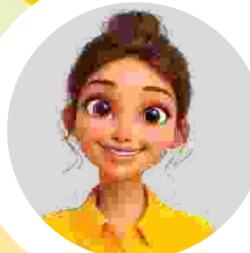


# МОСКОВСКИЙ СТАНДАРТ

СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

НА ДОМУ



**Захарова Кристина Сергеевна**  
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



**14**

Работников



**48**

Средний возраст

## ЦЕННОСТИ:



Компетентность



Человеколюбие



Командная работа



Психологическая  
устойчивость

РАЙОН РОСТОКИНО

Город Москва

**90 ТЫС.**

получателей

в т.ч. негосударственные поставщики

**80 лет**

средний возраст одиноко  
проживающих / одиноких

**85%**

обслуживаются более 1 года

**~120 часов**

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

**10,6 часов**

в день средний объем набора  
услуг

Район

**197**

получателей

в т.ч. негосударственные поставщики

**80 лет**

средний возраст одиноко  
проживающих / одиноких

**86%**

обслуживаются более 1 года

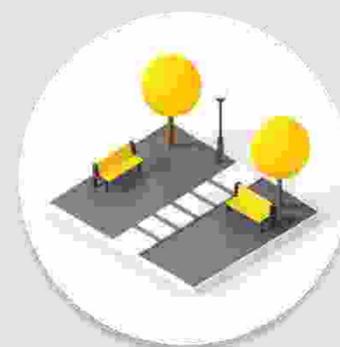
**120 часов**

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

**10 часов**

в день средний объем  
набора услуг

## ПОЛУЧАТЕЛИ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ



### Набор услуг:

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

РАЙОН РОСТОКИНО

# ПОЛУЧАТЕЛИ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

## Перечень уходových 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	<b>~80 тыс.</b> Человек	<b>197</b> Человек
Периодические услуги (1 раз в неделю)	<b>~78 тыс.</b> Человек	<b>173</b> Человек
Ежедневные услуги	<b>&gt;1 100</b> Человек	<b>4</b> Человек

РАЙОН РОСТОКИНО

# 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

**197**

**человек**

Одиноких **59 чел.**

Одинокю проживающих  
(есть родственники  
в Москве) **63 чел.**

Проживающих в семье  
с ухаживающим лицом 60+ **35 чел.**

Одинокю проживающих  
(нет родственников  
в Москве) **29 чел.**

Проживающих в семье **11 чел.**

Инвалидов ВОВ    Участников ВОВ    Тружеников тыла

**0    1    8**

# ВОЗРАСТНЫЕ ГРУППЫ МОСКВИЧЕЙ

## НА ЕЖЕДНЕВНОМ

## ОБСЛУЖИВАНИИ

 **1 164**

 **3**

### Город Москва

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

кол-во человек

### Район XXX

До 40 лет	<b>XXX</b>	65-75 лет	<b>1</b>
41-55 лет	<b>XXX</b>	76-85 лет	<b>XXX</b>
56-65 лет	<b>1</b>	86-90 лет	<b>XXX</b>
>90 лет	<b>1</b>		

кол-во человек

РАЙОН РОСТОКИНО

# ВОЗРАСТНЫЕ ГРУППЫ МОСКВИЧЕЙ

## НА ПЕРИОДИЧЕСКОМ

## ОБСЛУЖИВАНИИ

 ~78 ТЫС.

 194

### Город Москва

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

кол-во человек

### Район XXX

До 40 лет	<b>2</b>	65-75 лет	<b>32</b>
41-55 лет	<b>3</b>	76-85 лет	<b>62</b>
56-65 лет	<b>12</b>	86-90 лет	<b>42</b>
>90 лет	<b>41</b>		

кол-во человек

РАЙОН РОСТОКИНО

ТЕПЕРЬ

РАНЬШЕ :

## ИНДИВИДУАЛЬНАЯ ПРОГРАММА

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

## 1 чел.

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

## 6 чел.

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

## 3 чел.

Выявлено по заявкам социальных координаторов в рамках взаимодействия с КЦМП

## 5 чел.

Выявлено по обращению на «горячую линию» ДТСЗН

РАЙОН РОСТОКИНО

# 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





## «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**

**52**

Квартир

**Район**

**3**

Квартир

# 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



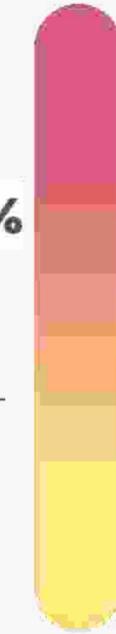
2024

**+421 человек**

**155 %**

Обучение работников АУП за 2025 год

693



2025

**155 %**

1141



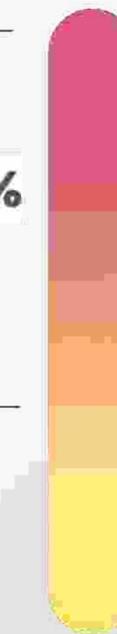
2024

**+425 человек**

**37 %**

Обучение социальных работников за 2025 год

1566



2025

**37 %**

# 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.