 

Уважаемые депутаты и приглашенные жители района Ивановское!

Разрешите представить вашему вниманию доклад о результатах деятельности государственного бюджетного учреждения «Мой социальный помощник» (ГБУ «МСП») за 2024 год.

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 Ивановское является руководитель социальной службы – Огаркова Светлана Владимировна.

**Основные направления деятельности учреждения**

Как я уже отмечала, 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 выявлены руководителями социальных служб на местах;
* 625 человек — по заявкам социальных координаторов;
* 1873 обращения поступили через «горячую линию»;
* 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, из них 32 жителям района Ивановское. 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.

В том числе, в районе Ивановское получателями социальных услуг на конец 2024 года были 819 человек, из них: 5 УВОВ, 1 ИВОВ, 44 ветерана войны. Периодическую поддержку (2-3 раза в неделю) в ГБУ «МСП» получали 87703 человека, ежедневные услуги 498 человек.

**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.

**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, Переяславкий 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 Колледжом 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 KPI 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!