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. | | |