

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

ГБУ «МСП» 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

ГБУ «МСП» было организовано с 01.01.2024 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 – Степанова Ольга Анатольевна.

Представителем ГБУ «МСП» на территории района Соколиная гора является руководитель социальной службы – Гарскова Екатерина Андреевна.

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 Соколиная гора – 14 чел.);
- 625 человек – по заявкам социальных координаторов (в т.ч. по району Соколиная гора – 9 чел.);
- 752 человека – с участием общественных советников АО г. Москвы (в т.ч. по району Соколиная гора – 18 чел.);

- 1873 обращения поступили через «горячую линию» (в т.ч. по району Соколиная гора – 6 чел.);
- 269 человек были выявлены по спискам Департамента здравоохранения Москвы.

Оказание срочных социальных услуг – одно из важных направлений деятельности ГБУ «МСП».

Данные услуги предоставляются:

- 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. По Соколиной горе 47 человек получили срочные социальные услуги. 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 ГБУ «МСП» – 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 Соколиная гора за 2024 год данными услугами воспользовались 625 человек, из них: 2- УВОВ, 1-ИВОВ, 17 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 тимбилдинг 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.

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.

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 таргетирования 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.

Спасибо за внимание!