



МЕЖДУНАРОДНЫЙ ФОРУМ-ВЫСТАВКА
СОЦИАЛЬНЫХ ТЕХНОЛОГИЙ | **СОЦИО** |

**Оценка инвалидами качества услуг по комплексной
реабилитации и абилитации:
анализ результатов социологических исследований в
Свердловской области за период 2019-2022 г.г.**

Докладчик:

**Абрамова Софья Борисовна,
заместитель директора «Центра Социальных Технологий «ОПТИМА»,
к.социол.н., доцент кафедры прикладной социологии УрФУ**

Екатеринбург
13-14 апреля 2023 года

Характеристика социологического исследования

- **Цель исследования:** Определить уровень удовлетворенности инвалидов (их законных или уполномоченных представителей), проживающих на территории Свердловской области: 1) системой комплексной реабилитации и абилитации инвалидов, в том числе детей – инвалидов, 2) качеством реализации реабилитационных и абилитационных мероприятий
- **Объект исследования:** инвалиды (их законные или уполномоченные представители), проживающие на территории Свердловской области
- Опрос не менее **800 человек** в год (2019-22 гг.)
- Родители детей-инвалидов не менее 20% выборки
- Охват 90-105 населенных пунктов

Охват реабилитационными мероприятиями

в 2022 году составляет 92,3%

в 2021 году – 87,4%

	2022 г.	За период инвалидности
Мероприятия в сфере здравоохранения	62,4	90,2
Мероприятия в сфере социальной защиты	64,0	89,0
Мероприятия в сфере культуры	32,8	72,7
Мероприятия по психолого-педагогической реабилитации	24,6	77,5
Мероприятия в сфере физической культуры и спорта	18,4	69,6
Мероприятия в сфере образования: общего и профессионального	13,7	64,1
Мероприятия по трудоустройству и занятости	3,9	51,8


Уровень удовлетворенности качеством реабилитационных мероприятий

Мероприятия в сфере:	Средняя	Степень удовлетворенности					Доля удовлетворенных
		1	2	3	4	5	
здравоохранения	3,37	12,1	13,1	23,6	28,0	23,1	74,7
физической культуры и спорта	3,27	16,6	13,5	21,8	22,8	25,3	69,9
образования	3,37	13,9	14,1	17,7	29,3	25,0	72,0
трудоустройства и занятости	3,05	23,5	14,0	18,4	22,8	21,4	62,6
культуры	3,61	11,1	11,6	17,9	23,5	35,8	77,2
социальной защиты	3,96	7,3	6,9	13,9	26,1	45,7	85,7
психолого-педагогической реабилитации	3,75	9,5	10,3	16,0	24,6	39,7	80,3
<i>ПО ВСЕМ РЕАБИЛИТАЦИОННЫМ НАПРАВЛЕНИЯМ</i>	3,48						74,6

Средняя может принимать значение от 1 до 5, где 1 – совершенно не удовлетворен качеством, 5 – максимально удовлетворен. Чем выше значение средней, тем выше удовлетворенность качеством мероприятий.

Тенденции изменения уровня удовлетворенности качеством реабилитационных мероприятий

Снижение показателей (пандемия и постпандемия) в 2020 и в 2021 гг.

 Рост уровня удовлетворенности в 2022 г.

Мероприятия в сфере:	2019 г.		2020 г.		2021 г.		2022 г.	
	Средняя	Доля удовлетворенных	Средняя	Доля удовлетворенных	Средняя	Доля удовлетворенных	Средняя	Доля удовлетворенных
здравоохранения	3,07	69,3	3,18	67,9	3,04	64,0	3,37	74,7
физ.культуры и спорта	3,35	72,8	3,22	67,6	3,04	61,9	3,27	69,9
образования	3,20	71,6	3,11	65,3	3,09	67,1	3,37	72,0
трудоустройства	2,65	54,9	2,86	56,1	2,80	56,7	3,05	62,6
культуры	3,81	84,6	3,62	76,0	3,39	72,1	3,61	77,2
социальной защиты	3,96	87,9	3,99	83,3	3,75	79,5	3,96	85,7
психолого-пед. реабилитации	3,63	78,5	3,54	74,5	3,37	70,9	3,75	80,3
<i>ПО ВСЕМ НАПРАВЛЕНИЯМ</i>	3,38	74,2	3,39	70,1	3,21	67,5	3,48	74,6

Удовлетворенность участников пилотного проекта

- доля удовлетворенных родителей из пилотного проекта выше, чем из действующей модели реабилитации (по всем направлениям)
- медицинская реабилитация не входила в мероприятия пилотного проекта, но тем не менее также более высоко оценена

Мероприятия:	Дети-инвалиды	
	Пилотный проект	Действующая реабилитация
в сфере здравоохранения	87,3	71,9
в сфере физической культуры и спорта	86,0	61,8
в сфере образования	86,4	72,8
по трудоустройству и занятости	77,5	55,6
в сфере культуры	88,9	69,4
в сфере социальной защиты	90,6	79,8
по психолого-педагогической реабилитации	90,5	79,5
<i>ПО ВСЕМ РЕАБИЛИТАЦИОННЫМ СФЕРАМ</i>	<i>86,7</i>	<i>70,1</i>

Сравнение качества предоставления реабилитационных мероприятий

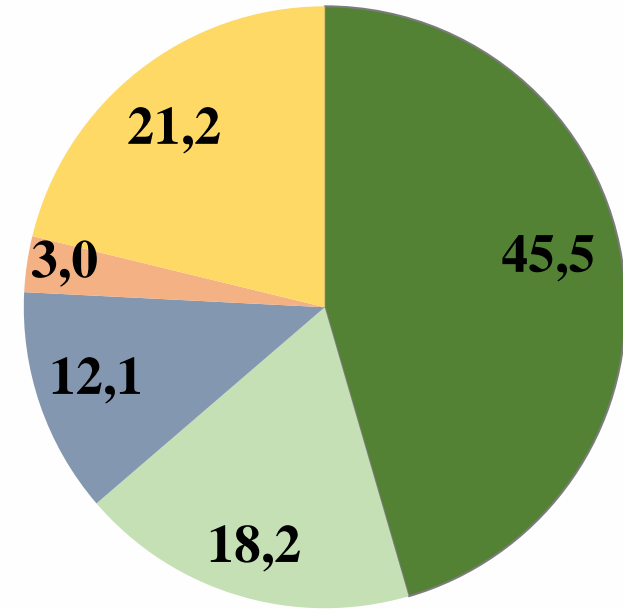
Объяснительные модели

•со стороны реабилитационных учреждений:

- 1) объективно более высокий уровень предоставления реабилитационных мероприятий в пилотном проекте (ПП),
- 2) высокие требования к учреждениям, которые были отобраны для реализации ПП, что определило участие ведущих по уровню материальной, кадровой и иной обеспеченности организаций,
- 3) более высокое внимание к тем, кто участвует в ПП, со стороны субъектов реабилитационного процесса,

•со стороны родителей:

- 1) минимальный опыт участия в реабилитации, отсутствие оснований для сравнения,
- 2) наличие мотивации на поддержку инновационных практик,
- 3) понимание разведывательного, пробного характера всех процедур в ПП, осознание участия в экспериментальном проекте.



- Качество мероприятий в рамках Пилотного проекта значительно выше
- Качество мероприятий в рамках Пилотного проекта немного выше
- Качество мероприятий в рамках Пилотного проекта и в других учреждениях примерно одинаково
- Качество мероприятий в рамках Пилотного проекта немного хуже
- Затруднились ответить

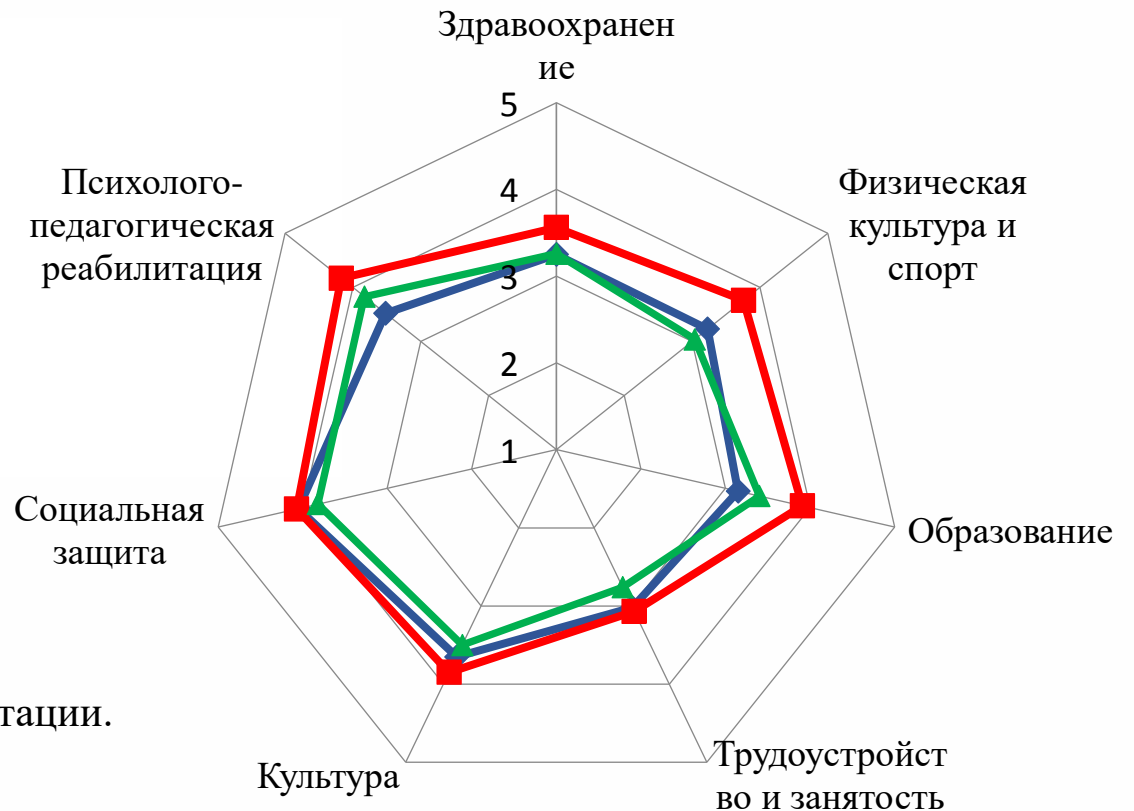
Показатели качества

	2019	2020	2021	2022
Отношение со стороны сотрудников	4,13	4,17	4,05	4,22
Компетентность	4,11	4,16	3,99	4,20
Открытость информации о реабилитац. мероприятиях	3,91	4,02	3,83	4,11
Открытость информации о возможности получения реабилитационных услуг	3,84	3,96	3,72	4,09
Эффективность системы контактов	3,94	3,95	3,79	4,06
Комфортность общих помещений	4,01	3,98	3,91	4,07
Финансовая доступность	3,55	3,65	3,52	3,89
Территориальная доступность	3,66	3,75	3,61	3,75
Удобство графика	3,98	3,97	3,81	3,91
Состояние материальной базы	3,78	3,81	3,66	3,82
Наличие новых методик и подходов	3,63	3,70	3,59	3,81
Результативность	3,73	3,82	3,68	3,89
Повышение уровня социальной адаптации	3,78	3,83	3,69	3,89
Обеспеченность ТСП	3,76	3,93	3,68	3,91
Оперативность получения услуги	3,80	3,96	3,74	4,03
<i>По всем критериям качества в целом:</i>	<i>3,84</i>	<i>3,91</i>	<i>3,75</i>	<i>3,98</i>

Оценка системы предоставления реабилитационных мероприятий

СИСТЕМА ПРЕДОСТАВЛЕНИЯ

= порядок, форма, процесс оформления и предоставления реабилитационных и абилитационных мероприятий



Доля положительно оценивающих:
73,8% по всем направлениям реабилитации.

В различных направлениях эта доля изменяется:

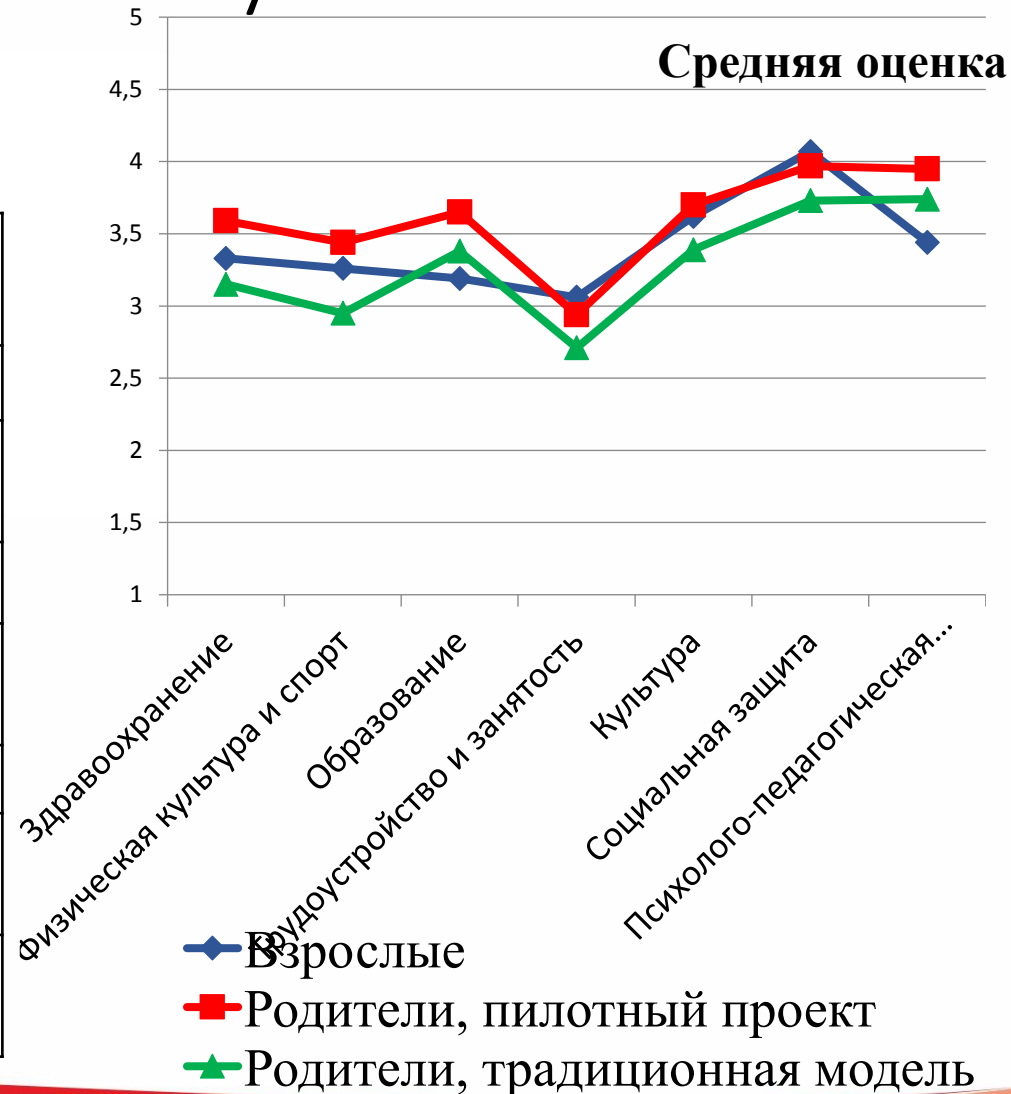
- максимально высокий показатель: 85,2% в сфере социальной защиты;
- наименьшее значение: 60,1% в сфере трудоустройства и занятости

- ◆ Взрослые
- Родители, пилотный проект
- ▲ Родители, традиционная модель

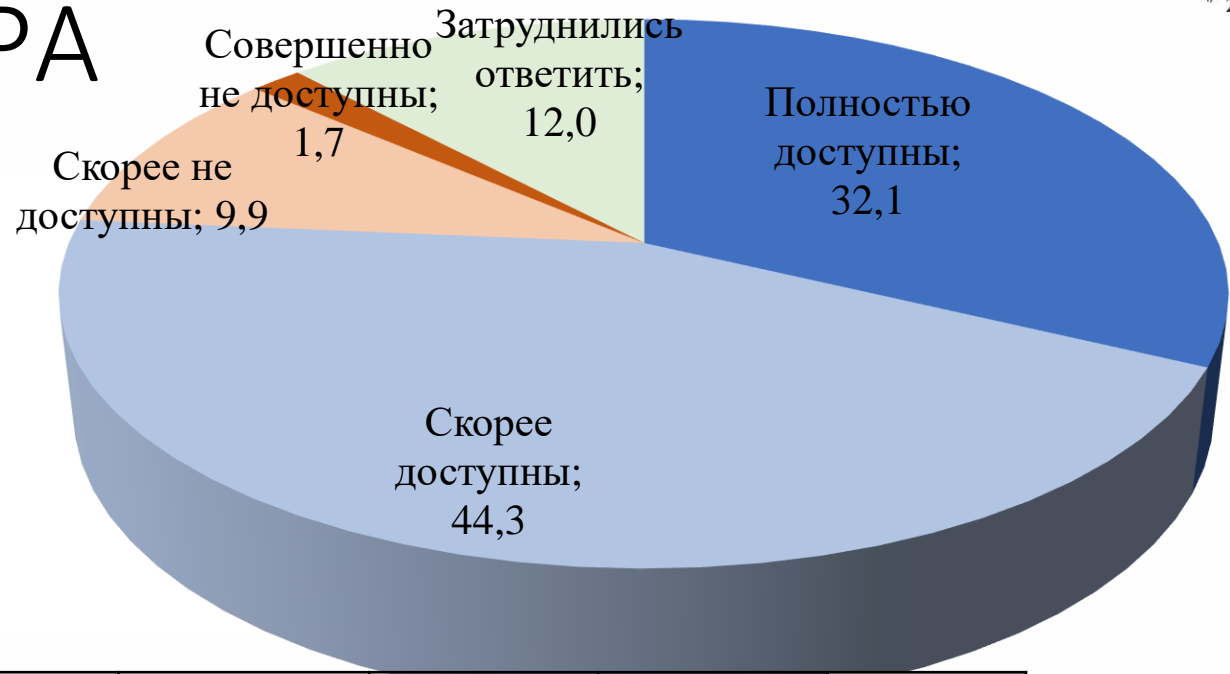
Доступность реабилитационных мероприятий по месту жительства

Доля положительно оценивших

Мероприятия в сфере:	2019	2020	2021	2022
здравоохранения	66,3	68,8	62,2	71,8
физ.культуры и спорта	69,4	67,8	62,9	66,0
образования	65,7	68,2	65,8	71,7
трудоустройству и занятости	51,3	53,8	52,8	58,9
культуры	83,0	73,1	72,5	75,7
социальной защиты	85,4	83,0	77,9	83,9
психолого-пед. реабилитации	74,3	72,3	67,4	77,6



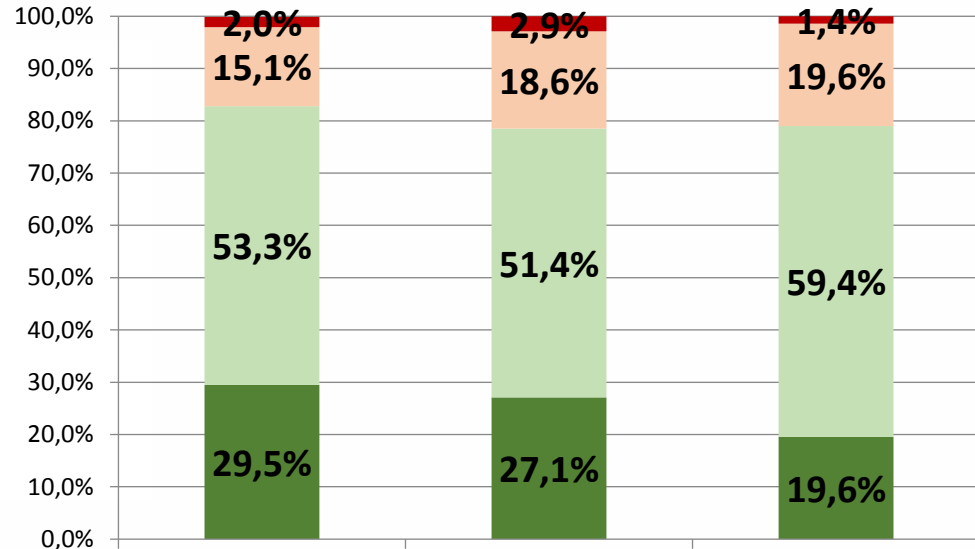
Доступность мероприятий в рамках ИПРА



	2019	2020	2021	2022
ДОСТУПНЫ, в т.ч.:	62,9	75,1	72,3	76,4
Полностью доступны	19,0	28,0	28,4	32,1
Скорее доступны	43,9	47,1	43,9	44,3
НЕ ДОСТУПНЫ, в т.ч.:	16,9	14,6	19,3	11,6
Скорее не доступны	12,7	12,2	14,7	9,9
Совершенно не доступны	4,2	2,4	4,6	1,7
Затруднились ответить	20,2	10,2	8,4	12,0

Уровень информированности

Оценка уровня своей информированности по вопросам возможностей получения услуг реабилитации



Взрослые-инвалиды Родители, пилотный проект

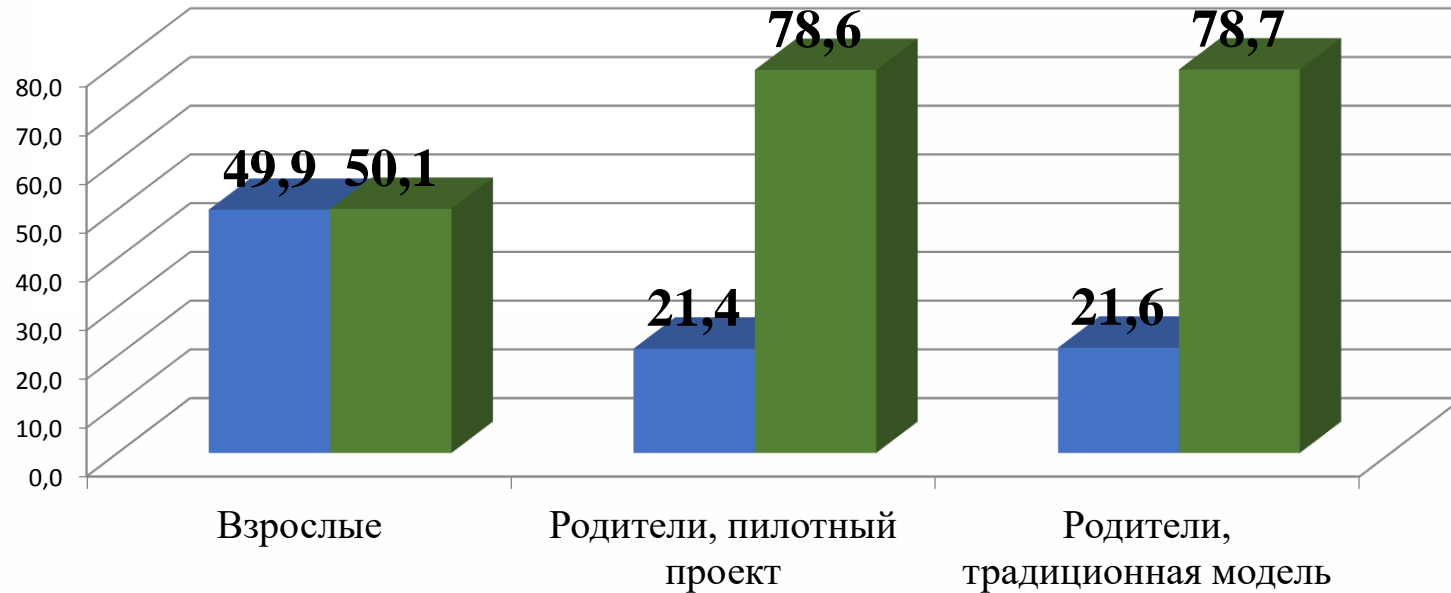
Родители, традиционная модель

- Информированность отсутствует, ничего не знают
- Низкий, очень мало знают о своих возможностях по реабилитации
- Средний, знают основную информацию, но не всю
- Высокий, очень хорошо информированы о том, что и где могут получить

Информированность по вопросам прав на получения услуг реабилитации

	2019	2020	2021	2022
Высокий	22,8	26,5	27,9	30,1
Средний	51,4	55,4	52,0	52,8
Низкий	20,2	16,0	16,9	14,3
Отсутствует	4,7	2,1	3,3	2,8

Желание получать больше информации о возможностях реабилитации



- Нет, нет потребности в получении большего объема информации, имеющихся знаний недостаточно
- Да, хотелось бы знать больше по вопросам реабилитации

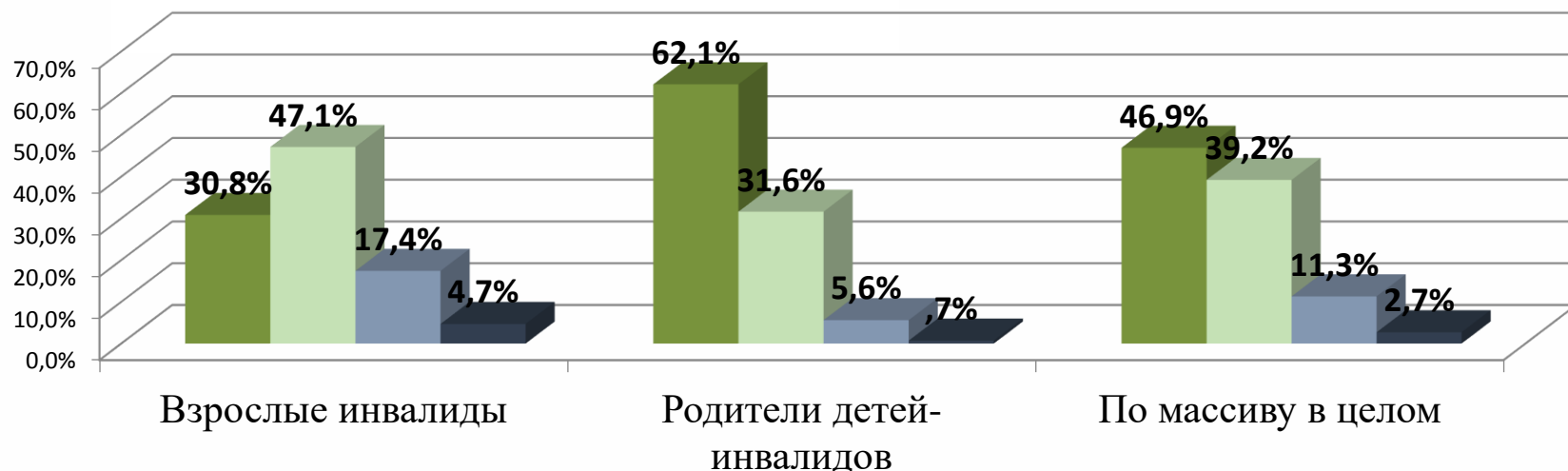
Специфика родителей детей-инвалидов

Мониторинговые замеры 2019-22 годов: среди детей с инвалидностью выше число получателей услуг, более широкий спектр мероприятий, у родителей более высокий уровень информированности. Очевидно существенное различие в подходе к вопросам реабилитации у взрослых инвалидов и родителей детей-инвалидов. Это определяется развитием:

- различных программ для родителей и членов семьи, в которых воспитываются дети с инвалидностью («школы реабилитации» и т. п.);
- специализированных льгот для родителей, использование которых требует соответствующего уровня информированности;
- специализированных сетевых сообществ для родителей детей-инвалидов;
- личностными факторами родителей: представлениями о целях реабилитации, жизненными планами, степенью включенности в различные социальные сферы;
- высоким уровнем готовности бороться с системой, переносить локус контроля с внешних субъектов на себя, повышать свою правовую и медицинскую грамотность, создавать социальные сообщества и группы поддержки, включать в решение проблем реабилитации третьих субъектов.

Потребность опрошенных в комплексной реабилитации

	2019	2020	2021	2022
Абсолютно точно нужна	42,3	42,5	41,3	46,9
Скорее нужна	40,2	42,8	40,1	39,2
Скорее не нужна	14,0	12,1	15,1	11,3
Совершенно не нужна	3,6	2,7	3,5	2,7



■ Абсолютно точно нужна ■ Скорее нужна ■ Скорее не нужна ■ Совершенно не нужна

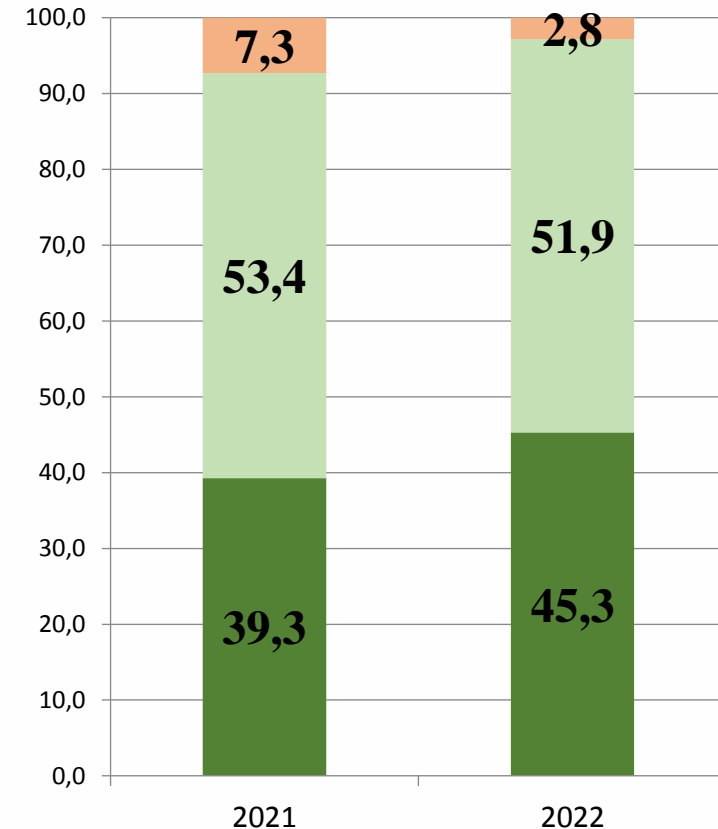
Оценка сформированности системы комплексной реабилитации и абилитации

	В своем населенном пункте			
	2019	2020	2021	2022
Система комплексной реабилитации в той или иной мере сформирована, в т.ч.	59,9	66,4	65,1	64,5
полностью сформирована и реализуется	16,5	20,4	25,8	27,0
частично сформирована	43,4	46,0	39,3	37,5
Система комплексной реабилитации отсутствует	13,5	13,4	17,4	14,2
Затруднились оценить	26,6	20,2	17,6	21,3

Соответствие мероприятий ИПРА реабилитационным потребностям

Оценка степени соответствия самих мероприятий ИПРА

	2019	2020	2021	2022
Полностью соответствуют	31,5	44,7	41,6	47,1
Частично соответствуют	56,5	51,0	51,9	50,3
Совершенно не соответствуют	11,9	4,3	6,6	2,6



Оценка степени соответствия количества мероприятий ИПРА

- Совершенно не соответствуют
- Частично соответствуют
- Полностью соответствуют



Спасибо за внимание!

Докладчик:
Абрамова Софья Борисовна,
заместитель директора «Центра Социальных Технологий «ОПТИМА»,
к.социол.н., доцент кафедры прикладной социологии УрФУ

optima@optima-ekb.ru
89122893882

Екатеринбург
13-14 апреля 2023 года