**ОТЧЕТ**

**РУКОВОДИТЕЛЯ ГБУ ТЦСО «БАБУШКИНСКИЙ» ОБ ОСНОВНЫХ НАПРАВЛЕНИЯХ И РЕЗУЛЬТАТАХ ДЕЯТЕЛЬНОСТИ ЗА 2021 ГОД.**

**слайд № 1 ГБУ *ТЦСО «Бабушкинский»***

2021 год — был очень важным, потому что мы отмечали 30-летие социальной работы в России. Год заставил повысить самоотдачу и результативность, увеличить количество расходуемой энергии, приумножил количество задач и несмотря на это учреждение достойно выдержало все испытания. Весь год сотрудники нашего Центра заботились и дарили тепло всем тем, кто в этом нуждался.

**слайд №2 ГБУ *ТЦСО «Бабушкинский»***

С поставленными задачами сотрудники Центра справились и показали хорошие результаты.

Учреждение посетило 15700 человек.

ГБУ ТЦСО «Бабушкинский» находится по адресу: ул. Енисейская, д.31, площадь 313,6 кв. метров. Также в структуру Центра входит 3 филиала: филиал «Отрадное», филиал «Северное Медведково» и филиал «Южное Медведково»

***слайд №3 Структурные подразделения***

В ТЦСО «Бабушкинский» функционируют структурные подразделения:

- *3 отделения социального обслуживания на дому (ОСО)*

*- отдел социальных коммуникаций и активного долголетия (ОСКАД)*

*- отделение срочного социального обслуживания (ОССО)*

*- отделение приема граждан, обработки информации, анализа и прогнозирования (ОПГОИАиП)*

*- отдел контроля качества оказания социальных услуг (ОККОСУ*)

Запланированное учреждением Государственное задание на 2021 год, с учетом объективной корректировки, выполнено в полном объеме.

***слайд №4 Характеристика населения района Бабушкинский***

Население Бабушкинского района составляло 88607 человек, из них получателей пенсий 26863 человек.

***слайд №5 Межведомственное взаимодействие***

Работа Центра осуществлялась с учетом межведомственного взаимодействия. *Для рассмотрения наиболее важных вопросов деятельности, при Центре действовал попечительский совет.*

***слайд №6 Работа в особых условиях – COVID 19***

В учреждении продолжал работу оперативный штаб по координации действий с распространением инфекции (Covid-19) и действовал план мероприятий по организации работы в период повышенной готовности в связи с угрозой распространения в городе Москве новой инфекции:

- *противоэпидемиологические мероприятия,*

- *изменения в трудовых отношениях,*

*- организация труда работников по оказанию дополнительной адресной поддержке граждан,*

*- организация труда работников отделений, высвободившихся от основной деятельности.*

2021 год еще раз убедил нас в том, что самым главным в жизни по-прежнему остаются теплота человеческих отношений и дружеское участие. Этот год стал большим примером стремления социальной службы сделать важное, полезное тем, кто находился рядом, помочь тем, кто нуждался в поддержке.

Для обращения горожан в возрасте старше 65 лет и людей с хроническими заболеваниями работала единая горячая линия и налажена работа с базой данных Контакт Центр «Социальная защита» по приему заявок на социальные услуги куда можно было позвонить и заказать бесплатную доставку медицинских препаратов, продуктов питания, товаров первой необходимости. Хочу обратить внимание на важный момент: социальные услуги предоставлялись бесплатно.

Наши сотрудники помогали медицинскому персоналу во временном госпитале, а также сотрудникам колл-центра МФЦ, трудились в оперативном штабе по предотвращению распространения коронавирусной инфекции, на Горячей линии комплекса социального развития города Москвы.

*Так сотрудники ТЦСО "Бабушкинский" работали:*

* *4 чел. в госпитале на ВДНХ*
* *2 чел в ГКБ им. Ерамишанцева в проекте «Социальные службы в больницах»*

***Итого: 6 чел.***

5 наших сотрудников неоднократно становились донорами плазмы.

***слайд №7 Нововведения в работе***

Организация центром предоставления услуг дополнительной адресной социальной поддержки гражданам, соблюдающих режим самоизоляции.

Также в 2021 году появились новые самоорганизованные клубы для пенсионеров в рамках проекта «Московское долголетие».

С 23 июня выдача коробки «С заботой о здоровье» москвичам старше 65 лет, которые привились от COVID-19 двумя фазами любой вакцины.

А с 12 октября 2021 года москвичам старше 65 лет, которые привились от COVID-19 двумя фазами любой вакцины, по их желанию взамен получения подарочного набора для поддержания самочувствия и личного ухода выплачивается компенсационная выплата в размере 10 000 рублей.

С сентября 2021 г. реализовывался пилотный проект «Социальные службы в больницах» на базе ГКБ имени Ерамишанцева. Осуществлялось взаимодействие Социальных координаторов с организациями системы социальной защиты населения города Москвы при выявлении в стационарной медицинской организации потенциально нуждающихся в социальной помощи. Оказаны различные виды помощи 427 человек, а именно:

- определение местонахождения родственников

- оказание социальных услуг в период нахождения пациента в больнице

- содействие в восстановлении утраченных документов

- оказание после выписки социальных услуг на дому в течении месяца

- содействие в размещении в ЦСА им. Глинки

- транспортировка и сопровождение социальным работником домой

Была организована и проведена совместная работа с поликлиниками округа по проведению выездной вакцинации на дому «мобильными бригадами» маломобильных групп населения, а также граждан, состоящих на надомном обслуживании в количестве 420 чел.

***слайд №8 Обеспечение СИЗ в учреждении***

Для предотвращения распространения коронавирусной инфекции на регулярной основе в учреждении проводились противоэпидемиологические мероприятия, которые вы можете увидеть на слайде.

Для этих целей в учреждение было поставлено:

- медицинские маски – 12000 шт.

- перчатки – 127 000 пар

- антисептики – 3000 л.

- дезинфицирующие средства – 114 л.

- диспенсер сенсорный на стойке – 2 шт.

- тонометр 2 шт.

Введен масочный режим среди сотрудников и посетителей учреждения.

Проведена вакцинация сотрудников от гриппа с охватом 96,0% *в количестве 87 чел.*

На сегодняшний день 94 сотрудника 97% вакцинировались от COVID-19 и ревакцинировались 14 чел. 15%

*Усилены меры профилактики по распространению инфекции: чаще делали уборку помещений, проводили дезинфекцию, обеззараживали воздух с использованием бактерицидных облучателей, всем посетителям измеряли температуру.*

***слайд №9 Модернизация учреждения за 2021 г***

На модернизацию учреждения выделено 2 878 573,89 руб., которые были освоены в полном объеме (закуплена компьютерная техника, подставки под огнетушители, самоспасатель универсальный фильтрующий «Бриз – 3401», смартфоны, театральные костюмы)

Производился ремонт помещения по адресу ул. Коминтерна, д.9 для открытия МСЦ.

***слайд №10 Кадровый состав***

В Центре работало 101 квалифицированных специалистов. Все сотрудники имеют действующие сертификаты квалификации в соответствии с занимаемой должностью. Высшее образование – 73 сотрудника, среднее и начально профессиональное – 20 чел., среднее образование -8. За 2021 год прошли обучение 36 человек.

***слайд №11 Система контроля качества оказания услуг***

Отдел контроля качества продолжал осуществлять свою деятельность согласно плану работы и основной задачей которого являлся контроль за качеством оказания социальных услуг, их соответствие нормативной документации, выявление и предупреждение появления факторов, влияющих на снижение качества предоставляемых социальных услуг. В связи с этим было проведено 211 проверок:

*- плановые – 70,*

*- экспресс проверки - 25*

*- внеплановая проверка - 10*

*В результате внутренних проверок были выработаны предложения по реализации мероприятий, направленных на повышение качества оказания социальных услуг.*

***слайд №12 Социальное обслуживание на дому***

*Одним из направлений работы нашего учреждения является* **Социальное обслуживание на дому.**

*В Центре* работало 3 Отделения *социального обслуживания на дому.* *Обслуживание осуществлялось путем предоставления пожилым гражданам и инвалидам в зависимости от степени и характера нуждаемости, социально-бытовых и иных услуг, входящих в индивидуальную программу получателя социальных услуг.*

На конец года на обслуживании состояло 734 чел., которым оказано

96 640 социальных услуг.

Из них инвалиды – 653 чел., пенсионеры – 81 чел.

Оказано 251 438 социальных услуг, из них:

- Социально-бытовых – 90 468 услуг;

- Социально-медицинских – 4 032 услуг;

- Социально-правовые – 432 услуг.

В рамках взаимодействия ДТСЗН г. Москвы и ДЗМ, было центром организовано предоставление услуг дополнительной адресной социальной поддержки гражданам, соблюдающие режим самоизоляции. Заявки, поступающие из колл-центра по оказанию помощи, выполнялись социальными работниками и включали в себя: покупку и доставку продуктов питания, товаров первой необходимости, обеспечение лекарственными препаратами и медицинскими изделиями **(417 человек-1043 услуг)**

***слайд №13 Срочное социальное обслуживание***

*Следующее направление работы — это предоставление адресной неотложной помощи разового характера гражданам, находящимся в трудной жизненной ситуации и остронуждающимся в социальной поддержке.*

В **Отделение срочного социального обслуживания** обратилось8 039 человек льготных категорий и оказано 7 712 услуг.

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| ***Услуги*** | ***Количество чел.*** | ***Количество услуг*** |
| *Вещевая помощь* | *151* | *151* |
| *Праздничная продуктовая помощь* | *55* | *55* |
| *Электронные сертификаты (2000 баллов)* | *3635* | *3635* |
| *Электронные сертификаты на товары длительного пользования* | *309* | *309* |
| *Юридическая помощь* | *197* | *197* |
| *Подарочные наборы «С заботой о здоровье»* | *2547* | *2547* |
| *Компенсационная выплата гражданам старшего поколения, вакцинированным или ревакцинированным от коронавирусной инфекции* | *3432* | *3432* |
| *Итого* |  |  |

Отдел принимал граждан для оформления адресной социальной помощи по предварительной записи по телефону и заявление для оформления социального сертификата на продукты питания по электронной почте онлайн. После отмены изоляции, доступ к оформлению адресной помощи был возможен только для посетителей с QR-кодом о вакцинации, ревакцинации или перенесенной инфекции за последние шесть месяцев, а также сделавшие ПЦР-тест.

***слайд №14 Электронные социальные сертификаты на бытовую технику***

Одной из наиболее востребованных форм социальной поддержки являются электронные социальные сертификаты на бытовую технику. Они позволяют гражданам приобрести такие дорогостоящие товары, как холодильники, телевизоры, стиральные машины, газовые и электрические плиты, СВЧ, ноутбуки и т.д. Всего было выделено 406 единиц техники.

* ветераны ВОВ – 26 ед.
* граждане пожилого возраста – 250 ед.
* инвалиды – 41 ед.

*В районе Бабушкинский проживает 198 ветеранов ВОВ:*

* *участников ВОВ – 12 чел.*
* *инвалидов ВОВ – 8 чел.*
* *труженики тыла – 178 чел.*

***слайд №15 Отделение Социальных коммуникаций и активного долголетия***

В 2021 году продолжал свою работу Отдел социальных коммуникаций и активного долголетия *(работает с марта 2018 г.).*

*Одним из актуального направления в деятельности учреждения является проект Мэра Москвы «Московское долголетие», который направлен на расширение возможностей участия граждан старшего поколения в культурных, образовательных, физкультурных, оздоровительных и иных досуговых мероприятиях.*

«*Московское долголетие» - самый популярный проект для людей старшего возраста. В каждом районе Москвы для них организован полезный и бесплатный досуг.*

В 2021 году упор был сделан на онлайн занятия *по следующим активностям:*

- образовательные программы *(Английский язык; Арабский язык; Китайский язык; Здорово жить; Информационные технологии; История, искусство, краеведение; Психология и коммуникации; Финансовая и правовая грамотность);*

- программы физической активности *(Гимнастика; Здоровая спина; Оздоровительная гимнастика; Дыхательная гимнастика; Суставная гимнастика; ОФП; Йога; Цигун);*

- танцевальные программы *(Танцы для всех; Восточные танцы; Латиноамериканские танцы);*

- занятия по творчеству *(Школа макияжа; Литература; Садоводство; Изготовление аксессуаров и декоративных украшений; Вышивка атласными лентами).*

А также большим спросом пользовались занятия на свежем воздухе, такие как: пеший лекторий, скандинавская ходьба, гимнастика, танцы, ОФП, цигун.

Онлайн-занятия проекта «Московское долголетие» — это отличная возможность проводить время с пользой для здоровья и оставаться на связи с одногруппниками и преподавателями.

***слайд №16 Реализация проекта «Московское долголетие»***

По вопросам удовлетворения потребности граждан в 2021 году Отдел взаимодействовал с различными поставщиками:

в досуговых онлайн занятиях - ГБУ «ЦФКиС СВАО г. Москвы» Москомспорта; ГАУК г. Москвы «ПКИО «Бабушкинский»; ООО «Точка опоры»; ГБУК г. Москвы «ММКЦ»; ГБУ ГППЦ Донм; ООО «Источник»; ИП Усова Жанна Прокопьевна; ИП Хорьков М.Ю.; АНО «АИИСС»; ИП Прытков А.Е.; ИП Лукин В.В.; ИП Яснев В.П.; ИП Артиш Т.Е.; ИП Горский А.С..

в досуговых занятиях на свежем воздухе – ГАУК г. Москвы «ПКИО «Бабушкинский»; ГБУ СДЦ «Брэк»; АНО «АИИСС»; ООО «Источник»; ГАУ «Парк Яуза».

У данных поставщиков работали 7 групп на свежем воздухе по физическим активностям и 28 онлайн групп, в которых занималось более 1 300 человек.

В рамках проекта приняли участие 2 070 уникальных человек по различным видам активностей.

***слайд №17 Серебряный Университет***

«*Серебряный университет» — это городская программа, образованная в целях создания условий для профессионального и творческого развития людей старшего возраста, расширения их культурно-досугового кругозора, а также круга общения.*

*Занятия в Серебряном университете позволяют приобрести новые знания и навыки. Факультеты СУ охватывают наиболее интересные и востребованные направления:*

* *информационные технологии*
* *педагогика и психология*
* *иностранные языки*
* *прикладное творчество*
* *культура, литература, история*
* *основы ЖКХ*
* *финансовая грамотность*

*Обучением занимаются высококвалифицированные преподаватели, кандидаты и доктора наук.*

В рамках «Серебряного Университета» прошли обучение 74 человека*.*

*Все занятия ведутся на бесплатной основе, записаться на факультеты можно в нашем Центре. Университет продолжал свою деятельность и наблюдался прирост обучающихся. (2020 г.-116 чел.)*

***слайд №18 Клубы***

В отделе социальных коммуникаций и активного долголетия **работали**

**10 клубов и кружков для граждан старшего поколения:**

*- Жар-птица*

*- Планета бильярда*

*- Вдохновение*

*- Путь к себе*

*- Библио- глобус*

*- Ветхий Завет в изобразительном искусстве*

*- Клуб Синема*

*- Ля мажор*

*- Дансинг-студия «НОН-СТОП»*

*- История византийского и древнерусского искусства*

Также за 2021 год возникло **12 новых** самоорганизованных клубов:

*- Территория Йоги*

*- Гимнастика*

*- Бисероплетение*

*- Настольные игры*

*- Шахматы и шашки*

*- Литературная гостиная*

*- Газетоплетение*

*- Золотая спица*

*- Волшебный шар*

*- Пинг-понг*

*- Природная мастерская*

*- Молодая душа*

В связи с вводом режима самоизоляции *для нераспространения коронавирусной инфекции,* клубы временно переведены в формат онлайн встреч, а для имеющих QR-код встречи проходили на базе ЦСО.

***слайд №19 Культурно-массовые мероприятия***

Отделом социальных коммуникаций и активного долголетия проведено 73 культурно-массовых мероприятий, которые посетили 1 994 человека, из них 31 – офлайн-мероприятий - 634 чел. и 42 онлайн-мероприятий – 1 360 человек. *(31 очно: 5 концертов, 6 мастер-классов; 2 выставки; 7 экскурсий; 11 семинаров 634 чел. 42 онлайн: 18 концертов, 10 мастер-классов; 14 тематических мероприятий 1360 чел.). (2020 г. – 87 мероприятий – 1740 чел.)*

***слайд №25 Социальное сопровождение***

Важной задачей является социальное сопровождение УВОВ, ИВОВ, ветеранов ВОВ, а также граждан категории «группа риска».

*К этой группе относятся одинокие и одиноко проживающие пенсионеры и инвалиды старше 60 лет - потенциальные потребители социальных услуг.*

На постоянной основе сотрудники проводят телефонные обзвоны граждан и выявляют их потребности в социальной помощи и услугах.

«Группа риска» включает 785 жителей района– опрос производился не реже 1 раза в квартал.

Также продолжалась работа по Мониторингу ветеранов ВОВ и приравненных к ним категорий *(ведется со 2 июня 2020 г.).* Еженедельно 16 кураторов осуществляли звонки 198 ветеранам или их родственникам. Всего совершено 10 812 телефонных звонков.

***слайд №26 Наши достижения***

*ТЦСО «Бабушкинский» активно принимал участие в мероприятиях и различных конкурсах, в которых были завоеваны призовые места.*

1 место в окружном конкурсе: «Лучшее учреждение СВАО»

1 место в СВАО по «Охране труда», 2 место по г. Москве

***слайд № 29 Информационное пространство сети интернет***

Сайт ГБУ ТЦСО «Бабушкинский» — это полноценный сетевой ресурс, на котором регулярно обновляется и оперативно размещается актуальная информация о деятельности учреждения. *Он отвечает последним техническим требованиям. На сайте в случае необходимости можно оставить сообщение и заказать обратный звонок. Сайт также адаптирован под мобильные устройства.*

*Кроме того, самая интересная и актуальная информация о ТЦСО «Бабушкинский» размещается* ив социальных сетях: Фейсбук -1041 подписчик, В-контакте - 178, Твиттер- 58, Инстаграмм-740

*Здесь можно найти важную и нужную информацию о деятельности отделений, очерки о сотрудниках, интересные рассказы о получателях социальных услуг, увлекательные истории и факты.*

***слайд №31 Задачи на 2022***

**Задачи на 2022 год:**

* Деятельность Учреждения – территория ЗОЖ
* Клиентоцентричный и проактивный подходы в работе с населением по оказанию социальных услуг
* Личная ответственность за качество оказания услуг
* Постоянное обучение и саморазвитие сотрудников
* Внедрение стандартов общения и обслуживания посетителей, трансформация корпоративной культуры
* Активное использование цифровых сервисов