

УТВЕРЖДАЮ:

Директор МУ «Центр
социальной помощи»

Куликова И.Ф.

«29» декабря 2023г.



Порядок организации деятельности по оказанию экстренной психологической помощи по телефону доверия в МУ «Центр социальной помощи семье и детям города Магнитогорска»

1. Настоящий Порядок регулирует организацию деятельности по оказанию экстренной психологической помощи по телефону доверия.
2. Экстренная психологическая помощь гражданам предоставляется анонимно, бесплатно, круглосуточно.
3. Деятельность по оказанию экстренной психологической помощи по телефону доверия осуществляется психологами отделения экстренной психологической помощи и экстренного реагирования, прошедшими обучение на курсах повышения квалификации для специалистов служб телефона доверия.
4. Деятельность по оказанию экстренной психологической помощи по телефону доверия (далее – Телефон доверия) включает в себя:
 - 4.1. Обеспечение доступности и своевременности психологической помощи по телефону, независимо от социального статуса и места жительства обратившегося.
 - 4.2. Обеспечение каждому обратившемуся за помощью возможности доверительного диалога.
 - 4.3. Выявление и профилактику случаев жестокого обращения с детьми (физического, психического, сексуального, экономического насилия, пренебрежение основными потребностями, эксплуатации детского труда).
 - 4.4. Своевременное принятие мер по защите прав и законных интересов несовершеннолетних через передачу сигналов о детском неблагополучии.
 - 4.5. Направление обратившихся к иным службам, организациям, учреждениям, где возникшие запросы могут быть удовлетворены более полно и квалифицированно.
 - 4.6. Анализ причин и источников повышенного психического напряжения различных возрастных и социальных групп населения и доведения результатов до сведения органов и заинтересованных учреждений социальной защиты населения.
 - 4.7. Распространение информации о деятельности Телефона доверия для формирования среди населения мотивации к обращению за психологической помощью.
5. Правила внутреннего режима:
 - 5.1. Дежурный психолог в течение смены находится в помещении Телефона доверия и не отходит от телефона более чем на пять минут.
 - 5.2. В помещении Телефона доверия имеют право находиться только дежурный психолог, заведующий отделением, администрация учреждения.
 - 5.3. Посещение помещения Телефона доверия обратившимися или другими посторонними лицами запрещено. Общение психологов с посторонними лицами происходит вне помещений Телефона доверия.
 - 5.4. Психологи работают посменно. Смена длится 12 часов (при круглосуточном режиме работы Телефона доверия), обеденный перерыв 2 раза за смену по 30 минут на рабочем месте.

5.5. Номер телефона доверия используется только для разговоров с обратившимися. Сотрудники не используют линию телефона доверия в личных целях.

5.6. Психологам категорически запрещается:

а) разглашать:

- местонахождение Телефона доверия;
- сведения, касающиеся психологов Телефона доверия, включая себя: раскрывать псевдонимы, ФИО, домашний адрес или телефон, внешний вид, в случае совмещения – место работы;

- информацию об обращении на Телефон доверия посторонним лицам или другим обратившимся. Исключение: служебная необходимость, угроза жизни или здоровью кого-либо, либо информация, относящаяся к компетенции других служб и ведомств (МВД, СКР, здравоохранение и т.п.);

б) обсуждать с обратившимся или посторонними лицами личностные и профессиональные качества психологов Телефона доверия;

в) использовать информацию, полученную от обратившихся в личных корыстных целях или профессиональных интересах.

5.7. В работе, с обратившимся, психолог оказывает исключительно психологическую помощь. Он не должен решать вопросы, выходящие за рамки компетенции телефонного консультанта. Психолог Телефона доверия не передает телефоны обратившихся другим собеседникам, даже по их просьбе.

5.8. Психолог подчиняется решению, принятому на совместном обсуждении (супервизии) в отношении тактики помощи и руководствуется этим решением в своей работе, даже если его личное мнение не совпадает с принятым решением.

5.9. В работе психолог учитывает специфику обращения на Телефон доверия (Приложение 1).

6. Правила ведения текущей документации:

6.1. Психолог Телефона доверия обязан строго соблюдать нормативы ведения текущей документации. К текущей документации относятся: журнал регистрации звонков абонентов Телефона доверия, журнал «Статистический учет обращений на Телефон доверия за смену», журнал «Ребенок в опасности». Психолог телефона доверия не сообщает о наличии журналов и не показывает их посторонним лицам.

6.2. В журнале регистрации звонков абонентов Телефона доверия (далее – журнал) фиксируются все обращения за текущую смену точно, своевременно, с указанием начала и окончания консультирования, удостоверяя записи своим псевдонимом. Подсчет обращений на телефон доверия осуществляется по принципу: одно обращение – один человек. Журнал ведется в электронном виде, ежемесячно распечатывается, нумеруется и прошивается.

6.2.1. Суть обращения, проблематика, ход и исход беседы, критерий эффективности консультирования заполняются в соответствующих графах журнала согласно кодам телефона доверия.

6.2.2. В журнале не должно быть никаких записей, за исключением вышеупомянутых. За выполнение правил ведения текущей документации отвечает дежурный психолог.

6.3. Если оказанная, при обращении, помощь выходит за рамки телефонного консультирования, то информация вносится в журнал «Ребенок в опасности», с указанием

кому и куда было переадресовано обращение.

6.3. Журнал «Статистический учет обращений на Телефон доверия за смену» заполняется психологом в конце смены.

7. Прием и передача смены:

7.1. Психолог Телефона доверия, принимающий смену, обязан прийти за 15 мин. до начала работы.

7.2. Принимая смену, психолог обязан убедиться в:

а) исправности телефонной связи;

б) наличии:

- журнала регистрации звонков абонентов Телефона доверия; журнала «Статистический учет обращений на Телефон доверия за смену»; журнала «Ребенок в опасности», правильности и своевременности их заполнения;

- документации, необходимой для организации помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования (справочники и т.п.)

в) ознакомиться с обращениями на Телефон доверия за истекшую смену, особо отмечая кризисные звонки или потребовавшие дополнительной помощи.

7.3. Психолог Телефона доверия, сдавая смену, обязан:

а) предоставить:

- правильно заполненную текущую документацию;

- документацию, необходимую для организации дополнительной помощи;

б) обеспечить исправность, чистоту и порядок дежурного помещения;

в) ознакомить заступающего психолога с обращениями на телефон доверия.