ЗАТВЕРДЖУЮ

Директор Київського міського

територіального центру

соціального обслуговування

\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_\_ Ніна ГЛОБА

\_\_\_ січня 2020 року

Звіт про роботу

Київського міського територіального центру соціального обслуговування

за 2019 рік

Київський міський територіальний центр соціального обслуговування (далі – міський територіальний центр) є бюджетною установою, підзвітною та підконтрольною Департаменту соціальної політики виконавчого органу Київської міської ради (Київської міської державної адміністрації).

Міський територіальний центр заснований на комунальній власності територіальної громади міста Києва для надання соціальних послуг громадянам, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують сторонньої допомоги за місцем проживання.

У своїй діяльності міський територіальний центр керується Конституцією та Законом України «Про соціальні послуги», постановою Кабінету Міністрів України від 29.12.2009 № 1417 «Деякі питання діяльності територіальних центрів соціального обслуговування (надання соціальних послуг)» (далі – Постанова № 1417), указами Президента України та постановами Верховної Ради України, актами Кабінету Міністрів України, наказами Міністерства соціальної політики України, розпорядженнями Київської міської державної адміністрації.

Основні завдання міського територіального центру:

- виявлення громадян, які мають право на обслуговування, формування електронної бази даних таких громадян, визначення (оцінювання) їх індивідуальних потреб у наданні соціальних послуг;

- забезпечення якісного надання соціальних послуг;

- установлення зв’язків з підприємствами, установами та організаціями всіх форм власності, фізичними особами, родичами громадян, яких обслуговує міський територіальний центр з метою сприяння в наданні соціальних послуг громадянам;

- забезпечення перевезення в межах міста осіб з обмеженими фізичними можливостями та інших мало мобільних груп населення;

- здійснення заходів з виконання міських соціальних програм;

- здійснення в установленому порядку координації роботи, організаційно-методичного забезпечення та контролю за додержанням законодавства про надання соціальних послуг районними територіальними центрами соціального обслуговування (надання соціальних послуг) в місті Києві.

Міський територіальний центр здійснює свою діяльність на принципах адресності та індивідуального підходу, доступності та відкритості, добровільного вибору отримання чи відмови від надання соціальних послуг, гуманності, комплексності, максимальної ефективності використання бюджетних коштів, законності, соціальної справедливості, забезпечення конфіденційності, дотримання державних стандартів соціальних послуг, етичних норм і правил.

У міському територіальному центрі утворені та функціонують такі структурні підрозділи:

Відділ планування, бухгалтерського обліку та звітності

Відділ адміністративно-господарського забезпечення

Сектор з питань кадрової та правової роботи

Відділ організаційно-методичного забезпечення, координації, моніторингу оцінки та контролю за якістю надання соціальних послуг територіальних центрів

Відділення надання транспортних послуг

Відділення організації надання адресної і натуральної допомоги

Спеціалізоване відділення соціальної допомоги вдома інвалідам з психічними захворюваннями

Міським територіальним центром забезпечується контроль та своєчасне надання інформації про стан виконання Указів Президента України, розпоряджень і наказів Уряду, постанов, наказів та розпоряджень вищих державних органів влади щодо надання соціальних послуг громадянам, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують сторонньої допомоги. Всього за 2019 рік міським територіальним центром опрацьовано 262 доручення від вищих органів виконавчої влади та 8 нормативно-розпорядчих документів.

Міським територіальним центром здійснюється розгляд та опрацювання звернень громадян, які надходять з вищестоящих органів влади, від КБУ «Контактний центр міста Києва» та депутатських звернень згідно Законів України «Про звернення громадян», «Про доступ до публічної інформації», «Про статус народного депутата України», «Про звернення депутатів місцевих рад», а також звернень громадян безпосередньо до міського територіального центру.

У 2019 році до міського територіального центру надійшло 23 398 звернень, з яких 538 звернень надійшло з КБУ «Контактний центр міста Києва», 293 – від вищих органів влади, народних депутатів України та депутатів Київської міської ради, фізичних та юридичних осіб (в т.ч. 14 запитів на публічну інформацію) та 22 169– безпосередньо до відділень міського територіального центру (в т. ч. 286 звернень – заяви про взяття на обслуговування).

Відповідно до наказу № 19 від 06.01.2017 «Про організацію прийому громадян» забезпечена організація роботи по особистому прийому громадян керівництвом міського територіального центру, згідно із затвердженим графіком. Директором та заступником директора міського територіального центру на особистому прийомі було прийнято 398 громадян.

У 2019 році міським територіальним центром із застосуванням механізму соціального замовлення було здійснено закупівлю соціальних послуг, які надавалися за бюджетні кошти в рамках міської цільової програми «Турбота. Назустріч киянам» на 2019-2021 роки на загальну суму 2 079,2 тис. грн. Протягом серпня – грудня 2019 року громадською організацією «Школа-сходинки», благодійною організацією «Сила життя», громадською організацією Спілка Самаритян України Київське Об’єднання, Всеукраїнською благодійною організацією «Даун Синдром» надавалися такі соціальні послуги: денний догляд (стаціонар) для дітей з тяжкими порушеннями розвитку (діти з інвалідністю віком від 3 до 18 років, інвалідність яких пов’язана з тяжкими захворюваннями нервової системи, т.ч. з руховими порушеннями та підгрупи «А»), яку отримали 18 дітей з інвалідністю; догляд вдома для дітей (лежачих), яку отримали 82 дитини з інвалідністю; паліативна допомога (особам з обмеженим прогнозом життя, які мають невиліковні прогресуючі захворювання (зокрема, ВІЛ-інфекція), яку отримали 96 осіб; денний догляд (стаціонар) для дітей з тяжкими порушеннями розвитку, яку отримали 18 дітей з інвалідністю; соціальна адаптація дітей з інвалідністю, яку отримали 44 дитини.

Відповідно до наказу Міністерства соціальної політики України від 24.01.2019 № 99 та наказу міського територіального центру від 14.02.2019 № 25 у спеціалізованому відділенні соціальної допомоги вдома інвалідам з психічними захворюваннями міського територіального центру з 04 березня по 05 квітня 2019 року проводилася апробація норм проекту Змін до Державного стандарту догляду вдома.

З метою підготовки до апробації міським територіальним центром у лютому 2019 року були проведені організаційні заходи, а саме: уважно опрацьовано проект Змін до Державного стандарту догляду вдома, визначені завдання, розроблений план проведення апробації, створена робоча група та визначено 10 кандидатур отримувачів соціальної послуги, які взяли в ній участь.

Згідно плану проведення апробації у березні 2019 року здійснені заходи з оцінки навичок незалежного проживання затверджених десяти кандидатур отримувачів соціальних послуг, шляхом визначення кількісних показників потреби у соціальній послузі догляду дома, визначено ступінь їх індивідуальних потреб, на основі яких складені індивідуальні плани надання соціальної послуги та розпочато надання соціальної послуги відповідно запропонованим змінам у Державному стандарті догляду дома.

По завершенню апробації були підведені підсумки та підготовлено звіт із висновками та пропозиціями, який надано Міністерству соціальної політики України.

У рамках проведення науково-дослідної роботи Науково-дослідного інституту праці і зайнятості населення Міністерства соціальної політики України і НАН України представники міського територіального центру були учасниками робочої групи з розробки професійних стандартів для професій 244.6 «Фахівець із соціальної роботи» та 244.6.2 «Фахівець із соціальної допомоги вдома» в межах реалізації Плану заходів із впровадження Національної рамки кваліфікацій на 2016-2020 роки.

Відповідно до наказів Міністерства соціальної політики України від 23.12.2013 № 904 «Про затвердження методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості надання соціальних послуг», від 13.11.2013 № 760 «Про затвердження Державного стандарту догляду вдома» та наказу міського територіального центру від 09.10.2019 № 149 у спеціалізованому відділенні соціальної допомоги вдома інвалідам з психічними захворюваннями міського територіального центру з 04 по 29 листопада 2019 року проводилася внутрішня оцінка якості соціальних послуг, за результатами якої роботу територіального центру з надання соціальної послуги догляд вдома визнано у відсотковому еквіваленті – 91,4%, що відповідає статусу – «добре».

Для здійснення інформаційно-роз’яснювальної роботи серед населення щодо діяльності міського та районних територіальних центрів соціального обслуговування (надання соціальних послуг) міста Києва, переліку соціальних послуг, порядку і умов їх надання та ін., міський територіальний центр забезпечує постійне висвітлення в соціальній мережі facebook та на сайті Департаменту соціальної політики інформації про територіальні центри міста Києва (контакти, види і зміст соціальних послуг, категорії населення, які мають право на отримання соціальних послуг) та аналітичної інформації про надання соціальних послуг мешканцям міста Києва міським та районними територіальними центрами.

 Також на інформаційних стендах та розроблених в міському територіальному центрі друкованих матеріалах (буклетах, флаєрах) міститься актуальна і вичерпна інформація, необхідна для отримання послуг. Зокрема інформація про соціальні послуги, умови їх надання, перелік документів, необхідних для отримання послуг, графік прийому громадян, звітна та аналітична інформація про надання, моніторинг і проведення оцінки якості соціальних послуг та ін.

***Відділ організаційно-методичного забезпечення, координації, моніторингу оцінки та контролю за якістю надання соціальних послуг територіальних центрів*** (далі – відділ організаційно-методичного забезпечення) забезпечує реалізацію державної політики у сфері надання соціальних послуг соціально незахищеним верствам населення, здійснює в установленому порядку координацію роботи, організаційно-методичне забезпечення та контроль за додержанням законодавства про надання соціальних послуг районними територіальними центрами соціального обслуговування (надання соціальних послуг).

У 2019 році відділом організаційно-методичного забезпечення здійснювалася робота за напрямками:

*1. Загальні заходи*

Контроль документообігу міського територіального центру:

* здійснено оперативний прийом, реєстрацію та розподіл вхідної кореспонденції – 1 031 документ;
* зареєстровано та відправлено вихідної кореспонденції – 1 828 документів;
* зареєстровано 130 звернень фізичних та юридичних осіб.
* систематично перевіряються та опрацьовуються надходження документів (звернень громадян, запити на публічну інформацію тощо) в системі електронного документообігу (СЕД) «АСКОД».

Забезпечено своєчасне надання інформації про стан виконання Указів Президента України, розпоряджень і наказів Уряду, постанов, наказів та розпоряджень вищих державних органів влади щодо надання соціальних послуг громадянам, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують сторонньої допомоги. Всього за 2019 рік відділом організаційно-методичного забезпечення опрацьовано 105 доручень від вищих органів виконавчої влади.

Забезпечено розгляд та опрацювання звернень громадян, які надходять від вищих органів влади, КБУ «Контактний центр міста Києва» та депутатських звернень згідно Законів України «Про звернення громадян», «Про доступ до публічної інформації», «Про статус народного депутата України», «Про звернення депутатів місцевих рад». Всього за 2019 рік відділом організаційно-методичного забезпечення було розглянуто 716 звернень громадян та вчасно надано письмові відповіді кожному заявникові.

У складі Комісії з проведення службової перевірки фахівцями відділу організаційно-методичного забезпечення здійснено 27 виїздів за місцем проживання отримувачів послуг та до районних територіальних центрів для з’ясування обставин, порушених у зверненнях.

Забезпечено проведення чотирьох засідань Комісії з оцінки якості соціальних послуг міського територіального центру щодо виконання плану покращення надання соціальних послуг догляд вдома та консультування у спеціалізованому відділенні соціальної допомоги вдома інвалідам з психічними захворюваннями.

*2. Організаційно-методична робота з працівниками районних територіальних центрів.*

Відділом організаційно-методичного забезпеченняздійснюються заходи щодо запровадження Державних стандартів надання соціальних послуг:

- згідно плану занять «Школи соціальної роботи Київського міського територіального центру соціального обслуговування» проведено навчання працівників спеціалізованого відділення соціальної допомоги вдома інвалідам з психічними захворюваннями;

- надано 52 методичні консультації фахівцям районних територіальних центрів з проведення внутрішньої оцінки якості, Державних стандартів надання соціальних послуг та інших питань;

- згідно плану проведення занять «Школи соціальної роботи Київського міського територіального центру соціального обслуговування» здійснено 15 виїзних консультацій для фахівців усіх районних територіальних центрів з дотримання вимог Державного стандарту денного догляду у відділеннях надання соціальних та реабілітаційних послуг для дітей з інвалідністю та групі для надання соціальної послуги денного догляду дітям з інвалідністю у Шевченківському районі;

- проведено 9 виїзних занять на тему: «Проведення оцінки якості надання соціальних послуг догляду вдома, паліативного догляду, соціальної адаптації та консультування» з відповідальними за проведення оцінки якості надання соціальних послуг районних територіальних центрів соціального обслуговування.

*3. Підготовка звітної інформації.*

Відділом організаційно-методичного забезпечення вчасно готується звітна інформація про стан виконання Указів Президента України, розпоряджень і наказів Уряду, постанов, наказів та розпоряджень вищих державних органів влади, міських цільових програм у сфері надання соціальних послуг людям похилого віку, особам з інвалідністю та громадянам, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують сторонньої допомоги. Всього протягом 2019 року було підготовлено 128 річних, піврічних, щоквартальних, щомісячних та інших звітів.

*4. Оцінка якості надання соціальних послуг.*

Відповідно до наказу Міністерства соціальної політики України від 30.07.2013 № 452 «Про затвердження Державного стандарту денного догляду» забезпечено своєчасне проведення моніторингу і внутрішньої оцінки якості соціальної послуги денного догляду та здійснено контроль за додержанням законодавства про надання соціальної послуги районними територіальними центрами. За результатами внутрішньої оцінки якості відділом забезпечено підготовку звіту, відповідно до якого визначена узагальнена оцінка забезпечення якості соціальної послуги денного догляду у відділеннях надання соціальних та реабілітаційних послуг у відсотковому еквіваленті – 95,86%, що відповідає статусу «добре».

На виконання наказів Міністерства соціальної політики України від 23.12.2013 № 904 «Про затвердження методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості надання соціальних послуг», від 13.11.2013 № 760 «Про затвердження Державного стандарту догляду вдома» та наказу міського територіального центру від 09.10.2019 № 149 «Про проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг» спеціалістами відділу протягом листопада-грудня 2019 року була проведена внутрішня оцінка якості соціальної послуги догляд вдома у спеціалізованому відділенні соціальної допомоги вдома інвалідам з психічними захворюваннями. У рамках проведення внутрішньої оцінки якості були здійсненні наступні заходи, а саме:

1) проведено анонімне анкетування дослідження самооцінки діяльності 56 соціальних робітників.

2) перевірені 238 особових справ отримувачів соціальної послуги догляд вдома з метою аналізу правильності визначення навантаження на соціального робітника, відповідності соціальної послуги індивідуальним потребам отримувача

3) перевірено роботу 29 соціальних робітників, обстежено 238 отримувачів соціальної послуги за місцем їх проживання з метою аналізу забезпечення ввічливого та гуманного ставлення з боку соціальних робітників та фахівців, що надають соціальну послугу, його честі, дотримання професійних та етичних норм і принципів у роботі з отримувачами.

Під час проведення та по завершенню внутрішньої оцінки якості спеціалістами відділу забезпечено підготовку робочої та звітної документації.

Також на виконання наказів Міністерства соціальної політики України від 23.12.2013 № 904 «Про затвердження методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості надання соціальних послуг», від 13.11.2013 № 760 «Про затвердження Державного стандарту догляду вдома», від 18.05.2015 № 514 «Про затвердження Державного стандарту соціальної адаптації» від 02.07.2015 № 678 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги консультування» та від 29.01.2016 № 58 «Про затвердження Державного стандарту паліативного догляду» забезпечено надання методичної допомоги районним територіальним центрам з питань проведення внутрішньої оцінки якості надання соціальних послуг догляд вдома, соціальна адаптація, консультування та паліативний догляд. За результатами внутрішньої оцінки якості забезпечено підготовку узагальненого звіту, інформацію надано Департаменту соціальної політики згідно визначених термінів.

*5. Підвищення кваліфікації.*

Працівники відділу організаційно-методичного забезпечення протягом 2019 року з метою розвитку професійних навичок, взяли участь у навчальних заходах, а саме:

- у листопаді участь у конференції «Соціальне замовлення – можливості для України», організованій УНЦПД у партнерстві з Європейським центром некомерційного права та «Проектом ЄС для розвитку громадського суспільства в Україні» за фінансової підтримки уряду Швеції та Європейського Союзу;

- у грудні методист І категорії пройшла курс підвищення кваліфікації за темою тематичного короткострокового семінару: «Основи довготривалого догляду за підопічними» у Центрі підвищення кваліфікації працівників сфери управління Міністерства соціальної політики України;

- у грудні участь в семінарі на тему: «Стан та перспективи розвитку системи паліативної, хоспісної допомоги та паліативного догляду на прикладі міста Києва», організованому ГО «Українською лігою розвитку паліативної та хоспісної допомоги».

**Робота структурних підрозділів міського територіального центру, що надають соціальні послуги**

Станом на 01.01.2020 року на обліку у відділеннях міського територіального центру перебуває **2 872 громадянина**, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують сторонньої допомоги. Протягом 2019 року отримувачам соціальних послуг безоплатно надано **303 479 різних послуг**.

В усіх відділеннях міського територіального центру з 01.07.2016 року запроваджено надання соціальних послуг на платній основі для отримувачів, які не підлягають безоплатному обслуговуванню.

***Спеціалізоване відділення соціальної допомоги вдома інвалідам з психічними захворюваннями*** (далі – спеціалізоване відділення)забезпечує соціальний захист та обслуговування осіб з розладами психіки. Основним та головним показником роботи спеціалізованого відділення є вчасне виявлення громадян, які страждають на психічні розлади, визначення їх індивідуальних потреб у соціальному обслуговуванні та забезпечення якісного надання соціальних послуг відповідно до Державного стандарту догляду вдома.

За звітний період робота у спеціалізованому відділенні проводилась з наступних напрямків:

*1. Робота з виявлення громадян, які потребують надання соціальної допомоги.*

Виявлення громадян, які потребують соціальної допомоги, здійснювалося фахівцями спеціалізованого відділення шляхом безпосереднього відвідування громадян за місцем їх проживання, отримання інформації від інших суб’єктів, особистого звернення.

Протягом 2019 року було виявлено та проведено обстеження **113** громадян, які перебували в складних життєвих обставинах та мали потребу в наданні соціальних послуг. За результатами обстежень **53** громадянина прийнято на обслуговування, а **60** громадянам було відмовлено у наданні безкоштовних соціальних послуг спеціалізованим відділення у зв’язку з відсутністю правових підстав для взяття на облік.

*2. Надання соціальної послуги догляд вдома відповідно до вимог Державного стандарту догляду вдома.*

У спеціалізованому відділенні у 2019 році соціальні послуги отримали **677 осіб**, з яких з ІІІ групою рухової активності – **442 особи**, з IV групою – **185 осіб** та з V групою – **50 осіб**.

За звітний період припинено надання соціальних послуг **72** громадянам (у зв’язку зі смертю, за заявою та ін.).

Упродовж звітного періоду робота спеціалізованого відділення здійснювалася з дотриманням вимог Постанови №1417 та Державного стандарту догляду вдома (далі – Державний стандарт).

У2019 році **67 соціальних робітників** спеціалізованого відділення надали **677** **підопічним** **282 086** різноманітних **заходів** соціальної послуги догляду вдома на підставі карти визначення індивідуальних потреб отримувача соціальних послуг, складання/перегляду індивідуального плану надання соціальної послуги догляду вдома.

Соціальні робітники надавали заходи соціальної послуги догляд вдома допомоги у веденні домашнього господарства (придбання і доставка продовольчих, промислових та господарських товарів, медикаментів, прибирання житла, допомога у приготуванні їжі, миття вікон тощо), допомоги у самообслуговуванні (заміна постільної, натільної білизни, вдягання, миття голови, купання), в організації взаємодії з іншими фахівцями та службами (виклик лікаря, відвідування в закладах охорони здоров’я), в оформленні документів (субсидій на квартирну плату і комунальні послуги, матеріальної допомоги, оплата комунальних послуг, звірення платежів, написання листів, заяв) тощо.

Платні соціальні послуги спеціалізованим відділенням за звітний період не надавалися.

Відвідування підопічних здійснювалися соціальними робітниками відповідно до затверджених графіків відвідувань від 1 до 5 разів на тиждень. Кількість відвідувань за звітний періодстановить **67 807 відвідувань**.

На виконання міської цільової програми «Турбота. Назустріч киянам» на 2019-2021 роки спеціалізованим відділенням видані **продуктові набори** (щоквартальні та/або до свят Міжнародного дня людей похилого віку, Міжнародного дня людей з інвалідністю) **627 особам**, що перебувають на обслуговуванні.

Також спеціалізованим відділенням була організована доставка засобів особистої гігієни (памперсів, пелюшок та прокладок) **79** **підопічним**, які за станом здоров’я та висновком лікарської комісії потребують зазначених засобів, **37 ліжкових хворих осіб** були забезпечені комплектами постільної білизни, та **96 осіб** наборами миючих засобів.

*3. Виконання плану заходів покращення надання соціальної послуги догляд вдома та консультування у спеціалізованому відділенні на 2019 рік.*

За підсумками проведення внутрішньої оцінки якості та з метою покращення роботи за окремими показниками був розроблений та затверджений план заходів покращення роботи у спеціалізованому відділенні на 2019 рік.

Відповідно до термінів плану покращання за звітний період спеціалізованим відділенням виконані заходи:

- працівниками спеціалізованого відділення пройдено навчання в «Школі соціальної роботи Київського міського територіального центру соціального обслуговування»;

- оновлено стенд, на якому розміщена інформація про організацію процесу надання послуг догляду вдома та консультування, діяльність спеціалізованого відділення, порядку надання послуг;

- постійно проводиться опитування підопічних в телефонному режимі щодо задоволеності якістю надання послуг соціальними робітниками;

- з метою поширення інформації про роботу спеціалізованого відділення розроблений буклет – флаєр.

*4. Робота з документацією.*

На кожного громадянина, що перебуває на обслуговуванні у спеціалізованому відділенні, ведеться особова справа, в якій відповідно до Постанови № 1417 та Державного стандарту містяться документи, що підтверджують його право на отримання соціальних послуг.

Фахівцями спеціалізованого відділення здійснювався контроль за вчасним поновленням документів, а саме: медичних висновків, договорів, довідок про склад сім'ї або зареєстрованих у житловому приміщенні/будинку осіб, індивідуальних планів, інформаційних довідок з Державного реєстру речових справ на нерухоме майно про укладання/не укладання договору про довічне утримання.

Ведеться журнал обліку заявок на послуги перукаря. За 2019 рік оформлено **296 заявок** на виконання послуг перукаря вдома для підопічних спеціалізованого відділення.

За звітний період оформлено **9 заявок** на послуги транспортного перевезення підопічних, які мають захворювання опорно-рухового апарату.

*5. Співпраця з іншими організаціями та установами.*

Спеціалізованим відділенням налагоджена співпраця з лікарями-психіатрами психоневрологічних диспансерів та спеціалізованими лікарнями. З метою отримання консультацій щодо поведінки підопічних в період загострення хвороби відвідані всі диспансери міста Києва.

Також спеціалізоване відділення тісно співпрацює з Центром медико-соціальної реабілітації відділення № 6 ТМО «ПСИХІАТРІЯ» з питань взаємодії із складними підопічними шляхом надання консультативних та інформаційних послуг.

*6. Підвищення рівня кваліфікації.*

Працівники спеціалізованого відділення приймали участь у проведенні курсів кваліфікації для фахівців соціальної роботи мережі КМЦСССДМ (Київський міський центр соціальних служб для сімʼї, дітей та молоді).

У листопаді 2019 року для соціальних робітників спеціалізованого відділення відбулася лекція, яку проводив лікар психіатр вищої кваліфікаційної категорії Ново-Білицького психоневрологічного інтернату для чоловіків – Ярмоленко Михайло Миколайович. Під час зустрічі соціальні робітники отримали практичні поради щодо правил безпечного спілкування із особам з психічними розладами та сприяння підопічним у своєчасному проходженню лікування і отримання медичної допомоги.

Також з метою підвищення професійних знань та навичок працівники спеціалізованого відділення пройшли навчання за програмою «Школи соціальної роботи Київського міського територіального центру соціального обслуговування».

*7. Надання соціальної послуги консультування.*

Психологом спеціалізованого відділення було надано 70 індивідуальних разових консультацій, з яких – 64 – отримувачам соціальної послуги догляду вдома, 5 – соціальним робітникам, 1 – співробітнику.

Підопічні найбільше зверталися з проблемами поганого психоемоційного стану, який проявлявся страхом, тривогою, розпачем тощо. Скаржилися на самотність та психосоматичні прояви.

Було проведено 36 виїздів додому підопічних з метою не тільки надання разових індивідуальних консультацій, а й для ознайомлення зі специфікою роботи соціального робітника, що носить стресовий та відповідальний характер. За результатами таких відвідувань з соціальними робітниками в подальшому проводилася робота по вмінню володіти спеціальними навичками, а саме: ставитися з повагою до підопічних та в той же час підтримувати професійну дистанцію.

Проведено анкетування по визначенню ознак професійного вигорання соціальних робітників спеціалізованого відділення з метою подальшого формування психотерапевтичних груп для тренінгової роботи.

Протягом 2019 року за телефоном гарячої лінії було надано 11  індивідуальних психологічних консультацій. Основними темами звернень є проблеми спілкування з рідними та оточуючими, психосоматичні наслідки стресових станів, дезадаптована поведінка.

***Відділення надання транспортних послуг*** надає соціальні послуги з перевезення мешканцям міста Києва, які не здатні до самообслуговування у зв’язку з захворюванням опорно-рухового апарату, пересуваються на візках або милицях і згідно з медичним висновком мають ΙΙΙ, ΙV або V групу рухової активності.

За звітний період у відділенні надання транспортних послуг проводилась робота з наступних напрямків:

*1. Надання транспортних послуг громадянам з обмеженими фізичними можливостями.*

На обліку у відділенні надання транспортних послуг у 2019 році перебувало **1 514** **осіб** з порушенням опорно-рухового апарату.

Протягом звітного періоду у відділенні надання транспортних послуг знято з обслуговування 114 осіб і прийнято 183 особи з обмеженими фізичними можливостями.

Транспортні соціальні послуги надаються автомобілями для перевезення осіб з інвалідністю з порушенням опорно-рухового апарату, обладнаними підйомниками та пандусами.

Протягом 2019 року транспортні послуги отримали **801 особа** з інвалідністю, при цьому здійснено **20 152 перевезення**.

*2. Оформлення нарядів на перевезення, оформлення, видача, прийом подорожніх листів.*

Протягом 2019 року відділенням надання транспортних послуг оформлено **257 нарядів і 5 466 подорожніх листів** на перевезення.

*3. Організація транспортування внутрішньо переміщених осіб.*

На обслуговувані у відділенні перебуває **23 внутрішньо переміщені особи**. За звітний період здійснено **227 перевезень** цих осіб до лікувальних установ міста Києва.

***Відділення організації адресної і натуральної допомоги*** (далі – відділення адресної допомоги) забезпечує організацію надання побутових послуг (перукарські послуги, послуги з ремонту одягу) та натуральної допомоги (гуманітарна допомога у вигляді одягу та взуття б/в, продуктів харчування, засобів особистої гігієни тощо) малозабезпеченим громадянам та внутрішньо переміщеним особам.

За звітний період у відділенні адресної допомоги здійснювалася робота за наступними напрямками:

*1. Надання натуральної допомоги малозабезпеченим громадянам.*

У 2019 році у відділенні адресної допомоги на обліку перебувало **681 особи,** з них 160 осіб мають статус внутрішньо переміщених. Всього протягом звітного періоду було прийнято на облік **12 осіб**, припинено обслуговування **130 особам** (у зв’язку зі смертю, за заявою, виявлення працездатних рідних та ін.).

У 2019 році до відділення адресної допомоги звернулося **497 осіб**. Протягом звітного періоду було надано **694 перукарські послуги**  **581 особі** та **133 послуги** ремонту одягу **16 особам**. Мультидисциплінарна команда надала **344 послуги** (перукарські послуги, прибирання приміщення тощо) **41 особі**.

*2. Виконання програми «Турбота. Назустріч киянам» на 2016-2018 роки, затвердженої рішенням Київської міської ради від 03.03.2016 № 116/116.*

У рамках виконання програми «Турбота. Назустріч киянам» на 2019-2021 роки протягом звітного періоду відділенням адресної допомоги було сформовано **3 042 продуктових набори**, які отримали **770 осіб** на загальну суму **1 163,8 тис. грн.**

Також **86 отримувачів** соціальних послуг були забезпечені засобами особистої гігієни на загальну суму **868,7 тис. грн, 96 осіб** отримали миючі засоби на загальну суму **54,0 тис. грн,** та **37 осіб** отримали комплекти постільної білизнина загальну суму **20,0 тис. грн.**

*3. Співпраця з недержавними організаціями*

Міським територіальним центром залучаються до співпраці благодійні, громадські організації для надання різних видів допомог, переважно таких як одяг, взуття б/в, засоби гігієни і реабілітації. Співпраця налагоджена з БО «МБФ «Сприяння розвитку медицини», БО «БФ «Серце до серця», Київською міською організацією Товариства Червоного Хреста України та ін.

Протягом звітного року від вказаних недержавних організацій була отримана допомога, а саме:

* від КМО ТЧХУ отримано одяг б/в на суму **15 000,00 грн.**
* від БО «Міжнародного благодійного фонду «Сприяння розвитку медицини» отримано ортопедичні пристосування, матеріали гігієнічні, постільна білизна б/в, матеріали одноразові на суму **23 143,77 грн.** та речі б/в. постіль б/в, гігієнічні засоби, рис на суму **39 673,92 грн.**
* від БО «Благодійного фонду «Серце до серця» отримано засоби особистої гігієни (прокладки) на суму **2 712,42 грн.**