

ЭКСПЕРТНАЯ ДЕЯТЕЛЬНОСТЬ ПО ОПРЕДЕЛЕНИЮ ИНДИВИДУАЛЬНОЙ ПОТРЕБНОСТИ ГРАЖДАН  
В СОЦИАЛЬНОМ ОБСЛУЖИВАНИИ, В ТОМ ЧИСЛЕ В СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГАХ ПО УХОДУ

Старость  
в радость

Фонд  
Мумченко

# Организация коммуникации при проведении оценки потребности в уходе

starikam.ispringmarket.ru  
cozpro.72@mail.ru  
Майя

Елена Анатольевна  
ИВАНОВА

руководитель аналитического отдела  
БФ «Старость в радость»



# ПЛАН ЛЕКЦИИ

## **Часть первая. Коммуникативные задачи экспертной деятельности**

1. Функции экспертов по оценке нуждаемости
2. Коммуникативные задачи при реализации алгоритма действий экспертов по оценке нуждаемости
3. Сценарии

## **Часть вторая. Коммуникация**

1. Что такое коммуникация
2. Помогающая коммуникация
3. Особенности людей и доступная коммуникация
4. Трудности коммуникации в межведомственном взаимодействии
5. Информирование

starikam.ispringmarket.ru  
cozpro.72@mail.ru  
Майя

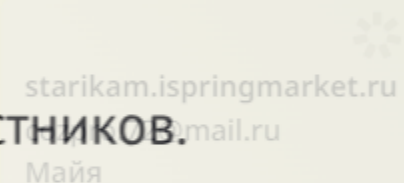
## **Часть третья. Практические вопросы организации коммуникации**

1. Коммуникативные навыки
2. Разновидности сценариев коммуникации при проведении экспертной оценки
3. Управление ходом беседы
4. Активное слушание
5. Источники коммуникативных проблем
6. Типы конфликтных ситуаций
7. Способы преодоления конфликтных ситуаций
8. Языковые формулы общения



# Часто встречающиеся вопросы:

1. Не умеют представиться.
2. Теряются, потому что много участников.
3. Начинают сюсюкать.
4. Боятся спрашивать об интимных вещах.
5. Если человек очень разговорчив, трудно вернуть к основной теме.
6. Боятся агрессии.
7. Не знают, как быть, если возник конфликт.





# Функции эксперта по оценке нуждаемости

## 1 Определение индивидуальной потребности гражданина в социальном обслуживании, в том числе в социальных услугах по уходу

— в соответствии с рекомендациями по определению индивидуальной потребности в социальном обслуживании, в том числе в социальных услугах по уходу, предусмотренными **приложением № 1** к модели

— в соответствии с рекомендуемым алгоритмом действий экспертов по оценке нуждаемости при определении индивидуальной потребности гражданина в социальном обслуживании, в том числе в социальных услугах по уходу, предусмотренным **приложением № 2** к модели


— используется **анкета-опросник по определению индивидуальной потребности в социальном обслуживании**, в том числе в социальных услугах по уходу, рекомендуемый образец формы которой предусмотрен **приложением № 3** к модели

## 2 Подбор гражданину, нуждающемуся в уходе, социальных услуг по уходу, включаемых в социальный пакет долговременного ухода, в соответствии с индивидуальной потребностью гражданина в социальном обслуживании, в том числе в социальных услугах по уходу, и уровнем его нуждаемости в уходе.

## 3 Составление ИППСУ и Дополнения к ИППСУ — утверждается органом государственной власти субъекта Российской Федерации в сфере социального обслуживания граждан или уполномоченной данным органом организацией, не являющейся поставщиком социальных услуг, в соответствии с индивидуальной потребностью гражданина в социальных услугах по уходу в сроки, предусмотренные **приложением № 1** к модели.

**В основе:**  
Приказ Минтруда России от 15.12.2022 N 781 "О реализации в отдельных субъектах Российской Федерации в 2023 году Типовой модели системы долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами, нуждающимися в уходе"

**Приложение № 2**  
к Типовой модели системы  
долговременного ухода за гражданами  
пожилого возраста и инвалидами,  
нуждающимися в уходе

  
starikam.ispringmarket.ru  
cozpro.72@mail.ru  
Майя

**Рекомендуемый алгоритм действий экспертов по оценке  
нуждаемости при определении индивидуальной потребности  
гражданина в социальном обслуживании, в том числе  
в социальных услугах по уходу**

# Подготовительный этап



**Место проведения:** территориальный  
координационный центр.

[starikam.ispringmarket.ru](http://starikam.ispringmarket.ru)

[cozpro.72@mail.ru](mailto:cozpro.72@mail.ru)

Майя



**Цель:** обеспечить сбор сведений о гражданине –  
потенциальном получателе социальных услуг, его  
ограничениях, потребностях и нуждах,  
предварительное заполнение анкеты-опросника.

# Подготовительный этап



## Задачи:

- 1) распределение между экспертами по оценке нуждаемости обязанностей по сбору и обработке информации, взаимодействию с гражданином и его ближайшим окружением (родственники, соседи, друзья или иные лица, осуществляющие уход);
- 2) получение, обработка и анализ информации из ведомственных информационных систем и единой системы межведомственного электронного взаимодействия, подготовка и направление запросов, ведение телефонных переговоров в указанных целях;
- 3) получение, обработка и анализ информации от гражданина и его ближайшего окружения в ходе телефонных переговоров на основании их устного согласия, обмен контактными данными;

# Подготовительный этап



## Задачи:

- 4) внесение полученной от гражданина и (или) его ближайшего окружения информации в анкету-опросник (разделы 1 – 3 бланка «Блок А», разделы 1 – 2 бланка «Блок Б», разделы 1 – 3 бланка «Блок В»), в том числе в электронном виде;
- 5) подготовка предварительных выводов о нуждах и потребностях, обстоятельствах и состоянии гражданина;
- 6) формирование заключения об отсутствии обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности гражданина (в составе бланка «Блок А» анкеты-опросника);



# Подготовительный этап




## Задачи:

- 7) разработка плана визита к гражданину (согласование даты, времени, условий и цели визита, состава участников), у которого выявлены обстоятельства, которые ухудшают или могут ухудшить условия его жизнедеятельности (в составе бланка «Блок А» анкеты-опросника);
- 8) техническая подготовка к визиту.

# Основной этап



**Место проведения:** место жительства или место пребывания гражданина.

  
starikam.ispringmarket.ru  
cozpro.72@mail.ru  
Майя



**Цель:** провести оценку индивидуальной потребности гражданина в социальном обслуживании, в том числе в социальных услугах по уходу, сделать вывод об ограничениях, потребностях и нуждах гражданина.

# Основной этап



## Задачи:

- 1) знакомство экспертов по оценке нуждаемости с гражданином и его ближайшим окружением (из числа присутствующих), объяснение цели визита (продолжительность визита не может превышать 60 минут);
- 2) уведомление гражданина и его ближайшего окружения (из числа присутствующих) о наличии предварительных выводов о его нуждах и потребностях, сформированных на основании информации, полученной от гражданина и его ближайшего окружения;
- 3) принятие заявления гражданина (законного представителя) о предоставлении социального обслуживания, получение письменного согласия на обработку персональных данных, в том числе получаемых посредством проведения оценки;

# Основной этап



## Задачи:

4) установление доверительного контакта с гражданином и его ближайшим окружением (из числа присутствующих), распределение между экспертами по оценке нуждаемости обязанностей по организации и проведению оценки;

5) проведение оценки осуществляется посредством беседы, опроса, наблюдения, анализа документов гражданина в целях выявления его нужд и потребностей, обстоятельств и состояния с учетом мнения ближайшего окружения (из числа присутствующих);

6) актуализация (подтверждение, опровержение, корректировка) информации о гражданине, внесенной на предварительном этапе в анкету-опросник, заполнение бланков «Блок А», «Блок Б», «Блок В» анкеты-опросника;

# Основной этап



## Задачи:

7) формирование заключения о наличии обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности гражданина в целях признания гражданина нуждающимся в социальном обслуживании, в том числе в социальных услугах по уходу (в составе бланка «Блок А» анкеты-опросника);

[starikam.ispringmarket.ru](mailto:starikam.ispringmarket.ru)

[cozpro.72@mail.ru](mailto:cozpro.72@mail.ru)

8) формирование заключения о нуждаемости гражданина в социальном обслуживании и форме социального обслуживания (в составе бланка «Блок «Б» анкеты-опросника);

9) проведение оценки индивидуальной потребности гражданина в уходе, формирование заключения об уровне нуждаемости гражданина в уходе (в составе бланка «Блок «В» анкеты-опросника);

10) формирование рекомендуемого гражданину перечня социальных услуг (в составе бланка «Блок Г» анкеты-опросника);

11) информирование гражданина и его ближайшего окружения (из числа присутствующих) о результатах визита, предварительных выводах об индивидуальной потребности в социальном обслуживании, в том числе в социальных услугах по уходу, рекомендуемой форме социального обслуживания, условиях предоставления социальных услуг по уходу, включаемых в социальный пакет долговременного ухода, и иных социальных услуг, возможных поставщиках социальных услуг;

# Основной этап



## Задачи:

12) определение прав и обязанностей по обеспечению ухода за гражданином между помощником по уходу (работник поставщика социальных услуг) и иными лицами (представители ближайшего окружения);

13) согласование с гражданином (законным представителем) и его ближайшим окружением (из числа присутствующих) формы социального обслуживания, условий предоставления социальных услуг по уходу, включаемых в социальный пакет долговременного ухода, и иных социальных услуг;

14) завершение общения с гражданином и его ближайшим окружением (из числа присутствующих), объяснение дальнейших действий со стороны экспертов по оценке нуждаемости и поставщика социальных услуг и его работников, необходимых для организации социального обслуживания гражданина, в том числе ухода.

# Завершающий этап



**Место проведения:** территориальный координационный центр



**Цели:**

- 1) определить индивидуальную потребность гражданина в социальном обслуживании, в том числе в социальных услугах по уходу;
- 2) определить уровень нуждаемости гражданина в уходе;
- 3) сформировать проект решения о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании, в том числе в социальных услугах по уходу, либо об отказе гражданину в социальном обслуживании;
- 4) подобрать гражданину оптимальную форму социального обслуживания;
- 5) сформировать проекты индивидуальной программы и дополнения к индивидуальной программе.

# Завершающий этап



## Задачи:

### 1) распределение между экспертами по оценке нуждаемости обязанностей:

- по итоговому заполнению анкеты-опросника;
- по переносу сведений, содержащихся в анкете-опроснике, в ведомственную информационную систему;
- по подготовке проекта решения о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании, в том числе в социальных услугах по уходу, проектов индивидуальной программы и дополнения к индивидуальной программе, проекта решения об отказе гражданину в социальном обслуживании;
- по подготовке копии анкеты-опросника для поставщика социальных услуг;
- по формированию личного дела гражданина;

### 2) обсуждение и внесение согласованных сведений в анкету-опросник:

- заключения об индивидуальной потребности гражданина в социальном обслуживании, в том числе в социальных услугах по уходу;
- заключения об уровне нуждаемости гражданина в уходе;
- заключения о форме социального обслуживания;
- перечня социальных услуг по уходу, включаемых в социальный пакет долговременного ухода;
- условий предоставления социальных услуг по уходу, включаемых в социальный пакет долговременного ухода;
- перечня иных социальных услуг;

### 3) итоговое заполнение анкеты-опросника;

### 4) разработка на основании анкеты-опросника проекта решения о признании гражданина нуждающимся в социальном обслуживании, в том числе в социальных услугах по уходу, либо об отказе гражданину в социальном обслуживании;

### 5) формирование перечня и объема социальных услуг по уходу, включаемых в социальный пакет долговременного ухода, на основании рекомендуемого гражданину перечня социальных услуг по уходу, внесенных в бланк «Блок Г» анкеты-опросника;

### 6) разработка проектов индивидуальной программы и дополнения к индивидуальной программе на основании рекомендуемого гражданину перечня социальных услуг, внесенных в бланк «Блок Г» анкеты-опросника.



# Завершающий этап



## Последующие действия эксперта по оценке нуждаемости:

- 1) информирует гражданина (законного представителя) о принятом решении и передает ему оригиналы индивидуальной программы и дополнения к индивидуальной программе;
- 2) информирует поставщика социальных услуг о новом получателе социальных услуг и передает ему копию анкеты-опросника, копии индивидуальной программы и дополнения к индивидуальной программе, заверенные в установленном порядке;
- 3) вносит в ведомственную информационную систему сведения, сформированные при определении индивидуальной потребности гражданина в социальном обслуживании, в том числе в социальных услугах по уходу.

# КОММУНИКАТИВНЫЕ ЗАДАЧИ

1. Сбор необходимой информации;
2. Распределение ролей между экспертами;
3. Установление и поддержание доверительных отношений с человеком, нуждающимся в уходе, и с его близкими;
4. Проведение беседы и опроса по анкете-опроснику;
5. Обеспечение понятности процесса для человека, нуждающегося в уходе, и с его близких;
6. Передача информации.

# СЦЕНАРИИ БЫТОВЫХ ДЕЙСТВИЙ

## СЦЕНАРИЙ

## РЕЗУЛЬТАТ

**Сходить в магазин за продуктами**

Что купить?

Дойти до магазина

Выбрать и купить продукты

Принести домой

Дома есть необходимые продукты

**Сходить в аптеку за лекарствами**

Список и рецепты

Дойти до аптеки

Выбрать и купить лекарства

Принести домой

Дома есть нужные лекарства

**Вызвать скорую помощь**

Дозвониться

Сообщить данные

Дождаться приезда

Принять решения о дальнейших действиях

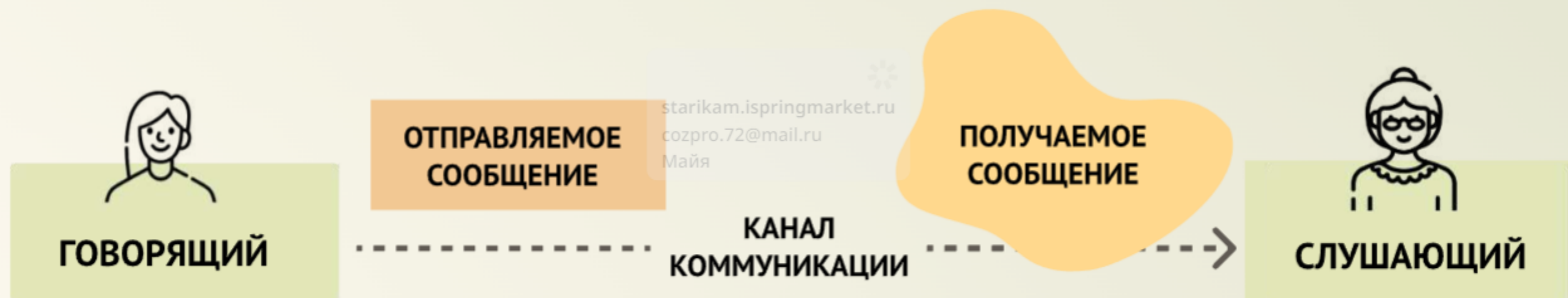
Оказание срочной медицинской помощи

# Сценарий признания гражданина нуждающимся в социальном обслуживании, в том числе в социальных услугах по уходу



**В основе:**  
 Приказ Минтруда России от 15.12.2022 N 781 "О реализации в отдельных субъектах Российской Федерации в 2023 году Типовой модели системы долговременного ухода за гражданами пожилого возраста и инвалидами, нуждающимися в уходе"

# ПРОЦЕСС КОММУНИКАЦИИ



# УЧАСТНИКИ КОММУНИКАЦИИ



**Сколько может быть участников коммуникации?**

один • двое • множество

**Свойства участников коммуникации**

Физические • психологические • когнитивные

**! У каждого участника коммуникации есть цель**

# РАЗНОВИДНОСТИ КОММУНИКАЦИИ



- **Вербальная** (устная и письменная)



- **Невербальная / альтернативная и дополнительная**  
(мимика, жесты, язык тела, интонация, визуальные образы, тактильные ощущения)

# ТИП РЕЧИ



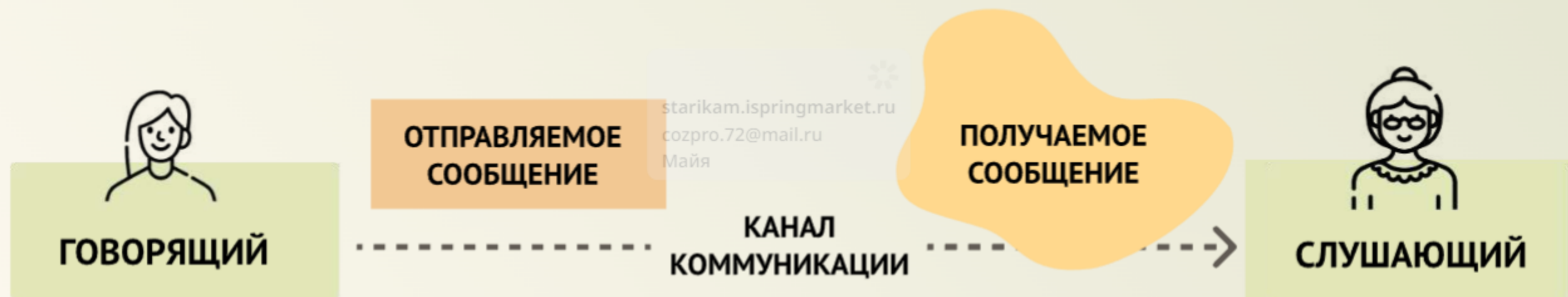
- Монолог
- Диалог
- Полилог

## *Ситуации:*

- телефонный разговор,
- беседа,
- опрос,
- уведомление о...,
- информирование о...,
- ознакомление с...,
- объяснение дальнейших действий...
- и т.д.



# ПРОЦЕСС КОММУНИКАЦИИ



# ЖАНРЫ ДЕЛОВОЙ КОММУНИКАЦИИ



## Письменные:

- запросы,
- заявление,
- ИППСУ.



## Устные:

- беседа,
- опрос,
- телефонный разговор.

# ПОМОГАЮЩАЯ КОММУНИКАЦИЯ



**Достижение  
поставленной  
практической цели**

starikam.ispringmarket.ru  
cozpro.72@mail.ru  
Майя



**Помощь человеку**

# ДОСТУПНОСТЬ



## ОСЯЗАНИЕ

Постоянно



starhdm.ispringmarket.ru  
cozpro.72@mail.ru  
МНет руки

Временно



Травма

Ситуативно



С младенцем

## СЛУХ

Постоянно



Глухота

Временно



Воспаление уха

Ситуативно



Ремонт у соседей

## МЕНТАЛЬНЫЕ ОСОБЕННОСТИ

Постоянно



Когнитивные особенности (деменция)

Временно



Ослабление понимания после болезни

Ситуативно



Волнение в стрессовой ситуации

## ЗРЕНИЕ

Постоянно



Слепота

Временно



Катаракта

Ситуативно



Забыл очки

## РЕЧЬ

Постоянно



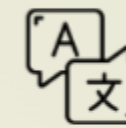
Немота

Временно



Бронхит

Ситуативно



Сильный акцент

# Что делает речь доступной?

starikam.ispringmarket.ru  
cozpro.72@mail.ru

1. Надо говорить **разборчиво**
2. Надо говорить **понятно**
3. Не нужно избыточно использовать профессиональную **терминологию и сокращения**

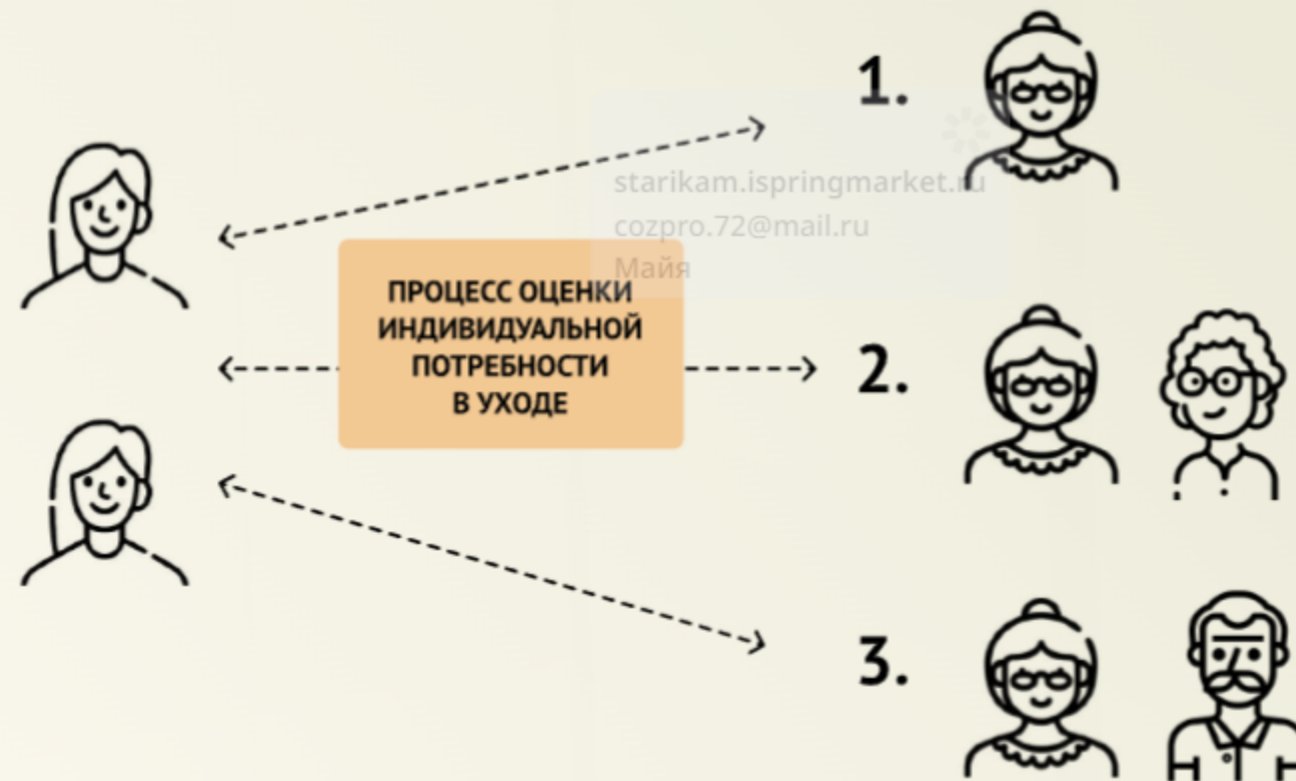


# КОММУНИКАТИВНЫЕ НАВЫКИ

1. Оставаться в рамках профессиональной роли
2. Устанавливать контакт
3. Слушать
4. Строить беседу
5. Формулировать вопросы
6. Понимать невербальный язык

Ирина  
irrikam.ispringmarket.ru  
cozpro.72@mail.ru  
Майя

# КОММУНИКАТИВНЫЕ НАВЫКИ





# УПРАВЛЕНИЕ ХОДОМ БЕСЕДЫ

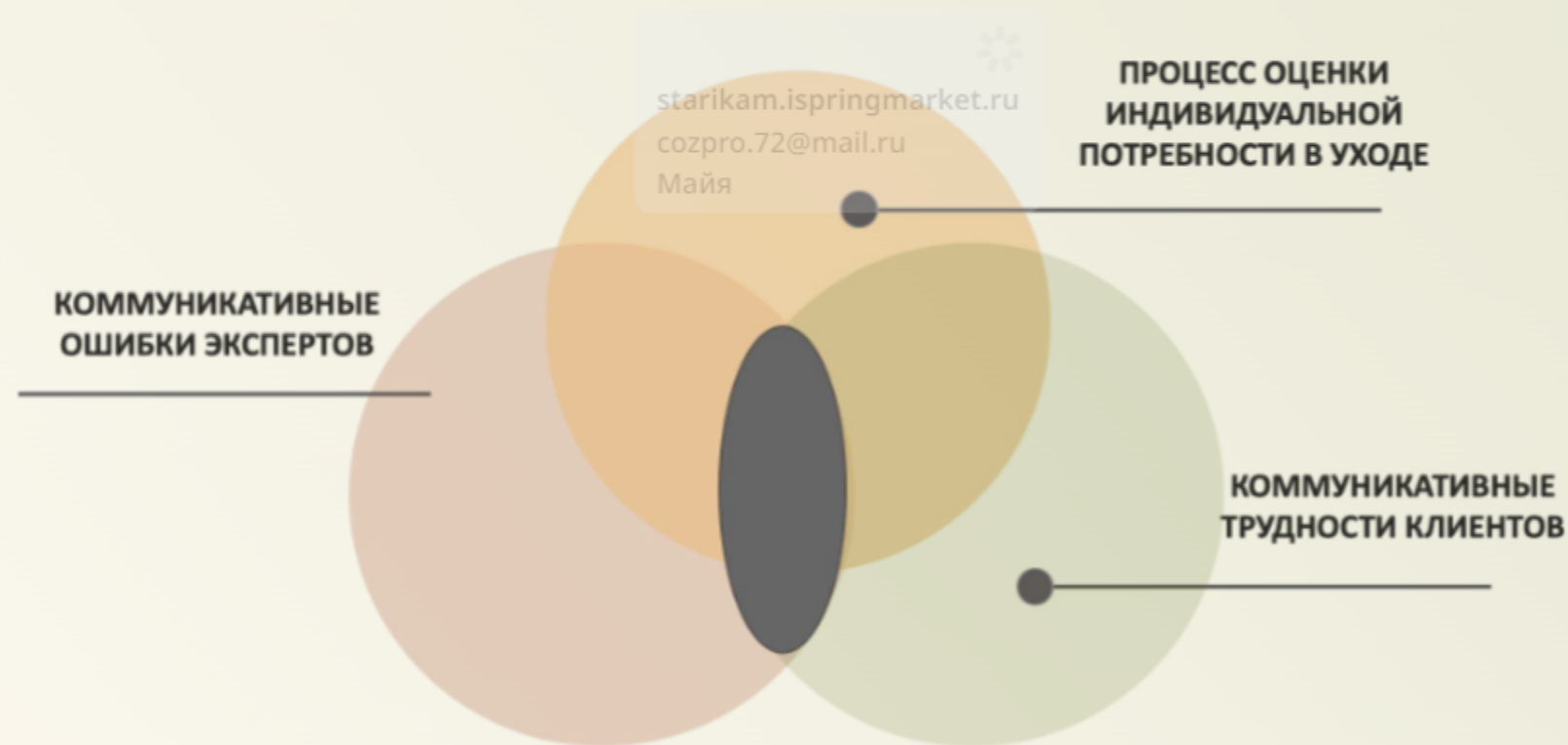
1. Инициатива диалога
2. Не утверждайте, а спрашивайте
3. Объяснять, почему задается вопрос («Почему спрашиваю...»)
4. Почему человек так говорит, отвечает, рассказывает?
5. Проговаривать процесс заполнения документов «Мария Петровна, я сейчас запишу это в Анкету-опросник...»

# АКТИВНОЕ СЛУШАНИЕ

1. Невербальное подтверждение внимательного слушания
2. Не перебивать
3. Пауза
4. Дословное повторение слов «Вы говорите....»
5. Перефразирование «Вы хотите сказать...»
6. Уточнение своего понимания «Если я Вас правильно поняла...»
7. Резюмирование «Мария Петровна, итак...»

starikam.ispringmarket.ru  
cozpro.72@mail.ru  
Майя

# ИСТОЧНИКИ КОММУНИКАТИВНЫХ ПРОБЛЕМ



# ТИПЫ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

## КОНСТРУКТИВНЫЕ

**Ошибки системы** – сложность процедуры, неотработанность

**Ошибки экспертов** – плохое знание процедуры / неверная оценка ситуации, неверная манера общения, сложный язык

**Ошибки клиентов** – незнание процедуры / реакция на стрессовую ситуацию, когнитивные нарушения

Можно исправить, помогают улучшить работу

## НЕ КОНСТРУКТИВНЫЕ

**Эксперты** – «Человеческий фактор»

**Клиенты** – «Человеческий фактор»

Неизбежны

starikam.ispringmarket.ru  
cozpro.72@mail.ru  
Майя

# СПОСОБЫ ПРЕОДОЛЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

## ПРЕДУПРЕДИТЬ КОНФЛИКТ



starikam.ispringmarket.ru

cozpro.72@mail.ru

Майя

1. Хорошо знать особенности пожилого возраста и людей с инвалидностью
2. Хорошо знать процедуру и следовать ей
3. Проинформировать человека
4. Внимательно наблюдать за ситуацией и реакциями человека
5. Выбрать оптимальную манеру поведения
6. Понятный язык

# СПОСОБЫ ПРЕОДОЛЕНИЯ КОНФЛИКТНЫХ СИТУАЦИЙ

## ПРЕОДОЛЕТЬ КОНФЛИКТ

starikam.ispringmarket.ru

cozpro.72@mail.ru

Майя

1. Иметь план действий в конфликтных ситуациях
2. Сохранять спокойствие и корректность
3. Внимательно выслушать
4. «Присоединиться» к клиенту
5. Предложить решение
6. \*Принести извинения
7. \*Переключить внимание

# ЯЗЫКОВЫЕ ФОРМУЛЫ


Нельзя использовать	Рекомендуется использовать
<b>Демонстрация безучастия:</b> я тут ни при чем, это не мои проблемы, ваша проблема	<b>Демонстрация присоединения:</b> очень вас понимаю, наша с вами ситуация
<b>Нежелание помочь:</b> ничем не могу вам помочь, читайте документы, нельзя, невозможно	<b>Желание помочь:</b> давайте посмотрим, что можно сделать, давайте попробуем, мы можем предложить,
<b>Оценочные суждения:</b> вы говорите неправду, вы меня не поняли	<b>Безоценочные суждения:</b> давайте уточним, наверное, я неточно выразилась, я имею в виду
<b>Провоцирование конфликта:</b> вы задаете слишком много вопросов, а что вы хотите	<b>Снятие конфликта:</b> я могу вам помочь?
<b>Указания:</b> вы должны, вы обязаны	<b>Предложения:</b> Давайте мы с вами сделаем следующее



# ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОПРОВЕРКИ

1. С какими проблемами отправителя сообщения, канала коммуникации, получателя сообщения Вы сталкивались в своей практике?  
starikam.ispringmarket.ru
2. Составьте список возможных коммуникативных проблем для основных рабочих процессов по оценке нуждаемости, в которых Вы участвуете.  
cozpro.72@mail.ru
3. Продумайте способы, которыми Вы сможете добиться конструктивной коммуникации с коллегами, клиентами и их родственниками.
4. Составьте перечень конфликтных ситуаций, которые могут возникнуть во время визита.
5. Составьте план действий в этих ситуациях.





starikam.ispringmarket.ru  
cozpro.72@mail.ru  
Майя

Лекция «**Организация коммуникации при проведении оценки потребности в уходе**»

Москва, 2023 год

© БФ «Старость в радость», Елена Иванова, Анастасия Зеленова.