



سازمان بهزیستی کشور

مرکز توسعه میکرو

آیین نامه تخصصی - اجرایی طرح مراکز مشاوره تلفنی دولتی خط (۱۴۸۰)
در سازمان بهزیستی کشور

(۱۳۹۱)

ویرایش سوم

صفحه	فهرست
مقدمه ویرایش اول	۴
مقدمه ویرایش دوم	۵
مقدمه ویرایش سوم	۶
ماده (۱) تعاریف	۷
۱ - ۱ - مشاوره تلفنی	۷
۱ - ۲ - مرکز مشاوره تلفنی	۷
۱ - ۳ - کارشناس مسئول مشاوره استان	۷
۱ - ۴ - مشاوره تلفنی	۷
۱ - ۵ - ناظر	۷
۱ - ۶ - شبکه استانی (LAN)	۷
۱ - ۷ - شبکه کشوری (WAN)	۷
ماده (۲) هدف	۷
ماده (۳) فرآیند مشاوره تلفنی	۸
۳ - ۱ - محدوده‌های مشاوره تلفنی	۹
۳ - ۲ - موارد قابل توجه در فرآیند مشاوره تلفنی	۹
۳ - ۲ - ۱ - مدت زمان و فاصله هر تماس	۹
۳ - ۲ - ۲ - وجود مشاور زن و مرد در هر نوبت کاری	۹
۳ - ۲ - ۳ - وجود مشاور جایگزین	۱۰
۳ - ۲ - ۴ - کُد مشاور	۱۰
۳ - ۲ - ۵ - کُددهی به تماس گیرنده	۱۰
۳ - ۲ - ۶ - سیستم ارجاع	۱۰
۳ - ۲ - ۶ - ۱ - منابع ارجاعی	۱۰
۳ - ۲ - ۶ - ۲ - محرمانه ماندن اطلاعات	۱۱

۱۱	ماده ۴) منابع نیروی انسانی
۱۱	۱ - ۴ - شرایط لازم
۱۱	۱ - ۱ - ۴ - کارشناس مسئول استان
۱۱	۲ - ۱ - ۴ - مدیر مرکز
۱۲	۳ - ۱ - ۴ - ناظر
۱۲	۴ - ۱ - ۴ - مشاور و روانشناس
۱۳	۵ - ۱ - ۴ - منشی
۱۳	۲ - ۴ - شرح وظایف
۱۳	۱ - ۲ - ۴ - کارشناس مسئول مراکز
۱۳	۲ - ۲ - ۴ - مدیر مرکز
۱۳	۳ - ۲ - ۴ - ناظر
۱۴	۴ - ۲ - ۴ - مشاور و روانشناس
۱۴	۵ - ۲ - ۴ - منشی
۱۴	ماده ۵) کمیته هیئت علمی گزینش مشاوران
۱۴	۱ - ۵ - مصاحبه علمی
۱۵	۱ - ۵ - ملاک‌های حذف مشاور
۱۵	ماده ۶) آموزش نیروی انسانی
۱۵	۱ - ۶ - آموزش مقدماتی
۱۵	۱ - ۱ - ۶ - آموزش نظری
۱۶	۲ - ۱ - ۶ - آموزش علمی
۱۶	۲ - ۶ - آموزش مداوم
۱۶	۳ - ۶ - جلسات درون گروهی
۱۶	۱ - ۳ - ۶ - جلسات گزارش موردی
۱۶	۲ - ۳ - ۶ - جلسات هم‌آموزی

۱۷	ماده ۷) فرآیند فعالیت مرکز
۱۷	۱ - ۷ - روزهای فعالیت مرکز
۱۷	۲ - ۷ - ساعات فعالیت مرکز
۱۷	ماده ۸) ثبت اطلاعات و تجزیه و تحلیل آماری
۱۷	۱ - ۸ - ثبت اطلاعات تماس گیرنده و شرح مشاوره
۱۷	۱ - ۸ - اطلاعات آماری و کیفیت آمار
۱۸	ماده ۹) ساختار فیزیکی و تجهیزات مرکز
۱۸	۱ - ۹ - ساختمان مرکز
۱۸	۲ - ۹ - اتاق‌های مرکز
۱۸	۳ - ۹ - شرایط اتاق مشاوره
۱۹	۴ - ۹ - سیستم تلفنی مراکز
۱۹	۵ - ۹ - تجهیزات مرکز
۱۹	۶ - ۹ - بایگانی پرونده‌ها
۲۰	۷ - ۹ - نظافت مرکز
۲۰	۸ - ۹ - پذیرایی از مشاوران
۲۰	ماده ۱۰) آگاهسازی و اطلاع‌رسانی
۲۰	ماده ۱۱) چرخش کار در مرکز مشاوره تلفنی

مقدمه ویرایش اول:

پیشرفت تکنولوژی موجب پدیده‌هایی چون گسترش شهرنشینی، رشد صنعت، افزایش جمعیت، فقر، جنگ، مهاجرت و ... می‌باشد که به تعبیر دورکیم، باعث هنجار گسیختگی اجتماعی میشود و عوامل آسیب‌زای اجتماعی را افزایش می‌دهد. در این وضعیت، پدیده‌هایی چون خودکشی، اعتیاد، افسردگی، خلاء عاطفی و سایر مشکلات روانی - اجتماعی شدت می‌یابد و ضرورت دسترسی به کمک و راهنمایی‌های گسترده و ساده احساس می‌شود.

سازمان بهزیستی کشور به موجب لایحه قانونی مورخ ۱۳۵۹/۴/۱۰ در جهت تحقق مفاد اصول سوم، بیست و یکم و بیست و نهم قانون اساسی جمهوری اسلامی ایران تشکیل شده است که بر این اساس با اتخاذ تدابیر و ارائه خدمات و حمایت‌های غیربیمه‌ای با حفظ ارزشها و تکیه بر مشارکتهای مردمی و همکاری نزدیک سازمانهای ذیربط در جهت گسترش پیشگیری از معلولیتها و آسیب‌های اجتماعی و خدمات توانبخشی، حمایتی، بازپروری و و کمک به تأمین حداقل نیازهای اساسی گروه کم‌بهره اقدام می‌نماید. بخشی از بند (د) پیشگیری از آسیب‌های اجتماعی مشتمل بر ارائه راهنماییها و خدمات مشاوره‌ای است.

دفتر مشاوره معاونت امور فرهنگی و پیشگیری پس از نظارت بر مراکز مشاوره تلفنی و بررسی آمارهای بدست آمده از این مراکز در بیشتر استانها، به این نتیجه رسید که با توجه به مسائل فرهنگی موجود در جامعه ایران، افراد در بیان مشکلات و مسائل خود را از طریق تلفن به دلیل امکان ناشناخته ماندن، استقبال بی‌شائبه‌ای نموده‌اند. در این راستا دفتر مشاوره و خدمات روان‌شناختی این معاونت در صد برآمد تا به منظور ساماندهی و استاندارد نمودن مراکز مشاوره تلفنی، آیین‌نامه تخصصی اجرایی مراکز مشاوره تلفنی را با رعایت اصول مشاوره‌ای، مسائل فرهنگی و ویژگی‌های خاص این فعالیت، تدوین و در اختیار کلیه مراکز قرار دهد. بدیهی است که نظارت بر مراکز مشاوره تلفنی بر اساس این آیین‌نامه انجام خواهد شد.

مقدمه ویرایش دوم:

دفتر مشاوره پس از نظارت سالهای ۱۳۸۲ و ۱۳۸۴ همچنین بازخورد استانها از موانع و محدودیت‌های طرح جامع خدمات مشاوره روانشناختی تلفنی، طرح مذکور و آیین‌نامه تخصصی و اجرایی خدمات مشاوره تلفنی را مورد بازبینی و اصلاح قرار داد (ویرایش دوم). بدین منظور ۱۲ استان از گروه‌های « الف »، « ب »، « ج » و « د » در گزارش نظارت سال ۱۳۸۴ انتخاب گردیدند. این استانها شامل آذربایجان غربی، اصفهان، تهران، خوزستن، قزوین، قم، کرمانشاه و مرکزی بودند مسئولین مراکز مشاوره این استانها و سه نماینده از صدای مشاور استان تهران در کارگاه دو روزه اصلاح طرح و آیین‌نامه خدمات مشاوره تلفنی شرکت نمودند. در این جلسه تغییراتی در بخش ساختار فیزیکی، پرسنلی و فرآیند فعالیت مرکز صورت گرفت. آیین‌نامه مذکور بر اساس نظرات ستادی و استانی بازبینی گردیده و بدیهی است که نظارت بر مراکز مشاوره تلفنی بر اساس ویرایش دوم طرح و آیین‌نامه انجام خواهد شد.

در خاتمه از همکاری و مساعدت کلیه همکاران محترم استانی و ستادی در اصلاح آیین‌نامه خدمات مشاوره و روانشناختی تلفنی، کمال تشکر می‌گردد.

مقدمه ویرایش سوم:

معاونت مشاوره و خدمات روانشناختی مرکز توسعه پیشگیری و درمان در سالهای ۱۳۸۸ و ۱۳۸۹ بازدیدهای نظارتی از مراکز مشاوره تلفنی دولتی و غیردولتی بعمل آورد. با توجه به بازخوردهایی که از استانها جهت اصلاح و ارتقاء مراکز مشاوره تلفنی گرفته شد و با در نظر گرفتن تغییرات اخیر سیستم شبکه استانی و تغییر شماره ۱۴۸ به ۱۴۸۰، به منظور مشارکت کلیه مشاوران و کارشناسان مشاوره تلفنی در استانها ضمن نامه ای از کلیه استانها درخواست گردید، پیشنهادات کلیه مشاوران جهت اصلاح آیین نامه های تخصصی، اجرایی طرح جامع مراکز مشاوره تلفنی و آیین نامه نظارت بر مراکز مشاوره و دستورالعمل مراکز مشاوره تلفنی غیردولتی گرفته شد و به این معاونت ارسال گردید. همچنین از کارشناس مسئول استانهای آذربایجان شرقی، اصفهان، تهران، خراسان رضوی، فارس، کرمان، مازندران و یزد در اسفند ماه ۱۳۸۹ دعوت گردید تا در یک جلسه هم اندیشی نظرات نهایی خود را همراه با پیشنهادات سایر استانها جهت بازبینی و اصلاح آیین نامه ها و دستورالعمل مراکز مشاوره تلفنی دولتی و غیردولتی ارائه دهند.

ویرایش سوم آیین نامه تخصصی در آذرماه سال ۱۳۹۱ مجدداً با حضور معاونت محترم مشاوره و خدمات روانشناختی همراه با کارشناسان ستادی بهزیستی کشور و معاونین محترم پیشگیری و کارشناسان محترم استانهای تهران- اصفهان- فارس- یزد- اردبیل- مازندران- سیستان و بلوچستان- خراسان رضوی تکمیل گردید که به استانها ارسال خواهد شد.

ماده ۱) تعاریف

۱ - ۱ - مشاوره تلفنی: تعامل کلامی بین تماس گیرنده و متخصص (مشاور) در جهت شناخت تماس گیرنده و مشکل وی از طریق گوش دادن فعال، همدلی، حمایت و سؤالات پیگیر می‌باشد تا تماس گیرنده بتواند راهکار مناسبی را برای کاهش یا حل مشکل خود انتخاب کند.

۱ - ۲ - مرکز مشاوره تلفنی: مرکزی است که تحت نظارت سازمان بهزیستی فعالیت می‌نماید که در آنجا متخصصان روانشناس و مشاور به منظور کاهش اختلالات و مشکلات، پیشگیری از آسیب‌های روانی - اجتماعی و ارتقای سلامت روان تماس گیرندگان به ارائه مشاوره روانشناختی به صورت تلفنی فعالیت می‌نمایند.

۱ - ۳ - مشاور تلفنی: منظور از مشاور تلفنی روانشناسی و یا مشاوره می‌باشد که در مرکز مشاوره تلفنی به ارائه خدمات مشاوره تلفنی می‌پردازد.

۱ - ۴ - کارشناس مسئول مشاوره استان: فردی است که کلیه فعالیتهای تخصصی، اجرایی و نظارتی مراکز مشاوره تلفنی دولتی و غیر دولتی را بعهده دارد.

۱ - ۵ - ناظر: منظور فردی است که در مداخلات درمانی و بکارگیری تکنیک‌های مناسب مشاوره‌ای و روانشناختی، همچنین در هنگام مواجهه با مورد خاص، راهنمایی‌های لازم را به مشاوران تلفنی ارائه می‌دهد.

۱ - ۶ - شبکه استانی LAN: شبکه ای مخابراتی است بین تعدادی کامپیوتر در یک مکان فیزیکی که حد اکثر در یک ساختمان قابل پیاده سازی می باشد .

۱ - ۷ - شبکه کشوری WAN: شبکه کامپیوتری مخابراتی گسترده که در محدوده چندین شهر یا بزرگتر قابل پیاده سازی است.

ماده ۲) اهداف

هدف از تاسیس مرکز مشاوره و خدمات روانشناختی تلفنی، ارائه خدمات مشاوره و راهنمایی سریع، در دسترس و

آسان در هر نقطه کشور به مسائلی در حیطه‌های فردی، خانوادگی، کودک و نوجوان، اعتیاد، مشاوره پیش از ازدواج و

می‌باشد. شیفتی نمودن خطوط ۱۴۸۰، بکارگیری مشاوران متخصص و مجرب با ارجاع به سایر متخصصان و مراکز ذی‌صلاح، ایجاد تجهیزات فیزیکی مناسب در حیطه اهداف مراکز مشاوره و خدمات روانشناختی تلفنی می‌باشد.

اهداف اصلی عبارتند از:

- ارتقاء سطح سلامت روان افراد جامعه
- دسترسی به خدمات مشاوره و خدمات روانشناختی از طریق تلفن در هر نقطه از کشور و در دو شیفت از شبانه‌روز.
- تخصصی و متنوع نمودن خدمات
- کم‌هزینه یا رایگان بودن خدمات

ماده ۳ (فرآیند مشاوره تلفنی

این بخش توسط ناظر مرکز مورد نظارت و بررسی قرار می‌گیرد. فرم ارزیابی از تماس هر مشاور بصورت پانزده روز یکبار توسط ناظر برای هر مشاور تکمیل می‌گردد.

۱. مرحله برقراری ارتباط

مشاور پس از شنیدن زنگ تلفن پاسخ می‌دهد. وی ابتدا مرکز و سپس خود را معرفی می‌کند. تداوم تماس یک تماس‌گیرنده، به آهنگ صدای مشاور و همچنین نحوه پاسخگویی وی ارتباط دارد .

۲. مرحله بررسی محتوا و موضوع تماس

در این مرحله موضوع تماس و احساسات تماس‌گیرنده مورد بررسی قرار می‌گیرد. مهارت‌های گوش‌دهی و پرسش‌گری و جمع‌بندی مناسب می‌تواند جوابگوی نیازهای تماس‌گیرنده در این مرحله باشد .

۳. مرحله روشن‌سازی

در این مرحله مشاور مسائلی را که از نظر تماس‌گیرنده پوشیده باقی مانده یا اطلاعاتی که ممکن است برای او ناگوار و یا از آنها اجتناب کرده و اصلاً به آنها توجه نداشته است، مطرح و بررسی می‌نماید.

۴. مرحله بررسی راه‌حل‌های مناسب

مشاور در مورد راه‌حل‌های مرتبط با مشکل سؤالاتی مطرح می‌کند و با طرح سؤالات مناسب، به جای ارائه راه‌حل، تماس‌گیرنده را تشویق می‌کند تا مسئولیتی در قبال حل مشکلات شخصی خود بر عهده گیرد و عواقب مثبت و منفی آن را در نظر گیرد.

۵. مرحله به کارگیری راه حل تعیین شده

این مرحله به عهده تماس گیرنده می‌باشد. مشاور صرفاً وی را به اقدام در مورد راه حل تعیین شده تشویق می‌کند و به عنوان یک منبع حمایت و تشویق بعد از مشاوره، تماس خود را با تماس گیرنده حفظ می‌کند. مشاور تنها مواردی که در مشاوره تلفنی قابل بررسی می‌باشد را پاسخگو خواهد بود و موارد اختلالات یا مشکلات حاد روانی و مزمن را به مراکز تخصصی ارجاع می‌دهد.

۶. مرحله پایانی

مشاور تلفنی معمولاً حداکثر ۳۰ دقیقه طول می‌کشد. برخی موارد در حد ارجاع و یا اطلاع‌رسانی می‌باشد که زمان کوتاه‌تری بدان اختصاص می‌یابد. پس از گذشت مدت زمان مشاوره، مشاور نزدیک شدن پایان تماس را به تماس گیرنده متذکر می‌شود و یک جمع‌بندی کلی از تماس را ارائه می‌دهد. همچنین مشاور روز و زمان تماس بعدی را مشخص می‌کند.

۷. مرحله پس از تماس

مشاور می‌بایست زمان کوتاهی را برای بازنگری در محتوای تماس و تماس گیرنده داشته باشد. این زمان می‌تواند شامل بحث و گفت و گو با سایر مشاوران در مورد تماس یا تفکر و برداشت خود از تماس را شامل گردد.

۱-۳) محدوده‌های مشاوره تلفنی

۱. عدم درمان و مشاوره‌های طولانی در خصوص اختلالات و مشکلات مزمن
۲. ارائه راهنمایی و مشاوره‌های کوتاه مدت
۳. ارجاع موارد خاص به مراکز مشاوره حضوری
۴. اعلام کد و زمان حضور مشاور به تماس گیرنده برای تماس مجدد
۵. رعایت محدوده زمانی مشاوره حداکثر ۳۰ دقیقه

۲-۳) موارد قابل توجه در فرآیند مشاوره تلفنی

۱-۲-۳- مدت زمان و فاصله هر تماس

حداکثر مدت زمان مناسب برای مشاوره تلفنی ۳۰ دقیقه می‌باشد. مشاور پیش از برقراری تماس بعدی ۱۵ دقیقه را برای پر کردن فرمها، رفع خستگی و آمادگی در نظر می‌گیرد.

۲-۲-۳- وجود مشاور زن و مرد در هر نوبت کاری

با توجه به حق یا تمایل تماس گیرندگان در انتخاب جنسیت مشاور، حضور مشاور زن و مرد در هر نوبت کاری ضروری است.

۳-۲-۳- وجود مشاور جایگزین

در صورتی که مشاور بنا به دلایلی به طور ناگهانی نتواند در مرکز حضور یابد، مدیر مرکز می‌بایست یک یا دو مشاور را برای جایگزینی در ابتدای هر هفته در نظر بگیرد. همچنین در صورتی که مشاور نتواند در نوبت کاری خود حضور یابد، بایستی ۲۴ ساعت قبل به مدیر مرکز اطلاع دهد تا جایگزین مناسب انتخاب گردد.

۴-۲-۳- کد مشاور

تمامی مشاوران توسط معاونت پیشگیری آن استان دارای یک کد می‌باشد. واگذاری کد مشاور پس از انفصال از خدمت به مشاور دیگر امکان‌پذیر نمی‌باشد.

۵-۲-۳- کد دهی به تماس گیرنده

- اختصاص یک کد به هر تماس گیرنده به صورت ذیل در پرونده

مشاور از ابتدای سال برای هر تماس گیرنده از عدد یک شروع نموده و در انتهای تماس، کد موردنظر را اعلام می‌کند. بدین ترتیب تا پایان سال برای هر تماس گیرنده یک کد تعیین می‌گردد. نحوه کدهی به تماس گیرندگان در هر سال از عدد یک شروع می‌شود. مشاور در سال جدید نیز مجدداً از عدد یک شروع می‌کند.

۶-۲-۳- سیستم ارجاع

تماس گیرنده در تماس اولیه بنا بر نوع مشکل خود به مشاور متخصص در یکی از مسائل خانوادگی، زناشویی، کودک و نوجوان، اعتیاد و ... ارجاع داده می‌شود. در پایان تماس مشاور کد خود را اعلام می‌کند تا در صورت تماس مجدد، تماس گیرنده با همان مشاور قبلی صحبت کند. در صورتی که مشکل تماس گیرنده با مشاوره تلفنی برطرف نگردد، نیاز به مشاوره حضوری با ارجاع به مراکز یا سازمانهای وجود داشته باشد، تماس گیرنده به این مراکز یا سازمانها ارجاع داده می‌شود.

۷-۲-۳- منابع ارجاعی

- تهیه بانک اطلاعاتی کامل از سازمانها، مراکز مشاوره حضوری دولتی و خصوصی، منابع حمایتی و مراکز آموزشی، تفریحی و ... در استان زیر نظر مدیر مرکز به منظور ارجاع برون مرکز ی صورت می‌گیرد.

۸- ۲- ۳- محرمانه ماندن اطلاعات

- مشاور بابت محرمانه ماندن اطلاعات تماس گیرنده را آگاه می‌سازد.
- گوش دادن به مکالمه تلفنی توسط ناظر و با اخذ موافقت تماس گیرنده به منظور نظارت بر مداخلات مشاوران و ارائه توصیه و راهنمایی به آنان صورت می‌گیرد.
- ضبط برخی مکالمات جهت استفاده در دوره‌های کارورزی یا آموزشی پس از اخذ مجوز شفاهی از تماس گیرنده تنها توسط ناظر و با مجوز معاون پیشگیری استان قابل اجرا می‌باشد.
- در صورت تخطی یا سوء استفاده از مکالمات ضبط شده توسط مشاور یا ناظر مرکز، مراتب از طریق مراجع قانونی پی‌گیری می‌شود و مدیر مرکز باید موضوع را با معاون پیشگیری استان در اسرع وقت مطرح نماید.

ماده ۴ (منابع نیروی انسانی

شامل نیروهای متخصص و غیرمتخصص مرکز می‌باشد

۱- ۴- شرایط لازم

۱- ۱- ۴- کارشناس مسئول استان

- دارا بودن مدرک کارشناسی ارشد یا کارشناسی (با حداقل ۵ سال سابقه کاری مرتبط) در رشته روانشناسی یا مشاوره با کلیه گرایشها
- حداقل ۳ سال سابقه کار در مراکز مشاوره حضوری
- سلامت جسمی شامل سلامت شنوایی (با ارائه گواهی از شنوایی سنج)، سلامت گویایی نظیر سلامت کلامی، آهنگ و تن صدای مطلوب، آشنا به زبان و گویش بومی (برای مناطق بومی) می‌باشد.
- سلامت روان نظیر فقدان پرخاشگری، اضطراب، افسردگی و ... با ارائه گواهی از روانپزشک معتمد.

۲- ۱- ۴- مدیر مرکز

- دارا بودن مدرک کارشناسی ارشد یا کارشناسی (با حداقل ۵ سال سابقه کاری مرتبط) در رشته روانشناسی یا مشاوره با کلیه گرایشها

- حداقل ۳ سال سابقه کار در مراکز مشاوره حضوری
- سلامت جسمی شامل سلامت شنوایی (با ارائه گواهی از شنوایی سنج)، سلامت گویایی نظیر سلامت کلامی، آهنگ و تن صدای مطلوب، آشنا به زبان و گویش بومی (برای مناطق بومی) می باشد.
- سلامت روان نظیر فقدان پرخاشگری، اضطراب، افسردگی و ... با ارائه گواهی از روانپزشک معتمد.

۳- ۱- ۴- ناظر

- دارا بودن مدرک کارشناسی ارشد یا کارشناسی (با حداقل ۵ سال سابقه کاری مرتبط) در رشته روانشناسی یا مشاوره با کلیه گرایشها
- حداقل ۳ سال سابقه کار در مراکز مشاوره حضوری
- سلامت جسمی شامل سلامت شنوایی (با ارائه گواهی از شنوایی سنج)، سلامت گویایی نظیر سلامت کلامی، آهنگ و تن صدای مطلوب آشنا به زبان و گویش بومی (برای مناطق بومی) می باشد.
- سلامت روان نظیر فقدان پرخاشگری، اضطراب، افسردگی و ... با ارائه گواهی از روانپزشک معتمد.

تبصره ۱: سلامت جسمی و روانی ناظر توسط کمیته جذب و بکارگیری ارزیابی می شود.

تبصره ۲: ناظر مرکز توسط تیمی متشکل از معاون پیشگیری، مدیر مرکز و کارشناس مشاوره ستاد پیشگیری استان با توجه به قابلیت های علمی و عملی انتخاب می شود.

تبصره ۳: در مواردی که مدیر مرکز شرایط ناظر را داشته باشد می تواند در ساعات اداری علاوه بر وظایف مدیریت وظیفه نظارت را نیز بر عهده گیرد.

۴- ۱- ۴- مشاور و روانشناس

- دارا بودن مدرک کارشناسی ارشد یا کارشناسی (در مناطق کم برخوردار) در رشته روانشناسی یا مشاوره با کلیه گرایشها
- داشتن حداقل ۲۵ سال سن
- داشتن حداقل ۲ سال تجربه کاری در مشاوره حضوری یا در صورت عدم سابقه کار گذرانده ۵۰ ساعت دوره آموزشی و دوره کارورزی

- سلامت جسمی

- سلامت روانی

تبصره: سلامت جسمی و روانی مشاور و روانشناس توسط کمیته جذب و بکارگیری ارزیابی می‌شود.

۵- ۱- ۴- منشی

- دارا بودن حداقل مدرک دیپلم

- آشنا بودن به امور اداری

۲- ۴- شرح وظایف

۱- ۲- ۴- کارشناس مسئول مرکز (کارشناس ستادی)

- مسئولیت مستقیم کلیه فعالیت‌های درمانی در حد تعاریف قانونی

- نظارت مداوم بر نحوه عملکرد مشاوران مرکز

- هماهنگی جهت برگزاری جلسات هم‌آموزی

- پیشنهاد سرفصل‌های آموزشی با همکاری ناظر به معاون پیشگیری استان

- شناسایی و بررسی نیازهای مرکز (نیروی انسانی و تجهیزات) و اعلام آن به معاون پیشگیری استان.

- رضایت‌سنجی مشاوران و اعلام به مسئول مافوق

- شرکت در مصاحبه‌های جذب و بکارگیری نیروی انسانی جدید

- نظارت از مراکز مشاوره تلفنی دولتی هر ماه یکبار و ارائه گزارش به معاون پیشگیری استان

- پیگیری شکایات ارائه شده از ناظر

۲- ۲- ۴- مدیر مرکز

- نظارت بر امور اجرایی مرکز و مشاوران

۳- ۲- ۴- ناظر

- نظارت بر اجرای صحیح و حرفه‌ای علمی فرآیند مشاوره

- حضور فعال در شیفت کاری مربوطه

- ارائه نظرات مشورتی و حرفه‌ای به مشاوران در صورت نیاز
- برنامه‌ریزی و اجرای گزارش موردی
- نظارت بر آموزش و کارآموزی مشاوران جدید
- پاسخگویی به شکایات تماس‌گیرندگان

۴-۲-۴ - مشاور و روانشناس

- انجام امور مشاوره تلفنی بر اساس معیارهای حرفه‌ای و تخصصی
- ثبت گزارش فرآیند مشاوره و تکمیل برگه‌های مربوط به فرآیند مشاوره
- شرکت در جلسات نظارتی، درون گروهی و آموزشی مرکز
- تهیه گزارش موردی به منظور ارائه در جلسات
- ارجاع تماس‌گیرندگان به سایر مراکز
- ارتباط مستمر با ناظر در صورت رویارویی با موارد مشکل

۴-۲-۵ - منشی

- انجام امور دفتری و اداری
- طبقه بندی و منظم نمودن پرونده‌های تماس‌گیرندگان در فایل هر مشاور
- انجام امور مربوط به کتابخانه در جهت حفظ و نگهداری کتابها و وسایل آموزشی
- ارائه ماهیانه پرونده‌های تماس‌گیرندگان به بخش آمار جهت جمع‌بندی و ارسال به دفتر مشاوره

ماده ۵) کمیته علمی گزینش مشاوران

جذب و بکارگیری مشاوران تلفنی توسط کمیته علمی صورت می‌گیرد.

۱- ۵ - مصاحبه علمی

اعضاء کمیته مصاحبه علمی شامل افراد زیر می‌باشد.

- یک نفر هیئت علمی دانشگاه

- دو نفر مشاور مجرب صدای مشاور با سابقه بیش از ۵ سال فعالیت در صدای مشاور

- مدیر مرکز

- مسئول صدای مشاور استان

تبصره ۱: نماینده معاونت مشاوره و خدمات روانشناختی مرکز توسعه پیشگیری کشور می‌تواند بر حسب ضرورت در مصاحبه علمی استانها حضور یابد.

تبصره ۲: معاونت مشاوره برای ادامه فعالیت مشاوران در مرکز مشاوره تلفنی هر سال اقدام به ارزیابی علمی مشاوران می‌نماید.

۲ - ۵ - ملاک‌های حذف مشاور

- نقض اصول اخلاق حرفه‌ای

- ناتوانی در بکارگیری مهارت‌های مشاوره تلفنی به تشخیص مدیر یا ناظر مرکز

- عدم رعایت مقررات اداری مرکز

- تخلف از وظایف محوله

در صورت حذف مشاور فاقد صلاحیت از سیستم مشاوره تلفنی، مدیر و ناظر مرکز می‌بایست مراتب را به معاون پیشگیری اعلام نمایند.

ماده ۶) آموزش نیروی انسانی

برنامه آموزشی شامل دوره آموزش مقدماتی، آموزش مداوم و جلسات درون گروهی می‌باشد.

۱ - ۶ - آموزش مقدماتی

آموزش مقدماتی شامل بخش نظری و عملی می‌باشد.

۱ - ۱ - آموزش نظری

آموزش نظری شامل: مطالعه جزوات، منابع و کتابچه‌های آموزشی مشاوره تلفنی و کلیات مشاوره و سایر موضوعات مرتبط می‌باشد. این مطالب بایستی بصورت یک بسته آموزشی در مرکز موجود باشد.

۲-۱-۶- آموزش عملی

آموزش عملی یا کارورزی تحت نظر ناظر و مشاور تلفنی مجرب مرکز به مدت ۵۰ ساعت بوده و شامل ایفای نقش و نحوه پاسخگویی به تماس‌ها می‌باشد.

مشاور کم تجربه، ابتدا در کنار مشاور مجرب به نحوه پاسخ‌دهی تماس‌ها گوش فرا داده و سپس در کنار مشاور مجرب و ناظر به تماس‌ها پاسخ داده و توصیه و راهنمایی‌های لازم به وی ارائه می‌شود.

آغاز به کار مشاور پس از گذراندن موفقیت‌آمیز دوره آموزش نظری و دوره کارورزی با تأیید ناظر و مشاور مجرب می‌باشد.

۲-۲-۶- آموزش مداوم

با تأیید معاونت مشاوره کشور این دوره‌ها بصورت کشوری، استانی و منطقه‌ای برگزار می‌شوند. هر استان می‌تواند با توجه به نیازهای مشاوران و مشکلات منطقه، کارگاه و دوره آموزشی برگزار نماید. برگزاری ۲ کارگاه آموزشی استانی برای مشاوران در هر سال ضروری است.

کلیه مشاوران شاغل در صدای مشاور موظفند در دوره‌های آموزشی شرکت داشته باشند. نظارت بر حضور مشاوران در جلسات آموزشی بر عهده معاون پیشگیری استان می‌باشد.

۳-۶- جلسات درون گروهی

۱-۳-۶- جلسات گزارش موردی

در این جلسات موارد خاص مطرح و مشاوران نظرات خود را درخصوص این موارد ارائه نموده و با حضور ناظر مرکز بهترین راهکار و تکنیک مداخله‌ای انتخاب می‌گردد. این جلسات به صورت هفتگی می‌باشد.

۲-۳-۶- جلسات هم‌آموزی

هدف بیان تازه‌های علمی، تجدید اطلاعات و دانش‌افزایی مشاوران است. این برنامه با همکاری مشاوران مراکز بهزیستی استانها بصورت ماهانه برگزار می‌شود.

ماده ۷) فرآیند فعالیت مرکز

۱- ۷- روزهای فعالیت مرکز

روزهای فعالیت مراکز استانها شش روز در هفته است و در خصوص روزهای جمعه و ایام تعطیل بر حسب نیاز در هر استان تصمیم گیری می گردد.

۲- ۷- ساعات فعالیت مرکز

نوبت های کاری مرکز با توجه به شرایط بومی هر استان قابل تغییر می باشد. در صورت کافی بودن نیروی انسانی و تجهیزات ، فعالیت مرکز به صورت ۲۴ ساعته قابل ارتقاء می باشد. اما در حال حاضر طی دو شیفت به شرح زیر می باشد.

شیفت اول (۱۴ - ۸

شیفت دوم (۲۰ - ۱۴

ماده ۸) ثبت اطلاعات و تجزیه و تحلیل آماری

۱- ۸- ثبت اطلاعات تماس گیرنده و شرح مشاوره

تکمیل اطلاعات جمعیت شناختی، تشخیص و شرح مشاوره در پرونده مشخصات روانشناختی تماس گیرنده در برگه شماره ۱ توسط مشاور در حین مکالمه تلفنی ضروری می باشد. در پایان روز، مشاور فرم شماره ۲ را تکمیل و به مسئول آمار تحویل می دهد.

تبصره: نظارت بر تکمیل پرونده تماس گیرندگان بر عهده ناظر مرکز می باشد.

۲- ۸- اطلاعات آماری و کیفیت آمار

- جمع آوری دقیق اطلاعات بر اساس برگه های شماره ۲ گزارش روزانه مشاور

- ارسال به موقع و کامل برگه های شماره ۳ یا CD آمار به دفتر مشاوره معاونت پیشگیری کل کشور

تبصره: تجزیه و تحلیل آماری کلیه استانها بر اساس برنامه نرم افزاری توسط معاونت مشاوره و خدمات روانشناختی مرکز توسعه پیشگیری کشور تهیه و تدوین می گردد. این گزارش بطور سالانه در اختیار مدیران بهزیستی و مسئولین مرتبط قرار می گیرد.

ماده ۹) ساختار فیزیکی و تجهیزات مرکز

۹-۱ - ساختمان مرکز

مرکز مشاوره تلفنی می‌بایست ساختمانی مستقل یا در بخشی از ساختمان مرکز مشاوره حضوری یا بخشی مستقل در معاونت پیشگیری یا اداره بهداشتی یا مجتمع خدمات مشاوره‌ای بهداشتی مستقر گردد. در صورت عدم امکان در اختیار گذاشتن ساختمان یا مکانی مستقل برای مشاوره تلفنی، اتاقهای مشاوره بایستی در بخشی کاملاً مجزا از سایر فعالیت‌های اداری یا مرکز مشاوره حضوری و به‌دور از آلودگی صوتی قرار گیرند.

۹-۲ - اتاق‌های مرکز

تعداد اتاقهای مورد نیاز در مرکز مشاوره تلفنی و نیز حداقل مترائ و کاربرد آنها در جدول زیر آورده شده است:

ردیف	اتاق	حداقل مترائ	تعداد اتاق‌های مورد نیاز
۱	مدیر مرکز	۱۰ متر مربع	۱
۲	منشی	۶ متر مربع	۱
۳	مشاوره		*

* تعداد اتاقهای مشاوره بر اساس تعداد مشاوران تعیین می‌شود. بطور مثال یک اتاق با مترائ ۹ متر مربع حداقل برای سه مشاور و سه میز کابین بندی شده مناسب می‌باشد. مترائ ۳ متر مربع برای هر میز به منظور جلوگیری از تداخل صدای مشاوران با یکدیگر در نظر گرفته شده است.

۹-۳ - شرایط اتاق مشاوره

- عدم وجود عوامل مُخل: عواملی که موجب ایجاد وقفه یا گسیختگی در فرآیند مشاوره می‌شود، نظیر سر و صدا، رفت و آمد سایر افراد به اتاق مشاوره، صداهای مزاحم در خط تلفنی، و ...
- اکوستیک بودن اتاق مشاوره
- رعایت فاصله مناسب بین کابین‌ها
- سادگی و رنگ آمیزی مناسب
- نور و روشنایی کافی

۴ - ۹ - سیستم تلفنی مرکز

مراکز مشاوره می‌توانند از سیستم STD (کد خدماتی بین شهری)، انتقال مکالمه (Divert) یا خطوط ۷ یا ۸ رقمی برای امکان برقراری ارتباط شهرستانها با مرکز استان استفاده نمایند.

۵ - ۹ - تجهیزات مرکز

تجهیزات و سیستم تلفنی مرکز مطابق تکنولوژی روز می باشد.

- خطوط تلفنی به تعداد مشاوران در هر شیفت
- دستگاه تلفن مجهز به پخش صدا
- دستگاه منشی تلفن دیجیتال
- دستگاه تلفن سانترال
- کابین بندی به تعداد مشاوران در هر شیفت
- گوشی هد ست با کیفیت مناسب به تعداد مشاوران در هر شیفت
- کتب تخصصی
- یک طبقه فایل جداگانه برای هر مشاور
- صندلی استاندارد به تعداد مشاوران در هر شیفت
- وسایل اداری (نوشت افزار و)
- وسایل اطفاء حریق
- سیستم سرمایش و گرمایش مناسب

تبصره: استانهایی که دارای سیستم PIR می‌باشند، قابلیت ایجاد شبکه Lan را خواهند داشت. مزایای شبکه افزایش پاسخگویی به خط ۱۴۸۰، بهره‌برداری از حداکثر توان تخصصی بخش دولتی و غیردولتی، دسترسی لحظه به لحظه به اطلاعات و آمار تماس‌ها می‌باشد. در صورت راه‌اندازی شبکه Lan، آیین‌نامه مربوطه در دفتر مشاوره تدوین و به استانهها ارسال خواهد گردید.

۶ - ۹ - بایگانی پرونده‌ها

- قرار گرفتن پرونده‌های تماس گیرندگان در اتاق مشاور

تبصره ۱: در صورت فقدان نرم افزار جمع آوری داده‌ها، تنها پرونده‌های یک سال اخیر در فایل هر مشاور طبقه‌بندی می‌شود.

- اختصاص یک طبقه فایل جداگانه و پوشه برای هر مشاور

- قرار دادن پرونده‌ها در پوشه و فایل طبقه بندی شده توسط مشاور پس از پایان نوبت کاری

- رعایت محرمانه بودن پرونده‌ها

تبصره ۲: هر مرکز می‌تواند پس از موافقت و هماهنگی های لازم با مدیر و تیم تخصصی مرکز، اطلاعات کامپیوتری

تماس گیرندگان یا پرونده‌های مربوط به ۳ سال قبل را حذف نماید.

۷-۹ - نظافت مرکز

اصول بهداشتی مرکز به شرح زیر است:

- نظافت کلی مرکز شامل محوطه ساختمان، آبدارخانه و سرویس بهداشتی

- نظافت اتاق مشاوره تلفنی (تمیز بودن میز، صندلی، وسایل اداری و ...)

- ضد عفونی نمودن گوشی های تلفن با الکل پس از هر نوبت کاری

- تهیه وسایل بهداشتی (صابون، دستمال کاغذی و ...)

این خدمات توسط نظافتچی ساختمان یا مرکز صورت می گیرد.

۸-۹ - پذیرایی از مشاوران و میان وعده‌های مناسب: (چای ، بیسکویت و ...)

ماده ۱۰) آگاهسازی و اطلاع رسانی

آگاهسازی و اطلاع رسانی به پیشنهاد مدیر مرکز و توسط معاون پیشگیری استان انجام می‌گیرد:

- آگاهسازی به صورت چاپ بروشور، کارت تبلیغاتی، پوستر، بلبورد، تبلیغات رادیویی یا تلویزیونی و جراید

- معرفی فعالیت ها، اهداف مرکز و آگاه نمودن مخاطبین در همکاری با سازمانها و نهادهای دولتی و غیردولتی

- آگاهسازی و اطلاع رسانی واضح، روشن و متناسب با نیازهای اقشار مختلف جامعه

ماده ۱۱) چرخش کار در مرکز مشاوره تلفنی

چرخش کار در مرکز مشاوره تلفنی

- مشاور تلفنی پس از گذراندن دوره آموزشی، آماده پاسخگویی به تماس ها می‌گردد.

- هر مشاور با رعایت اصول اخلاقی مشاوره، ضوابط کلی مشاوره، اهداف مرکز و به کارگیری مطالب آموزشی اولیه در زمینه مشاوره تلفنی، پاسخگویی تماس‌ها می‌باشد.
- اتاق مشاور باید از هر گونه صدایی که در فرآیند ارتباط تلفنی تداخل ایجاد می‌کند، به دور باشد.
- هر مشاور تلفنی روزانه در یک نوبت کاری مرکز می‌تواند خدمات مشاوره تلفنی ارائه نماید. در هر نوبت کاری مرکز، یک ناظر در اتاق مشاوره تلفنی باید حضور داشته باشد و در صورت نیاز مشاور می‌تواند در حین تماس، راهکارها و توصیه‌های لازم را ارائه نماید.
- پیش از پاسخگویی به تماس‌ها، مشاوران می‌بایست هماهنگی لازم با دفتر مشاوره استان برای انتخاب یک کد را انجام داده باشند تا از انتخاب تکراری یک کد بین مشاوران جلوگیری شود.
- پس از اینکه برای هر مشاور یک کد انتخاب گردید، برای سهولت برقراری ارتباط می‌تواند خود را با این کد به تماس‌گیرنده معرفی نماید تا در صورت ادامه تماس، تماس‌گیرنده بتواند پس از ذکر کد مشاور، با مشاور موردنظر خود صحبت کند. در همان ابتدای تماس، به تماس‌گیرنده نیز کدی داده می‌شود. تا در صورت تماس مجدد، مشاور بتواند سریعاً به پرونده وی دسترسی پیدا کند. مشاور باید توجه داشته باشد که کد مربوط به تماس‌گیرنده را در سمت چپ فرم تکمیل پرونده درج نماید. کد هر تماس‌گیرنده با کد سایر تماس‌گیرندگان تفاوت دارد.
- مدت هر تماس حداکثر ۳۰ دقیقه می‌باشد. در این مدت مشاور باید به طور کامل اصول مشاوره تلفنی را در تماس‌ها به کار گیرد. حفظ اصول رازداری از وظایف مرکز و مشاور می‌باشد و تخطی از آن باید پس از مطرح نمودن مورد خاص با ناظر مرکز در آن مورد تصمیم‌گیری شود. در چنین مواقعی مشاور دگمه پخش صدای دستگاه تلفن را می‌زند تا ناظر مطالب را بشنود و بتواند در همان زمان بازخوردها و توصیه‌های لازم را به مشاور ارائه دهد.
- مشاور نباید مشخصات شخصی، آدرس یا شماره تلفن خود را به تماس‌گیرنده بدهد و تماس‌گیرنده در صورت تمایل می‌تواند مشخصات خود را در صورت موارد بحرانی، به مشاور بدهد. در موارد بحرانی که نیاز به مداخله فوری است، مورد به خط ۱۲۳ ارجاع می‌شود. در ساعات فعالیت مرکز مشاوره تلفنی هرگز مشاوره حضوری انجام نمی‌شود.

- مشاور پس از هر تماس نسبت به تکمیل پرونده تماس گیرنده اقدام می کند ممکن است مشاور به علت یک تماس تنش‌زا، قادر به پاسخگویی تماس بعدی نباشد، در این حالت وی می‌تواند یک جلسه کوتاه حمایتی (۱۰ الی ۱۵ دقیقه) با همکاری یا ناظر مرکز داشته باشد تا پس از تخلیه هیجانی قادر به ادامه کار شود.
- ناظر مرکز در ضمن کار با مشاوران در خصوص نیازسنجی آموزشی آنها اقدام نموده و آن را به مدیر مرکز منتقل می‌نماید تا در جهت برنامه‌ریزی جلسات آموزشی یا دوره‌های آموزشی مشاوران اقدام لازم صورت گیرد.
- در پایان هر نوبت کاری، منشی مرکز پرونده‌های تماس گیرندگان را در فایل مربوط به خود قرار می‌دهد. مسئولیت طبقه‌بندی و تنظیم فایل‌های مشاوران بر عهده منشی مرکز می‌باشد. تنظیم و مرتب نمودن پرونده‌ها را منشی پیش از شروع ساعات کار مرکز انجام می‌دهد تا در هنگام کار مشاوران از ایجاد هر گونه صدا یا برهم زدن تمرکز مشاور جلوگیری شود. مشاور در پایان نوبت کاری خود، فرم شماره ۲ را تکمیل می‌نماید و به منشی مرکز تحویل می‌دهد.
- جلسات نظارتی را منشی هر پانزده روز یک بار و با هماهنگی مشاوران و ناظران مرکز انجام می‌دهد.
- مدیر مرکز نظارت کامل بر انجام شرح وظایف پایوران را بعهده دارد.
- مدیر مرکز مشاوره تلفنی مسئولیت آموزش پایوران خود را در مرکز بعهده دارد. مدیر مرکز پس از نیازسنجی مشاوران و مشاهده ضعف‌هایی در برخی از مراحل مشاوره تلفنی و مسائل مرتبط، با هماهنگی ناظر جلسات آموزشی ضمن خدمت برگزار نموده و از اساتید و متخصصان مجرب در داخل و خارج از مرکز برای برگزاری این جلسات بهره می‌گیرد.
- در ساعاتی که مرکز تماس کمتری دارد، مشاور می‌تواند به مطالعه و بررسی مطالب و منابع علمی مشاوره‌ای بپردازد.
- فقط مشاور و منشی مرکز به پرونده‌های تماس گیرندگان دسترسی دارند.
- منشی مرکز، برگه گزارش ماهانه مرکز مشاوره را تکمیل و پس از هماهنگی لازم با مدیر و ناظر مرکز فایل یا گزارش را به دفتر مشاوره در معاونت پیشگیری سازمان بهزیستی ارسال می‌نماید.
- نظارت بر مراکز مشاوره تلفنی بر عهده دفتر مشاوره معاونت پیشگیری در استان و معاونت مشاوره و خدمات روانشناختی مرکز توسعه پیشگیری کشور می‌باشد.

ضمائم

فرم شماره یک
ارزیابی تماس مشاور

نام ناظر: تاریخ:

نام مشاور:

این فرم توسط ناظر مرکز هر ماه یکبار برای هر مشاور یا روانشناس تکمیل می‌گردد.

فرآیند مشاوره تلفنی

- | | | | |
|--------------------------|--------------------------|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ۱. مرحله برقراری ارتباط خوب |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ۲. مرحله بررسی محتوا و موضوع تماس خوب |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ۳. مرحله روشن‌سازی خوب |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ۴. مرحله بررسی راه‌حل‌های مناسب خوب |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ۵. مرحله بکارگیری راه‌حل تعیین شده خوب |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ۶. مرحله پایانی خوب |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ۷. مرحله پس از تماس خوب |

محدوده‌های مشاوره تلفنی

- | | | |
|--------------------------|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ۶. عدم درمان و مشاوره‌های طولانی درخصوص اختلالات و مشکلات مزمن |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ۷. ارائه راهنمایی و مشاوره‌های کوتاه مدت |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ۸. ارجاع موارد خاص به مراکز مشاوره حضوری |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ۹. اعلام کد و زمان حضور مشاور به تماس‌گیرنده برای تماس مجدد |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ۱۰. رعایت محدوده زمانی مشاوره حداکثر ۳۰ دقیقه |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ۱۱. پیگیری موارد بحرانی از طریق مددکار مرکز |

توضیح:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

فرم شماره دو
ارزیابی مدیر مرکز

نام مدیر مرکز: تاریخ:

نام مسئول مراکز مشاوره تلفنی:

.....

فرم ارزیابی توسط کارشناس مسئول مشاوره استان بصورت ماهانه تکمیل می‌گردد.

- | | | |
|--------------------------|--------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ۱ - حضور مدیر در ساعات کاری مرکز بلی |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ۲ - مسئولیت مستقیم کلیه فعالیت‌های درمانی در حد تعاریف قانونی بلی |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ۳ - نظارت مداوم بر نحوه عملکرد مشاوران مرکز بلی |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ۴ - نظارت مداوم بر نحوه عملکرد مشاوران مرکز بلی |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ۵ - هماهنگی جهت برگزاری جلسات هم‌آموزی بلی |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ۶ - پیشنهاد سرفصل‌های آموزشی با همکاری ناظر به معاون پیشگیری استان بلی |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ۷ - شناسایی و بررسی نیازهای مرکز (نیروهای انسانی و تجهیزات) و اعلام آن بلی
به معاون پیشگیری استان |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ۸ - شرکت در مصاحبه‌های جذب و بکارگیری نیروی انسانی بلی |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ۹ - نظارت بر عملکرد ناظر بلی |

توضیح:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

فرم شماره سه
ارزیابی ناظر مرکز

نام ناظر: تاریخ:

نام مدیر مرکز:

نام مسئول مراکز مشاوره تلفنی:

.....

فرم ارزیابی ناظر مرکز توسط مدیر مرکز مشاوره تلفنی و مسئول ستادی استان بصورت ماهانه تکمیل می‌گردد.

- | | | | |
|--------------------------|--------------------------|-----|--|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | خیر | ۱ - نظارت بر اجرای صحیح و حرفه‌ای علمی فرآیند مشاور بلی |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | خیر | ۲ - حضور فعال در شیفت کاری مربوطه بلی |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | خیر | ۳ - برنامه ریزی و اجرای گزارش موردی و ارائه بازخورد عملی بلی |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | خیر | ۴ - نظارت بر آموزش و کارآموزی مشاوران جدید بلی |

توضیح:

.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....
.....

فرم شماره چهار
ارزیابی مشاور و روانشناس مرکز

نام مشاور (روانشناس): تاریخ:

نام ناظر:

نام مسئول مراکز مشاوره تلفنی:

.....

فرم ارزیابی مشاور و روانشناس مرکز توسط ناظر بصورت ماهانه برای هر مشاور یا روانشناس تکمیل می‌گردد.

- ۱ - انجام امور مشاوره تلفنی بر اساس معیارهای حرفه‌ای و تخصصی بلی خیر
- ۲ - ثبت گزارش فرآیند مشاوره و تکمیل برگه‌های مربوط به فرآیند مشاور بلی خیر
- ۳ - شرکت در جلسات نظارتی، درون گروهی و آموزشی مرکز بلی خیر
- ۴ - تهیه گزارش موردی به منظور ارائه در جلسات بلی خیر
- ۵ - ارجاع تماس گیرندگان به سایر مراکز بلی خیر
- ۶ - ارتباط مستمر با ناظر در صورت رویارویی با موارد مشکل بلی خیر

توضیح:

.....

.....

.....

.....

.....

.....

.....

فرم شماره پنج
ارزیابی ثبت اطلاعات تماس گیرنده و شرح مشاوره

نام مشاور تاریخ:

نام ناظر:

.....

این فرم توسط ناظر هر ماه یکبار برای هر مشاور تکمیل می گردد

- | | | |
|--------------------------|--------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ۱ - شماره پرونده تماس گیرنده بلی |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ۲ - کد مشاور بلی |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ۳ - درج اطلاعات جمعیت شناختی تماس گیرنده بلی |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ۴ - نظارت مداوم بر نحوه عملکرد مشاوران مرکز بلی |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ۵ - زمان، تاریخ و ساعات مشاوره بلی |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ۶ - عنوان و کد تشخیص بلی |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ۷ - ثبت کامل و دقیق بودن شرح مشکل تماس گیرنده بلی |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ۸ - استفاده از اصطلاحات رایج در حوزه علوم روانشناختی بلی |
| در ثبت اطلاعات | | |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ۹ - ارجاع های مشورتی با ذکر دلیل یا روند و نتیجه مشاوره بلی |
| <input type="checkbox"/> | <input type="checkbox"/> | ۱۰ - مناسب بودن شرایط ظاهری پرونده از نظر پاکیزگی و نظم بلی |
- در ثبت اطلاعات نوشتاری

توضیح:

.....

.....

.....

.....