

ПОЛОЖЕНИЕ

об отделении экстренной психологической помощи по телефону

1. Общие положения

1.1. Отделение экстренной психологической помощи по телефону (далее – Отделение, Служба ЭПП по телефону) является структурным подразделением учреждения (далее – Центра, Учреждения). Отделение является экстренной психологической службой, оказывающей помощь позвонившему неотложно, в момент обращения.

1.2. Служба ЭПП создана для осуществления экстренного психологического консультирования детей, подростков и родителей (лиц, их заменяющих), находящихся в трудной жизненной ситуации, в том числе, в случаях жестокого обращения и насилия в отношении детей, как в семье, так и вне ее посредством дистантного консультирования.

Основное назначение деятельности Службы ЭПП – способствовать созданию условий для нормального развития детей и подростков, соблюдению их прав, в том числе, на защиту и помощь со стороны общества и государства.

1.3. В своей деятельности Служба ЭПП руководствуется:

1.3.1. Действующим законодательством РФ.

1.3.2. Ведомственными нормативами: приказами, инструкциями и указаниями Министерства труда и социальной защиты РФ.

1.3.4. Региональными нормами: законами и иными нормативными актами Алтайского края, приказами и распоряжениями Главного управления Алтайского края по труду и социальной защите населения.

1.3.5. Соглашением № 7/03 от 24.08.2010 г. между Администрацией Алтайского края и Фондом поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации, «Об обеспечении деятельности на территории Алтайского края детского телефона доверия (службы экстренной психологической помощи) с единым общероссийским телефонным номером.

1.3.6. Уставом Центра, приказами и распоряжениями директора и должностными инструкциями.

1.3.7. Профессиональными нормами: Этической хартией Международной федерации экстренной телефонной помощи (IFOTES); Руководством Международной ассоциации ДТД (СН) «Принципы, стандарты, практика деятельности детских телефонов доверия (ДТД)», содержащимися в рекомендательных нормативных и методических материалах Фонда поддержки детей, находящихся в трудной жизненной ситуации и Национального фонда защиты детей от жестокого обращения.

1.4. Услуги Службы ЭПП по телефону предоставляются населению Алтайского края бесплатно, в круглосуточном режиме, ежедневно, без перерывов на праздники и каникулы.

2. Направления работы Отделения

В деятельности Службы ЭПП по телефону существует 5 основных направлений:

2.1. Непосредственная работа с обратившимися за помощью (экстренная психологическая и информационная поддержка);

2.2 Организация помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования (неспецифическая помощь – передача сигналов о случаях жестокого обращения с детьми);

2.3. Отбор и подготовка консультантов телефона доверия;

2.4. Методическая работа и супервизионное сопровождение консультантов телефона доверия;

2.5. Просветительская и информационно-рекламная деятельность.

3. Основные задачи Службы ЭПП

3.1. Оказание экстренной дистантной психологической помощи детям в кризисных ситуациях, в том числе, где есть угроза суицида.

3.2. Содействие снижению психологического дискомфорта абонентов.

3.3. Выявление ситуаций социального неблагополучия, случаев жестокого обращения и насилия над детьми.

3.4. Профилактика девиантного поведения подростков.

3.5. Проведение психологического консультирования ребенка и членов его семьи.

3.6. Организация для абонентов иных (неспецифических) видов социальной помощи: раннее выявление ситуаций социального неблагополучия и сиротства и передача сигналов о случаях жестокого обращения с детьми и подростками.

3.7. Осуществление диспетчерских и справочных функций – информирование позвонивших о других социальных службах на территории края.

3.8. Обеспечение организации труда специалистов отделения и повышение их квалификации, внедрение в практику работы передовых российских и зарубежных технологий через курсы повышения квалификации, обучающие семинары и вебинары профильной тематики.

4. Организация и порядок работы Службы ЭПП

4.1. Службу ЭПП возглавляет руководитель, назначаемый на должность приказом директора Учреждения. Руководитель Службы ЭПП по телефону (заведующий Отделением) подчиняется непосредственно директору Учреждения.

4.2. Кадровую политику Службы ЭПП определяет заведующий Отделением (по согласованию с директором Учреждения): прием, увольнение, отстранение, персональный состав и иные кадровые решения принимаются совместно (по представлению) супервизора (методиста) Службы ЭПП и согласно Трудовому кодексу Российской Федерации.

4.3 Штатное расписание, персональный состав Службы ЭПП утверждается директором учреждения.

4.4. Для сопровождения деятельности Службы в соответствии с Политикой качества учреждения, Национальными и международными стандартами качества, профессиональное (супервизионное) сопровождение деятельности сотрудников (консультантов) осуществляет привлеченный супервизор (методист). В ответственность супервизора (методиста) входит проведение индивидуальных и групповых супервизий, отбор, обучение и стажировка консультантов телефона доверия, методическая работа.

4.5. Консультант Службы ЭПП отвечает за непосредственную работу с абонентом, за организацию помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования, участвует в рекламно-информационной, просветительской и методической работе Службы ЭПП. В своей деятельности консультант Службы ЭПП руководствуется настоящим Положением, Должностной инструкцией консультанта и иными предписаниями и инструкциями, нормативно-правовыми актами, в соответствии с действующим законодательством Российской Федерации.

4.6. Служба ЭПП в пределах своей компетенции взаимодействует с государственными, общественными и коммерческими организациями, структурными подразделениями учреждения, средствами массовой информации, физическими лицами. Представительские функции Службы ЭПП осуществляет руководитель, привлеченный супервизор (методист) или специально назначенный для выполнения тех или иных задач консультант (с учетом соблюдения принципов анонимности и конфиденциальности).

4.7. Фактический почтовый адрес, ее местоположение, персональные сведения о консультантах Службы ЭПП не сообщаются юридическим и физическим лицам, представителям средств массовой информации и абонентам Службы.

5. Права Службы ЭПП по телефону

Для достижения поставленных целей, решения задач и реализации функций Служба ЭПП имеет право:

5.1. Обращаться через администрацию Учреждения в государственные органы,

общественные организации, коммерческие структуры с вопросами, решение которых необходимо для повышения качества предоставляемых Службой услуг.

5.2. Обращаться через администрацию Учреждения к любому должностному лицу в целях качественного, эффективного и безопасного оказания Службой ЭПП услуг.

5.3. В соответствии с действующим законодательством Российской Федерации, запрашивать и получать от государственных и негосударственных организаций и учреждений материалы, необходимые для осуществления эффективной деятельности Службы ЭПП.

5.4. Инициировать, разрабатывать, организовывать и проводить исследования по вопросам, входящих в компетенцию Службы ЭПП.

5.5. Разрабатывать и представлять на рассмотрение администрации Учреждения предложения и рекомендации по повышению профессионального уровня сотрудников Службы ЭПП и учреждения в целом.

6. Ответственность сотрудников Службы ЭПП по телефону

Сотрудники Службы ЭПП несут ответственность за:

6.1. Ненадлежащее исполнение или неисполнение своих должностных обязанностей, предусмотренных должностной инструкцией, Уставом учреждения, настоящим Положением и иными нормативными документами в пределах, определенных Трудовым кодексом Российской Федерации, а также иными положениями действующего законодательства РФ.

6.2. За правонарушения, совершенные в процессе осуществления своей профессиональной деятельности в пределах, определенных действующим административным и уголовным законодательством Российской Федерации.

6.3. За причинение материального ущерба помещению, оборудованию и иным материальным ценностям Службы ЭПП и учреждения в пределах, определенных действующим трудовым и гражданским законодательством Российской Федерации.

7. Материально-техническое оснащение Службы ЭПП по телефону

7.1. Служба ЭПП размещается в отдельных, специально оборудованных помещениях. Помещения отвечают требованиям санитарно-гигиенических норм, противопожарной безопасности, охраны труда.

7.2. Сотрудники Службы ЭПП имеют постоянный и беспрепятственный доступ ко всем видам коммунальных удобств.

7.3. Помещения оснащены телефонной связью, интернет-связью, программным обеспечением.

7.4. Служба ЭПП оснащена компьютером и другими техническими средствами, офисным оборудованием.

7.5. Помещения Службы ЭПП соответствуют требованиям, учитывающим специфику работы:

—Имеют повышенную защищенность от посторонних источников шума.

—Располагаются не ниже второго этажа и имеют защиту от вторжения.

—Изолированы от помещений, не относящихся к Службе ЭПП.

7.6. Рабочее место телефонного консультанта располагается в помещении площадью не менее 10 кв.м. с окном; оснащено письменным столом, стулом, креслом, настольной лампой, телефонным аппаратом, компьютером, вешалкой, дверью с замком.

8. Режим работы Службы ЭПП по телефону

8.1. Служба ЭПП принимает обращения ежедневно и круглосуточно.

8.2. Телефонные консультанты круглосуточной Линии работают посменно, длительность смены 6 часов днем и 12 часов ночью. Телефонные консультанты дневных Линий работают ежедневно 8 часов (кроме выходных и праздничных дней).