

МОСКОВСКИЙ СТАНДАРТ

СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

НА ДОМУ



Абаева Ирина Валерьевна
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



40 чел.

Работников



53 года

Средний возраст

ЦЕННОСТИ:



Компетентность



Человеколюбие



Командная работа



Психологическая
устойчивость

РАЙОН БАСМАНЫЙ

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

667

получателей

в т.ч. негосударственные поставщики

80 лет

средний возраст одиноко
проживающих / одиноких

551

обслуживаются более 1 года

12 часов

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

10,5 часов

в месяц средний
объем набора услуг

ПОЛУЧАТЕЛИ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ



Набор услуг:

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

РАЙОН БАСМАННЫЙ

ПОЛУЧАТЕЛИ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

Перечень уходных 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	649 Человек
Периодические услуги (1 раз в неделю)	~78 тыс. Человек	638 Человек
Ежедневные услуги	>1 100 Человек	11 Человек

РАЙОН БАСМАННЫЙ

КАТЕГОРИИ МОСКВИЧЕЙ ПОД НАШЕЙ ЗАБОТОЙ

Город Москва

~79 тыс.

человек

Одиноких **~22 тыс.**

Одинокю проживающих
(есть родственники
в Москве) **~24 тыс.**

Проживающих в семье
с ухаживающим лицом 60+ **~15 тыс.**

Одинокю проживающих
(нет родственников
в Москве) **~12 тыс.**

Проживающих в семье **~6 тыс.**

Инвалидов ВОВ Участников ВОВ Тружеников тыла

59 289 ~3 тыс.

Район

649

человек

Одиноких **98**

Одинокю проживающих
(есть родственники
в Москве) **460**

Проживающих в семье
с ухаживающим лицом 60+ **41**

Одинокю проживающих
(нет родственников
в Москве) **34**

Проживающих в семье **16**

Инвалидов ВОВ Участников ВОВ Тружеников тыла

0 3 28

РАЙОН БАСМАННЫЙ

ВОЗРАСТНЫЕ ГРУППЫ МОСКВИЧЕЙ НА ЕЖЕДНЕВНОМ ОБСЛУЖИВАНИИ

 **1 164**

 **11**

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	2
41-55 лет	1	76-85 лет	2
56-65 лет	6	86-90 лет	0
>90 лет	0		

КОЛ-ВО ЧЕЛОВЕК

РАЙОН БАСМАННЫЙ

ВОЗРАСТНЫЕ ГРУППЫ МОСКВИЧЕЙ НА ПЕРИОДИЧЕСКОМ ОБСЛУЖИВАНИИ

 ~78 ТЫС.

 638

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

Район

До 40 лет	1	65-75 лет	163
41-55 лет	0	76-85 лет	310
56-65 лет	23	86-90 лет	98
>90 лет	43		

КОЛ-ВО ЧЕЛОВЕК

РАЙОН БАСМАНЫЙ

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.

Выявлено руководителями социальной службы в ходе работы на территориях

1 102 чел.

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

402 чел.

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

263 чел.

Выявлено по заявкам социальных координаторов в рамках взаимодействия с КЦМП

239 чел.

Выявлено по обращению на «горячую линию» ДТСЗН

Район

27 чел.

Выявлено нуждающихся в социальном обслуживании по району

12 чел.

Выявлено руководителями социальной службы в ходе работы на территориях

6 чел.

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

3 чел.

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

4 чел.

Выявлено по заявкам социальных координаторов в рамках взаимодействия с КЦМП

2 чел.

Выявлено по обращению на «горячую линию» ДТСЗН

РАЙОН БАСМАННЫЙ



«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 сопроводили 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

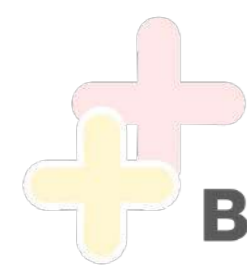
АЛГОРИТМ «ЖИЛЬЁ ЗАПУЩЕНО»

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 посещения 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

40

Квартир

Район

2

Квартир

школа РОДСТВЕННОГО УХОДА

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
-  наставничество как часть культуры
-  оценка компетенций и сертификация
-  обучение по единым стандартам
-  подготовка руководителей и экспертов
-  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

272



2024

693



2025

155 %

+421 человек

155 %

Обучение работников АУП за 2025 год

1141



2024

1566



2025

37 %

+425 человек

37 %

Обучение социальных работников за 2025 год

Мероприятия руководителя социальной службы в рамках календарного плана



- встречи с органами местного самоуправления и общественными организациями.
- встречи 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.
- рабочие встречи с социальными работниками.
- выезды на дом, в том числе в составе рабочих комиссий, для оперативного решения вопросов жизнеобеспечения граждан.



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.