

**ZARZĄDZENIE
DYREKTORA OŚRODKA POMOCY SPOŁECZNEJ W KOŚCIANIE**

z dnia 5 lipca 2021 r.

NR 13/2021

**w sprawie Procedury organizowania i realizacji Kościańskiego Telefonu Zaufania dla Dzieci i Młodzieży
w Ośrodku Pomocy Społecznej w Kościanie**

Na podstawie § 9 ust. 1 Statutu Ośrodka Pomocy Społecznej w Kościanie nadanego Uchwałą nr XVIII/200/16 Rady Miejskiej Kościana z dnia 24 listopada 2016 r. w sprawie Statutu Ośrodka Pomocy Społecznej w Kościanie z późn. zm. zarządzam, co następuje:

- § 1. Wprowadzam Procedurę organizowania i realizacji Kościańskiego Telefonu Zaufania dla Dzieci i Młodzieży w Ośrodku Pomocy Społecznej w Kościanie stanowiącą załącznik nr 1 do zarządzenia.
- § 2. Wykonanie zarządzenia powierzam Zastępcy dyrektora Ośrodka Pomocy Społecznej w Kościanie.
- § 3. Zarządzenie wchodzi w życie z dniem podpisania.



PROCEDURA

ORGANIZOWANIA I REALIZACJI
KOŚCIAŃSKIEGO TELEFONU ZAUFANIA
DLA DZIECI I MŁODZIEŻY

W OŚRODKU POMOCY SPOŁECZNEJ
W KOŚCIANIE

KOŚCIAN, DNIA 05 lipiec 2021

I. POSTANOWIENIA OGÓLNE.

1. Kościański Telefon Zaufania świadczy pomoc doraźną, anonimową dzieciom i młodzieży, które przeżywają trudności natury moralnej, społecznej lub psychologicznej i potrzebują wsparcia.
2. Pomoc w formie doradztwa psychologicznego świadczy się na podstawie art. 2 ust. 1, art. 15 pkt. 5, art. 46 ustawy z dnia 12 marca 2004 r. o pomocy społecznej (Dz. U. z 2020 r. poz. 1876 ze zmianami),

II. ZASADY ORGANIZACJI KOŚCIAŃSKIEGO TELEFONU ZAUFANIA DLA DZIECI I MŁODZIEŻY.

Kościański Telefon Zaufania dla Dzieci i Młodzieży:

1. Funkcjonuje w ramach Działu Pomocy Środowiskowej – Zespołu Doradztwa Rodzinnego i podlega bezpośrednio zastępcy dyrektora.
2. Świadczy usługi dwa dni w tygodniu, tj. w poniedziałki w godzinach od 15:00 do 18:00 oraz w czwartki w godzinach od 18:00 do 21:00.
3. Adresatami usług są dzieci i młodzież szkół prowadzonych przez Gminę Miejską Kościan oraz powiat kościański, które dotknięte są trudnymi, osobistymi problemami i nie chcą lub też nie mogą zwrócić się do rodziny lub innych osób bliskich. Pomoc ta jest nieodpłatna.
4. Rozmowy telefoniczne prowadzone są przez psychologów.

III. ZASADY PROWADZENIA ROZMÓW.

1. Osoba dzwoniąca ma zagwarantowany czas na rozmowę, w której otrzymuje uwagę, zrozumienie i wysłuchanie.
2. Podczas prowadzonej rozmowy telefonicznej psycholog zdobywa wiedzę o problemie i daje wskazówki co do sposobów pokonania trudności. Udziela informacji o miejscach, gdzie można uzyskać wsparcie. Rozpoznaje, jakiej pomocy może udzielić i podpowiada, co on sam może dla siebie zrobić.
3. Przy prowadzeniu rozmów obowiązują następujące zasady:
 - a) wysłuchiwanie bez krytykowania i oceniania,
 - b) zachowanie dyskrecji i anonimowości rozmowy, za wyjątkiem dobrowolnego udostępnienia danych przez dzwoniącego,
 - c) unikanie nacisku religijnego, politycznego, ideologicznego.
4. W sytuacji, gdy osoba dzwoniąca deklaruje popełnienie samobójstwa odbierający połączenie prowadzi rozmowę tak, aby uzyskać niezbędne informacje potrzebne do udzielenia wsparcia w trybie pilnym.
5. Prowadząc rozmowę w sytuacji zagrożenia życia telefonującego, odbierający połączenie wybiera numer alarmowy 112 i dalej prowadzi rozmowę w taki sposób, aby dyżurujący przy telefonie alarmowym mógł wysłać niezwłocznie niezbędną pomoc.

IV. FINANSE I DOKUMENTACJA .

1. W Kościańskim Telefonie Zaufania dla Dzieci i Młodzieży prowadzona jest dokumentacja związaną z działalnością:
 - 1) rejestr przyjętych spraw i przepracowanych godzin (zał. nr 1),
 - 2) indywidualne karty osób korzystających z pomocy (zał. nr 2),
 - 3) sprawozdania z działalności merytorycznej.
2. Za obsługę finansowo - księgową odpowiada Dział Ekonomiczno-Finansowy Ośrodka.
3. Rozliczenie finansowe specjalistów odbywa się na podstawie wystawionych rachunków.

V. POSTANOWIENIA KOŃCOWE.

Z treścią Procedury zostają zapoznani pracownicy, dyżurujący psychologowie a także umieszczona jest na stronie internetowej Ośrodka Pomocy Społecznej w Kościanie pod adresem www.ops.koscian.pl.

Kościan, 2021-07-05