****

Утверждаю: \_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_С.В.Янина

директор ГАУСО «Кольчугинский дом милосердия»

**Положение**

**о службе телефона доверия**

**ГАУСО «Кольчугинский дом милосердия»**

**1.     Общие положения**

1.1.   Служба телефона доверия - одна из форм социальной работы учреждения социального обслуживания населения (далее - учреждения), осуществляется на основании Устава учреждения, настоящего положения.

1.2. Телефон доверия с единым общероссийским телефонным номером создается в целях снижения психологического дискомфорта, уровня агрессии у людей, граждан пожилого возраста, несовершеннолетних и их родителей, укрепления их психологического здоровья и создания атмосферы психологической защищенности.

1.3. Организация работы Телефона доверия осуществляется в соответствии с положением утвержденного руководителем учреждения ГАУСО «Кольчугинский дом милосердия», а также законодательством РФ, нормативно- правовыми документами ДСЗН Владимирской области.

1.4.    Телефон доверия является службой экстренной анонимной психологической помощи населению по телефону.

1.5.    Телефон доверия работает в тесном сотрудничестве с другими субъектами системы государственными и общественными организациями.

1.6.   Основными принципами работы Телефона доверия являются: доступность, добровольность обращения, невмешательство в личную жизнь, гарантированность анонимности обращений.

**2.     Цель и задачи Телефона доверия**

2.1 Телефон доверия создается с целью снижения психологического дискомфорта, уровня агрессии у граждан пожилого возраста, несовершеннолетних и их родителей независимо от их социального статуса и места жительства, включая аутоагрессию и суицид, формирования психологической культуры и укрепления психического здоровья и атмосферы психологической защищенности населения, в том числе детей, подростков и молодёжи и граждан пожилого возраста.

2.2. Задачи  Телефона доверия:

-   обеспечение доступности и своевременности психологической помощи по телефону для граждан независимо от их социального статуса и места жительства;

обеспечение каждому обратившемуся за советом и помощью возможности доверительного диалога;

- психологическое консультирование по телефону;

- помощь абонентам в мобилизации их творческих, интеллектуальных, личностных, духовных и физических ресурсов для выхода из кризисного состояния;

- расширение у абонентов диапазона социально и личностно приемлемых средств для самостоятельного решения возникших проблем и преодоления имеющихся трудностей, укрепление уверенности в себе;

- направление абонентов к иным службам, организациям, учреждениям, где их запросы могут быть удовлетворены более полно и квалифицированно, содействие обращениям населения за помощью к профессиональным психологам;

- анализ причин и источников повышенного психического напряжения различных возрастных и социальных групп населения и доведение результатов до сведения органов и заинтересованных учреждений социальной защиты населения.

2.3. Реализация целей и задач Телефона доверия обеспечивается созданием оптимальных условий для профессиональной деятельности специалистов Телефона доверия.

**3.     Деятельность Телефона доверия**

3.1. Деятельность  Телефона доверия направлена на:

- координацию совместных действий с органами местного самоуправления, органами и учреждениями образования, социальной защиты и здравоохранения, внутренних дел, в отношении выявления детей, граждан пожилого возраста пострадавших от жестокого обращения и остро нуждающихся в незамедлительной социальной защите и помощи;

- предоставление несовершеннолетним и членам их семей, а также гражданам пожилого возраста необходимых социальных услуг разового или постоянного характера;

- социальное патронирование детей и их семей, а также граждан пожилого возраста нуждающихся в социальной помощи различного вида, реабилитации и поддержке; предоставление временного приюта;

- повышение стрессоустойчивости и психологической культуры населения, особенно в сфере межличностного, семейного, родительского общения;

- поддержку несовершеннолетних и членов их семей, а также гражданам пожилого возраста в решении проблем, мобилизации их собственных возможностей и внутренних ресурсов по преодолению сложных жизненных ситуаций;

- помощь семьям с несовершеннолетними детьми и гражданам пожилого возраста в создании атмосферы взаимопонимания и взаимного уважения, благоприятного микроклимата, преодолении конфликтов и иных нарушений внутрисемейных отношений;

- рекламно-просветительскую работу на сайте учреждения [dm@kolchdm.ru](mailto:dm@kolchdm.ru) о деятельности Телефона доверия.

3.2. Экстренность предоставляемой помощи обеспечивается работой Телефона доверия, с 8.00 до 17.00 поддержанием в непрерывном рабочем состоянии технических средств и оборудования постоянной готовностью сотрудников к выполнению своих должностных обязанностей.

3.3. Экстренная психологическая помощь по телефону предоставляется бесплатно. По номеру 8-49245-2-66-55

**4. Условия и сроки предоставления экстренной социальной помощи по Телефону доверия.**

4.1. По Телефону доверия принимаются все обращения по собственной инициативе несовершеннолетних детей и подростков, а также членов их семей, должностных лиц и граждан города, граждан пожилого возраста.

4.2. Консультант Телефона доверия фиксирует все поступившие обращения в журнале обращений по форме приложения 1 к положению.

4.3. При угрозе жизни и здоровью несовершеннолетнего, граждан пожилого возраста консультант сообщает в соответствующие службы.

4.4. Итогом получения экстренной помощи могут быть следующие действия:

* совместное решение консультанта и клиента о достижения намеченного результата (выполнение плана по выходу из кризисной ситуации, улучшение эмоционального состояния, жизненной ситуации и т.д.);
* зачисление клиента на обслуживание в другие отделения учреждения;
* содействие в получении дальнейшей помощи/услуг в других учреждениях, службах.

1. **Кадровое обеспечение Телефона доверия**

5.1. Предоставление экстренной психологической помощи всем обратившимся по телефону доверия осуществляется консультантами (психологом).

5.2. Консультантами телефона доверия являются граждане Российской Федерации, имеющие среднее специальное или высшее образование по специальности «Психология» или «Педагогика», опыт работы по психологическому консультированию не менее 1 года.

5.3. Консультанты ведут учет обращений, поступивших по телефону доверия. Отвечают на все обращения, требующие экстренного реагирования, предоставляют консультации по электронной почте службы телефона доверия.

**6. Обеспечение прав клиента и конфиденциальность**

6.1. Ответственность за соблюдение конфиденциальности, прав и свобод детей, и все граждан обратившихся в Службу, несет как руководитель учреждения социального обслуживания,

6.2. Консультанты Телефона доверия обязаны не разглашать полученные во время работы сведения, которые могут нанести ущерб чести, репутации, правам и интересам граждан.

6.3. Информация о клиенте хранится таким образом, что не допускает ее использование посторонними лицами, распространение частичной или полной информации осуществляется только в интересах клиента и с его согласия (если это не связано с преступлением или угрозой жизни и здоровью самому клиенту или другим лицам). Оказание услуги проводится на основе конфиденциальности процедуры.



Приложение 1

Форма журнала учета обращений по телефону доверия

|  |  |  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| №  п/п | Дата,  время | Вид обращения | | Возраст  обратив-шегося | Тема  обращения | Принятые меры | Примечание |
| тел.  звонок | эл. сообщ |
| 1 | 2 | 3 | 4 | 5 | 6 | 7 | 8 |
|  |  |  |  |  |  |  |  |

