



Caritas
Austria



Звіт

за результатами дослідження потреб

виконано в межах проекту «Надання ефективного доступу до захисту та базових потреб для постраждалого від конфлікту населення в прифронтових районах на півночі та в центральній частині України»

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 в регіонах, які найбільш постраждали від військових дій.

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

Період збору даних: 26.10.2023 – 15.12.2023

Локації дослідження:

| Організація | Регіон | Населені пункти у регіоні |
|---------------------|--|---|
| Карітас Суми | Сумська область | м.Суми, м.Ромни, с.Краснопілля |
| Карітас Чернігів | Чернігівська область | м.Чернігів, м.Ніжин, м.Прилуки |
| Карітас Запоріжжя | Запорізька область | м. Запоріжжя та близько розташовані ОТГ(Вільнянська ТГ, Степнянська ТГ) |
| Карітас Кривий Ріг | Регіони діяльності БФ “Карітас Кривий Ріг” | м. Кривий Ріг та ОТГ, які перебувають під опікою “Карітас Кривий Ріг” у Херсонській області (Високопільська і Нововоронцовська ОТГ) |
| Карітас Харків | Харківська область | м.Лозова, м.Ізюм |
| Карітас Краматорськ | Донецька область | м.Краматорськ, м.Покровськ, м.Слов’янськ |

Основні компоненти дослідження:

- Опитування голів домогосподарств, з акцентом на осіб з фізичною інвалідністю, що виникла внаслідок бойових дій - 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/активісти 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, статусу проживання та категорій вразливості 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 гігієнічних товарах (75%), продуктах харчування (62%), медичних послугах (43%), одязі (30%), предметах побуту (30%), оренді житла (26%), опалювальних матеріалах (23%), ремонті (19%), працевлаштуванні (14%), оформленні/відновленні документів (10%), взаємодії з іншими установами (9%), представництві інтересів (8%).

Найбільш незадоволеними потребами населення на думку інформантів є: потреби в гігієнічних товарах (81%), опалювальних матеріалах (78%), пошуку роботи та працевлаштуванні (62%), медичних послугах (59%), оформленні (відновленні) документів (50%), продуктах харчування (47%), взаємодії зі спеціалізованими закладами, службами, установами (41%), представництві інтересів (38%), предметах побуту (37%), одязі (34%), ремонті (34%) та оренді житла (31%).

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 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;
- ✦ Представництво інтересів при взаємодії з іншими фахівцями та службами.

Половина опитаних зазначили про наявну можливість доступу до послуг соціального супроводу, психосоціальної підтримки, юридичних послуг та представлення інтересів.

30% голів домогосподарств та 66% ключових інформантів обізнані про наявних надавачів послуг соціального супроводу.

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](#))

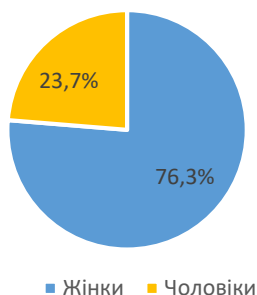
В дослідженні потреб взяли участь 486 респондентів – голів домогосподарств, які мешкають в прифронтових районах на півдні, півночі та в центральній частині України. 379 опитаних проживають в містах та 107 в сільській місцевості. Детальніше обсяг дослідження в областях та населених пунктах представлений в таблиці.

Табл. Обсяг дослідження

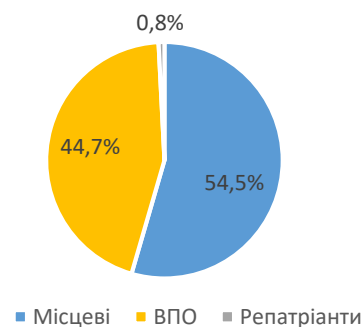
| Назва Карітас | Населений пункт/ Територіальна громада | Кількість учасників опитування | Кількість учасників опитування |
|---------------------|---|-----------------------------------|-----------------------------------|
| Карітас Суми | м. Суми | 30 | 80 |
| | м. Ромни | 30 | |
| | с. Краснопілля | 20 | |
| Карітас Чернігів | м. Чернігів | 27 | 88 |
| | м. Ніжин | 34 | |
| | м. Прилуки | 27 | |
| Карітас Запоріжжя | м. Запоріжжя | 31 | 81 |
| | Вільнянська ТГ | 30 | |
| | Степнянська ТГ | 20 | |
| Карітас Кривий Ріг | м. Кривий Ріг | 33 | 70 |
| | Високопільська ТГ | 20 | |
| | Нововоронцовська ТГ | 17 | |
| Карітас Харків | м. Лозова | 37 | 77 |
| | м. Ізюм | 40 | |
| Карітас Краматорськ | м. Краматорськ | 30 | 90 |
| | м. Покровськ | 30 | |
| | м. Слов'янськ | 30 | |

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 з акцентом на осіб з фізичною інвалідністю, що виникла внаслідок бойових дій. При цьому 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, одязі та предметах побуту.

Отримані відповіді стосовно базових потреб та послуг соціального супроводу мають незначні відмінності за географічним розподілом громад. В той же час потреби в ремонті та опалювальних матеріалах суттєво відрізняються в залежності від географічного розташування

громади та наслідків ведення бойових дій. Найчастіше ці потреби зазначали респонденти, які мешкають на території діяльності Карітас Кривий Ріг та Карітас Харків.

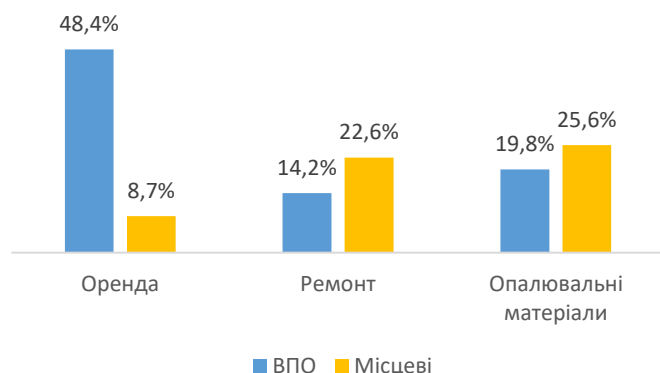
Табл. «Розкажіть, будь ласка, які Ваші потреби та потреби Вашої родини найбільше незадоволені?» (N=486, у % відповідно локацій дослідження)

| Незабезпечені потреби | Всі локації | Карітас Суми | Карітас Чернігів | Карітас Запоріжжя | Карітас Кривий Ріг | Карітас Харків | Карітас Краматорськ |
|---|-------------|--------------|------------------|-------------------|--------------------|----------------|---------------------|
| Гігієнічні товари | 74,7% | 77,5% | 96,6% | 72,8% | 78,6% | 62,3% | 60,0% |
| Продукти харчування | 61,7% | 63,8% | 95,5% | 69,1% | 51,4% | 51,9% | 36,7% |
| Медичні послуги | 43,0% | 31,3% | 54,5% | 59,3% | 24,3% | 42,9% | 42,2% |
| Предмети побуту | 30,5% | 21,3% | 39,8% | 25,9% | 64,3% | 18,2% | 17,8% |
| Одяг | 29,6% | 30,0% | 34,1% | 34,6% | 41,4% | 23,4% | 16,7% |
| Оренда житла | 26,3% | 28,8% | 34,1% | 21,0% | 44,3% | 14,3% | 17,8% |
| Інше* | 26,1% | 73,8% | 3,4% | 1,2% | 11,4% | 50,6% | 18,9% |
| Опалювальні матеріали | 23,3% | 8,8% | 3,4% | 19,8% | 45,7% | 36,4% | 30,0% |
| Ремонт | 19,1% | 2,5% | 4,5% | 7,4% | 44,3% | 41,6% | 20,0% |
| Пошук роботи та працевлаштування | 14,2% | 15,0% | 10,2% | 8,6% | 24,3% | 15,6% | 13,3% |
| Оформлення (відновлення) документів | 9,5% | 11,3% | 9,1% | 8,6% | 14,3% | 6,5% | 7,8% |
| Взаємодія зі спеціалізованими закладами, службами, установами | 9,1% | 5,0% | 4,5% | 11,1% | 18,6% | 13,0% | 4,4% |
| Представництво інтересів | 7,6% | 5,0% | 1,1% | 11,1% | 15,7% | 13,0% | 2,2% |

*Серед інших незабезпечених потреб населення, найчастіше називалися; грошова допомога, оплата комунальних послуг, ліки та лікування, а також дитячі та дорослі підгузки.

Категорії вразливості учасників опитування також впливають на їх потреби, таким чином серед респондентів з інвалідністю та фізичною інвалідністю, набутою під час війни майже 70% не задовольняють потреби в медичних послугах. Що складає 60% від загальної кількості потребуючих цих послуг.

Мал. Потреби ВПО та місцевого населення.



В залежності від статусу проживання відрізняються й потреби в оренді житла, ремонті та опалювальних матеріалах.

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;
- ✦ Представництво інтересів при взаємодії з іншими фахівцями та службами.

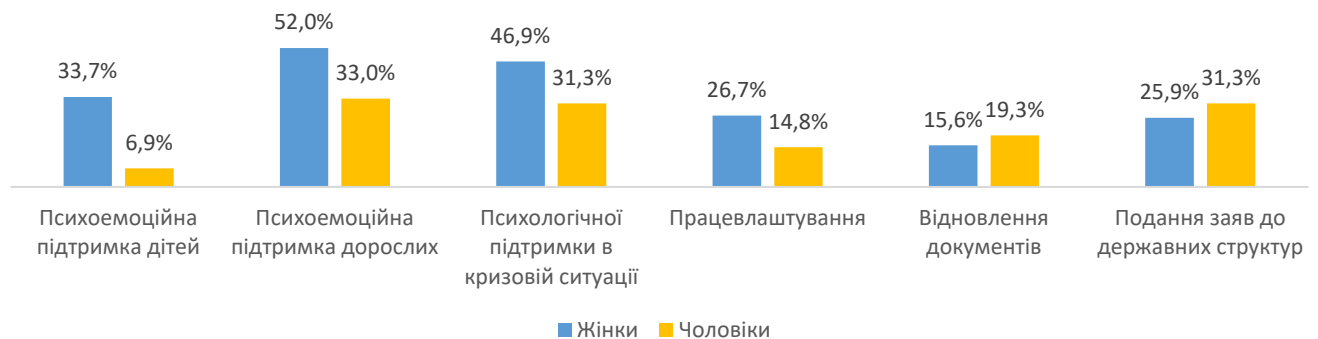
Табл. Актуальність послуг (N=486, у % за варіантами відповідей «дуже актуальні», «скоріше актуальні»)

| Послуги | Всі локації | Карітас Суми | Карітас Чернігів | Карітас Запоріжжя | Карітас Кривий Ріг | Карітас Харків | Карітас Краматорськ |
|---|-------------|--------------|------------------|-------------------|--------------------|----------------|---------------------|
| Надання інформації (довідкових послуг) для розв'язання складної життєвої ситуації, в т.ч. про наявні види соціальних послуг | 81,7% | 92,5% | 73,9% | 66,7% | 87,1% | 84,4% | 86,7% |
| Сприяння в забезпеченні термінових базових потреб (безпека, харчування, мед. допомога, одяг, тощо) | 95,7% | 97,5% | 96,6% | 98,8% | 91,4% | 89,6% | 98,9% |
| Сприяння в пошуку житла | 19,3% | 16,3% | 23,9% | 23,5% | 35,7% | 14,3% | 5,6% |

| | | | | | | | |
|---|-------|-------|-------|-------|-------|-------|-------|
| Сприяння в пошуку роботи та працевлаштуванні | 23,9% | 21,3% | 19,3% | 19,8% | 38,6% | 24,7% | 22,2% |
| Надання психологічної підтримки в кризовій ситуації і в подоланні її наслідків | 43,2% | 57,5% | 35,2% | 29,6% | 51,4% | 36,4% | 50,0% |
| Якісне перенаправлення до спеціалізованих закладів, вузько спеціалізованих фахівців та профільних організацій | 34,2% | 27,5% | 26,1% | 39,5% | 54,3% | 50,7% | 13,3% |
| Представництво інтересів при взаємодії з іншими фахівцями та службами | 29,6% | 27,5% | 18,2% | 33,3% | 47,1% | 42,9% | 14,4% |
| Допомога з відновленням документів | 16,5% | 20,0% | 14,8% | 19,8% | 25,7% | 6,5% | 13,3% |
| Подання заяв до державних структур | 27,2% | 23,8% | 21,6% | 23,5% | 57,1% | 24,7% | 17,8% |
| Юридичне представництво інтересів | 27,0% | 27,5% | 27,3% | 24,7% | 34,3% | 24,7% | 24,4% |
| Психоемоційна підтримка для дорослих | 47,5% | 60,0% | 48,9% | 21,0% | 51,4% | 36,4% | 65,6% |
| Психоемоційна підтримка для дітей | 27,4% | 36,3% | 34,1% | 19,8% | 34,3% | 27,3% | 14,4% |

Актуальність послуг для різних груп населення відрізняється. Так жінки набагато частіше за чоловіків повідомляли про необхідність послуг психоемоційної підтримки для дітей та дорослих та надання психологічної підтримки в кризовій ситуації і в подоланні її наслідків, сприянні в пошуку роботи та працевлаштуванні. Натомість для чоловіків допомога з відновленням документів та подання заяв до державних структур більш актуальні ніж для жінок.

Мал. Актуальність послуг для жінок та чоловіків



Респонденти з інвалідністю та фізичною інвалідністю, набутою під час війни вказали на важливість отримання підтримки в забезпеченні термінових базових потреб, таких як безпека, харчування, медична допомога та одяг (96,6%). Більшість опитаних осіб виявляють потребу в інформаційній підтримці та консультуванні для вирішення складних життєвих ситуацій і отримання соціальних послуг (78,8%). Майже для половини з цих респондентів є актуальними всі види психоемоційної підтримки та супроводу. Третина опитаних відчуває необхідність у представництві своїх інтересів при взаємодії з іншими фахівцями та службами, підтримці при поданні заяв до державних структур та відновленні документів. Деякі респонденти (13,4%) виявили потребу в підтримці у пошуку роботи та працевлаштуванні, що може бути важливим аспектом для їх соціальної інтеграції.

Доступ до послуг соціального супроводу, психосоціальної підтримки, юридичних послуг та представлення інтересів зараз мають 48% учасників опитування. З них 83% оцінили якість послуг інших надавачів як цілком або скоріше якісні.

Більшість повідомили, що послуги відповідали їх потребам, однак 4,7% мають протилежну думку. 23,2% 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:

«В селище приїжджають лікарі, психологи, волонтери, але рідко»

Карітас Кривий Ріг, Високопільська ТГ

«Людина лежача, не завжди можна залишити одного, неможливість дістатися до місця надання послуг»

Карітас Чернігів, м. Ніжин

«Черги та довго чекає»

Карітас Запоріжжя, м. Запоріжжя

«Ці послуги платні і потрібно їхати в місто»

Карітас Кривий Ріг, Нововоронцовська ТГ

52% опитаних повідомили, про відсутність доступу до послуг кризового центру.
Найпоширенішими причинами називалися:

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

До інших факторів, які впливають на доступ до послуг, відноситься брак інформації, черги, не відповідність наявних 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 – 17%
- ✦ Більшою мірою поінформовані – 30%
- ✦ Меншою мірою поінформовані – 32%
- ✦ Зовсім не поінформовані – 21%.

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

| | |
|--------------------------------|---|
| Сумська | «Правова допомога», ЦНАП |
| Чернігівська | Співдія ХАБ, Вільна, Червоний хрест, ГО "Дякую", ГО "Фенікс", БФ "Паляниця-Україна", ГО "Правник", ГО "Патріот Прилуки", Організація ветеранів, АДРА Державні установи |
| Запорізька | Проліска, Адра, Доркас, Рідний Край, Еліос, Естонська та Норвезька ради, Мрія, WFC Пологівський та Оріхівський хаб Державні установи та громада, церкви |
| Дніпропетровська та Херсонська | БФ "Право на захист" Психологи-волонтери |
| Харківська | БФ "Право на захист", Лікарі без кордонів, Мирне небо, Червоний хрест, ГО "Вірний напрям", Близнюківський Save Children Державні установи |
| Донецька | ЮНІСЕФ, Щит (Відповідальна громада), БФ «Ми-браття, ми-українці» Державні установи |

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?»**:

- ✦ У Facebook та інших соціальних мережах – 51%
- ✦ Групи в месенджерах – 54%
- ✦ У ЗМІ, новинах в Інтернеті – 31%
- ✦ Інше – 13%.

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

Додаткові коментарі та рекомендації учасників опитування стосувалися неможливості отримати допомогу, часто обґрунтованої відсутністю інформації про наявні послуги та складнощами у доступі до них через віддаленість або обмеженість ресурсів. Також респонденти виражали потреби в конкретних соціальних послугах: юридичній допомозі, вирішенні правових питань, допомоги з оформленням/відновленням документів та пошуком роботи.

«Складається враження, що ми залишилися один на один зі своїми проблемами. Не знаєш до кого звернутись. Державні організації перенаправляють нас з одного закладу в інший і скрізь нам відмовляють. Діти в садочок так і не ходять.»

Карітас Кривий Ріг, м. Кривий Ріг

«Хочемо використовувати послуги соціального таксі»

Карітас Чернігів, м. Ніжин

«Жінка не бачить тому далеко не виходить і за допомогою від фондів не виходить, якби була людина, яка би з нею ходила, або іноді замість неї - це би їй дуже допомогло»

Карітас Краматорськ, м. Краматорськ

«Дитина отримала поранення внаслідок прильоту, прооперували безкоштовно, але документально це ніяк не підтверджено. Інвалідність не оформлювали. Дякувати Богові, вона не інвалід. Зараз проходить реабілітацію. Дитина доглянута, не голодна. Ми потребуємо ремонту. Балконний блок і вікно ставили фахівці Карітасу, але в дитячій кімнаті шпалери, текстиль, іграшки, меблі посічені уламками. Зараз кошти ідуть на лікування дитини. Ремонт зробити не маємо змоги»

Карітас Кривий Ріг, м. Кривий Ріг

«Відкриття медичного пункту»

Карітас Запоріжжя, Степнянська ТГ

«Шукаю дистанційну роботу або підробіток, але постійно потрапляю на шахраїв. Потребую допомоги в пошуку роботи»

Карітас Кривий Ріг, м. Кривий Ріг

«Потрібна допомога мамі у відновленні паспорта. Не можемо розібратись з документами. До кого не звернемось-направляють в іншу організацію, ходимо по колу.»

Карітас Краматорськ, м. Покровськ

«якщо Карітас приїздить до Ізюму з реєстрацією на допомогу, то просимо робити анонси у соцмережах.»
Карітас Харків, м. Ізюм

ГЛИБИННІ ІНТЕРВ'Ю З КЛЮЧОВИМИ ІНФОРМАНТАМИ

У межах дослідження було проведено 32 інтерв'ю з представниками державних установ та громадських організацій в населених пунктах м. Суми, м. Ромни, с. Краснопілля, м. Чернігів, м. Ніжин, м. Прилуки, м. Запоріжжя, Вільнянська ТГ, Степнянська ТГ, м. Кривий Ріг, Високопільська ТГ, Нововоронцовська ТГ, м. Лозова, м. Ізюм, м. Краматорськ, м. Покровськ, м. Слов'янськ.

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

- ✦ Меншою мірою задоволені – 56%
- ✦ Більшою мірою задоволені – 41%
- ✦ Зовсім не задоволені – 3%.

«Гуманітарна допомога надається, люди отримували посуд, постільні набори, продукти. Навіть не всі городи ще розміновано. Про поля говорити не доводиться. Нещодавно фермер підірвався на міні. Працювати людям просто ніде, доходів, крім пенсій, немає ніяких»

Карітас Кривий Ріг, Високопільська ТГ

«На протилежному боці Дніпра розташовані російські війська. Більшість населених пунктів, що межують з Херсонською областю під постійними обстрілами. В них проживає, в основному, маломобільне населення: особи з інвалідністю, люди поважного віку 60+. Деякі з них - репатріанти. На початку війни виїжджали, але повернулись, бо втомилась терпіти незручності, жити в шелтерах, або через те, що бракує коштів на оренду житла в умовно безпечному регіоні. Їм нікуди їхати, високий рівень безробіття»

Карітас Кривий Ріг, м. Кривий Ріг

«Не має безкоштовних фахівців, що могли б надати потрібні консультації. Є проблема навіть з платними спеціалістами у громаді»

Карітас Запоріжжя, Вільнянська ТГ

«До нас привозять лише продуктову допомогу, інші потреби залишаються незакритими»

Карітас Запоріжжя, Степнянська ТГ

«В місті багато пошкодженого житла, важко знайти роботу.»

Карітас Харків, м. Ізюм

Найбільш незадоволеними потребами населення на думку інформантів є: потреби в гігієнічних товарах (81%), опалювальних матеріалах (78%), пошуку роботи та працевлаштуванні (62%), медичних послугах (59%), оформленні (відновленні) документів (50%), продуктах харчування (47%), взаємодії зі спеціалізованими закладами, службами, установами (41%), представництві інтересів (38%), предметах побуту (37%), одязі (34%), ремонті (34%) та оренді житла (31%).

Інформантами було зазначено, що всі категорії населення, як ВПО так і місцеві мешканці, в рівній мірі 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:

- ✦ Самотні люди похилого віку (60+) – 90%
- ✦ Люди з інвалідністю (в т.ч. за Вашингтонськими питаннями) – 84%
- ✦ Самотня матір/батько чи опікун неповнолітніх дітей – 69%
- ✦ Люди з фізичною інвалідністю, набутою під час війти – 59%
- ✦ Людина з важкими захворюваннями – 59%.

Представники усіх громад повідомили, що в цих регіонах є люди, які набули фізичної інвалідності під час військових дій. Однак багатьом було складно назвати кількість осіб, через брак інформації або міграційні процеси в регіоні. Озвучена кількість варіюється від 1 до 60, в залежності від громади, включаючи дітей.

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) – 96,9%
- ✦ Психоемоційна підтримка для дітей – 96,9%
- ✦ Надання психологічної підтримки в кризовій ситуації і в подоланні її наслідків – 93,8%
- ✦ Психоемоційна підтримка для дорослих – 90,6%
- ✦ Надання інформації (довідкових послуг) для розв’язання складної життєвої ситуації, в т.ч. про наявні види соціальних послуг – 87,5%
- ✦ Юридичне представництво інтересів – 87,5%
- ✦ Допомога з відновленням документів – 84,4%
- ✦ Сприяння в пошуку роботи та працевлаштуванні – 75%
- ✦ Подання заяв до державних структур – 75%
- ✦ Якісне перенаправлення до спеціалізованих закладів, вузько спеціалізованих фахівців та профільних організацій – 71,9%
- ✦ Представництво інтересів при взаємодії з іншими фахівцями та службами – 71,9%
- ✦ Сприяння в пошуку житла – 68,8%.

69% учасників опитування зазначили, що люди, які проживають в громаді, мають зараз можливість звернутися за вище переліченими послугами та 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

Додатково згадувалися інші причини неможливості отримання послуг:

*«Потрібно проводити роз'яснювальну роботу»
Карітас Кривий Ріг, Високопільська ТГ*
*«Люди можливість звернутись мають, але скористатись цими послугами можуть не всі»
Карітас Кривий Ріг, м. Кривий Ріг*
*«відсутність кваліфікованих спеціалістів у громаді»
Карітас Запоріжжя, Вільнянська ТГ*

66% ключових інформантів відомо про надавачів соціальних послуг в громадах:

| | |
|----------------|---|
| м. Запоріжжя | ЦНАП, Управління соціального захисту населенню та більшість благодійних фондів та організацій надають дані види послуг. |
| м. Ізюм | БФ мирне небо, словянське серце |
| м. Краматорськ | "Лікарі без кордонів", є фонд, який працює з домашнім насильством, також знаю працюють мобільні групи психологів з жінками соціально низького статусу, територіальний центр комплектування та соціальної підтримки, ЦНАП, Червоний Хрест, Карітас |
| м. Кривий Ріг | Криворізький центр соціальних служб для сім'ї, дітей та молоді |
| м. Лозова | центр надання соц.послуг, соціальні служби,УСЗН |
| м. Ніжин | Ніжинський територіальний центр надання соціальних послуг, Безоплатна юридична допомога, Центр надання соціальних послуг, Карітас Чернігів,Червоний Хрест, ЧАС ДЛЯ НАС |
| м. Покровськ | Лікарі без кордонів, Проліска, Адра, Данська рада у справах біженців, INTERSOS, Гельсінська спілка з прав людини, Червоний Хрест, Соцзахист |
| м. Прилуки | Червоний хрест |
| м. Ромни | Відділ соціального захисту, юристи |
| м. Слов'янськ | управління соціального захисту населення, БФ "Право на захист" |
| м. Суми | Суми це обласний центр, дуже багато хто допомагає, Знаю Карітас Суми |
| м. Чернігів | БФ „ Карітас Чернігів,, |
| с. Краснопілля | ЦНАП |
| Степнянська ТГ | ADRA |

За інформацією учасників опитування допомога надається місцевим мешканцям, ВПО та людям в русі, з усіма категоріями вразливості:

«За статусом проживання і місцеві жителі, і ВПО можуть звернутись до центру.»

Карітас Кривий ріг, м. Кривий Ріг

«Точно не знаю, думаю що усім категоріям»

Карітас Краматорськ, м. Слов'янськ

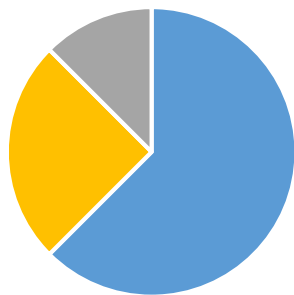
«Всім, хто звертається.»

Карітас Краматорськ, м. Краматорськ

«Надають послуги всім, хто звертається, без обмеження чи місцеві, чи ВПО, і не залежно від категорії вразливості.»

Карітас Краматорськ, м. Покровськ

Мал. Частота надання допомоги



- Щоденно
- Кілька разів на тиждень
- Рідко

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

«У кожної організації індивідуально. Виїжджають на прийоми за межі міста, ближче до лінії фронту, де є потреба»

Карітас Краматорськ, м. Краматорськ

«Все по різному - хтось приїздить за узгодженим графіком, хтось має офіс і працюють щодня. Деякі раз на тиждень ,деякі - два рази на тиждень.»

Карітас Краматорськ, м. Покровськ

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: недостатність фінансування, нестача кваліфікованих працівників, велика кількість звернень та велике навантаження на медичних працівників.

«Велика кількість звернень. Фахівці не можуть усіх охопити»

Карітас Кривий Ріг, м. Кривий Ріг

«Нестача кваліфікованих працівників, щоб покрити всі запити»

Карітас Чернігів, м. Ніжин

«Неповне охоплення всіх потребуючих, люди без оформлених довідок не можуть отримати»

Карітас Чернігів, м. Ніжин

«Недостатність фінансування»

Карітас Чернігів, м. Чернігів

«На даний момент є потреба у психологі та юристі, бо на базі нашої організації даних фахівців не має. Раніше приїздив психолог із FIJ 365, але зараз їх проєкт закінчився і дану послугу зовсім не надають у громаді»

Карітас Запоріжжя, Степнянська ТГ

«Брак фінансування, Покрациту співпрацю»

Карітас Чернігів, м. Прилуки

«Надання психосоціальної підтримки дуже актуально.»

Карітас Краматорськ, м. Слов'янськ

«Донесення інформації до вразливих категорій населення, особливо місцевого, бо ВПО приділяється багато уваги, вони краще володіють інформацією.»

Карітас Краматорськ, м. Слов'янськ

«Не вистачає фахівців»

Карітас Суми, с. Краснопілля

«Не вистачає фінансування»

Карітас Суми, м. Суми

«Медицина, багато лікарів виїхали, не повернулись. На тих що залишилися дуже велике навантаження.»

Карітас Краматорськ, м. Краматорськ

«Ми не можемо закрити всі потреби, не вистачає фінансування донорів і людей. Добре було б якби Карітас долучився. Наразі на одного супроводжуючого 13-14 людей. І при цьому не всі охоплені.»

Карітас Краматорськ, м. Покровськ

«Через велику кількість потребуючого послуг населення та нестабільну безпекову ситуацію в регіоні - не вистачає спеціалістів, що здатні якісно та швидко надати вищезазначені послуги.»

Карітас Запоріжжя, м. Запоріжжя

«зруйнований реабілітаційний центр, і тепер нікуди оформлювати дітей, батьки яких були позбавлені батьківства»

Карітас Харків, м. Ізюм

Представниками громад було надано ряд пропозицій та побажань з поліпшення надання соціальних послуг у регіоні. Відзначається необхідність стабільного графіку консультацій та роз'яснювальної роботи, а також активізації залучення кваліфікованих фахівців та

облаштування приймалень в населених пунктах. Зазначено, що перенаправлення до фахівців не є достатнім, і можливо, слід розглянути ініціативи з транспортування людей та документів.

Серед інших пропозицій відзначається ідея створення функціонуючого центру на постійній основі, що надаватиме консультаційну допомогу з різних сфер, а також залучення нових організацій для розширення спектру послуг.

Необхідність виїзних заходів по районах та взаємодії з вразливими категоріями населення висловлюється через обмежений доступ до інформації. Широка інформаційна кампанія, відкриття Хабів для надання соціальних послуг, а також взаємодія з тими, хто готовий надавати допомогу, також вважаються перспективними ідеями для подальшого розвитку соціальної сфери в регіоні.

«Стабільний графік консультацій, роз'яснювальна робота. Залучення кваліфікованих фахівців, облаштування приймалень в населених пунктах»

Карітас Кривий Ріг, Високопільська ТГ

«Навіть якщо буде фахівець, який надасть консультаційну підтримку, переоформлення документів коштує грошей. Психологи час від часу приїжджають в село. Юристів не було поки що. Перенаправлення до фахівців недостатньо. Можливо, потрібно, щоб хтось взяв на себе транспортування людей, документів.»

Карітас Кривий Ріг, Нововоронцовська ТГ

«Створення на постійній основі функціонуючого центру по консультаційній допомозі з юридичних питань та психосоціальної підтримки»

Карітас Запоріжжя, Вільнянська ТГ

«Співпраця з фаховими психологами, юристами і соціальними працівниками»

Карітас Чернігів, м. Чернігів

«Створення консультаційного центру на базі громади чи приїзд мобільної групи регулярно для надання консультацій.»

Карітас Запоріжжя, Степнянська ТГ

«Відкриття кабінету у місті, де буде юрист та психолог, щоб люди могли звертатися за безкоштовною допомогою»

Карітас Чернігів, м. Прилуки

«Залучення до співпраці нових організацій, фахових спеціалістів. Виїзні заходи по районах міста, щоб контактувати з людьми наживо, бо інформації в соцмережах багато, але не всі мають до неї доступ. У вразливих категорій зазвичай в кращому випадку - кнопкові телефони.»

Карітас Краматорськ, Слов'янськ

«Необхідні виїзні бригади, що будуть надавати допомогу з юридичної консультації, психосоціальної підтримки у безпечних місцях з укриттями»

*Карітас Запоріжжя, м. Запоріжжя
«Співпраця зі всіма хто хоче допомогти»*

*Карітас Суми, м. Суми
«Якби була можливість приїздити кваліфікованим фахівцям з юридичної підтримки та психосоціальної підтримки у громаду і надавати необхідні послуги, я б особисто просив у мерії приміщення під цю діяльність.»*

*Карітас Запоріжжя, Вільнянська ТГ
«Залучення до співпраці більше організацій та фондів, які хочуть і можуть допомагати»*

*Карітас Краматорськ, м. Краматорськ
«Широка інформаційна кампанія, що дозволить населенню дізнаватися про можливість отримання даних послуг. А також розробка шляхів для максимально зручного та ефективного надання цих послуг (створення консультаційних центрів, гарячих ліній та мобільних бригад).»*

*Карітас Запоріжжя, м. Запоріжжя
«Відкриття Хабів з надання юр.послуг та психосоціальної підтримки»
Карітас Харків, м. Лозова*

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

«В селі Новопетрівка проживають 316 людей, з них – 5% ВПО. Переважно це малозабезпечені та 60+. Продуктові набори привозять "Пролісок", "Лелека", приїжджали юристи і психологи "Право на захист", медичні послуги надаються організацією "Лікарі без кордонів", перекривають дахи (державна програма "Пліч о пліч". Місцеві жителі потребують допомоги в малих та середніх ремонтах. Наближається опалювальний сезон. Мешканці потребують матеріалів для опалення. 12 домогосподарств знову постраждало під час останнього прильоту»

Карітас Кривий Ріг, Високопільська ТГ

«Внаслідок прильотів постійно зазнають руйнувань будівлі на околицях ОТГ. Населення потребує грошової допомоги, гігієнічні набори давно не привозив ніхто, матеріали для опалення коштують дуже дорого. Самостійно вирубувати сухостій в посадках місцеві не ризикують через міни. В селах є старенькі, яких родичі не можуть транспортувати через відсутність спеціалізованого транспорту й медичного супроводу для лежачих хворих. Їм потрібні памперси для дорослих»

Карітас Кривий Ріг, Високопільська ТГ

«В селі високий рівень безробіття. Джерелом прибутку для більшості селян були здача молока і отримання прибутку за оренду земельних паїв. Не всі поля розміновано, рогату худобу годувати нема чим, і як наслідок – скорочення поголів'я. Чесно кажучи, не уявляю, як може фахівець допомогти з пошуком роботи в нашому випадку. Транспортного сполучення

немає - автобус до Кривого Рогу двічі на тиждень, райцентр знаходиться на березі Дніпра і постійно обстрілюється. Сусідні села в такому ж становищі на межі бідності.»

Карітас Кривий Ріг, Нововоронцовська ТГ

«Великий відсоток населення просто не усвідомлює, що їм потрібна психологічна допомога»

Карітас Кривий Ріг, Нововоронцовська ТГ

«Якби така програма існувала і ви могли б допомогти громаді з якісними послугами, ми б залучили волонтерів, подумали б про приміщення для консультацій, створили б робочу групу з цього питання. Ми готові до співпраці. Для ветеранів та їх родин ця допомога була б безцінною»

Карітас Кривий Ріг, м. Кривий Ріг

«Наша громада дуже потребує дров і вугілля, або прямої фінансової допомоги на їх придбання, бо дуже багато людей у скрутному становищі (мінімальні пенсії, ВПО). Потребуємо також допомоги в ремонті гуртожитку для ВПО. А також транспорту з підйомником, для людей з кріслами ,не дуже велико-габаритного.»

Карітас Краматорськ, м. Покровськ

«Громада потребує допомогу і підтримку. місто дуже постраждало від військових дій та люба допомога і підтримка буде необхідна (гроші, гігієна, ремонт, ліки, побутові товари) будуть своєчасні. просимо надати різдвяні або новорічні подарунки дітям»

Карітас Харків, м. Ізюм