

## **Информация о деятельности Государственного бюджетного учреждения «Мой социальный помощник» в 2024 году.**

2024 год мы начали в новой команде Государственного бюджетного учреждения «Мой социальный помощник» Управления организации оказания социальных услуг по ВАО. Новые должности, новые зоны ответственности, новые возможности. Команда не подвела. За год мы стали дружной, сплоченной, работоспособной командой, способной решать все поставленные задачи и добиваться их выполнения.

В течение 2024 года проведены встречи с общественными организациями и активными жителями района.

Центры московского долголетия гостеприимно открывали свои двери для проведения встреч с участниками и лидерами самоорганизованных клубов, а также для проведения индивидуальных консультаций.

Взаимодействие с органами исполнительной власти, организациями и учреждениями района позволяет осуществлять работу с населением эффективно и качественно.

И конечно, в течение года мы не забывали о самообразовании и повышении уровня компетенций, активно участвовали в общественной жизни, районных, городских проектах и мероприятиях.

«Мой социальный помощник» является государственным поставщиком социальных услуг в форме социального обслуживания на дому и предоставляет широкий спектр сервисов и социальных услуг, направленных на помощь жителям Москвы, частично утратившим способность к самообслуживанию и нуждающимся в заботе и поддержке в повседневных делах.

В нашей работе мы фокусируемся на индивидуальном подходе к каждому нуждающемуся в поддержке москвичу. Надежная помощь и забота – вот что мы предлагаем!

В своём выступлении я расскажу об основных достижениях за 2024 год, текущих инициативах, а также поделюсь планами учреждения на 2025 год.

### **Структура учреждения**

Государственное бюджетное учреждение «Мой социальный помощник» было организовано первого января 2024 путем реорганизации Территориальных центров социального обслуживания, которые функционировали в каждом районе города Москва. В настоящее время в структуру учреждения входят 8 Управлений организации социальных услуг на дому. Руководит учреждением директор – Виноходова Вера Михайловна. В Восточном административном округе Управление организации оказания социальных услуг расположено по адресу: ул. Бойцовая, д.10, к.5. Начальник Управления организации оказания социальных услуг по ВАО – Степанова Ольга Анатольевна.

Представителем ГБУ «МСП» на территории района Восточное Измайлово является руководитель социальной службы – Абакумов Василий Иванович.

## Основные направления деятельности учреждения

Учреждение занимается организацией и предоставлением социальных услуг на дому для жителей Москвы, нуждающихся в поддержке. Основные категории граждан, находящиеся под нашей опекой – это одинокие граждане или те, чьи родственники по объективным причинам не могут оказывать им необходимый уход.

Ключевым направлением деятельности является долговременный уход.

Значимую часть в этой работе занимает **проактивное выявление** граждан, нуждающихся в оказании социальных услуг, и информирование их о возможности и порядке их получения.

В 2024 году сотрудники провели активную работу по выявлению нуждающихся граждан. Было задействовано несколько каналов:

- 121 человек выявлен руководителями социальных служб на местах (в т.ч. по району Восточное Измайлово – 7 чел.);
- 625 человек – по заявкам социальных координаторов (в т.ч. по району Восточное Измайлово – 8 чел.);
- 752 человека – с участием общественных советников АО г. Москвы (в т.ч. по району Восточное Измайлово – 5 чел.);
- 1873 обращения поступили через «горячую линию» (в т.ч. по району Восточное Измайлово – 18 чел.);
- 269 человек были выявлены по спискам Департамента здравоохранения Москвы (в т.ч. по району Восточное Измайлово – 2 чел.).

**Оказание срочных социальных услуг** – одно из важных направлений деятельности.

Данные услуги предоставляются 5 категориям:

- гражданам, признанным нуждающимися в социальном обслуживании на дому;
- в период признания гражданина нуждающимся в социальном обслуживании;
- гражданам, включенным в реестр доставки на дом лекарственных препаратов и изделий медицинского назначения, полученный из медицинской организации, подведомственной Департаменту здравоохранения города Москвы;
- гражданам, не являющимся получателями социальных услуг на дому, по заявке ГБУ «Координационный центр по межведомственным проектам Департамента здравоохранения города Москвы»;
- гражданам, обратившимся через ГБУ «Единый центр поддержки».

В 2024 году в период признания срочные социальные услуги были оказаны 672 москвичам. Востребованными были такие услуги, как:

- помощь в перемещении (пересаживание, вертикализация);
- помощь в личной гигиене и использовании туалета;
- проведение гигиенических процедур и кормление;
- подача пищи;
- приготовление горячей пищи;
- обеспечение лекарственными препаратами и др.

Главное направление деятельности – это **социальное обслуживание на дому**. За 2024 год данными услугами воспользовались 88201 человек, из них: 63 ИВОВ, 365 УВОВ, 3511 труженика тыла. Периодическую поддержку (2-3 раза в неделю) получали 87703 человека, ежедневные услуги 498 человек.

По району Восточное Измайлово за 2024 год данными услугами воспользовались 833 человека, из них: ИВОВ-1, УВОВ-3, 26 тружеников тыла.

### **Школа родственного ухода**

Важным направлением является работа с гражданами, которые ухаживают за своими близкими. Одной из значимых инициатив стало развитие «Школы родственного ухода». В рамках этой программы специалисты обучают москвичей, ухаживающих за маломобильными родственниками, основным навыкам ухода. Тренеры и психологи помогают избежать ошибок при уходе, обучая правильным методикам перемещения, кормления и выполнения других процедур.

Кроме того, в рамках программы были разработаны и распространены методические пособия, которые помогают семьям лучше ориентироваться в вопросах ухода за пожилыми людьми и маломобильными гражданами. Специалисты школы активно взаимодействуют с медицинскими учреждениями, что позволяет оказывать более квалифицированную помощь.

Благодаря работе школы, более 90% участников отметили улучшение своих навыков ухода, а также снижение уровня стресса при выполнении повседневных обязанностей. Это подтверждает важность программы для поддержания качества жизни граждан.

### **Кадры и профессионализм**

Сотрудники ГБУ «МСП» в 2024 году принимали активное участие в городских проектах:

- май 2024 оказывали содействие в сопровождении Ветеранов ВОВ на возложение цветов и торжественные мероприятия;
- май 2024 проводилась акция по подготовке к празднику Святой Пасхи;
- август – сентябрь 2024 сотрудники работали в качестве волонтеров на площадках форума «Территория Будущего. 2030» в Гостином дворе
- в декабре 2024 совместно со студентами «Колледжа добрых дел» провели акцию в преддверии Нового года и поздравили наших получателей социальных услуг.

Большое внимание уделяется профессиональному развитию сотрудников. В 2024 году:

- обучение прошли 1500 сотрудников;
- стажировки завершили 88 студентов профильных колледжей, из которых 4 уже трудоустроены;
- 35 членов молодежного совета прошли обучение в школе блогеров.

Темы обучения включают эффективные коммуникации, управление стрессом, работу с пожилыми людьми, использование технических средств реабилитации и многое другое. Также для работников учреждения создана уникальная зона отдыха, которая включает тренировочную квартиру, учебный класс и кухню-кафе.

Для укрепления командного духа были проведены корпоративные мероприятия, включая тимбилдинги и семинары по эмоциональному выгоранию. Эти инициативы помогают сотрудникам сохранять высокий уровень мотивации и преданности делу.

Среди новых инициатив в области кадровой политики — внедрение системы наставничества, где опытные сотрудники передают свои знания и практические навыки новичкам. Это способствует не только профессиональному развитию, но и созданию благоприятной атмосферы в коллективе.

Дальнейшего улучшения качества предоставляемых услуг мы видим в повышении престижа профессии, сохранении квалифицированного кадрового потенциала, повышении статуса социального работника. Мы перешли с 01 января 2025 на «Ключевые показатели эффективности», которые подразумевают оплату труда в зависимости от объема и качества выполняемой работы. «Ключевые показатели эффективности» – это новый тип отношений, когда работник получает деньги за конкретные показатели качества и количества услуг, которые он оказывает получателю социальных услуг. Это позволит дополнительно мотивировать работников на выполнение своих обязанностей эффективно и качественно. На сегодня некоторые работники привыкли получать стандартную ежемесячную зарплату, при этом, не обращая внимания на то, как они в течение месяца трудятся, выполняют ли они в полном объеме свои должностные обязанности. Но если работник постоянно ошибается, выполняет работу не в срок, то и получать он должен меньше.

### **Информационное сопровождение**

Важной частью работы учреждения является активное взаимодействие с жителями через социальные сети

В 2024 году активно развивалась медийная активность учреждения. Руководители социальных служб информировали на своих страницах в социальных сетях о всех новшествах в социальной сфере, размещали информацию о проводимых мероприятиях, разъясняли вопросы оказания социальных услуг, что позволило привлечь внимание к работе учреждения и повысить уровень информированности жителей Москвы о предоставляемых услугах. В ноябре 2024г. был создан корпоративный портал, за два месяца работы которого:

- даны порядка 150 ответов и разъяснений сотрудникам по рабочим вопросам;
- 300 сотрудникам оказана техническая поддержка;
- опубликовано более 60 новостей о работе учреждения.

Кроме того, был запущен ежемесячный онлайн-журнал, в котором освещаются истории успеха, рассказы сотрудников о своей работе, а также рекомендации по уходу за пожилыми людьми и людьми с ограниченными возможностями здоровья.

В Центрах московского долголетия проводились еженедельные встречи и индивидуальные консультации с жителями.

Все получатели социальных услуг на дому были поздравлены с Днем защитника отечества, с Международным женским днем 8 марта, с Днем Победы, с Днем пожилого человека и с Новым годом, с вручением праздничных открыток от ГБУ «Мой социальный помощник».

Мой доклад был бы не достаточно объективным, если бы он состоял только из положительных аспектов нашей деятельности. Конечно же, у нас есть проблемы и неудовлетворенности в работе. На мой взгляд, недостаточно инициативы у работников по применению новых технологий и методик в нашей работе. Не в полную силу пока

работает опыт наставничества для обучения молодых специалистов. Полагаю, что все эти недостатки не будут иметь место в 2025 году и усилиями коллектива будут успешно решены.

## Планы на 2025 год

В 2025 году планируется завершение ремонта основного здания учреждения по адресу: г. Москва, Переяславский пер., д.6. Это будет уникальная площадка с оптимальными условиями для комфортной работы и обучения сотрудников. Здесь же после ремонта будут расположены три Управления организации социальных услуг ВАО, СВАО и ЦАО.

В следующем году перед учреждением стоят амбициозные задачи:

1. **Повышение качества услуг.** Планируется мониторинг всех этапов взаимодействия с подопечными — от первого контакта до заключения договора;
2. **Проактивное выявление нуждающихся.** Будет выстроена система на основании чётких критериев выявления нуждающихся граждан;
3. **Поддержка ветеранов ВОВ.** В преддверии 80-летия Победы запланированы мероприятия по поздравлению ветеранов ВОВ в рамках совместной акции с Департаментом образования и науки г. Москвы совместно с Колледжем добрых дел, будут проведены ежегодные акции «Чистый дом» и «Чистые окна»;
4. **Создание корпоративного университета.** Здесь сотрудники смогут системно развивать свои навыки, включая участие в школе наставничества и тренингах;
5. **Популяризация профессии.** Учреждение продолжит участие в днях открытых дверей, встречах со студентами и ярмарках вакансий, тем самым планирует обеспечить увеличение привлеченных на работу студентов, проходящих практику в ГБУ МСП, на 10 процентов;
6. **Расширение сотрудничества.** Планируется привлечение новых партнёров из коммерческих и некоммерческих организаций для расширения спектра предоставляемых услуг;
7. **Внедрение цифровых технологий.** Учреждение намерено внедрить новые цифровые инструменты для более оперативного реагирования на запросы граждан и оптимизации внутренних процессов;
8. **Информационное сопровождение.** В планах на 2025г. запланировано увеличение количества подписчиков в социальных сетях путем запуска таргетирование рекламы, актуализация и усовершенствование системы КРІ медиа активности руководителей социальных служб в социальных сетях, выпуск фирменной одежды и брендированных элементов одежды комплекса надомного обслуживания;
9. **Расширение социальных инициатив.** Молодежным советом учреждения запланирован запуск новых программ, проведение не менее 50 мероприятий по АО и 10 городских мероприятий, коллаборации с молодежными советами ДТСЗН г. Москвы, участие в городских проектах.

## Заключение

Миссия учреждения «Мой социальный помощник» — профессионально помогать и нести добро, продлевая привычное качество жизни москвичей в домашних условиях. Мы стремимся уделять внимание индивидуальным потребностям каждого человека и создавать комфортные условия как для подопечных, так и для наших сотрудников. Но

этого невозможно достичь без осуществления межведомственного взаимодействия и тесного сотрудничества с Управой района, советом депутатов, общественными организациями по вопросу социальной поддержки жителей Москвы и оказания помощи гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию.

На этом я свой доклад заканчиваю. Спасибо за внимание и совместную плодотворную работу в 2024 году и пусть 2025 год будет удачным, благоразумным и мирным!