

УТВЕРЖДАЮ:

Директор
МУ Центр «Содействие»
М.П.Бланк
«11» января 2016 года



ПОЛОЖЕНИЕ О СЛУЖБЕ «ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ ПО ПРОБЛЕМАМ ДЕТЕЙ И ПОДРОСТКОВ»

1. Общие положения

- 1.1. Служба «Телефон доверия по проблемам детей и подростков» действует на основании областной целевой программы «Семья и дети» на 2009-2010 годы в рамках реализации мероприятий по подпрограмме «Семья» с целью оказания экстренной психологической помощи населению г. Ростова и Ростовского района в случаях возникновения чрезвычайных ситуаций (далее — ЧС), а также в ситуациях, связанных с кризисными жизненными событиями у различных категорий граждан.
- 1.2. Службу «Телефон доверия по проблемам детей и подростков» является структурным подразделением МУ Центра психолого-педагогической, медицинской и социальной помощи «Содействие» (далее МУ Центр «Содействие»). Регламент деятельности специалистов сектора «Телефон доверия по проблемам детей и подростков» разрабатывается его сотрудниками и утверждается специальным приказом директора МУ Центр «Содействие».
- 1.3. Служба «Телефон доверия по проблемам детей и подростков» в своей деятельности руководствуется нормативно-правовыми документами Российской Федерации, Уставом МУ Центр «Содействие».
- 1.4. Штатное расписание Телефона доверия подготавливается на основании графика работы консультантов по оказанию психологических услуг, согласуется с директором МУ Центр «Содействие».
- 1.5. К работе в службе «Детский телефон доверия» привлекаются психологи и социальные педагоги, прошедшие обучение по телефонному консультированию, работающие в Центре, оказывающим психологическую помощь детям, подросткам, учителям и родителям.
- 1.6. Служба «Телефон доверия по проблемам детей и подростков» размещается в специально предназначенных помещениях, выделенных в здании Центра. Помещения Службы «Телефон доверия по проблемам детей и подростков» обеспечиваются всеми видами коммунально-бытового благоустройства, оснащены телефонной связью и отвечают санитарно-гигиеническим и противопожарным требованиям, а также требованиям охраны труда.
- 1.7. Служба «Телефон доверия по проблемам детей и подростков» не является самостоятельным юридическим лицом, не имеет своего расчетного счета в финансовых учреждениях и самостоятельного баланса, не имеет права заключать договор со сторонними организациями от своего имени.
- 1.8. Служба «Телефон доверия по проблемам детей и подростков» функционирует с понедельника по пятницу с 8.00 до 17.00, в ночное время и выходные дни работает автоответчик.
- 1.9. Научно-методическая работа специалистов Службы «Телефон доверия по проблемам детей и подростков» ведется под руководством методической службы Центра.

2. Цель и задачи деятельности службы «Телефон доверия по проблемам детей и подростков»

2.1. Целью деятельности службы «Телефон доверия по проблемам детей и подростков» является оказание экстренной психологической помощи средствами телефонного консультирования детям, родителям, а также специалистам, деятельность которых связана с обучением и воспитанием детей.

2.2. Задачами деятельности службы «Телефон доверия по проблемам детей и подростков» являются:

- оказание быстрой и своевременной психологической помощи разным категориям и группам населения (преимущественно детям, подросткам, родителям, работникам сферы образования) по их запросу, средствами телефонного консультирования;
- информирование абонента об иных социальных службах, оказывающих профильную (психологическую, социальную, медицинскую и юридическую) помощь;
- разработка образовательных программ и учебно-методических материалов для подготовки и профессиональной переподготовки, повышения квалификации консультантов служб телефонного консультирования; сотрудничество и координация деятельности «Телефона доверия по проблемам детей и подростков» с учреждениями и организациями (центры, службы), осуществляющими психолого-медико-социальную помощь детям, подросткам и молодёжи;
 - просвещение и реклама деятельности «Телефон доверия по проблемам детей и подростков» в целях формирования у населения мотивации для обращения за психологической помощью в сложных жизненных и кризисных ситуациях;
 - статистический анализ обращений на «Телефон доверия по проблемам детей и подростков»; сотрудничество с другими организациями, оказывающими помощь (психологическую, медицинскую, социальную) населению средствами телефонного консультирования, с целью оптимизации данного процесса.

3. Организация и содержание деятельности

3.1. Направления деятельности службы «Телефон доверия по проблемам детей и подростков» определяются в рамках целей организации в целом и задач, сформулированных для Центра, с учетом особенностей социальной ситуации, согласовываются с директором Центра. Направления и содержание деятельности службы отражаются в перспективных и календарных планах его работы.

3.2. Деятельность службы «Детский телефон доверия» направлена на решение следующих задач:

- оказание качественной, доступной и своевременной психологической помощи по «Телефону Доверия» граждан независимо от их социального статуса и места жительства;
- в обеспечение каждому абоненту, обратившемуся на «Телефон доверия», возможности доверительного диалога;
- расширение у обратившихся диапазона социального и лично приемлемых средств, для самостоятельного решения возникших проблем и преодоления имеющихся трудностей;
- формирование психологической культуры сохранение и укрепление психического здоровья, атмосферы психологической защищенности несовершеннолетних;
- реализация социально-диспетчерской функции заключающейся в рекомендации обратившимся по службе «Телефон доверия по проблемам детей и подростков» со-

ответствующих организаций, учреждений, где их запросы могут быть удовлетворены наиболее полно и квалифицированно.

3.3. Требования к деятельности специалистов сектора службы «Детский телефон доверия»

- Продолжительность одной беседы с абонентом определяется индивидуально в зависимости от реализации целей психологической помощи.
- В тех случаях, когда в ходе беседы возникает предположение о наличии у абонента психического расстройства, которое обуславливает его непосредственную опасность для себя или окружающих, или абонент находится в остром психотическом состоянии, при котором оставление его без психиатрической помощи может существенно ухудшить его состояние и при этом установление контакта с окружающими абонента лицами невозможно, консультант принявший вызов, принимает меры к установлению места пребывания и паспортных данных абонента и сообщает о его состоянии в службу скорой психиатрической помощи, участковому врачу психиатру, в полицию.
- В остальных случаях консультант, сохраняя тайну беседы, не просит у абонента сведений о его месте пребывания и паспортных данных.
- Консультант может дать совет абоненту обратиться в соответствующие службы: психоневрологический диспансер (отделение, кабинет), в психотерапевтический кабинет поликлиники, в кабинет семейного врачебно-психологического консультирования, в консультацию “Брак и семья”, кабинет социально-психологической помощи, в юридическую консультацию и иные учреждения.
- Обращение абонентов в отделение регистрируется в журнале обращений по телефону доверия, где кратко описывается содержание беседы, указываются принятые меры (рекомендации, их содержание и др.), при необходимости - место пребывания абонента и его паспортные данные.
- Пребывание посторонних лиц в помещении отделения и использование принадлежащих ему линий связи для личных разговоров исключается.

3.3.1. В случае возникновения ЧС:

- оказывают экстренную психологическую коррекцию стрессовых и постстрессовых реакций и состояний;
- оказывают экстренную психологическую помощь лицам, находящимся в тяжелых жизненных ситуациях;
- осуществляют психологическое сопровождение пострадавших несовершеннолетних и их родственников;
- осуществляют координацию и методическую помощь (в случае передачи пострадавших специалистам из других органов);
- организуют пролонгированное психологическое консультирование с целью устранения негативных последствий, вызванных развитием посттравматического стрессового расстройства у пострадавших, очевидцев и их родственников.

3.3.2. В профилактической и просветительской деятельности:

- осуществляют психологическое просвещение детей, подростков и взрослых по вопросам оказания экстренной психологической помощи и устранения негативных последствий стрессовых ситуаций;
- информируют различные категории граждан по вопросам оказания экстренной психологической помощи через средства массовой информации;

- подготавливают учебно-методические материалы по вопросам оказания экстренной психологической помощи и устранения негативных последствий стрессовых ситуаций;

3.3.3. Специалисты Центра «Содействия» кроме оказания психолого-педагогической помощи в рамках основных направлений деятельности Центра, могут привлекаться к дежурству на телефоне службы «Телефон доверия по проблемам детей и подростков».

- формируют и развиваются навыки экстренной психологической само- и взаимопомощи;
- проводят консультации со специалистами образовательных учреждений по основным направлениям своей деятельности, а также проводят тренинги по оказанию экстренной психологической помощи, социальной поддержке, саморегуляции различным категориям граждан по поступившему запросу;

4. Руководство и управление

4.1. Непосредственное руководство сектором «Телефон доверия по проблемам детей и подростков» осуществляется педагогом, прошедшим соответствующее обучение.

4.1.1 .Руководитель сектора «Телефон доверия»:

- руководствуется в своей деятельности Конвенцией ООН о правах ребенка, Законом РФ «Об образовании», нормативно-правовыми документами Министерства образования и науки РФ, Уставом МУ Центр «Содействие», должностными инструкциями сотрудников сектора «Телефон доверия по проблемам детей и подростков» и настоящим Положением;
- устанавливает по согласованию с заместителем директора Центра режим работы консультантов «Телефона доверия по проблемам детей и подростков»;
- заместитель директора МУ Центр «Содействие» детей ведет контроль, за ведением журнала, вносит свои замечания и пожелания. Консультанты обязаны ознакомиться с замечаниями и соблюдать их.

1.4. Служба «Телефон доверия по проблемам детей и подростков» размещается в специально предназначенных помещениях, выделенных в здании Центра. Помещения Службы «Телефон доверия по проблемам детей и подростков» обеспечиваются всеми видами коммунально-бытового благоустройства, оснащены телефонной связью и отвечают санитарно-гигиеническим и противопожарным требованиям, а также требованиям охраны труда.

1.5. Служба «Телефон доверия по проблемам детей и подростков» не является самостоятельным юридическим лицом, не имеет своего расчетного счета в финансовых учреждениях и самостоятельного баланса, но имеет право заключать договор со сторонними организациями от своего имени.

1.6. Служба «Телефон доверия по проблемам детей и подростков» функционирует с понедельника по пятницу с 8.00 до 17.00, в ночное время и выходные дни работает круглогодично.

1.7. Научно-методическая работа специалистов Службы «Телефон доверия по проблемам детей и подростков» ведется под руководством методической службы Центра.