Руководитель Государственного бюджетного учреждения города Москвы Территориальный центр социального обслуживания населения (ГБУ ТЦСО) «Жулебино» Глотова Елена Юрьевна

**Отчет о результатах деятельности ГБУ ТЦСО «Жулебино»**

**филиал «Некрасовка» за 2017 год**

Качество жизни в любом городе, тем более в таком крупном мегаполисе, как Москва, во многом зависит от уровня социальной защищенности жителей. Москвичи должны быть уверены, что при рождении ребенка, в старости или при наступлении каких-либо неблагоприятных жизненных обстоятельств город поддержит их и предоставит необходимые меры социальной поддержки.

[Центр «Жулебино», как государственное учреждение социального обслуживания, участвует в выполнении Государственной программы города Москвы «Социальная поддержка жителей города Москвы на 2018 год».](http://www.dszn.ru/upload/documents/%D0%94%D0%BE%D0%BA%D0%BB%D0%B0%D0%B4_2014.pdf)

Главным направлением работы филиала «Некрасовка» является качественное и своевременное социальное обслуживание граждан пожилого возраста и инвалидов, выпускников интернатных учреждений, состоящих на социальном сопровождении. В настоящее время на картотечном учете в филиале «Некрасовка» состоит более 3000 получателей социальных услуг, из них 1431 Ветеран труда.

Филиал оказывает услуги ветеранам ВОВ, ветеранам труда, пенсионерам, инвалидам 1,2 и 3 групп, лицам из числа детей-сирот, вдовам инвалидов и участников ВОВ и другим гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию.

Центр занимает первый этаж жилого здания, состоит из двух секций, что создает некоторые неудобства. Водной из секций работают отделения: социального обслуживания на дому, социального срочного обслуживания, социального сопровождения выпускников интернатных учреждений, кабинет выдачи технических средств реабилитации, административно-управленческое подразделение. Другую секцию занимает отделение дневного пребывания пенсионеров и инвалидов. В каждой секции выполнены условия доступности для инвалидов и других лиц с ограниченными возможностями (пандусы, поручни).

Основные цели и задачи филиала это -

1. Обеспечение открытости и доступности информации о формах социального обслуживания, видах социальных услуг, порядке и об условиях их предоставления, о тарифах на социальные услуги;

2. Оказание всех видов услуг адресно, доступно, в нужное людям время и так качественно, чтобы получатели без стеснения могли сказать, что эти услуги им действительно помогли в жизни.

3. Создание условий для обеспечения соответствия социальных услуг требованиям стандартов и, как следствие, повышение качества оказания социальных услуг;

4. Обеспечение общей доступности информационных ресурсов, содержащих информацию о деятельности филиала.

5. Дальнейшее развитие платных социальных услуг.

В рамках обеспечения открытости и доступности информации проводится работа по наполнению, а также своевременному обновлению информации о поставщике социальных услуг на информационных стендах филиала.

Проводится работа по изготовлению и распространению буклетов, листовок и иных видов информационного материала, содержащих информацию о деятельности филиала. В том числе о деятельности Центра жители имеют возможность узнавать через интернет ресурсы - Фейсбук, Твиттер.

Как мы знаем, кадры решают все вопросы. Поэтому постоянно работаем по их подбору, обучению, переподготовке.

Филиал «Некрасовка» полностью укомплектован профессионально подготовленными специалистами, социальными работниками, имеющими соответствующие навыки, опыт и личностные морально-психологические характеристики, необходимые для оказания качественных социальных услуг.

Хорошим подспорьем в этом служит возможность повышения квалификации каждого сотрудника в ИДПО ДТСЗН города Москвы.

Работа по межведомственному взаимодействию филиала строится в тесном сотрудничестве с государственными учреждениями, негосударственными и общественными организациями района:

- Управа района «Некрасовка»;

- Отдел социальной защиты населения;

- Отделение Пенсионного фонда;

- МФЦ;

- Центр занятости населения;

- Учреждения здравоохранения;

- Учреждения образования;

- Учреждения культуры;

- Совет ветеранов;

- Спортивно-досуговый центр «Некрасовка»;

-МОСКОМСПОРТ, и другие.

Хотя к основным категориям населения района Некрасовка, которые обращаются в наш центр, относятся пенсионеры и инвалиды, большое внимание мы уделяем работе с ветеранами ВОВ, которых становится все меньше, к сожалению. В районе Некрасовка проживает 18 участников ВОВ, 130 тружеников тыла, 7 блокадников Ленинграда.

Заслуженные люди принимают активное участие в наших мероприятиях, посвящённых военным вехам, Дню пожилых людей, декаде инвалидов, многих других. Совместно с Советом ветеранов, Управой, Советом депутатов, проводятся визиты милосердия к ветеранам, не выходящим из дома.

В целях обеспечения безопасности одиноких и одиноко проживающих граждан пожилого возраста и инвалидов, предотвращения противоправных действий по отношению к ним как к собственникам жилья, а также формирования единого банка данных о гражданах, относящихся к категории «группа риска», устанавливается социальный патронаж.

Социальные работники ежеквартально проводят профилактические и разъяснительные беседы. В 2015 году состояло 149 человек, в 2016 году - 143 человека. В 2017 году на учете в филиале 127 человек.

Уменьшение связано с тем, что люди данной категории в дальнейшем становятся на учет в отделение социального обслуживания на дому, где социальные работники оказывают социальные услуги на постоянной основе.

Получателям льготных категорий наряду с бесплатными предоставляются платные услуги социального обслуживания в соответствии с утвержденным стандартом социальных услуг, предоставляемых населению на постоянной или временной основе.

С каждым годом потребность в предоставлении платных услуг увеличивается. Но пока речь идет о небольших суммах нашего социального дохода.

2015г – 190 т.р.

2016г – 253 т.р.

2017г – 269 т.р.

Конечно же, основная наша работа, это социальное обслуживание на дому.

У кого не сохранилась способность к самообслуживанию, или кто не приветствует общение в больших группах, но имеет потребность в социальном обслуживании и посторонней помощи, те жители получают услуги в отделении социального обслуживания на дому.

Деятельность отделения направлена на поддержание социального, психологического и физического статусов граждан, проживающих на территории района Некрасовка, сохранение их жизнедеятельности в привычной общественной среде.

На обслуживании состоят граждане с 1,2,3 группами инвалидности и пенсионеры.

В 2017 году 236 человек получили почти 58000 услуг от 12 социальных работников. Социальные работники в 2017 году поздравили на дому 34 ВЕТЕРАНА с Днём Победы, Днём города, Днём народного единства, 76-й годовщиной начала контрнаступления под Москвой УВОВ с вручением памятных подарков, цветов, поздравительных открыток. Праздничные продуктовые наборы к 9 мая от ДТСЗН г. Москвы получили **6 ВОВ.**

В рамках межведомственного взаимодействия с ООО «Милосердие» получателям надомных социальных услуг оказываются услуги по комплексной уборке квартиры, санитарно-гигиенические, социально-патронажные услуги.

Деятельность отделения срочной социальной помощи направлена на оказание неотложной помощи гражданам, попавшим в трудную жизненную ситуацию и остро нуждающимся в социальной поддержке.

На первичном приеме специалист по социальной работе выясняет информацию о фактах, которые привели к трудной жизненной ситуации обратившихся, осуществляет социально-консультативную помощь.

Кому-то нужны продукты, кому-то вещи, кому-то товары длительного пользования, а кому-то материальная помощь.

Далее осуществляется сбор необходимых документов, которые направляются на комиссию в Управу или в отдел соцзащиты, где принимается решение об оказании помощи. По результатам получения услуг подписывается соответствующий акт.

За помощью обратились 1891 чел.

В 2017 году специалистами отделения было оформлено продуктовых сертификатов на 1030 человек, вещевой натуральной помощью обеспечены 172 человека, товарами длительного пользования – 91 человек.

Благотворительная помощь в виде 34 продуктовых наборов оказана остронуждающимся гражданам, не имеющим СКМ.

Как показывает диаграмма в течении 3-х лет количество оказанных срочных социальных услуг выросло.

В филиале с начала 2016 года функционирует кабинет выдачи ТСР, для обеспечения техническими средствами реабилитации и протезно-ортопедическими изделиями инвалидов района.

Сотрудники кабинета выдачи ТСР консультируют по вопросам обеспечения техническими средствами реабилитации, выдают ТСР и оформляют компенсационные выплаты за самостоятельно приобретенные технические средства реабилитации.

Выдают абсорбирующее белье и направления на изготовление протезно-ортопедических изделий на предприятиях города Москвы.

Работа кабинета пришлась инвалидам и их семьям по душе. Все необходимое для них обеспечено в шаговой доступности. И мы будем продолжать эту очень необходимую и востребованную деятельность.

В диаграмме видно, обращений в кабинет ТСР в 2016 году - было 1261, в 2017 году – 1542, что указывает на рост на 17%.

Также увеличилось и количество выданного абсорбирующего белья: 106927 единиц в 2017 году против 43305 единиц в 2016г.

Компенсацию за самостоятельно приобретенные технические средства реабилитации и протезно-ортопедические изделия оформили 143 инвалида.

В общей сложности компенсировано более 15 тысяч изделий на общую сумму 11 миллионов 151 тысяча рублей.

В рамках проведения эксперимента по предоставлению инвалидам технических средств реабилитации с использованием электронного социального сертификата 11 человек его оформили, и получили баллы на социальную карту москвича на 17 изделий из дополнительного списка мер социальной поддержки.

В 2017 году 108 инвалидам были выданы направления на протезно-ортопедические предприятия на изготовление 289 изделий.

Специалисты кабинета принимают документы для получения инвалидами комплексной реабилитации в учреждениях нестационарной и стационарной формы. В 2017 году инвалиды района Некрасовка прошли курсы реабилитации в таких центрах как «Преодоление», «Три сестры» «Руза» в Москве и Подмосковье.

**Отделение социального сопровождения выпускников интернатных учреждений.**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| Категория семей | 2015год | 2016год | 2017 год |
| Выпускники интернатных учреждений | 648 | 729 | 806 |

Основной задачей отделения является адаптация выпускников к самостоятельной жизни вне учреждений, где осуществляется социальное сопровождение, мониторинг дальнейшего жизнеустройства после выпускника.

На слайде показано процентное соотношение категорий получателей социальных услуг. Это – лица из числа детей сирот, находившиеся ранее подопекой, выпускники интернатных учреждений (норма) и выпускники коррекционных школ и с 2017 года добавилась категория выпускников психо-неврологических интернатов.

В рамках межведомственного взаимодействия проходит работа с УСЗН ЮВАО, ОСЗН Рязанский, Прокуратурой ЮВАО, Центром «Детство», Департамент городского имущества г. Москвы, Управой района, МФЦ, ОМВД по району Некрасовка, управляющими компаниями, общественными объединениями и другими организациями.

Специалисты отделения ведут работу по постинтернатному патронату. Заключается трехсторонний договор между выпускником, опекой и Центром «Жулебино».

Специалисты проводят с выпускниками мероприятия, направленные на адаптацию к самостоятельной жизни, оказывают адресную помощь и поддержку в решении проблем самообеспечения, реализации возможностей по преодолению трудных жизненных ситуаций.

В отделении функционирует Онлайн-Клуб «Зеленый свет». Его цель - общение начинающих самостоятельную жизнь выпускников интернатных учреждений посредством сети «интернет со специалистами филиала.

Большой популярностью пользуется клуб «Надежда», предлагающий и внедряющий приобретение позитивного опыта взаимодействия молодых родителей и детей, укреплению семейных уз и профилактику вторичного сиротства.

Новый проект «Театральный кружок «Рыжий кот» востребован людьми разных поколений. К нему отношение у всех особое. Пожилые люди совместно с молодежью воплощают в жизнь театральные проекты как классического репертуара, так и собственного сочинения.

В 2017 году сотрудниками Отделения проведена огромная работа для достижения главной цели – сделать жизнь ребят интересной и наполненной яркими событиями. Для маленьких ребятишек были организованы мероприятия: Рождественская Елка с вручением сладких подарков, посещение цирка Аквамарин, ко Дню защиты детей проведены викторины, конкурсы и мастер-классы по изготовлению открыток и других интересных поделок.

Граждане, поддерживающие активный образ жизни, находясь в «Золотом возрасте», с удовольствием посещают отделение дневного пребывания пенсионеров и инвалидов.

В 2017 году, путевки по этому комплексному направлению использовали 330 человек: сюда включались услуги горячего питания, культурно - досуговые, спортивные мероприятия. Все они были направлены на укрепление физического и психического здоровья, способствовали социальной, духовной, и не побоюсь сказать, культурной реабилитации.

В отделении функционируют популярные кружки «Творческая мастерская», «Компьютерная азбука», «Хочу всё знать», «Скандинавская ходьба».

В 2017 году открылись новые клубы: «Грация» и «ЗОЖ».

На занятиях наши получатели социальных услуг не только поддерживают хорошую физическую форму, но и развивают свою пластику, гибкость, исправляют осанку и, что очень важно для их возраста, укрепляют мышечный корсет.

Также необходимо отметить, что в отчетном периоде увеличилось количество партнеров, организаций и коллективов, а также волонтеров, с которыми мы сотрудничаем на благотворительной основе.

Разнообразие предлагаемых культурно-массовых мероприятий позволило в 2017 году привлечь большее количество друзей. И на конец года их уже стало более 1 тысячи.

В ноябре 2017 года стартовал совместный замечательный образовательный проект «Серебряный университет». Его участники– мужчины старше 60 лет и женщины от 55 лет. Это совместная программа Департамента труда и социальной защиты населения города Москвы, Московской городской общественной организации пенсионеров, ветеранов войны, труда, Вооруженных сил и правоохранительных органов, Государственного автономного образовательного учреждения высшего образования города Москвы «Московский городской педагогический университет».

Для чего нам такой уникальный проект?

В «Серебряном университете» пенсионеры не только интересно проводят время. Здесь созданы все условия для профессионального и заинтересованного долголетия.

Приобретаются знания и навыки, повышающие качество жизни: освоение компьютера и мобильных приложений, изучение иностранных языков, основ финансовой и правовой грамотности.

В "Серебряном университете" можно получить профессию няни, изготовителя кукол или озеленителя городских территорий.

Слушатели преклонного возраста зачислялись на один из пяти факультетов: гуманитарный, массовых коммуникаций и информатики, культуры и творчества, здоровья и безопасности или психологической поддержки личности.

В 2017 году мы приступили к созданию новых связей - контактов для расширения границ индивидуальных возможностей и инициатив жителей, дальнейшего взаимодействия и развития партнерских отношений с культурно - досуговыми, спортивными, образовательными, религиозными организациями, НКО района.

**«Территория Возможностей»** - это новый формат мероприятий, цель которого создание территории единства и возможностей округа, объединение и налаживание партнерских и межведомственных связей между организациями Юго-Восточного административного округа, активизация волонтерской деятельности, выявление инициатив каждого человека с подкреплением объявленными действиями и, конечно же, информирование жителей о работе отделений дневного пребывания в новом формате социальных коммуникаций.

По итогам 2017 года Центр социального обслуживания постепенно превращается в центр притяжения жителей, где каждый найдет применение своим творческим способностям, сможет найти друзей и единомышленников, рядом с которыми почувствует, что богат разными талантами, что готов делиться ими с соседями, земляками, а третий возраст – это лучшая половина жизни.

С учетом прироста населения в районе, расширения круга запросов жителей, в 2017 году началось долгожданное строительство нового здания для филиала «Некрасовка» по адресу: ул. 1-я Вольская, д. 9 корп.1.

Это будет 3-х-этажное здание общей площадью 3000 кв. м.

1-й этаж: ОСРИ,

2 -й этаж: ОСО и ОСРДИ,

3-й этаж администрация, ОДП.

Здание будет полностью приспособлено для маломобильных групп населения, оборудовано двумя лифтами + 1 техническим лифтом для пищеблока.

Инженерные коммуникации разместятся в техническом подполье.

А собственная благоустроенная территория с площадью участка под строительство 0,4 га - это просто воплощенная мечта.

Этапы строительства: до конца 2017 года возведение монолита. Март 2018- завершение прокладки инженерных коммуникаций, май2018 - сдача объекта в эксплуатацию.

Здание будет сдано в эксплуатацию, укомплектованное технологическим оборудованием и мебелью.

Таким образом, филиал «Некрасовка» станет не просто Центром социального обслуживания, а одним из лучших, специализированных учреждений, которое будет наполнено заботой, вниманием и любовью к людям, в котором и сотрудники и посетители станут не только добрыми друзьями, но и близкими по духу людьми.