

ЗВІТ

про результати діяльності

Державної установи «Територіальне медичне об'єднання МВС України по Сумській області» у сфері створення безбар'єрного середовища та забезпечення доступності послуг за 2025 рік

1. Загальна інформація та стратегічні засади.

У 2025 році Державна установа «Територіальне медичне об'єднання МВС України по Сумській області» продовжила системну роботу над впровадженням принципів безбар'єрності та інклюзивності відповідно до Державної стратегії створення безбар'єрного простору в Україні, Національної стратегії у сфері безбар'єрності та чинних нормативно-правових актів у сфері охорони здоров'я, соціального захисту та цифрової доступності.

Діяльність установи була спрямована на забезпечення рівного доступу до медичних, соціальних та інформаційних послуг для всіх суспільних груп, зокрема для осіб з інвалідністю, маломобільних груп населення, ветеранів, осіб похилого віку, внутрішньо переміщених осіб, працівників системи МВС та цивільних громадян.

2. Забезпечення інформаційної доступності для осіб з порушеннями зору та слуху

Доступ до носіїв інформації для осіб з порушеннями зору. У 2025 році в установі впроваджено механізм забезпечення рівного доступу до інформаційних матеріалів для осіб із порушеннями зору. Розроблено та запроваджено інформаційні буклети у форматі простої мови та легкого читання. Матеріали оформлено зі збільшеним шрифтом, чітким контрастом, структурованим текстом, зрозумілою лексику та ілюстративним супроводом. Це дозволило зробити інформацію про права пацієнтів, порядок отримання медичних послуг та інші важливі відомості більш доступною для людей з частковими порушеннями зору та когнітивними труднощами.

Онлайн-переклад українською жестовою мовою. Для забезпечення доступності інформації та комунікації для осіб з порушеннями слуху запроваджено систему онлайн-перекладу українською жестовою мовою під час консультацій та надання медичних послуг. Укладено Договір № МЗ-2025/92 від 21.08.2025 року з Громадською організацією «Сумська обласна організація Українського товариства глухих» щодо використання веб-системи відеозв'язку «Сервіс УТОГ-24/7». Переклад здійснюють кваліфіковані фахівці-перекладачі жестової мови відповідно до наказів Мінсоцполітики України № 243 від 19.02.2019 та № 220 від 06.05.2021. Це забезпечило можливість особам з порушеннями слуху самостійно та в режимі реального часу спілкуватися з лікарями та адміністрацією закладу.

Інформаційні панелі та монітори для осіб з порушеннями слуху. У 2025 році надавачів послуг установи забезпечено сучасними монітором та текстовими інформаційними панелями. На них відображаються графіки роботи підрозділів, інформація про прийом громадян, виклик до лікаря, а також соціальні та профілактичні повідомлення. Монітори розміщено у зонах очікування, в фое установи та в ключових місцях надання послуг, що полегшує орієнтування та сприйняття інформації особами з порушеннями слуху.

Доступність інформації на стендах та екранах. В установі оновлено підходи до розміщення інформації на стендах та електронних екранах. Встановлено сучасний інформаційний екран діагоналю 60 дюймів, налаштований з урахуванням вимог доступності: великий шрифт, контрастні кольори, лаконічна структура тексту. Інформаційні стенди розміщені у місцях вільного доступу без фізичних перешкод, що є важливим для осіб з порушеннями зору, слуху та опорно-рухового апарату.

3. Цифрова доступність, онлайн-ресурси та інтернет-інфраструктура

Доступний веб-сайт та електронні сервіси. У 2025 році проведено оновлення офіційного вебсайту ДУ «ТМО МВС України по Сумській області» відповідно до вимог цифрової доступності, зокрема постанови КМУ № 757 від 21.07.2023 р. Проведено аналіз ресурсу з урахуванням принципів WCAG 2.1 (сприйнятність, керуваність, зрозумілість,

надійність), удосконалено навігацію, запроваджено версію для осіб з порушенням зору (зміна контрасту, розміру шрифту, фону), спрощено структуру текстів і термінологію, забезпечено можливість роботи з допоміжними технологіями (екранні читалки тощо).

Інформація на сайті викладається у доступному форматі, у тому числі у вигляді матеріалів простою мовою та легкого читання. Документи оприлюднюються у форматах, придатних для коректного відтворення на різних пристроях (PDF, DOC, TXT).

Моніторинг доступу до мережі Інтернет. Проведено моніторинг стану локальної обчислювальної мережі та підключення до Інтернету. У всіх структурних підрозділах установи функціонує сучасна ЛОМ, що забезпечує стабільний та захищений доступ до мережі Інтернет. Створені зони з бездротовим Wi-Fi-доступом для медичних працівників та пацієнтів, впроваджено засоби фільтрації трафіку й антивірусного захисту.

Наявність стабільного Інтернет-підключення забезпечує: ефективну роботу електронних медичних сервісів (МІА:Кабінет пацієнта, електронні рецепти, направлення); оперативний обмін інформацією між підрозділами; доступ пацієнтів до офіційних ресурсів МОЗ та МВС; розвиток телемедицини й телереабілітації.

4. Інформаційні кампанії та комунікаційні плани.

Упродовж 2025 року в установі реалізовувалася інформаційна кампанія щодо можливості отримання цільовими групами Національної стратегії доступних та безоплатних публічних послуг.

Основні напрями роботи: оновлення інформації на офіційному сайті та в соціальних мережах; підготовка буклетів і пам'яток безбар'єрного формату (великий шрифт, проста мова); інформування ветеранів, осіб з інвалідністю, працівників МВС, літніх людей та молоді про доступні медичні й соціальні послуги; проведення роз'яснювальної роботи у підрозділах, у зонах очікування, через інформаційні стенди, екрани та QR-коди. Розроблено ключові меседжі для різних цільових аудиторій (працівники МВС, ветерани, особи з інвалідністю, пацієнти НСЗУ, літні люди, молодь, партнери та органи місцевого самоврядування), що сприяло підвищенню поінформованості та довіри до установи.

5. Нормативне забезпечення та організаційні заходи з доступності медичних послуг.

У 2025 році в ДУ «ТМО МВС України по Сумській області»: оновлено внутрішні накази, положення та інструкції з урахуванням вимог безбар'єрності; визначено відповідальних осіб за координацію заходів із забезпечення доступності; реалізовано заходи фізичної доступності (пандуси, поручні, адаптовані місця очікування, інформаційні покажчики); посилено інформаційну доступність — зрозумілі стенди, аудіо- та візуальні повідомлення, прості інформаційні матеріали; продовжено навчання персоналу щодо комунікації та супроводу осіб з інвалідністю, у тому числі з порушеннями зору, слуху, опорно-рухового апарату. Застосовуються електронні сервіси (електронна черга, електронна картка пацієнта, електронні рецепти, електронний кабінет пацієнта), що спрощує маршрут пацієнта та підвищує прозорість процесів.

6. Моніторинг, оцінка доступності та навчання персоналу.

У 2025 році проведено оцінку доступності послуг, за результатами якої визначено основні організаційні, інфраструктурні, інформаційні та соціальні бар'єри, що перешкоджають повному доступу окремих груп населення до послуг. На основі цього аналізу сформовано рекомендації для їх подальшого усунення.

Розробляється система моніторингу доступності послуг, яка включатиме регулярний збір і аналіз даних щодо доступності фізичного середовища, електронних сервісів, комунікацій та якості обслуговування. Паралельно готуються методичні рекомендації для відповідальних осіб щодо єдиних критеріїв оцінювання та контролю результатів.

Проводиться навчання для відповідальних працівників із використання сучасних інструментів моніторингу, цифрових систем, аналітичних підходів, що сприяє підвищенню якості внутрішнього контролю та ефективності управлінських рішень.

7. Цифрова, соціальна та медична безбар'єрність: нові формати послуг.

Установа приділяє особливу увагу розвитку цифрової безбар'єрності: удосконалюються онлайн-ресурси з урахуванням вимог цифрової доступності; адаптуються сервіси, що надаються через мобільні застосунки та онлайн-платформи, із врахуванням потреб осіб з порушеннями зору, слуху та когнітивними особливостями; впроваджуються елементи телереабілітації, телемедицини та дистанційного зв'язку, що дає можливість пацієнтам отримувати консультації та підтримку онлайн, особливо для осіб з обмеженнями повсякденного функціонування та мешканців віддалених територій.

8. Співпраця з партнерами та міжнародною технічною допомогою

У 2025 році установа продовжувала розбудову координації з партнерами з розвитку та проектами міжнародної технічної допомоги у питаннях суспільної та громадянської безбар'єрності. Така співпраця спрямована на залучення експертного потенціалу, обмін досвідом, впровадження кращих міжнародних практик, а також на пошук додаткових ресурсів для підвищення доступності послуг та зміцнення інклюзивного середовища.

9. Висновки та подальші кроки

За підсумками 2025 року Державна установа «Територіальне медичне об'єднання МВС України по Сумській області»: забезпечила суттєве розширення доступності інформації та послуг для осіб з інвалідністю та інших вразливих груп; модернізувала ключові онлайн-ресурси та інформаційну інфраструктуру відповідно до сучасних вимог цифрової доступності; посилила роботу із використання державних електронних реєстрів для надання комплексних, прозорих і якісних послуг; запровадила низку організаційних, навчальних та комунікаційних заходів у рамках реалізації Національної стратегії безбар'єрності.

У 2026 році установа планує продовжити: розвиток системи моніторингу доступності послуг; розширення мережі хабів цифрової освіти; поглиблення співпраці з партнерами та органами державної влади; удосконалення безбар'єрної інфраструктури, цифрових сервісів та інформаційної політики.

Заступник начальника із
загальних питань

Світлана Нужна