

Звіт про роботу Територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Чугуївської міської ради за 12 місяців 2025 року

Діяльність Територіального центру соціального обслуговування (надання соціальних послуг) Чугуївської міської ради (далі — територіальний центр) у 2025 році була спрямована на реалізацію державної політики у сфері соціального захисту населення, підтримку людей похилого віку, осіб з інвалідністю, внутрішньо переміщених осіб та інших громадян, які опинилися у складних життєвих обставинах.

Основні напрями діяльності територіального центру відповідають цілям Стратегії державної політики щодо здорового та активного довголіття населення, схваленої розпорядженням Кабінету Міністрів України від 11.01.2018 № 10-р, та враховують актуальні демографічні й соціальні виклики, зумовлені умовами воєнного стану.

Стратегія передбачає комплекс заходів, спрямованих на:

- інтеграцію громадян похилого віку в активне суспільне життя;
- забезпечення доступу до соціальних, освітніх, культурних та реабілітаційних послуг;
- упровадження сучасних технологій у сфері соціального обслуговування;
- удосконалення матеріально-технічної бази установ соціального захисту.

Упродовж 2025 року 2849 осіб отримали послуги в територіальному центрі. Усі звернення розглянуті та соціальні послуги надані в межах повноважень та відповідно до державних стандартів.

Протягом року робота установи включала:

- **Відділення соціальної допомоги** забезпечувало надання соціальних послуг догляду вдома та паліативного догляду для вразливих категорій мешканців Чугуївської міської територіальної громади.
- **Відділення денного перебування** здійснювало заходи соціальної адаптації, надавало послуги фізіотерапевтичного кабінету, консультації завідувача відділення, організовувало оздоровчі заходи з використанням кисневого коктейлю. Також проводилися заняття зі студій «Живопис» та «Чугуївська кераміка», заходи трудової адаптації, фізичної реабілітації, відвідування соляної кімнати та ручного масажу. Відділення також забезпечувало гуманітарну допомогу у вигляді засобів гігієни (підгузки, прокладки, пелюшки тощо).
- **Відділення організації надання адресної натуральної допомоги** надавало широкий спектр послуг, серед яких: натуральна допомога, перукарські послуги, прання, ремонт одягу, виконання зовнішніх і внутрішніх ремонтних робіт, прокат технічних засобів реабілітації, транспортні послуги та фізичний супровід осіб з інвалідністю (з порушеннями опорно-рухового апарату

- **Пункт обліку бездомних осіб** надавав послугу представництва інтересів та послугу консультування бездомним особам та особам, які опинилися в складних життєвих обставинах, крім того в осінньо-зимовий період надавав послуги обігріву та гарячого харчування

Базове відділення територіального центру - **відділення соціальної допомоги вдома**, яке здійснює соціальне обслуговування та надання соціальних послуг громадянам, які потрапили та перебувають у складних життєвих обставинах і потребують сторонньої допомоги за місцем проживання. Відділення надає соціальні послуги догляду вдома та паліативного догляду людям похилого віку, особам з інвалідністю. Також у відділенні є спеціалізований сектор, що надає особам з психічними розладами соціальні послуги догляду вдома та паліативного догляду.

Відділення соціальної допомоги вдома за 2025 рік допомогло 549 особам похилого віку та особам з інвалідністю. Всього надано 46938 соціальних послуг та 373038 заходів.

Соціальні робітники, що надають соціальні послуги в сільській місцевості Чугуївської територіальної громади, обслужили 119 отримувачів послуг. За звітний період надано 10441 послуга догляду вдома та 72069 заходів, що складають зміст цієї послуги отримувачам соціальних послуг з смт. Кочеток, сіл Кам'яна Яруга, Зарожне, Велика Бабка, Тетлега, Піщане. Соціальні робітники в умовах воєнного стану допомагали своїм підопічним в забезпеченні продуктами харчування, ліками, допомагали вирішувати складні життєві питання. За час дії воєнного стану до сіл по можливості доставляли гуманітарну допомогу продуктами харчування та соціальні робітники розносили її до домівок своїх підопічних.

Соціальні працівники та фахівці із соціальної роботи територіального центру активно співпрацюють з органами місцевого самоврядування, соціальними інспекторами, працівниками управління соціального захисту населення та лікарями сімейної медицини. Спільними зусиллями вони проводять роботу з виявлення одиноко проживаючих людей похилого віку, щоб у разі необхідності оперативно та ефективно вирішувати їхні побутові проблеми.

Соціальні послуги надавалися якісно та у повному обсязі відповідно до затверджених графіків. Завдяки зусиллям працівників відділення підопічні здобували навички самообслуговування, покращували розумові здібності, логічне мислення, мовлення, пам'ять, а також розвивали здатність долати труднощі та зберігати оптимізм.

Тричі на тиждень проводилися ранкові наради із соціальними робітниками. Під час цих зустрічей обговорювали результати роботи за попередні дні, завідувач відділення визначав завдання та надавав необхідну інформацію для забезпечення якісного надання соціальних послуг.

Щоденно завідувач та фахівці відділення здійснювали прийом громадян, надавали консультації отримувачам послуг і вирішували актуальні питання. Проводилася робота з підтвердження пільг, оформлення субсидій, забезпечення твердим паливом і дровами за кошти замовника, а також допомога в укладанні

договорів із сімейними лікарями та отриманні рецептів на ліки в рамках урядової програми «Доступні ліки».

Проводилися обстеження матеріально-побутових умов проживання одиноких осіб похилого віку та людей з інвалідністю, які опинилися у складних життєвих обставинах (181 особа). За результатами цих обстежень виявлялися їхні потреби у конкретних видах допомоги, і вживалися заходи для їх задоволення.

Соціальні послуги отримувачам надавалися у відділенні згідно відповідних Державних стандартів, у яких визначаються зміст, обсяги, умови та порядок надання цих соціальних послуг.

Послуга паліативного догляду надає змогу поліпшити обслуговування невиліковно хворих осіб похилого віку, осіб з інвалідністю, які досягли 18-річного віку, на підставі медичного висновку про потребу в наданні цієї послуги. За 2025 рік послугу паліативного догляду отримали 7 осіб, з яких 2 особи мають психічні розлади. Соціальні робітники надали паліативним хворим 1561 послугу, з них 542 послуг отримувачам з психічними розладами та 37116 заходів, з яких 43717 заходів отримувачам з психічними розладами. Здійснювалися виходи мультидисциплінарної команди до паліативних хворих у складі: соціального працівника, перукаря, юриста та інших спеціалістів.

Навантаження соціального робітника, обсяг їх роботи визначає завідувач відділення соціальної допомоги вдома з урахуванням стану здоров'я отримувача соціальних послуг, його віку, рівня рухової активності, здатності до самообслуговування, місця та умов проживання, наявності транспортного сполучення, інших факторів, що можуть вплинути на здійснення соціального обслуговування та якості надання соціальних послуг. Введення воєнного стану суттєво змінило навантаження на соціальних робітників. Протягом 2025 року на обслуговування до відділення було взято 102 особи, які опинилися в складних життєвих обставинах.

Соціальні робітники, які обслуговують підопічних у віддалених мікрорайонах міста, користувалися електроскутерами, які допомагали надавати соціальні послуги набагато швидше, скорочуючи час в дорозі, що давало можливість приділити більше уваги людям похилого віку та людям з інвалідністю. Соціальні робітники використовували екотранспорт в залежності від погодних умов року. Також у використанні соціальних робітників 10 велосипедів.

Відділенням соціальної допомоги вдома надано соціальні послуги 117 людям з інвалідністю, 491 особі похилого віку, 221 особі старше 80 років, 42 внутрішньо переміщеним особам надано 3305 послуг.

Працівники відділення соціальної допомоги вдома доставляли щоденно згідно графіку гарячі обіди 74 особам, що склало загалом 8872 порцій.

У відділенні соціальної допомоги вдома протягом року проводилося анкетування, перевірка якості надання соціальних послуг з відповідною оцінкою – складено 524 актів.

Відділенням організації надання адресної натуральної та грошової допомоги надавалася послуга натуральної допомоги, транспортні послуги та послуга фізичного супроводу осіб з інвалідністю. За звітний період працівниками відділення надано всього 6752 послуги (7252 заходи) 1935

отримувачам, з них обслуговано 841 отримувач послуг, які перебувають на обліку тільки у цьому відділенні, вони отримали 3404 послуги (3486 заходів).

Відділення надає засоби реабілітації безкоштовно на необхідний термін громадянам з порушенням опорно-рухового апарату, громадянам з інвалідністю та громадянам без групи інвалідності. Користуються засобами реабілітації протягом останніх років – 325 особи (які використовують 336 засобів), з них пройшли переоформлення 208 осіб. Відділення надало з початку року транспортні послуги – 77 особам 181 захід, з них 26 осіб отримали 84 послуги фізичного супроводу (148 заходів).

З початку року підопічним територіального центру відділення надано допомогу продуктами харчування 1300 особам.

Працівники відділення забезпечували надання широкого спектра соціальних послуг, зокрема: перукарські, банні та швацькі послуги. Проводилася допомога в розпалюванні печей, рубанні та розпилюванні дров, принесенні вугілля, виконанні внутрішніх ремонтних робіт, доставці товарів і води до місця проживання отримувачів послуг, а також в обробітку присадибних ділянок.

У відділенні функціонували душові кабінки з гарячою водою, організовані за окремими графіками для чоловіків і жінок. Поруч із душовими працював перукар, який надавав послуги як у перукарні, так і за місцем проживання отримувачів послуг відповідно до заявок, у межах мультидисциплінарного підходу.

Соціальні робітники також виконували ремонтні роботи внутрішнього та зовнішнього характеру, дрібний ремонт побутової техніки та інші послуги. Усі заходи здійснювалися за попередніми заявками, які оформлювалися як безпосередньо отримувачами послуг, так і соціальними робітниками, та фіксувалися у відповідних облікових журналах. Всі заявки виконувалися своєчасно і якісно, що підтверджується записами в установленій документації.

Відділенням денного перебування надано 27576 послуг (32106 захід) 1442 отримувачам послуг. Основна діяльність відділення охоплює послуги соціальної адаптації та соціальної реабілітації, що включають організацію дозвілля, спортивно-оздоровчі, технічні та художні заходи.

Завдання працівників відділення спрямовані на попередження та зменшення ризиків виникнення захворювань, підтримку фізичного й психологічного здоров'я людей похилого віку та осіб з інвалідністю. Основні напрями роботи включають організацію клубів активного довголіття, художньої діяльності та клубів за інтересами. У практику впроваджуються інноваційні послуги та підходи.

Для підопічних відділення денного перебування протягом року організовувалися різноманітні тренінги, зокрема з психологічної підтримки та мінної безпеки. Ці заходи сприяли підвищенню рівня обізнаності, формуванню навичок безпечної поведінки в умовах воєнного стану та підтримували психологічну стабільність учасників. Додатково проводилися консультації та інтерактивні заняття, які допомагали зміцнити емоційну стійкість та адаптацію до складних життєвих обставин.

Згідно з наказом МОЗ України № 803 від 07.04.2020, територіальний центр отримав ліцензію на медичну практику, включно з фізіотерапевтичними процедурами, масажем та лікувальною фізкультурою. Протягом року:

- Фізіотерапевтичні процедури: 1175 осіб отримали 11485 заходів.
- Масаж: 250 осіб отримали 2411 заходів.
- Фізична реабілітація: 225 осіб отримали 3363 заходи.
- Мистецькі студії:
- Студія «Живопис» провела 1566 заходів для 20 осіб.
- Студія «Чугуївська кераміка» організувала 1419 заходів для 18 осіб.
- Інструктор з трудової адаптації надав 1484 заходи для 19 осіб, включаючи допомогу під час рукоділля та створення виробів із дрібних матеріалів.

Відділення надало 1011 заходів за мультидисциплінарним підходом для 31 особи. Внутрішньо переміщені особи (66 осіб) отримали 1528 соціальних послуги.

Пункт обліку бездомних осіб за звітний період надав послуги 17 особам. Бездомні особи отримували соціальні послуги у відповідності до вимог Державного стандарту соціальної послуги представництва інтересів та поданих заяв. Зміст послуги представництва інтересів складається з більш 20 заходів, а саме: ведення переговорів від імені отримувача соціальних послуг, допомоги у розшуку рідних та близьких. В осінньо - зимовий період 2025 року послугами обігріву та гарячого харчування користувалися не тільки бездомні особи (3-5 осіб щоденно), а й просто мешканці громади, які опинились в складних життєвих обставинах.

Послугу консультивання отримали 283 особи.

Після введення воєнного стану в територіальному центрі працює цілодобова пряма лінія щодо надання консультацій з різних питань життєдіяльності, надання гуманітарної допомоги, організації надання соціальних послуг, розроблені заходи щодо надання соціальних послуг догляд вдома, паліативний догляд, натуральна допомога, транспортні послуги екстрено (кризове) для громадян, які опинилися в складних життєвих обставинах. Відпрацьована робота щодо забезпечення своєчасного надання соціальних послуг мультидисциплінарною командою. За зверненнями громадян про соціальну допомогу, соціальні працівники та фахівці здійснювали обстеження їх соціально-побутових умов проживання. У співпраці з Управлінням соціального захисту населення, Центром надання адміністративних послуг, Чугуївським міським центром первинної медико-санітарної допомоги проводять оформлення пакету документів, необхідних для надання соціальних послуг.

Відділ моніторингу за звітний період склав 3309 актів оцінки якості надання соціальних послуг, працівники провели 2535 опитувань.

Працівники Територіального центру взяли участь в тренінгу від ХОВА тренінг «Робота з людьми з психічними розладами»

В 2025 році 3 особи пройшли курси з підвищення кваліфікації.

Другу вищу освіту за фахом «Соціальне забезпечення» в Харківському національному політехнічному університеті отримала 1 працівниця.

У 2025 році Територіальний центр продовжив розпочату у попередньому році роботу з використання Єдиної інформаційної системи соціальної сфери (ЄІССС). Працівники установи здійснювали внесення, актуалізацію та обробку інформації щодо отримувачів соціальних послуг відповідно до функціоналу системи та чинних нормативних вимог. Використання ЄІССС сприяло підвищенню прозорості обліку, оперативності обміну інформацією та якості управлінських рішень у сфері соціального захисту населення.

Крім того, у 2025 році Територіальний центр здійснював опрацювання звернень громадян, що надходили через мобільний додаток «Соціальні послуги Харківщини». Усі звернення, отримані через зазначений електронний сервіс, розглядалися у встановлені строки, за ними проводилися обстеження соціально-побутових умов проживання заявників, надавалися консультації та організовувалося надання відповідних соціальних послуг у межах повноважень територіального центру. Використання цифрових сервісів забезпечило розширення доступу населення громади до соціальних послуг та спростило комунікацію між отримувачами та надавачем соціальних послуг.

Стан матеріально-технічної бази територіального центру загалом задовільний. У 2025 році проведено капітальний ремонт санвузлів та прилеглих приміщень. Водночас існує потреба в ремонті покрівлі, зовнішніх стін, підлоги, льоху та заміні системи опалення будівлі за адресою вул. Старонікольська, 20.

Робота територіального центру у 2025 році була стабільною, результативною та соціально значущою. Установа забезпечила безперервне надання соціальних послуг в умовах воєнного стану та зростання соціальних потреб населення.

ПРІОРИТЕТИ РОБОТИ:

- 1 Забезпечення якісного надання соціальних послуг згідно законодавства**
 - Надання послуг догляду вдома, соціальної адаптації, реабілітації та кризового втручання.
 - Використання інноваційних підходів у роботі з підопічними.
 - Систематичний моніторинг якості та обсягу наданих послуг.
- 2 Розширення доступу до гуманітарної допомоги**
 - Співпраця з благодійними фондами, міжнародними організаціями та місцевими установами.
 - Організація ефективного обліку, розподілу та звітності гуманітарної допомоги.
- 3 Підтримка фізичного та психологічного здоров'я отримувачів послуг**
 - Організація заходів із фізичної реабілітації, лікувальної фізкультури та масажу.
 - Впровадження оздоровчих програм, зокрема використання фізіотерапевтичних процедур.
 - Забезпечення психологічної підтримки через групову та індивідуальну роботу.
- 4 Соціальна інтеграція та культурний розвиток**

- Проведення заходів із організації дозвілля, клубів активного довголіття, творчих майстерень та майстер-класів.
 - Стимулювання участі підопічних у художній та спортивній діяльності.
 - Підтримка ініціатив, спрямованих на соціальну адаптацію людей похилого віку та осіб з інвалідністю.
- 5 Підтримка підопічних у надзвичайних умовах**
- Забезпечення ефективного реагування на потреби під час воєнного стану або кризових ситуацій.
 - Виявлення та обслуговування осіб, які опинилися у складних життєвих обставинах.
- 6 Розвиток матеріально-технічної бази**
- Модернізація обладнання та інфраструктури центру.
 - Забезпечення персоналу сучасними технічними засобами для роботи.
 - Впровадження енергоефективних технологій.
- 7 Професійний розвиток працівників**
- Організація тренінгів, семінарів та навчальних програм для підвищення кваліфікації персоналу.
 - Вивчення та впровадження передового досвіду у сфері соціальних послуг.
- 8 Допомога бездомним особам**
- Організація роботи з надання послуг бездомним із метою реалізації їх прав та свобод, передбачених законодавством.
- 9 Цифровізація соціальних послуг та впровадження електронних сервісів**
- Продовження та розширення використання Єдиної інформаційної системи соціальної сфери (ЄІССС) з метою забезпечення якісного обліку отримувачів соціальних послуг, наданих послуг та заходів відповідно до чинних нормативних вимог.
 - Опрацювання звернень громадян, що надходять через мобільний додаток «Соціальні послуги Харківщини», забезпечення їх своєчасного розгляду, проведення обстежень соціально-побутових умов проживання та організації надання соціальних послуг.
 - Підвищення доступності соціальних послуг для населення громади шляхом розвитку електронних каналів комунікації та дистанційного консультування.
 - Удосконалення внутрішніх процесів територіального центру за рахунок цифрових інструментів, що сприяють прозорості, оперативності та ефективності управлінських рішень.
- 10 Співпраця з іншими організаціями**
- Взаємодія з управлінням соціального захисту, центром зайнятості, пенсійним фондом, громадськими та волонтерськими організаціями для реалізації нових соціальних ініціатив.

**Директор територіального центру
соціального обслуговування
(надання соціальних послуг)
Чугуївської міської ради**

Тетяна СЕМІЛЄТОВА