

ГРОМАДСЬКА ОРГАНІЗАЦІЯ
«ВОЛИНСЬКА АСОЦІАЦІЯ ПРОФЕСІЙНОГО РОЗВИТКУ ФАХІВЦІВ
ОХОРОНИ ЗДОРОВ'Я»

ВНУТРІШНІЙ СТАНДАРТ СОЦІАЛЬНОЇ ПОСЛУГИ

«СОЦІАЛЬНА ПОСЛУГА З ФІЗИЧНОЇ РЕАБІЛІТАЦІЇ»

I. Загальні положення

1. Призначення документа. Внутрішній стандарт визначає зміст, обсяг, умови та порядок організації і надання соціальної послуги з фізичної реабілітації (далі – Послуга) громадською організацією (далі – Надавач), а також показники якості, процедури моніторингу та внутрішнього контролю.
 2. Нормативна база та сумісність. Стандарт гармонізований зі структурою державних стандартів соціальних послуг (зокрема, соціальної адаптації, соціальної адаптації ветеранів війни та членів їхніх сімей, соціальної профілактики) і враховує професійний стандарт «Фахівець з фізичної реабілітації».
 3. Принципи надання Послуги: доступність і недискримінація; адресність та індивідуальний підхід; безпека та повага до гідності; конфіденційність і захист персональних даних; клієнтоцентричність і участь; доказовість і безперервність; орієнтація на відновлення автономії та соціальну інтеграцію.
 4. Терміни. У Стандарті вживаються терміни: *Отримувач Послуги, Надавач Послуги, Індивідуальний план реабілітації (ІПР), Мультидисциплінарна команда (МДК), Реабілітаційне втручання, Соціальна профілактика, Соціальна адаптація, Соціальна послуга з фізичної реабілітації, Оцінювання функціонування* тощо.
 5. Сфера застосування. Послуга надається особам у складних життєвих обставинах, у т.ч. ветеранам й військовослужбовцям, особам з інвалідністю, людям похилого віку, особам із наслідками травм, захворювань чи операцій, дітям і молоді з порушеннями функцій опорно-рухового апарату чи вадами розвитку, іншим категоріям згідно із законодавством та установчими документами ГО.
-

II. Мета, завдання та очікувані результати Послуги

Мета: відновлення, підтримка або компенсація порушених функцій і активностей, підвищення участі у житті громади та якості життя, запобігання ускладненням і повторним травмам, сприяння соціальній адаптації/реінтеграції Отримувачів.

Завдання: - провести комплексне обстеження і визначити індивідуальні потреби; - спільно з Отримувачем сформулювати реабілітаційні та соціальні цілі у SMART форматі; - розробити та виконувати індивідуальний план реабілітації (ІПР) із періодичним переглядом; - здійснювати заходи фізичної реабілітації (кінезіотерапія, тренування ходи, рівноваги, витривалості, сили; навчання користуванню технічними засобами реабілітації (ТЗР); ергономіка та енергозбереження в побуті); - реалізовувати елементи соціальної адаптації (відновлення соціальних зв'язків, тренування соціально-побутових навичок, участь у групах взаємопідтримки) та соціальної профілактики (просвіта з безпечної активності, профілактика падінь, рецидивів, вторинних ускладнень); - забезпечити перенаправлення (маршрутизацію до інших послуг/фахівців за потреби; - оцінити досягнення цілей та задоволеність Отримувача.

Очікувані загальні результати Послуги: підвищення якості життя; збільшення активності й участі у повсякденній діяльності; відновлення/підвищення фізичної працездатності; зменшення кількості ускладнень/загострень; зменшення кількості повторних звернень.

III. Підстави для отримання, критерії включення та припинення

1. Підстави: звернення Отримувача/законного представника; направлення від суб'єкта соціальної сфери/закладу охорони здоров'я/ЦНАП тощо.
 2. Критерії включення: наявність потреб у фізичній реабілітації, відсутність медичних протипоказань до занять у групі/індивідуально; згода на обробку персональних даних та інформована згода на втручання.
 3. Підстави для призупинення/припинення: досягнення цілей ІП; відмова Отримувача; грубі порушення правил безпеки/внутрішнього розпорядку; загострення стану та медичні протипоказання; зміна місця проживання; закінчення строку дії договору; інші підстави згідно з договором.
-

IV. Організація процесу: етапи надання Послуги

1. Первинний контакт та реєстрація. Прийом звернення, інформування про послугу, права й обов'язки, попередній збір даних (у т.ч. медичний й реабілітаційний анамнез за наявності), призначення реабілітаційного обстеження.
2. Комплексне визначення індивідуальних потреб. Проводиться уповноваженим(ими) фахівцем(ями) МДК із залученням Отримувача/законного представника. Використовується *Карта визначення індивідуальних потреб*, адаптована під фізичну реабілітацію (включає розділи: соціальний статус і оточення; стан здоров'я і функціонування; мобільність і самообслуговування; біль; когніція/емоційний стан; ризики; ТЗР; цілі Отримувача; потреби у профілактиці/соціальній адаптації).
3. Планування. За результатами оцінювання разом з Отримувачем/опікуном формується *Індивідуальний план* із SMART-цілями, переліком втручань, інтенсивністю (частота, тривалість), відповідальними виконавцями, строками, показниками прогресу, планом соціальної адаптації та профілактики.
4. Надання Послуги. Реалізація ІП індивідуально та/або у малих групах. Допускається комбінування очних, виїзних (на дому) та дистанційних форматів (телереабілітація) з дотриманням вимог захисту даних.
5. Міжгалузева взаємодія та перенаправлення. Організація, за потреби, консультацій інших фахівців (лікарі, психологи, юристи, соціальні працівники, логопеди, педагоги), маршрутизація до інших послуг (соціальна адаптація, денна зайнятість, працевлаштування, психосоціальна підтримка тощо).
6. Моніторинг і перегляд ІП. Первинний перегляд п завершенні планової тривалості Послуги, надалі – за потреби. Фіксуються результати, коригування цілей/методів, причини відхилень.
7. Завершення і подальший супровід. Підсумкова оцінка результатів і задоволеності, надання рекомендацій зі самостійних занять, профілактичний план, за потреби – соціальний супровід/спрямування до інших послуг.

V. Зміст Послуги (пакети втручань)

V.1. Оцінювання і цілі

- збір анамнезу;

- спостереження;
- опитування;
- тестування й вимірювання;
- визначення потреб у ТЗР і технічній модернізації середовища;
- формулювання коротко- і довгострокових цілей втручання.

V.2. Фізична реабілітація (індивідуальна/групова/телереабілітація)

- кінезіотерапія: мобілізація суглобів, вправи на силу, витривалість, гнучкість, координацію;
- тренування рівноваги та ходи (в т.ч. з допоміжними засобами), навчання безпечних переміщень;
- функціональне тренування;
- ергономіка, енергозбереження і техніки самообслуговування;
- навчання користуванню ТЗР, догляд за ними, тощо;
- ортези/протези – взаємодія з фахівцями щодо підбору та навчання користуванню;
- освітні міні-сесії: самоконтроль, дозування навантажень, повернення до праці/навчання/служби.

V.3. Елементи соціальної адаптації (у межах компетентності фахівця з фізичної реабілітації)

- аналіз життєвої ситуації та план виходу зі СЖО;
- навчання соціально-побутових навичок, активностей щоденного життя;
- відновлення/зміцнення родинних і соціально корисних зв'язків;
- участь у групах взаємопідтримки «рівний-рівному», клубах активного довголіття;
- сприяння працевлаштуванню (консультації щодо ергономіки робочого місця, поступового повернення до роботи), взаємодія зі службою зайнятості.

V.4. Елементи соціальної профілактики

- просвіта щодо профілактики падінь і травм, вторинних ускладнень (контрактури, загострення тощо);
- формування навичок безпечної фізичної активності, поступового збільшення навантаження;

- індивідуальні/групові профілактичні заходи в громаді (інформаційні сесії, тренінги), маршрутизація до суміжних послуг;
- моніторинг ризиків і раннє виявлення проблем з подальшим скеруванням.

Застереження щодо меж компетентності. Медичні діагнози, призначення медикаментів, інвазивні процедури – виключно за призначенням/під керівництвом відповідного медичного фахівця. Фахівець з фізичної реабілітації діє в межах свого професійного профілю та локальних протоколів МДК.

VI. Місце і строки надання Послуги

- Локації: приміщення ГО, виїзні послуги (дім/заклад), дистанційно.
- Графік: у денний час; тривалість і періодичність визначаються ІП (наприклад, 2–5 відвідувань/тиждень, 45–90 хв/сесія).
- Тривалість програми: короткострокові (до 1 міс.), середньострокові (1–3 міс.), довгострокові (3–6 міс. і більше) – залежно від цілей та потреб.

VII. Персонал, компетентності та мультидисциплінарна команда

1. Склад МДК визначається для кожного конкретного Отримувача та передбачає, але не обмежується: фахівцем з фізичної реабілітації/фізичним терапевтом, ерготерапевтом; соціальним працівником; психологом; за потреби іншими фахівцями.
2. Ролі та відповідальність:
 - *Фахівець з фізичної реабілітації* – проводить оцінювання функціонування, планує та реалізує втручання, навчає Отримувача і родину, веде реабілітаційну документацію, ініціює перенаправлення.
 - *Соціальний працівник* – оцінка СЖО, план соціальної адаптації/супровід, доступ до соціальних пільг, координація ресурсів.
 - *Психолог* – психологічне консультування, мотиваційна підтримка, робота з тривогою/ПТСР (за компетентністю).
3. Кваліфікаційні вимоги: освіта і атестація згідно з професійним стандартом; регулярне підвищення кваліфікації (не рідше 1 разу на 5 років).

VIII. Матеріально-технічне забезпечення та безбар'єрність

1. Доступність: безперешкодний доступ до приміщень, пандуси/ліфти/санвузол, візуальна навігація.
 2. Приміщення: зали для індивідуальних/групових занять, кабінет апаратної фізіотерапії, масажний кабінет, окрема кімната для конфіденційних консультацій, кімната відпочинку.
 3. Обладнання: необхідне для надання Послуги в залежності від цілей визначених індивідуальною програмою реабілітації.
-

IX. Документообіг і захист даних

1. Пакет документів Отримувача: заява/направлення; згода на обробку персональних даних; інформована згода; результати оцінювання; ІПР; журнал відвідувань; карта ризиків і план безпеки; підсумковий звіт; анкети задоволеності.
 2. Внутрішні документи: посадові інструкції; програма стажування; графіки навчання, підвищення кваліфікації та атестації; протоколи нарад; плани МДК; політики (захисту дітей/уразливих осіб; конфіденційності; протидії насильству; рівності та недискримінації; інфекційного контролю).
 3. Захист даних: обробка персональних даних відповідно до законодавства; обмеження доступу; зберігання і архівування; ведення журналів доступу та інцидентів.
-

X. Права та обов'язки

Отримувач має право на: доступність, інформованість, повагу до гідності, конфіденційність, участь у плануванні, безпечні умови, скаргу/апеляцію, відмову від послуги.

Отримувач зобов'язаний: надавати достовірну інформацію; дотримуватися правил безпеки і внутрішнього розпорядку; дбайливо ставитися до майна; виконувати рекомендації у межах ІПР.

Надавач має право/зобов'язаний: забезпечити якість і безпеку, вести документацію, здійснювати моніторинг, залучати партнерів на договірних засадах, відмовити у наданні Послуги за наявності визначених підстав (напр., гострі стани, відсутність ресурсів, протипоказання).

XI. Безпека, етичні засади та управління ризиками

- первинний скринінг медичних протипоказань/ризиків перед стартом;
 - контроль життєвих показників за потреби (АТ, ЧСС, SpO2) до/під час/після сесії;
 - алгоритми дій при невідкладних станах, наявність аптечки і засобів зв'язку;
 - безпека обладнання/простору, інфекційний контроль;
 - інформована згода, добровільність участі;
 - етичні норми (доброзичливість, недискримінація, «не нашкодь»);
 - фіксація та розбір небажаних подій.
-

XII. Взаємодія і партнерства

Надавач укладає угоди про співпрацю з закладами охорони здоров'я, центрами соціальних служб, службою у справах ветеранів, службою зайнятості, освітніми та реабілітаційними закладами; фізичними особами-підприємцями, використовує маршрути перенаправлення та зворотного зв'язку

XIII. Моніторинг якості, внутрішня/зовнішня оцінка

1. Внутрішній моніторинг: постійний збір даних за показниками якості (розд. XIV), щоквартальні наради МДК із розбором випадків, щорічне внутрішнє оцінювання відповідності Стандарту із планом покращення.
2. Зовнішня оцінка: сприяння перевіркам уповноважених органів/донорів; оприлюднення результатів оцінювання; забезпечення доступу Отримувачів до інформації про якість Послуги.
3. Залучення Отримувачів: регулярні опитування/фокус-групи, «скринька пропозицій», механізм подання та розгляду скарг.

XIV. Показники якості (KPI)

Кількісні критерії: - частка звернень, за якими надано Послугу; - середня тривалість від звернення до початку Послуги; - частка Отримувачів, у яких досягнуто цілі ІПР; - частка успішних перенаправлень до інших послуг; - кількість інцидентів безпеки на 100 сесій; - частка фахівців, що підвищили кваліфікацію за рік; - частота моніторингу якості (план-факт).

Якісні критерії - адресність та індивідуальний підхід (наявність карти потреб, ІПР, регулярного перегляду); - результативність (досягнення визначених цілей ІПР, функціональний прогрес); - безперервність і наступність (маршрутизація, соціальний супровід); - дотримання прав і конфіденційності; - інформування Отримувачів; - клієнтська задоволеність.

Інструменти збору даних: відповідні клінічні інструменти оцінки, електронна CRM, анкети, звіти.

XV. Фінансово-економічне обґрунтування та тарифікація

1. Собівартість одиниці Послуги = (зарплата персоналу, нарахування, витратні матеріали, амортизація/оренда, комунальні послуги, ІТ-сервіси, транспорт, страхування/медогляди) / планова кількість сесій.
 2. Адміністративні витрати: управління, бухгалтерія, навчання/супервізія, моніторинг якості.
 3. Фінальна ціна/тариф: собівартість + адміністративні витрати + податки (за наявності ПДВ) – згідно з чинним законодавством, умовами фінансування та договорами.
 4. Диференційована плата/безоплатність – відповідно до джерел фінансування/рішень органу місцевого самоврядування/донорських програм/організацій.
-

XVI. Порядок ведення справи Отримувача та строки зберігання

- формування індивідуальної справи;
 - система кодування, індексації та доступу;
 - строки зберігання первинних документів;
 - архівація і знищення згідно з політикою захисту даних.
-

XVII. Інформування та комунікації

- інформаційні стенди/буклети/вебсайт/соцмережі;
 - інструкція про порядок звернення, надання та припинення Послуги;
 - опис механізму скарг і пропозицій;
 - звіт про результати якості (щороку).
-

XVIII. Порядок перегляду Стандарту

Стандарт переглядається щонайменше раз на 2 роки або за потреби (зміни законодавства, результат зовнішньої/внутрішньої оцінки, впровадження нових доказових практик).

XIX. Погодження

Рішення про затвердження: протокол правління ГО № 3 від 6.11 2025 р.

Відповідальна особа за впровадження та перегляд: керівник центру реабілітації Rehab Systems.

Голова громадської організації

Олена Якобсон

