

ПОЛОЖЕНИЕ

о службе экстренного психологического консультирования по телефону доверия муниципального бюджетного учреждения города Новосибирска «Городской центр психолого-педагогической поддержки молодежи «Родник»

1. Общие положения

1.1. Настоящее положение служит организационно-правовой и методической основой формирования и организации деятельности службы экстренного психологического консультирования по телефону доверия (далее – Служба) муниципального бюджетного учреждения города Новосибирска «Городской центр психолого-педагогической поддержки молодежи «Родник» (далее – Центр).

1.2. В своей деятельности Служба руководствуется федеральными и региональными нормативно-правовыми актами, регламентирующими вопросы оказания экстренной дистанционной психологической помощи в тяжелой жизненной или кризисной ситуации детского и взрослого населения, Уставом Центра и настоящим Положением.

1.3. Служба создается и ликвидируется приказом директора Центра.

1.4. Служба создана на базе Центра, утверждена приказом директора Центра и объединяет в своем составе педагогов-психологов, имеющих высшее профильное образование, повышение квалификации по консультированию на телефоне доверия и/или прошедших стажировку в Службе.

1.5. Телефон доверия имеет 3 телефонных номера для связи: бесплатный всероссийский номер телефона доверия: 8-800-2000-122, городские номера: +7(383)204-90-95 и +7(383)276-35-16 (оплата согласно тарификации сотового оператора).

1.6. Служба располагается по двум адресам: ул. Народная, 13 (на территории Центра) и на территории отдела «Радуга» по адресу ул. Кутателадзе, 16. Местоположение Службы должно оставаться в тайне от реальных и потенциальных абонентов.

1.7. Деятельность Службы осуществляется во взаимодействии со службой кризисной психологической помощи, Министерством труда и социального развития, при методической и информационной поддержке Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации и иными организациями.

2. Цель и задачи деятельности Службы

2.1. Цель - оказание дистанционной психологической помощи, снятие остроты актуального психоэмоционального напряжения в тяжелой жизненной или кризисной ситуации, в ситуации жизненного кризиса взрослого и детского населения.

2.2. Деятельность службы направлена на решение следующих задач:

- Оказание экстренной дистанционной психологической помощи абонентам, находящимся в кризисной психологической ситуации;
- Информирование абонентов по интересующим их вопросам; о необходимых им службах города, видах помощи;
- Обеспечение каждому обратившемуся возможности доверительного диалога;
- 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, формирование уверенности в себе.

3. Основные принципы деятельности Службы

3.1. Деятельность Службы при предоставлении услуг осуществляется на принципах:

«Добровольность». Консультирование абонентов осуществляется на основании добровольного обращения гражданина или его законного представителя за консультацией в Службу.

«Конфиденциальность». Данный принцип означает гарантию сохранения при социальном обслуживании конфиденциальной информации, сведений личного характера, ставших известными педагогу-психологу Телефона доверия. Частичное или полное распространение конфиденциальной информации возможно только с согласия клиента если иное не установлено федеральным законом.

ИСКЛЮЧЕНИЕМ из принципа конфиденциальности в соответствии с положениями статей 121 и 122 Семейного Кодекса Российской Федерации, а также статьи 9 Федерального Закона Российской Федерации от 24.06.1999 № 120-ФЗ «Об основах системы профилактики безнадзорности и правонарушений несовершеннолетних») является:

- информирование органов опеки и попечительства о случаях длительного отсутствия родителей (матери), уклонения родителей от воспитания детей или от защиты их прав и интересов, о выявлении несовершеннолетних, оставшихся без попечения родителей (законных представителей) или находящихся в обстановке, представляющей угрозу их жизни, здоровью или препятствующей их воспитанию;

- информирование органов внутренних дел при выявлении фактов жестокого обращения и других противоправных действий в отношении несовершеннолетних;

- случаи, перечисленные в статье 205.6 Уголовного Кодекса Российской Федерации.

Педагог-психолог Службы сообщает абоненту, что в вышеперечисленных случаях принцип конфиденциальности не действует и просит предоставить данные абонента для передачи в сторонние компетентные органы. Получив данные, педагог-психолог Службы передает данные начальнику Службы или методисту службы кризисной психологической помощи (далее – СКПП).

«Дистанция». Педагог-психолог Службы ведет свою работу только дистанционно.

«Недирективный подход». Педагог-психолог Службы принимает абонента таким, какой он есть, с его ценностными ориентациями, не дает советы, не навязывает свои взгляды, не дает оценку.

«Разделение ответственности». Педагог-психолог Службы может нести ответственность только за свои профессиональные знания и умения, результаты своей работы с абонентом. Право выбора и ответственности за принятие решения остается за абонентом.

«Внеполитичность». Педагог-психолог Службы отказывается от политических, религиозных и идеологических установок при работе на телефоне доверия.

«Доступность». Означает возможность для обратившегося получить помощь незамедлительно, в момент обращения. Этому способствует организация и круглосуточный режим работы Службы.

4. Организационная структура Службы

4.1. Общее руководство деятельностью Службы осуществляет директор Центра и начальник Службы.

4.2. В состав Службы входят следующие категории специалистов:

- Начальник Службы/зам. начальника Службы (начальник СКПП)/зам. начальника СКПП);

- Педагог-психолог.

4.3. Правовое положение специалистов, входящих в состав Службы, регламентируется данным Положением, Уставом Центра, должностной инструкцией, правилами работы педагога-психолога Службы, приказами и распоряжениями директора, начальника Службы.

4.4. Необходимость участия в работе Службы специалистов, не входящих в состав Службы, и/или специалистов учреждений межведомственного взаимодействия, определяется на заседании Службы (начальник Службы и методист СКПП) в ходе индивидуальной работы.

5. Условия и порядок оказания помощи специалистами Службы

5.1. Психологическая помощь оказывается взрослому и детскому населению, находящемуся в трудной жизненной или кризисной ситуации, в ситуации жизненного кризиса.

5.2. Оказание психологической помощи осуществляется круглосуточной семидневной работой телефона доверия, поддержанием в непрерывном рабочем состоянии технических средств и оборудования, постоянной готовностью сотрудников к выполнению своих обязанностей.

6. Права и ответственность Службы

6.1. Права:

- рекомендовать абоненту обратиться за консультацией сторонних специалистов (в том числе невролога, психиатра, в территориальную психолого–медико–педагогическую комиссию и т. д.);

- прекратить работу с абонентом, если это необходимо для противодействия манипулятивному воздействию или злоупотреблению.

6.2. Ответственность:

- за достижение целей и реализацию поставленных задач;
- за хранение профессиональной тайны, не распространение сведений, полученных в результате трудовой деятельности;

- за надлежащее и своевременное исполнение трудовых обязанностей;

- ответственность сотрудников Службы устанавливается их должностными инструкциями.

6.3. Начальник Службы несет ответственность:

- за организацию деятельности Службы по выполнению поставленных целей и задач, возложенных на подразделение;
- за соблюдение сотрудниками подразделения трудовой дисциплины;
- за обеспечение сохранности имущества, находящегося в ведении Службы, соблюдение техники безопасности и правил пожарной безопасности;
- за подбор, расстановку и деятельность сотрудников Службы.