

Утверждаю

И.О. директора Бюро «Курганский ЦСПСиД»

А.С. Павловская

« 2023 » г.



Чек-лист первичной беседы специалиста отделения первичного приёма граждан (далее - диспетчер).

Используется при обращении на телефонный номер службы или при личном обращении с устным запросом об организации помощи в ситуации семейного неблагополучия от граждан или должностных лиц.

Алгоритм	Действия специалиста
Приветствие Представление Мотивирует обратившегося запрос	Рекомендованная форма «Здравствуйте, вы обратились в государственное учреждение «...». Специалист называет свои Ф.И.О., должность. Мотивирует обратившегося к диалогу. Рекомендуемая форма: «Чем могу быть полезен(а)?» Произносится доброжелательным тоном
Мотивирует обратившегося представиться	Запрашивает Ф.И.О. обратившегося. Рекомендуемая форма: «Как я могу к Вам обращаться?» Если эмоциональный настрой обратившегося позволяет, уточнить полностью его Ф.И.О. Если человек в силу каких-либо обстоятельств желает сохранить анонимность, достаточно просто запросить его имя или имя и отчество для удобного ведения беседы
Заполняется журнал входящих обращений Службы . Задаются уточняющие вопросы на основании которых будет определен дальнейший алгоритм действий	В журнале входящих обращений Службы фиксируется: дата и время обращения, Ф.И.О. специалиста, принявшего обращение, суть обращения, Ф.И.О. обратившегося (если он пожелал назвать), Ф.И.О. сотрудника, которому передана информация(при необходимости). Во избежание недопонимания запроса, упущения важной информации, по ходу беседы специалист задаёт уточняющие вопросы в открытой форме. <i>Для примера: закрытая форма вопроса «У Вас многодетная семья?». Малоинформативный ответ: «Да». Открытый вопрос «Поясните пожалуйста какой состав вашей семьи? Сколько у Вас детей?»</i> <i>Информация будет передана специалисту, Вам перезвонят в ближайшее время</i>
Далее диспетчер передает запрос в отделение Службы социального сопровождения центра, назначается куратор	Отработка запроса
1. Запрос информации о социальных ресурсах решения семейных трудностей на государственном,	Обратившийся информируется по теме обращения в формате деятельности и полномочий специалистов социозащитных учреждений. Обратившемуся сообщается название служб, учреждений, НКО, Фондов, которые могут быть полезны в решении вопроса, адреса, номера телефона, по возможности Ф.И.О.

<p>региональном и муниципальном уровне, адреса учреждений и помогающих служб и т.д..</p>	<p>специалиста, который может быть полезен. В случае если невозможно сообщить информацию одномоментно, специалист выходит с предложением уточнения необходимой информации по решению вопроса и возможности сообщить её, по истечении определённого времени. Специалист адекватно оценивает необходимые ему сроки, соотносит их с актуальностью запроса обратившегося и сообщая об этих сроках, договаривается о дате и времени контакта. Запрашиваются контактные данные обратившегося. Информация фиксируется в журнале входящих обращений Службы: суть обращения, ФИО обратившегося (если он пожелал назвать), контактные данные (телефон, адрес электронной почты), а также дата и время отсроченного контакта. В случае если обратившийся не сообщает контактные данные ему предлагается перезвонить в назначенное время и сообщается номер телефона, по которому важно это сделать, уточняется Ф.И.О. специалиста, который, сообщит ему необходимую информацию</p>
<p>2. Обращения в Службу в связи с трудной жизненной ситуацией в семье, социальной дезадаптацией её членов.</p> <p>Для оказания помощи специалист привлекает ресурс Службы социального сопровождения семьи ГБУ «Курганский центр социальной помощи семье и детям» (иных служб полномочных в решении данного вопроса)</p>	<p>Специалист службы выслушивает запрос, уточняет информацию с использованием техники открытых вопросов. Специалист службы информирует обратившегося о порядке, существующих способах и условиях получения социальной помощи, возможных видах поддержки, позволяющих преодолеть трудную жизненную ситуацию. Далее специалист и обратившийся рассматривают имеющиеся варианты разрешения ситуации, заключается устный контракт о взаимодействии со специалистами государственных структур и организаций. Уточняется форма взаимодействия по решению данного вопроса, специалист мотивирует обратившегося на заключение Договора о предоставлении социальных услуг. В завершении диалога специалист сообщает и уточняет обратившемуся адреса ГБУ «Курганский центр социальной помощи семье и детям» (иных служб полномочных в решении данного вопроса), режим работы, номера телефонов, должность специалистов.</p> <p>Информация фиксируется в журнале входящих обращений Службы: суть обращения, Ф.И.О. обратившегося (если он пожелал назвать), контактные данные, а также дата и время контакта по телефону для сообщения информации по решению его ситуации. В случае если обратившийся не сообщает контактные данные ему предлагается перезвонить в назначенное время и сообщается номер телефона, по которому важно это сделать, уточняется Ф.И.О специалиста, который, сообщит ему необходимую информацию.</p> <p>Специалист проводит анализ поступившей информации и организует помощь передавая обращение в Службу сопровождения семьи ГБУ «Курганский центр социальной помощи семье и детям», к работе могут быть подключены другие структурные подразделения учреждения, и/или иные службы и учреждения полномочные в решении данного вопроса для организации пролонгированной помощи семье с детьми, находящейся в трудной жизненной ситуации.</p>
<p>3. Обращение гражданина (несовершеннолетнего), находящегося в остром кризисном состоянии, заявляющего о психологической</p>	<p>Специалист службы выслушивает запрос, признаёт чувства обратившегося: «Я понимаю, Вы сейчас, переживаете/взволнованы (или другие чувства, не страшно если специалист обозначит их не точно, обратившийся поправит)».</p> <p>Далее в диалоге, специалист сообщает обратившемуся о том, что есть служба и специалисты, которые компетентны в решении его ситуации,</p>

<p>проблеме. Для оказания экстренной социально-психологической помощи и поддержки специалист Службы привлекает ресурс специалистов Отделения экстренной психологической помощи и экстренного реагирования</p>	<p>в частности Служба психологической помощи, телефон «Доверие», сообщается о том, что служба работает анонимно, круглосуточно. Бесплатно можно получить консультацию психолога, обсудить переживания и рассмотреть возможные решения данной проблемы. Мотивирует на обращение к психолог в Отделение экстренной психологической помощи и экстренного реагирования.</p> <p>Сообщает номер телефона службы: телефон «Доверие» - 8 (3522) 46-00-49, Детский телефон доверия для детей и родителей – 88002000122</p>
<p>4. Если обратившийся (член семьи, несовершеннолетний) находится в кризисной ситуации, угрожающей его жизни и здоровью или он свидетель ситуации (или специалист-выявитель) факта угрозы жизни и здоровью членам семей, несовершеннолетним (жестокое обращение, насилие, острые конфликты, намерение отказаться от новорождённого, уход несовершеннолетнего из дома, ненадлежащие исполнение родительских обязанностей, безнадзорный, беспризорный, суицидальное и самоповреждающее поведение).</p> <p>Для оказания экстренной помощи семье и детям, находящимся в ситуации угрожающей их жизни и здоровью, специалист Службы привлекает ресурс Областной социальной службы экстренного реагирования или иных экстренных служб, специалистов учреждений системы профилактики (полиция, медицинское учреждение, специалисты отделов опеки и попечительства)</p>	<p>Специалист выслушивает запрос, уточняет информацию по случаю и заносит её в журнал входящих обращений Службы.</p> <p>Опорные вопросы диагностической беседы:</p> <ul style="list-style-type: none"> - В какой ситуации в данный момент находится человек, какова степень угрозы его жизни и здоровью? Адрес, по которому сейчас пребывает семья или ребёнок, находящийся в кризисной ситуации? Каково физическое и эмоциональное состояние человека, находящегося в кризисной ситуации? - Обстоятельства ситуации? - В какую службу ещё заявлял обратившийся о случае, до момента обращения в Службу, каков результат обращения? <p>В случае если это касается несовершеннолетнего, сбор информации о нём: ФИО, возраст, есть ли особенности в развитии (инвалидность), какое образовательное учреждение посещает (если есть информация), сбор информации о семье (если есть информация – Ф.И.О. родителей/законных представителей, адрес проживания, номера телефонов его, родителей, близких).</p> <p>В случае ведения разговора непосредственно с ребёнком, находящимся в кризисной ситуации:</p> <ul style="list-style-type: none"> - Уточнить имя и фамилию ребёнка, сколько ему лет? - В какой ситуации в данный момент он находится, что или кто угрожает его жизни и здоровью? <p><u>Запросить номер его телефона, уточнить его, повторить (записать). Назвать номер детского телефона доверия на случай, если разговор прервётся, попросить повторить и запомнить, записать в свой телефон (сообщить ребёнку, что можно позвонить по этому номеру даже если нет средств на телефоне, круглосуточно, там ему тоже смогут помочь).</u></p> <ul style="list-style-type: none"> - Выяснить адрес, место, где в данный момент он находится, небезопасно ли ему там? Если рядом тот, кто ему может помочь? Где его родители, как они себя чувствуют, что с ними? Знают ли они о том, где он находится? Каково его физическое и эмоциональное состояние? - Обстоятельства ситуации? - Куда он ещё обращался, до момента обращения в Службу, каков результат обращения? Запросить номер телефона родителей или телефона близких людей, которым можно позвонить для того, чтобы помочь ему? <p><u>Успокоить. Проработать план личной безопасности до приезда специалистов, которые смогут обеспечить защиту и помощь. Договориться о том, что он будет находиться и ждать специалистов, в том месте, где он сейчас находится (если нет</u></p>

высокого уровня опасности жизни и здоровью). Уточнить есть ли возможность безопасно покинуть это место, где ему угрожает опасность, уточнить что ребёнок ориентируется в ситуации и на местности, что он точно сможет прийти по указанному адресу или добраться до безопасного места, договориться что он будет ждать специалистов по условленному адресу или месту, где может он укрыться. Продолжать разговор с ребёнком, сколь можно долго если на то есть ситуативная необходимость и одномоментно организовать выезд Областной социальной служб экстренного реагирования или иных экстренных служб, специалистов учреждений системы профилактики (полиция, медицинское учреждение, специалисты отделов опеки и попечительства).

В случае обращения специалиста учреждения системы профилактики:

Уточняется Ф.И.О., должность, название учреждения, отдела в котором он работает, контакты (номер телефона, адрес электронной почты), время работы, достигается договорённость о дальнейшем межведомственном взаимодействии в части обеспечения безопасности жизни и здоровью, защиты интересов членов семей с детьми, в частности несовершеннолетних в опасном положении.

В случае обращения гражданина, свидетеля кризисной ситуации:

Специалист службы высказывает благодарность за его гражданскую позицию, небезразличное отношение к жизни людей, нуждающихся в помощи. Запрашивается его Ф.И.О., его социальный статус по отношению к находящемуся(-имся) в кризисной ситуации: «Кем вы ему (им) приходитеесь?», контактные данные (телефон), достигается договорённость о возможности контакта с ним, в случае необходимости уточнения информации, обговаривается удобное время звонка.

Если обратившейся сохраняет анонимность, его мнение уважается, и специалист далее не запрашивает эту информацию.

Если обратившийся сам находится в кризисной ситуации, он предупреждается о том, что для оказания ему помощи будет раскрыта конфиденциальность обращения для привлечения специалистов, полезных в решении его ситуации.

Разговор с обратившимся ведётся спокойным тоном, сохраняя эмоциональную стабильность диалога с обратившимся. В ходе диалога, если обратившийся нестабилен в проявлении эмоций (взволнован, в страхе, плачет, испуган), применяются техники стабилизации психоэмоционального состояния собеседника (признание его чувств: «Я понимаю, Вы сейчас переживаете/взволнованы»). В таких ситуациях помогает справиться дыхание: вдох-медленный выдох - задержать дыхание - и снова вдох. Как Вы чувствуете, Вам сейчас необходимо это сделать? (если человек соглашается, дать время для того, чтобы он стабилизировался, проявить участие, помочь «подышать вместе» 5–10 раз, затем продолжить диалог). Нам важно сейчас уточнить информацию для оказания помощи, Вы готовы?». До завершения разговора специалист проверяет и уточняет информацию, которую он зафиксировал в журнале входящих обращений, разговор завершается. Информация по случаю передаётся в Областную социальную службу экстренного реагирования или иные экстренные службы (или учреждения системы

	профилактики) для оказания незамедлительной помощи семье и ребёнку.
--	---