

Алгоритм работы психологической службы по оказанию психологической помощи

1. Поступление телефонных обращений граждан

Единая телефонная линия, обеспечивающая консультацию психолога, в том числе экстренную помощь членам семей граждан, принимающих (принимавших) участие в специальной военной операции на территории Украины, Донецкой Народной Республики, Луганской Народной Республики или призванных на военную службу по мобилизации в Вооруженные Силы Российской Федерации в соответствии с Указом Президента Российской Федерации от 21 сентября 2022 года № 647 «Об объявлении частичной мобилизации в Российской Федерации» (далее – граждане) организована на базе государственного бюджетного профессионального образовательного учреждения «Свердловский областной медицинский колледж» (далее – ГБПОУ СОМК) по телефону: 8(922) 039-49-20 (далее – Единая телефонная линия).

На указанный номер также переадресуются обращения граждан указанной категории по вопросам оказания психологической поддержки с телефона «горячей» линии ОНФ – помощь (федеральная «горячая» линия) 8(800) 250-18-59, а также федеральной горячей линия #МЫВМЕСТЕ 8(800) 200-34-11.

Кроме того, обращения граждан могут поступать:

- напрямую в организации социального обслуживания;
- на единый социальный телефон 8 (800) 300-81-00;
- детский телефон доверия 8 (800) 200-01-22;
- в органы местного самоуправления, муниципальные штабы акции #МЫВМЕСТЕ.

2. Работа с поступившими телефонными обращениями

Единая телефонная линия обеспечивает оказание экстренной психологической помощи обратившимся гражданам.

В случае необходимости проведения очных психологических консультаций контактная информация граждан передается ответственными специалистами ГБПОУ СОМК в уполномоченную организацию государственное казенное учреждение социального обслуживания населения Свердловской области «Организационно-методический центр социальной помощи» (далее – Уполномоченная организация). Контактные данные Уполномоченной организации: 8(343) 338-38-11, Киселев Игорь Алексеевич; 8(343) 321-66-44, Макова Елена Александровна.

Уполномоченная организация осуществляет передачу данных о гражданах, нуждающихся в очной психологической консультации в организации социального обслуживания или образовательные организации для осуществления выхода

по адресу проживания гражданина. Если консультация по адресу проживания по каким-либо причинам невозможна, консультация осуществляется психологом организации социального обслуживания или образовательной организации на базе ближайшей организации социального обслуживания.

По результатам очных психологических консультаций может быть принято одно из следующих решений:

- помощь оказана (обращение закрыто, дополнительной помощи гражданину не требуется);
- гражданин оставлен на сопровождении в организации социального обслуживания для дальнейшей работы с ним психолога;
- требуется привлечение дополнительных специалистов (например, врачей);
- требуется дополнительная квалифицированная психологическая помощь и организация не может оказать помощь своими силами (в случае если психологическая помощь нужна в связи с травмой или гибелью военнослужащего, или наличия иной острой психотравмирующей ситуации).

Информация о потребности в привлечении дополнительной помощи (в случае если психологическая помощь нужна в связи с травмой или гибелью военнослужащего, или наличия иной острой психотравмирующей ситуации) передается в Уполномоченную организацию, которая содействует ее оказанию путем обращения в соответствующие организации.

При необходимости заявки на оказание психологической помощи Уполномоченной организацией по телефону оперативного дежурного 8(343) 346-12-70 могут быть направлены в Главное управление Министерства Российской Федерации по делам гражданской обороны, чрезвычайным ситуациям и ликвидации последствий стихийных бедствий по Свердловской области (далее – ГУ МЧС по Свердловской области), которые в свою очередь направляют психолога для непосредственной работы с гражданином.

В случае, если обращение гражданина поступило напрямую в организации социального обслуживания, на единый социальный телефон или на детский телефон доверия, то организация социального обслуживания осуществляет консультирование (в телефонном режиме или очно). При необходимости дополнительного привлечения психологов организации социального обслуживания направляет информацию в Уполномоченную организацию для содействия в привлечении специалиста.

В случае, если обращение гражданина поступило в органы местного самоуправления, муниципальные штабы акции #МЫВМЕСТЕ, обращение направляется в организацию социального обслуживания, закрепленную территориальным управлением социальной политики в качестве ответственного за взаимодействие по вопросам оказания психологической помощи, которая осуществляет оказание психологической помощи очно, либо по телефону.