

Информация о деятельности Государственного бюджетного учреждения «Мой социальный помощник» в 2025 году.

Представляю вашему вниманию доклад, посвящённый реализации Московского стандарта социального обслуживания на дому на территории района Соколиная гора.

Данный стандарт — это системный подход к организации помощи людям, которые в силу возраста, состояния здоровья или жизненных обстоятельств нуждаются в поддержке. Его ключевая цель — не просто оказание отдельных услуг, а сохранение качества жизни человека, самостоятельности и чувства безопасности в привычной домашней среде.

Миссия, команда, ценности

Работа социальных помощников строится на чёткой миссии: профессионально помогать, оказывая поддержку тем, кто в ней действительно нуждается, с учётом индивидуальных особенностей каждого человека.

Сегодня в системе работают около 4 000 социальных помощников по городу Москве. Это достаточно крупная профессиональная команда, средний возраст сотрудников — 45 лет, что говорит о сочетании опыта и высокой работоспособности.

В районе Соколиная гора работают 31 специалист, средний возраст — 43 года. Это люди с большим практическим опытом и высокой степенью вовлечённости в свою работу.

Важной основой деятельности являются ценности службы: компетентность, человечность, командная работа и психологическая устойчивость. Именно они формируют доверие между специалистами и получателями услуг.

Получатели социальных услуг

На сегодняшний день в Москве услуги на дому получают порядка 90 тысяч человек.

В районе Соколиная гора на обслуживании состоят 550 человек — это значительная часть населения, нуждающаяся в системной поддержке.

Средний возраст получателей составляет 81 год, 270 находятся на обслуживании более одного года. Это говорит о том, что помощь требуется не разово, а носит устойчивый, долгосрочный характер.

Среди наиболее востребованных услуг — доставка продуктов и лекарств, помощь в оплате ЖКХ, уборка жилья, а также сопровождение на прогулку. Эти услуги напрямую влияют на качество жизни и уровень самостоятельности человека.

Уровни интенсивности обслуживания

Важно отметить, что получатели социальных услуг имеют разную степень потребности в помощи.

В районе Соколиная гора 6 человек находятся на обслуживании и нуждаются, в ежедневном уходе. Посещение социальным работником осуществляется ежедневно, 3 раза в день.

Это наиболее уязвимая категория граждан, как правило, с серьёзными ограничениями по здоровью, и именно на неё направлена максимальная концентрация внимания специалистов.

Такой дифференцированный подход позволяет рационально распределять ресурсы и обеспечивать действительно адресную помощь.

Категории граждан под нашей заботой

Структура получателей услуг в районе Соколиная гора отражает общую социальную картину.

Основную долю составляют одинокие и одиноко проживающие граждане:

Возрастные группы (ежедневное обслуживание)

Отдельно стоит остановиться на гражданах, получающих ежедневное обслуживание, что указывает на высокую степень утраты самостоятельности. В районе Соколиная гора это 6 человек.

Работа с этой категорией требует от социальных помощников не только профессиональных навыков, но и высокой эмпатии, терпения и психологической устойчивости.

Именно здесь особенно ярко проявляется человеческая сторона социальной работы.

Возрастные группы (периодическое обслуживание)

Большинство получателей — это граждане, находящиеся на периодическом обслуживании.

Наибольшую долю составляют люди в возрасте от 65 до 90 лет.

Это активная, но уже уязвимая возрастная группа, для которой своевременная помощь позволяет дольше сохранять самостоятельность и проживать в привычной домашней среде, не прибегая к стационарным формам ухода.

Индивидуальная программа предоставления услуг

Одним из ключевых изменений последних лет стало внедрение индивидуальных программ обслуживания.

Если раньше перечень услуг во многом зависел от субъективного мнения специалиста, то сегодня система построена на объективной функциональной диагностике.

Каждому выявленному дефициту соответствует конкретная компенсирующая услуга.

Формирование перечня услуг автоматизировано, а выбор поставщика осуществляется строго в соответствии с индивидуальными потребностями человека.

Уже проведено более 90 тысяч функциональных диагностик и утверждено более 80 тысяч индивидуальных программ.

Это делает систему более справедливой, прозрачной и эффективной.

Проактивное выявление граждан

Существенным развитием системы стало внедрение проактивного подхода. Сегодня мы не только ждём обращения граждан, но и сами выявляем тех, кто нуждается в помощи.

Это реализуется через обмен данными с Департаментом здравоохранения, через систему ЕМИАС, через обращения на горячую линию, взаимодействие с управами, общественными организациями, а также через работу социальных координаторов в медицинских учреждениях.

Благодаря этому подходу дополнительно выявлено около 2 тысяч человек, которые ранее не получали социальную поддержку.

Проактивное выявление: результаты

В рамках проактивной работы в городе Москве выявлено 4 062 человека, нуждающихся в социальном обслуживании.

В районе Соколиная гора — 55 человек.

Наиболее эффективными каналами выявления остаются медицинские организации, управы районов, социальные службы, общественные советники.

Эти цифры демонстрируют, что система межведомственного взаимодействия действительно работает и позволяет не оставлять людей без внимания.

Проект «Школа родственного ухода»

Отдельного внимания заслуживает проект «Школа родственного ухода».

Он ориентирован на поддержку родственников, которые ухаживают за пожилыми и маломобильными членами семьи.

Социальные работники проходят специальное обучение и передают практические навыки ухода родственникам.

Это не только повышает качество жизни подопечных, но и снижает эмоциональное и физическое выгорание семей, вовлечённых в процесс ухода.

Социальный координатор в больнице и ЕМИАС

Проект «Социальный координатор в больнице» позволяет выявлять нуждающихся ещё на этапе лечения в медицинских учреждениях.

Координатор получает информацию от врачей, оценивает ситуацию и передаёт данные в социальные службы для организации дальнейшей помощи на дому.

В рамках проекта обработано более 6 600 сигналов, а более 800 человек получили дальнейшее социальное сопровождение.

Использование системы ЕМИАС делает этот процесс быстрым и системным.

Работа с гражданами, проживающими в неблагоприятных жилищных условиях

Ещё одно важное направление — работа с гражданами, проживающими в неблагоприятных жилищных условиях.

Работа реализуется совместно с городской социальной инспекцией, управами, правоохранительными органами и медицинскими организациями.

В Москве выявлено 2 985 квартир в статусе «Жильё запущено», в проверке находятся 2 199.

В районе Соколиная гора выявлены 2 таких квартиры, по которым ведётся адресная работа.

Цель работы — не наказание, а восстановление безопасных и достойных условий проживания человека.

Корпоративный университет

Качество социальной помощи напрямую зависит от уровня подготовки специалистов.

Для этого действует Корпоративный университет — единая система обучения, адаптации и развития сотрудников.

Он охватывает обучение стандартам, развитие профессиональных и управленческих компетенций, формирование индивидуальных траекторий развития.

В 2025 году обучение прошли более 425 социальных работников, что на 37% больше по сравнению с предыдущим годом.

Это инвестиция в качество всей системы социальной помощи.

Контактная информация

В завершение отмечу, что для жителей Москвы действует единая справочная служба Департамента труда и социальной защиты населения.

По телефону +7 (495) 870-44-44 можно получить консультацию по вопросам социальной поддержки, обслуживания на дому, помощи пожилым людям, инвалидам и семьям с детьми.

Это важный элемент доступности системы социальной помощи для каждого жителя города.