Приложение 8

к Временной Инструкции осуществления отделами (секторами) по делам семьи и детей социального обслуживания семей и отдельных граждан (п.п.3.2.3)

**Памятка для заполнения Журнала регистрации обращений получателей услуг в службу "Телефон Доверия "**

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| №п/п | **Классификация** | **Характеристика** |
| 1. | **Порядковый номер телефонного обращения** |
| 2. | **Дата обращения** |
| 3. | **Консультант** | Фамилия (псевдоним) консультанта заполняется сокращаться или в виде аббревиатуры при каждом телефонном обращении, включая молчаливые звонки. Использование фамилии (псевдонима) при записи является личным выбором консультанта, который пользуется им и в дальнейшем. |
| 4. | **Продолжительность разговора** | Фиксируется в минутах - до 1:00, в часах и минутах - при продолжении разговора сверх 1:00. При коротких обращениях или молчаливых звонках следует пользоваться пометкой «<2 мин.» |
| 5. | **Пол абонента** | В графе целесообразно использовать следующие обозначения: **м** - мужчина, **ж** - женщина, **н/у** - пол не установлено. |
| 6. | **Возраст абонента** | При прямых указаниях на возраст, указывать количество лет. При наличии второстепенных свидетельств консультант может указать примерный возрастной промежуток.При невозможности установить возраст абонента следует использовать сокращение - возраст не установлен. |
| 7. | **Семейное положение** | *Мужчины:* | *Женщины:* | *Дети:* |
| **н/ж** - не женат;**ж**- женат;**в/м** - вдовец;**р/м** - разведен. | **н/з** - не замужем;**з** - замужем;**в/ж** - вдова;**р/ж**- разведена. | **п** - из полной семьи;**н** - из неполной семьи. |
| 8. | **Периодичность обращений** | В графе целесообразно использовать следующие обозначения:**1** - первый звонок;**2** - повторный звонок;**р** - звонок регулярного абонента;**н-у** - не установлено.Регулярными считаются абоненты, которые систематически используют службу" Телефон доверия "для поддержки и общения. |
| 9. | **Код главной и дополнительных проблемы** | Определяется глоссарием проблем (Приложение 9). Код главной проблемы должен быть только один. Использование двух и более кодов главных проблем является редким исключением. |
| 10. | **Виды услуг** | **1** - социально-медицинские;**2** - психологические;**3** - социально-педагогические;**4** - юридические;**5** - социально-экономические;**6** - информационные. |
| 11. | **Эмоциональное состояние** | **пробел** - спокойный;1 - психическая травма;**2** - грусть;**3** - тоска, скорбь;**4** - отчаяние;**5** - тревога, страх;**6** - раскаяние, стыд;**7** - обида;**8** - раздражительность;**9** - недовольство, злость, гнев;**0** - приподнятое настроение;**00** - уравновешенный. |
| 12. | **Длительность существования проблемы** | **1** - минуты, часы;**2** - дни;**3** - месяца;**4** - года. |
| 13. | **Динамика проблемы** | **1** - стабильное состояние;**2** - рост актуальности;**3** - периодическое обострение;**4** - неожиданное обострение;**5** - снижение актуальности. |
| 14. | **Меры и рекомендации консультантов службы «Телефон Доверия»** | **1** - эмоциональная поддержка (выслушивание);**2** - информация;**3** - исследование и обсуждение выбора;**4** - направление абонента в другие службы, организации;**5** - кризисная поддержка;**6** - неотложное вмешательство (сообщение о звонке абонента в скорую помощь или милицию);**7** - другие мероприятия и рекомендации. |
| 15. | **Куда направлен абонент** | **1** - в стационарные медицинские учреждения;**2** - в другие консультационные медицинские учреждения;**3** - в Отдел (сектор) по делам семьи и детей;**4** - в редакции газет;**5**–в библиотеку;**6**–в заведения для подростков и молодежи;**7**–в учреждения социальной защиты населения;**8**–в учреждения трудоустройства;**9**–в юридические учреждения;**10** - рекомендовано вновь обратиться на «Телефон Доверия»;**11** - прочие (указать). |
| 16. | **Эмоциональное состояние абонента в заключение консультирование (эффективность телефонного разговора)** | **А** - значительно улучшилось состояние абонента;**Б** - незначительное улучшение;**В** - без изменений;**Г** - ухудшение состояния абонента. |