirsch SPC 위기 전화는



- **1958**년에 미국 최초의 자살예방센터로 설립되었습니다.
- **Lifeline**의 창립 회원
- **2012**년부터 시작된 채팅/문자 서비스
- 미국 내 **6**곳의 스페인어 **988** 상담소 중 한 곳
- 캘리포니아 최대 규모의 **988** 센터이자 **988** 네트워크 내 최대 상담 처리 센터 중 하나

## 전화번호: 9-1-1 또는 9-8-8?

의료, 경찰, 화재 또는 구조 비상 상황이 발생하면 9-1-1에 전화하세요.

자살 충동이 들 때나 정신 건강이 위기에 처해 긴급하게 도움이 필요할 때는 9-8-8로 전화하세요.

9-1-1은 응급의료서비스(EMS), 소방관, 경찰력을 **출동시키는 데** 중점을 둡니다.

9-8-8은 **전화(또는 채팅/문자)로 위기 상황을 해결하는 데** 중점을 두며, 최소한의 개입 방식을 사용합니다.

**95% 이상이** 대면 대응 없이도 긴급 상담 전화를 통해 안정을 찾을 수 있었습니다.

**1% 미만만** 긴급 개입이 필요했습니다.

다음과 같은 상황에 9-8-8로 전화하세요...

- 자살 생각이 계속 듭니다. 선입견 없이 대화해 줄 사람이 절실히 필요합니다.
- 사촌이 마약을 하고 있는 것 같아서 걱정됩니다.
- 친구가 자살을 생각하고 있어서 어떻게 도와줄 수 있을지 알고 싶습니다.
- 저는 늘 슬프고 외롭습니다. 이런 감정을 떨쳐낼 수가 없고 이렇게 얼마나 더 버틸 수 있을지 모르겠어요.
- 제가 가르치는 학생 중 한 명이 정말 힘든 시기를 겪고 있어요. 그가 상담 센터에 전화를 거는 것을 부담스러워 하지만, 제가 도와주는 건 괜찮다고 했어요.

# ▶▶ 전화주세요. 988은 카운티 전역에서 위기 관리 서비스를 이용할 수 있는 "모든 문이 열려있는" 곳입니다.

## LA 카운티 Didi Hirsch 988 긴급 상담 전화

24시간 연중무휴로 전화, 문자, 채팅을 통해 상담사와 상담할 수 있습니다.

위기 개입, 위험 평가  
및  
긴장 완화

어려움을 겪는  
사람들과 그들의  
친구/가족을 돕기 위한  
자원에 대한 정보 공유

고위험 내담자들에  
대한 후속 관리 서비스

이동식 위기 대응  
서비스를 위한  
정신건강국(DMH)  
상담 전화 소개

**~6,000**

매월 걸려 오는 전화와  
문자들

**~400**

훈련 받은 상담사

**~97%**

전화상으로 안전하게  
해결된 문제들

## LACDMH 상담 전화(800-854-7771)

LA 카운티의 정신 건강 서비스는 24시간 연중무휴 이용하실 수 있습니다.  
누구나 이 전화번호로 이동식 위기 대응 서비스를 요청하실 수 있습니다.

**~4,000**

LACDMH 긴급 상담 전화

**~75**

콜센터 직원

**~50%**

현장 대응팀의 출동으로  
이어진 전화

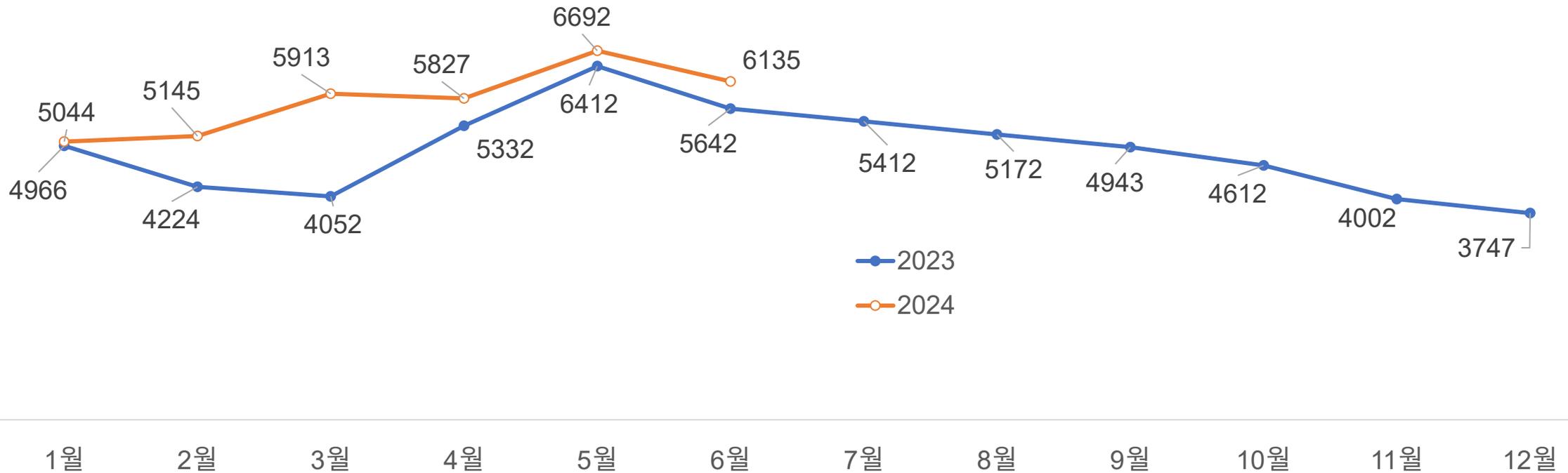


LACDMH 상담 전화

# ▶▶ 2023년과 비교해 2024년 초반에도 우리 서비스에 대한 수요가 계속 증가하고 있습니다.

월 988 통화 건수

YTD:  
+13%



## ▶▶ 988개의 결과



98%가 전화상으로 추가 개입 없이 해결됨



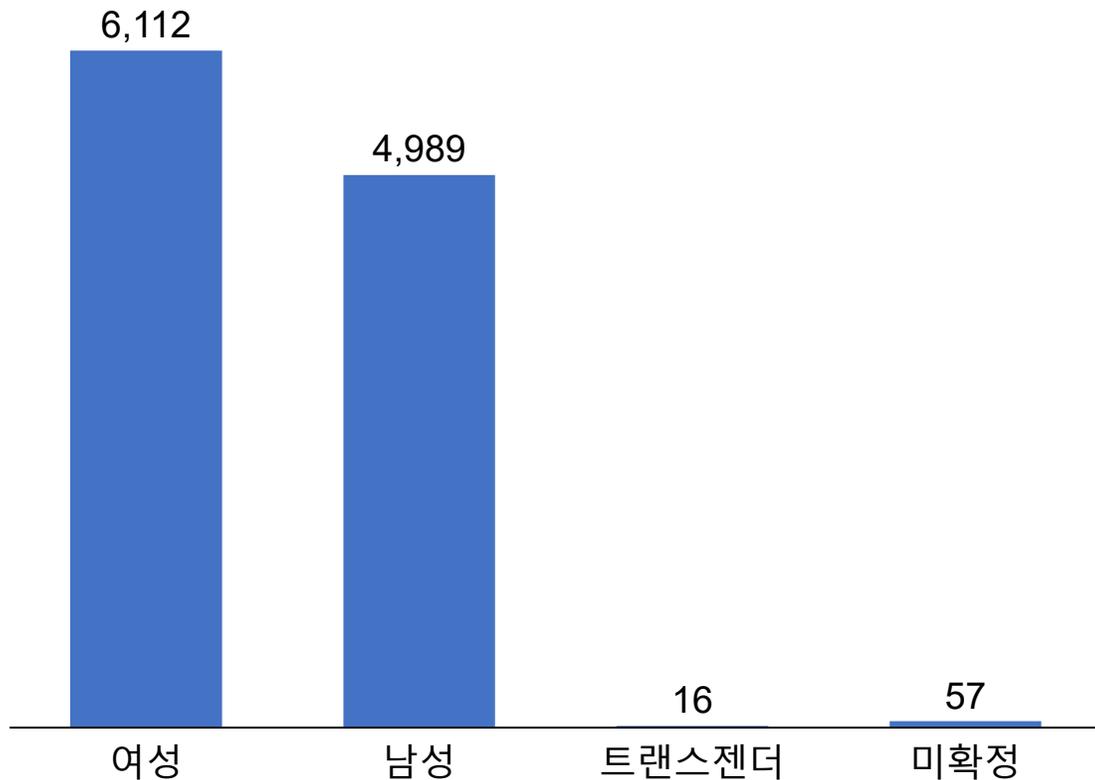
1%는 911로 연계됨



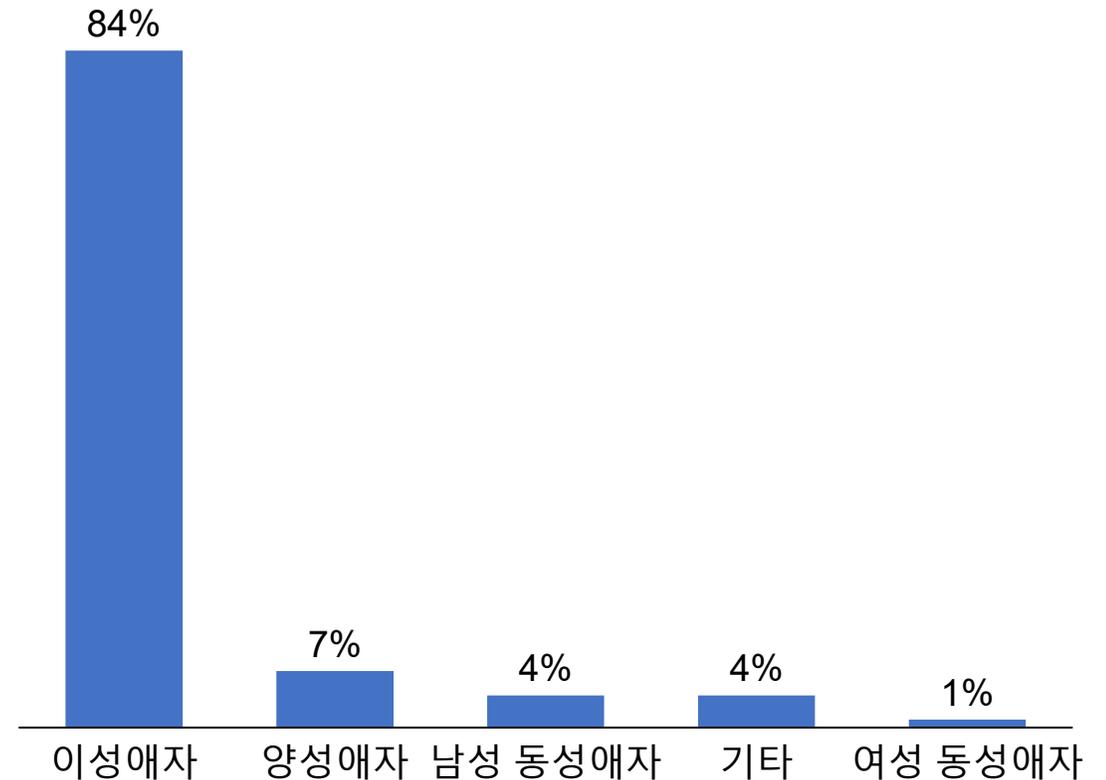
1%는 DMH FIT 팀으로 연계됨  
(988에서 LA 카운티 DMH 상담 전화로 WARM  
TRANSFER)

# ▶▶ LA 카운티 988 인구통계 (2024년 1월-3월)

### 성별에 따른 연락 비율

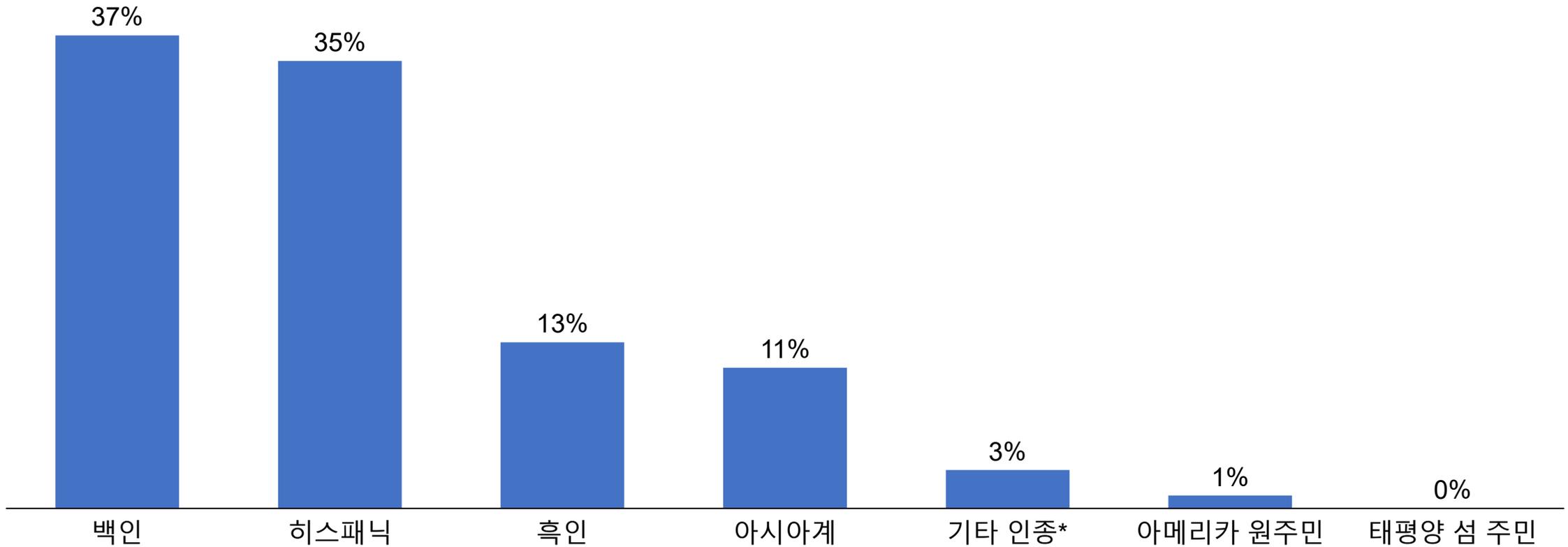


### 성적 지향에 따른 연락 비율



# ▶▶ LA 카운티 988 인구통계 (2024년 1월-3월)

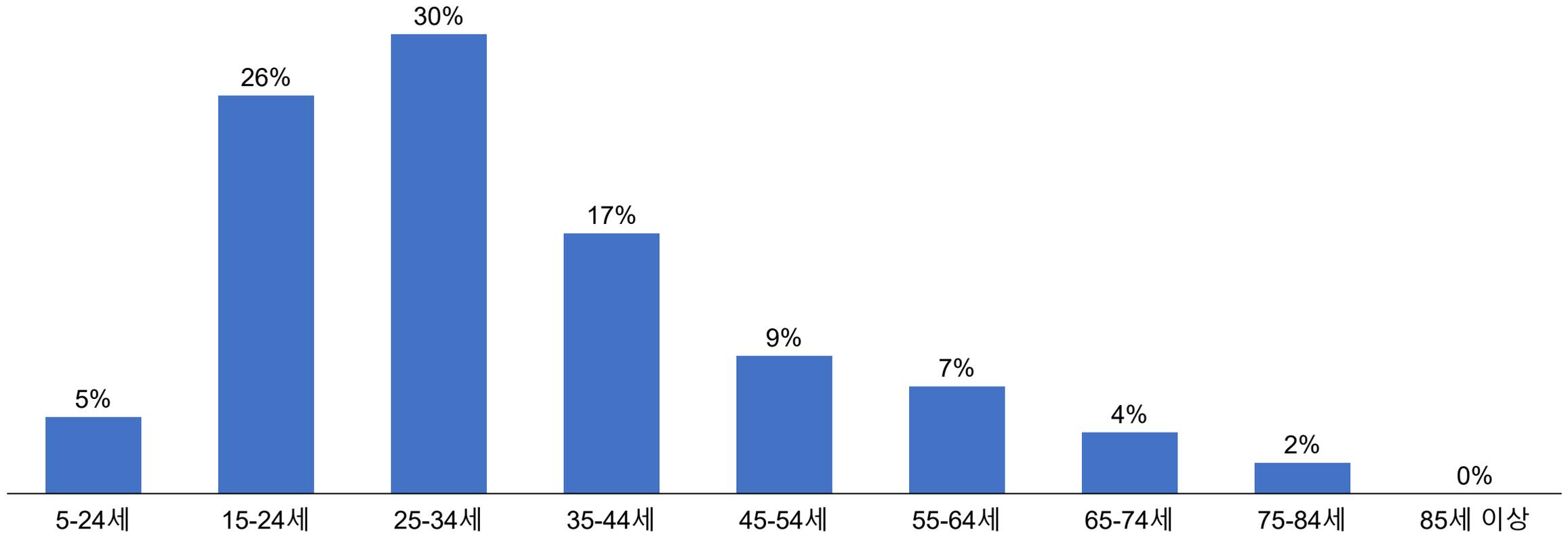
인종에 따른 비율



\* "기타"와 "둘 이상" 포함  
출처: Didi Hirsch 988 Report

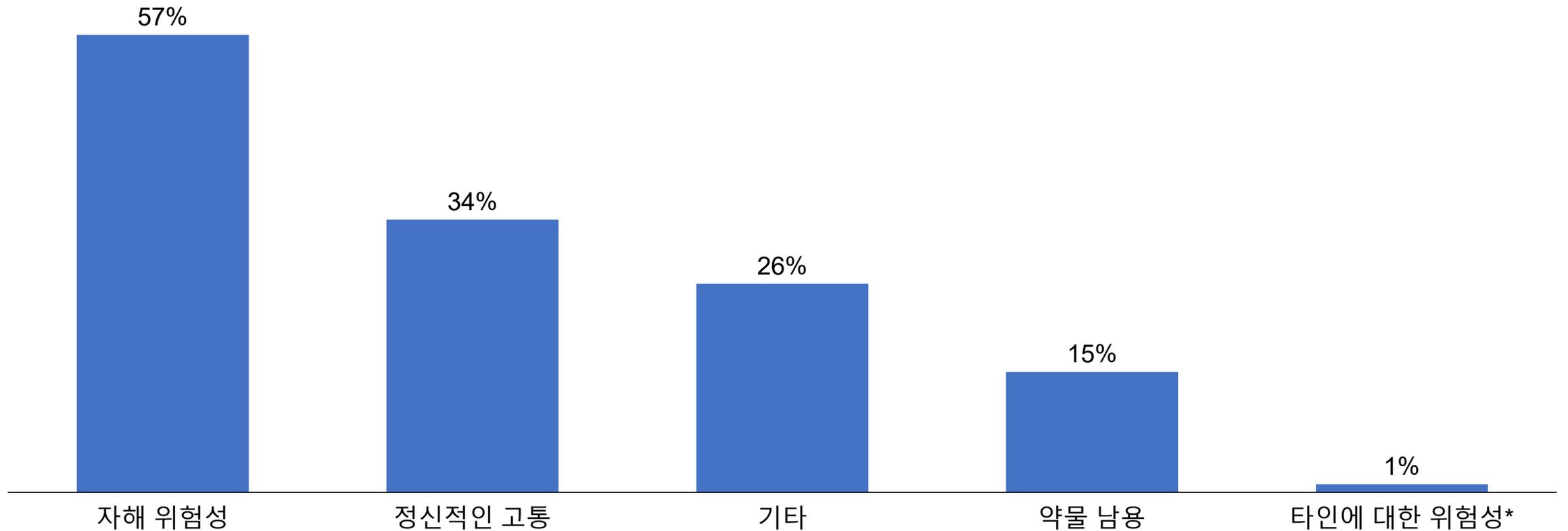
# ▶▶ LA 카운티 988 인구통계

## 연령에 따른 비율



# ▶▶ LA 카운티 988 인구통계

## 주요 우려사항



## ▶▶ 언어 능력

내담자의 기본 언어

- 93% 영어
- 7% 스페인어
- <1% 기타 모든 언어

Didi Hirsch는 65명의 스페인어 상담사를 보유하고 있으며 24시간 연중무휴 서비스를 제공합니다.

한국어 상담사도 이용 가능합니다 (오후 4시 30분 - 자정)

다른 언어는 번역 서비스가 제공됩니다.

- ▶▶ “Who To Call” 캠페인은 988과 지역 위기 자원에 대해 대중을 교육하는 데 도움을 줍니다.



**Who Do I Call for Help?**

**9-1-1**  
to report crimes, fires, and medical emergencies when law enforcement, firefighters, or paramedics are needed

**800-854-7771**  
for crisis response teams in the field or mental health resources through the 24/7 LACDMH Help Line

**9-8-8**  
for support with suicidal crisis or mental health-related distress

**2-1-1**  
for general information on local resources or linkages and referrals to health, human, and social services

DIDI HIRSCH

988 SUICIDE & CRISIS LIFELINE

LOS ANGELES COUNTY DEPARTMENT OF MENTAL HEALTH  
hope. recovery. wellbeing.

211LA  
CONNECTING LOS ANGELES COUNTY

# ▶▶ 전화로 해결할 수 없는 경우, 정신건강 현장 개입팀(FIT)이 24시간 연중무휴로 대기하고 있습니다.

51

## 정신과 이동 대응팀(PMRT)

임상의와 동료 지지자로 구성된 직영 팀

17

## 이동식 위기 지원팀(MCOT)

24시간 연중무휴 서비스를 제공하는 임상의 팀과 계약

97

## 법 집행 팀(LET)

임상의들이 법 집행팀과 함께 공동 대응팀에 배치되어 있습니다.

5

## 치료 이송 프로그램 (TT)

구급차의 대안으로 이송 능력을 갖춘 현장 개입팀

~1,700+: 한 달간 현장 개입팀(FIT) 출동 건수



ACR 책임자인 Reuben Wilson과 PMRT

### 현장 개입팀(FIT)의 역할:

- 위기 시 개입: 당사자가 있는 위치로(학교, 집)
- 평가: 입원과 안전 계획 수립 목적
- 교육: 가족 구성원 지원
- 이송 또는 이송 준비(필요한 경우 최소한의 제한적 환경으로)
- 소개/연계: 지속적인 정신 건강 치료 목적

~58%의 전화는 5150/5585가 필요하지 않음

# 988과 911 PSAP 통합



# ▶▶ 911과 988의 통합이 진행 중이며, LAPD 시범사업의 교훈이 카운티 전역의 모범 사례에 반영됩니다.

## 주 정부의 의무사항

- AB 988은 911/988 통합을 의무화합니다.
- 캘리포니아 긴급서비스국(CalOES)이 시스템 간의 통화 전환과 발신자 ID 공유를 촉진하기 위한 시행을 기다리고 있습니다.

## LAPD 모델

- LAPD는 2021년부터 warm transfer를 통해 Didi Hirsch로 전화를 연결하기 시작했습니다.
- 카운티 전역의 체계를 위한 모델로 사용됩니다.

## 카운티 전역 확장

- LASD는 Lancaster 지서를 시작으로 988 전환을 위한 체계를 채택했습니다.
- LASD의 추가 지서들과 Pomona, Bell Gardens PD는 현재 계획 중에 있습니다.

# Didi Hirsch SPC/LAPD 911로 연결: 어떻게 진행되나요?

## 이용 적격성

통화 내용이 다음 기준들 중 하나라도 해당되나요?

1. 의료적 치료가 필요한 사람
2. 공공장소의 구조물/다리 위에 사람이 있는 경우
3. 무기를 소지하고 있는 자가 사람들이 있는 공공장소에 있는 경우
4. 무기를 소지하고 있는 자가 사람들과 함께 거주지/건물 안에 있는 경우

03

# Didi Hirsch SPC/LAPD 911로 연결: 어떻게 구성되나요?

## Didi Hirsch로 연계

LAPD Dispatch는 가장 높은 응답 우선순위를 가진 자살예방센터 전용 전화선을 통해 다음 정보와 함께 전화를 다른 곳으로 연결합니다.

1. 사고 번호
2. 발신자 전화번호, 위치, 이름
3. 통화의 모든 필수 세부 사항

04

## Didi Hirsch SPC/LAPD 911로 연결: 어떻게 구성되나요?

"자살예방센터(Didi Hirsch) 긴급 상담사에게 연결해 드리겠습니다. *클릭 소리나 신호음이 들릴 수 있습니다. 전화를 끊지 마십시오. 귀하의 안전을 위해서 통화를 기다리시는 동안 상담사에게 기본적인 정보를 전달하도록 하겠습니다.*"

*"통화를 연결받은 LAPD 9-1-1입니다. "[발신자 이름] 님과 통화 중이며, [상황]에 대한 내용을 들었습니다."*

# Didi Hirsch SPC/LAPD 911로 연결: 어떻게 구성되나요?

## 통화 관리

모든 긴급 상담 통화와 동일하게 관리되며, 위험 평가, 안전 계획 수립 및 전반적인 긴장 완화를 포함합니다.

05

LAPD 911 Dispatch는 긴박한 위험이 우려되는 통화에 대해 알림을 받게 됩니다.

**안전 관련 필요성**

## 후속 조치

인계받은 모든 통화에 대해 최소 1회 후속 확인 전화를 합니다. 후속 연락은 위험 재평가, 안전 계획 확인, 리소스 연계를 포함합니다.

06