|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ГАУ «КЦСОН «Малахит» Орджоникидзевского района города Екатеринбурга»** | | | |
| **Наименование структурного подразделения:** |  | | |
| **Название документа:** | Стандарт операционной процедуры  Индивидуальная психологическая помощь и поддержка, в том числе гражданам, осуществляющим уход на дому за тяжелобольными получателями социальных услуг, в том числе детям с ментальными нарушениями | | |
| **Утвержден:** |  | | |
| **Дата утверждения:** |  | | |
| **Разработчик:** | Должность | ФИО | подпись |
| Заведующий ОР | Шарыгина Н.В. |  |
|  |  |  |
| **Согласовано:** |  |  |  |
|  |  |  |
| **Дата согласования:** |  |  |  |
| **Ответственный за исполнение:** | психолог или педагог-психолог, или социальный работник. |  |  |
| **Дата введения в действие:** |  |  |  |

**Екатеринбург**

**2020 год**

**Стандарт операционной процедуры**

1. **Название процедуры:** Индивидуальная психологическая помощь и поддержка, в том числе гражданам, осуществляющим уход на дому за тяжелобольными получателями социальных услуг, в том числе детям с ментальными нарушениями.
2. **Цель:** уменьшение психического напряжения и негативного влияния стрессогенных факторов, формирование мотивации к прохождению курса реабилитации.
3. **Область применения:** структурное подразделение, в функции которого входит предоставление социальных услуг детям-инвалидам.
4. **Ответственность: пс**и**холог или педагог**-психолог, или социальный работник.Контроль исполненияуслуги – заведующий отделением.
5. **Общие сведения:** психологическая поддержка –комплекс психопрофилактических мероприятий, направленных на уменьшение психического напряжения и негативного влияния стрессогенных факторов.

Процедура производится по пяти раз в неделю, продолжительность оказания услуги до 30 минут.

1. **Оснащение:** в случае проведения процедурыофф-лайн оснащение не требуется, при проведении данной процедуры в режиме он-лайн потребуется компьютер, камера, аудиоколонки гарнитура (либо ноутбук), доступ в сеть интернет, бэйдж или табличка с ФИО и должностью на столе.
2. **Основные части процедуры:**

* личное знакомство (назвать ФИО, должность, спросить имя и отчество клиента);
* выслушивание запроса клиента либо описание возникших проблем, затруднений;
* опрос по сути сложившейся ситуации, вычленение ключевых проблем, их ранжирование;
* определение совместно с клиентом возможных путей решения проблемы, перечня учреждений, способных оказать требуемую помощь;
* составление возможного плана действий, согласование и обсуждение с клиентом;
* проведение мотивационной беседы, разъяснение возможностей и перспектив реабилитации ребенка с учетом имеющихся ментальных нарушений;
* акцентирование внимания клиента на тех видах помощи, которые он может получить в учреждении - поставщике социальных услуг в кратчайшие сроки;
* подведение итогов беседы с клиентом, оценка его удовлетворенности и готовности к самостоятельному решению проблемы;
* после завершения работы с клиентом – внесение сведений об оказанной услуге в журнал учета оказанных социальных услуг, в базу, предоставляющую в Единую государственную информационную систему социального обеспечения (ЕГИССО) информацию о мерах социальной защиты (поддержки), социальных услугах в рамках социального обслуживания и государственной социальной помощи, иных социальных гарантиях и выплатах, предоставляемых населению органами и учреждениями Свердловской области в сфере социальной защиты населения;
* распечатка акта оказанных услуг из базы, предоставляющей в Единую государственную информационную систему социального обеспечения (ЕГИССО) информацию о мерах социальной защиты (поддержки), социальных услугах в рамках социального обслуживания и государственной социальной помощи, иных социальных гарантиях и выплатах, предоставляемых населению органами и учреждениями Свердловской области в сфере социальной защиты населения Акт оказанных услуг хранится у заведующей отделением.

**Область и способы проверки выполнения:** выполнение данного СОПа ежемесячно проверяется заведующим отделением путем проверки записей в журнале учета оказанных услуг, получения обратной связи от клиента (получателя социальных услуг), во время проведения аудита и осуществления плановых проверок.

**Нормативные ссылки:**

- Федеральный закон от 28 декабря 2013 года № 442-ФЗ «Об основах социального обслуживания граждан в Российской Федерации».

- приказ Министерства социальной политики Свердловской области от 11.08.2015 г № 482 «Об утверждении стандартов социальных услуг» со всеми изменениями и дополнениями».

**Распределение данного стандарта операционной процедуры**

Экземпляр Должность

Оригинал

Копия

**Ответственные исполнители ознакомлены и обязуются исполнять:**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Фамилия | подпись | дата |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |