

Звіт про роботу

Житомирського міського територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Житомирської міської ради

за 2024 рік

Житомирський міський територіальний центр соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Житомирської міської ради (далі – територіальний центр) є бюджетною установою, який самостійно існує з 01 січня 1990 року.

Територіальний центр здійснює соціальне обслуговування та надання соціальних послуг мешканцям Житомирської міської територіальної громади, які опинились у складних життєвих обставинах та потребують сторонньої допомоги і підтримки, а саме: одиноким непрацездатним громадянам, особам з інвалідністю, малозабезпеченим громадянам, особам похилого віку, внутрішньо переміщеним особам, членам сімей загиблих (померлих) ветеранів війни, Захисників та Захисниць України тощо.

У своїй діяльності міський територіальний центр керується Конституцією, Законами України, указами Президента України, постановами Верховної Ради України, прийнятими відповідно до Конституції та законів України, актами Кабінету Міністрів України, наказами Міністерства соціальної політики, положенням про Територіальний центр, розробленим відповідно до типового положення, наказами, розпорядженнями, рішеннями Житомирської міської ради та Статутом про територіальний центр.

Основні завдання територіального центру:

- виявлення громадян, які мають право на отримання соціальних послуг, 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.

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.

До складу Центру входять наступні відділення:

Відділення соціальної допомоги вдома

Відділення денного

перебування

Відділення організації надання адресної натуральної та грошової допомоги

Територіальний центр надає різноманітні соціальні послуги відповідно до затверджених Державних стандартів соціальних послуг, а саме:

**1. Догляд вдома,** що включає в себе: надання інформації з питань соціального захисту населення; допомогу в оформленні документів; внесення платежів; допомогу у веденні домашнього господарства; допомогу у самообслуговуванні; допомогу в організації взаємодії з іншими фахівцями та службами; психологічну підтримку; навчання навичкам самообслуговування; допомогу у забезпеченні технічними засобами реабілітації; навчання навичкам користування ними.

**2. Натуральна допомога,**  яка включає в себе: забезпечення продуктами харчування; предметами та засобами гігієни; санітарно-гігієнічними засобами; засобами догляду; одягом; взуттям; предметами першої необхідності; організація харчування; забезпечення паливом; пошиття одягу; ремонт одягу та/або взуття; перукарські послуги; прання білизни та одягу; ремонтні роботи; обробіток присадибної ділянки; косіння трави біля будинку; рубання та розпилювання дров; косметичне, вологе та генеральне прибирання, тощо.

**3. Соціальна адаптація** передбачає допомогу в аналізі життєвої ситуації; визначенні основних проблем, шляхів їх вирішення; залучення отримувача соціальної послуги до вирішення власних проблем; надання інформації з питань соціального захисту населення; представництво інтересів; корекцію психологічного стану та поведінки в повсякденному житті; навчання, формування та розвиток соціальних навичок, умінь, соціальної компетенції; участь в організації та діяльності груп самодопомоги; допомогу в зміцненні/відновленні родинних і суспільно корисних зв’язків; участь у клубах за інтересами, клубах активного довголіття, університетах третього віку; сприяння в отриманні інших соціальних послуг і консультацій фахівців відповідно до виявлених потреб.

**4. Фізичний супровід осіб з інвалідністю з порушенням зору,** який передбачає супровід при відвідуванні особами з інвалідністю з порушенням зору: державних адміністрацій та місцевого самоврядування, зокрема територіальних органів Пенсійного фонду України, Державної служби зайнятості; територіальних органів Національної поліції України; судових органів, нотаріусів та юристів; банківських установ; виконавців комунальних послуг, об’єднання співвласників багатоквартирного будинку; підприємств з метою забезпечення технічними та іншими засобами реабілітації, закладів охорони здоров’я, медико-соціальних експертних комісій (МСЕК), лікарсько-консультативних комісій (ЛКК) та аптек; при купівлі товарів, робіт і послуг; у т.ч. заповнення бланків, написання заяв, читання інформації під час такого відвідування та інше.

**5. Транспортні послуги** включають перевезення осіб з числа маломобільних груп населення з використанням спеціального транспортного засобу (соціального авто) з супроводжуючим – одноразова соціальна послуга для осіб, які з об’єктивних (обґрунтованих) причин не можуть скористатися громадським транспортом, щоб дістатись до закладу, який надає соціальні, адміністративні послуги, медичну допомогу, здійснює реабілітацію.

**6. Інформування -** це надання інформації з питань соціального захисту населення, надання соціальних послуг, в тому числі переліку та адрес надавачів соціальних послуг, умов їх отримання, тарифів на платні соціальні послуги; надання інформації щодо отримання медичної, правової, психологічної допомоги; адміністративних послуг та інших соціальних послуг.

**7. Екстрене (кризове) втручання –** залежно від особливостей кризової ситуації виділяють такі види кризового та екстреного втручання:

- телефонне консультування;

- екстрена допомога;

- короткочасна кризова допомога;

- кризове консультування.

Дана послуга включає: проведення оцінки кризової ситуації; детальний аналіз та обговорення кризової ситуації; інформування про кризову ситуацію, її наслідки, права людини в кризовій ситуації, способи та процедури отримання допомоги; забезпечення термінових потреб (у безпеці, харчуванні, медичній допомозі, одязі, тощо); організація та надання психологічної підтримки в кризовій ситуації; забезпечення взаємодії з іншими фахівцями та службами для усунення ознак кризової ситуації.

Для здійснення інформаційно-роз’яснювальної роботи серед населення щодо діяльності міського територіального центру міста Житомира, переліку соціальних послуг, порядку і умов їх надання та ін., забезпечено постійне **висвітлення в соціальній мережі facebook (**[**https://www.facebook.com/tercenterzt**](https://www.facebook.com/tercenterzt)**) та на сайті Житомирської міської ради** інформації про територіальний центр міста Житомир (контакти, види і зміст соціальних послуг, категорії населення, які мають право на отримання).

**Робота відділень Житомирського міського територіального центру, що надають соціальні послуги**

На обліку у відділеннях Житомирського міського територіального центру перебуває **5852 громадян**, які перебувають у складних життєвих обставинах і потребують сторонньої допомоги. Протягом 2024 року отримувачам соціальних послуг надано **702 458 заходів** **різних послуг**.

***Відділення соціальної допомоги вдома*** створенодля надання соціальної послуги догляд вдома за місцем проживання/перебування громадянам, які не здатні або частково нездатні до самообслуговування та потребують сторонньої допомоги, згідно з медичним висновком. Основним та головним показником роботи відділення є вчасне виявлення громадян, які потребують допомоги, визначення їх індивідуальних потреб у соціальному обслуговуванні та забезпечення якісного надання соціальних послуг.

Протягом 2024 року **200** громадян які перебували в складних життєвих обставинах та мали потребу в наданні соціальної послуги догляд вдома оформлено на обслуговування у відділення. Іншим громадянам, які зверталися до територіального центру були надані роз’яснення, щодо надання соціальних послуг відділенням.

Протягом звітного періоду 2024 року соціальні послуги у відділенні соціальної допомоги вдома отримали **1855 осіб**.

**Отримувачі соціальних послуг у відділенні соціальної допомоги вдома**

За звітний період припинено надання соціальних послуг **194** громадянам (у зв’язку зі смертю отримувача соціальних послуг, дострокове розірвання договору про надання соціальних послуг за ініціативи отримувача соціальних послуг, зміна місця проживання/перебування отримувача соціальних послуг, виявлення/встановлення недостовірності щодо поданих отримувачем соціальних послуг інформації/документів при зверненні за їх наданням, що унеможливлює подальше надання таких соціальних послуг та інше).

Упродовж звітного періоду робота відділення соціальної допомоги вдома здійснювалася з дотриманням вимог Закону України «Про соціальні послуги», постанов Кабінету Міністрів України від 29.12.2009 № 1417 «Деякі питання діяльності територіальних центрів соціального обслуговування (надання соціальних послуг)» (зі змінами), від 01.06.2020 № 587 «Про організацію надання соціальних послуг» (зі змінами) та наказу Мінсоцполітики від 13.11.2013 №760 «Про затвердження Державного стандарту догляду вдома» (зі змінами).

Відповідно до потреб громадян та їх індивідуальних планів надання соціальних послуг здійснюють **118 соціальних робітників**. Середнє навантаження на 1 соціального робітника становить понад **14** підопічних при нормі **10**. Протягом звітного періоду соціальні робітники відділення були забезпечені гумовими медичними рукавичкам, одноразовими масками, засобами індивідуального захисту, халатами, капцями та сумками.

Протягом звітного періоду підопічним відділення надано **557 131 різноманітних заходів соціальної** послуги догляду вдома.

**Основні заходи соціальної послуги догляд вдома**

* Придбання і доставка продуктів харчування;
* Приготування їжі/допомога в приготуванні їжі;
* Прибирання житла;
* Придбання і доставка медикаментів;
* Придбання і доставка промислових товарів;
* Сплата комунальних платежів;
* Супроводження отримувача в поліклініку;
* Оформлення документів/рецептів;
* Інші.

Відвідування підопічних здійснюється соціальними робітниками відповідно до затверджених графіків двічі на тиждень, а громадян з значно зниженою руховою активністю тричі на тиждень.

З метою контролю за якістю надання послуг та своєчасним виконанням заходів, зазначених в індивідуальних планах, соціальними працівниками здійснювалися вибіркові перевірки роботи соціальних робітників.

Для вирішення поточних питань в роботі соціальних робітників щотижня проводяться виробничі наради. Під час зустрічей обговорюються питання виявлення громадян, які потребують отримання соціальних послуг у територіальному центрі, зауваження в роботі та шляхи їх усунення, а також питання належної якості надання соціальних послуг, ознайомлення зі змінами в законодавстві, ведення звітної та нової документації, та моніторингу виконання заходів соціальних послуг, особливості надання соціальних послуг під час воєнного стану, визначення потреб населення у теплому одязі, речах домашнього використання, забезпечення отримувачів харчуванням (в т. ч. гарячим) тощо.

***Відділення денного перебування*** територіального центру утворено для надання соціальних послуг особам, що частково втратили здатність до самообслуговування.

У відділенні денного перебування надають соціальні послуги громадянам, які мають часткове порушення рухової активності, частково не здатні до самообслуговування та не мають медичних протипоказань для перебування в колективі та потребують соціально-побутової та психологічної адаптації, надання соціальних послуг, з метою усунення обмежень життєдіяльності, запобігання виникненню та розвитку захворювань особи, підтримки її здоров’я, соціальної незалежності, відновлення знань, вмінь та навичок з орієнтування в домашніх умовах, ведення домашнього господарства, самообслуговування, поведінки в суспільстві, сприяння розвитку різнобічних інтересів і потреб осіб, організації дозвілля і відпочинку.

Відділення денного перебування територіального центру, відповідно до затверджених державних стандартів соціальних послуг надає наступні послуги:

|  |  |
| --- | --- |
|  | соціальна адаптація |
|  | інформування  |
|  | фізичний супровід осіб з інвалідністю з порушенням зору |
|  | транспортна послуга |

Станом на 01.01.2025 року у відділенні перебуває **2759** громадян похилого віку та осіб з інвалідністю. На кожного громадянина оформлена особова справа, відповідно до законодавства.

При відділенні функціонують різноманітні клуби за інтересами, а саме:

* Клуб «Надія»;
* Хор «Ветеран»;
* Гурт «Мелодія душі»;
* Гурток Очумілі ручки;
* Театральний гурток;
* Танцювальний гурток;
* Університет ІІІ віку.

Університет ІІІ віку вперше було відкрито в 2011 році, на виконання наказу Міністерства соціальної політики № 326 від 25.08.2011 «Про впровадження соціально-педагогічної послуги». Основним завданням такої соціально-педагогічної послуги є організація та проведення безкоштовного навчання та освітніх заходів для людей похилого віку згідно із затвердженими програмами та планами.

**При університеті працюють різноманітні факультети:**

* Здорового способу життя;
* Основи медицини та спілкування;
* Мистецький;
* Комп’ютерної та телефонної грамотності;
* Курси іноземних мов.

До організації навчання залучаються лікарі, мистецтвознавці, студенти університетів. Навчання протягом 2024 року відвідували дві групи 24-25 громадян. Заняття проходять 2 рази на тиждень.

За звітний період підопічні отримали **89 329** соціальних послуг соціальної адаптації та інформування.

**З грудня 2014 року** в Центрі функціонує послуга «Соціальне авто» для перевезення громадян з обмеженими фізичними можливостями спеціально обладнаним автотранспортом в місті Житомир.

Право на отримання послуги «Соціальне авто» мають громадяни з інвалідністю І та ІІ групи із захворюванням опорно-рухового апарату, які пересуваються за допомогою крісла колісного та особи з інвалідністю по зору І групи.

Отримувач послуги може скористатися зазначеною послугою не більше 5 разів у місяць для поїздок в межах Житомирської міської територіальної громади:

* до/з лікувальних, лікувально-профілактичних, реабілітаційних, протезно-ортопедичних закладів;
* до/з закладів, що надають соціальні послуги, органів виконавчої влади, місцевого самоврядування різного рівня.

Додатково можна скористатися зазначеною послугою не більше 2 разів на місяць для вирішення особистих соціально-побутових питань.

В окремих випадках, за клопотанням громадських організацій або інших суб’єктів, що є їх організаторами, які зареєстровані та/або здійснюють діяльність на території Житомирської міської територіальної громади, для участі у соціальних культурно-масових та спортивних заходах, які проводяться на території Житомирської міської територіальної громади.

В такому випадку рішення про надання транспортної послуги «Соціальне авто» приймається на підставі погодження звернення міським головою або заступником міського голови відповідно до резолюції.

За **2024** рік надано 1020 послуг «Соціальне авто».

Загалом **за 2024 рік** в територіальному центрі **551** громадян отримали **3620** транспортних послуг.

В медичному кабінеті територіального центру підопічні мають змогу отримати послуги: аромотерапія, фіточай, лікувальна фізкультура, вимірювання тиску, медичні процедури за призначенням лікаря на дому, вимірювання температури, тощо. Всього за звітний період надано **24 194** медичних послуг **1120** громадянам, які перебувають на обліку в різних відділеннях територіального центру.

Психологом відділення денного перебування надано **34 032** психологічних послуги (в тому числі дозвілля) **1993** громадянам, а саме: бесіди, корекція психологічного стану та поведінки в повсякденному житті, допомога в аналізі життєвих ситуацій, визначенні основних проблем, шляхів їх вирішення, проведення культурно-масових заходів (концерти, конкурси, вистави, тощо).

З 7 лютого 2022 року в територіальному центрі, при відділенні денного перебування запроваджено соціальну послугу фізичного супроводу осіб з інвалідністю з порушенням зору. З початку 2024 року на обліку перебуває **31** особа, яка потребує даної послуги. Соціальним робітником надано **1143** **заходи** допомоги при переміщенні у громадських місцях і транспорті для відвідування органів державної влади та місцевого самоврядування, установ, організацій та закладів, тощо.

***Відділення організації надання адресної натуральної та грошової допомоги*** (далі – відділення натуральної 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, швачки малозабезпеченим громадянам та внутрішньо переміщеним особам.

Головне завдання відділення натуральної 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.

Відділення натуральної допомоги територіального центру, відповідно до затверджених державних стандартів соціальних послуг надає наступні послуги:

|  |  |
| --- | --- |
|  | натуральна допомога |
|  | екстрене (кризове) втручання. |

На звітну дату у відділенні натуральної допомоги на обліку перебуває **1238 осіб.**

Відділенням натуральної допомоги за 2024 рік було надано:

- **51 186 заходів** соціальної послуги натуральної допомоги **5780** громадянам;

- Екстрено (кризово) соціальну послугу отримали **35** громадян.

 У відділенні адресної допомоги працюють перукарі, які надають перукарські послуги громадянам похилого віку та особам з інвалідністю. За 2024 рік даною послугою скористалися **3170 громадян.**

Швачками відділення натуральної допомоги надано **951** послугу **761** громадянам.

Житомирським міським територіальним центром залучаються до співпраці благодійні, громадські організації та представники соціально відповідального бізнесу для надання різних видів допомог, переважно таких як продукти харчування, одяг, взуття б/в, засоби гігієни і реабілітації. Співпраця налагоджена з БФ «Хлібний дім», БФ «Карітас-Житомир», Парафією Божого Милосердя м. Житомир, інші.

**Надання гуманітарної допомоги**

* Видано **4939** продуктових наборів **4836** особам;
* Гарячі обіди отримали **3039** осіб;
* Вживані одяг, взуття, постільна білизна, ковдри, подушки, рушники) тощо, отримали - **257** осіб;
* Засоби гігієни (підгузки, урологічні прокладки) отримали - **588** осіб;
* Медикаменти отримали - **547** громадян **867** послуг

Всього відділенням натуральної допомоги за 2024 рік надано допомоги на загальну суму **1 886 231 грн.**

**Робота Територіального центру під час військового стану**

**в Україні**

З початку дії військового стану, з метою підтримки людей похилого віку та осіб з інвалідністю, міським територіальним центром активно надається натуральна допомога у вигляді продуктових наборів. Особливо увага приділяється громадянам похилого віку/особам з інвалідністю, які не мають рідних або рідні виїхали за кордон в зв’язку з військовими діями.

Транспортну послугу спеціально-обладнаним автомобілем також отримують воїни ЗСУ з інвалідністю, які приймали участь у військових діях. Перевезення їх здійснюється переважно до медичних установ з метою проходження реабілітаційних заходів. На даний час у відділеннях Центру перебуває **17** підопічних, які мають статус - Членів сімей загиблих.

Учасники гуртка «Очумілі ручки» об’єднались й виготовляють ручні вироби (балаклави, кікімори, бандани, маскувальні нашоломники, в’яжуть шкарпетки, розпускають тканину для маскувальних халатів, тощо) для воїнів ЗСУ.

Крім цього активно надається соціальна послуга натуральної допомоги внутрішньо переміщеним особам, які приїхали з Донецької, Луганської, Запорізької, Харківської та Херсонської областей. Громадянам надаються продукти харчування, набори миючих засобів, засоби особистої гігієни, вживаний одяг, взуття, постільна білизна та предмети першої необхідності. Всього на обліку у територіальному центрі знаходиться **20** внутрішньо переміщених осіб, які отримують соціальні послуги.

Одноразово отримали продуктові набори екстрено (кризово) **49** громадян, які потрапили в скрутне матеріальне становище, з яких є внутрішньо переміщені особи.

Працівниками постійно ведеться інформаційна та роз’яснювальна робота серед населення, щодо можливості отримання соціальних послуг, з подальшим оформленням їх у відділення територіального центру.