



**Отчет о деятельности
Государственного бюджетного учреждения города Москвы
Территориального центра социального обслуживания
«Фили-Давыдково» филиал «Дорогомиловский»
за 2021 год**

Выполнение социальных обязательств перед жителями города в полном объеме – одна из важнейших задач, стоящих перед Правительством Москвы и перед нашим центром.

Государственное бюджетное учреждение города Москвы Территориальный центр социального обслуживания «Фили-Давыдково» является учреждением, предназначенным для выполнения работ, оказания услуг адресного обслуживания граждан пожилого возраста, инвалидов, малообеспеченных граждан, семей с детьми-инвалидами, находящихся в трудной жизненной ситуации и нуждающихся в социальной поддержке путем оказания социальной, бытовой, медицинской, психологической, консультативной и иной помощи, социальных услугах, а также для организации культурно-досуговой работы и проведения культурно-массовых мероприятий в рамках структурного подразделения «Отделение социальных коммуникаций и активного долголетия».

Учреждение осуществляет свою деятельность под руководством Департамента труда и социальной защиты города Москвы в тесном контакте с отделами социальной защиты районов Фили-Давыдково, Дорогомилово, Очаково-Матвеевское, медицинскими, общественными и благотворительными организациями в соответствии с установленными правительством города Москвы и Департаментом приоритетными направлениями социальной политики, а также обеспечивает реализацию действующих федеральных законов и городских программ, создавая тем самым необходимые условия для повышения уровня жизни населения и сохранения социальной стабильности.

ГБУ ТЦСО «Фили-Давыдково» расположен по адресу г. Москва, ул. Артамонова, дом 6, корп. 2 и обслуживает жителей районов Фили-Давыдков, Дорогомилово, Очаково-Матвеевское.

Численность населения района Дорогомилово составляет – **76 159** чел. (по данным www.statdata.ru). Социальную помощь, в той или иной форме в 2021г., в ГБУ ТЦСО «Фили-Давыдково» получили **14 890** человек - граждан пожилого возраста, инвалидов и других льготных категорий населения, нуждающиеся в социальной поддержке, что составляет **19,5%** от населения района Дорогомилово.

Центр работает в тесном контакте с управой района, отделом социальной защиты, общественными и благотворительными организациями, волонтерскими объединениями города и района.

Основная задача ТЦСО - оказывать поддержку определенным категориям жителей нашего города не только в ежедневном режиме, но и в сложные периоды.

В 2021 году сотрудники ТЦСО участвовали в ряде городских проектов. Работали на горячей линии Оперативного штаба по борьбе с COVID-19. В их

обязанности входило консультирование операторов горячей линии по социальным вопросам. Так же сотрудники нашего центра были привлечены для работы на горячей линии МФЦ, где в непрерывном режиме они обзванивали заболевших жителей района с целью выявления всех контактировавших с ними. Но, наверное, самая серьезная работа на сегодняшний день остается у сотрудников нашего учреждения, которые создают благоприятные условия, для комфортного пребывания и выздоровления больных covid-19 во временном госпитале Государственного бюджетного учреждения здравоохранения «ГОРОДСКАЯ КЛИНИЧЕСКАЯ БОЛЬНИЦА №67 ИМЕНИ Л.А. ВОРОХОБОВА ДЗМ» «Резервный госпиталь в ледовом дворце «Крылатское»». Наши специалисты решают бытовые и организационные вопросы, принимают звонки от родственников заболевших, обеспечивают питанием пациентов, поддерживают чистоту и безопасность, одним словом выполняют все поручения руководства госпиталя. Работают как в зеленой, так и в красной зоне.

С июля месяца сотрудники работали в пункте вакцинации иностранных граждан в «Лужниках». Они помогали оформить необходимые документы: договор, анкету и согласие на проведение вакцинации, провожали посетителей в зону оплаты и в зону осмотра врача.

В связи с продолжающейся сложной эпидемиологической обстановкой на Департамент труда и социальной защиты населения города Москвы была возложена задача по информированию москвичей старшего возраста о необходимости вакцинации, оказанию помощи в вакцинации лицам, не имеющими возможности дойти до пунктов вакцинации, а также содействие лечебным учреждениям в вакцинации на дому. В рамках информационно-разъяснительной работы проинформировано 12 167 человек. Оказана помощь в рамках записи на вакцинацию и по сопровождению до пункта вакцинации 427 человек.

Кроме того, москвичам от 65 лет и старше, полностью прошедшим вакцинацию или сделавшим ревакцинацию от COVID-19 в государственных медицинских организациях и в медицинских организациях частной системы здравоохранения, осуществляющих вакцинацию от новой коронавирусной инфекции в рамках заключенных соглашений с Департаментом здравоохранения Москвы, за 6 месяцев 2021 г. наши сотрудники выдали 1 728 подарочных наборов «С заботой о здоровье», а 12 октября 2021г. оформили компенсацию в размере 10 тыс. рублей 1 883 москвичам.

Сотрудниками ведется постоянная работа по социальному сопровождению ветеранов Великой Отечественной войны, а также одиноких и одиноко проживающих граждан пожилого возраста, относящихся к категории «группа риска» с целью предотвращения противоправных действий по отношению к ним как

к собственникам жилья, а также для своевременного выявления нуждаемости и оказания социальной помощи.

Социальные работники в течение года осуществляли актуализацию сведений по **784** социальным паспортам граждан «группы риска» и ветеранов ВОВ путем телефонных обзвонов или выходов по месту их жительства для уточнения сведений, проводили профилактические беседы о мерах по повышению личной, имущественной и финансовой безопасности, поздравляли с праздниками и днями рождения; посещали граждан, длительное время (свыше 3-х месяцев) не производящих оплату коммунальных услуг или не получающих социальные выплаты.

По прежнему приоритетным направлением работы является оказание социальной помощи ветеранам Великой Отечественной войны.

По состоянию на 01.01.2022 г. в районе проживает **28** инвалидов и участников войны, **134** труженик тыла, **111** вдов участников и инвалидов войны, **305** ветеранов боевых действий.

В тесном сотрудничестве с Московским домом ветеранов войны и вооруженных сил, районным Советом ветеранов тяжелобольным лежащим инвалидам и участникам Великой Отечественной войны оказываются услуги Службы сиделок, патронажных отделений, реабилитационные услуги. 9 ветеранам оказана услуга «Санаторий на дому». На сегодняшний день сиделки Дома ветеранов осуществляют уход за **15** участниками и ветеранами Великой Отечественной войны.

Продолжалась работа по реализации проекта «Тревожная кнопка». Это устройство позволяет различным службам города в режиме онлайн оказывать помощь пенсионеру или инвалиду и используется в четырех формах: телефон, смартфон, браслет или кулон. По состоянию на 01.01.2022г. «Тревожными кнопками» обеспечены **54** жителя района.

С октября 2021 года ведется работа по вручению персональных поздравлений Президента Российской Федерации ветеранам Великой Отечественной войны и другим категориям граждан в связи с юбилейными датами 90, 95 и 100-летием.

В 2021 году **87** ветеранам ВОВ были торжественно вручены подарки и праздничные наборы к 9 мая от ДТСЗН, Единой России и Управы района. Аналогичные акции были проведены к 80-ой годовщине разгрома гитлеровских войск под Москвой, к 77-й годовщине снятия блокады Ленинграда и к Новому году. Всего вручено праздничных наборов **162** ветеранам ВОВ.

С августа 2021 года, в соответствии с приказом ГБУ ТЦСО «Фили-Давыдково» «О внедрении в ГБУ ТЦСО «Фили-Давыдково» стандартов общения и обслуживания» в Центре и его филиалах начала свою работу Welcome-зона для встречи и консультирования посетителей центра. Welcome-зона функционирует для

усовершенствования сервиса услуг социального комплекса г. Москвы, единого подхода к стандартизации общения и обслуживания населения, в целях повышения уровня человекоориентированности, проявления искренней заботы при обслуживании посетителей и усиления работы, направленной на присоединение посетителей к здоровому образу жизни.

В 2021 году Отделом контроля качества оказания социальных услуг проводилась внутренняя проверка деятельности подразделений Центра.

Основными задачами Отдела являются:

- Контроль качества оказания социальных услуг и их соответствия нормативной документации.

- Проверка деятельности подразделений и работников Центра на соответствие предоставляемых социальных услуг стандартам и иным обязательным требованиям, установленным нормативными правовыми актами в области социального обслуживания населения.

- Выявление и предупреждение появления факторов, влияющих на снижение качества предоставляемых социальных услуг.

- Создание необходимых условий для обеспечения соблюдения законных интересов получателей социальных услуг, обеспечения стабильного уровня качества социальных услуг и его повышения на всех стадиях их предоставления в соответствии со стандартами социальных услуг.

За отчетный период было проведено:

- плановые – 16 проверок,
- мониторинг по телефону – 904 человек,
- выходы к получателям социальных услуг - 10.

В результате внутренних проверок были выработаны предложения по реализации мероприятий, направленных на повышение качества оказания социальных услуг, даны рекомендации по качеству комплектования личных дел, проведены совещания с заведующими отделений, осуществлен контроль за устранением выявленных замечаний.

О выполнении государственного задания.

В 2021 году ГБУ ТЦСО «Фили-Давыдково» было установлено государственное задание из 119 529 государственных услуг, направленных на социальную поддержку граждан, финансируемых за счет средств ДТСЗН города Москвы. Плановые показатели государственного задания выполнены на 98%.

В 2021 г. на выполнение государственного задания, согласно плана финансово-хозяйственной деятельности Центра, выделена субсидия в размере 449 млн. 996 тыс. 637,80 руб.

На цели, не связанные с выполнением государственного задания в 2021г. выделена субсидия в размере **41 млн.150 тыс. 30,02 руб.**

За прошедший 2021 год дополнительных средств было заработано **5 млн. 238 тысяч 954,23** рубля. Заработанные денежные средства пошли на заработную плату работников, а также на укрепление материальной базы учреждения.

В филиале «Дорогомиловский» функционируют 5 отделений социального обслуживания на дому. В их задачи входит оказание социальной помощи на дому гражданам, полностью или частично утратившим способность либо возможность осуществлять самообслуживание, самостоятельно передвигаться, обеспечивать основные жизненные потребности в силу заболевания, возраста, инвалидности.

В 2021 г. все ТЦСО города Москвы полностью перешли на новые стандарты надомного обслуживания, которые предусматривают использование электронных технологий и дистанционных сервисов. Это освободило время социальных работников для таких важных задач, как компенсация индивидуальных функциональных дефицитов человека, из-за которых ему сложно самостоятельно выполнять работу по дому или ухаживать за собой. Благодаря внедряемой в столице системе долговременного ухода, которая основывается на индивидуальной программе социальных услуг для каждого человека, нуждающегося в надомном обслуживании, появилась возможность оказания такой необходимой помощи, как приготовление горячей пищи, сопровождение на прогулку, смена постельного белья, уборка, купание и другое. Раньше часть таких услуг оказывалась только платно, а некоторые просто отсутствовали в перечне.

По состоянию на 01.01.2022 года на социальном обслуживании на дому в филиале «Дорогомиловский» состоит **792** человека, из них **275** человек – одинокие пенсионеры и инвалиды. Социальные услуги оказываются социальными работниками на основании Индивидуальной программы предоставления социальных услуг (ИППСУ). Всего за 2021 год на дому социальными работниками было оказано **233 046** услуг.

В прошедшем году продолжалась работа по оказанию адресной социальной помощи.

В 2021 году в отделение срочного социального обслуживания за адресной помощью обратились **4 690** жителей района Дорогомилово, получили различных видов помощи **4 736** человек.

Через отделение было выдано **986** электронных сертификатов на продуктовую помощь.

Не первый год действует и технология предоставления ТДП на основе электронного сертификата участникам и инвалидам войны, пенсионерам, инвалидам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации на основании решения о

признании нуждающимся. В прошедшем году выдано 139 сертификатов на приобретение холодильников, телевизоров, стиральных машин, электрических плит, пылесосов, микроволновых печей, чайников, ноутбуков.

На основании заключенного договора ДТСЗН и ООО «Милосердие» 56 человек получили дополнительные услуги по комплексной уборке квартир, а также санитарно-гигиенические, социально-патронажные и патронажные услуги.

Сектор «Мобильная социальная служба» является структурным подразделением отделения срочного социального обслуживания и предназначен для предоставления разовых срочных социальных услуг получателям социальных услуг на дому.

Сектор осуществляет свою деятельность во взаимодействии с территориальными и структурными подразделениями ГБУ ТЦСО, территориальными учреждениями здравоохранения, образования, культуры, физкультуры и спорта, органами внутренних дел, органами опеки и другими государственными и муниципальными органами и организациями, развивает и поддерживает контакты с общественными объединениями, благотворительными фондами, негосударственными, региональными общественными организациями, привлекает волонтеров для оказания помощи нуждающимся гражданам.

В 2021 году через сектор «Мобильной социальной службы» было оказано 1 855 услуг.

С июля 2021 года по настоящее время сотрудники «Мобильной социальной службы» оформляют и доставляют на дом подарочные наборы «С заботой о здоровье», для поддержания самочувствия и личного ухода для москвичей и жителей столицы старше 65 лет, прошедших вакцинацию.

С начала сентября «Мобильная социальная служба» принимает участие в пилотном проекте «Социальный помощник ДЗМ», созданном в целях реализации Регламента взаимодействия Департамента здравоохранения г. Москвы, Департамента труда и социальной защиты населения и подведомственных им учреждений. Задачами сектора в рамках проекта являются:

- установление родственников, иных лиц, осуществляющих уход;
- организация предоставления срочных социальных услуг на период госпитализации;
- осуществление транспортировки и сопровождения граждан из стационарной медицинской организации по месту его жительства или в организацию стационарного социального обслуживания.

Продолжается и реализация проекта «Московское долголетие». Проект «Московское долголетие» гарантирует гражданам старшего возраста бесплатное,

неограниченное количество интересных занятий по различным направлениям активностей на территории каждого района города Москвы.

С 2020 г. на постоянной основе были введены занятия в онлайн-формате, которые обеспечивают безопасность представителей старшего поколения.

С каждым годом число участников Проекта растет. Прирост участников проекта обусловлен приростом групп с новыми для жителей района активностями. Такими как «Французский язык», «Восточные танцы», «Суставная гимнастика», «Как провести интересную экскурсию или организовать тур?», «Как остаться с внуками на ты или секреты межпоколенческой коммуникации», «Основы управления многоквартирным домом».

Впервые в истории проекта поставщики поставили в приоритет – разнообразие активностей с учетом пожеланий участников. У москвичей появилась возможность выбора группы в рамках одного направления, но более конкретной специализации. Например, в рамках «физической активности» кроме традиционных «ОФП», «Скандинавская ходьба» и «Цигун», появились «Здоровая спина», «Суставная гимнастика» и просто «Гимнастика», адаптированная непосредственно для участников московского долголетия.

С 1 января 2021 года стартовало 18 групп. С 1 августа возобновились занятия на свежем воздухе. На открытых площадках открылось еще 5 групп, к концу года открылись еще 2 группы поставщиков ГБОУ Школа № 56 имени академика В.А. Легасова и ГБУК г. Москвы "ДК "Аструм".

В 2021 году работало **53** группы в онлайн и офлайн формате по **19** направлениям.

На 31.12.2021 г. в проекте принимало участие **1483** человек.

На базе ГБУ ТЦСО «Фили-Давыдково» филиала «Дорогомиловский» проводились онлайн выставки, мастер-классы, праздничные мероприятия с концертной программой, занятия по интересам. За 2021 год было проведено **194** мероприятия, которые посетили **5780** человек. Мероприятия проводились в офлайн и онлайн формате.

Постоянно ведется работа по привлечению в проект новых граждан и поставщиков. За год было привлечено **540** новых участников. Новые практики привлечения клиентов, непрерывное обучение персонала дает возможность москвичам пожилого возраста получать услуги в соответствии с запросами и полностью самореализоваться.

Участники с помощью преподавателей и наших специалистов освоили новые компьютерные технологии, научились пользоваться таким инструментом, как ZOOM-конференция и успешно принимают участие в различных занятиях и мероприятиях дистанционно.

Для жителей района участников проекта «Московское долголетие» проведены следующие культурно-досуговые мероприятия:

Спектакль «Новогодний концерт Мелодия души», Театр Людмилы Рюминой, 120 билетов.

Спектакль «Взрослые игры», Современный Театр Антрепризы, 45 билетов.

Спектакль «Супружество как тонкая наука», Театр Людмилы Рюминой, 120 билетов.

Спектакль «С кем поведешься», Современный Театр Антрепризы, 60 билетов.

Спектакль «Игроки», Театр Людмилы Рюминой, 30 билетов.

Проведено 7 речных прогулок на теплоходе для 420 человек.

В 2021 году открылось 9 самоорганизованных клубов, в которых насчитывалось 72 человека. Участники клубов сами решают, чем заняться: послушать лекции по психологии, финансовой и компьютерной грамотности, посетить тематический мастер-класс или просто поиграть в бильярд.

ГБУ ТЦСО «Фили-Давыдково» обеспечивает информационную открытость учреждения, размещая на официальном сайте учреждения (fd-zao.ru), на информационных стендах филиала полную информацию о деятельности учреждения. Также в социальных сетях (Facebook, Instagram, ВК, Одноклассники) в ежедневном режиме размещается информация о планируемых и проведенных мероприятиях.

Новые проекты Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы, реализуемые в 2021 году.

Обеспечение адресной помощи каждому москвичу, который в ней нуждается, - главная задача ДТСЗН в целом. Поэтому в прошедшем году в рамках реализации проекта «Социальные службы в городских больницах» в 6 округах столицы проходила апробация системы взаимодействия системы социальной защиты со стационарными медицинскими организациями. Цель нового проекта – проактивное выявление потенциально нуждающихся в социальном обслуживании на дому или в стационарной форме совершеннолетних жителей Москвы непосредственно в больницах и своевременное предоставление им социальных услуг. В 2022 году этот проект будет распространен на все округа столицы.

В 2021 году Департаментом труда и социальной защиты было принято решение о реализации уникального московского клубного проекта «Мой социальный центр» в районе Фили-Давыдково на базе ТЦСО. В декабре 2021 года по инициативе самих горожан эти клубы переименовали в Центры московского долголетия. «Центр московского долголетия» - сеть городских клубных пространств для саморазвития, общения и отдыха москвичей старшего возраста. Проект призван стимулировать

людей старшего поколения на создание самоорганизованных клубов различной направленности и на активное участие горожан в работе этих центров на принципах бесплатности, общедоступности и добрососедства. Новое городское клубное пространство, открытое для всех. Это место, где можно провести целый день – заниматься, отдыхать, читать, общаться, получить поддержку, встретиться с известными людьми. Посетители сами решают, чем заняться: создать собственный клуб по интересам, послушать лекции по психологии, финансовой и компьютерной грамотности, посетить тематический мастер-класс или просто поиграть в бильярд.

Главными организаторами досуга здесь выступают сами москвичи, а сотрудники центра им помогают. В 2022 году «Центр московского долголетия» откроет свои двери на ул. Артамонова, дом 6, корп. 2.

Реализация программы «Стратегии действий в интересах граждан пожилого возраста до 2025 года» на основе межведомственного взаимодействия, должна привести к устойчивому повышению продолжительности, уровня и качества жизни граждан старшего поколения, стимулирование их активного долголетия.

Приоритетные направления программы над выполнением, которых продолжится работа учреждения в 2022 году:

- открытие Центра московского долголетия в районе Фили-Давыдково на базе ТЦСО;
- расширение кружковой деятельности;
- продолжение мониторинга ветеранов Великой Отечественной войны.
- формирование условий для организации досуга пожилых людей;
- развитие современных форм социального обслуживания, развитие рынка социальных услуг;
- защита прав граждан старшего поколения;
- повышение уровня финансовой грамотности;
- обеспечение доступа граждан пожилого возраста к информационным и образовательным ресурсам.

Директор ГБУ ТЦСО «Фили-Давыдково»

Л.И.Карпова