



2026

МОСКОВСКИЙ СТАНДАРТ

СОЦИАЛЬНОГО ОБСЛУЖИВАНИЯ

НА ДОМУ



Тиханова Альбина Викторовна
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



34

Работников



48

Средний возраст

ЦЕННОСТИ:



Компетентность



Человеколюбие



Командная работа



Психологическая
устойчивость

РАЙОН ЗЯБЛИКОВО

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

625

получателей

в т.ч. негосударственные поставщики

80 лет

средний возраст одиноко
проживающих / одиноких

87%

обслуживаются более 1 года

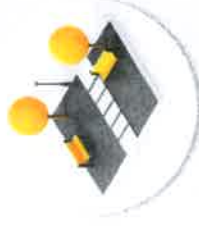
160 часов

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

8,9 часов

в день средний объем
набора услуг

ПОЛУЧАТЕЛИ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ



Набор услуг:

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

РАЙОН ЗЯБЛИКОВО

Перечень **уходовых 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

ПОЛУЧАТЕЛИ СОЦИАЛЬНЫХ УСЛУГ

Город Москва

Район

Обслуживались
постоянно

~80 тыс.
Человек

608
Человек

Периодические
услуги
(1 раз в неделю)

~78 тыс.
Человек

591
Человек

Ежедневные
услуги

>1 100

17

Человек

Человек

РАЙОН ЗЯБЛИКОВО

КАТЕГОРИИ МОСКВИЧЕЙ ПОД НАШЕЙ ЗАБОТОЙ

Город Москва

~79 тыс.

человек

Одиноких

~22 тыс.

Одинокое проживающих
(есть родственники
в Москве)

~24 тыс.

Проживающих в семье
с ухаживающим лицом 60+

~15 тыс.

Одинокое проживающих
(нет родственников
в Москве)

~12 тыс.

Проживающих в семье

~6 тыс.

Инвалидов
ВОВ

Участников
ВОВ

Тружеников
тыла

59

289

~3 тыс.

Район

608

человек

Одиноких

204

Одинокое проживающих
(есть родственники
в Москве)

144

Проживающих в семье
с ухаживающим лицом 60+

103

Одинокое проживающих
(нет родственников
в Москве)

97

Проживающих в семье

60

Инвалидов
ВОВ

Участников
ВОВ

Тружеников
тыла

0

3

30

РАЙОН ЗЯБЛИКОВО

ВОЗРАСТНЫЕ ГРУППЫ МОСКВИЧЕЙ

НА ЕЖЕДНЕВНОМ

ОБСЛУЖИВАНИИ

1164

17

Город Москва				Район			
До 40 лет	25	65-75 лет	170	До 40 лет	1	65-75 лет	2
41-55 лет	61	76-85 лет	322	41-55 лет	1	76-85 лет	9
56-65 лет	88	86-90 лет	263	56-65 лет	0	86-90 лет	3
>90 лет	235	кол-во человек		>90 лет	1	кол-во человек	

РАЙОН ЗЯБЛИКОВО

ВОЗРАСТНЫЕ ГРУППЫ МОСКВИЧЕЙ НА ПЕРИОДИЧЕСКОМ ОБСЛУЖИВАНИИ

 ~78 ТЫС.

Город Москва

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

КОЛ-ВО ЧЕЛОВЕК

 591

Район

До 40 лет	3	65-75 лет	152
41-55 лет	25	76-85 лет	227
56-65 лет	34	86-90 лет	88
>90 лет	62		

КОЛ-ВО ЧЕЛОВЕК

РАЙОН ЗЯБЛИКОВО

: ТЕПЕРЬ

РАНЫШЕ :

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

ИНДИВИДУАЛЬНАЯ ПРОГРАММА



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

46 чел.

Выявлено нуждающихся в социальном обслуживании по району

25 чел.

Выявлено руководителями социальной службы в ходе работы на территориях

11 чел.

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

5 чел.

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

3 чел.

Выявлено по заявкам социальных координаторов в рамках взаимодействия с КЦМП

2 чел.

Выявлено по обращению на «горячую линию» ДТСЗН

РАЙОН ЗАБЛИКОВО

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.





«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



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

ПРОЕКТЫ ДЕПАРТАМЕНТА ДОБРЫХ ДЕЛ

>800

Граждан сопроводили из
больниц социальные работники

>100

Срочных услуг
оказали в больницах

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

ПРОЕКТЫ ДЕПАРТАМЕНТА ДОБРЫХ ДЕЛ

АЛГОРИТМ «ЖИЛЬЁ ЗАПУЩЕНО»

ГОРОДСКАЯ СОЦИАЛЬНАЯ
ИНСПЕКЦИЯ

мой социальный
помощник

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»

1

Руководитель социальной службы выходит на дом (для оценки жилищно-бытовых условий)

2

Заключает договор на оказание социальных услуг

3

Согласовывает график дней посещений 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

2985

квартира в статусе "Жильё запущено"

в 2199

квартирах
проведена уборка
По состоянию на 24.12.2025

СТАТИСТИКА ДЛЯ ОБХОДА ПО МАРШРУТНЫМ ЛИСТАМ:

Кол-во квартир в критическом состоянии

Город	Округ	Район
733	98	3
Квартир	Квартир	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

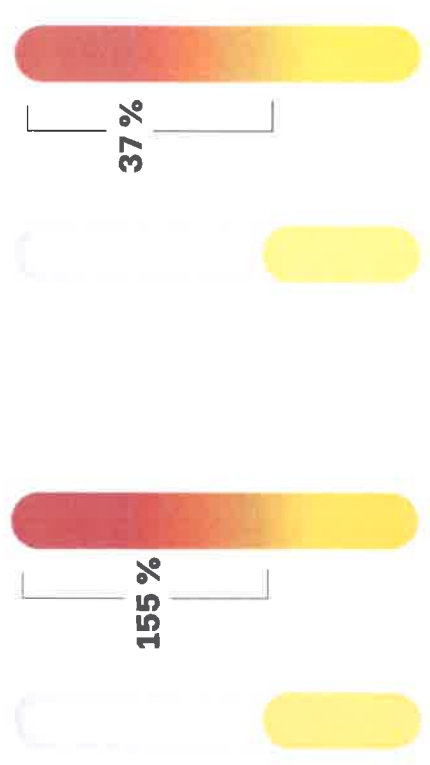
студентов колледжа прошли обучение перед стажировкой в ГБУ «МСП»

>10

новых программ запущены и масштабированы в 2025 году

ПРОЕКТЫ ДЕПАРТАМЕНТА ДОБРЫХ ДЕЛ

272 693 1141 1566



2024 2025 2024 2025

+421 человек

155 %

Обучение работников АУП за 2025 год

+425 человек

37 %

Обучение социальных работников за 2025 год

**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.