**Алгоритм работы службы 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 Свердловского областного медицинского колледжа то тел. 8 922 039 49 20 (далее – Единая телефонная линия) На указанный номер также преадресуются обращения граждан указанной категории по вопросам оказания психологической поддержки с телефона «горячей» лини 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) 3008-100

- детский телефон доверия 8-800-2000-122

- в органы местного самоуправления, муниципальные штабы акции МыВместе.

1. **Работа с поступившими телефонными обращениями**
	1. Единая телефонная линия обеспечивает оказание экстренной психологической помощи обратившимся гражданам.
	2. в случае необходимости проведения очных психологических консультаций контактная информация граждан передается ответственными специалистами Свердловского областного медицинского колледжа в уполномоченную организацию ГКУ «Организационно-методический центр» (далее – Уполномоченная организация) Контактные данные уполномоченной организации: 8 (343) 338 38 11 Киселев Игорь Алексеевич; 8 (343) 321 66 44 Макова Елена Александровна.
	3. Уполномоченная организация осуществляет передачу данных о гражданах, нуждающихся в очной психологической консультации в организации социального обслуживания или образовательные организации для осуществления выхода в адрес проживания гражданина. В том случае, если консультация в адресе проживания по каким-либо причинам невозможна, консультация осуществляется на базе ближайшей организации социального обслуживания, в том числе в случаях, когда консультация оказывается психологом образовательной организации.
	4. 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 для дальнейшей работы с ним психолога;

- Требуется дополнительная квалифицированная психологическая помощь (организация не может оказать помощь своими силами);

- Требуется привлечение дополнительных специалистов (например, врачей);

2.5 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.

2.6. Заявки на оказание психологической помощи в ГУ МСЧ по Свердловской области направляются уполномоченной организацией по телефону оперативного дежурного 8 (343) 346-12-70, который направляет психолога для непосредственной работы с гражданином.

2.7. В случае если обращение гражданина поступило:

- напрямую в организации социального обслуживания:

- на единый социальный телефон 8 (800) 3008-100

- на детский телефон доверия 8-800-2000-122

Организация социального обслуживания осуществляет консультирование (в телефонном режиме или очно) при необходимости дополнительного привлечения психологов направляет информацию в уполномоченную организацию для содействия в привлечении специалиста в порядке, установленном п 2.5.

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, указанная организация осуществляет оказание психологической помощи очно, либо по телефону в порядке, установленном пунктами 2.4-2.6 настоящего алгоритма.

**ВАЖНО:**

В виду деликатности вопросов, возникающих при оказании психологической помощи гражданам все участникам службы психологической помощи необходимо обеспечить:

- конфиденциальность информации полученной в результате оказания психологической помощи о ситуации возникшей у гражданина, в семье;

- защиту персональных данных граждан, получивших/получающих психологическую помощь.