Приложение 9

к Порядку осуществления отделами по делам семьи и детей администраций городов, районов   
в городах, районов Донецкой Народной Республики социального обслуживания семей и отдельных граждан (п.5.3)

**Памятка для заполнения Журнала регистрации лиц,**

**обратившихся на "Телефон доверия "**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **№**  **п/п** | **Классификация** | **Характеристика** | | |
| 1 | 2 | 3 | | |
| 1. | **Порядковый номер телефонного обращения** | | | |
| 2. | **Дата обращения** | | | |
| 3. | **Консультант** | Фамилия специалиста Отдела заполняется при каждом телефонном обращении, включая молчаливые звонки. | | |
| 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 установлен. | | |
| 6. | **Возраст абонента** | При прямых указаниях на возраст – указывать количество лет.  При наличии второстепенных свидетельств специалист Отдела может указать примерный возрастной промежуток.  При невозможности установления возраста 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 "Телефон доверия "для поддержки и общения. | | |
| 9. | **Код главной и дополнительной проблемы** | Определяется глоссарием проблем. 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 «Телефона 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 полицию);  **7** – другие мероприятия и рекомендации. | | |
| 15. | **Куда направлен абонент** | **1** – в стационарные медицинские учреждения;  **2** –в другие консультационные медицинские учреждения;  **3** – в Отдел 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. | | |