**Основные направления и результаты деятельности**

**ГБУ ТЦСО «Кузьминки»**

**в 2018 году**

Государственное бюджетное учреждение Центр социального обслуживания «Кузьминки» является многофункциональным учреждением, оказывающим услуги нестационарного социального обслуживания населению районов Кузьминки, Рязанский, Текстильщики, Печатники.

**Целью деятельности** ГБУТЦСО «Кузьминки» является удовлетворение потребности населения в доступном и своевременном социальном обслуживании, в повышении эффективности и качества предоставления услуг, в соответствии с концепцией стандартизации социального обслуживания.

Для полного удовлетворения потребностей граждан в социальных услугах, отвечающих современным требованиям, в ГБУ ТЦСО «Кузьминки» разработана и успешно выполняется «дорожная карта» - план мероприятий по повышению эффективности и качества социального обслуживания. Государственное задание за 2018 год выполнено в полном объеме.

ГБУ ТЦСО «Кузьминки» - это сплоченный коллектив специалистов, которые используют в своей профессиональной деятельности комплексный подход к эффективному использованию кадрового потенциала, разработке и внедрению новых форм и методов работы, анализу удовлетворенности клиентов социальными услугами, что является определяющим фактором в развитии системы социальной защиты населения города Москвы на современном этапе.

В 2018 году 36 человек обучались на курсах переподготовки и повышения квалификации в ИДПО ДТиСЗН города Москвы, 29 человек приняли участие в семинарах и вебинарах, направленных на повышение уровня профессиональных компетенций, 8 сотрудников являются студентами РГСУ по специальности «Социальная работа». Благодарность Мэра в 2018 году получил 1 сотрудников, благодарность ДТСЗН – 1 сотрудник.

Свою деятельность ГБУ ТЦСО «Кузьминки» осуществляет в тесном контакте с Управами районов, государственными и общественными организациями районов, развивает социальное партнерство и межведомственное взаимодействие.

**В структуре ГБУ ТЦСО «Кузьминки» на 01.01.2019 года функционируют структурные подразделения**:

- **6** отделений социального обслуживания на дому;

**- 1** отдел социальных коммуникаций и активного долголетия;

- 1 отделение срочного социального обслуживания;

**- 1** сектор «Мобильная социальная служба»;

**- 1** пункт выдачи технических средств реабилитации (кабинет ТСР);

- 1 отделение социальной реабилитации инвалидов;

- **1** отделение ранней профилактики семейного неблагополучия;

- **1** отдел контроля качества предоставления услуг;

- **1** отделение приема граждан, обработки информации, анализа и прогнозирования.

На картотечном учете в ГБУ ТЦСО «Кузьминки» состоят **33034** человека.

Одним из основных направлений работы учреждения является **предоставление услуг социального обслуживания на дому**.

Целью деятельности отделений социального обслуживания на дому является оказание помощи гражданам пожилого возраста и инвалидам, частично или полностью утративших способность к самообслуживанию.

В ГБУ ТЦСО «Кузьминки» на 01.01.2019 года на социальном обслуживании на дому состоят **1235** получателей услуг, обслуживание осуществляется посредством предоставления пожилым гражданам и инвали­дам, в соответствии с индивидуальной программой предоставления социальных услуг и стандартами оказания социальных услуг в зависимости от степени и характера нуждаемости в социально-бытовых, консультативных и иных услуг на бесплатной и платной основе.

Со всеми получателями услуг заключены договоры на оказание социальных услуг по форме социального обслуживания на дому. Категории обслуживаемых ГБУ ТЦСО «Кузьминки» - это одинокие и одиноко проживающие пенсионеры и инвалиды.

В 2018 году социальными работниками ОСО оказано 328 704 услуги, что на 9,7 % больше по сравнению с 2017 годом. Наиболее востребованными услугами являются:

|  |  |
| --- | --- |
| **Код и наименование социальной услуги** | **Кузьминки** |
| **0111. Покупка и доставка за счет средств получателя социальных услуг на дом продуктов питания, горячих обедов из торговых организаций** | **120767** |
| **0114. Покупка и доставка на дом промышленных товаров** **первой необходимости** | **34188** |
| **0115. Оказание помощи в проведении уборки жилых помещений** | **76913** |
| **1111. Доставка книг, покупка газет и журналов** **за счет средств получателей соц. услуг** | **37910** |
| **0129. Содействие в обеспечении по заключению мед организации лекарственными препаратами и мед изделиями** | **25978** |

**Услугами адресной социальной помощи** за отчетный период воспользовались льготные и остронуждающиеся категории жителей района Кузьминки, в количестве **8339** человек. В течение года всем обратившимся были предоставлены услуги срочной социальной помощи разового характера в связи с трудной жизненной ситуацией, а именно:

* вещевая помощь – **124** чел.;
* продуктовая помощь по программе «Электронный социальный сертификат» - **6781** чел.;
* товары длительного пользования (бытовая техника) – **354** чел.
* горячее питание для ветеранов ВОВ и труда – **709**чел.
* благотворительная помощь **– 47** чел.;
* юридические консультации - **324** чел.

В ГБУ ТЦСО «Кузьминки» осуществляет работу **Сектор «Мобильная социальная служба»,** предоставляющий населению района бесплатно и на платной основе услуги социального обслуживания разового характера, ориентированных на индивидуальные потребности получателей услуг. В 2018 году услуги Сектора получили **705** человек из числа жителей района: инвалиды и лица с ограничениями жизнедеятельности; лица, достигшие пенсионного возраста, но не нуждающиеся в социальном обслуживании на дому на постоянной основе; лица, не достигшие пенсионного возраста, нуждающиеся в социальной помощи, но не нуждающиеся в социальном обслуживании на дому на постоянной основе.

В 2018 году работниками Сектора «Мобильная социальная служба» были предоставлены жителям района следующие услуги социального обслуживания на дому:

- покупка и доставка продуктов – **449** услуга;

- покупка и доставка промышленных товаров – **8** услуги;

- оплата ЖКУ – **3** услуги;

- содействие в оказании медицинской помощи – **218** услуг;

- содействие в поведении медико-социальной экспертизы – **105** услуг;

- содействие в проведении реабилитационных мероприятий – **224**  услуги;

- содействие в обеспечении медицинскими препаратами и мед. изделиями – **492** услуга;

- содействие в госпитализации – **93** услуги;

- помощь в оформлении документов – **109** услуг;

- оформление подписки на газеты и журналы - **5** услуг.

Во исполнение приказа Департамента социальной защиты населения г. Москвы № 288 от 04.07.2007 г. «Об обеспечении безопасности одиноких и одиноко проживающих граждан пожилого возраста и инвалидов, предотвращения противоправных действий по отношению к ним как к собственникам жилья, а также формирование единого банка данных о гражданах, относящихся к категории «группы риска», в 2018 году продолжилась работа по выявлению и патронажу граждан данной категории.

Выявление граждан категории **«группа риска»** осуществляется при взаимодействии с ОСЗН района Кузьминки, при обращении граждан в отделение срочного социального обслуживания за адресной социальной помощью, в отдел социальных коммуникаций и активного долголетия и другие структурные подразделения Центра.

Патронаж граждан, относящихся к «группе риска» реализуется в следующем порядке:

- ежеквартально проводится телефонный опрос, информация о дате опроса, результатах за подписью работника, проводившего опрос, вносится в социальный паспорт гражданина;

* + при опросе выявляется нуждаемость граждан, разъясняется порядок предоставления социальной помощи через структурные подразделения Центра и социальные службы района;
  + на основании сведений, полученных по телефону, корректируется электронная база данных;

- вся оказанная социальная помощь и услуги своевременно вносятся в социальный паспорт обслуживаемого лица категории «группы риска».

На 01.01.2019 года на учете состоит **2210** человек**,** относящихся к категории «группа риска».

Приоритетным направлением работы ГБУ ТЦСО «Кузьминки» является оказание социальной помощи и услуг ветеранам Великой Отечественной войны. На постоянной основе осуществляется обследование материально-бытовых условий проживания, выявления нуждаемости ветеранов в различных видах помощи и поддержания в актуальном состоянии социальных паспортов ветеранов ВОВ. Всего 01.01.2019 года на патронаже в учреждении находятся **855** ветерана ВОВ.

В 2018 году была продолжена работа по предоставлению **ветеранам ВОВ** и лицам с ограниченными возможностями здоровья товаров длительного пользования, в соответствии с выявленной нуждаемостью за счет средств ДТиСЗН города Москвы по программе «Электронный социальный сертификат»:

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **№ п/п** | **Наименование ТДП** | **Количество** | | | **ИТОГО:** |
| **Ветераны ВОВ** | **Инвалиды** | **Граждане пожилого возраста** |
| 1 | Телевизоры | 8 | 24 | 35 | **67** |
| 2 | Холодильники | 3 | 21 | 27 | **51** |
| 3 | Стиральные машины | 3 | 26 | 36 | **65** |
| 4 | Ноутбуки | 3 | 38 | 31 | **72** |
| 5 | Газовые плиты | 3 | 18 | 24 | **45** |
| 6 | Электрические плиты | 0 | 6 | 2 | **8** |
| 7 | Пылесосы | 0 | 11 | 10 | **21** |
| 8 | СВЧ | 1 | 11 | 11 | **23** |
| 9 | Электрочайники | 0 | 1 | 1 | **2** |
|  | **Итого:** | **21** | **156** | **177** | **354** |

В 2018 году в ГБУ ТЦСО «Кузьминки» были организованы поздравления ветеранов Великой Отечественной войны с 90, 95-ти и 100-летними юбилеями. В торжественной обстановке на дому вместе с представителями общественных организаций, специалистами отдела социальной защиты и управа района были поздравлены **195** ветеранов.

Специалисты Центра совместно с Советом ветеранов продолжили работу по выявлению ветеранов ВОВ, нуждающихся в предоставлении услуг сиделки и услуг социального патронажа, предоставляемых Московским домом ветеранов войн и вооруженных сил. Услуги сиделки на 01.01.2019 года получают 5 чел.

В целях обеспечения надлежащего санитарно - эпидемиологического благополучия и комфортного проживания, одиноким и одиноко проживающим пенсионерам и инвалидам в течение года было оказано **897** услуг за счет средств ДТиСЗН города Москвы.

- **санитарно-гигиенические услуги** – **316** услуг;

- **социально–медицинские патронажные услуги** – **152** услуг;

- **комплексная уборка квартир** – **93** услуг;

- **услуги социального патронажа** – **336** услуг.

Всего данными услугами в 2018 году воспользовались **98** человек.

В 2018 году в целях расширения спектра услуг, ГБУ ТЦСО «Кузьминки» помимо значительного объема бесплатных социальных услуг, предусмотренного государственным заданием, также предоставлял **платные услуги**, что позволило расширить спектр необходимых для населения видов помощи и максимально охватить нуждающихся в социальном обслуживании граждан пожилого возраста, инвалидов и другие льготные категории жителей.

- кол-во обратившихся граждан – **255** чел.

- сумма оказанных услуг – **837758,75** тыс. руб.

**Отделение социальной реабилитации инвалидов** создано в рамках Комплексной целевой программы Правительства Москвы «Социальная интеграция инвалидов и других лиц с ограничениями жизнедеятельности» и начало свою работу с середины 2012 года.

**Целью работы Отделения социальной реабилитации инвалидов** является удовлетворение потребности лиц с ограничениями жизнедеятельности в доступном и качественном со­циальном обслуживании путем предоставления услуги «комплексная реабилитация инвалидов в нестационарной форме». В районе Кузьминки проживает более **12000** инвалидов.

Услуги предоставляются при наличии Индивидуальной программы реабилитации инвалида (ИПР), разработанной Бюро медико-социальной экспертизы.

Приоритетным направлением деятельности отделения является оказание квалифицированной помощи инвалидам **молодым инвалидам.**

В 2018 году прошли курс реабилитации - **427** лиц с ограничением жизнедеятельности, что соответствует плановым показателям.

В 2018году отделением оказано **24619** реабилитационных услуг. **592** инвалида получили направления в реабилитационные Центра г.Москвы, Московской обл., республики Крым, из них **436** – дети инвалиды.

На учете в регистре ИС-реабилитация по обеспечению инвалидов техническими средствами по состоянию на конец отчетного периода состоят **2056** инвалидов.

За отчетный период через кабинет выдачи технических средств реабилитации в соответствии с индивидуальной программой реабилитации инвалидам было выдано **609526** единиц технических средств реабилитации на сумму **19042390,7** руб., в том числе из средств городского бюджета **354** инвалидов получили **438** единиц технических средств реабилитации на сумму **11138750,22** руб., **898** инвалидов получили **609088** ед. абсорбирующего белья на сумму **7903640,43** руб.

**661** человек оформил компенсации, на сумму **22995445,1** руб.

**Отделение ранней профилактики семейного неблагополучия**

В штате отделения работают 8 сотрудников: специалисты по социальной работе, специалисты по работе с семьей, психолог.

**С целью ранней профилактики семейного неблагополучия** сотрудники отделения совместно со специалистами органами социальной опеки и попечительства, комиссией по делам несовершеннолетних проводили индивидуальную профилактическую работу с **36** **семьями** СОП и **7** **семей** ТЖС. В 2018г. в ГБУ ТЦСО «Кузьминки» проведено **29 консилиумов** по решению проблем семьи с привлечением социальных педагогов образовательных учреждений, сотрудников здравоохранения, территориальных органов МВД и других субъектов профилактики, а также законными представителями. Сотрудники ОРПСН оказывали консультативную, психологическую, юридическую помощь **46** **выпускникам** интернатных учреждений, осуществляли контроль за использование жилых помещений.

**Отдел социальных коммуникаций и активного долголетия**

Проект «Московское долголетие», созданный для людей старшего поколения и стартовавший 1 марта 2018 г. в городе Москве, заметно изменил жизнь пенсионеров. Проект дал возможность москвичам старшего возраста укрепить здоровье, получить новые знания, умения, творческое развитие. Спортивные секции, творческие лаборатории и языковые классы в каждом районе города, в программу вошли самые востребованные направления. Все занятия проводятся бесплатно.

Специалисты отдела социальных коммуникаций и активного долголетия ГБУ ТЦСО «Кузьминки» совместно с нашими партнерами - 17 поставщиков услуг, учреждениями здравоохранения, культуры и образования в 2018 году создали все условия для участия в программе **2262** жителей района Кузьминки, которые посещают 50 творческих кружков, спортивные секции, образовательные группы по 12 видам активностей.

В 2018 году на базе ГБУ ТЦСО «Кузьминки» постоянно проводились встречи с общественными организациями, в помещении Центра осуществляет деятельность Региональная общественная организация «Анонимные алкоголики» и Клуб «Движение» (анонимные наркоманы), на постоянной основе проводит встречи клуб «Дружим», общественная организация «Большая семья», проводятся досуговые концертные мероприятия.

В учреждении ведется целенаправленная систематическая работа по **реализации контроля качества предоставления социальных услуг** и в этой связи:

* организовано участие специалистов в работе районной комиссии по оказанию адресной социальной помощи и окружной комиссии по признанию граждан, нуждающимися в оказании социальной помощи и услуг;
* разработана система мероприятий по контролю качества;
* реализуется обратная связь с получателями услуг;
* разработаны системы стимулирования труда (материальная и нематериальная).
* внедрена независимая система оценки качества работы учреждения;
* ведется работа по определению целевых показателей эффективности деятельности учреждении, включая соответствия размера оплаты труда работников с конкретными показателями качества и количества, оказываемых населению услуг;

**В ГБУ ТЦСО «Кузьминки» организована информационно-разъяснительная работа о формах, видах и условиях предоставления социальных услуг.**

В этой связи в Центре осуществляются различные мероприятия:

- поддержание в актуальном состоянии электронного Сайта ТЦСО, размещение информации в социальных сетях (Facebook, Twitter, Instagram**,** ВК и др.)

- размещение информации в электронных районных газетах.

- реализация обучающих программ в сфере компьютерных технологий, консультации маломобильных групп населения, реализуемые специалистами Центра посредством on-line- общения.

- организация работы «Электронной приемной руководителя»;

- информирование населения о деятельности учреждения, социальная реклама.

- встречи с населением в помещении ГБУ ТЦСО «Кузьминки» и на территории района.

В 2018 году в ГБУ ТЦСО «Кузьминки» поступило **339 письменных и устных обращений** от жителей района по различным направлениям оказания социальной помощи и услуг и иным вопросам не связанным с непосредственной деятельностью Центра. При подготовке ответа заявителю рассматриваются все вопросы, указанные в обращении с дополнительным разъяснением мер социальной поддержки. Чаще всего обращения граждан связаны с вопросами оформления электронных сертификатов. Для решения вопросов жителей района руководителем и заместителями учреждения еженедельно проводится личный прием населения.

Деятельность учреждения по оказанию качественных и своевременных социальных услуг, ориентированных для людей с ограниченными возможностями здоровья, лиц старшего поколения невозможна без использования новых форм и методов социальной работы. Совершенствуя свою профессиональную деятельность и внедряя новые проекты, сотрудники Центра создают условия для поддержания социальной активности ветеранов ВОВ, инвалидов, пожилых людей, теплый микроклимат района.

**Проблемы:**

Район Кузьминки является одним из самых больших в Юго-Восточного административного округа города Москвы, в котором проживает 144 000 человек, из них более 36 000 - граждане старшего поколения.

В настоящее время социальные услуги жителям района Кузьминки предоставляются в трех разрозненных помещениях, которые расположены далеко друг от друга. Их площадь очень маленькая и не позволяет нормально разместить сотрудников, получателей социальных услуг и активных жителей района, что создает определенные трудности в работе, вызывая справедливые нарекания жителей.

В рамках программы «Реновация» вопрос будет решаться, но на данный момент это самая острая проблема работы Центра.