

МИНИСТЕРСТВО СОЦИАЛЬНОГО РАЗВИТИЯ САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

ГОСУДАРСТВЕННОЕ БЮДЖЕТНОЕ УЧРЕЖДЕНИЕ
САРАТОВСКОЙ ОБЛАСТИ

«ЦЕНТР СОЦИАЛЬНОЙ ПОМОЩИ СЕМЬЕ И ДЕТЯМ г. САРАТОВА»



УТВЕРЖДАЮ

Директор ГБУ СО «Центр социальной
помощи семье и детям г. Саратова»

О.Г. Седина

«12» января 2015 г.

ПОЛОЖЕНИЕ

ОБ ОТДЕЛЕНИИ ЭКСТРЕННОЙ ПСИХОЛОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ ПО ТЕЛЕФОНУ

I. ОБЩИЕ ПОЛОЖЕНИЯ

1.1. Настоящее положение разработано в соответствии с постановлением Минтруда РФ от 19 июля 2000 года № 54 «Об утверждении методических рекомендаций по организации деятельности государственного (муниципального) учреждения "Центр экстренной психологической помощи по телефону"».

1.2. Отделение экстренной психологической помощи по телефону (далее по тексту «Отделение») является структурным подразделением ГБУ СО «Центр социальной помощи семье и детям» г. Саратова.

1.3. Отделение осуществляет свою деятельность на основании действующего законодательства РФ и Саратовской области, иных нормативно-правовых актов, Национальных стандартов Российской Федерации, Устава ГБУ СО «Центр социальной помощи семье и детям г. Саратова» (далее по тексту Центр), настоящего положения, других локальных актов Центра.

1.4. Отделение предназначено для оказания кризисной психологической помощи гражданам по телефону, осуществления дистантного психологического и социально-психологического консультирования.

1.5. Отделение размещается в специальном помещении, отвечающем следующим требованиям:

- оснащение телефонной связью;
- повышенная защищенность от посторонних источников шума;
- обеспечение личной безопасности дежурных специалистов;
- обеспечение всеми видами коммунально-бытовых удобств;
- соответствие санитарно-гигиеническим и противопожарным требованиям;
- соответствие требованиям охраны труда.

II. ОСНОВНЫЕ ЗАДАЧИ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОТДЕЛЕНИЯ

2.1. Обеспечение доступности и своевременности социально-психологической помощи по телефону для всех категорий граждан.

2.2. Оказание экстренной психологической помощи гражданам, находящимся в кризисном эмоциональном состоянии.

2.3. Профилактика глубоких форм социально-психологической дезадаптации (суицидальные действия, применение насилия и т.д.).

2.4. Повышение психологической культуры населения, расширение у граждан диапазона психологических средств самостоятельного разрешения возникших проблем, профилактика личностного и семейного неблагополучия.

III. ОСНОВНЫЕ НАПРАВЛЕНИЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ОТДЕЛЕНИЯ

3.1. Оказание экстренной психологической помощи гражданам, в том числе несовершеннолетним по выходу из острого кризиса, купирование суицидальных тенденций, оказание экстренной информационной помощи переживающим травмирующий опыт, в том числе насилие.

3.2. Психологическое консультирование по телефону по вопросам преодоления личностных и межличностных проблем, содействия в социальной адаптации к изменившимся условиям.

3.3. Психологическое консультативное сопровождение по телефону.

3.4. Проведение информационно-просветительской работы с населением, направленной на обеспечение информационной доступности услуг, предоставляемых отделением и преодоление внутренних барьеров обращения за помощью в проблемных ситуациях.

IV. КАТЕГОРИИ ГРАЖДАН, ОБСЛУЖИВАЕМЫХ ОТДЕЛЕНИЕМ

4.1. Услуги отделения предоставляются всем категориям граждан, в том числе несовершеннолетним.

V. ПОРЯДОК ОКАЗАНИЯ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ В ОТДЕЛЕНИИ

5.1. Экстренная психологическая помощь по телефону предоставляется круглосуточно и обеспечивается поддержанием в непрерывном рабочем состоянии технических средств и оборудования, постоянной готовностью сотрудников к выполнению своих должностных обязанностей.

5.2. При оказании экстренной психологической помощи по телефону соблюдаются принципы анонимности и конфиденциальности.

5.3. Предоставление психологических услуг гражданам происходит как в рамках разового консультирования, так и в рамках консультативного сопровождения, если очная систематическая психологическая помощь является для обратившегося недоступной или малодоступной.

5.4. Отделение предоставляет социальные услуги гражданам в соответствии с Перечнем социальных услуг, утвержденным приказом директора Центра.

VI. ОРГАНИЗАЦИЯ И ПОРЯДОК РАБОТЫ ОТДЕЛЕНИЯ

6.1. Непосредственное руководство деятельностью отделения осуществляет заведующий, назначаемый и освобождаемый от должности директором Центра.

6.2. Общий контроль за работой отделения осуществляет заместитель директора по методической работе.

6.3. Оказание дистантной психологической в отделении происходит по двум телефонным линиям, одна из которых (26-37-90) работает в 24-часовом режиме, другая (73-74-73) – в 12-часовом режиме.

6.4. Для обеспечения работы отделения в 24-х часовом режиме специалисты отделения работают по графику, в том числе в выходные и праздничные дни.

6.5. Работа специалистов отделения ведется с соблюдением норм безопасности.

6.5.1. Специалисты отделения имеют право:

- использовать псевдоним вместо своего имени при работе по телефону;
- сохранять в тайне обстоятельства своей личной жизни при общении с клиентами;

6.5.2. Специалисты отделения обязаны:

- сохранять в тайне адреса проживания, личные номера телефонной связи и другие данные, позволяющие иметь прямой или косвенный доступ к специалисту и/или его родным и близким;
- сохранять в тайне место расположения помещений отделения для лиц, не являющихся сотрудниками Центра.

6.6. Помещение, в котором осуществляется телефонное консультирование должно быть обеспечено средствами безопасности (решетки на окнах, наличие прямой связи со службами охраны и другие).

6.7. Пребывание посторонних лиц в помещении отделения и использование консультативных линий связи для личных разговоров исключается.

6.8. Специалисты Отделения обязаны вести документацию в соответствии с установленными правилами и инструкциями.

6.9. К работе отделения могут привлекаться специалисты других подразделений Центра.

6.10. Специалисты отделения принимают участие:

- в методической деятельности Центра, в том числе, в проведении методических объединений, занятий методического характера со специалистами Центра и других организаций, супервизорской деятельности;
- в разработке методических рекомендаций, программ и проектов по различным направлениям работы Центра;
- в исследованиях, проводимых Центром.

6.11. Специалисты отделения могут входить в состав профессиональных коллегиальных органов: Методического Совета, Супервизорского Совета.

6.12. Специалисты отделения оказывают помощь в прохождении практики студентами ВУЗов, курируют работу волонтеров, направленную на выполнение задач отделения.

6.13. Отделение принимает участие в других видах деятельности, не противоречащих Уставу Центра, настоящему Положению, общей концепции и принципам работы Центра.

VII. ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ
В ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОТДЕЛЕНИИ
ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ

7.1. Все изменения в настоящее Положение вносятся на основании приказа директора Центра.

Заместитель директора по общим вопросам  Н.В. Ремезенко

Заместитель директора по методической работе  М.В. Коровина

Положение утверждено в соответствии с приказом директора Центра
от «12» января 20 15 г. № 11

VII. ПОРЯДОК ВНЕСЕНИЯ ИЗМЕНЕНИЙ И ДОПОЛНЕНИЙ
В ПОЛОЖЕНИЕ ОБ ОТДЕЛЕНИИ
ПСИХОЛОГО-ПЕДАГОГИЧЕСКОЙ ПОМОЩИ