



Звіт

за результатами дослідження потреб

виконано в межах проекту «Соціально-консультативні центри і психосоціальне консультування для ВПО та вразливого населення в Україні 2023-24»

Грудень 2023

ЗМІСТ

МЕТОДОЛОГІЯ.....	3
ОСНОВНІ РЕЗУЛЬТАТИ.....	4
ОПИТУВАННЯ ГОЛІВ ДОМОГОСПОДАРСТВ.....	5
ГЛИБИННІ ІНТЕРВ'Ю З КЛЮЧОВИМИ ІНФОРМАНТАМИ.....	14

МЕТОДОЛОГІЯ

Мета: Визначити масштаб і глибину незабезпечених потреб в окремих напрямках сектору Protection.

Дослідити потреби та рівень задоволеності цих потреб, доступ до послуг у сфері соціального захисту, психосоціальної допомоги та юридичного захисту людей, які постраждали від наслідків війни, враховуючи специфіку найуразливіших верств населення та присутність інших НДО в регіонах України.

Період збору даних: 13.12.2023 – 27.12.2023

Локації дослідження:

Організація	Регіон	Населені пункти у регіоні
Карітас Донецьк у м. Дніпро	Дніпропетровська область	м.Дніпро, Личківська та Підгородянська ТГ
Карітас Київ	Київ та Київська область	м.Київ, Макарівська та Іванківська ТГ
Карітас Хмельницький	Хмельницька область	м. Хмельницький, Ленковецька та Заслучненська ТГ
Карітас Маріуполь у м. Черкаси	Черкаська область	м. Черкаси, Піщанська та Чигиринська ТГ
Карітас Чернівці	Чернівецька область	м. Чернівці, Кельменецька та Новодністровська ТГ
Карітас Львів	Львівська область	м.Львів, Поморянська та Мурованська ТГ

Основні компоненти дослідження:

- Опитування голів домогосподарств – 20 у кожному сільському населеному пункті та 30 – у міському.
- Глибинні інтерв'ю з ключовими інформантами – головами населених пунктів/представниками державних установ - 1 у кожному населеному пункті
- Інтерв'ю з ключовими інформантами – представниками Громадських організацій/активістами громади у сфері соціального захисту - 1 у кожному населеному пункті

ОСНОВНІ РЕЗУЛЬТАТИ

Проведене дослідження дає змогу визначити потреби та рівень задоволеності цих потреб, доступ до послуг у сфері соціального захисту, психосоціальної допомоги, юридичного захисту людей, які постраждали від наслідків війни.

Результати проведеного дослідження відображають, що потреби та актуальність послуг відрізняються для різних категорій населення, відповідно до географічного розподілу громад, статі та статусу проживання респондентів. При цьому також відрізняються дані, надані головами домогосподарств і ключовими інформантами:

Для голів домогосподарств в усіх регіонах є незадоволеними в повній мірі потреби в продуктах харчування (85%), гігієнічних товарах (78%), медичних послугах (56%), предметах побуту (43%), взаємодії з іншими установами (42%), одязі (30%), представництві інтересів (29%), оренді житла (23%), працевлаштуванні (23%), оформленні/відновленні документів (16%), ремонті (15%) і опалювальних матеріалах (7%).

Найбільш незадоволеними потребами населення на думку інформантів є: потреби в продуктах харчування (77%), медичних послугах (74%), гігієнічних товарах (71%), працевлаштуванні (63%), взаємодії зі спеціалізованими закладами, службами, установами (49%), предметах побуту (40%), оренді житла (37%), оформленні/відновленні документів (34%), представництві інтересів (31%), одязі (26%), опалювальних матеріалах (6%) та ремонті (3%).

Всі послуги кризового центру є актуальними, як на думку голів домогосподарств, так і ключових інформантів. Найактуальнішими, на думку опитаних, є:

- ✦ сприяння в забезпеченні термінових базових потреб, інформаційні (довідкові) послуги;
- ✦ психоемоційна підтримка та надання психологічної підтримки в кризовій ситуації і в подоланні її наслідків;
- ✦ Якісне перенаправлення до спеціалізованих закладів, вузько спеціалізованих фахівців та профільних організацій;
- ✦ Юридичне представництво інтересів та представництво при взаємодії з іншими фахівцями та службами.

32% голів домогосподарств та 60% ключових інформантів повідомили про наявну можливість доступу до послуг соціального супроводу, психосоціальної підтримки, юридичних послуг та представлення інтересів.

33% голів домогосподарств та 60% ключових інформантів обізнані про наявних надавачів послуг соціального супроводу в регіонах.

ОПИТУВАННЯ ГОЛІВ ДОМОГОСПОДАРСТВ

За результатами проведеного анкетування були візуалізовані отримані кількісні дані, які включають обсяг опитування, гендерні аспекти та категорії вразливості, інформацію про найбільш незабезпечені потреби як місцевого населення так і внутрішньо переміщених осіб, які постраждали від наслідків війни. ([Дашборд](#))

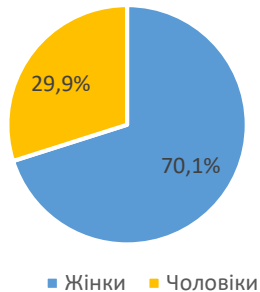
В дослідженні потреб взяли участь 432 респонденти – голови домогосподарств. 211 опитаних проживають в містах та 221 в сільській місцевості. Детальніше обсяг дослідження в областях та населених пунктах представлений в таблиці.

Табл. Обсяг дослідження

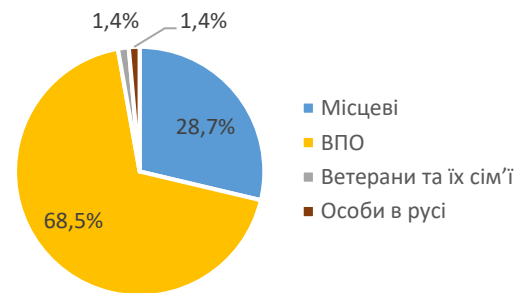
Назва Карітас	Населений пункт/ Територіальна громада	Кількість учасників опитування	Кількість учасників опитування
Карітас Донецьк у м. Дніпро	м.Дніпро	31	70
	Личківська ТГ	20	
	Підгородянська ТГ	19	
Карітас Київ	м. Київ	30	70
	Макарівська ТГ	20	
	Іванківська ТГ	20	
Карітас Хмельницький	м. Хмельницький	30	70
	Ленковецька ТГ	20	
	Заслучненська ТГ	20	
Карітас Маріуполь у м. Черкаси	м. Черкаси	30	80
	Піщанська ТГ	20	
	Чигиринська ТГ	30	
Карітас Чернівці	м. Чернівці	30	72
	Кельменецька ТГ	21	
	Новодністровська ТГ	21	
Карітас Львів	м. Львів	30	70
	Поморянська ТГ	20	
	Мурованська ТГ	20	

При проведенні дослідження потреб було важливо максимально врахувати думку якомога ширшого кола людей, саме тому участь в опитуванні взяли жінки та чоловіки різного віку, та статусу проживання.

Мал. Стать



Мал. Статус проживання



Вибір респондентів здійснювався таким чином, щоб було враховано потреби людей з різними категоріями вразливості та без них.

Мал. Категорії вразливості



При проведенні дослідження респондентам було поставлено питання «Розкажіть, будь ласка, які Ваші потреби та потреби Вашої родини найбільше незадоволені?». Найбільш незадоволеними для всіх категорій населення в усіх регіонах є потреби в продуктах харчування, гігієнічних товарах, медичних послугах та предметах побуту.

Отримані відповіді стосовно базових потреб мають незначні відмінності за географічним розподілом громад. В той же час потреби в послугах соціального супроводу, ремонті та опалювальних матеріалах суттєво відрізняються в залежності від географічного розташування громади. Найчастіше потреби в послугах соціального супроводу зазначали респонденти, які мешкають на території діяльності Карітас Донецьк у м. Дніпрі, Карітас Київ та Карітас Львів.

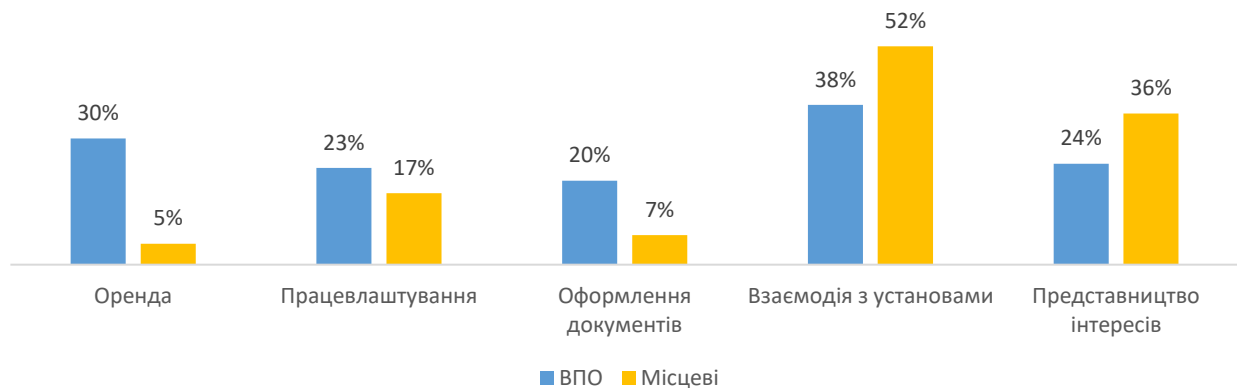
Табл. «Розкажіть, будь ласка, які Ваші потреби та потреби Вашої родини найбільше незадоволені?» (N=432, у % відповідно локацій дослідження)

Незабезпечені потреби	Всі локації	Карітас Донецьк у м. Дніпро	Карітас Київ	Карітас Хмельни цький	Карітас Маріуполь у м. Черкаси	Карітас Чернівці	Карітас Львів
Продукти харчування	85,2%	98,6%	88,6%	68,6%	100,0%	56,9%	97,1%
Гігієнічні товари	77,8%	91,4%	95,7%	50,0%	88,8%	62,5%	77,1%
Медичні послуги	56,3%	50,0%	52,9%	45,7%	62,5%	72,2%	52,9%
Предмети побуту	43,1%	28,6%	62,9%	24,3%	51,3%	61,1%	28,6%
Взаємодія зі спеціалізованими закладами, службами, установами	42,1%	91,4%	84,3%	18,6%	1,3%	11,1%	52,9%
Одяг	29,9%	20,0%	74,3%	34,3%	8,8%	1,4%	44,3%
Представництво інтересів	29,4%	62,9%	81,4%	12,9%	0,0%	11,1%	12,9%
Оренда житла	23,4%	15,7%	44,3%	20,0%	23,8%	15,3%	21,4%
Пошук роботи та працевлаштування	23,4%	30,0%	47,1%	28,6%	2,5%	9,7%	25,7%
Інше*	20,1%	32,9%	52,9%	32,9%	0,0%	5,6%	0,0%
Оформлення (відновлення) документів	16,4%	24,3%	24,3%	8,6%	13,8%	26,4%	1,4%
Ремонт	14,8%	4,3%	57,1%	8,6%	0,0%	19,4%	1,4%
Опалювальні матеріали	6,5%	1,4%	21,4%	17,1%	0,0%	0,0%	0,0%

*Серед інших незабезпечених потреб населення, найчастіше називалися: грошова допомога, оплата комунальних послуг, ліки, догляд вдома, дитяче дозвілля, а також психологічний та юридичний супровід.

В залежності від статусу проживання відрізняються й потреби в оренді житла, працевлаштуванні, оформленні/відновленні документів, взаємодії зі спеціалізованими закладами, службами, установами та представництві інтересів.

Мал. Потреби ВПО та місцевого населення.



Учасників дослідження попросили оцінити **наскільки актуальними для них є послуги соціального супроводу, психосоціальної підтримки, юридичних послуг та представлення інтересів.**

Отримані відповіді демонструють, що всі послуги кризового центру в різній мірі є актуальними для респондентів. Найактуальнішими, на думку опитаних, є:

- ★ сприяння в забезпеченні термінових базових потреб, інформаційні (довідкові) послуги;
- ★ психоемоційна підтримка для дорослих та надання психологічної підтримки в кризовій ситуації і в подоланні її наслідків;
- ★ Якісне перенаправлення до спеціалізованих закладів, вузько спеціалізованих фахівців та профільних організацій;
- ★ Подання заяв до державних структур та юридичне представництво інтересів;
- ★ Представництво інтересів при взаємодії з іншими фахівцями та службами.

Табл. Актуальність послуг (N=432, у % за варіантами відповідей «дуже актуальні», «скоріше актуальні»)

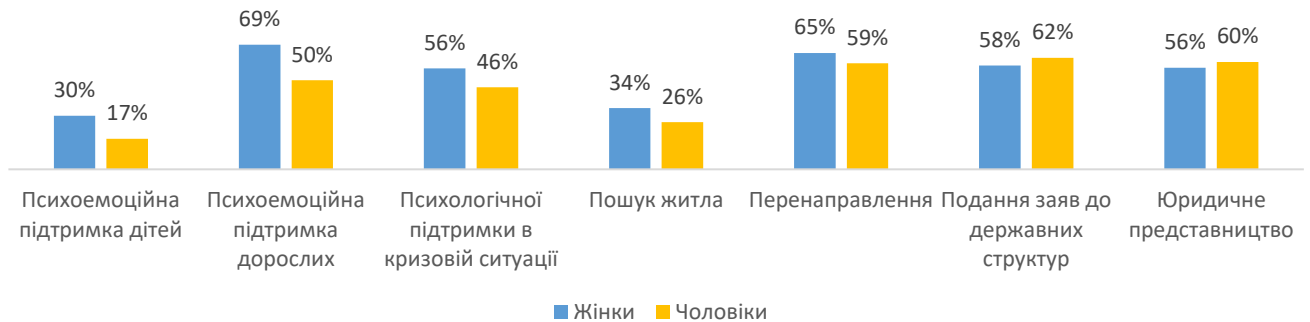
Послуги	Всі локації	Карітас Донецьк у м. Дніпро	Карітас Київ	Карітас Хмельницький	Карітас Маріуполь у м. Черкаси	Карітас Чернівці	Карітас Львів
Надання інформації (довідкових послуг) для розв'язання складної життєвої ситуації, в т.ч. про	84,3%	95,7%	98,6%	72,9%	70,0%	100,0%	70,0%

наявні види соціальних послуг							
Сприяння в забезпеченні термінових базових потреб (безпека, харчування, мед. допомога, одяг, тощо)	98,8%	100,0%	100,0%	95,7%	100,0%	100,0%	97,1%
Сприяння в пошуку житла	31,7%	22,9%	51,4%	41,4%	27,5%	25,0%	22,9%
Сприяння в пошуку роботи та працевлаштуванні	29,9%	30,0%	45,7%	45,7%	7,5%	20,8%	32,9%
Надання психологічної підтримки в кризовій ситуації і в подоланні її наслідків	53,0%	77,1%	67,1%	57,1%	12,5%	97,2%	11,4%
Якісне перенаправлення до спеціалізованих закладів, вузько спеціалізованих фахівців та профільних організацій	63,0%	87,1%	85,7%	54,3%	0,0%	86,1%	72,9%
Представництво інтересів при взаємодії з іншими фахівцями та службами	51,2%	77,1%	87,1%	52,9%	1,3%	66,7%	28,6%
Допомога з відновленням документів	24,3%	21,4%	25,7%	25,7%	20,0%	51,4%	1,4%
Подання заяв до державних структур	59,0%	71,4%	80,0%	51,4%	10,0%	61,1%	87,1%
Юридичне представництво інтересів	57,4%	84,3%	84,3%	58,6%	3,8%	69,4%	51,4%
Психоемоційна підтримка для дорослих	63,4%	62,9%	77,1%	61,4%	15,0%	94,4%	75,7%
Психоемоційна підтримка для дітей	25,9%	37,1%	48,6%	51,4%	2,5%	2,8%	17,1%

Актуальність послуг для різних груп населення відрізняється. Так жінки набагато частіше за чоловіків повідомляли про необхідність послуг психоемоційної підтримки для дітей та дорослих, надання психологічної підтримки в кризовій ситуації і в подоланні її наслідків, сприянні в пошуку житла та якісному перенаправленні до спеціалізованих закладів, вузько

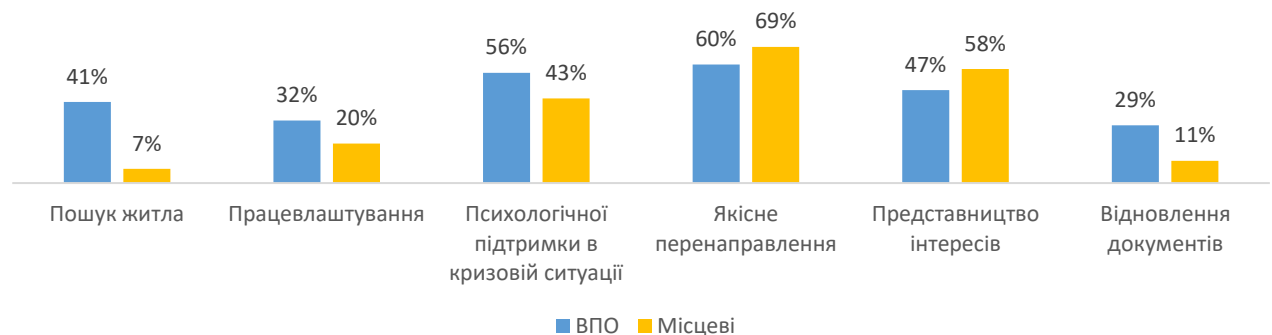
спеціалізованих фахівців та профільних організацій. Натомість для чоловіків допомога з поданням заяв до державних структур та юридичне представництво інтересів більш актуальні ніж для жінок.

Мал. Актуальність послуг для жінок та чоловіків



Статус проживання респондентів має суттєвий вплив на актуальність послуг кризового центру. Окрім очевидної відмінності в потребах в сприянні пошуку житла для ВПО (41,2%) та місцевого населення (7,2%), відрізняється також рівень потреб в послугах психологічної підтримки, сприяння в пошуку роботи, якісного перенаправлення, представництва інтересів при взаємодії з іншими фахівцями та службами, а також допомозі з відновленням документів.

Мал. Актуальність послуг для ВПО та місцевого населення



Доступ до послуг соціального супроводу, психосоціальної підтримки, юридичних послуг та представлення інтересів зараз мають 32% учасників опитування. З них 86% оцінили якість послуг інших надавачів як цілком або скоріше якісні. Інші респонденти (14%) зазначили, що наявні послуги скоріше або зовсім не якісні:

*«Держава не дуже опікується людьми похилого віку»
Карітас Київ, Макарієвська ТГ*

«Сама якість низька, погані фахівці, а в державних ще й купа перепон (черги, папери, перевірки).»

Карітас Київ, м. Київ

«Фахівці не розуміються на питаннях травм війни, на відповідному документообігу і под. Стараються, щось прагнуть зробити, але не вміють. У державних структурах взагалі мовчу: і не стараються, усе для галочки.»

Карітас Київ, м. Київ

«Самі послуги неякісні.»

Карітас Київ, м. Київ

«немає юриста і психолога»

Карітас Хмельницький, Заслuchненська ТГ

Більшість з тих, хто наразі має доступ до послуг соціального супроводу, психосоціальної підтримки, юридичних послуг та представлення інтересів, повідомили, що послуги відповідали їх потребам, однак 6,4% мають протилежну думку. 30,7% зауважили, що послуги були відповідними, але мали певні недоліки та обмеження. Найчастіше згадувалися черги та довге очікування, вартість послуг, віддаленість місць надання послуг, брак коштів і ресурсів:

«Сім'ям не допомагають. Допомагають окремо мені, окремо дружині, окремо дитині, а це ще гірше, ніж нічого. Якість психологічної допомоги дуже низька. Немає фахівців, які б ефективно працювали з ПТСР.Р.»

Карітас Київ, м. Київ

«Не всі потреби є добре задоволені, особливо питання роботи з хорошою заробітною платою»

Карітас Львів, Поморянська ТГ

«Потрібно їхати до районного чи обласного центру, більшість з цих послуг є платними»

Карітас Хмельницький, Заслuchненська ТГ

«В громаді є лише шкільний психолог, але він не проводить корекційні заняття. Було б добре на місці отримувати послуги дорослого та дитячого кваліфікованого психолога.»

Карітас Хмельницький, Заслuchненська ТГ

«Мало допомоги надається місцевому населенню»

Карітас Чернівці, м. Чернівці

«Потрібно їхати в м. Красилів, а часто користуватися платними послугами»

Карітас Хмельницький, Заслuchненська ТГ

«Майже за всі послуги потрібно заплатити»

Карітас Хмельницький, м. Хмельницький

«Лежачий, паралізований, не можливість дістатися до місця надання послуг»

Карітас Львів, Мурованська ТГ

«Деякі з послуг, що я потребую не можливо отримати в повному обсязі в муніципальних установах, часто приходиться чекати на свою чергу. Щоб звернутися за приватними коштами в мене немає фінансової можливості.»

Карітас Хмельницький, м. Хмельницький

«Для того щоб отримати ті чи інші послуги потрібно їхати в Шепетівку. Для консультацій юриста і психолога краще купувати послуги у приватних підприємців.»

Карітас Хмельницький, Ленковецька ТГ

68% опитаних повідомили, про відсутність доступу до послуг кризового центру. Найпоширенішими причинами називалися:

- ✦ брак коштів
- ✦ відсутність послуг
- ✦ неможливість дістатись до місця надання послуг

До інших факторів, які впливають на доступ до послуг, відноситься брак інформації, відсутність якісних та комплексних послуг, невпевненість в отриманні послуг.

Відповіді на питання **«Наскільки Ви поінформовані про наявні послуги соціального супроводу, психосоціальної підтримки, юридичних послуг та представлення інтересів у регіоні Вашого проживання?»** розподілилися наступним чином:

- ✦ Повністю поінформовані – 7%
- ✦ Більшою мірою поінформовані – 36%
- ✦ Меншою мірою поінформовані – 45%
- ✦ Зовсім не поінформовані – 12%.

Третині опитаних відомо про інших надавачів послуг соціального супроводу в громаді, окрім Карітасу:

Дніпропетровська	Мар'їнський хаб, Бахмутський хаб, соціальна служба, територіальний центр, Червоний хрест
Київська	УСЗН, державні установи, "Повернення", "Крила перемоги", "Київ Мілітарі хаб", "Veteran хаб", «АДРА», ГО «Істок», «Коло сили», Червоний хрест, ветеранські хаби, «Право на захист», Бахмутський хаб, соціальні служби
Львівська	ЦНАП, соціальний захист, громадські та благодійні організації, сільська рада, СОС містечка, «Марш жінок».

Черкаська	Unicef Спільно, 317.ua, 100% Життя, Право за захист, Співка по наданню психологічної допомоги, гаряча лінія психологічної підтримки, центр Я-Маріуполь, ЦНАП
Хмельницька	Хмельницький міський територіальний центр соціального обслуговування, служба у справах дітей, сільська рада, БФ Рокада, навчальні заклади (послуги дитячого психолога), Червоний хрест, ЦНАП, Фонд соц.захисту інвалідів, Міська соціальна служба для сім'ї і молоді, Територіальний центр соціального обслуговування Шепетівської міської ради, ЮНІСЕФ, Ленковецька сільська рада, Шепетівська міська рада, Адвокатські та нотаріальні контори, приватні психотерапевтичні кабінети
Чернівецька	Перспектива, Волонтерський рух Буковина, Я-Маріуполь, Червоний хрест, Право на захист, Рокада, Ми поруч

З метою проведення в подальшому якісної інформаційної кампанії щодо доступних соціальних послуг та порядку їх отримання, респондентам було запропоновано відповісти на питання **«Яким чином зручно дізнатись про послуги, якщо вони будуть надаватись?»**:

- ✦ Групи в месенджерах – 58%
- ✦ У Facebook та інших соціальних мережах – 46%
- ✦ У ЗМІ, новинах в Інтернеті – 49%
- ✦ Інше – 16%.

Серед інших способів інформування зазначалися: СМС-повідомлення, телефонні дзвінки, через місцеву владу.

Додаткові коментарі та рекомендації учасників опитування стосувалися способів надання адресної допомоги особам, які не можуть їх отримати через віддаленість або обмеженість ресурсів. Також респонденти виражали побажання в розширенні категорій отримувачів допомоги та потреби в конкретних послугах: грошовій допомозі, якісній юридичній та психологічній допомозі, а також організації заходів для дітей.

«Надання регулярної допомоги, доставка допомоги для важкохворих людей похилого віку додому»

Карітас Київ, Макарівська ТГ

«Можливість отримати грошову компенсацію»

Карітас Чернівці, Новодністровська ТГ

«Програми з надання комплексу медичних послуг і психологічної підтримки»

Карітас Чернівці, Новодністровська ТГ

«Розширити спектр допомоги для ВПО без категорії вразливості»

Карітас Чернівці, Новодністровська ТГ

«Готувати фахівців, щоб не знущалися над нами, а допомагали швидко й ефективно, спростити всяку паперову тяганину»

Карітас Київ, м.Київ

«Виїзд спеціалістів до населених пунктів, де проживають ВПО»

Карітас Чернівці, Кельменецька ТГ

«ВПО в селах потребують допомоги, щоб їй надавали по місцю проживання. Так як є проблеми з транспортним сполученням»

Карітас Хмельницький, Заслучненська ТГ

«Надання регулярної гуманітарної допомоги, збільшення кількості локацій, але щоб усі послуги можна було отримати в одному місці, тривалий психологічний супровід»

Карітас Київ, м.Київ

«Розширити спектр допомоги для місцевого населення»

Карітас Чернівці, м.Чернівці

«Програми з надання фінансової підтримки»

Карітас Чернівці, м.Чернівці

«Заходи для дітей (регулярні, екскурсії, табори, індивідуальна робота, зокрема підготовка д/з)»

Карітас Київ, м.Київ

«На початку війни багато БФ та волонтерів допомагали або сприяли допомозі ВПО, а тепер всі забули, особливо про тих, котрі живуть в селах і потребують найбільше допомог та кваліфікованих послуг»

Карітас Хмельницький, Заслучненська ТГ

«Є пропозиція в організації дозвілля для дітей. Проводити для них розв'язкові заняття, хоча б раз на тиждень»

Карітас Хмельницький, Заслучненська ТГ

«Дуже потребуємо регулярної комплексної допомоги. Про нас забули, ще в перші місяці була якась допомога, зараз нічого: ані від держави, ані від організацій»

Карітас Київ, Іванківська ТГ

«Регулярні заняття з дітьми, розширення критеріїв вразливості»

Карітас Київ, м.Київ

«Просимо вас, коли надаєте свої послуги, звертати увагу на тих людей, які їх потребують, а не обмежуватись категоріями соціальної вразливості»

Карітас Хмельницький, Ленковецька ТГ

ГЛИБИННІ ІНТЕРВ'Ю З КЛЮЧОВИМИ ІНФОРМАНТАМИ

У межах дослідження було проведено 35 інтерв'ю з представниками державних установ та громадських організацій в населених пунктах м. Дніпро, Личківська та Підгородянська ТГ, м.Київ, Макарівська та Іванківська ТГ, м. Хмельницький, Ленковецька та Заслучненська ТГ, м.Черкаси, Піщанська та Чигиринська ТГ, м. Чернівці, Кельменецька та Новодністровська ТГ, м.Львів, Поморянська та Мурованська ТГ.

За результатами інтерв'ю, ключові інформанти оцінили **стан задоволення потреб населення**, постраждалого від військових дій в регіоні, як:

- ✦ Меншою мірою задоволені – 60%
- ✦ Більшою мірою задоволені – 37%
- ✦ Зовсім не задоволені – 3%.

«Базові потреби бенефіціарів задовольняється, однак матеріальний стан та умови проживання більшості не відповідають довоєнному рівню»

Карітас Львів, Поморянська ТГ

«Зовсім зменшилась допомога людям у 2023 році»

Карітас Донецьк у м. Дніпро

«соціальними працівниками, працівниками ЦНАПУ та різними БО, в т.ч. БОБФ Карітас Львів УГКЦ надається всестороння підтримка та допомога вищевказаним категоріям»

Карітас Львів, Мурованська ТГ

«Львів став домівкою для багатьох переселенців, що віднайшли тут свій дім»

Карітас Львів, м. Львів

«Брак коштів та мала кількість організацій які можуть надати необхідні послуги»

Карітас Маріуполь у м. Черкаси, Чигиринська ТГ

«Значна кількість житла, що було зруйноване внаслідок бойових дій не відновлена, а також у великої кількості жителів громади місячний дохід менший за прожитковий мінімум»

Карітас Київ, Іванківська ТГ

«У громаді велика кількість сіл, до мешканців яких важко дістатися. Самотні люди похилого віку також не мають можливості дістатися до надавачів соціальних послуг»

Карітас Київ, Макарівська ТГ

«Брак фахових спеціалістів, відсутність довготривалого супроводу (зазвичай надається І консультація)»

Карітас Чернівці, м.Чернівці

«Громада самостійно не зможе задовільнити основні потреби людей, що постраждали, зокрема найважче дається забезпечення житлом, роботою та якісною психологічною підтримкою»

Карітас Хмельницький, Ленковецька ТГ

Найбільш незадоволеними потребами населення на думку інформантів є: потреби в продуктах харчування (77%), медичних послугах (74%), гігієнічних товарах (71%), пошуку роботи та працевлаштуванні (63%), взаємодії зі спеціалізованими закладами, службами, установами (49%), предметах побуту (40%), оренді житла (37%), оформленні (відновленні) документів (34%) та представництві інтересів (31%).

Інформантами було зазначено, що всі категорії населення, як ВПО так і місцеві мешканці потребують послуг соціального супроводу, психосоціальної підтримки, юридичних послуг та представлення інтересів.

Стосовно категорій вразливості також було зазначено, що всі потребують допомоги, однак найчастіше називали наступні категорії:

- ✦ Люди з інвалідністю (в т.ч. за Вашингтонськими питаннями) та фізичною інвалідністю, набутою під час війни – 70%
- ✦ Особи, які втратили житло через військові дії – 60%
- ✦ Людина з важкими захворюваннями – 54%.
- ✦ Самотні люди похилого віку (60+) – 46%
- ✦ Самотня матір/батько чи опікун неповнолітніх дітей – 46%
- ✦ Вагітна жінка чи годуюча матір з дітьми віком до 3-х років – 43%

Абсолютно всі послуги соціального супроводу, психосоціальної підтримки, юридичних послуг та представлення інтересів на думку інформантів є «дуже актуальними» та «скоріше актуальними для населення»:

- ✦ Сприяння в забезпеченні термінових базових потреб (безпека, харчування, мед. допомога, одяг, тощо) – 100%

- ✦ Психоемоційна підтримка для дорослих – 100%
- ✦ Психоемоційна підтримка для дітей – 94%
- ✦ Сприяння в пошуку роботи та працевлаштуванні – 89%
- ✦ Надання психологічної підтримки в кризовій ситуації і в подоланні її наслідків – 89%
- ✦ Якісне перенаправлення до спеціалізованих закладів, вузько спеціалізованих фахівців та профільних організацій – 89%
- ✦ Юридичне представництво інтересів – 89%
- ✦ Надання інформації (довідкових послуг) для розв’язання складної життєвої ситуації, в т.ч. про наявні види соціальних послуг – 86%
- ✦ Сприяння в пошуку житла – 83%.
- ✦ Представництво інтересів при взаємодії з іншими фахівцями та службами – 80%
- ✦ Допомога з відновленням документів – 77%
- ✦ Подання заяв до державних структур – 77%

60% учасників опитування зазначили, що люди, які проживають в громаді, мають зараз можливість звернутися за вище переліченими послугами та переважно оцінюють ці послуги, як «цілком якісні» та «скоріше якісні».

У випадках відсутності доступу до послуг, найпоширенішими причинами називалися:

- ✦ відсутність послуг
- ✦ неможливість дістатись до місця надання послуг
- ✦ брак коштів

60% ключових інформантів відомо про надавачів соціальних послуг в громадах:

Дніпропетровська область	Центр соціальних служб, вторинна юридична допомога, IRC та Право на захист, Карітас
Київ та Київська область	Управління соціального захисту населення, Територіальний центр, Служба у справах дітей, Центр соціально-психологічної реабілітації населення, Центр зайнятості, Право на захист, хаб ЯМаріуполь, Карітас
Хмельницька область	Бюро первинної правової допомоги. Відділ надання соц.послуг. Служба у справах дітей. Психологи в НЗ (прийняті на роботу за рахунок місцевого бюджету). Гуманітарний фонд Хмельницької обласної ради. Управління охорони праці та ГО «Простір»
Черкаська область	БФ "SSS" та БФ "Карітас Маріуполь"
Чернівецька область	ГО "Дівчата"

Львівська область Центр надання соціальних послуг, комунальні та громадські організації,
Карітас

За інформацією учасників опитування допомога надається як ВПО так і місцевим мешканцям,
з усіма категоріями вразливості та переважно внутрішньо переміщеним особам:

*«Всім потребуючим верствам населення»
Карітас Хмельницький, м. Хмельницький*

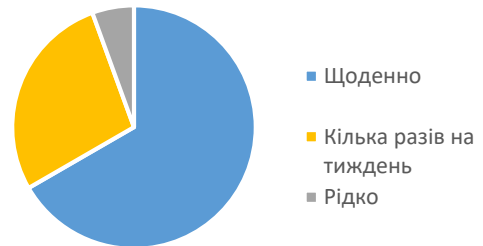
*«Всім, хто потребує. Як місцевим так і ВПО.»
Карітас Хмельницький, Заслуженська ТГ*

Серед найчастіше згадуваних послуг соціального супроводу, психосоціальної підтримки,
юридичних послуг та представлення інтересів, про надання яких відомо інформантам,
переважають:

- ✦ Надання інформації (довідкових послуг) для розв'язання складної життєвої ситуації, в т.ч. про наявні види соціальних послуг
- ✦ Юридичне представництво інтересів
- ✦ Допомога з відновленням документів

Мал. Частота надання допомоги

В залежності від регіону та організації, допомога може видаватися щоденно, один або кілька разів на тиждень та раз на місяць або рідше



*«Були IRC влітку, зараз з осені нікого немає»
Карітас Донецьк у м. Дніпро, Личківська ТГ*

*«Залежно від запиту бенефіціарів.»
Карітас Чернівці, Новодністровська ТГ*

Деякими респондентами було надано інформацію про наявні прогалини в наданні соціальних послуг в регіоні, які впливають на ефективність та охоплення широкого кола потребуючих

осіб. Серед таких аспектів називалися: недосконалість правової системи, нестача кваліфікованих працівників, складність отримання послуг в віддалених населених пунктах та низька поінформованість населення.

«Прогалини в законодавстві»

Карітас Донецьк у м. Дніпро, м. Дніпро

«Відсутність деяких нормативно-правових актів, низька комерційна привабливість професії»

Карітас Львів, м. Львів

«Недостатня урегульованість законодавства у цій сфері; деякі колізії і пробіли у нормативно-законодавчих актах»

Карітас Київ, м. Київ

«Прогалин дуже багато, тому що йде війна і потреби населення змінюються, підлаштовуються під нові умови не завжди всі встигають»

Карітас Донецьк у м. Дніпро, Підгородянська ТГ

«Брак фахівців, і відповідно організація не може повністю задовільнити процес надання цих послуг»

Карітас Львів, Поморянська ТГ

«Не завжди вистачає фахівців, до прикладу психологів»

Карітас Хмельницький, Ленковецька ТГ

«Не бачу прогалин, в нашій громаді дуже розвинені центри надання соціальної допомоги, але психологічної допомоги та супроводу в нашій громаді немає»

Карітас Донецьк у м. Дніпро, Підгородянська ТГ

«Відсутність фахових спеціалістів на місцевості»

Карітас Чернівці, Новодністровська ТГ

«Не вистачає фахових спеціалістів на всіх, хто потребує послуг»

Карітас Хмельницький, м. Хмельницький

«Далеко знаходимось від великого міста і до нас рідко приїжджають спеціалісти надання соціальних послуг»

«Проблема в тому, що в віддалених громадах немає практично соціальних послуг.»

Карітас Донецьк у м. Дніпро, Личківська ТГ

«Брак мобільних груп реагування у всій громаді»

Карітас Київ, Макарівська ТГ

«Низька поінформованість населення про можливості підтримки. Недовіра до державних органів у населення, короткотривалість проєктів у недержавного сектору»

Карітас Київ, м. Київ

Представниками громад було надано ряд пропозицій та побажань з поліпшення надання соціальних послуг у регіонах. Неодноразово відзначається необхідність посилення роботи фахівців в регіонах, віддалених від міст, та розширення обсягів надання послуг, впровадження виїзних бригад та консультативних центрів для забезпечення доступності послуг у віддалених регіонах. Збільшення кількості та підвищення кваліфікації фахівців у сфері соціальної роботи.

Розвиток тісної співпраці з іншими організаціями та створення мережі для обміну ресурсами та досвідом, збільшення взаємодії з громадськими організаціями, які вже надають схожі послуги, згадуються як перспективні шляхи подальшого розвитку соціальної сфери.

Також наголошено на важливості підвищення обізнаності населення про наявні види допомоги та можливість їх отримання.

«Частіше приїжджати в громади, які знаходяться далеко від міста, та налагодити роботу фахівців»

Карітас Донецьк у м. Дніпро, Личківська ТГ

«Було б добре, щоб від вашого благодійного фонду були виїзні бригади, так звані консультативні центри, із фахівцями, які б надавали послуги постраждалому населенню та й тим хто їх потребує»

Карітас Хмельницький, Ленковецька ТГ

«Потрібно підвищити комерційну привабливість роботи у соціальній сфері для залучення більш фахових спеціалістів, вдосконалити спосіб організації надання психосоціальної підтримки для кожної потребуючої категорії громадян»

Карітас Львів, м. Львів

«Збільшити кількість відповідних фахівців в соціальній сфері, що зробить ці послуги більш доступними для жителів віддалених населених пунктів.»

Карітас Київ, Іванківська ТГ

«Якісна підготовка більшої кількості фахівців для надання цих послуг; більш широке запровадження інтерв'язій та суперв'язій для фахівців. Профілактика професійного вигорання»

Карітас Київ, м. Київ

«Створення центрів та мобільних груп для надання соціальних послуг, залучення громадських організацій та проєктів, які можуть надавати такі послуги»

Карітас Київ, Макарівська ТГ

«Відкриття сучасних мультицентрів для комплексної підтримки ВПО та місцевого населення в партнерстві з місцевою владою та доступність інформації про них всім бенефіціарам, сталість послуг та залучення до цих просторів як представників державних послуг (пенсійний фонд, ЦНАП) так і громадського сектору (юристи, психологи, кейс-менеджери)»

Карітас Київ, м. Київ

«Надання комплексних послуг. Розвиток ініціатив, які забезпечують доступність юридичних та психосоціальних послуг для широкого кола населення, незалежно від соціального статусу чи географічного розташування. Збільшення кількості фахівців, мобільних груп, які б могли охопити більшу територію громади»

Карітас Київ, Іванківська ТГ

«Виїзди консультативних мобільних бригад, відкриття в громаді центрів соціально-консультативних центр»

Карітас Чернівці, Кельменецька ТГ

«Програми довготривалого супроводу та представлення інтересів»

Карітас Чернівці, м. Чернівці

«Поява онлайн консультацій чи у телефонному режимі, або приїзд спеціалістів до громади»

Карітас Маріуполь у м. Черкаси, Чигиринська ТГ

«Сформувати групу виїзних фахівців, які б відвідували віддалені села хоча б раз в тиждень і надавали свої послуги тим, хто їх потребує, але змоги отримати не має, з тих чи інших причин»

Карітас Хмельницький, Ленковецька ТГ

«Соціальні послуги надаються в межах повноважень територіальної громади, однак, немає вузькоспеціалізованих спеціалістів. Тому необхідно є співпраця з організаціями та фондами, які фахово можуть надавати ці послуги»

Карітас Львів, Мурованська ТГ

«Більше контактувати з громадськими організаціями, які надають такі послуги»

Карітас Донецьк у м. Дніпро, Підгородянська ТГ

«Не бачить необхідність розвивати, а більше пропагувати, рекламувати, щоб люди йшли отримувати послуги.»

Карітас Донецьк у м. Дніпро, м. Дніпро

Деякими респондентами було додатково надано коментарі стосовно поточної ситуації в громадах, наявних проблем, а також виражено готовність до співпраці:

«Люди потребують і соціального супроводу, юридичних та психосоціальної підтримки, але проблема сіл у тому, що люди не приходять звертатись за допомогою.»

Карітас Донецьк у м. Дніпро, Личківська ТГ

«Вдячні за співпрацю. Є пропозиція розширювати співпрацю і разом забезпечувати першочергові потреби ВПО та місцевих жителів громади, що на лежать до соціально-вразливих верств населення.»

Карітас Хмельницький, Заслухненська ТГ

«Пропозиція БФ Карітас розширювати спектр послуг для взаємодії з містом по забезпеченню потреб ВПО»

Карітас Хмельницький, м. Хмельницький

«Унаслідок воєнного стану в країні покращення послуг психологічної підтримки можливе завдяки БО та БФ.»

Карітас Київ, Іванківська ТГ