|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **ГАУСО СО «ЦСПСиД Чкаловского района города Екатеринбурга»** | | | |
| **Наименование структурного подразделения:** |  | | |
| **Название документа:** | Стандарт операционной процедуры  Оказание индивидуальной психологической помощи, в том числе беседы, общение, выслушивание, подбадривание мотивация клиента к активности психологическая поддержка жизненного тонуса клиента | | |
| **Утвержден:** |  | | |
| **Дата утверждения:** |  | | |
| **Разработчик:** | Должность | ФИО | подпись |
| Заведующий отделением психолого-педагогической помощи | Хохина Е.В. |  |
| **Согласовано:** |  |  |  |
|  |  |  |
| **Дата согласования:** |  |  |  |
| **Ответственный за исполнение:** | Педагог-психолог  Психолог |  |  |
| **Дата введения  в действие:** |  |  |  |

**Екатеринбург 2020**

**Стандарт операционной процедуры**

**1. Название документа**: оказание индивидуальной психологической помощи, в том числе беседы, общение, выслушивание, подбадривание мотивация клиента к активности психологическая поддержка жизненного тонуса клиента

**2. Цель:** Обеспечить укрепление психического здоровья клиентов, повысить их стрессоустойчивость и психическую защищенность, оказать содействие в мобилизации физических, духовных, личностных и интеллектуальных ресурсов для выхода из кризисных состояний и устранения психологического дискомфорта, повышение жизненного тонуса

**3. Область применения:** отделение, предоставляющее психолого-педагогические услуги, в том числе, семьям с детьми имеющим ментальные нарушения.

**4. Ответственность**: психолог или педагог-психолог. Контроль исполнения услуги – заведующий структурным подразделением.

**5. Общие сведения:** Психологическая помощь система профессиональных мер поддержки и содействия клиенту в преодолении психологических трудностей. Оказание индивидуальной психологической помощи и поддержки предусматривает проведение бесед, общение, подбадривание, выслушивание для укрепления веры в собственные силы, мотивации к активности. Продолжительность процедуры от 30 до 60 минут. Периодичность предоставления по мере возникновения потребности. Возможно проведение процедуры в дистанционном формате с использованием современных информационно-коммуникационных технологий (например, с использованием платформы Zoom или Skype) при отсутствии возможности провести процедуру очно.

**6. Оснащение**: Требуется оснащение в соответствии со стандартом социальных услуг. Специалист должен иметь профессиональную подготовку и соответствовать квалификационным требованиям.

При проведении процедуры в дистанционном формате необходимо иметь компьютер (ноутбук, планшет), доступ в сеть «интернет».

**7. Основная часть процедуры:**

* Личное знакомство и установление контакта. Специалист представляется (называет ФИО, должность).
* Специалист в ходе беседы получает информацию о проблемах и трудностях клиента. Выясняет уровень ресурсности клиента. Разъясняет клиенту суть его проблем.
* Совместно с клиентом определяет возможные пути решения данной проблемы или трудности для восстановления психологического равновесия.
* Получение обратной связи от клиента (рефлексия)
* Фиксация сведений о предоставленной психологической услуги в журнале учета оказанных услуг отделения.
* Подписание Акта о предоставлении психологической услуги у законного представителя ребенка.

**8. Область и способы проверки выполнения**: Областью проверки является процесс оказания услуги и результат услуги – удовлетворенность клиента. Способы, частота проверок и ответственные за проверки определяются системой управления качеством учреждения.

**Нормативные ссылки:**

1. Сборник нормативно-правовых материалов, регламентирующих деятельность практических психологов РФ // Под ред. С. Д. Воробьева, С. Г. Крылова. – Екатеринбург, 1999. –178 с.
2. Устав Российского Психологического Общества (РПО). Принят на учредительном съезде РПО. Протокол № 1. от 22 ноября 1994 г.

3. Этический кодекс педагога-психолога службы практической психологии образования России, принятый на Всероссийском съезде практических психологов образования 26.03.2003 г. Всероссийский съезд практических психологов образования.

**Распределение данного стандарта операционной процедуры**

Экземпляр Должность

Оригинал

Копия

**Ответственные исполнители ознакомлены и обязуются исполнять**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| № п/п | Фамилия | Подпись | Дата |
|  |  |  |  |
|  |  |  |  |