

ОТЧЕТ
Директора Государственного бюджетного учреждения
Территориальный центр социального обслуживания
«Восточное Измайлово» В.М. Ульянович
об итогах работы за 2014 год.
Филиал «Гольяново»

Уважаемый председатель Совета, уважаемые депутаты, уважаемые присутствующие!

В соответствии с Законом города Москвы от 11 июля 2012 года № 39 "О наделении органов местного самоуправления муниципальных округов в городе Москве отдельными полномочиями города Москвы" представляю отчет Территориального центра социального обслуживания «Восточное Измайлово», обслуживающего население муниципального округа Гольяново, о работе учреждения.

В 2014 году деятельность Центра, его филиала «Гольяново» была направлена на реализацию социальной политики Правительства г. Москвы в рамках федеральных законов и городских нормативных программ социального обслуживания. Первостепенное значение уделялось повышению качества жизни граждан пожилого возраста и инвалидов, в том числе организации их досуга, оказания социально-медицинской, социально-правовой, социально-консультативной, реабилитационной помощи, материально-бытовому обеспечению, соблюдению санитарного и противоэпидемического режимов, обеспечению безопасности пребывания в условиях учреждения. Базовыми положениями политики центра по оказанию гражданам социальных услуг являются адресность и индивидуальный подход.

Прошедший год ознаменовался напряженной работой, связанной с увеличением госзадания, утверждением порядка предоставления дополнительных платных услуг, переходом сферы социального обслуживания на новые принципы оценки эффективности и качества деятельности.

На учете в филиале «Гольяново» состояло 16 772 получателя социальных услуг. Численный состав сотрудников (266 человек) и структура филиала по сравнению с предыдущим годом не претерпела существенных изменений. В течение года работало 21 отделение:

- 16 отделений социального обслуживания (ОСО);
- 1 отделение социально-медицинского обслуживания на дому (ОСМО);
- 1 отделение социальной реабилитации инвалидов (ОСРИ);

- 2 отделения дневного пребывания (ОДП);
- 1 пункт выдачи и проката технических средств реабилитации (ПВиПТСР);
- 1 пункт приема и выдачи Б/У вещей;
- 1 специалист отделения срочной социальной помощи по району Гольяново (ОССО).

Основополагающий показатель, характеризующий работу учреждения – выполнение **госзадания**. В 2014 году плановое задание Центра возросло по сравнению с предыдущим годом более чем в два раза и составило 88 033 чел./услуг, в том числе 8 848 чел./услуг по району Гольяново. Фактически за год было оказано 105 596 чел./услуг. Филиал «Гольяново» также более чем в полтора раза превысил плановый показатель. Сотрудниками филиала в 2014 году было оказано 14 509 чел./услуг.

Значительное внимание уделялось развитию **дополнительных платных услуг**. Если в 2013 году филиал «Гольяново» оказал 2 596 таких услуг на 800 тыс. рублей, то в истекшем году - 4 675 услуг на 1 355 700 рублей при плановом задании 900 000 рублей.

В отделениях социального и социально-медицинского обслуживания на 31 декабря 2014 года состояло на учете 2 000 человек.

В данных отделениях социальные услуги оказываются гражданам, частично или полностью утратившим способность к самообслуживанию, страдающим хроническими заболеваниями, имеющим вторую или первую группу инвалидности. Почти все они – одинокие или одиноко проживающие, остро нуждающиеся в стороннем обслуживании. Наиболее востребованы социально-бытовые, социально-консультативные услуги, а также продуктовая и вещевая помощь. В 2014 году 439 граждан, в том числе 14 инвалидов и 38 участников Великой Отечественной войны, 95 тружеников тыла получили 1 131 санитарно-гигиенических, патронажных услуг и услуг по комплексной уборке квартир.

На социальных работников данных отделений возлагалась ответственность за своевременное оформление материальной помощи, оказываемой через управу и РУСЗН района Гольяново. Эти сотрудники также оказывали содействие в оформлении нуждающихся в стационарные учреждения.

В отделение срочного социального обслуживания срочную социальную помощь получили – 8 444 человека. С искренней благодарностью воспринята получателями социальных услуг помощь, выделенная в истекшем году управой района Гольяново: 899 продуктовых набора, 1 100 куличей, 1 024 талонов на бытовое обслуживание, 100 единиц постельного белья.

В 2014 году в филиале был реализован общегородской проект по использованию электронного социального сертификата для оказания адресной продовольственной помощи гражданам, оказавшимся в трудной жизненной ситуации, посредством Социальной карты москвича. Бесплатную продуктовую помощь, остро нуждающимся гражданам и малообеспеченным семьям посредством электронного сертификата, получили 4 350 человек.

В **отделении социальной реабилитации** проходили курс комплексной нестационарной реабилитации **363 человека**. Из них впервые приняты в отделение – 234 человека.

За год консультации врача получило 363 человека, психолога – 413, обучение самомассажу прошло 513, профконсультирование 78, содействие в профессиональной ориентации и трудоустройстве 14 человек. Было оказано 2 950 услуг социально-психологического тренинга, коррекции и консультирования.

В рамках медицинской реабилитации занятия в тренажерном зале и ЛФК посетило 3 985 получателей социальных услуг, акватерапией в бассейнах «Мироновский» и «Трудовые резервы» воспользовались 1 640 человек, игрой в бильярд, в том числе участвуя в турнирах и городском конкурсе, было занято 96 человек. Услуги по медицинскому массажу оказаны 670 жителям Гольяново.

Осуществлялась работа по направлению инвалидов в реабилитационные центры (105 человек). За границу направлено 9 человек. Реабилитация в домашних условиях проведена у 106 человек.

Важное направление работы отделения – социокультурная реабилитация инвалидов. В автобусных экскурсиях приняло участие 164 человека, в фестивалях – 72, театры и выставки посетило 821 человек.

В ежегодной Общегородской выставке «Я такой же, как ты» приняло участие 6 человек. На данной выставке получатели социальных услуг филиала «Гольяново» заняли призовые места: 2 место в номинации «за сохранение народного промысла» и 1 место в номинации «За лучшее декоративное изделие».

Актуальной задачей отделения в 2015 году является диверсификация и специализация методов и форм социального обслуживания инвалидов с учетом персональных особенностей их заболевания.

Ведущее место в деятельности филиала «Гольяново» занимает **Отделение дневного пребывания**, которое в течение 2014 года посетило 660 человек. Организация работы отделения была осложнена капитальным ремонтом

помещения филиала «Гольяново», что не сказалось на объеме и качестве предоставленных услуг. Питание подопечных было организовано в филиалах «Северное Измайлово» и «Измайлово», а в проведении мероприятий помогли организации района: библиотеки, досуговые центры, задействованы были площадки в парках, территория района, заранее согласованные с управой района.

Обеды на благотворительной основе в столовой Сантехпрома посетили 60 человек.

В 2014 году были проведены автобусные экскурсии в усадьбу Кусково, «Тайны и легенды Москвы», «Чудотворные иконы», в монастырь «Новый Иерусалим», которые посетили 240 человек.

Большой популярностью подопечных Отделения дневного пребывания филиала «Гольяново» пользуется такая услуга, как предоставление льготных билетов в театры Москвы: 3 067 человек посетили в 2014 году театр Сатиры, театр им. Моссовета, Большой театр, театр Российской Армии, Содружество актеров Таганки, театр им. Джиграханяна и другие.

Исследование мотивов посещения ОДП показало, что ведущим для большинства подопечных является желание общаться (76%), возможность получения бесплатного обеда (61%) и желание содержательно проводить свой досуг (47%). Помимо этого были названы и другие мотивы: «быть в тонусе», «дисциплинирует», «наполняет жизнь новым смыслом».

Результаты данного исследования были учтены при планировании и организации культурно-досуговой работы отделения. Регулярно проводятся лекции специалистов различных специальностей – врачей, юристов, психологов, встречи с интересными людьми. В 2014 году лекции посетили 3 336 человек. Специалисты отделения и привлеченные к работе интересные люди проводили кружки и клубы по интересам: курсы английского языка, занятия ЛФК с элементами йоги, музыкальная гостиная, творческая мастерская, клуб караоке, песни в сопровождении баяна, кружок вязания и бисероплетения. Кружки и клубы по интересам посетили 1 874 человека.

Выявленные исследованием мотивы посещения отделения непосредственно определяли социальные технологии, которые применялись сотрудниками филиала.

Так, освоение азов компьютерной грамотности на соответствующих курсах позволяет пожилым гражданам удаленно общаться со сверстниками, с детьми, оперативно узнавать новости, дистанционно выходить на связь с государственными структурами. Такие возможности ими высоко ценятся.

Подопечные филиала «Гольяново» активно участвовали в конкурсах, которые проводились Департаментом социальной защиты населения и Управлением социальной защиты населения ВАО. А Королева Вера Федоровна заняла первое место в окружном этапе конкурса «Московская супербабушка 2014», и 3 место в городском этапе этого конкурса.

Важно, что большинство подобных мероприятий проходит на благотворительной основе или силами сотрудников филиала.

При отделении реабилитации функционирует **Пункт выдачи и проката технических средств реабилитации**, обслуживающий три района: Гольяново, Северное Измайлово и поселок Восточный.

В 2014 году было обслужено 2 493 человека, в том числе по району Гольяново – 1 664 человека. В целом затраты составили 42 080 663 руб., в том числе 28 193 804 руб. по району Гольяново.

В истекшем году продолжалось удовлетворение вновь выявленной нуждаемости инвалидов 1 группы и инвалидов 2 группы 3 степени.

Товарами длительного пользования были обеспечены 64 инвалида 1 группы. Компьютер получило 14 жителей Гольяново, газовую плиту – 5, СВЧ-печь – 3, стиральную машину – 11, телевизор – 13, холодильник – 17, пылесос 1 человек.

Также продолжилась работа по мониторингу специальных категорий граждан, пострадавших в годы Великой Отечественной войны. Всего было обследовано 3 432 человека. На конец прошлого года в поле внимания сотрудников филиала Гольяново находится 110 узников концлагерей, 49 жителей блокадного Ленинграда, 1 467 одиноких пенсионеров, 1 806 «детей войны» (лиц, родившихся в период с 22.06.1941 – 03.09.1945 гг.).

Осуществлялась планомерная работа по обеспечению остро нуждающихся категорий граждан товарами длительного пользования. В течение года жителям Гольяново было доставлено 273 предмета: 63 холодильника, 37 телевизоров, 38 стиральных машин, 14 СВЧ-печей, 30 пылесосов, 45 ноутбуков, 29 газовых плит и 17 электрических плит.

14 сентября 2014 года состоялись выборы депутатов Московской городской Думы шестого созыва, имевшие важнейшее политическое значение в жизни города. В период подготовки к Единому дню голосования совместно с членами избирательных комиссий проводилась работа по информированию

избирателей из числа клиентов филиала. Проведены многочисленные встречи с кандидатами в депутаты по категориям подопечных. В тесном контакте с территориальными и участковыми избирательными комиссиями социальные работники осуществили выявление нуждающихся в голосовании вне помещения для голосования, сбор заявок своих подопечных на голосование на дому, обеспечили их передачу в установленной обновленными нормативными документами форме. Сотрудники филиала оказывали содействие в транспортировке малоподвижных избирателей из числа клиентов филиала, выразивших желание принять участие в голосовании в помещении избирательных участков, в том числе слепым и слабовидящим.

В целом 1 513 подопечных филиала «Гольяново» направили заявления о голосовании вне помещения для голосования. Все они приняли участие в голосовании. Из 5 621 сторонника участие в голосовании приняло 4 066.

В 2014 году инвалидам и ветеранам Великой Отечественной войны, труженикам тыла – жителям района Гольяново была оказано 1 476 услуг в виде электронного продовольственного сертификата, 86 санитарно-гигиенических услуг, 21 патронажная социальная услуга, 51 услуга по комплексной уборке квартир, предоставлено 1 092 единицы технических средств реабилитации.

В преддверии празднования 70-ой годовщины Победы советского народа в Великой отечественной войне 1941-1945 гг., первостепенное значение имеет выявления нуждаемости данных категорий в помощи и адресное ее оказание. В этой связи специалистами филиала проводится обследование условий жизни данных категорий граждан (2 083 жителя Гольяново по состоянию на 01.02.2015 года).

Особое внимание уделялось патриотическому направлению, историческим и памятным датам, а также взаимодействию с Советом ветеранов района.

В январе в филиале «Гольяново» прошли мероприятия, посвященные 70-летию снятия блокады Ленинграда: концерт группы «Гольяновские друзья» «Город - Победитель»; пешеходная экскурсия «Суровые будни войны»; Вечер памяти «900 дней веры»; встреча с председателем Московской ассоциации блокадников; встреча с поэтами и преподавателями школ района Гольяново; экскурсия в Музей Панфиловский; концерты благотворительного агентства Вдохновение «Золотая свеча», «Победный вальс»; зимний бал «Разговор со счастьем»; концерт классической музыки «Неугасима память поколений».

Проведены тематические выставки детских работ ко Дню защитника Отечества, Дню Победы 9 мая, праздничные концерты ансамбля «Мелодия»,

артистов Москонцерта, пешеходные экскурсии в Центральную детскую библиотеку на концерт «Мы дети твои - Россия!», в бункер Сталина.

В филиале Гольяново стало традицией проводить 9 Мая праздничное мероприятие с просмотром Парада Победы, полевой кухни, концертами, теплыми воспоминаниями.

Работа с кадрами.

Администрация филиала заинтересована в развитии и совершенствовании кадрового потенциала.

Значительное место занимает охрана труда, соблюдение нормативов обеспечения спецодеждой, обувью, оборудованием и расходными материалами. Ежегодно проводятся медосмотры, обустроены комнаты отдыха для сотрудников, психолог проводит индивидуальные занятия с социальными работниками. В Отделении социальной реабилитации инвалидов реализуется специальная методика «Тайм-аут», помогающая снять профессиональное выгорание сотрудников.

Вместе с тем имеется ряд проблем, работа над которыми в 2015 году будет продолжена и усилена.

С 01.01.2015 года введены утвержденные приказом Министерства труда и социальной защиты Российской Федерации профессиональные стандарты, существенно повысившие требования к работникам отрасли. В частности, профессиональным стандартом «Социальный работник» введена новая трудовая функция - оказание социально-медицинских услуг, что повлекло за собой необходимость пройти медицинские курсы. На сегодня обучение прошли 206 социальных работников филиала.

Работникам Центра в целом и всех его структурных единиц предстоит в самое ближайшее время переход на работу по «эффективному контракту». Завершается разработка критериев и показателей, обуславливающих назначение и выплату стимулирующей выплаты сотруднику. Предстоит большая работа по доведению до каждого работника нового механизма. Руководству филиала необходимо обеспечить существенное повышение профессионального уровня, исполнительской и производственной дисциплины сотрудников.

Важнейшей задачей является повышение качества социальных услуг. В настоящее время действует внутренняя трехуровневая система оценка качества.

Предстоит переход на систему независимой оценки, для чего создан попечительский (общественный) совет.

Не изжиты жалобы потребителей социальных услуг. Руководство Центра рассматривает каждое такое обращение как чрезвычайное происшествие, требующее самых жестких мер реагирования. Такие же требования предъявляются и к руководству филиалом.

Непростая экономическая ситуация выдвигает необходимость серьезной оптимизации расходов. С этим связано еще одно направление работы руководства филиала, требующее существенного усиления. Бережное отношение к имеющимся материальным ценностям, пресечение любых проявлений бесхозяйственности, оптимальное использование всех видов ресурсов должны стать непреложным правилом. Наиболее действенный механизм реализации данной задачи – усиление персональной ответственности за результаты работы, повышение трудовой и исполнительской дисциплины сотрудников.

В 2015 году филиал «Гольяново» продолжит работу по всем приоритетным направлениям, в соответствии с обновленной нормативной базой и критериями качества оказания социальных услуг.

Первостепенное внимание будет уделяться:

- Организации работы по реализации Федерального закона № 442 «Об основах социального обслуживания граждан в РФ», Закона города Москвы № 66 «О внесении изменений в Закон города Москвы от 9 июля 2008 года «О социальном обслуживании населения города Москвы».
- Исполнению Плана мероприятий (дорожная карта) «Повышение эффективности и качества услуг в сфере социального обслуживания населения в ГБУ ТЦСО «Восточное Измайлово» филиал «Гольяново» (2015-2018 годы).
- Выполнение государственного задания по оказанию социальных услуг населению.
- Организации и проведению мероприятий, связанных с празднованием 70-летия Победы в Великой Отечественной войне:
 - - вручение юбилейных медалей «70 лет Победы в ВОВ 1941-1945 гг.» совместно с Управами и Советами ветеранов района;
 - оформление Уголка боевой славы;
 - организация культурно-массовых мероприятий, уроков мужества;
 - проведение социальной акции «Подарок Ветерану».