

**АЛГОРИТМ ОРГАНИЗАЦИИ ПОМОЩИ,  
ВЫХОДЯЩЕЙ ЗА РАМКИ ТЕЛЕФОННОГО КОНСУЛЬТИРОВАНИЯ В СЛУЖБЕ ДЕТСКОГО ТЕЛЕФОНА ДОВЕРИЯ,  
РАБОТАЮЩЕЙ ПОД ЕДИНЫМ ОБЩЕРОССИЙСКИМ НОМЕРОМ**

№	Этапы	Действия	Документация	Результаты	Критерии результатов	Контроль
1.	Собирать и регулярно обновлять информацию о службах и доверенных специалистах	Консультанты формируют и обновляют информацию о службах и доверенных специалистах	Информация о службах и доверенных специалистах	В Службе ДТД имеется достаточная информационная база организаций и специалистов для организации очной помощи обратившемуся	Полнота и достоверность информации Доступность информации для консультантов	Руководитель
2.	Оказать экстренную психологическую помощь в полном объеме	2.1. Консультант оказывает позвонившему всю необходимую психологическую помощь непосредственно в момент обращения 2.2. При необходимости консультант оказывает пролонгированную психологическую помощь	Должностная инструкция консультанта Журнал учета обращений	Позвонивший получил экстренную психологическую помощь	Психологическое состояние собеседника улучшилось; проблема /трудная жизненная ситуация частично разрешена; ресурсы для решения проблемы собеседника найдены	
3.	Определить необходимость и вид помощи	3.1. Консультант принимает решение о необходимости предложить звонящему помощь, выходящую за рамки телефонного консультирования Консультант выбирает вид помощи: <ul style="list-style-type: none"> <li>▪ психологическое консультирование</li> <li>▪ психотерапевтическая помощь</li> <li>▪ медицинское консультирование</li> <li>▪ социальная помощь,</li> <li>▪ психолого-педагогическая помощь</li> <li>▪ правовая помощь</li> </ul> 3.2. Консультант делает запись в журнале статистического учета обращений о принятом решении	Должностная инструкция консультанта Журнал учета обращений	Звонящему своевременно предложено оказать помощь за рамками телефонного консультирования	Потребность звонящего в видах помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования, своевременно распознана Предложенный вид помощи отвечает существу проблемы собеседника	Супервизор (методист)

4.	Проконсультироваться с супервизором (в трудных случаях)	4.1. В трудных случаях консультант обязан проконсультироваться у супервизора по поводу необходимости организации для собеседника помощи за рамками телефонного консультирования и вида такой помощи. 4.2. В этом случае консультант договаривается со звонящим о времени следующего звонка 4.3. Консультант обсуждает с супервизором, какой вид помощи предложить собеседнику 4.4. Консультант делает запись о принятом совместно решении в журнал статистического учета обращений	Должностная инструкция консультанта, супервизора Форма «Отчет о супервизорской сессии» Журнал учета обращений Журнал учета супервизорских сессий	Принято обоснованное решение по поводу конкретного вида помощи для собеседника	Своевременность и обоснованность консультации у супервизора	
5.	Проконсультироваться с руководителем (при необходимости)	5.1. В случае, когда консультант не нашел координаты нужных организаций, он обязан проконсультироваться с руководителем 5.2. В этом случае консультант договаривается со звонящим о времени следующего звонка 5.3. Руководитель принимает решение о подборе организации(ций)/доверенного специалиста(тов) для оказания звонящему помощи за рамками телефонного консультирования; при необходимости организует ее поиск, связывается с этой организацией и договаривается о сотрудничестве	Должностная инструкция консультанта, руководителя Журнал учета обращений	Найдена необходимая организация(ции)/специалист(ы), для оказания помощи звонящему	Своевременность и обоснованность консультации у руководителя	
6.	Проинформировать звонящего о предлагаемом виде помощи	6.1. Консультант сообщает звонящему о возможности организации для него помощи за рамками телефонного консультирования 6.2. Консультант мотивирует собеседника на получение помощи за рамками телефонного консультирования	Должностная инструкция консультанта Журнал учета обращений	Звонящий мотивирован в достаточной степени, чтобы быть готовым устойчиво использовать необходимую помощь за рамками телефонного консультирования	Вся необходимая информация по получению помощи за рамками телефонного консультирования передана собеседнику	
7.	Получить согласие звонящего на организацию для него помощи	7.1. Консультант получает согласие звонящего на организацию для него помощи за рамками телефонного консультирования 7.2. Консультант получает согласие позвонившего на получение обратной связи по	Должностная инструкция консультанта Журнал учета обращений	Звонящий выразил согласие на организацию ему помощи Договоренность о получении обратной	Согласие звонящего получено	

		поводу результатов обращения за помощью 7.3. Консультант делает запись о согласии собеседника в Журнале учета обращений		связи от организации(ций) достигнута		
8.	Подготовить звонящего к обращению за помощью	8.1. Консультант сообщает звонящему данные (телефон, адрес конкретной службы; ФИО доверенного специалиста(тов) 8.2. Консультант помогает звонящему составить план - как и когда он обратится за помощью в выбранную организацию(ции) или к доверенному специалисту(там)		У звонящего есть план обращения за помощью, он располагает необходимой информацией о конкретной организации(циях) (доверенном специалисте(тах))	Звонящий готов получить необходимую помощь	
9.	Проинформировать руководителя	9.1. Консультант сообщает о случае руководителю 9.2. Консультант делает запись об информировании руководителя в Журнале учета обращений	Журнал учета обращений	Руководитель принял к сведению информацию для организации дальнейшей работы со случаем	Полнота и своевременность передачи информации руководителю	
10.	Провести переговоры с организацией(ями) и доверенными специалистами	10.1. Руководитель обращается от имени Службы ДТД в организацию/к доверенному специалисту 10.2. Руководитель получает согласие организации/специалиста принять звонящего 10.3. Руководитель договаривается об обратной связи от специалистов организации/доверенного специалиста(тов) 10.4. Руководитель информирует консультанта о достигнутых договоренностях 10.5. Консультант информирует обратившегося о возможности получить помощь	Должностная инструкция консультанта, руководителя Журнал учета обращений Рабочая документация	Мобилизованы ресурсы организации(ций)/доверенного специалиста(тов) для оказания помощи звонившему	Достигнута договоренность с организацией(циями)/доверенным специалистом(тами) принять звонящего	Руководитель
11.	Координировать работу Службы ДТД и другой организации(ций) или доверенного специалиста(тов) (при необходимости)	11.1. Супервизор совместно со специалистами другой организации(ций) вырабатывают общую линию работы с обратившимся за помощью 11.2. Супервизор регулярно получает от специалистов организации(ций) и дает им обратную связь о работе с обратившимся 11.3. Супервизор регулярно сообщает	Журнал учета обращений Форма «Отчет о супервизорской сессии» Журнал учета супервизорских сессий	Звонящий получает согласованную помощь от различных организаций Получена и проанализирована обратная связь от организации(ций)/дове-	Общая линия в работе с обратившимся зафиксирована в установленной форме	Супервизор (методист)

		полученные данные консультантам на супервизии или записывает в Журнал учета обращений		ренного специалиста(тов) по поводу результатов помощи звонящему		
12.	Провести анализ эффективности организации помощи, выходящей за рамки телефонного консультирования (проводится на супервизорской сессии) Пройти супервизию для разбора случая	12.1. Консультант осуществляет самооценивание 12.2. Обязательное обращение к супервизору в случае прерывания ребенком (подростком) телефонного разговора; при ухудшении собственного физического самочувствия после разговора; при субъективном ощущении вины из-за «неэффективно оказанной помощи» 12.3. Подготовить случай к представлению на супервизии по установленной форме	Должностная инструкция консультанта, супервизора Форма «Отчет о супервизорской сессии» Журнал учета супервизорских сессий	Случай проанализирован в соответствии с алгоритмом Консультант получил профессиональную поддержку, эмоционально отреагировал случай Консультант повысил профессиональную компетентность Выявлены трудности содержательного и организационного порядка	Консультант восстановил свою рабочую форму, разрешил профессиональные трудности, оценил свою работу с данным обращением  Руководитель проинформирован об организационных трудностях в отработке случая	Супервизор (методист) Руководитель