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. |