

РЕЧЕВОЙ МОДУЛЬ СПЕЦИАЛИСТА ТЕРРИТОРИАЛЬНОГО КООРДИНАЦИОННОГО ЦЕНТРА О МОТИВАЦИИ ГРАЖДАН НА ПОЛУЧЕНИЕ УСЛУГ ДОЛГОВРЕМЕННОГО УХОДА

Система длительного ухода – это новая система организации и предоставления социальных, медицинских, реабилитационных и абилитационных услуг гражданам, нуждающимся в уходе, основанная на межведомственном взаимодействии.

В Систему длительного ухода (далее – СДУ) включаются граждане старше трудоспособного возраста и инвалиды, признанные нуждающимися в социальном обслуживании в связи с полной или частичной утратой способности либо возможности осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, травмы, возраста или наличия инвалидности, в том числе граждане с психическими расстройствами. Приоритетным правом на включение в СДУ обладают инвалиды и участники Великой Отечественной войны, инвалиды боевых действий, получившие травму и увечье в ходе специальной военной операции.

Ключевое отличие новой системы – переход от заявительного к выявительному формату.

Если раньше человек сам или через родственников должен был заявить о том, что ему нужна помощь соцработника, то теперь сотрудники социальной службы должны выявлять нуждающихся людей сами. Участковые терапевты, врачи в стационарах, соседи, знакомые сообщают в социальную службу об одиноком пожилom человеке. После этого специалистами будет проведена диагностика, на основании которой принимается решение о включении гражданина в программу длительного ухода.

Специалисту территориального координационного центра необходимо отвечать на вопросы граждан (при телефонном разговоре, личной встрече), ненавязчиво корректировать представление гражданина в отношении

качественного предоставления услуги, мотивировать к получению услуги, сориентировать гражданина в интересующих его вопросах, помочь в выборе социальных услуг и т.д.

Ситуации с гражданами имеют свойство повторяться, поэтому специалисту необходимы отработанные модели поведения, заготовленные речевые модули. Использование речевых модулей блокирует типовые ошибки в разговоре с гражданином и повышает вероятность мотивации граждан на получение услуг долговременного ухода.

Речевые модули необходимо протестировать в реальных диалогах с гражданами, затем обучить специалистов их применять. При достаточных тренировках у специалистов выработается «автоматизм»: им останется только следить за реакцией собеседника, диагностировать, какая ситуация в разговоре наступила, чтобы использовать тот или иной речевой модуль.

Определение индивидуальной потребности гражданина в социальном обслуживании, в том числе социальных услугах по уходу, осуществляется поэтапно.

В зависимости от полученных сведений из ведомственной информационной системы ППО АСОИ телефонный разговор специалиста координационного центра с собеседником может быть построен различными способами:

1. Речевой модуль с гражданином.
2. Речевой модуль с родственником гражданина.

Также приводится список фраз, запрещенных или не рекомендуемых к применению в диалоге с гражданином, и перечень эффективных «замен».

Речевой модуль с гражданином

Описание этапа коммуникации	Возможный речевой модуль для специалиста координационного центра	
Этап 1. Установление контакта		
При телефонном разговоре необходимо следить за построением фразы и интонацией в голосе. Важно вызвать доверие и расположить к общению собеседника: - быть доброжелательным; - при необходимости задавать дополнительные уточняющие вопросы гражданину; - произносить короткие фразы; - использовать приемы активного слушания. В случае если гражданин занят и ему неудобно продолжить беседу, уточните, когда ему лучше перезвонить и переходите к завершению разговора.	Необходимо заранее подготовиться к телефонному разговору. Предварительно изучить сведения о гражданине, которому будет совершен телефонный звонок. Обратиться по имени, отчеству гражданина. <u>Поприветствовать с позитивной интонацией</u> (в зависимости от времени суток): - «Доброе утро!» (с 8:00 до 12:00) - «Добрый день!» (с 12:00 до 18:00) - «Добрый вечер!» (с 18:00 до 20:00) - «Здравствуйте!» (в течение дня чередовать с вышеперечисленными приветствиями). <u>Представиться самому:</u> - «Меня зовут Татьяна, я являюсь специалистом социальной службы. Вам удобно сейчас разговаривать?»	
	При утвердительном ответе: - «Вы что-то слышали о социальной службе?» <u>Если собеседник затруднился с ответом, кратко рассказать о социальной службе:</u> - «У нас в округе работает система социального обслуживания, которая занимается не только начислением пособий, но и предоставляет различные услуги населению: бытовые, медицинские, психологические, юридические. Например, специалисты помогают в уборке дома, приготовлении еды, совершении покупок в магазине, приобретении лекарственных препаратов в аптеке и т.д. В	При отрицательном ответе: - «Подскажите, пожалуйста, когда я могу вам перезвонить? (в какой день, в какое время?)». Записать дату и время повторного телефонного звонка гражданину

	<i>нашем (городе, районе) функционирует несколько организаций социального обслуживания, которые оказывают услуги как в учреждении, так и на дому.</i> <u>Если собеседник слышал и знает о социальной службе, специалист продолжает разговор:</u> <i>- «Нам поступили сведения из медицинской организации (указать конкретно из какой организации) о том, что Вам может быть полезна дополнительная помощь в уходе, и рекомендовано включить Вас в систему долговременного ухода».</i> <i>- «Я звоню, чтобы подробно рассказать о предоставлении Вам социальных услуг».</i>	
Этап 2. Предоставление информации		
Предоставление информации гражданину. В понятной форме предоставить информацию гражданину о социальных услугах. Социальный пакет долговременного ухода предоставляется бесплатно в форме социального обслуживания на дому. Количество видов помощи в новой системе долговременного ухода более расширено. О предоставлении бесплатной медицинской помощи всех видов на дому или в медицинских организациях, включая: специализированную медицинскую помощь; проведение вакцинации;	В зависимости от того, гражданин является /не является получателем социальных услуг, разговор имеет различные сценарии. В случае, если <u>гражданин – получатель услуг</u>. Задача специалиста рассказать о плюсах перехода в систему долговременного ухода. <i>- «Вы получаете социальные услуги на дому и недавно обращались в медицинскую организацию, которая рамках межведомственного взаимодействия передала нам информацию и порекомендовала не ограничиваться услугами, которые Вы получаете, а включить Вас в систему долговременного ухода».</i> <i>- «Давайте, я Вам поясню, что это такое».</i> <i>- «Это отдельный вид услуг. Система долговременного ухода – это новая система организации и предоставления услуг гражданам, нуждающимся в уходе, основанная на межведомственном взаимодействии».</i> <i>- «В рамках системы долговременного ухода к предоставлению услуг гражданину на дому привлекается не только социальная служба, но и другие организации, например, медицинские»</i>	

предоставление лекарственных препаратов (для граждан, имеющих право на их получение); получение психологической, педагогической, юридической помощи. Если в процессе разговора Вы что-либо не поняли или пропустили, после речи собеседника обязательно уточните при помощи следующих приемов: «Правильно ли я Вас поняла?» «Верно ли я записала?» При отрицательном ответе формулировки должны быть мягче: «Для вас имеет смысл...»; «Лучше всего было бы...»; «Мы с Вами вместе заинтересованы в том, чтобы найти правильное решение». Заканчивать свое предложение закрытым вопросом. Это создает иллюзию выбора, при котором гражданину ничего не остается, как подтвердить ваш вопрос. Задача: взять координаты гражданина, назначить дату и время для совершения визита специалиста.	- «Ряд социальных услуг предоставляются бесплатно, какие-то услуги на условиях частичной или полной оплаты, все зависит от доходов семьи». - «Сейчас услуги Вы получаете на дому, при переходе в систему долговременного ухода, помимо этих услуг, добавятся еще дополнительные услуги. Преимущества системы долговременного ухода в том, что врачи будут приходить к Вам на дом для проведения диспансеризации, вакцинации, подтверждения или установления инвалидности. Таким образом не нужно будет посещать медицинскую организацию, если только обследование не предполагает использование специализированного медицинского оборудования». Если <u>гражданин не является получателем услуг</u>, в разговоре сделать акцент на плюсах получения услуг в системе долговременного ухода. - «Сейчас Вы не получаете социальные услуги и недавно обращались в медицинскую организацию, которая в рамках межведомственного взаимодействия передала нам информацию и порекомендовала включить Вас в систему долговременного ухода». - «Давайте, я Вам поясню, что это такое». - «Это отдельный вид услуг. Система долговременного ухода – это новая система организации и предоставления услуг гражданам, нуждающимся в уходе, основанная на межведомственном взаимодействии». - «В рамках системы долговременного ухода привлекается не только социальная служба, но и другие организации, например, медицинские» - «Ряд социальных услуг предоставляются бесплатно, какие-то услуги на условиях частичной или полной оплаты, все зависит от доходов семьи». - «При получении услуг в системе долговременного ухода, Вы получите преимущества, врачи будут приходить к Вам на дом для проведения диспансеризации, вакцинации, подтверждения или установления инвалидности. Таким образом не нужно будет посещать медицинскую организацию, если только обследование не предполагает использование медицинского оборудования». - «Также будет назначен помощник по уходу, который окажет необходимую помощь. Это может быть: уборка квартиры, помощь в поддержке личной гигиены, приготовлении еды,
--	--

покупке и соблюдении приема лекарственных препаратов, помощь в использовании технических средств реабилитации и др.».

- «Скажите, пожалуйста, кто в данное время Вам помогает в решении бытовых вопросов? Кто помогает убирать в доме? Кто готовит еду? Кто помогает в поддержке гигиены? Кто покупает лекарства?».

В зависимости от ответа гражданина следуют разные варианты ведения разговора.

В случае, если за гражданином ухаживает сиделка:

- «Сейчас Вы оплачиваете услуги сиделки. В случае, если Вы будете обслуживаться в системе долговременного ухода, то эти услуги могут быть бесплатными, все зависит от вашего совокупного семейного дохода».

- «Более подробную информацию о стоимости и видах услуг мы можем предоставить после личной встречи с Вами и заполнения некоторых документов, одним из которых является согласие на обработку персональных данных. Согласие позволит Вам не обращаться самостоятельно в организации за получением определенных справок. Специалистом будет направлен запрос в медицинскую организацию, которая даст конкретные рекомендации в отношении Вас. В них будет подробно прописано, что требуется для Вас (например, медицинская кровать, лекарственные препараты, технические средства реабилитации и т.д.). Также если Вам необходимо установить или подтвердить инвалидность, медицинская организация организует визит врачей на дом».

В случае, если за гражданином ухаживают родственники, необходимо уточнить, какие именно родственники, трудоустроены ли они официально.

- «В случае, если ухаживающий за Вами родственник не имеет официального места работы, социальная служба имеет возможность обучить его бесплатно по специальности «Помощник по уходу» с последующим трудоустройством и официальными отчислениями в Пенсионный фонд. Таким образом, он не только продолжит ухаживать за Вами, но и будет получать за это заработную плату».

- «Более подробную информацию о стоимости и видах услуг мы можем предоставить после личной встречи с Вами и заполнения некоторых документов, одним из которых является

	<i>согласие на обработку персональных данных. Согласие позволит Вам не обращаться самостоятельно в организации за получением определенных справок».</i> <i>- «Вы не против, чтобы к Вам вышел специалист?»</i> <u>При утвердительном ответе:</u> <i>- «Давайте договоримся о дате и времени, когда к Вам может прийти специалист».</i> <i>- «Когда Вам удобнее встретиться со специалистом?»</i> Записать дату и время визита эксперта к гражданину. Предупредить гражданина о том, что эксперт предварительно перед приходом позвонит для того, чтобы убедиться, что ничего не изменилось. <u>При отрицательном ответе:</u> Спросить у гражданина причину отказа от встречи, какие вопросы у него возникли. Еще раз кратко объяснить ему условия предоставления социальных услуг и сказать, что при визите эксперт даст более подробную информацию. Необходимо дать время родственнику на обдумывание предложения и договориться о повторном телефонном звонке. Записать дату и время повторного звонка родственнику
Этап 3. Завершение контакта	
Обязательно убедиться, что на все вопросы гражданина были даны ответы, и он Вас полностью понял	Обратиться к гражданину по имени отчеству, повторить назначенное время и дату для визита, предупредить гражданина о том, что эксперт предварительно перед приходом позвонит. <i>- «Иван Иванович, таким образом мы договорились о посещении специалиста на (указать дату и время). Предварительно специалист Вам позвонит для того, чтобы убедиться, что ничего не изменилось».</i> <i>- «До свидания / Всего Вам доброго!»</i>

Речевой модуль с родственником гражданина

Описание этапа коммуникации	Возможный речевой модуль для специалиста координационного центра	
Этап 1. Установление контакта		
При телефонном разговоре необходимо следить за построением фразы и интонацией в голосе. Важно вызвать доверие и расположить к общению собеседника: - быть доброжелательным; - при необходимости задавать дополнительные уточняющие вопросы гражданину; - произносить короткие фразы; - использовать приемы активного слушания. В случае если гражданин занят и ему неудобно продолжить беседу, уточните, когда ему лучше перезвонить и переходите к завершению разговора	Необходимо заранее подготовиться к телефонному разговору. Предварительно изучить сведения о гражданине и его родственниках. <u>Поприветствовать с позитивной интонацией</u> (в зависимости от времени суток): - «Доброе утро!» (с 8:00 до 12:00) - «Добрый день!» (с 12:00 до 18:00) - «Добрый вечер!» (с 18:00 до 20:00) - «Здравствуйте!» (в течение дня чередовать с вышеперечисленными приветствиями). <u>Представиться самому:</u> - «Меня зовут Татьяна, я являюсь специалистом социальной службы». <u>Уточнить в разговоре с кем разговаривает специалист и как можно обращаться к гражданину:</u> - «Скажите, пожалуйста, с кем я разговариваю? Кем Вы приходите Ивану Ивановичу? Как можно к Вам обращаться?» - «Вам удобно сейчас разговаривать?»	
	При утвердительном ответе: - «Вы что-то слышали о социальной службе?» <u>Если собеседник затруднился с ответом, кратко рассказать о социальной службе:</u> - «У нас в округе работает система социального обслуживания, которая занимается не только начислением пособий, но и предоставляет различные услуги населению: бытовые, медицинские, психологические, юридические. Например, специалисты помогают в уборке дома, приготовлении еды, совершении покупок в	При отрицательном ответе: - «Подскажите, пожалуйста, когда я могу Вам перезвонить? (в какой день, в какое время?)». Записать дату и время для повторного телефонного звонка

	магазине, приобретении лекарственных препаратов в аптеке и т.д. <u>Если собеседник слышал и знает о социальной службе, специалист продолжает разговор:</u> - «Нам поступили сведения из медицинской организации (указать конкретно из какой организации) о вашем родственнике, которому может быть полезна дополнительная помощь в уходе». - «Я звоню, чтобы подробно рассказать о предоставлении социальных услуг»	
Этап 2. Предоставление информации		
Предоставление информации гражданину. В понятной форме предоставить информацию гражданину о социальных услугах. Социальный пакет длительного ухода предоставляется бесплатно в форме социального обслуживания на дому. Количество видов помощи в новой системе длительного ухода более расширено. О предоставлении бесплатной медицинской помощи всех видов на дому или в медицинских организациях, включая: специализированную медицинскую помощь; проведение вакцинации; предоставление лекарственных препаратов (для граждан, имеющих право на их получение);	В зависимости от того, является / не является гражданин, в отношении которого ведется беседа, получателем социальных услуг, разговор имеет различные сценарии. В случае, если гражданин, в отношении которого ведется беседа, <u>является получателем социальных услуг</u>, задача специалиста рассказать родственнику о плюсах перехода в систему длительного ухода. - «Ваш родственник (Иван Иванович) получает социальные услуги на дому и недавно обращался в медицинскую организацию, которая в рамках межведомственного взаимодействия передала нам информацию и порекомендовала не ограничиваться услугами, которые он получает, а включить его в систему длительного ухода». - «Давайте, я Вам поясню, что это такое». - «Это отдельный вид услуг. Система длительного ухода – это новая система организации и предоставления услуг гражданам, нуждающимся в уходе, основанная на межведомственном взаимодействии». - «В рамках системы длительного ухода привлекается не только социальная служба, но и другие организации, например, медицинские» - «Ряд социальных услуг предоставляются бесплатно, какие-то услуги на условиях частичной или полной оплаты, все зависит от доходов семьи». - «Сейчас услуги он получает на дому, при переходе в систему длительного ухода, помимо этих услуг, добавятся еще дополнительные услуги. Преимущества системы длительного ухода в том, что врачи будут приходить на дом для проведения диспансеризации, вакцинации, подтверждения или установления инвалидности. Таким образом не нужно будет посещать	

получение психологической, педагогической, юридической помощи. Если в процессе разговора вы что-либо не поняли или пропустили, после речи собеседника обязательно уточните при помощи следующих приемов: «Правильно ли я Вас поняла?» «Верно ли я записала?» При отрицательном ответе формулировки должны быть мягче: «Для вас имеет смысл...»; «Лучше всего было бы...»; «Мы с Вами вместе заинтересованы в том, чтобы найти правильное решение». Заканчивайте свое предложение закрытым вопросом. Это создает иллюзию выбора, при котором гражданину ничего не остается, как подтвердить ваш вопрос. Задача: взять координаты гражданина, дату и время для совершения визита специалиста.	<i>медицинскую организацию, если только обследование не предполагает использование медицинского оборудования».</i> Если <u>гражданин, в отношении которого ведется беседа, не является получателем услуг</u>, в разговоре с родственником сделать акцент на плюсах получения услуг в системе долговременного ухода. - «Сейчас ваш родственник (Иван Иванович) не получает социальные услуги, но недавно он обращался в медицинскую организацию, которая в рамках межведомственного взаимодействия передала нам информацию и порекомендовала включить Ивана Ивановича в систему долговременного ухода». - «Давайте, я Вам поясню, что это такое». - «Это отдельный вид услуг. Система долговременного ухода – это новая система организации и предоставления услуг гражданам, нуждающимся в уходе, основанная на межведомственном взаимодействии». - «В рамках системы долговременного ухода привлекается не только социальная служба, но и другие организации, например, медицинские». - «Ряд социальных услуг предоставляются бесплатно, какие-то услуги на условиях частичной или полной оплаты, все зависит от доходов семьи». - «Плюсами получения услуг в системе долговременного ухода будет следующее: врачи будут приходить к нему на дом для проведения диспансеризации, вакцинации, подтверждения или установления инвалидности. Таким образом, не нужно будет посещать медицинскую организацию, если только обследование не предполагает использование медицинского оборудования». - «Также будет назначен помощник по уходу, который окажет необходимую помощь. Это может быть: уборка квартиры, помощь в поддержке личной гигиены, приготовлении еды, покупке и соблюдении приема лекарственных препаратов, помощь в использовании технических средств реабилитации и др.». - «Скажите, пожалуйста, кто в данное время Ивану Ивановичу помогает в решении бытовых вопросов? Кто помогает убирать в доме? Кто готовит еду? Кто помогает в поддержке гигиены? Кто покупает лекарства?». В зависимости от ответа гражданина следуют разные варианты ведения разговора. <u>В случае, если за гражданином ухаживают родственники</u>, необходимо уточнить, какие именно родственники, трудоустроены ли они официально. - «Имеете ли Вы (другой ухаживающий родственник) официальное место работы?».
---	--

При отрицательном ответе:

- «Имеется возможность обучиться бесплатно по специальности «Помощник по уходу» с последующим трудоустройством и официальными отчислениями в Пенсионный фонд. Таким образом, Вы (другой ухаживающий родственник) не только продолжите ухаживать, но и будете получать за это заработную плату».
- «Более подробную информацию о стоимости и видах услуг мы можем предоставить после личной встречи с Вами (другим ухаживающим родственником) и заполнения некоторых документов, одним из которых является согласие на обработку персональных данных. Согласие позволит не обращаться самостоятельно в организации за получением определенных справок».

В случае, если за гражданином, в отношении которого ведется беседа, ухаживает сиделка:

- «Сейчас услуги сиделки оплачиваются. В случае, если Иван Иванович будет обслуживаться в системе долговременного ухода, то эти услуги могут быть бесплатными, все зависит от вашего совокупного семейного дохода».
- «Более подробную информацию о стоимости и видах услуг мы можем предоставить после личной встречи с Вами (другим ухаживающим родственником) и Иваном Ивановичем и заполнения некоторых документов, одним из которых является согласие на обработку персональных данных. Согласие позволит не обращаться самостоятельно в организации за получением определенных справок. Специалистом будет направлен запрос в медицинскую организацию, которая даст конкретные рекомендации в отношении Ивана Ивановича. В них будет подробно прописано, что требуется для Ивана Ивановича (например, медицинская кровать, лекарственные препараты, технические средства реабилитации и т.д.). Также если Ивану Ивановичу необходимо установить или подтвердить инвалидность, медицинская организация организует визит врачей на дом».
- «Вы не против, чтобы к Вам вышел специалист?»

При утвердительном ответе:

- «Давайте договоримся о дате и времени, когда к Вам может прийти специалист».
- «Когда Вам удобнее встретиться со специалистом?»

Записать дату и время визита эксперта к гражданину. Предупредить гражданина о том, что эксперт предварительно перед приходом позвонит для того, чтобы убедиться, что ничего не изменилось.

При отрицательном ответе, спросить у гражданина причину отказа от встречи, какие вопросы у него возникли. Еще раз кратко объяснить ему об условиях предоставления социальных услуг и сказать, что при визите эксперт даст более подробную информацию. Необходимо дать время

	родственнику на обдумывание предложения и договориться о повторном телефонном звонке. Записать дату и время повторного звонка родственнику.
Этап 3. Завершение контакта	
Обязательно убедиться, что на все вопросы гражданина были даны ответы, и он Вас полностью понял.	Обратиться к гражданину по имени отчеству, повторить назначенное время и дату для визита, предупредить гражданина о том, что эксперт предварительно перед приходом позвонит. - <i>«Таким образом (имя, отчество) мы договорились о посещении специалиста на (указать дату и время). Предварительно специалист Вам позвонит для того, чтобы убедиться, что ничего не изменилось».</i> - <i>«До свидания / Всего Вам доброго!»</i>

Выражения, которых следует избегать при общении с гражданином

Запрещенные фразы	Рекомендуемая замена
- женщина -бабушка -мужчина	- обращайтесь к гражданину по имени, отчеству, на «Вы» или нейтрально, например, «Скажите, пожалуйста...»
- нет - нельзя - не получится (завтра не получится) - невозможно - но	- я предлагаю - можно («можно оформить по-другому») - получится, только если... - в данной ситуации... - тем не менее, вместе с тем, с другой стороны, наилучший вариант – это...
- Ваша проблема	- этот вопрос... - наш вопрос... - наша с Вами ситуация...
- уменьшительно-ласкательные слова: минуточку, секундочку, звоночек	- одну минуту, пожалуйста... - звонок