Звіт про роботу

Київського міського територіального центру соціального обслуговування

за 2021 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», постановами Кабінету Міністрів України від 29.12.2009 № 1417 «Деякі питання діяльності територіальних центрів соціального обслуговування (надання соціальних послуг)» (далі - Постанова № 1417), від 26.06.2019 № 576 «Про затвердження Порядку надання соціальних послуг особам з інвалідністю та особам похилого віку, які страждають на психічні розлади», від 01.06.2020 № 587 «Про організацію надання соціальних послуг» (далі – Постанова № 587), від 01.06.2020 № 428 «Про затвердження Порядку регулювання тарифів на соціальні послуги», від 01.06.2020 № 429 «Про затвердження Порядку установлення диференційованої плати за надання соціальних послуг», указами Президента України, постановами Верховної Ради України та Кабінету Міністрів України, наказами Міністерства соціальної політики України від 13.11.2013  № 760 «Про затвердження Державного стандарту догляду вдома», від 02.07.2015 № 678 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги консультування», від 30.12.2015 № 1261 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги представництва інтересів», від 29.01.2016 № 58 «Про затвердження Державного стандарту паліативного догляду», від 07.12.2015 № 1186 «Про затвердження Методичних рекомендацій розрахунку вартості соціальних послуг», від 25.03.2021 № 147 «Про затвердження Державного стандарту соціальної послуги натуральної допомоги» та іншими наказами, розпорядженнями Київської міської державної адміністрації, рішення Київської міської ради та ін.

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 Закону України «Про соціальні послуги», 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 та 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.

 Всього за 2021 рік міським територіальним центром опрацьовано **500**доручень від вищих органів виконавчої влади, **33** нормативно-розпорядчих документів, **28614** звернень громадян, з яких **569** звернень надійшло з КБУ «Контактний центр міста Києва», **234** – від вищих органів влади, фізичних та юридичних осіб (в т.ч. **13** – від народних депутатів України та депутатів Київської міської ради і **23** запити на публічну інформацію) та **27 730**– безпосередньо до відділень міського територіального центру (в т. ч. 141 звернення – 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 **81 громадянина**.

Відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 449 «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг», 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 10.11.2021 № 163 у спеціалізованому відділенні соціальної допомоги вдома інвалідам з психічними захворюваннями міського територіального центру з 15.11.2021 по 03.12.2021 року проводилася внутрішня оцінка якості соціальних послуг, за результатами якої роботу територіального центру з надання соціальної послуги догляду вдома визнано статусом «добре».

***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 2021 році відділом організаційно-методичного забезпечення здійснювалася робота за напрямками:

*1. Забезпечення документообігу установи, збір та підготовка аналітичної, звітної інформації та розгляд звернень громадян*

Контроль документообігу міського територіального центру:

* здійснено оперативний прийом, реєстрацію та розподіл вхідної кореспонденції – 1025 документів;
* зареєстровано та відправлено вихідної кореспонденції - 1420 документів;
* зареєстровано 12 звернень фізичних та юридичних осіб.
* щоденно перевіряються та опрацьовуються надходження документів (доручень від вищих органів виконавчої влади, звернень громадян, запитів на публічну інформацію тощо) в системі електронного документообігу (СЕД) «АСКОД».

Забезпечено своєчасне надання інформації про стан виконання Закону України «Про соціальні послуги», 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 2021 рік відділом організаційно-методичного забезпечення опрацьовано **172 доручення** 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».

Основні питання, що порушувалися громадянами у зверненнях: призначення соціального робітника, надання натуральної та матеріальної допомоги, отримання продуктових наборів, забезпечення безкоштовним харчуванням малозабезпечених одиноких громадян, надання транспортних послуг тощо.

Всього за 2021 рік відділом організаційно-методичного забезпечення було розглянуто **771 звернення громадян** та вчасно надано письмові відповіді кожному заявникові.

У складі Комісії з проведення службової перевірки фахівцями відділу організаційно-методичного забезпечення здійснено **29 виїздів за місцем проживання** отримувачів послуг та до районних територіальних центрів для з’ясування обставин, порушених у зверненнях.

Відділом організаційно-методичного забезпечення вчасно узагальнюється і готується звітна інформація про стан виконання міським та 10 районними територіальними центрами Указів Президента України, розпоряджень і наказів Уряду, постанов, наказів та розпоряджень вищих державних органів влади, зокрема виконання наказу Міністерства соціальної політики України від 30.01.2017 № 138 «Звіт про організацію надання соціальних послуг» (форма № 12-СОЦ), міських цільових програм, зокрема «Турбота. Назустріч киянам» на 2019-2021 роки та програми економічного і соціального розвитку м. Києва на 2021-2023 роки, у сфері надання соціальних послуг людям похилого віку, особам з інвалідністю та громадянам, які перебувають у складних життєвих обставинах.

Всього протягом 2021 року було підготовлено **631 річних, піврічних, щоквартальних, щомісячних, щотижневих, щоденних та інших звітів**.

*2. Організаційно-методичне забезпечення та координації діяльності районних територіальних центрів щодо надання соціальних послуг*

«Школа соціальної роботи»

Проведено навчання працівників спеціалізованого відділення міського територіального центру та відділень соціальної допомоги вдома районних територіальних центрів

Апробація проекту державного стандарту денного догляду для дітей з інвалідністю

Проведено 2 відео-конференції із завідувачами відділень надання соціальних та реабілітаційних послуг для дітей з інвалідністю щодо проведення апробації проекту Державного стандарту денного догляду для дітей з інвалідністю та підготовки звітної інформації, пропозицій і зауважень для доопрацювання проекту

Апробація проекту змін до державного стандарту паліативного догляду

Проведено 4 відео-конференції із завідувачами відділень соціальної допомоги вдома Деснянського, Печерського, Солом’янського та Святошинського районних територіальних центрів щодо проведення апробації проекту змін до державного стандарту паліативного догляду інвалідністю та підготовки звітної інформації, пропозицій і зауважень для доопрацювання проекту

Державний стандарт соціальної послуги натуральної допомоги

Проведено онлайн семінар з працівниками відділень організації надання адресної натуральної та грошової допомоги районних територіальних центрів щодо запровадження Державного стандарту соціальної послуги натуральної допомоги

Державний стандарт догляду вдома

Проведено семінар з працівниками спеціалізованого відділення міського територіального центру та відділень соціальної допомоги вдома районних територіальних центрів щодо запровадження змін до Державного стандарту догляду вдома

Методичні консультації

Надано 146 методичних консультацій фахівцям районних територіальних центрів щодо ЗУ «Про соціальні послуги», підзаконних актів, прийнятих для його виконання, з питань проведення оцінки якості, Державних стандартів надання соціальних послуг, запровадження в роботі диференційованої плати за надання соціальних послуг та інших питань

Запровадження внесених змін до законодавства у сфері надання соціальних послуг

Проведено семінар на тему: «Внесення змін до законодавчих актів, що регулюють порядок надання соціальних послуг» із заступниками директорів та завідувачами відділень районних територіальних центрів

*3. Оцінка якості соціальних послуг*

На виконання постанови Кабінету Міністрів України від 01.06.2020 № 449 «Про затвердження Порядку проведення моніторингу надання та оцінки якості соціальних послуг», наказів Міністерства соціальної політики України від 23.12.2013 № 904 «Про затвердження методичних рекомендацій з проведення моніторингу та оцінки якості надання соціальних послуг», від 30.07.2013 № 452 «Про затвердження Державного стандарту денного догляду», 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» відділом організаційно-методичного забезпечення постійно **надається методична допомога районним територіальним центрам** з питань проведення внутрішньої оцінки якості соціальних послуг догляду вдома, денний догляд, соціальна адаптація, консультування, паліативний догляд тощо.

Наказом міського територіального центру від 25.12.2015 № 365 «Про створення Комісії з оцінки якості соціальних послуг» створена Комісія з оцінки якості соціальних послуг, організацію роботи якої визначено завданням відділу організаційно-методичного забезпечення.

З 15.11.2021 по 03.12.2021 року відділом організаційно-методичного забезпечення **проведено внутрішню оцінку якості** соціальної послуги догляду вдома у спеціалізованому відділенні міського територіального центру. Оцінка якості здійснювалася шляхом опитування всіх отримувачів (телефоном, за місцем їх проживання, анкетування), самооцінки 46 надавачів, опрацювання 412 особових справ та документації, спостереження за процесом надання соціальної послуги 23 соціальними робітниками. Досліджувалися кількісні та якісні показники якості соціальних послуг, передбачені Державним стандартом, на основі яких була визначена узагальнена оцінка якості соціальної послуги догляду вдома, що відповідає статусу «добре». Визначена оцінка та план заходів покращення надання соціальної послуги догляду вдома у спеціалізованому відділенні на 2022 рік, розроблений по завершенню оцінки якості, затверджено наказом міського територіального центру.

За результатами внутрішньої оцінки якості відділом організаційно-методичного забезпечення **підготовлено узагальнений звіт по міському та районних територіальних центрах** та надано до Департаменту соціальної політики згідно визначених термінів.

Також щороку відповідно до наказу Департаменту соціальної політики «Про створення комісії для проведення моніторингу щодо зовнішньої оцінки якості надання соціальних послуг» начальник відділу організаційно-методичного забезпечення є членом Комісії.

**Зовнішня оцінка якості соціальних послуг** проходить щороку у лютому місяці. При визначенні оцінки якості соціальних послуг використовуються сукупність показників для виявлення відповідності наданих соціальних послуг відповідним державним стандартам соціальних послуг. Під час зовнішнього оцінювання проводиться вибіркове телефонне опитування та спілкування з отримувачами соціальних послуг або їх законними представниками; бесіди з персоналом; вивчається робоча документація, звіти та інші документи, які стосувалися внутрішньої оцінки якості. За результатами оцінки якості **готується інформаційна довідка, яка надається Департаменту соціальної політики**

*4. Інформаційно-роз’яснювальна робота*

Для здійснення інформаційно-роз’яснювальної роботи серед населення щодо діяльності міського та районних територіальних центрів міста Києва, переліку соціальних послуг, порядку і умов їх надання та ін., відділ організаційно-методичного забезпечення 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 відділом організаційно-методичного забезпечення готуються **інформаційні та презентаційні матеріали** щодо роботи міського та районних територіальних центрів для нарад, конференцій, коментарів у засобах масової інформації та публічних виступів директора міського територіального центру та керівництва Департаменту соціальної політики.

*5. Підвищення професійної компетентності*

За ініціативою відділу організаційно-методичного забезпечення була налагоджена співпраця з Київським міським центром соціальних служб, в рамках якої було організоване навчання з підвищення професійної компетентності 135 працівників міського і районних територіальних центрів за темами: «Оцінка та оцінювання потреб/сімей, які перебувають в складних життєвих обставинах» та «Догляд за людьми, які перебувають в складних життєвих обставинах та потребують паліативного догляду».

Також самі працівники відділу організаційно-методичного забезпечення протягом 2021 року пройшли підвищення професійної компетентності, організоване Київським міським центром соціальних служб, а саме:

- в березні 1 працівник пройшла навчання за темою: «Особливості роботи з людьми похилого віку»;

- в червні 2 працівники пройшли навчання за темою: «Оцінка та оцінювання потреб/сімей, які перебувають в складних життєвих обставинах»;

- в жовтні 1 працівник пройшла навчання за темою: «Ефективна комунікація з літніми людьми та збереження власного психологічного здоров’я за стресових умов (пандемія COVID – 19)», яке проводилося спільно з Інститутом педагогічної освіти і освіти дорослих імені Івана Зязюна НАПН.

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

На обліку у відділеннях міського територіального центру перебуває **2 574 громадянина**, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують сторонньої допомоги. Протягом 2021 року отримувачам соціальних послуг безоплатно надано **490 230 заходів різних послуг**.

***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 Державних стандартів.

Спеціалізоване відділення надає соціальні послуги догляду вдома, консультування відповідно до постанови Кабінету Міністрів України від 26.06.2019 № 576 «Про затвердження Порядку надання соціальних послуг особам з інвалідністю та особам похилого віку, які страждають на психічні розлади» та Державних стандартів. З 2021 року було запроваджено надання соціальних послуг паліативного догляду, а також представництва інтересів та інформування.

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

*1. Робота з виявлення громадян, які потребують надання соціальних послуг*

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 2021 року було виявлено та проведено обстеження **149** громадян, які перебували в складних життєвих обставинах та мали потребу в наданні соціальних послуг. За результатами обстежень **38** громадян взято на обслуговування, **88** громадянам було відмовлено у наданні безкоштовних соціальних послуг спеціалізованим відділення у зв’язку з відсутністю правових підстав для взяття на облік, а **23** громадян відмовилися від соціального обслуговування.

*2. Надання соціальних послуг відповідно до вимог Державних стандартів*

Протягом 2021 року соціальні послуги у спеціалізованому відділенні отримали **562 особи**, з яких 342 особи мають III групу рухової активності, 176 осіб - IV групу рухової активності та 44 особи - V групу рухової активності.

**Отримувачі соціальних послуг у спеціалізованому відділенні**

За звітний період припинено надання соціальних послуг **83** громадянам (у зв’язку зі смертю, отриманням грошової допомоги на догляд та ін.).

Упродовж звітного періоду робота спеціалізованого відділення здійснювалася з дотриманням вимог Закону України «Про соціальні послуги», постанов № 1417, № 587 та Державних стандартів соціальних послуг.

Відповідно до потреб громадян та їх індивідуальних планів надання соціальних послуг соціальне обслуговування здійснюють **61 соціальний робітник**. Протягом звітного періоду соціальні робітники спеціалізованого відділення були забезпечені гумовими медичними рукавичкам, одноразовими масками, засобами індивідуального захисту та смарт-картами для проїзду в громадському транспорті.

Соціальна послуга догляду вдома надається відповідно до Державного стандарту, затвердженого наказом Міністерства соціальної політики України від 13.11.2013 № 760, та передбачає надання допомоги в самообслуговуванні особам, які частково або повністю втратили здатність до самообслуговування за місцем проживання (вдома) отримувача.

У зв’язку із запровадженням на території України обмежувальних протиепідемічних заходів з метою запобігання поширення коронавірусної інфекції (COVID-19) та небажанням вакцинуватися багато отримувачів соціальних послуг через страх перед хворобою переважно не виходять з квартир, тому потребують отримання додаткових заходів, в т.ч. закупівлі та доставці продовольчих товарів та медикаментів, також і не в дні свого обслуговування. Під час відвідування соціальні робітники приділяють особливу увагу стану здоров’я отримувачів, цікавляться щодо наявності симптомів респіраторних захворювань, проводять вологе прибирання у помешканнях з використанням дезінфікуючих засобів, протирають дверні ручки, а у дні коли незаплановані відвідування, опитування проходить у телефонному режимі. У разі виявлення симптомів захворювання у отримувачів соціальні робітники негайно повідомляють про це сімейних лікарів.

Протягом звітного періоду соціальну послугу догляду вдома отримали **511 осіб,** яким надано **367 920 заходів.**

Також з квітня 2021 року у спеціалізованому відділенні були запроваджені додаткові соціальні послуги – паліативний догляд, представництво інтересів та інформування.

Для осіб, які потребували отримання соціальної послуги паліативного догляду працівниками спеціалізованого відділення було проведено чергове **комплексне визначення індивідуальних потреб**, відповідно до яких на кожного отримувача був **складений індивідуальний план** надання соціальної послуги паліативного догляду. З метою забезпечення якісного надання соціальних послуг та з урахуванням принципу індивідуального підходу до кожного отримувача здійснено **розмежування надавачів соціальної послуги догляду вдома та надавачів соціальної послуги паліативного догляду**. Тобто частина соціальних робітників надає громадянам соціальну послугу догляду вдома, а частина соціальних робітників надає громадянам соціальну послугу паліативного догляду.

Протягом 2021 року у спеціалізованому відділенні **51 особа** отримала **89 964 заходи** соціальної послуги паліативного догляду.

Також за звітний період спеціалізованим відділенням надано **636 заходів** послуги представництво інтересів для **289 осіб,** та **58**  **заходів** послуги інформування для **58 осіб**.

Платні соціальні послуги спеціалізованим відділенням за звітний період не надавалися.

Відвідування підопічних здійснювалися соціальними робітниками відповідно до затверджених графіків від 1 до 5 разів на тиждень. Всього за звітний період здійснено **64 982 відвідування**.

*3. Надання натуральної допомоги за місцем проживання*

На виконання міської цільової програми «Турбота. Назустріч киянам» на 2019-2021 роки малозабезпеченим громадянам, що перебувають на обслуговуванні у спеціалізованому відділенні, соціальні робітники доставляють за місцем їх проживання продуктові набори (щоквартальні та святкові), засоби особистої гігієни (памперси, пелюшки і прокладки), комплекти постільної білизни, набори миючих засобів тощо.

Зокрема **486 отримувачам** соціальних послуг доставлялися щоквартально продуктові набори. Щомісячно доставлялися засоби особистої гігієни **56 громадянам**, які за станом здоров’я та висновком лікарської комісії мають потребу в отриманні такої допомоги. Також **88 осіб** були забезпечені щоквартальними наборами миючих засобів, а **28 ліжково хворих громадян** одноразово отримали комплекти постільної білизни.

За період карантину, у зв’язку з запобіганням поширення коронавірусної інфекції «Covid-19», **100 отримувачів** соціальних послуг спеціалізованого відділення були забезпечені безкоштовними гарячими обідами від волонтерів з доставкою додому.

*4. Робота з документацією*

На кожного громадянина, що перебуває на обслуговуванні у спеціалізованому відділенні, ведеться особова справа, в якій відповідно до Закону України «Про соціальні послуги», Постанови № 1417 та Державних стандартів містяться документи, що підтверджують його право на отримання соціальних послуг.

Також відповідно до законодавства фахівцями спеціалізованого відділення вчасно поновлюються документи, а саме:

- подання про ступінь обмеження життєдіяльності та необхідності сторонньої допомоги громадянина, який потребує надання соціальних послуг – у психоневрологічному диспансері (щороку);

- медичний висновок про здатність до самообслуговування та потребу в сторонній допомозі – у сімейного лікаря (щороку);

- довідки про доходи шляхом підготовки та направлення відповідних запитів до ДПС, Пенсійного фонду України, фондів загальнообов’язкового державного соціального страхування (кожні 6 місяців);

- акт оцінки потреб особи в соціальних послугах та висновок до нього (щороку);

- перегляд індивідуальних планів надання соціальних послуг (в разі необхідності або щороку).

Також з громадянами, у яких закінчується термін дії договору про надання соціальних послуг, укладаються договори за новою формою, затвердженою Міністерством соціальної політики України.

Крім цього відповідно до змін, внесених до Державного стандарту догляду вдома, наказом Міністерства соціальної політики України від 16.06.2021 № 335, **соціальними робітниками здійснюється щомісячний моніторинг** / поточне оцінювання результатів надання соціальної послуги догляду вдома відповідно до встановленої форми.

*5. Підвищення професійної компетентності*

Протягом 2021 року працівники спеціалізованого відділення пройшли підвищення професійної компетентності, організоване Київським міським центром соціальних служб, а саме:

- 2 соціальних робітники пройшли навчання за темою: «Особливості роботи з людьми похилого віку»;

- 1 працівник пройшла навчання за темою: «Оцінка та оцінювання потреб/сімей, які перебувають в складних життєвих обставинах»;

- 3 працівники пройшли навчання «АРТ-ПРАКТИК»;

- 7 соціальних робітників пройшли навчання за темою: «Догляд за людьми, які перебувають в складних життєвих обставинах та потребують паліативного догляду».

***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.*

Протягом звітного періоду на обліку у відділенні надання транспортних послуг перебувало **1 454** **осіб** з порушенням опорно-рухового апарату.

Протягом звітного періоду у відділенні надання транспортних послуг знято з обслуговування 93 особи і прийнято 62 особи з обмеженими фізичними можливостями.

Транспортні соціальні послуги надаються **25 автомобілями** для перевезення осіб з інвалідністю з порушенням опорно-рухового апарату, обладнаними підйомниками та пандусами.

Протягом 2021 року здійснено **26 250 перевезень** **1 061 особи** з інвалідністю.

Оскільки, відділення єдине в м. Києві як таке, що надає транспортні послуги, постійно виникає нестача спеціалізованих автомобілів для забезпечення транспортною послугою усіх, хто потребує перевезення спеціалізованим автотранспортом. У порівнянні з попередніми роками збільшилася кількість перевезень, які здійснюються на постійній основі, до лікувальних та навчальних закладів.

*2. Оформлення нарядів на перевезення, подорожніх листів.*

За звітний період відділенням надання транспортних послуг оформлено **265 нарядів і 5 746 подорожних листів** на перевезення.

*3. Організація транспортування осіб з інвалідністю для участі у соціальних, культурно-масових та спортивних масових заходах.*

Також з метою забезпечення участі людей з інвалідністю, які пересуваються у візках чи за допомогою милиць, палиць, ціпків в т.ч. учасників АТО/ООС у масових спортивних та культурних міських заходах перевезення осіб з інвалідністю здійснюються у вихідні та святкові дні.

Зокрема, відповідно до листів Київського міського центру з фізичної культури і спорту інвалідів «Інваспорт» здійснювались такі заходи:

- перевезення спортсменів з ураженнями опорно-рухового апарату для участі Відкритому турнірі міста Києва з бочча на СК «Локомотив»;

- перевезення спортсменів з ураженнями опорно-рухового апарату для участі у Відкритому чемпіонаті зі спортивного орієнтування у Голосіївському парку;

- перевезення учасників фіналу дитячої Спартакіади осіб з інвалідністю «Повір у себе» серед спортсменів з ураженнями опорно-рухового апарату для проведення диспансеризації.

Згідно звернень директора ГО «Київського міського фізкультурно-спортивного клубу інвалідів «Київські Леви» надаються транспортні послуги спортсменам з ураженням опорно-рухового апарату на постійній основі для участі у таких заходах:

- навчально-тренувальні збори та підготовки до чемпіонату Україні по баскетболу на візках на «БАСКЕТ АРЕНІ», щопонеділка та середи;

 - проведення спортивного заходу 28-го «Пробігу під каштанами» від пл. Перемоги до стартового майданчику у парку Шевченка та у зворотному напрямку;

Відповідно до звернень Громадської організації «Спортивно-танцювальний клуб «Березіль», яка проводить соціальну та фізичну реабілітацію для дітей та молоді з порушенням опорно-рухового апарату та користуються візком, та беруть участь в зборах по підготовці в змаганнях за кордоном у танцях на візках надається спеціалізований транспорт три рази на тиждень для перевезення тренерів на танцювальну арену для підготовки учасників та для супроводу до аеропорту Бориспіль, коли проходять змагання за кордоном.

Відповідно до листів Міністерства у справах ветеранів України були здійсненні перевезення:

- згідно з замовленням Секретаріату Кабінету Міністрів України відбувався Всеукраїнський онлайн марафон «Комунікація-Партнерство-Відкритість», для участі в якому були здійснені перевезення осіб, які пересуваються за допомогою крісел колісних з залізничного вокзалу до Кабінету Міністрів України, після закінчення доставлені до готелю, та наступного дня до залізничного вокзалу.

- за зверненням громадської організації «Творче об’єднання дітей і молоді з фізичними обмеженнями» «Студія ДІМФО» було здійснено перевезення дітей з інвалідністю на міжнародний майстер клас в ВЦ «Мистецький арсенал».

- за зверненням ДПУ Міжнародний дитячий центр «АРТЕК», який спрямований на впровадження інклюзії в дитячому середовищі, було здійснено перевезення дітей у супроводі, на екскурсію по місту Києву із зупинками на оглядових майданчиках, а також до Київського зоопарку.

Забезпечено перевезення спецавтотранспортом дітей і підлітків з обмеженими можливостями (ДЦП та опорно-рухового апарату) до відділу реабілітації молоді з ураженням ЦНС (ДЦП) ГО «Нове життя» для проведення соціальної, побутової та фізичної реабілітації.

За замовленням Київської міської державної адміністрації були здійснені перевезення ветеранів АТО/ООС, які пересуваються на візках, для участі у фестивалі «Звитяга Нескорених».

Протягом проведення фестивалю «Звитяга Нескорених» спеціалізований транспорт в кількісті 3 автомобілів забезпечував перевезення спортсменів та їх супровід до тренувального стадіону і змагань в парку «Муромець», а також до тренувального табору для навчання по спортивним амбасадорам у Кончі Заспі. Після завершення фестивалю усіх учасників було перевезено з готелю до залізничного вокзалу.

Спеціалізований транспорт здійснював перевезення учасників змагань та заходів з місця проживання до адрес змагань та у зворотному напрямку.

У 2021 році здійснено **1600 перевезень**, якими охоплено **95 осіб** з інвалідністю для участі у **55** соціальних, культурно-масових та спортивних **заходах**.

*4. Підвищення професійної компетентності.*

В червні 2021 року працівник відділення надання транспортних послуг пройшла навчання з підвищення професійної компетентності надавачів соціальних послуг за темою: «Оцінка та оцінювання потреб/сімей, які перебувають в складних життєвих обставинах», організоване Київським міським центром соціальних служб.

***Відділення організації адресної і натуральної допомоги*** (далі – відділення адресної допомоги) забезпечує організацію надання соціальної послуги натуральної допомоги у вигляді одягу та взуття б/в, продуктів харчування, засобів особистої гігієни, товарів першої потреби, послуг перукаря 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*

В травні 2021 року відділенням адресної допомоги запроваджено в роботу Державний стандарт соціальної послуги натуральної допомоги. Відповідно до індивідуальних потреб отримувачів для кожного громадянина складений індивідуальний план надання соціальної послуги.

Головне завдання відділення адресної допомоги полягає у наданні соціальної підтримки громадянам для забезпечення їм гідного існування, задоволення життєво важливих та першочергових потреб, вирішення проблем соціально-побутового, матеріального характеру, в тому числі із залученням до співпраці недержавних організацій.

Протягом звітного року у відділенні адресної допомоги на обліку перебуває **558 осіб**, з них 72 особи мають статус внутрішньо переміщених. За звітний період до відділення адресної допомоги звернулося **626 отримувачів** соціальних послуг міського територіального центру, яким було надано **5 402 заходи** соціальної послуги натуральної допомоги.

Протягом звітного року мультидисциплінарною командою надано **346 заходів для 68 осіб** (з IV, V групою рухової активності).

У відділенні адресної допомоги працює перукар, яка крім участі в роботі мультидисциплінарної команди також окремо надає перукарські послуги громадянам похилого віку та особам з інвалідністю з психічними розладами за місцем їх проживання. Протягом 2021 року було надано **234 перукарські послуги 186 громадянам.**

*2. Виконання програми «Турбота. Назустріч киянам» на 2019-2021 роки, затвердженої рішенням Київської міської ради від 18.12.2018 № 459/6510.*

У рамках виконання програми «Турбота. Назустріч киянам» на 2019-2021 роки протягом звітного періоду відділенням адресної допомоги було сформовано **2 755 продуктових наборів** (щоквартальні та святкові), які отримали **583 особи** та **626 осіб** отрималипаски на загальну суму **1717,1 тис. грн.**

Також **61 отримувач** соціальних послуг були забезпечені щомісячними засобами особистої гігієни на загальну суму **1 308,5 тис. грн, 88 осіб** отримали щоквартальні набори миючих засобів на загальну суму **33,7 тис. грн,** а **28 громадян** одноразово були забезпечені комплектами постільної білизни на загальну суму **9,5 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», МБФ «Святого Миколая», ТОВ «Белла-Трейд», БФ «Лікарі без кордонів – Бельгія» та ін.