|  |
| --- |
| **ГАУ «КЦСОН города Серова»** |
| **Наименование структурного подразделения:** |  |
| **Название документа:** | **Стандарт операционной процедуры****Оказание индивидуальной психологической помощи, в том числе беседы, общение, выслушивание, подбадривание, мотивация к активности, психологическая поддержка жизненного тонуса клиентов** |
| **Утвержден:** |  |
| **Дата утверждения:** |  |
| **Разработчик:** | *Должность*  | *ФИО* | *подпись* |
| Заместитель директора  | О.А. Щепочкина |  |
| **Согласовано:** |  |  |  |
|  |  |  |
| **Дата согласования:** |  |  |  |
| **Ответственный за исполнение:** |  |  |  |
| **Дата введения в действие:** |  |  |  |

**г. Серов, 2022 год**

**Стандарт операционной процедуры**

**Название процедуры:** Оказание индивидуальной психологической помощи, в том числе беседы, общение, выслушивание, подбадривание, мотивация к активности, психологическая поддержка жизненного тонуса клиентов.

1. **Цель:** Состоит в уменьшении отрицательных влияний пережитых травм на дальнейшее развитие клиента, предотвращение отклонений в поведении, облегчение реабилитациивобществе
для максимальной самореализации в качестве социально и индивидуально значимого субъекта.
2. **Область применения:** Социально-реабилитационное отделение.
3. **Ответственность:** психолог, педагог-психолог, или социальный работник.
4. **Общие сведения:** Личное знакомство и установление контакта с клиентом. Персонал должен иметь профессиональную подготовку и соответствовать квалификационным требованиям.

Продолжительность одного услуги до 30 минут.

1. **Оснащение:**

• Помещение;

* Оборудование: Специальное и табельное техническое оснащение поставщика социальных услуг не требуется
1. **Основная часть процедуры:**
* Знакомство и установление контакта с получателями социальных услуг;
* Определение проблемы и уровня мотивации к их преодолению;
* Снятие в ходе **беседы** психологического дискомфорта при помощи следующих методов – эмпатия, открытый вопрос, отражение чувств, активное слушание, зеркальное отражение;
* Повышение самостоятельности и мотивации;
* Оценка положительных результатов самостоятельной работы;
* Проведение услуги 30 минут.
* По факту завершения работы с клиентом – внесение сведений об оказанной услуге в Журнал посещения, обслуживаемого в отделении;
* Фиксирование в информационной системе «Социальное обслуживание населения. Общее социальное обслуживание граждан (на дому и полустационар)» данных Журнал посещения обслуживаемого в отделении;
* распечатка акта оказанных услуг из информационной системы «Социальное обслуживание населения. Общее социальное обслуживание граждан (на дому и полустационар)» под роспись клиента для ежемесячного отчёта. Распечатанный акт хранится в бухгалтерии.
1. **Область и способы проверки выполнения:** Выполненная услуга фиксируется в журнале учета оказания социальных услуг, подтверждается подписями работника и получателя социальных услуг и предоставляется заведующему отделением для проверки и формирования акта о предоставлении социальных услуг.

**Показатели качества**:

1. Своевременное оказание услуги.
2. Удовлетворенность получателя социальных услуг качеством предоставленной услуги.

**Нормативные ссылки:**

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

- Постановление Правительства Свердловской области от 18 декабря 2014 г. № 1149-ПП «Об утверждении порядка предоставления социальных услуг поставщиками социальных услуг в свердловской области и признании утратившими силу отдельных постановлений Правительства Свердловской области»

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

**Приложение**



**Распределение данного стандарта операционной процедуры**

Экземпляр Должность

Оригинал

Копия

**Ответственные исполнители ознакомлены и обязуются исполнять:**

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