

Положение о порядке и условиях предоставления социально-психологических услуг гражданам

1. Общие положения

1. Настоящее положение определяет предоставление социально-психологических услуг гражданам, (далее – услуги) и устанавливает требования к объему, порядку и условиям предоставления этих услуг.

2. Получателями услуг являются:

граждане (или их законные представители), признанные нуждающимися в получении социальных услуг и имеющие индивидуальную программу предоставления социальных услуг;

граждане, нуждающиеся в срочных социально-психологических услугах разового характера;

граждане, обратившиеся за получением дополнительных психологических услуг.

2. Порядок предоставления социально-психологических услуг

3. Социально-психологические услуги предоставляются в порядке, определенном нормативными документами АУ РА «КЦСОН», которые регулируют его деятельность.

4. Социально-психологические услуги гражданам предоставляются на основании их личного обращения (или их законных представителей) в письменной форме и/или в соответствии с индивидуальной программой предоставления социальных услуг.

5. В ходе предоставления социально-психологических услуг группе граждан личного обращения не требуется. Предоставление услуг осуществляется на основании заключенных договоров о сотрудничестве с учреждениями, на базе которых проводятся мероприятия, или утвержденных графиков выездной работы (за исключением случаев, носящих экстренный характер).

6. Социально-психологические услуги предоставляют при условии добровольного согласия граждан на их получение, кроме случаев, предусмотренных законодательством Российской Федерации.

Согласие на социальное обслуживание лиц, не достигших 14 лет, и лиц, признанных в установленном действующим законодательством порядке недееспособными, дают их законные представители. При временном отсутствии законных представителей решение о согласии принимают органы опеки и попечительства.

Допускается анонимное обращение граждан для получения услуг (обращение на личный прием, по телефону).

7. Основаниями для отказа в предоставлении социально-психологических услуг являются:

а) алкогольное или наркотическое опьянение гражданина (кроме телефонного консультирования);

б) нахождение запрашиваемой услуги за рамками компетенции специалистов учреждения;

в) неэтичное или агрессивное поведение клиента.

В случае отказа по подпунктам «а» и «в» настоящего пункта необходимо составить протокол, подписанный не менее чем двумя специалистами, в котором будет подтверждено основание для отказа. В случае оказания услуги по телефону экстренной психологической помощи специалистом составляется докладная на имя руководителя учреждения.

8. Обязательным для предоставления социально-психологических услуг является выполнение следующих действий:

установление контакта с получателями услуг;

в случае необходимости изучение других документов получателей и рекомендаций других специалистов, работающих с получателем услуг;

определение в ходе беседы реакции получателя услуг на имеющиеся проблемы и уровня мотивации к их преодолению;

внесение сведений о предоставлении социально-психологических услуг получателю услуг в утвержденную рабочую документацию учреждения (личное дело получателя услуг, журналы учета).

9. Получатель имеет право отказаться от предоставления социально-психологических услуг по собственному желанию на любом этапе и в любой приемлемой для него форме.

10. Обеспечение доступности социально-психологических услуг.

Социально-психологическая услуга предоставляется в течение времени, определенного Правилами внутреннего трудового распорядка, режимом работы специалиста.

Доступ гражданина, имеющего явные признаки нарушения эмоционального состояния, к специалисту обеспечивается незамедлительно.

Гражданин имеет возможность обратиться к специалисту по предварительной записи в удобное для себя и согласованное со специалистом время.

11. Обеспечение прав получателя услуг на конфиденциальность.

АУ РА «КЦСОН» гарантирует обеспечение гражданских прав получателей услуг. Информация о получателях социально-психологических услуг хранится таким образом, что не допускает ее использование посторонними лицами.

Распространение частичной или полной информации осуществляется только в интересах получателя услуг и с его согласия или согласия его законного представителя, а также в соответствии с федеральными законами и по решению суда.

Хранение документов и информации о получателях услуг осуществляется в специально отведенном защищенном месте (архивных

шкафах), система паролей защищает электронную базу данных получателей услуг.

Получателю услуг обеспечивается возможность получения услуги анонимно с использованием шифров и кодов при оформлении документации.

12. Процедура контроля за оформлением и хранением документов осуществляется регулярно.

13. В учреждении осуществляется внутренний контроль за качеством предоставления социально-психологических услуг.

3. Алгоритм предоставления социально-психологических услуг

14. Социально-психологическое и психологическое консультирование направлено на выявление у получателя услуг сведений о его проблемах и обсуждение с ним этих проблем, оказание помощи в формулировании запроса для раскрытия и мобилизации у внутренних ресурсов и последующего решения социально-психологических проблем (не менее 30 минут, в сложных ситуациях - до 90 минут);

15. Психолог и получатель услуг, в случае необходимости, назначают дополнительную встречу.

16. Психологическая диагностика и обследование личности определяет направление психологической диагностики (психическое, возрастное, личностное, межличностное, интеллектуальное, профориентационное, социальное);

Продолжительность психодиагностики и обследования личности как индивидуальной, так и групповой составляет до 90 минут.

Специалист фиксирует результаты проведения психологической диагностики и обследования личности в рабочей документации учреждения.

Направленность психодиагностического обследования и подбор диагностических методик определяются специалистом индивидуально для каждого получателя услуг в зависимости от запроса получателя услуг, проблем, выявленных в ходе беседы и поставленных специалистом задач обследования.

17. Психологическая коррекция определяется содержанием, формой, продолжительностью.

По содержанию различают коррекцию познавательной сферы, личности, аффективно-волевой сферы, поведенческих аспектов, межличностных отношений.

По форме работы с получателями услуг коррекция подразделяется на:

- индивидуальную;
- групповую;
- индивидуально-групповую.

Коррекционные мероприятия проводятся в соответствии с планом индивидуальной коррекционной работы в сенсорной комнате с использованием специального оборудования (модульное оборудование, аудио- и видеомэгафон с набором кассет, зеркала, компьютерное оборудование и другие).

Результатом проведения психологической коррекции является достижение задач, поставленных в индивидуальной программе предоставления социальных услуг.

Короткая психокоррекция длится несколько часов и дней, применяется для решения актуальной проблемы.

Длительная психокоррекция продолжается несколько месяцев, в центре внимания личное содержание проблем.

18. Психологическая помощь выявляет проблемы, лежащие в основе психологического дискомфорта клиента/получателя услуг, в процессе беседы, общения, выслушивания.

19. Продолжительность психологической помощи составляет не менее 10 минут, результатом которого могут стать дальнейшее направление получателя услуг к специалисту (при необходимости).

20. Психологический тренинг определяется тематикой, формой, частотой проведения и продолжительностью.

При проведении тренинговых занятий соблюдается атмосфера психологической безопасности и свободы общения между участниками тренинга.

Результатом психологического тренинга являются результаты изменения поведения, эмоционального и личностного статуса получателя услуг.

21. Проведение занятий в группах взаимоподдержки, клубах осуществляется на основе тематических планов и/или программ работы групп взаимоподдержки, клубов общения.

Услуга предоставляется в помещении, в котором имеются стулья по количеству участников занятий, отсутствуют посторонние шумы и раздражители.

Специалист фиксирует результаты проведения занятий в группах взаимоподдержки, клубах общения в рабочей документации учреждения.

22. Психологическое просвещение. Психологическая информация предоставляется получателям услуг в виде раздаточных печатных материалов (буклеты, бюллетени, листовки и пр.).

Психологическое просвещение осуществляется с использованием средств массовой информации (газеты, радио, телевидение, Интернет).

Психологическое просвещение осуществляется на месте работы/учебы/проживания получателей услуг в ходе выездной работы.

Учреждение осуществляет психологическое просвещение в соответствии с утвержденными планами работы и договорами с ведомствами, учреждениями, органами местного самоуправления и другими.

23. Ориентировочная продолжительность различных видов работы психолога:

№ п/п	Виды работ	Среднее время
1	Первичное собеседование	15-20 минут
2	Индивидуальное консультирование	30-90 минут
3	Индивидуальная психологическая экспресс-диагностика	3,5 – 6,0 часов
4	Индивидуальная психодиагностика, обработка результатов, оформление заключения и рекомендаций	1-3 часа
5	Групповая психодиагностическая работа, включая обработку результатов, оформление психологического заключения	16-17 часов
6	Групповая психокоррекционная и консультативная работа, включая подготовку, проведение и оформление результатов (первичная, последующие)	8-32 часов
7	Профессиональная супервизия	До 8 часов
8	Итоговое оформление документации	30 мин.
9	Методические часы (работа по повышению профессионального мастерства, совершенствование методической подготовки психолога)	До 4 часов в неделю

4. Заключительные положения

24. Информация, полученная в результате оказания психологических услуг, подлежит хранению и использованию в порядке, обеспечивающем ее конфиденциальность.

25. Ответственность за организацию оказания психологических услуг гражданам, контроль за его осуществлением и соблюдением требований настоящего Положения возлагается на директора учреждения.

26. Внесение изменений в настоящее Положение осуществляется приказом директора.