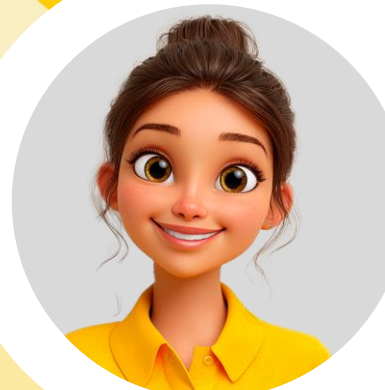


МОСКОВСКИЙ СТАНДАРТ

СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ
НА ДОМУ



Старикова Наталья Анатольевна
Руководитель социальной службы



СОЦИАЛЬНЫЕ ПОМОЩНИКИ МОСКВЫ

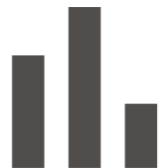
МИССИЯ:

Нести добро и профессионально помогать, оказывая социальные услуги, нуждающимся в нашей помощи жителям Москвы.

Дарить заботу и уделять особое внимание индивидуальным потребностям каждого, продлевая привычное качество жизни дома.

Город Москва

 **4500 чел.**
Работников

 **45 лет**
Средний возраст

Район

 **46**
Работников

 **43**
Средний возраст

ЦЕННОСТИ:



Компетентность



Человеколюбие



Командная работа



Психологическая
устойчивость

РАЙОН ТАГАНСКИЙ

Город Москва

90 тыс.

получателей

в т.ч. негосударственные поставщики

80 лет

средний возраст одиноко
проживающих / одиноких

85%

обслуживаются более 1 года

12 часов

в месяц тах V набора услуг,
в т.ч. по уходу

10,6 часов

в месяц средний объем
набора услуг

Район

700

получателей

в т.ч. негосударственные поставщики

81

средний возраст одиноко
проживающих / одиноких

88%

обслуживаются более 1 года

10,5 часов

в месяц тах V набора услуг, в
т.ч. по уходу

9,0 часов

в месяц средний объем
набора услуг

ПОЛУЧАТЕЛИ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ



Набор услуг:

- организация доставки продуктов
- оплата услуг ЖКХ
- уборка квартиры
- сопровождение на прогулку

РАЙОН ТАГАНСКИЙ

ПОЛУЧАТЕЛИ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

Перечень уходовых услуг:

- Пересаживание (вертикализация, усаживание на край кровати); изменение положения тела
- Проведение гигиенических процедур нижней части тела
- Утренний\вечерний туалет
- Подача пищи
- Помощь при использовании средств личной гигиены / помощь в пользовании туалетом
- Подача пищи и кормление
- Полное купание

Город Москва		Район
Обслуживались постоянно	~80 тыс. Человек	597 Человек
Периодические услуги (1 раз в неделю)	~78 тыс. Человек	99 Человек
Ежедневные услуги	>1 100 Человек	4 Человек

РАЙОН ТАГАНСКИЙ

КАТЕГОРИИ МОСКВИЧЕЙ ПОД НАШЕЙ ЗАБОТОЙ

Город Москва

~79 тыс.

человек

Одиноких

~22 тыс.

Одинокю прожнвающих
(есть родственники
в Москве)

~24 тыс.

Прожнвающих в семье
с ухаживающим лицом 60+

~15 тыс.

Одинокю прожнвающих
(нет родственников
в Москве)

~12 тыс.

Прожнвающих в семье

~6 тыс.

Инвалидов
ВОВ

59

Участников
ВОВ

289

Тружеников
тыла

~3 тыс.

Район

700

человек

Одиноких

205

Одинокю прожнвающих
(есть родственники
в Москве)

219

Прожнвающих в семье
с ухаживающим лицом 60+

47

Одинокю прожнвающих
(нет родственников
в Москве)

184

Прожнвающих в семье

45

Инвалидов
ВОВ

0

Участников
ВОВ

1

Тружеников
тыла

31

РАЙОН ТАГАНСКИЙ

ВОЗРАСТНЫЕ ГРУППЫ МОСКВИЧЕЙ НА ПЕРИОДИЧЕСКОМ ОБСЛУЖИВАНИИ

 ~78 тыс.

Город Москва

До 40 лет	503	65-75 лет	~15 тыс.
41-55 лет	2	76-85 лет	~27 тыс.
56-65 лет	4	86-90 лет	~17 тыс.
>90 лет	12		

кол-во человек

 696

Район

До 40 лет	2	65-75 лет	95
41-55 лет	1	76-85 лет	256
56-65 лет	3	86-90 лет	335
>90 лет	4		

кол-во человек

РАЙОН ТАГАНСКИЙ

ВОЗРАСТНЫЕ ГРУППЫ МОСКВИЧЕЙ НА ЕЖЕДНЕВНОМ ОБСЛУЖИВАНИИ

 **1 164**

 **4**

Город Москва

До 40 лет	25	65-75 лет	170
41-55 лет	61	76-85 лет	322
56-65 лет	88	86-90 лет	263
>90 лет	235		

кол-во человек

Район

До 40 лет	0	65-75 лет	0
41-55 лет	0	76-85 лет	0
56-65 лет	0	86-90 лет	3
>90 лет	1		

кол-во человек

РАЙОН ТАГАНСКИЙ

ИНДИВИДУАЛЬНАЯ ПРОГРАММА

ТЕПЕРЬ

РАНЬШЕ :

человеческий фактор
при составлении
перечня услуг

субъективный
выбор поставщика



Функциональному **дефициту** соответствует
21 компенсирующая услуга

Формирование перечня услуг
автоматизировано в соответствии
с дефицитами

Выбор поставщика – в соответствии
с **индивидуальным набором услуг**

более
90 тыс.
функциональных
диагностик

более
80 тыс.
утверждённых
индивидуальных
программ

ПРОАКТИВНОЕ ВЫЯВЛЕНИЕ ГРАЖДАН

Обмен данными
с **Департаментом
здравоохранения Москвы**
в части патронажных
пациентов, а также обмен
данными из **ЕМИАС** при
выявлении медицинским
работником

Социальный сервис
«Социальный координатор
в больнице»

Обращения на «горячую
линию» Департамента
добрых дел

Взаимодействие
с общественными
советниками глав
управ районов

2 тыс.

человек выявлено
руководителями
социальной службы
в ходе работы на
территориях



ПРОАКТИВНОЕ ВЫЯВЛЕНИЕ ГРАЖДАН

Город Москва

4 062 чел.

Выявлено нуждающихся в социальном обслуживании по г. Москве

2 056 чел. **1 102 чел.**

Выявлено руководителями социальной службы в ходе работы на территориях

Выявлено патронажных/паллиативных пациентов в рамках обмена данными с поликлиниками ДЗМ

402 чел. **263 чел.**

Выявлено с участием общественных советников районов АО г. Москвы, обращениям организаций

Выявлено по заявкам социальных координаторов в рамках взаимодействия с КЦМП

239 чел.

Выявлено по обращению на «горячую линию» ДТСЗН

Район

77 чел.

Выявлено нуждающихся в социальном обслуживании по району

31 чел. **14 чел.**

Выявлено руководителями социальной службы в ходе работы на территориях

Выявлено патронажных/паллиативных пациентов в рамках обмена данными с поликлиниками ДЗМ

17 чел. **5 чел.**

Выявлено с участием общественных советников районов АО г. Москвы, обращениям организаций

Выявлено по заявкам социальных координаторов в рамках взаимодействия с КЦМП

10 чел.

Выявлено по обращению на «горячую линию» ДТСЗН

РАЙОН ТАГАНСКИЙ



«СОЦИАЛЬНЫЙ КООРДИНАТОР В БОЛЬНИЦЕ»

Получает информацию
о нуждающихся в уходе
пациентах

- От медицинских работников
- По итогам личного обхода

Согласовывает
доступные виды помощи
с претендентом

Незамедлительно
передаёт информацию
в соответствующие
учреждения

Социальный сервис создан для пациентов, которым необходима социальная поддержка **не только в период их пребывания в медицинской организации**, но помощь и уход после выписки из больницы

163 172

Сразу после выписки

Индивидуальных потребностей
в услугах определено в больнице

6 616

Сигналов о выписки пациентов
для оказания услуг дома

ПРОЕКТЫ ДЕПАРТАМЕНТА ДОБРЫХ ДЕЛ

>800

Граждан сопровождали из
больниц социальные работники

>100

Срочных услуг
оказали в больницах



ГОРОДСКАЯ
СОЦИАЛЬНАЯ
ИНСПЕКЦИЯ

- **определяет функциональные дефициты** в самообслуживании (функциональная диагностика) в медицинской организации



МОЙ
СОЦИАЛЬНЫЙ
ПОМОЩНИК

- **оказывает помощь по сопровождению** из медицинской организации и по **срочным услугам** после выписки

ЕМИАС

Одновременно развивается **проактивный межведомственный механизм** выявления нуждающихся в социальном обслуживании обмена данными из ЕМИАС* при выявлении медицинским работником городских поликлиник пожилых, маломобильных, одиноких пациентов, инвалидов, пациентов с когнитивными нарушениями

* с их согласия

АЛГОРИТМ «ЖИЛЬЁ ЗАПУЩЕНО»

ГОРОДСКАЯ СОЦИАЛЬНАЯ ИНСПЕКЦИЯ

- 1 Проводит функциональную диагностику
- 2 Устанавливает признаки «Жильё запущено»
(захламлённость, загрязнение, насекомые, грызуны)
- 3 Включает уборку в перечень услуг
- 4 Формирует ИППСУ
- 5 Проводит мониторинг устранения признака «Жильё запущено»

МОЙ СОЦИАЛЬНЫЙ ПОМОЩНИК

- 1 Руководитель социальной службы выходит на дом
(для оценки жилищно-бытовых условий)
- 2 Заключает договор на оказание социальных услуг
- 3 Согласовывает график дней посещений и оказания услуг
+ согласие на оплату дезинсекции и/или дератизации
- 4 Осуществляет уборку квартиры
- 5 Оказывает услуги по утвержденному графику
- 6 Проводит мониторинг отказов от социальных услуг



МЕЖВЕДОМСТВЕННОЕ ВЗАИМОДЕЙСТВИЕ В СОСТАВЕ:

Управа, жилищник, ОВД, ПНД, органы опеки, руководители социальной службы

ПРОЕКТЫ ДЕПАРТАМЕНТА ДОБРЫХ ДЕЛ

2 985

квартир в статусе
"Жильё запущено"

в 2 199

квартирах
проведена уборка

По состоянию на 24.12.2025

СТАТИСТИКА ДЛЯ ОБХОДА ПО МАРШРУТНЫМ ЛИСТАМ:

Кол-во квартир в критическом состоянии

Город

733

Квартир

Округ

56

Квартир

Район

3

Квартир

Кому помогает проект:



Москвичам, которые ухаживают за своими близкими и хотят поддержать их оптимальный уровень жизни

Как?

Социальные работники ГБУ «Мой социальный помощник» обучены в рамках школы родственного ухода и могут помочь освоить навыки ухода за маломобильными родственниками при осуществлении ухода.

ПРОЕКТЫ ДЕПАРТАМЕНТА ДОБРЫХ ДЕЛ



КОРПОРАТИВНЫЙ УНИВЕРСИТЕТ

это единая система обучения, оценки и развития сотрудников, созданная для поддержки развития надомного обслуживания и повышения качества предоставляемых услуг в Москве

Задачи корпоративного университета:



адаптация новых сотрудников



обучение по единым стандартам



наставничество как часть культуры



подготовка руководителей и экспертов



оценка компетенций и сертификация



развитие через индивидуальные траектории

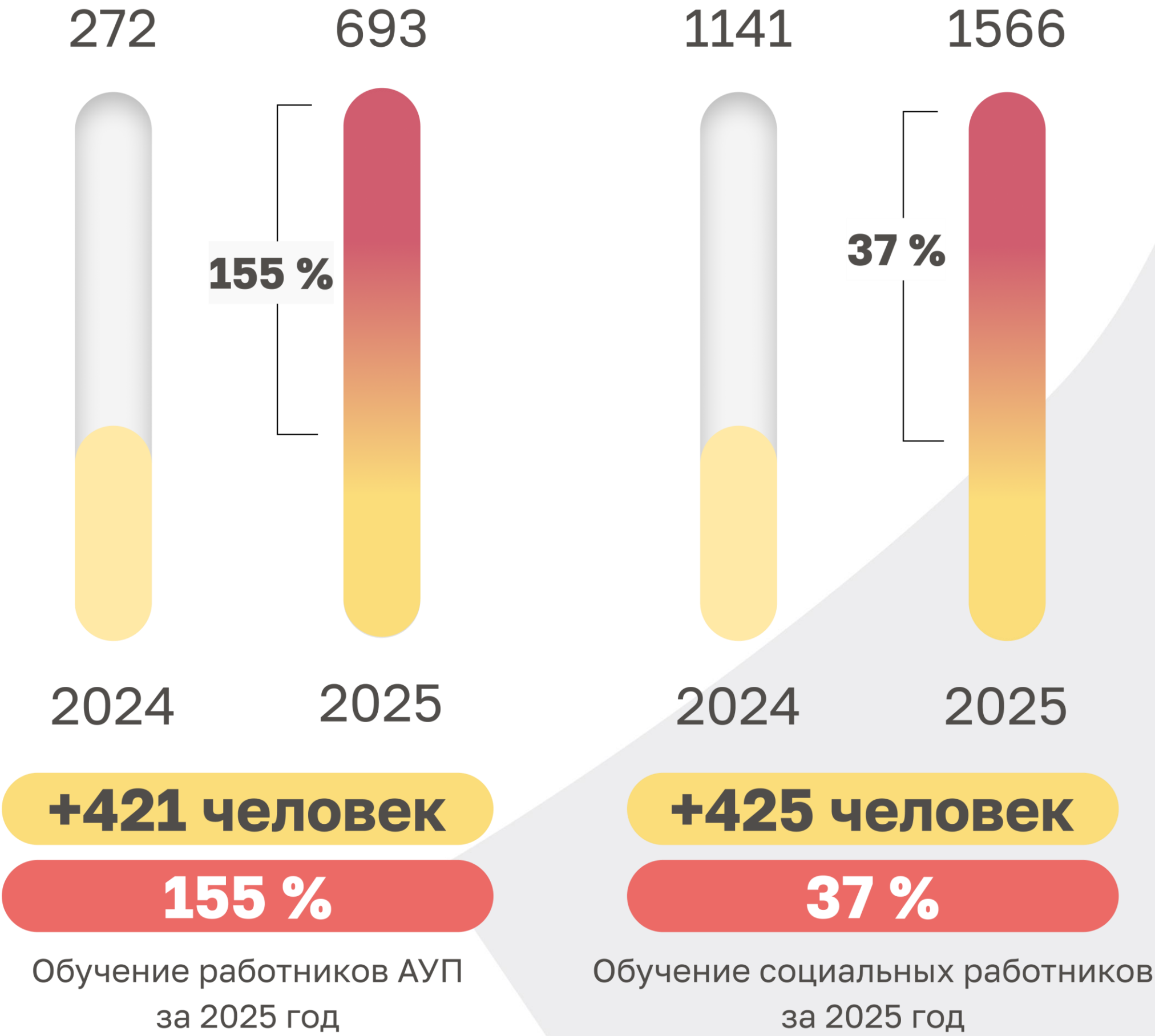
>250

студентов колледжа прошли обучение перед стажировкой в ГБУ «МСП»

>10

новых программ запущены и масштабированы в 2025 году

ПРОЕКТЫ ДЕПАРТАМЕНТА ДОБРЫХ ДЕЛ



Проведено мероприятий:

- **12** встреч с органами местного самоуправления и общественными организациями.
- **55** встреч с жителями района, получателями социальных услуг (включая визиты на дому) с целью предоставления консультационной помощи и информирования по вопросам социального обслуживания на дому и деятельности организации.
- **41** рабочая встреча с социальными работниками.
- **67** выездов на дом, в том числе в составе рабочих комиссий, для оперативного решения вопросов жизнеобеспечения граждан.

Рассмотрено обращений жителей района:

- Всего рассмотрено **53** обращения по вопросам социальной помощи и социального обслуживания на дому.



Единая справочная служба Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы

+7 (495) 870-44-44

Можно получить справочную информацию по вопросам:

- поддержки людей с инвалидностью, старшего поколения, семей с детьми
- социальных выплат
- оказания адресной помощи
- предоставления социального обслуживания на дому



**ДЕПАРТАМЕНТ
ДОБРЫХ ДЕЛ**

Специалисты горячей линии сообщат контактную информацию учреждений социального обслуживания, опеки и попечительства, семейных центров, центров московского долголетия, реабилитационных и других учреждений социальной защиты населения города Москвы.