

Подготовка визита к гражданину,  
у которого выявлены обстоятельства,  
которые ухудшают или могут ухудшить  
условия его жизнедеятельности

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

Лилия Александровна  
**МАЙОРОВА**

эксперт БФ «Старость в радость»



# ПЛАН ЛЕКЦИИ

1. Схема подготовительного этапа
2. Алгоритм первого разговора с человеком, потенциально нуждающимся в уходе, и его близкими: знакомство и договоренность о визите
3. Алгоритм второго разговора с человеком, потенциально нуждающимся в уходе, и его близкими: подтверждение визита
4. Взаимодействие с поставщиками социальных услуг

Схема

# Подготовительный этап



## МЕСТО ПРОВЕДЕНИЯ:

Территориальный  
координационный центр (ТКЦ)

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



## ЦЕЛЬ:

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

## Схема

# Подготовительный этап



### ЗАДАЧИ:

1. **Распределение между экспертами** по оценке нуждаемости обязанностей по сбору и обработке информации.
2. Сбор **возможной информации**: из баз данных, из телефонного разговора и пр.
3. **Обработка полученной информации** и внесение в анкету-опросник.
4. Подготовка **предварительных выводов**.
5. Разработка **плана визита** к гражданину.
6. **Техническая подготовка** к визиту.

## Схема

# Подготовительный этап



### СРОКИ ПРОВЕДЕНИЯ:

**Не более двух рабочих дней** со дня поступления первичной информации о потенциальном получателе социальных услуг.

market.ru  
cozpro.72@mail.ru  
Майя



### ОЖИДАЕМЫЙ РЕЗУЛЬТАТ:

- сведения о гражданине – потенциальном получателе социальных услуг – **внесены в анкету-опросник**,
- сделан **предварительный вывод** о его ограничениях, потребностях и нуждах,
- выявлено **наличие или отсутствие у гражданина обстоятельств, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности** (в случае, если у гражданина отсутствуют обстоятельства, которые ухудшают или могут ухудшить условия жизнедеятельности, готовится проект решения об отказе в социальном обслуживании).



**Алгоритм первого разговора с человеком, потенциально нуждающимся в уходе, и его близкими:**

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

**знакомство и договоренность о визите**

# ШАГ 1 ►►



## ПРЕДСТАВЛЕНИЕ

Алгоритм первого разговора с человеком, потенциально нуждающимся в уходе, и его близкими: знакомство и договоренность о визите

### 1. поприветствовать человека, представиться, назвать имя, отчество, фамилию и должность.

#### СЦЕНАРИЙ 1

Вам отвечает **человек, которому вы звоните** – потенциально нуждающийся в уходе.

*– Добрый день, здравствуйте, Ольга Александровна! Меня зовут Елена Петровна Денисова, я работаю в вашем территориальном координационном центре.*



**Важно отчетливо проговорить имя, отчество и фамилию, чтобы человек мог слышать и записать**

#### СЦЕНАРИЙ 2

Вам отвечает **родственник или близкий** того человека, которому вы звоните.

*– Добрый день! Меня зовут Елена Петровна Денисова, я работаю в вашем территориальном координационном центре. Я звоню по поводу Ольги Александровны. Могу поговорить с ней лично или лучше с вами?*

## ШАГ 2 >>



## ЦЕЛЬ ЗВОНКА

Алгоритм первого разговора с человеком, потенциально нуждающимся в уходе, и его близкими: знакомство и договоренность о визите

### СЦЕНАРИЙ 1

Человек уже находится на социальном обслуживании.

**1. Объясните, откуда вы знаете о человеке, ссылаясь на его текущую ситуацию. Используйте знакомые для него понятия и сущности:**

*– Вы состоите на соцобслуживании. От вашей социальной службы у нас есть информация о том, что вы нуждаетесь в уходе. Сейчас в нашем регионе проходит проект по системе долговременного ухода...*

### СЦЕНАРИЙ 2

Человек ранее не получал социальное обслуживание.

**1. Сослаться на известную вам информацию о человеке и факт предварительного звонка из социальной службы или больницы/поликлиники:**

*– Мы получили информацию из больницы / поликлиники /... о том, что вы нуждаетесь в уходе. Сейчас в нашем регионе проходит проект по системе долговременного ухода.*



## ШАГ 2 ►►



### ЦЕЛЬ ЗВОНКА

#### 2. Объяснить упрощенный алгоритм получения услуг по уходу и обосновать необходимость встречи для оценки потребности в уходе:

*– Для того, чтобы мы могли определить, какая помощь по уходу вам понадобится, нам нужно назначить встречу с вами. После этого вы сможете начать получать помощь.*



**Важно всегда заранее проговаривать, что будет происходить, на шаг вперед**

#### 3. Рассказать, что будет происходить дальше:

*– Мы вдвоем с коллегой должны прийти к вам домой в течение <двух> дней, чтобы понять, какие услуги вам нужны. Нам понадобится около часа, чтобы поговорить обо всем необходимом и заполнить некоторые документы.*



## **ЕСЛИ ВАШ СОБЕСЕДНИК ЗАСОМНЕВАЛСЯ, ИСПУГАЛСЯ, НЕ ВЕРИТ ВАМ И ХОЧЕТ ЗАКОНЧИТЬ РАЗГОВОР**

– это нормально и предсказуемо. Будьте готовы к такой реакции. Заранее позаботьтесь о том, чтобы у вас были ссылки и контактные данные – чтобы человек мог проверить то, о чем вы говорите, и задать дополнительные вопросы:

– Если вас что-то смущает или вы хотели бы еще что-то уточнить, вы можете позвонить в ваш центр социального обслуживания: (номер). Есть единый телефон регионального координационного центра по долговременному уходу: (номер). Вы также можете позвонить моему руководству в территориальном координационном центре: (номер).

**Если РКЦ и ТКЦ еще нет:**

– Вы можете позвонить в министерство / на горячую линию министерства ... : (номер).



**Важно демонстрировать максимальную прозрачность и понятность, готовность помочь – и исходить в первую очередь из интересов и состояния человека**

## ШАГ 3 >>



# ЗАПРОС НЕОБХОДИМОЙ ИНФОРМАЦИИ

### 1. Запросить необходимую информацию для заполнения анкеты-опросника или попросить подготовить документы к встрече:

*– Чтобы нам подготовиться к встрече, не могли бы вы сейчас ответить на несколько вопросов?*

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



**Не вынуждайте разглашать личную информацию**

» Минимизируйте запрашиваемую информацию. Если не хватает формальных данных, лучше попросите подготовить их к визиту.

## ШАГ 4 ►►



# ДОГОВОРЕННОСТЬ О СЛЕДУЮЩИХ ДЕЙСТВИЯХ

### 1. Договориться о дате и времени визита, а также о присутствии другого человека:

*– Подумайте, когда вам будет удобно. Если вам будет комфортнее, в это время может подойти кто-то из ваших родственников. Наша встреча займет около часа. Мы зададим вам все нужные вопросы и заполним документы. Пожалуйста, не забудьте приготовить паспорт, он нам понадобится.*

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

» В случае если вы поняли или узнали, что у вашего собеседника есть когнитивные нарушения, этот шаг является необходимым.

### 2. Договориться о предварительном звонке:

*– Чтобы договориться о встрече / подтвердить день и время встречи, я позвоню вам в <такой день и время>. Вам это удобно?*

## ШАГ 5



# ПОДТВЕРЖДЕНИЕ КОНТАКТА ДЛЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

1. Убедиться, что у человека есть контактные данные для связи с вами на случай, если у него появятся вопросы или изменятся планы:

*– Если вам будет нужно со мной связаться, мой телефон .... Вы можете позвонить мне <в такие дни и такое время>. И еще раз – меня зовут Елена Петровна Денисова, я эксперт вашего территориального координационного центра. Вы успели записать? Нужно повторить?*



**Дайте номер телефона, который чаще всего у вас под рукой, или на который могут ответить ваши коллеги и быстро передать вам информацию о том, что вам звонили**



**Алгоритм второго разговора с человеком, потенциально нуждающимся в уходе, и его близкими:**  
подтверждение визита

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

## ШАГ 1 ►►

# ПРИВЕТСТВИЕ И НАПОМИНАНИЕ О КОНТЕКСТЕ

1. Поприветствовать человека, представиться, назвать имя, отчество, фамилию и должность.  
Напомнить о предыдущем разговоре.

### СЦЕНАРИЙ 1

Вам отвечает человек,  
с которым вы договаривались  
о встрече.

*– Добрый день, здравствуйте, Ольга Александровна! Я Елена Петровна Денисова, звонила вам <вчера>, вы помните?*

### СЦЕНАРИЙ 2

Вам отвечает не тот человек,  
с которым вы договаривались  
о встрече.

*– Добрый день! Меня зовут Елена Петровна Денисова, я работаю в вашем территориальном координационном центре. Звоню, чтобы подтвердить договоренность о встрече с Ольгой Александровной для организации ухода. Она рассказала вам об этом? Могу поговорить с ней или мы обсудим детали с вами?*

## ШАГ 2 ►►



# ПОДТВЕРЖДЕНИЕ ФАКТА ВИЗИТА

**1. Назвать тех, кто придет к человеку домой. Убедиться, что человек понимает, о какой встрече идет речь и что там будет происходить:**

*– Мы придем вдвоем с коллегой. Пожалуйста, запишите, как нас зовут: <...>. Мы зададим вам ряд вопросов и заполним документы, чтобы организовать подходящий уход.*



## ШАГ 3 ►►



# ПОДТВЕРЖДЕНИЕ ДНЯ И ВРЕМЕНИ ВСТРЕЧИ

### 1. Еще раз договориться о дате и времени визита. Убедиться, что это время свободно:

*– Мы придем <дата, день недели и время>. У вас ничего не назначено на это время? Пожалуйста, запишите день и время. И не забудьте приготовить паспорт, он нам понадобится.*

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



**Время – это интервал:  
например, с 15 до 17 часов.**

### 2. Проверить правильность адреса и детали (если человек уже состоит на соцобслуживании, эту информацию лучше узнать заранее у соцработника):

*– Давайте проверим адрес: <улица, дом, подъезд, квартира>. Есть ли у вас домофон? // (Если частный дом) Как нам открыть ворота или калитку? Есть ли звонок?*



## ШАГ 4

# ПОДТВЕРЖДЕНИЕ КОНТАКТА ДЛЯ ОБРАТНОЙ СВЯЗИ

**1. Убедиться, что человека сможет дать знать, если у него изменится ситуация или планы, а также если у него или родственников появятся вопросы:**

*– Если у вас что-то изменится или у вас появятся вопросы, пожалуйста, позвоните по этому номеру: ...*

starikam.ispringmarket.ru

cozpro.72@mail.ru

Майя

# Взаимодействие с поставщиками социальных услуг

Работа с поставщиками должна быть направлена на:

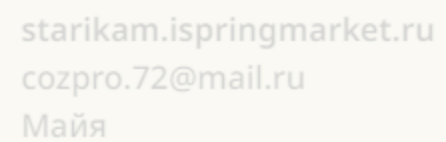
- на **создание и поддержку общей информационной системы**, чтобы оперативно передавать поставщику информацию о получателе;
- **информирование сотрудников поставщика** – социальных работников, сотрудников организации – о системе долговременного ухода в общем, и в частности о процессах и регламентах работы.



# ВОПРОСЫ ДЛЯ САМОПРОВЕРКИ

1. Каким образом происходит сбор информации в анкету-опросник на подготовительном этапе?  
starikam.ispringmarket.ru
2. Что включает в себя в технической подготовке к надомному визиту?  
cozpro.72@mail.ru
3. С чего следует начинать телефонный разговор с гражданином, обратившимся по поводу социального обслуживания?
4. Какие номера телефонов мы должны подготовить для передачи гражданину, в случае если у него есть сомнения по поводу вашего звонка?





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

Лекция «**Подготовка визита к гражданину, у которого выявлены обстоятельства, которые ухудшают или могут ухудшить условия его жизнедеятельности**»

Москва, 2023 год

© БФ «Старость в радость», Лилия Майорова, Анастасия Зеленова.