

Дослідження з питань соціального захисту та соціальних прав в Україні: задоволеність соціальними послугами



Charte
sociale
européenne



Авторки: Наталія Ломоносова,
Юлія Кабанець, Оксана Буць,
Катерина Бабич

Над дослідженням також працювали: Валерій Мілосердов, Тамара Хурцидзе

Координаторка дослідження:
Наталія Ломоносова

Коректура: Роксолана Машкова

Верстка: Оксана Термасіна

Просимо підтримати наближення перемоги через пожертви на допомогу [Збройним силам України](#) та [гуманітарним ініціативам](#). [Пожертви](#), які Cedos зараз отримує на власну діяльність, спрямовуються на дослідження й аналітику впливу війни на українське суспільство, а також пошук шляхів розв'язання соціальних проблем, зумовлених війною.

Дослідження проведене в межах [проєкту Ради Європи «Посилення соціального захисту в Україні»](#), що має на меті досягти того, щоб вразливі групи осіб, зокрема населення, яке постраждало від війни, користувалися підвищеним рівнем соціальних прав та соціального захисту. Погляди, представлені у цьому документі, належать його авторкам і не обов'язково відображають офіційну політику Ради Європи.

У цьому звіті ми використовуємо іменник з відділеним «_» гендерованим закінченням для позначення особи, гендер як_ої невідомий чи не має значення в нинішньому контексті, та групи осіб різного гендеру, або гендер яких невідомий, або гендер яких не має значення в нинішньому контексті. Ми однаково поважаємо жінок, небінарних осіб і чоловіків. Оскільки в україномовному інформаційному просторі сьогодні набагато частіше підкреслюється існування чоловіків, ніж усіх інших (тобто більшості людей), ми, щоб урівноважити цей перекис, тут і далі використовуємо таку форму на позначення сукупності різних людей чи людини, гендер як_ої невідомий.

Cedos — це незалежний аналітичний центр і спільнота, що працює над питаннями соціального розвитку з 2010 року. Ми віримо, що кожна людина має право на гідний рівень життя. Тому метою Cedos є пошук системних причин соціальних проблем і варіантів їхнього вирішення. Наш підхід базується на дослідженнях. Ми вивчаємо суспільні процеси та державні політики, поширюємо критичне знання, просуваємо прогресивні зміни, навчаємо і посилюємо спільноту прихильників цих змін.

Сайт Cedos: <https://cedos.org.ua/>

2023 рік

Зміст

● Вступ і методологія дослідження.....	4
Розділ 1 ● Організація надання послуг	9
Розділ 2 ● Комунікація з соціальними працівни_цями	14
Розділ 3 ● Логістика і приміщення	18
Розділ 4 ● Частота і динаміка отримання послуг	23
Розділ 5 ● Відповідність послуг потребам.....	27
5.1 ● Загальна оцінка відповідності послуг потребам.....	28
5.2 ● Проведення моніторингу якості надання соціальних послуг	39
5.3 ● Вплив війни на надання послуг.....	41
5.4 ● Чи принесли послуги якісь зміни	46
5.5 ● Надання соціальних послуг: що варто змінити....	49
Розділ 6 ● Кризове та екстрене втручання	55
6.1 ● Організація надання послуг	56
6.2 ● Комунікація з соціальними працівни_цями та іншими залученими спеціаліст_ками.....	58
6.3 ● Психологічна підтримка	59
6.4 ● Відповідність послуг потребам	60
● Висновки: необхідні інтервенції для підвищення якості послуг.....	62

● Вступ і методологія дослідження

Цей звіт є результатом соціологічного дослідження з питань соціального захисту та соціальних прав в Україні, проведеного командою аналіти_кинь Cedos в рамках проекту Ради Європи «Посилення соціального захисту в Україні».

Одним з індикаторів проекту є якість соціальних послуг, які отримують вразливі групи населення. Метою дослідження був збір даних щодо цього індикатора станом на початок реалізації проекту – 2023 рік. Для цього було проведено низку глибинних інтерв'ю з отримувач_ками базових соціальних послуг. Всього було проведено 30 інтерв'ю протягом листопада-грудня 2023 року.

Для оцінки було відібрано п'ять соціальних послуг, а саме:

1. послуга догляду вдома;
2. послуга денного догляду;
3. послуга соціальної адаптації;
4. послуга соціального супроводу осіб і сімей у складних життєвих обставинах;
5. послуга кризового та екстреного втручання.

Ми вибрали саме ці соціальні послуги, оскільки, по-перше, всі вони належать до переліку базових, тобто таких, які згідно з чинним законодавством¹ мешкан_ки громади повинні мати можливість отримати максимально наближено до місця свого проживання. По-друге, з-поміж переліку базових соціальних послуг (наразі він передбачає 18 послуг) ми обрали самі ці послуги, тому що їх надання є дещо складнішим, адже це комплексні послуги. Тобто вони передбачають узгоджені дії команди фахів_чинь з надання постійної або систематичної комплексної допомоги².

Врешті, з-поміж інших базових послуг, що є комплексними, ми зупинилися саме на цьому переліку, тому що обрані послуги також належать або до найбільш затребуваних наразі або до таких, попит на які, спираючись на актуальні дані та інші дослідження, проведені командою Cedos у цьому році, зростатиме. Ці послуги стають більш затребуваними передусім через наслідки повномасштабного вторгнення Росії в Україну, такі як руйнування житлової та соціальної інфраструктури, вимушене переміщення в межах країни та за

¹ Закон «Про соціальні послуги», ст. 16. Відповідальність за забезпечення цього права, згідно з Законом, покладається на виконавчі органи місцевого самоврядування (далі — ОМС) в особі безпосередніх голів громад та очільни_ць структурних підрозділів з питань соціального захисту населення.

² Закон «Про соціальні послуги», ст. 19.

кордон значної кількості людей, вищий рівень безробіття, зростання вартості продуктів харчування, фізична та психологічна травматизація населення. Наприклад, послуга екстреного та кризового втручання, а також соціального супроводу сімей у складних життєвих обставинах (далі — у СЖО) стає більш затребуваною через зростання випадків домашнього насильства³. Крім того, кількість сімей та осіб у СЖО зростає, що збільшуватиме попит на соціальний супровід. Послуги з догляду вдома, денного догляду та соціальної адаптації стають більш затребуваними через зростання кількості літніх людей, чий близькі вимушено переїжджають до більш безпечних регіонів без них.

Було проведено по шість інтерв'ю з отримувач_ками кожної з п'яти послуг. Деякі з інформант_ок отримували одночасно кілька послуг, що є досить поширеним серед вразливих категорій населення, які потребують допомоги, проте в інтерв'ю ми фокусувалися на обговоренні отримання однієї послуги.

Учасни_ці нашого дослідження — це особи, які отримували соціальні послуги протягом не менш ніж шести місяців у комунальних установах-надавачах соціальних послуг у громадах, таких як територіальні центри соціального обслуговування (далі — терцентри), центри надання соціальних послуг (далі — ЦНСП), центри соціальних служб сім'ї, дітей та молоді (далі — ЦСССДМ) тощо⁴. Кілька учасни_ць дослідження — це батьки, чії діти мають інвалідність та отримували соціальні послуги. Рекрутинг осіб для участі в інтерв'ю відбувався через соціальні мережі; методом «снігової кулі»; а також через установи, які надають відповідні послуги. Серед учасни_ць дослідження дещо більше мешкан_ок міських громад, ніж сільських і селищних, а також є внутрішньо переміщені особи (далі — ВПО).

У рамках кожного інтерв'ю ми зосереджувалися на таких основних аспектах надання соціальних послуг:

³ З січня по травень 2023 року Національна поліція зареєструвала 349 355 випадків домашнього насильства, що на 100 тис. більше порівняно з аналогічним періодом у 2022 році (231 244 випадків) і майже вдвічі більше, ніж у 2021 році (190 277 випадків). Джерело даних: <https://hromadske.ua/posts/v-ukrayini-rizko-zrostaye-kilkist-vipadkiv-domashnogo-nasilstva-z-chim-ce-povyazano>.

⁴ Попри те, що реформа соціальних послуг, яка триває в Україні останні роки, ставить собі за мету створити ринок соціальних послуг, на якому надавачі різної форми власності будуть конкурувати між собою, а Закон «Про соціальні послуги» вже передбачає надання соціальних послуг надавачами різної форми власності, наразі основними надавачами соціальних послуг у громадах залишаються комунальні установи. Саме тому ми проводили інтерв'ю з людьми, які отримують соціальні послуги саме в них.

- 1) **організація надання послуг**, зокрема інформування й обізнаність про послуги, звернення за послугами, процедура та тривалість оформлення їх надання;
- 2) **комунікація з соціальними працівни_цями та іншими залученими фахів_чинями**, зокрема під час першого звернення, оформлення надання послуги та під час самого отримання послуг;
- 3) **логістика** (можливості дістатися до установи/установ, де надаються соціальні послуги, та відповідність цих можливостей потребам людини) і **стан приміщення**, де надаються соціальні послуги;
- 4) **частота і динаміка отримання послуг**, зокрема перегляд частоти отримання послуг під час її надання, якщо воно є тривалим у часі;
- 5) **відповідність послуг потребам**, причому ми детально розпитували учасни_ць дослідження про те, чи проводилась оцінка їхніх потреб перед і під час надання послуги, а також про те, чи принесло отримання соціальної послуги якісь зміни у їхнє життя.

Окрім того, ми запитували учасни_ць дослідження про те, чи вплинуло повномасштабне вторгнення Росії в Україну та воєнні дії на те, як їм надається соціальна послуга, і якщо так, то як саме. Ми також запитували інформант_ок про те, що, на їхню думку, варто було б змінити в отриманні соціальних послуг, аби покращити їх якість та щоб вони краще відповідали потребам їх отримувач_ок.

У розробці інструментарію для дослідження, а також під час аналізу зібраних якісних даних ми керувалися передусім чинними державними стандартами надання соціальних послуг, що затверджені Мінсоцполітики, адже саме згідно з ними повинно відбуватися надання соціальних послуг⁵. У державних стандартах соціальних послуг⁶ встановлюються вимоги щодо забезпечення необхідного рівня доступності соціальних послуг, зокрема на кожному етапі їх надання, а також визначаються зміст та обсяг, норми і нормативи, умови та порядок надання соціальних послуг, показники їхньої якості.

⁵ Закон «Про соціальні послуги», ст. 17.

⁶ Детальніше з державними стандартами соціальних послуг можна ознайомитися за посиланнями: послуга догляду вдома — <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1990-13#Text>; послуга денного догляду — <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z1363-13#Text>; послуга соціальної адаптації — <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0665-15#Text>; послуга соціального супроводу осіб та сімей у СЖО — <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0621-16#Text>; послуга кризового та екстреного втручання — <https://zakon.rada.gov.ua/laws/show/z0990-16#Text>.

Безперечно, таке дослідження не може забезпечити комплексну оцінку якості надання всіх соціальних послуг в Україні. Проте аналіз проведених нами інтерв'ю дозволив виявити ключові тенденції, основні сильні та слабкі сторони надання п'яти соціальних послуг, що були у фокусі цієї оцінки. Ми змогли виокремити ключові аспекти надання послуг, які потребують інтервенцій, аби якість соціальних послуг підвищувалася. При цьому значна частина виявлених нами тенденцій у наданні соціальних послуг є актуальною і для інших соціальних послуг, що належать до переліку базових та надаються комунальними установами-надавачами соціальних послуг у громадах.

При викладі аналізу проведених інтерв'ю ми об'єднали тенденції та знахідки, які стосуються якості надання послуг догляду вдома, денного догляду, соціальної адаптації та соціального супроводу осіб і сімей у СЖО, та винесли в окремий підрозділ виклад інсайтів з інтерв'ю з отримувачами послуг кризового та екстреного втручання. Такий виклад інформації вмотивований різницею у тривалості надання послуг: отримання перших чотирьох послуг може бути досить тривалим у часі і, за потреби, тривати роками, тоді як отримання послуги кризового та екстреного втручання триває набагато менше часу. За потреби особам, яким було надано цю послугу, установа-надавач може рекомендувати отримання інших, триваліших соціальних послуг.

Розділ 1 ●

Організація надання послуг

У рамках інтерв'ю з отримувач_ками соціальних послуг передусім ми запитували їх про те, як саме вони дізналися про можливість отримання таких послуг. Ми виявили, що **одним із першочергових викликів у наданні соціальних послуг є недостатнє інформування громадян_ок про їхнє існування та можливість отримання**. Так, частина інформант_ок, з якими ми поспілкувалися, розповіли, що дізналися про соціальну послугу, яку вони отримують, випадково. Наприклад, від знайомих людей, які вже отримують подібні послуги. Можна припустити, що через брак більш системного поширення інформації про соціальні послуги частина громадян_ок, які потребують супроводу, догляду, адаптації чи інших соціальних послуг, можуть бути ними не охоплені.

Йшла повз, побачила назву установи і ось таким чином про них дізналась [...]. Я подзвонила по телефону. Пояснила, хто я, і спитала: «Чи маю я якусь можливість отримати якісь спеціальні послуги?». Мене запросили зразу, щоб я прийшла зі своїми документами [...]. Вони на це подивились, запитали: «Чому не приходили раніше?». Я сказала, що ніхто мене про це не повідомляв⁷.

Жінка, 48 років, Київ, соціальний супровід у СЖО⁸

Ми пішли гуляти і побачили людей, які ходять з паличками, гуляють по лісу. Нібито скандинавська ходьба, скажімо так. І мене це зацікавило, я підійшла, мені показали того керівника, я до нього звернулася. Він каже: так, там-то ми працюємо. [...] І я так поцікавилась, і він направив.

Жінка, 67 років, Львів, денний догляд

Інформант_ки, з якими ми поспілкувалися, зазначали, що **процес оформлення послуг був комфортним та зрозумілим** для них і займав здебільшого від кількох днів до кількох тижнів. Інформант_ки – внутрішньо переміщені особи зазначали, що в них оформлення деяких послуг займало більше часу, оскільки для цього необхідно отримати довідку від сімейного лікаря і, відповідно, обрати його в новому місці проживання (якщо цього не було зроблено раніше).

⁷ Тут і далі у цьому звіті ми наводимо пряму мову інформант_ок, застосовуючи мінімальне редагування і зберігаючи оригінальну стилістику висловлювань. Єдині правки, які внесені до цитат, стосуються етичної комунікації про людей з інвалідністю та їхні потреби. У квадратних дужках у деяких цитатах ми додаємо лаконічні коментарі, аби покращити розуміння змісту цитати у випадках, де у розмовному мовленні важливі частини речення були пропущені.

⁸ Тут і далі в цьому звіті у підписах до цитат інформант_ок ми зазначаємо соціальну послугу, яку вони отримують і отримання якої було у фокусі проведеного інтерв'ю. Втім, це не означає, що ці особи не отримують і інших соціальних послуг.

З проведених нами інтерв'ю можемо бачити, що, попри вимогу чинного законодавства⁹, оцінка потреб перед наданням послуги часто проводиться у спрощеному форматі або не проводиться зовсім. Це може суттєво впливати на результат від отримання соціальних послуг, адже якісна оцінка впливає на відповідність послуги потребам отримувач_ок.

Формат оцінки і спрощення процедури, за нашими спостереженнями, відрізняється залежно від послуги. Отримувач_ки послуг соціального супроводу та догляду вдома переважно повідомляли про досить ґрунтовну оцінку їхніх потреб, яка часто включала візит фахів_чинь до місця проживання людини.

І спочатку, в самий перший день, коли прийшли, це було по протоколу все. Огляд приміщення, чи в небезпечних умовах живе дитина, чи їй всього достатньо. Ось так. Написали, попідписувались. Ось таке, щоб їй [фахівчині з соціальної роботи] надали можливість працювати.

Жінка, 33 роки, місто у Дніпропетровській області, соціальний супровід у СЖО

Натомість у випадку отримувач_ок послуг соціальної адаптації та денного догляду, з якими ми провели інтерв'ю, формалізована оцінка потреб перед наданням послуги рідше мала місце або ж не проводилася взагалі. Так, частина наших інформант_ок розповідали, що представни_ці установ-надавачів соціальних послуг лише запитували в них, чи потребують вони догляду вдома, чи тільки соціальної адаптації або денного догляду, не обов'язково уточнюючи, що саме ці послуги можуть у себе включати.

Мене тільки спиталися, мені потрібна фізична допомога чи мені потрібна тільки адаптація. Я сказала, мені тільки адаптація. Я поки що себе сама можу обслужити, і мені чужі руки на допомогу не потрібні. Все.

Жінка, 70 років, Львів, соціальна адаптація

Ні, взагалі такого щось не було, здається. Просто мені подали розклад, що я можу там вибрати, де ходити, якщо є бажання. [...] Ну, прийшла, ну, добре. Прийшла — будеш з нами, все. [...] Ну, тобто, [те, що] ви говорите, — щось таке з космосу.

Жінка, Львів, 67 років, денний догляд

⁹ Згідно з Законом «Про соціальні послуги», кож_на отримувач_ка послуги має право на індивідуальний підхід (ст. 12 п. 1). Надання соціальних послуг здійснюється шляхом ведення випадку, один із перших етапів якого — оцінювання потреб особи/сім'ї у соціальних послугах (ст. 18, п. 1). Саме на основі виявлених потреб слід розробляти індивідуальний план надання соціальних послуг.

З інтерв'ю, які ми провели, можна зробити припущення, що деякі установи-надавачі соціальних послуг при формуванні «пакету» послуг денного догляду та соціальної адаптації для людини **радіше відштовхуються від власних можливостей та ресурсів, ніж від потреб самих отримувач_ок**. Нерідко при оцінці потреб для отримання цих послуг інформант_кам просто пропонували перелік активностей, з яких можна було вибрати релевантні для себе.

Ні, ні. Наразі — ні, в мене не було таких особливих потреб, ні. Якраз скоріше навпаки. Вони мені пропонують, а я думаю, а чого б і ні?

Жінка, 66 років, Тернопіль, денний догляд

Ну, я навіть не знаю, вони мені просто запропонували... Запропонують, а я кажу, мені це треба чи не треба. Мене ж ніхто не заставляв. Вони, допустім, кажуть, звони... ну, заходжу: «[Ім'я інформантки], — каже, — ось дивіться, завтра не хочете піти, там, в театр?» Я кажу: «Хочу».

Жінка, 59 років, Чернівці, соціальна адаптація

Можливо, саме тому отримувач_ки цих соціальних послуг, які взяли участь у дослідженні, нерідко описували **підхід до оцінки потреб як самооцінку**, тобто установа-надавач пропонує активності на вибір, а отримувач_ка «оцінює», у якій з них він чи вона має потребу.

Я не можу так сказати, тому що свої потреби я визначаю сама, і доступ до кожної послуги в мене відкритий повністю, єдине, треба, щоб в мене вистачало часу, бо хочеться і туди, і туди.

Жінка, 66 років, Київ, денний догляд

Загалом, у проведених інтерв'ю **ми могли спостерігати тенденцію «не вимагати забагато»** у поведінці отримувач_ок при оцінці потреб. Деякі інформант_ки говорили, що вважають, що іншим людям така допомога буде більш доречною, а тому не повідомляли соціальним працівни_цям про деякі свої потреби.

Я зрозуміла, що вони без роботи не сидять. Якийсь такий рух. Рух там. Звертаються, то з дітьми приходили. Думаю: боже мой, господи. Ну, якось вони так варяться, варяться. Ну, вот, не я одна, вони вони мене спіймали, і зі мною от вони працюють. [...] Тому я їм сказала, що зі мною нянчитись не треба.

Жінка, 72 роки, місто у Київській області, догляд вдома

У більшості інформант_ок оцінка потреб під час отримання послуги (переоцінка) майже не відбувалася, за винятком кількох інформанток. Учасни_ці дослідження розповідали нам, що здебільшого самостійно «переоцінювали» свої потреби, корегуючи свій графік відвідувань подій від установи-надавача або комунікуючи напряду з соціальн_ою робітни_цею / фахів_чинєю із соціальної роботи (у випадку послуг з догляду вдома та соціального супроводу у СЖО).

Розділ 2 ●
Комунікація з
соціальними праців-
вни_цями

Комунікацію з соціальними працівни_цями¹⁰ під час оформлення і під час надання соціальних послуг учасни_ці дослідження оцінювали на високому рівні. Працівни_ць установ-надавачів соціальних послуг вони описували як турботливих, ввічливих, готових допомогти. Частина інформант_ок розповідали, що мають товариські відносини з фахів_чинями, з якими вони контактують. Причому це стосується як випадків, коли послуги надаються з ініціативи отримувач_ок, так і випадків, коли надання послуги було ініційоване самими соціальними службами (як-от соціальний супровід у СЖО).

Вони як, знаєте, вони там всі трошки молодше за нас, але вони опікуються нами, як мами. То подасть стул, то розклад: «Зараз, дівчата, сідайте. Це туди, а це сюди». Тобто вони відносяться до нас, як мамочки.

Жінка, 66 років, Київ, денний догляд

Ну... в мене взагалі ці працівники, що зараз, дуже гарне враження від них. І коли вони приходять або дзвонять, мене це взагалі не напругає ніяк. Ну, нема такого, що я, там, не хочу їх бачити або щось придумую, щоб не цей... ні, такого немає.

Чоловік, 49 років, село у Чернівецькій області, соціальний супровід у СЖО

Знаєте, це не є так, як зверхньо, коли мати багатодітна, ще щось, тобі тяжко, ти звертаєшся за допомогою. І так, знаєте, на відмах, аби тільки відчепилися. Там душевно, душевно. «Не переживайте», знаєте, ти стидаєшся, а вони: «Не стидайтеся, говоріть так, як є, щоб ми знали, чим вам можемо допомогти, як ми вам можемо допомогти».

Жінка, 46 років, Тернопіль, соціальний супровід у СЖО

Спостерігається **інклюзивність та індивідуальний підхід у комунікації** між працівни_цями установ-надавачів (соціальними робітни_цями, соціальними працівни_цями, фахів_чинями з соціальної роботи тощо) та отримувач_ками послуг. Комунікація може відбуватися як телефоном, так і через спеціальні застосунки, як-от Viber; отримувач_ки послуг також можуть звертатися до соціальних

¹⁰ Штатний розпис установ-надавачів соціальних послуг передбачає низку різних посад. У цьому звіті найчастіше ми говоримо про соціальних робітни_ць, які задіяні у наданні послуги з догляду вдома; про фахів_чинь із соціальної роботи, які задіяні передусім (але не лише) у здійсненні соціального супроводу сімей та осіб у СЖО; а також про соціальних працівни_ць. Ми також нерідко вживаємо термін «соціальні працівни_ці» як синонім до «працівни_ці установ-надавачів соціальних послуг» як більш загальну назву.

працівни_ць чи реєструватися на певні події, безпосередньо відвідуючи установу-надавача.

Ми також запитували всіх учасни_ць дослідження про те, чи отримували вони при оформленні послуги певну інформацію щодо того, що робити у випадку порушення їхніх прав при наданні послуги. Наприклад, у випадках, коли послуга надається неякісно, неналежним чином, непрофесійно тощо. Зі слів інформант_ок, представни_ці установ-надавачів переважно не надавали їм такої інформації при підписанні договору на надання послуги. Отримувач_кам лише пояснювали процедуру отримання послуги, не надаючи інструкцій щодо дій у разі її порушення.

Натомість практикуються певні альтернативні методи комунікації щодо правових питань. Деякі установи візуалізують таку інформацію за допомогою настінних матеріалів, проте під час комунікації з отримувач_ками не акцентують увагу безпосередньо на порушенні прав.

А хто мені це взагалі повинен був казати? Вони ж на себе не будуть казати нічого. «Якщо вам щось не подобається, йдіть туди». Ну, цього не казали.

Чоловік, 49 років, село у Чернівецькій області, соціальний супровід у СЖО

Сказали, що інформацію будуть вам скидувати, ви собі будете брати. [Там] пишеться, де зустрічаємося, що там буде і все. Читайте в мобілці, і все вам буде, і кожен тиждень в понеділок, і вранці ми отримуємо [інформацію]. Весь розклад на цілий тиждень.

Жінка, 70 років, Львів, соціальна адаптація

Можна сказати, що обізнаність інформант_ок щодо своїх прав як отримувач_ок послуг у більшості випадків була низькою. Проте навіть ті, хто повідомляли, що знають, що робити у таких випадках, зазначали, що вважають, що такої потреби не буде, адже раніше жодних конфліктних ситуацій з установами-надавачами в них не було.

Особисто у мене не було. І ніхто там, із ким я спілкуюся, ніхто ніколи не жалівся. При мені ніяких конфліктів, а від мене тим паче. Я задоволена страшенно.

Жінка, 70 років, Львів, соціальна адаптація

Варто зауважити, що частина інформант_ок говорили також, що **вважають, що в них немає морального права скаржитися** навіть у тому випадку, якщо у цьому є потреба. Розповідаючи про фактори, які впливають на таке переко-нання, найчастіше вони говорили про військовий стан у країні, а також про те, що послугу (або послуги) вони отримували безкоштовно.

Ні, не розповідали. А я не знаю, хто може ще поскаржитись? На дурняк іти і скаржитись? [...] Не було в мене ні з ким проблем нащот цього. Якби даже щось би і не... не так було, як я могла би людині сказати? Дякую за те, що вона зробила мені. Таке. Не знаю, точно. Я даже не знаю, чи є така інстанція, щоб на них поскаржитись.

Жінка, 66 років, Чернівці, догляд вдома

Так, знаю я, що робити, куди звертатися, куди писати. Спершу треба писати заяву у відділ соціальний. Соціальний відділ там у нас є, в райісполкомі¹¹, то терцентр підчиняється йому, і там все, всі питання ці вирішуються. А таких проблем у нас не було, слава богу. [...] Якщо надо, і всі промовчать, то я звернуся. Але це не проблеми, це проблема, що війна, щоб цієї війни не було. А так все нормально.

Чоловік, 84 роки, Дніпро, догляд вдома

З проведених інтерв'ю ми можемо бачити, що між отримувач_ками соціальних послуг та працівни_цями установ-надавачів спостерігаються довірливі відносини. Нерідко, особливо у випадку послуги з догляду вдома (котру переважно отримують люди, які вже не можуть попіклуватися про себе самі, належать до маломобільних груп населення і часто не мають близьких), отримувач_ки певної мірою *залежать* від надавач_ок. Це також може впливати на неба-жання отримувач_ок цієї послуги навіть розглядати нега-тивні сценарії розвитку взаємодії та порушення їхніх прав.

Даже ті дівчата, що на заміні приходять¹², знаєте, коли вони йдуть в отпуск, даже з ними вже зробилося... ну, може, вже роки, вони мене знають, я їх. Так що не знаю, комфортно всьо время було. Я ж кажу, якби не вони, от я не знаю, що би ро-била. [...] В мене вони одні, немає нікого. Літом ще кажу, що можу на дворі¹³ попросити щось. А зимою, так от в хаті сидиш, тільки від них я завишу, повністю.

Жінка, 66 років, Чернівці, догляд вдома

¹¹ Йдеться про виконавчий комітет районної ради.

¹² Інформантка розповідає про соціальних робітниць, які підмінюють своїх коле-г, котрі зазвичай надають йому послугу з догляду вдома.

¹³ Йдеться про можливість отримати допомогу від сусід_ок

Розділ 3 ● Логістика і приміщення

Отримання послуг денного догляду та соціальної адаптації передбачає відвідування установ-надавачів послуги. Ці послуги передбачають також і організацію дозвілля, тому щоб відвідувати такі активності, людям нерідко треба їздити в інші установи та заклади, крім основної установи-надавача.

Інформант_ки, з якими ми спілкувалися в межах цього дослідження, зазвичай були задоволені організацією логістики для отримання соціальних послуг. Для тих інформант_ок, які мають інвалідність і пересуваються у кріслах колісних, установи-надавачі послуг переважно організували відповідний транспорт — самостійно або звертаючись по допомогу до громадських організацій.

Да, мені достатньо часу, і вніманія дуже багато до мене. Да, даже документи оформить — машину, в любе время, тільки треба позвонить, вони мені привезуть машину. І єслі треба помічник в машину, щоб мені допомогти, тоже приїде помічник, це така машина у нас єсть в громаді.

Жінка, 66 років, село в Тернопільській області, догляд вдома

[...] Коли мені треба, замовляють машину. Вона мене возила в лікарню, потім за паспортом. [...]

Чоловік, 48 років, Чернівці, денний догляд

Проте нам вдалося виявити і деякі труднощі. Так, для участі в подіях, які пропонуються, отримувач_ки послуг повинні добиратися в інші, віддалені від їхнього місця проживання райони міста.

Ні, справа в тому, що я живу трохи далеко від центру, там, де взагалі бувають [заходи в рамках послуги]. То є моя велика перешкода. Чому? Тому що, наприклад, мені, щоб дістатися, треба десь за годину вийти, якщо буде транспорт. Тобто годину я в транспорті туди і на зворот, так? І там я буду, ну, може, годину чи півтори, скільки. То в мене виходить десь 3, 3,5 години в мене виходить.

Жінка, 67 років, Львів, денний догляд

Я можу надати тільки свою проблему, психолога, щоб, ну... вони були... [приймали за місцем проживання]. От якщо су-провід, да? Він от в мене у Шевченківському районі. Щоб не кудись їхати, щоб психолог був на місці. Розумієте? [...] А не десь кудись їхати, щось там, ну... бо кожна людина десь в інакшому районі постійно живе. А мені так зручно, тому що, ну, в центр¹⁴ [донька] їздить, а я 15 хвилин від центру живу. Вона навіть

¹⁴ Ідеться про центр надання соціальних послуг.

пішки може пройтися туди. А в іншій ситуації людям, може, тяжко добиратися або ще щось.

Жінка, 41 рік, Львів, соціальний супровід у СЖО

Це створює певні складнощі, адже частина отримувач_ок послуг соціальної адаптації та денного догляду — люди з маломобільних груп населення, зокрема літні люди. Окрім того, що на логістику іноді витрачається надто багато часу, інформант_ки також зазначали, що подекуди це призводить до того, що вони не можуть скористатися деякими компонентами в рамках послуги. Тобто незручне розташування та проблеми із транспортним сполученням призводять до зменшення залучення отримувач_ок. В інтерв'ю деякі учасни_ці висловлювали думку, що варто більш рівномірно забезпечувати надання різних активностей у рамках послуги в різних районах міст.

Воно тут недалеко знаходиться від того геріатричного пансіонату. І тому дуже просто тут так стало, чому мені подобається саме ходити сюди. Чому — тому що просто, вот, і мені близько тут. А так як я людина з епілепсією, допустим, в центр міста я уже не поїду, мені далеко.

Жінка, 43 роки, Чернівці, денний догляд

В'яжемо сітки. Коли хто може, коли як. Я би ходила, але для мене то дуже задалеко добиратися трьома транспортом, то вже занадто. Я пару разів всього була.

Жінка, 70 років, Львів, соціальна адаптація

Мені-то добре йти. А якщо люди з інших кінців Тернополя, то трошки незручно. Воно незручно, бо... воно в такому затишному місці, гарному. Але добиратися туди з різних кінців Тернополя пенсіонерам трошки... незручно, потім з тим транспортом. В будь-якому випадку, з будь-якого кінця Тернополя треба від зупинки йти, та добре так йти. А пенсіонерам — то трохи складно.

Жінка, 66 років, Тернопіль, денний догляд

З проведених інтерв'ю також можемо бачити, що **актуальною потребою є забезпечення більших приміщень для групових занять**. В умовах воєнного часу кількість людей, які належать до вразливих категорій, збільшується; у громадах, що прийняли велику кількість ВПО, навантаження на установи, які надають соціальні послуги, зростає. Крім того, досить поширеним є явище, коли люди літнього віку лишаться самі через евакуацію їхніх близьких за кордон чи в

інші громади в межах країни. Запит на отримання деяких соціальних послуг у них зростає. За словами інформант_ок, не всім охочим вистачає місця у наявних приміщеннях, що зменшує доступ до послуг.

Ну, краще б більше приміщення. Воно трошки замаленьке. Ну, але добре, що таке є. Ну, замаленьке вже.

Жінка, 66 років, Тернопіль, денний догляд

Я не знаю, хіба що більше чуть-чуть щоб там була сама кімната ця хоча би розміром. А так, я ж говорю, всього нам тут хватає з головою.

Чоловік, 48 років, Чернівці, денний догляд

[...] Іноді збираються одночасно 2–3 гуртки, то повинні підніматися на один гурток на другий поверх, в актовий зал і там займатися, тому що мало місця. Дуже багато людей ходить! Там, якщо я не помиляюся, то там десь близько 400 осіб перебуває на обліку, а то може і більше. [...] Розумієте, що кабінети [у працівни_ць] такі невеличкі. Дівчата, може, і забирають свої гуртки туди, але там дуже тісно. Потрібно збільшити, збільшити площу.

Жінка, 66 років, Київ, денний догляд

При цьому інформант_ки мають невисокі очікування та вимоги щодо приміщень. Водночас є декілька коментарів, що регулярно повторювалися під час інтерв'ю. Перш за все це **брак спортивного та побутового (стілці, лавки тощо) інвентарю** у відповідних локаціях.

Напевно, чуть більше тренажерів [потрібно]. Ну, а так, в принципі, все як треба. Ну, може бути, чуть-чуть більше повітря. А так все дуже комфортно, все підходить.

Жінка, 43 роки, Чернівці, денний догляд

Вистачає, але хотілось би іще, звісно, щось. Наприклад, гантелі поважче. Резинки там всякі. Так-то все є. [...]

Чоловік, 48 років, Чернівці, денний догляд

Ну, трішки не хватало, бувало трошки, стульчиків, да. То ми ж роздягалися, знаєте? [...] Були такі скамеєчки. То ми там всі вже склали свою одягу. Ну, а потім розбирали, та і все. Сидячих [місць] як таких не було, бо ми ж приходимо, позаймалися, оділися та й пішли. Сидячі [місця] — це тільки там, де ми щось слухаємо, десь щось нам розказують. Ну, так якби, такі в нас справи.

Чоловік, 66 років, Львів, соціальна адаптація

Також інформант_ки розповідали, що виникають труднощі з гарячою водою й опаленням у холодний період року, особливо у великих приміщеннях установ-надавачів, таких як актові та спортивні зали. Проте оскільки менших приміщень не вистачає для розміщення всіх отримувач_ок послуг, часто заняття проводяться саме у холодних великих приміщеннях.

[...] Туалети — то там обов'язково в приміщенні є. Якщо не в цьому, де ми займаємось, [то в іншому]. Але, значить, гарячої води я ні разу не бачив. Ні теплої, ніякої там. [...] Ну, туалет, якщо не було в цьому приміщенні, то вони показували друге приміщення, там де є. Отаке.

Чоловік, 66 років, Львів, соціальна адаптація

В зимній період, ну, трішечки прохладно, то, бувало, так от займаємося. Ну, як топлять, це вже не від них, напевно, залежить, як там... як там топлять. Батарейки тепленькі, та і все.

Чоловік, 66 років, Львів, соціальна адаптація

Розділ 4 ● Частота і динаміка отримання послуг

Частота і динаміка отримання послуг різняться в залежності від виду послуги та від обставин отримувач_ок і сягає від кількох разів на тиждень до кількох разів на місяць. За законодавством, частота надання соціальних послуг визначається згідно з оцінкою потреб людини та закріплюється в індивідуальному плані надання соціальних послуг. Протягом надання послуги може проводитися повторна оцінка потреб людини та перегляд плану. Як вже було сказано, отримувач_ки послуги з догляду вдома, з якими ми поспілкувалися в рамках цього дослідження, зазначали, що в їхньому випадку така повторна оцінка потреб проводиться, натомість серед отримувач_ок інших послуг таких випадків було набагато менше. Проте з інтерв'ю з отримувач_ками послуг денного догляду та соціальної адаптації ми можемо зробити висновок, що вони теж мають частковий вплив на динаміку отримання послуг або деяких її компонентів, тільки зміни в частоті та динаміці відбуваються менш формалізовано.

У розповідях тих інформант_ок, які отримують послугу з догляду вдома, ми також відзначали, як інформант_ки нерідко впливають на кількість відвідин соціально_ї робітни_ці залежно від свого суб'єктивного уявлення про завантаженість робітни_ць.

Теж не хочеться, щоб люди більш себе загрузали мною. Мені кажеється, що [відвідин] вистачає. Я знаю, що, наприклад, якщо щось забув, що мені щось потрібно, я записую на листочок і потім читаю, і з ними говорю, і вони вже кажуть. Навіть якщо воно не касається їх. Просто записую, щоб не забути, і щоб не було потрібно щось частіше.

Чоловік, 63 роки, місто у Львівській області, догляд вдома

[...] в основному я сама планувала на ці два дні. Тому що я так зрозуміла, що там роботи повно. [...] Я зрозуміла, що у них там роботи немало. І якщо, як мені моя знайома сказала, що тут багато жінок, до багатьох соціальні працівники ходять. [...] Тому я думаю, що в них, ну, багато таких як я, і ще, мабуть, і похлеще. Напевно, і похлеще, які вимагають догляду. Тому я особливо те й не вимагала і казала, що в мене все добре.

Жінка, 72 роки, місто у Київській області, догляд вдома

У випадку соціального супроводу у СЖО частота відвідувань сімей соціальними працівни_цями визначається складністю обставин, у яких опиняються отримувач_ки. Деяких опитаних інформант_ок на початку надання послуги відвідували частіше і часом без попередження, а згодом,

коли ситуація в сім'ї нормалізувалася, кількість відвідин скоротилася.

На початку — так, там кожну неділю, це з самого початку. А потім, коли раз прийшли, там все добре. Другий прийшли, все добре. Ну, вже не так часто. Ось місяць тому були.

Чоловік, 49 років, село у Чернівецькій області, соціальний супровід у СЖО

Раніше відвідували десь так чотири рази на місяць. От чотири, кожного тижня там хтось був. [...] Але ж ніби зараз як рік, я вам скажу, що я вже рік практично, [дата] дитині буде вже рік, як вона у нас. То дівчата вже зрозуміли, що можна, наприклад, приходити два рази в місяць.

Жінка, 41 рік, місто в Харківській області, соціальний супровід у СЖО

На початку повномасштабної війни частота надання деяких послуг скоротилася, що пов'язано і з уникненням великого скупчення людей, і з частими повітряними тривогами. Проте з часом ситуація нормалізувалася, частота послуг повернулася до попередніх масштабів, а в деяких випадках — збільшилася. Детальніше про вплив війни на якість надання соціальних послуг — у наступному розділі.

Центр нічого такого не говорив, а просто тоді не проходили курси, і так склалося, типу, як війна почалася, боялися скупчення, що було скупчення людей, що діти, не було таких укриттів.

Жінка, 35 років, місто в Тернопільській області, соціальна адаптація

Наші інформант_ки були задоволені частотою отримання соціальних послуг і рівнем уваги від соціальних працівни_ць та інших працівни_ць установ-надавачів послуг. Наші співрозмовни_ці відзначали високий рівень віддачі та включеності з боку соціальних працівни_ць, а подекуди і їхню готовність працювати в позаробочий час.

Бо ми... вони скільки приділяють нам уваги, я не знаю, вони, мабуть, без вихідних працюють. Тому що п'ятниця у нас філармонія, вони, хтось з дівчат приходить, філармонія, початок о 15-й... ой, 17-й годині. Вони хтось стоїть один, і, як дітей ото в піонерлагері, ведуть, усіх повели туди.

Жінка, 59 років, Чернівці, соціальна адаптація

Більше чим достатньо уваги. Так, все... ну, я не знаю, як можна було мені більше уваги приділяти під час відвідувань.

Чоловік, 18 років, місто у Дніпропетровській області, соціальна адаптація

Ну, я відчуваю, що достатньо вона [соціальна робітниця] приділяє часу. Я просто в любий час можу ще до неї подзвонити, сказати, що мені потрібно, і вона вже тут як тут є.

Жінка, 53 роки, село у Дніпропетровській області, догляд вдома

Розділ 5 ●

Відповідність послуг потребам

5.1 ● Загальна оцінка відповідності послуг потребам

Учасни_ці дослідження загалом говорили про те, що **соціальні послуги, які вони отримують, відповідають їхнім потребам**. Здебільшого говорили про задоволеність тим, як надається послуга. Майже в усіх інтерв'ю траплялася думка, що скаржитися немає на що — інформант_ки висловлювали вдячність за саме існування послуги та неохоче висловлювалися щодо проблемних моментів. Крім того, інформант_ки часто говорили про те, що працівни_ці установи-надавача соціальних послуг роблять усе можливе, аби найкраще адресувати потреби отримувач_ок послуг, навіть якщо щось виходить за межі їхніх обов'язків.

[...] Ну, є все. Хочеш консультацію юриста особисто — то можна побалакати з керівником відділення, і ти будеш її мати. Тобто це все вирішується. Вони стараються. Намагаються підійти до кожного з нас особисто. Тобто любе моє прохання. Якщо воно не може бути зроблене зараз в цю хвилину, то кажуть: «Я все узнаю. Я домовлюся, я вам зателефоную. Приходьте пізніше або в який час вам зручніше». Тобто все це якось налагоджується.

Жінка, 66 років, Київ, денний догляд

Свої високі оцінки якості отриманих послуг інформант_ки часто аргументували тим, що у поточній ситуації в державі, зокрема в умовах повномасштабної війни та відсутності коштів на соціальну сферу, вони не можуть собі дозволити вимагати більшого. У своїх відповідях інформант_ки іноді побіжно згадували, що вони б хотіли покращення якості надання послуг, але не уявляють, щоб це могло статися в таких умовах. У рамках проведення інтерв'ю для цього дослідження такі установки дещо ускладнювали обговорення проблемних моментів у наданні послуг і тих аспектів, які б потребували покращення. З обережністю можемо припустити, що ситуація з отриманням зворотного зв'язку від отримувач_ок послуг у рамках моніторингу якості послуг (який, згідно з чинним законодавством, повинні здійснювати установи-надавачі) може бути схожою.

Повністю і коректно [врахована ситуація]. Ми з ними вже і в телефонному режимі, і так я заходжу, все це обговорюємо, що мені треба, що я хочу. Що би я хотіла. Ну, це так ми... ну, нормально ми спілкувалися. Я думаю, що все враховано. Ну... я би багато чого хотіла, але треба виходити з реалій.

Жінка, 66 років, Тернопіль, денний догляд

Зараз війна, це все горе, то нас тут не ображають і не забувають, так. І де вони знаходять сили і кошти, щоб і нас не упустить? Потому що треба і з молоддю займатися їм, і з матерями солдатів сьогодні підтримку, і оцих ветеранів вони не забувають, і їм знаходять місце.

Чоловік, 84 роки, Дніпро, догляд вдома

[...] Для нас це, ну... спасибі і за це. Ну, от так якимось. Я не можу, знаєте, я така людина... не можу якимось, ну... жалуватись.

Чоловік, 66, Львів, соціальна адаптація

З проведених інтерв'ю можемо зробити висновок, що для отримувач_ок послуг денного догляду та соціальної адаптації важливим є аспект соціалізації і можливість знайти собі коло спілкування. Чи не всі інформант_ки згадували, що завдяки цим послугам вони мають можливість спілкуватися з іншими людьми і разом брати участь у певних активностях — наприклад, відвідувати уроки рукоділля, співати у хорі, відвідувати культурні установи чи екскурсії. Таким чином, літні люди, ВПО та люди з інвалідністю мають місце, де вони можуть задовольнити цю потребу у соціалізації. Коли інформант_ки обґрунтовували свою задоволеність отриманою послугою і відповідність їхнім потребам, часто згадували саме можливість знайти коло спілкування.

Бачите, у першу чергу, у саме першу чергу я маю спілкування. Вдома і так всі розбіглися, школа, робота, і я цілими днями одна. А так я маю спілкування з людьми.

Жінка, 82 роки, Львів, соціальна адаптація

Для літніх людей та людей з інвалідністю важливим аспектом була й фізична активність. Інформант_ки часто згадували заняття фізкультурою та зарядкою, а також можливість займатися у спортивному залі. Загалом вони зазначали, що фізичні вправи підбираються відповідно до потреб і можливостей відвідувач_ок установи, які отримують цю послугу. Втім, через досить великі групи не завжди вдається

врахувати потреби всіх, адже комусь хотілося б більше / менше навантаження.

[...] Бачите, я ходжу на фізкультуру, нам дають фізкультуру. По-перше, там всі приблизно такого ж віку. 60 і далі. Відносно того дається нам відповідно і нагрузка, ми її витримаємо, все. Але то дуже треба для нашого віку, бо сидіти і лежати і чекати чогось — то не життя, то треба рухатися і спілкуватися.

Жінка, 82 роки, Львів, соціальна адаптація

Ну, якщо не підходить, вони не... можете не ходити поки, раз вам тяжко, і на цьому все. Ну, тяжко — можете не ходити поки. Або ж віддихніть. Поробить трішки, можете сісти, посидіти, потім оп'ять встати, позайматися. Ну, в общем, ті, кому не підходить [рівень фізичного навантаження] — дивисься, вже і не ходить. Той не ходить, той. Ну, якимось так. Не було так, щоб переубідить їх якимось, допомогти їм перейти в друге місце, там... в общем, так.

Чоловік, 66 років, Львів, соціальна адаптація

В отримувач_ок послуг денного догляду й соціальної адаптації ми запитували, чи вони задоволені тим дозвіллям, яке для них організовує установа-надавач. Загалом майже всі інформант_ки оцінювали його позитивно. З відповідей стає зрозуміло, що установи, які надають послуги нашим інформант_кам, і справді докладають зусиль, аби зробити дозвілля цікавим і релевантним для них. Вони також ідуть назустріч, якщо в отримувач_ок є пропозиції чи запити, наприклад, на похід у театр чи на поїздку за місто.

Були екскурсії, ну, частину ми оплачували, це було теж цікаво. І Хотин, і Кам'янець-Подільський. Там ще по монастирях, але я не всі відвідувала. Були організовані походи в нашу філармонію, на концерти класичної музики і на фольклорні, народних інструментів. Це все територіальний центр організував. Діє там ще хор, «Золоті журавки», і театр пісні, [ім'я керівника] його очолює, дуже цікаво. [...] І вони навіть організували колись конкурс краси в нашому обласному театрі.

Жінка, 66 років, Тернопіль, денний догляд

[...] Вони так: «А що б ви хотіли? [...] Ми тоді для вас зробимо». Ну, там, колись каже: «Ой, ми так хочемо, тут 30 кілометрів кордон з Румунією. Так хочемо поїхати в Румунію». — «Ой, та нема питання». Заказали автобус, ми сіли, але, ну, єдине, що дуже малі автобуси на заказ, ну, дуже мало людей. Але всі успівають. Ну, один сьогодні поїхав, наступні поїхали на наступну неділю. І так от я побувала і в Румунії, побачила там кое-що, ну, от на екскурсії. Це дуже цікаво, дуже-дуже пізнавально.

Жінка, 59 років, Чернівці, соціальна адаптація

Тепер маю на кожен тиждень, майже на кожен день, крім неділі, якусь, не знаю, як сказати. Коротше кажучи, якась забота, кудись піти, там, десь зустрічаємось, десь якісь лекції, десь якісь театр, десь якесь кіно, щось таке. [...] Кожен тиждень нам викладають в Інтернеті, які у нас на цей тиждень заходи. І там я собі обираю, що мені підходить, що мені подобається, що б я хотіла відвідати. Все, ходжу.

Жінка, 82 роки, Львів, соціальна адаптація

Утім, з наших інтерв'ю видається, що таке розмаїття дозвілля доступне не всім: люди з інвалідністю не завжди мають можливість відвідувати ті чи інші активності через фізичну недоступність приміщень і транспорту. Попри те, що інформант_ки з інвалідністю та з обмеженою мобільністю, з якими ми спілкувалися в рамках дослідження, розповідали, що в разі необхідності поїхати кудись у справах установа їх забезпечує спеціалізованим транспортом, надає послугу соціального таксі, у випадку групових поїздок (екскурсій, відвідування культурних заходів) забезпечення безбар'єрного транспорту не часто є можливим.

Буває. Їздили, нас возили тут і до музеїв, і до театру возили. Ну, я не скрізь їздив, бо я не скрізь, я ж вам говорю, на своєму візку можу проїхати. В інше місто возили. [...]

Чоловік, 48 років, Чернівці, денний догляд

Проте якщо говорити про дозвілля людей молодшого віку, які мають інвалідність та отримують послуги денного догляду й соціальної адаптації, то з наших інтерв'ю можемо бачити, що таких можливостей значно менше. Так, один з інформант_ок, який має другу групу інвалідності, не міг пригадати, щоб установа-надавач пропонувала їм якесь дозвілля (попри те, що згадані соціальні послуги це передбачають). Інша інформантка, яка має сина з інвалідністю, розповідала, що якесь дозвілля організовувалося лише на свята — це було запрошення на концерт, у якому брали участь інші діти. Інших видів дозвілля від установи-надавача інформантка не змогла пригадати:

Запрошували на свята і там були концерти, діти співали. Танцювали, також вручали невеличкі подаруночки. Минулого року було до свята, позаминулі роки також до свята Миколая

були концерт, до Нового Року потім концерт, і вручали невеличкі гостинці.

Жінка, 35 років, місто у Тернопільській області, соціальна адаптація

Тобто загалом з проведених інтерв'ю ми помітили, що отримувач_ки послуг літнього віку можуть бути більш задоволені організованим дозвіллям, аніж люди з інвалідністю і особливо молоді люди з інвалідністю. Однак інформант_ки літнього віку також висловлювали ідеї щодо того, як можна було б покращити дозвілля. Найчастіше вони зазначали, що хотіли б мати більше екскурсій та відвідування закладів культури, а також щоб в установ-надавачів були спроможності залучати до таких активностей більше отримувач_ок послуг і не потрібно було довго чекати своєї черги, аби долучитися до такого заходу. Інформант_ки літнього віку зазначали, що заходи в рамках отримання послуг денного догляду та/або соціальної адаптації для них часто є єдиною можливістю кудись поїхати чи відвідати, до прикладу, театр, з огляду на низькі пенсії.

Ну, ясно, що хотілося би більш якихось таких екскурсій. Може, якісь за місто. От я ще помімо того ж записуюсь, от їздили ми в Малихів на екскурсію, на автобусі теж. Але то ми самостійно там записувались, от.

Жінка, 67 років, Львів, денний догляд

[...] І вони нам кажуть: «Дівчата, буде ось така програма. Хто хоче, записуйтесь». Ну, дуже, дуже багато людей, і щоб це встигнути, це я не знаю, це сидіти з телефоном завжди треба, щоб взагалі встигнути кудись. І у мене теж, у мене все розписано, я... у мене блокнот є, я записую: сьогодні у мене на 10 годин, я туди йду.

Жінка, 59 років, Чернівці, соціальна адаптація

Як було зазначено вище, оцінка індивідуальних потреб перед початком надання послуги у багатьох випадках не проводиться, потреби не фіксуються і не вербалізуються. Це, зокрема, найбільш актуально для отримувач_ок послуг денного догляду та соціальної адаптації. Така ситуація ускладнює процес оцінки відповідності послуг потребам для інформант_ок, бо **здебільшого вони мають обирати між наявними можливостями, які надаються установою.** У такому випадку про індивідуальні потреби та оцінку ситуації, в якій перебуває людина, не йдеться — тож залишається погоджуватися відвідувати якісь із занять, що їх організовує установа-надавач.

Я думаю, взагалі ніхто не враховує [деталі індивідуальної ситуації]. Ходиш собі і ходиш.

Жінка, 67, Львів, денний догляд

В інтерв'ю з отримувач_ками послуг також звучала думка про те, що хотілося б, аби соціальні послуги були дійсно більш **комплексними**, тобто щоб за потреби соціальні працівни_ці могли допомогти, наприклад, із записом до лікаря чи розібратися з питаннями про медичні препарати. Тобто попри те, що всі соціальні послуги, які були у фокусі цього дослідження, згідно з чинним законодавством є комплексними, а тому «передбачають надання постійної, систематичної або різнопланової допомоги»¹⁵, на практиці в отримувач_ок не завжди є можливість скористатися всією допомогою, яка передбачена у відповідному державному стандарті соціальної послуги.

До прикладу, державний стандарт соціальної адаптації серед можливих послуг передбачає і «сприяння в отриманні інших соціальних послуг і консультацій фахівців відповідно до виявлених потреб». Тож запит на організацію консультування з іншими фахів_чинями має покриватися послугою соціальної адаптації. На практиці ж, як бачимо з інтерв'ю, деякі з потреб і запитів отримувач_ок них залишаються зовсім неадресованими, зокрема й через брак належної оцінки та переоцінки потреб. Проте варто відзначити також, що через не дуже детальне інформування отримувач_ок про те, які саме заходи може передбачати та чи інша послуга, котру вони будуть отримувати, в них часто виникають хибні очікування. Так, у рамках інтерв'ю ми неодноразово чули від інформант_ок, що вони б хотіли отримувати також медичну допомогу. Проте надання медичних послуг не допускається в рамках надання соціальних.

Ну, хотілося, якби, такого медичного більше... ну, знаєте, всі такі... вік то в нас який, знаєте? Ну, такого... туди не входить, ну, якби, це не реабілітація, а адаптація. То, якщо спросиш, вони сказали, що це сюди не входить. Це сюди не входить і так далі. В общем, яюсь так. [...] Ну, да, якби вони там десь договорилися, привели, там, до лікаря якогось, щоб безкоштовно там яюсь... ну, такого немає. В них... вони чисто по своєму графіку працюють. Нема так, щоб от, наприклад, ти заболів, тобі допомогли, там, знаєте?

Чоловік, 66 років, Львів, соціальна адаптація

¹⁵ Згідно зі ст. 19 Закону України «Про соціальні послуги».

Через недостатню поінформованість про зміст послуг їх отримувач_ки можуть також сприймати якусь допомогу як певний жест доброї волі. Наприклад, один із наших інформант_ок згадував про свою потребу проконсультуватися стосовно ліків і зазначав, що соціальні робітни_ці «йдуть назустріч» і консультуються зі знайомими, хоча загалом послуга догляду вдома має передбачати можливість організації таких консультацій для їх отримувач_ок¹⁶.

Я деколи їх прошу навіть трохи забагато, ну... бо хотілося б, щоб їхнє коло було трохи ширше. Ну, скажімо так, то неможливо, з області фантастики, щоб вони були типу медиками. Ну, наприклад, мене цікавить якесь прохання про таблетки, запитаєш. Ну, вони йдуть назустріч, узнають десь у своїх знайомих щодо тих таблеток. Зразу відповіді не дають, і це якийсь час займає.

Чоловік, 63 роки, місто у Львівській області, догляд вдома

У тих інформант_ок, які отримують послуги з догляду вдома, ми також запитували, чи, на їхню думку, соціальні робітни_ці, які їх відвідують, забезпечені всім необхідним обладнанням для надання послуги. Кілька з них зазначали, що соціальні робітни_ці недостатньо забезпечені спеціальним одягом і знаряддям для прибирання дому, а подекуди не мають навіть рукавичок для прибирання¹⁷.

Ну, як сказати, мені хотілось би, канешно, щоб у них були перчатки, у них нема перчаток. Потом, що ще... Ну, відра, це єсть, ну, от хотілось би, щоб у них був спецодяг. Отаке, що б я хотіла. Швабри щоб у них свої були, ну от, приблизітельно таке я б хотіла. [...] Спецодяг, да. Тому що вони приходять в своїй одежі і то-то нада помить, даже покупать мене, і ще шо-нібудь тоже.

Жінка, 53 роки, село у Дніпропетровській області, догляд вдома

Як уже було зазначено, всі отримувач_ки послуги з догляду вдома, які взяли участь у нашому дослідженні, вказували,

¹⁶ Державний стандарт догляду вдома містить у переліку можливих заходів «допомогу в організації взаємодії з іншими фахівцями та службами».

¹⁷ Дослідження, присвячене впливу війни на умови праці соціальних працівни_ць, до якого була залучена одна з авторок цього звіту (публікація відбудеться у 2024 році), показує, що наразі досить розповсюдженою є ситуація, коли установи-надавачі соціальних послуг не отримують достатньо коштів від свого засновника (органу місцевого самоврядування у громаді) на утримання установи. У таких умовах соціальні робітни_ці не повністю забезпечені засобами праці і вимушені купувати миючі засоби, рукавички та інший інвентар самостійно за свої гроші.

що наданню послуги передувала комплексна оцінка їхніх потреб, включно з визначенням групи рухової активності, як того і вимагає чинне законодавство для складання індивідуального плану надання послуги. Відповідно, порівняно з інформант_ками — отримувач_ками інших послуг, ці інформант_ки могли більше розповісти про власну оцінку відповідності послуги їхнім потребам.

При цьому характерною для цієї групи є інша тенденція: вони неохоче говорили про потреби, які можуть бути не враховані. Можна припустити, що у цього є кілька причин. По-перше, вже згадана у попередньому розділі залежність отримувач_ок цієї послуги від соціальних робітниц_ць. По-друге, з проведених нами інтерв'ю можна зробити висновок, що соціальні робітниц_ці добре дбають про людей, яким надають послуги, і намагаються допомогти їм з різноманітними потребами. Окрім цього, послуга сприяє тісному спілкуванню соціально_ї робітниц_ці й отримувач_ки послуги, тож отримувач_кам, вочевидь, психологічно складно критично оцінювати роботу людини, яка регулярно приходить до них додому.

[...] Але вона мене попередила, що якщо мало що, потрібна буде допомога. Хоч уночі щоб я дзвонила. Але в мене поки що до цього справа не доходила.

Жінка, 72 роки, місто у Київській області, догляд вдома

Мені нада — [крісло колісне] мені привезуть, еслі мені нада. Еслі мені нада, мені дають машину, в якій я можу на [кріслі колісному] поїхати робити свої діла, в город кудась, по документам, по всьому, в больницю. Так, потом приходять мені, еслі треба, прибирати в домі, помогти мені покупатись, еслі треба, потом, еслі я варю кушати, даже можуть прийти мені помогти кушати приготувати, ходунки мені дали, потом в мене [є] прикроватний столік до кровати, якщо треба. Що ще.. Ну, все, що мені потрібно — в магазин сходить, документи оформити, все в мене єсть.

Жінка, 53 роки, село у Дніпропетровській області, догляд вдома

Отримувач_ки послуги соціального супроводу сімей у СЖО, з якими ми проводили інтерв'ю, також зазначили, що перед складанням індивідуального плану надання послуги супроводу проводилася комплексна оцінка потреб їхньої сім'ї. Ми також запитували інформант_ок, у чому саме полягає соціальний супровід у їхньому випадку. Серед компонентів і заходів, які згадувалися найчастіше, були такі:

- візити фахів_чинь із соціальної роботи;
- допомога з оформленням документів;
- інформування про пільги та послуги, якими можна скористатися;
- квитки на культурні заходи та путівки для дітей;
- надання матеріальної допомоги;
- тренінг про взаємодію з дитиною, над якою сім'я оформила опіку;
- допомога в організації лікування для людини з алко-залежністю;
- забезпечення послуги соціального таксі для дитини з інвалідністю;
- допомога з отриманням безкоштовної техніки від місцевих підприєм_иць тощо.

Усі ці заходи цілком відповідають змісту послуги соціального супроводу у СЖО згідно з відповідним державним стандартом.

Досвід наших інформант_ок показує, що фахів_чині з соціальної роботи уважно ставляться до індивідуальної ситуації отримувач_ок і гнучко реагують на потреби, які можуть швидко змінюватись у сім'ї.

Соцпрацівни_ці мене супроводжують зі всім... Тому, з чим би не звернулася до них, за будь-якою допомогою, вони стараються допомогти і полегшити. То я можу дати їм низький уклін, тому що приходять і допомагають, і підтримують дуже добре.

Жінка, 46 років, Тернопіль, соціальний супровід у СЖО

Співробітники в соціальних [службах] дуже допомагали. Так як я з дітьми, ну... залишилася. Родичів теж в мене нема. А батька моєї молодшої доньки вбили на війні, рік як от був. Ну, як? Брата мого теж там вбили. Ну, рідних в мене нікого тут немає. Вони допомагали все, що могли, гуманітарно і заповнювали анкети на те, що треба дітям, по хазяйству привозили. Ну, я вважаю, що ця служба потрібна в нас. Вони справді допомагають людям вилізти, якщо вже так сталося, що кудись потрапили не туди.

Жінка, 41 рік, місто у Харківській області, соціальний супровід у СЖО

Інформант_ки розповідали, що за потреби до надання допомоги у рамках соціального супроводу залучали й інших

фахів_чинь, як і належить згідно з законодавством. Найчастіше це були психологи_ні, які працювали або з дорослими членами сім'ї, або з дітьми. Для допомоги дитині однієї з отримувач_ок послуги залучали фахівця-логопеда, а жінці, в якій була алкогольна залежність, допомогли з госпіталізацією й організацією лікування. Якщо говорити про залучення психологічної допомоги, індивідуальні заняття з психолог_инею їм (або їхнім дітям) надавалися відповідно до потреб, і наші інформант_ки оцінювали цей досвід як корисний.

Зі мною психолог працював вісім місяців. Бачилися два рази на тиждень. [...] Якщо чесно вам сказати, з депресії мене вивели після смерті чоловіка, і я [зараз] більш така врівноважена. І на даний момент вже більш спокійно реагую, якщо можу про нього розмовляти.

Жінка, 46 років, Тернопіль, соціальний супровід у СЖО

Кілька інформант_ок вказували на неповну відповідність послуги потребам. Наприклад, установа-надавач не могла забезпечити психолог_иню, яка могла би працювати з дитиною з інвалідністю, або ж робота з дитиною з підвищеною активністю не дала суттєвих покращень для сім'ї. Одна респондентка також розповідала, що установа-надавач не змогла забезпечити психолог_иню, яка могла би зробити юридично значущі висновки після роботи з її дитиною для позбавлення батьківських прав батька цієї дитини.

А щодо дитини, теж пропонували заняття [з психологом], але оскільки дитина з особливими потребами, то для цього треба особливі заняття. [...] Знову ж таки, соціальні центри не можуть собі дозволити таких психологів. Тому що це люди, які навчання проходять за достатньо великі кошти. І вони потім працюють в реабілітаційних центрах, і не всім вони такі потрібні. Тобто сенсу немає їх тримати.

Жінка, 48, Київ, соціальний супровід у СЖО

Досвідом отримання психологічної допомоги з нами поділилися й ті інформант_ки, які отримують послуги соціальної адаптації та денного догляду. Їм теж пропонували заняття з психолог_инею, частіше групові. З проведених інтерв'ю спостерігається тенденція, що літнім людям здебільшого пропонують долучитися до групових занять,

тоді як людям з інвалідністю частіше пропонують можливість індивідуальних занять. Утім, здебільшого інформант_ки говорили про те, що за потреби вони мають можливість призначити й індивідуальну зустріч із психолог_инею.

Я ж кажу, що групова. Але якщо є потреба, бо люди всі різні, і бувають там різні потреби, то навіть додому приходять вона [психологиня]. Якщо є такі... така потреба. Або по телефону, там, поспілюються. І групове навчання, і такі оці проводяться заняття. Взагалі, на які ми приходимо, то групове, ясно. А якщо щось, то... то можна прийти додому поспілкуватися.

Жінка, 67 років, Львів, денний догляд

Так, так, коли тут є психолог, звичайно, я ходжу і спілкуюся із психологом. Ну, я й раніше спілкувалася із психологами. Але ось зараз, що тут постійно, ось, там, припустимо, раз на тиждень або раз на два тижні, як виходить. Я це дуже люблю. Мене влаштовує. І я можу, скажімо, особисто поговорити з психологом і можу, скажімо, позайматися в груповій, наприклад, такій зустрічі, можна сказати.

Жінка, 43 роки, Чернівці, денний догляд

Утім, у розмовах з інформант_ками стало зрозуміло, що **не всі, кому потрібна психологічна допомога у рамках послуги, можуть її отримати швидко**. Так стається, зокрема, через нестачу фахів_чинь, які можуть надавати психологічну допомогу, і відтак великі черги до психолог_ині, як_а працює в установі-надавачі. Зазвичай в установах, що надають соціальні послуги, за штатним розписом є од_на психолог_иня, і не завжди ця позиція закрита. Цей фактор, а також поширений брак оцінки потреб перед наданням послуги, може призводити до того, що оперативної психологічної допомоги позбавлені ті, кому вона вкрай потрібна – наприклад, ВПО. Наприклад, пенсіонер-ВПО, який отримує послугу соціальної адаптації і з яким ми спілкувалися в рамках цього дослідження, не зміг дочекатися своєї черги і був вимушений самостійно шукати спеціаліст_ку поза установою-надавачем та оплачувати ці послуги.

В психолога я не був, я так і не попав до нього. [...] А потім я знайшов, мені підказали [...] ну, там за гроші. Там психолог [...]. І вона мені дуже допомогла, дуже. [...] Ну, я ж кажу, вони були зайняті, я не маю право так... ну, скаржитись, знаєте? Вони кажуть, щоб, там, може, через місяць освободяться, вони ходили в лікарні, скрізь треба було. Я розумію це, я зразу сказав: в першу чергу це наші діти, наші солдати. Їм потрібна допомога. Ну, а потім, потихеньку, я вже і не просив допомогу.

Чоловік, 66 років, Львів, соціальна адаптація

Я могла б сходити, треба записатися до неї, вона назначить вам, на яке число, тому що дуже багато людей до неї іде. [...]

Жінка, 59 років, Чернівці, соціальна адаптація

5.2 ● Проведення моніторингу якості надання соціальних послуг

Ми запитували в учасни_ць дослідження, чи проводиться моніторинг якості надання послуг, які вони отримують, чи опитують їх про те, наскільки вони задоволені наданими послугами і що вони хотіли б змінити. Здебільшого **інформант_ки повідомляли, що такі опитування проводяться**. Подекуди вони згадували, що відбувалося письмове анонімне опитування, а також опитування у телефонному режимі про різні аспекти надання послуги, однак це було рідкістю серед опитаних. Найчастіше ж вони говорили, що працівни_ці установи, яка надає соціальні послуги, отримують від них **зворотний зв'язок шляхом більш неформальної розмови**. У такому разі це «опитування» обмежується кількома запитаннями на кшталт «Чи все добре? Чи все вас влаштовує?».

Так. Двічі ми заповнювали анкету, і там також були ті питання. Які і ви мені задавали: «Щоб ви хотіли змінити? Як до вас відносяться?». Так, опитували.

Жінка, 66 років, Київ, денний догляд

Так, вони питають: «Чи все влаштовує? Чи ще щось потрібно?». Тобто питання вони задають, так.

Жінка, 48 років, Київ, соціальний супровід у СЖО

Звичайно. Я ж вам говорю, ми тут заповнювали всякі папери з цього приводу, було опитування, запитували нас, ми на них відповідали — кого що влаштовує, кого що не влаштовує — писали відразу. Вони вже від цих паперів відштовхувалися. [...] Я не знаю, місяці 3–4 проходить, і вони роблять це опитування. [...] Або ми сідаємо за столом і вони нас запитують. Без будь-яких паперів.

Чоловік, 48 років, Чернівці, денний догляд

Проблематичним є те, що про якість послуги отримувач_ок опитують часто ті самі соціальні працівни_ці (або соціальні робітни_ці, фахів_чині з соціальної роботи тощо), які працюють з ними. Вочевидь це ускладнює надання правдивого і розгорнутого зворотного зв'язку. Так, одна з інформант_ок зазначала, що її не питали про якість наданих послуг, і наголосила, що соціальн_а працівни_ця не мала б запитувати про зворотний зв'язок щодо власної роботи.

Ні, такого опитування не було. Ну, так вона не має права питатися сама про себе і якість надання послуг супроводу. Якщо вона займається [супроводом], вона ж не може про це запитатися. Якби хтось другий запитався би, то я би сказала.

Жінка, 41 рік, Львів, соціальний супровід у СЖО

Я не пам'ятаю, чи питали. Все добре, все добре. Оце, що може мене спитати одна чи друга [соціальна робітниця]. Ну, от я дзвоню часто, теж і в контору¹⁸, розмовляю з ними. «Все у вас хорошо? Все хорошо». Все.

Жінка, 66 років, Чернівці, догляд вдома

Проте серед інформант_ок були і такі, які розповідали, що моніторинг якості надання послуги у їхньому випадку проводили керівни_ці установи-надавача.

Зокрема, кілька інформант_ок, які отримували послугу догляду вдома, розповідали про таку практику. Хоча цей спосіб здається більш логічним, ніж коли опитують самі соціальні робітни_ці, він також є проблематичним, адже отримувач_ки послуги почуваються залежними не лише від конкретн_ої робітни_ці, а й від установи, і можуть переживати, що скаргами зіпсують стосунки з тими, хто їм допомагає. Але слід зазначити, що учасни_ці дослідження, які мали досвід спілкування про якість послуги саме з керівни_цями установ, зазначали, що в цілому були задоволені таким спілкуванням і відчували, що за потреби вони можуть звернутися і їхні скарги чи побажання почують і адресують.

Приходить, там, якась завідувача, така симпатична жінчина, і питає, як обслуговують, на що ви скаржитесь, що там у вас, що не так, що ще надо. Так що вони контролюють, десть там уже раз чи два за місяць появляється вона.

Чоловік, 84 роки, Дніпро, догляд вдома

¹⁸ Йдеться про терцентр соціального обслуговування

Ні, у нас все очень легко, если я недовольна, в мене єсть телефон даже директора нашої соцслужби, і даже він іногда звоне, спрашує: у вас все окей?

Жінка, 53 роки, село у Дніпропетровській області, догляд вдома

Отримувач_ки послуг денного догляду та соціальної адаптації часто розповідали про **неформальні короткі розмови щодо їхніх побажань стосовно активностей**. У цьому випадку йдеться більше не про оцінку якості надання послуги, а про практичні питання і збір ідей про те, які активності можна організувати.

Ну, то до мене начальство якесь приходило, приходило. Питали, як я, чи задоволена, чи незадоволена. А як я можу бути? Я не можу бути незадоволеною. Для мене і ця послуга велика, що людина піде, щось купить те, що мені потрібно, продукти, чи аптеку, чи навіть в лікарню за довідкою і так далі. Так що...

Жінка, 66 років, селище міського типу у Тернопільській області, догляд вдома

Ну, допустім... ні, таких прямих питань немає. Допустім, вони питають: «А що б ви хотіли?» Вони так: «А що б ви хотіли? От скажіть нам, дівчата, що б ви хотіли? Давайте ми разом подумаємо і зробимо. Ми тоді для вас зробимо».

Жінка, 59 років, Чернівці, соціальна адаптація

[...] То можемо їм запропонувати щось таке, щось цікаве. Або я щось знаю. Я ходила у дитячий зоопарк тут у нас у Львові. З дітьми ходила. Я сама отримала велике задоволення. Прийшла і сказала, що така є можливість сходити. Сказали: «Добренько. Будемо щось, може, зорганізуємо». Так що можна запропонувати своє.

Жінка, 82 роки, Львів, соціальна адаптація

5.3 ● Вплив війни на надання послуг

Ми також запитували учасни_ць дослідження про те, чи повномасштабна війна має вплив на отримання тих соціальних послуг, яких вони потребують. Здебільшого

вони зазначали, що наразі цей вплив не є значним. Найчастіше вони розповідали, що через повітряні тривоги їм важче відвідувати заняття або стає важче організовувати деякі заняття, поїздки чи екскурсії. Проте в інтерв'ю неодноразово згадували, що соціальні працівни_ці продовжують працювати, як і раніше, попри повітряні тривоги чи відключення світла. Деякі з інформант_ок розповідали, що після 24 лютого 2022 року надання послуги навіть покращилося, вони відчувають більшу увагу до їхніх потреб, а також стали отримувати більше гуманітарної допомоги, яку теж доставляють працівни_ці установ-надавачів.

Ну, у нас... Вплинула, у нас наоборот стали більше помагати, нам кожна неділю майже дають гуманітарну допомогу. Продуктові набори, людям з інвалідністю в першу череду. Дрова, еслі треба, людям з інвалідністю в першу череду.

Жінка, 53 роки, село у Дніпропетровській області, догляд вдома

Чи не в усіх інтерв'ю відчувалося, що учасни_цям дослідження **незручно вимагати чи очікувати чогось під час повномасштабної війни**. При цьому інформант_ки прямо чи опосередковано зазначали, що не відчувають себе пріоритетом для державних політик, нерідко говорячи про інші категорії населення, які, на їхню думку, більше потребують допомоги.

Послуги — то вже другорядне питання. А звідки візьмуться ті гроші? Ну, я об'єктивно на це дивлюся. Я тут зараз... як би вистояти. Ясно, як буде розвиватися економіка, як буде мир і спокій, то ясно, що ті послуги будуть зростати. Тому що прийде багато хлопців [з інвалідністю]. І їм буде конче необхідні ці послуги. Ну, але це буде потім, а зараз... а зараз головне — все для фронту. А вже ми якось... ну, вже якось будемо.

Жінка, 66 років, Тернопіль, денний догляд

Серед тих, хто відзначали певне зменшення інтенсивності надання послуг — отримувач_ки послуги денного догляду. Так, кілька з них зазначали, що через повномасштабну війну стали організовувати менше відвідувань культурних закладів та екскурсій, хоча до лютого 2022 року це було набагато частіше.

Ну, і менше вже тих дзвінків [із запрошеннями] на концерти, на розваги, на якісь поїздки, у басейн. Ну, вже так дуже рідко це буває. Але я все це розумію, бо... бо гроші на інші речі. Це ж не

безкоштовно. [...] Зараз, напевно, просто можливості такої немає.

Жінка, 66 років, Тернопіль, денний догляд

Деякі з інформант_ок зазначали, що через повітряні тривоги не мають можливості відвідувати заходи у рамках послуг денного догляду та соціальної адаптації так часто, як вони б цього хотіли. Наприклад, одна інформантка розповідала, що під час тривоги повинна забирати онуку зі школи, тож їй доводиться переривати заняття та йти до школи. Це створює для неї незручності, тому все частіше вона пропускає заняття взагалі, бо переживає, що знову доведеться покинути заняття посередині. Крім того, повітряна тривога перериває заняття і заходи, а також ускладнює процес доїзду до установи-надавача.

Ну, оті тривоги також. Їдеш ото, знаєш, що півтори години туди на дорогу, півтори назад, приїдеш, а воно зараз загуде. І що, і з чим ти поїдеш, і де ти там будеш? І все таке. Це так дуже, дуже впливає. І то вирішуєш, треба тобі їхати чи не треба.

Жінка, 67 років, Львів, денний догляд

Звісно, війна все змінила в нашому житті. По-перше, в нас нічого не влаштовують, коли повітряна тривога. Коли повітряна тривога, у будівлі у нас є бомбосховище. Ну, його не можна назвати таким крутим бомбосховищем, але це підвальне приміщення, яке пристосовано більш-менш. То єсть, можна сховатися, якщо тривога, то люди спускаються туди, ну, хто хоче, а хто не хоче, то уходить...

Жінка, 66 років, Київ, денний догляд

Одним із факторів впливу повномасштабної війни на надання послуги денного догляду стала **організація ініціатив установи-надавача для допомоги військовим**. Зокрема, деякі з учасни_ць дослідження, котрі отримують послуги з денного догляду та соціальної адаптації, зазначали, що на заняттях із рукоділля плетуть сітки, в'яжуть шкарпетки тощо. Говорячи про таку зміну у змісті занять, вони казали, що хотіли б і надалі допомагати Збройним силам України та бути корисними.

Фахівці, що займаються хендмейд, вони більш почали з нами працювати на потреби війни. Почали в'язати шкарпетки, шити білизну, рукавички в'язати, і все це відправляється туди хлопцям. [...] Все частково відправляється на фронт кудись. Я не знаю, куди саме. Відправляють кудись. А частково везуть в

госпіталь. Якщо ми раніше робили квітки, то зараз ми робимо шкарпетки.

Жінка, 66 років, Київ, денний догляд

Повномасштабне вторгнення Росії в Україну спричинило масштабну внутрішню вимушену міграцію. Інформант_ки згадували про те, що **серед отримувач_ок послуг стало більше ВПО**, у яких можуть бути вищі потреби у невідкладній допомозі. При цьому в інтерв'ю неодноразово звучало, що **персонал установ-надавачів не збільшився, тож навантаження на соціальних працівни_ць та інших фахів_чинь тільки зросло**. Одна з інформант_ок розповіла, що попри підвищений попит на активності у рамках послуги денного догляду, працівни_ці установи намагаються підлаштуватися і за потреби збільшують кількість груп.

Я би не сказала, що вона [послуга] там аж дуже змінилася. Тому що, напевно, в них ще більше стало роботи трошечки. Але вони стараються. Ну, як вам сказати, ті сім'ї, які, напевно, більше потребують допомоги, [треба] більше їм надавати. Тому що зараз і загиблі, і сім'ї, що в тяжких умовах, що у нас загиблі є. Але [...] якщо щось там дійсно потребують, то дівчата стараються в день-два це все вирішити і якось допомогти.

Жінка, 46 років, Тернопіль, соціальний супровід у СЖО

Ну... на початку телефонували, продуктові пакети, допомогу давали. Зараз вже давно того не було. Але я розумію, чому. Тому що є внутрішньо переміщені [особи]. Є люди, які залишилися без житла, без нічого. І, напевно, їм в першу чергу. І тут в мене питань нема. Ну, напевно, вони теж по списку дивляться, хто більше потребує.

Жінка, 66 років, Тернопіль, денний догляд

Ви розумієте, якщо дуже велика група хоче ходити на малювання, то з однієї групи роблять дві і все. [...] Всі питання вирішують якось по мірі можливості.

Жінка, 66 років, Київ, денний догляд

Попри всі складнощі, соціальні працівни_ці роблять усе можливе, аби надавати послугу як раніше, а подекуди навіть більше підтримують підопічних. Зокрема, в інтерв'ю згадували, що навіть під час відключень світла соціальні працівни_ці вживають додаткових заходів, аби послуги надавались як зазвичай.

Ну, відключення, те, що я живу наверху, вони йшли. Як треба було щось мені принести, вони йшли пішки. Я казала — не несіть. Бо був графік в нас цей світла, але він не завжди був дійсвенний, як те, що було написано. Вони йшли наверх пішки, оце що було, оце да.

Жінка, 66 років, Чернівці, догляд вдома

В мене все комфортно, ні в чому мені не отказують, даже если попрошу пирожки нажарить, вона не подивиться на время, вона мені нажарить пирожки.

Жінка, 53 роки, село у Дніпропетровській області, догляд вдома

Таке навантаження порушує питання про становище, в якому опинилися соціальні працівни_ці: наше дослідження демонструє, що вони **понаднормово працюють, аби забезпечити належне надання послуг своїм підопічним**. В умовах війни навантаження зросло настільки, що це стає помітним для отримувач_ок послуг — про це неодноразово говорили учасни_ці дослідження, відповідаючи на різні питання про задоволеність послугами. Ми помітили, що така ситуація також спричиняє певну незручність для отримувач_ок послуг просити про задоволення якихось нових потреб або висловлювати будь-які додаткові побажання. Нерідко інформант_ки зізнавалися, що намагаються менше турбувати соціальних працівни_ць, аби полегшити їхню роботу. Особливо часто це лунало в інтерв'ю з людьми, які отримують послуги з догляду вдома. Це може погіршувати якість надання послуги, адже отримувач_ки просто не говорять про свої додаткові проблеми чи нові потреби.

Щось вимагать з цих соцпрацівників... Я якось питав, там і зарплата невелика, і вони її відпрацьовують хорошо, і все, щось з них вимагать... І за те, що вони приходять, що вони чуйні, уважні, які вимоги? Там таких ніяких питань нема, ні против начальства, нічого. Все нормально. Поговорили, справились там, і все нормально.

Чоловік, 84 роки, Дніпро, догляд вдома

Тому що я так зрозуміла, що там роботи повно. [...] Тому я думаю, що в них, ну, багато таких як я, і ще, напевно, і дужче. Напевно, і дужче які вимагають догляду. Тому я особливо те й не вимагала і казала, що в мене все добре. Ну, мені інша допомога і не потрібна була.

Жінка, 72 роки, місто у Київській області, догляд вдома

Тому я не знаю, коли вони... у них є вихідні. Вони працюють і в суботу, і в неділю працюють дівчата ці, ну, дуже молодці. Причому їх там дуже мало, їх там всього чотири чоловіка, одна із них — психолог.

Жінка, 59 років, Чернівці, соціальна адаптація

5.4 ● Чи принесли послуги якісь зміни

Усі інформант_ки, з якими ми поспілкувалися в рамках цього дослідження, зазначали, що соціальні послуги, які вони отримували, принесли для них зміни на краще, для більшості — суттєві. Отримувач_ки послуг денного догляду й соціальної адаптації найчастіше говорили про те, що завдяки отримуваним послугам у них розширилося коло спілкування і з'явилися активності, які тримають їх у тонусі і не дають постійно сидіти вдома.

[...] Тому що коли в нас також тут син жив, і ми були зайняті тими онуками, і то з ними, то, то, то... І коли вони поїхали, то в нас такий провал настав. Чим займатись і все таке. І от це дуже допомогло, скажімо так. Бо ми є зайняті, ми, там, вже не так сумуємо, так переживаємо і все таке.

Жінка, 67 років, Львів, денний догляд

Я вам кажу, я не сиджу вдома, я не нудьгую. Я завжди з людьми. Там вже багато своїх знайомих, бо мої друзі, мої знайомі, уже багатьох немає, уже стільки років, а тут ми маємо нових, нове знайомство і спілкування. Для людей нашого віку — то дуже добра річ.

Жінка, 82 роки, Львів, соціальна адаптація

Інформант_ки, що є внутрішньо переміщеними особами, відзначали позитивний вплив послуг на їхню адаптацію в новому середовищі і пом'якшення психологічного навантаження через вимушене переміщення. Завдяки послугам вони змогли знайти нове коло спілкування й відчували, що формують свою приналежність до спільноти на новому місці проживання.

Ну-у... ви знаєте, більше всього — це спілкування між собою, між людьми. Ми всі, знаєте, в такому віці, і люди добросовісні. І, знаєте, якось ідеш і так приходиш: «О, Микола прийшов, вчора не було його. Що це ти не був, Микола?». І всі так

зустрічають тебе, знаєте? Ну, якось так. Оце тільки так і тягнуло туди, знаєте? Між людьми ми спілкувались, друзів багато стало. Ну, ось так якось.

Чоловік, 66 років, Львів, соціальна адаптація

Інформант_ки, які мають інвалідність, зазначали, що послуги денного догляду та соціальної адаптації принесли позитивні зміни у їхнє життя. Зокрема, кілька отримувач_ок послуги соціальної адаптації розповідали, що їм стало легше спілкуватися, вони почали впевненіше почуватися у розмовах з іншими людьми. Кілька інформант_ок, які отримують послугу денного догляду, зазначали, що завдяки послугі їхнє життя набуло більшої структурованості та іншого змісту внаслідок того, що є розклад занять, який передбачає відвідування установи-надавача п'ять разів на тиждень.

Мені стало... я знаю, як з однолітками... Як краще вести розмову. Ви, можливо, зараз це відчуваєте в деякій мірі. [...] Так, ми спілкуємося, ми можемо зараз спілкуватися. Я не думаю, що без цієї допомоги я зміг би так виражати свою думку.

Чоловік, 18 років, місто у Дніпропетровській області, соціальна адаптація

Я вам скажу чесно, мені подобається цей центр. Я ходжу туди із задоволенням. Це в мене вже стало, як ось у мене з'явилася мета в житті, що я ось приходжу сюди, тут проводжу якийсь відрізок часу. І я тут, наприклад, щось нове дізнаюся, щось нове для себе виношу.

Жінка, 43 роки, Чернівці, денний догляд

Так. Вплинуло. Він [син інформантки] став більш такий адаптований, більш має свою точку зору, краще спілкується з людьми, більш впевнений в собі, він не стидається. Такий, який він є. Він не звертає увагу, як на нього показують пальцем.

Жінка, 35 років, місто у Тернопільській області, соціальна адаптація

Отримувачі послуги догляду вдома також відзначали суттєві зміни на краще, відколи вони почали отримувати послугу. За їхніми словами, отримання цієї послуги та підтримка соціальних робітниц_ць допомагає їм не почуватися залежними від родич_ок або знайомих, а також знижує тривожність щодо побутових проблем, які важко вирішувати через обмежену мобільність.

Ну, як вам сказати, дуже я рада, що таке єсть, і що я не сиджу обузою ні у кого, я самодостаточний человек. Мені прийшли, зробили, і я не прошу соседей, ви розумієте, що таке село — нада просить соседей. Вони і так мені допомагають, в мене добрі сусіди, но хотілось би, ви знаєте, самостоятельності. Каждый человек хоче бути самодостаточним. Оце благодаря соцпрацівникам і громаді нашій ми такі, так себе чувствуєм.

Жінка, 53 роки, село у Дніпропетровській області, догляд вдома

Ось у мене проблема була, ой, боже мій, знову треба йти, знову то до того магазину, то до того. А потім я вже не можу дійти назад, тому що не завжди ж проситимешся у знайомої [допомоги]. [...] І я старалася... я намагалася сама. Ну, а потім зрозуміла, що, коли в тебе все це є і ти просто виходиш гуляти, це набагато легше, набагато простіше, і, ну, як? Знаєте як, у мозку ось це ось не сидить, що... боже мій, треба ж йти в магазин скупитися, потім все це донести додому.

Жінка, 72 роки, місто у Київській області, догляд вдома

Про зміни на краще говорили й отримувач_ки послуги соціального супроводу сімей у СЖО. Так, соціальний супровід суттєво допоміг інформантці, яка пережила домашнє насильство, а її донька змогла отримати психологічну допомогу, завдяки чому її стан покращився. Інша інформантка, яка є одинокою матір'ю, розповідала, що в рамках отримання послуги соціального супроводу вона змогла отримати допомогу, яка їй була потрібна у скрутний момент, а також змогла позбутися алкогольної залежності.

Донька [яка півтора року відвідує психолога] більш почала відкритою ставати. Вона почала довіряти. А це з нею було дуже важко. Вона то психувала, то не хотіла йти на вулицю. Вона як закривалася в собі. А зараз вона більш відкритою стала. [...] Можливо, ще те, що я стала щасливою, так? Немає насильства в сім'ї. Що я одружилася. Можливо, це ще вплинуло.

Жінка, 41 рік, Львів, соціальний супровід у СЖО

Зміни, я думаю, принесло. Мабуть, я вживала не так часто, але я це робила. Наприклад, той вмер, той вмер. Війна, залишитись одна з дітьми, ну, теж напружає. Ну, як, могли не втрутитись, так що я могла і залишитись взагалі без дітей. Мало лі, як би сталося. А так, завдяки їхньому втручання, якби, ну... доходить бистро, що [тобі] дорожче.

Жінка, 41 рік, місто у Харківській області, соціальний супровід у СЖО

5.5 ● Надання соціальних послуг: що варто змінити

Загалом багато інформант_ок губились у відповіді на питання про те, що можна було б покращити у наданні послуг, які вони отримують, відповідаючи, що все і так добре. Як вже було зазначено, учасни_ці дослідження здебільшого постійно говорили, що вдячні за те, що їм взагалі надається допомога. Проте складнощі з відповіддю на це питання також можуть бути пов'язані з тим, що інформант_кам немає з чим порівняти — відповідно, немає розуміння, як надання послуги могло б виглядати інакше. Кілька інформант_ок самі безпосередньо говорили про це.

Ви знаєте, мені важко казати, тому що мені нема з чим порівняти. Як воно десь відбувається. То я ж кажу, що дали, то і з'їли. Тобто якби ми щось бачили інше, як воно там проходить, чи десь в іншому хоча б місті, не кажу, що десь там. То може порівняти. А так — і тому радіємо, що маємо.

Жінка, 67 років, Львів, денний догляд

Одна з учасни_ць дослідження розповідала, що має знайомих літнього віку, які перемістились чи тимчасово перебували у країнах ЄС через повномасштабне вторгнення. Від них вона почула, як може бути по-іншому організоване надання соціальних послуг, і зазначала, що хотіла б, аби в Україні також прямували до таких стандартів. У розмові інформантка також зачепила більш широке питання про те, яким чином забезпечити в Україні для людей гідну старість.

Я думаю, враховуючи економіку України і військовий час, то [послуга з денного догляду, яку вона отримує] дуже навіть задовольняє [потреби]. Тому що, ну, треба реально дивитися. Це ж не така розвинена країна, яка би могла... Ну, почнемо з того, що і пенсії не задовольняють. Бо, знаєте, спілкуємося ж. Багато людей є на заробітках в Польщі, в Італії. І розказують такі речі про пенсіонерів, що диву даєшся. Тут для пенсіонерів як вижити стоїть питання.

Жінка, 66 років, Тернопіль, денний догляд

Думка про те, що зараз війна, тож соціальні послуги не у пріоритеті, знову часто лунала у відповідях на наші запитання про те, що можна покращити. Деяким інфор-

мант_кам **незручно просити про щось додаткове чи пропонувати ідеї для покращення, бо їм здається, що є ті, хто більше потребує допомоги.**

Краще ці гроші направити ось, ну... на війну. Якби це у мирний час, то я могла б кинути таку ідею. А зараз я навіть, ви знаєте, мені совість не дозволить, напевно, ще пропонувати ось, щоб такі витрати були на нас.

Жінка, 72 роки, місто у Київській області, догляд вдома

Все ж деякі учасни_ці дослідження розповідали, що **хотіли б, аби послуга краще відповідала їхнім потребам.** Це, зокрема, стосувалося більшої комплексності послуг і можливості отримати консультації ширшого кола фахів_чинь. Особливо високою є потреба у психологічній допомозі — з проведених інтерв'ю можемо бачити, що в штаті установ, які надають соціальні послуги, має бути більше психолог_инь. Отже, з одного боку, досягти кращого задоволення потреб можна було б шляхом покращення процедури їх оцінки перед і під час надання послуги. З іншого боку, у штатах установ має бути достатньо працівни_ць та інших ресурсів, аби адресувати ці потреби.

Як було зазначено вище, з проведених інтерв'ю виглядає на те, що установи-надавачі краще розуміють, як відповідати потребам людей літнього віку, але не завжди можуть повністю адресувати потреби людей з інвалідністю, особливо молодших вікових категорій. Наприклад, мама дитини з інвалідністю в інтерв'ю зазначила, що потрібно більше звертати увагу на дітей, аби допомогти їм адаптуватися до соціального життя.

Таких дітей більш потрібно, більш адаптувати до соціального життя. Звичайній людині легко вдається, а цим дітям то трошки складувато. Є різні хвороби, є різні діагнози. Більш потрібно звертати увагу для дітей з такими потребами, особливими потребами.

Жінка, 35 років, місто у Тернопільській області, соціальна адаптація

В інтерв'ю одна з отримувач_ок послуги денного догляду розповіла про те, що в рамках послуги їм пропонують відвідувати церкву, при цьому всю групу ведуть в одну й ту ж церкву. Інформантка висловила побажання, щоб установи-надавачі звертали більше уваги на те, що є люди

різного віросповідання, й намагалися адресувати це питання у своїй роботі.

Ну, і то я вам казала про церкву, що люди є різного віросповідання. Але ходять всі в одну церкву, і тому не всі, може, й ходять туди. [...] Так, в нас є і греко-католики, і є римо-католики, є православні.

Жінка, 67 років, Львів, денний догляд

У відповіді на питання про те, що можна було б покращити, отримувач_ки послуг денного догляду й соціальної адаптації часто згадували приміщення, обладнання та спортивний інвентар. Зокрема, їм хотілося б, аби були більші приміщення, більш інклюзивні приміщення, аби було більше тренажерів для занять спортом і матеріали для занять активностями на кшталт рукоділля.

І хочеться, щоб була більша гостинна, дуже. Щоб вітальня була рази в два більша. Бо якщо збирається багато людей, то буває, що не вистачає місця і люди стоять. Ось це, буває, коли на гурток дуже багато людей, буває до 50 осіб збирається, розумієте. І дуже тісно нам.

Жінка, 66 років, Київ, денний догляд

Показово, що кілька людей з інвалідністю, з якими ми поспілкувалися в рамках дослідження, наголошували, що їм хотілося б **практичного навчання у рамках послуги денного догляду, аби вони могли працювати чи робити щось на продаж**. Це віддзеркалює загальний тренд із нестачею можливостей навчання й роботи для людей з інвалідністю в Україні. Неможливість працювати спричиняє високу залежність від соціальних послуг, а також провокує відчуття власної непотрібності.

Ну, ось, наприклад, це трішечки буде не в тему, але, якщо чесно, я хотіла б чомусь навчитися, якісь курси закінчити для себе. Хотіла б якісь курси закінчити, щоб потім могла працювати. Бо хочеться якось працювати. Тому що, ні, не для грошей, а тому що коли людина почувається, що вона комусь потрібна, вона просто потім почувається по-іншому.

Жінка, 43 роки, Чернівці, денний догляд

Якісь майстерні тут було б добре зробити, щоб ми ще щось робили своїми руками. Потім навіть продавали б. [...] Оце сидіти різні аплікації клеїти в 48 років! Я б краще лобзиком попиляв би або повипалював би. Або ту ж свічку б зробили. Теж краще б спробував би зробити.

Чоловік, 48 років, Чернівці, денний догляд

Популярним запитом від інформант_ок було також **покращення дозвілля** в рамках тих соціальних послуг, які вони отримують. Учасни_ці дослідження розповідали про те, що їм хотілося б більшого розмаїття заходів, інклюзивності наявних заходів, більшої кількості безкоштовних квитків у культурні заклади. Також висловлювали побажання, аби заходи проводились у різних районах міста і таким чином були доступнішими для різних людей. Деякі інформант_ки також підкреслювали важливість збільшення фінансування установ, які надають їм послуги, адже зараз, щоб поїхати на екскурсії, вони часто змушені самотужки скидатися грошима на транспорт.

Ну-у... ось, наприклад, я не знаю, як це у них за часом, і чи є взагалі така можливість, ось... наприклад, навіть повозити цим Ірпенем, розповісти, де що, які пам'ятки, може бути. [...] Я не знаю, там, як це... ну, я із задоволенням би якісь кінотеатри, чи, там... ну, загалом, пам'ятки подивилася. [...] Але ж це треба і транспорт організувати. А у нас, ну, немає зараз, я так вважаю, що у нас немає таких грошей [в країні].

Жінка, 72 роки, місто у Київській області, догляд вдома

Ну, і якісь би танці ще. Я кажу, щоб вони були такі, масові. Не конкретно для однієї групи тих людей, котрі будуть виступати. Тому що виступати то ясно, то треба якісь костюми купувати чи щось там, ну... це одне. А так, щоб прийти і потанцювати, так якось...

Жінка, 67 років, Львів, денний догляд

Інформант_ки, які отримують послугу денного догляду, казали, що їм хотілося б більше робити корисного для військових потреб у країні: плести сітки, в'язати шкарпетки. Одна інформантка зазначила, що на танцювальних заняттях вони могли б готувати концерти та виступати з ними у геріатричних пансіонатах, покращуючи таким чином дозвілля для людей, які проживають там. З наших розмов досить помітно, що **людям хочеться бачити практичну користь від їхніх занять**.

Ще хочу сказати, що в нас от якраз ота пані була... і в нас було ще плетіння сіток для військових. Зараз щось нема, але ось так ми як були, що групка в нас, то ми так і ходимо. Далі плетемо ті сітки. І то так само, щоб була якась робота і для когось, розумієте?

Жінка, 67 років, Львів, денний догляд

Кілька інформант_ок також зазначили, що потрібно покращити умови роботи соціальних працівни_ць, адже у них високе навантаження. Серед ідей, як це покращити, згадували збільшення штату установи-надавача, підвищення оплати праці тощо.

Що б я зробила? Ну, лічно для себе мені нічого, а от для соцробітників, мені б хотілось, щоб у них було трошки менше оцих... як клієнтів, чи як, щоб трошки більше нам... Качественнеє робота була. Вона одна, а нас багато.

Жінка, 53 роки, село у Дніпропетровській області, догляд вдома

Часто кажу: нас багато, а вони одні. І повірте, їм важко. Ну, наприклад, якщо вона супроводжує мою сім'ю, то вона має, крім мене, ще 20 сімей, то, повірте, їй одній важко з таким справлятися, але вони стараються. Ну, я думаю, на рівні держави, там держава вже вирішить, якимось може преміювати, більшу зарплату їм дати. Може більше залучати працівників, може більше відкривати в навчальних закладах таку професію, як соціальні працівники, щоби знали, як працювати.

Жінка, 46 років, Тернопіль, соціальний супровід у СЖО

Однією з найважливіших тез про можливі зміни на краще була необхідність ширшого інформування населення про існування таких соціальних послуг. Як зазначено вище, багато з учасни_ць дослідження про послуги дізнавалися випадково, здебільшого від знайомих. Тому говорили, що розуміють, що багато хто з літніх людей чи внутрішньо переміщених осіб можуть просто не знати про можливість отримати такі соціальні послуги, тож лишаються сам на сам зі своїми проблемами.

Я хочу сказати, що... Я хочу побажати, мабуть, сьогодні більше реклами про це відділення денного перебування. Тому що є багато людей, навіть серед моїх знайомих, які не знають про такі центри. І якщо відчувають себе, як би сказати, самотньо, так, самотньо, тому що у такому віці діти вирости, друзі деякі пішли в мір іной, і людина залишається майже самотня. А коли людина приходить в терцентр, то вона оживає. [...] Я б хотіла,

щоб про такі центри йшла більше реклама, може, по ТВ, може, у ЗМІ, може, у газетах. Ну, якось так.

Жінка, 66 років, Київ, денний догляд

Щоб вони [органи влади] розширювали їх [соціальні послуги]. І [...] щоб вони не забували таких людей, як ми, з інвалідністю. Щоб вони не забували людей таких, що люди теж хочуть чогось і розвиватися, і рости.

Жінка, 43 роки, Чернівці, денний догляд

Тому що це вкрай необхідно. Особливо зараз, коли йде війна і коли самотні люди лишаються не просто на самоті зі своїм побутом. Самотні люди ще гостріше відчують ось на фоні цих кривавих втрат свою самотність і свою слабкість, як ніколи. Коли, знаєте, сили вже пішли, а життя ще є.

Жінка, 71 рік, Чернівці, соціальна адаптація

Розділ 6 ●

Кризове та екстрене втручання

6.1 ● Організація надання послуг

У рамках нашого дослідження ми також поспілкувалися з тими людьми, які отримали послугу кризового та екстреного втручання. Ця послуга передбачає оперативні дії, спрямовані на подолання травмуючої руйнівної ситуації. Соціальні служби реагують як на звернення безпосередньо людини, яка опинилася в такій ситуації, так і на звернення третіх осіб, що могли стати її свідками.

Інформантки, з якими ми поспілкувалися в рамках дослідження (всі вони – жінки), переважно зверталися по допомогу самостійно, так як уже мали досвід взаємодії з соціальними службами в минулому або зробили це за порадою знайомих чи завдяки інформуванню працівни_ць житлово-комунального господарства (далі – ЖКГ). У кількох випадках звернення у соціальну службу надходили через поліцію, яку інформантки викликали у зв'язку з домашнім насильством.

З наших інтерв'ю можемо зробити обережний висновок, що інформація про цю послугу наразі є досить доступною, бо навіть якщо інформантки не знали про цю послугу раніше, про неї їх могли поінформувати інші установи та інстанції. Проте маємо зауважити, що такі фактори як стрес, розгубленість, стигма можуть ставати на заваді рішенню звертатися по допомогу, адже втручання соціальних служб у кризових ситуаціях (як і отримання соціальної допомоги загалом), коли людина не справляється сама або потерпає від домашнього насильства, досі не є нормалізованою буденною практикою в суспільстві.

Ну, мені, чесно кажучи, якось... ну, це неправильно, але мені було соромно [...]. І за нього [чоловіка] соромно.

Жінка, 48 років, Київ, кризове та екстрене втручання

Швидкість надання допомоги є одним із вирішальних факторів при кризовому втручанні. Інформантки зазначали, що отримували допомогу протягом кількох годин після звернення або на наступний день, як і належить у рамках чинного законодавства¹⁹. Це стосується візитів соціальних

¹⁹ Згідно з Державним стандартом соціальної послуги кризового та екстреного втручання, затвердженим Наказом Мінсоцполітики № 716 від 01.07.2016, після реєстрації звернення/повідомлення установа-надавач соціальної послуги негайно, але не пізніше ніж протягом 24 годин здійснює оцінку кризової

працівни_ць, надання психологічної допомоги та у деяких випадках розміщення в притулку, коли інформантки опинялися на вулиці або зазнавали домашнього насильства.

І вони відреагували швидко, записали нас на після обіду вже до психолога, а зранку, ну, буквально десь за годину-півтори приїхала соціальний працівник.

Жінка, 51 рік, Київ, кризове та екстрене втручання

Слід зазначити, що випадки кризового втручання, про які говорили інформантки, здебільшого відбувалися у великих обласних містах, де інфраструктура надання соціальних послуг налагоджена краще, а кількість установ, що можуть надати допомогу, більша і комунікація між різними інституціями більш злагоджена. Оформлення послуги кризового втручання для більшості інформанток також пройшло швидко і досить легко — зокрема, у притулках їм була оперативно надана інформація щодо поселення та правил проживання, заповнена відповідна заява. Лише в одному з випадків, про які нам розповідали, оформлення послуги ускладнювалося, проте йшлося про оформлення компенсації за пошкоджене вибухом вікно у квартирі, коли неузгодженість між соціальною службою та виконавчими органами місцевої влади затягнули процес і відтермінували отримання компенсації.

То єсть це було дуже довго. То єсть мені було непонятно, як соціальна служба робить з ісполкомом оці справи. Вони повинні були якось погоджувати і знати, що треба на двох власників два акти готувати, а був тільки один.

Жінка, 51 рік, Дніпро, кризове та екстрене втручання

У деяких випадках, про які нам розповідали інформантки, можна бачити прояви ініціативності соціальних служб у наданні допомоги отримувачкам послуги кризового втручання навіть після завершення її дії. Зокрема, інформантки говорили, що їм пропонували матеріальну допомогу гаджетами або продуктами, запрошували їх і дітей на різноманітні заходи. Крім цього, соціальні працівни_ці періодично цікавилися, чи все гаразд, чи потрібна якась допомога.

ситуації, після чого приймається рішення про початок надання соціальної послуги, визначаються види та форми кризового й екстреного втручання.

6.2 ● Комунікація з соціальними працівни_цями та іншими залученими спеціаліст_ками

Щодо комунікації з працівни_цями соціальних служб інформантки надавали здебільшого позитивний відгук, зокрема відзначали привітність, ввічливість у спілкуванні.

Дякую, що такі служби є, я би навіть і не знала. Що приходять, і таке... ну, навіть навіть оцю мою ситуацію, як дивилась на них, вони разом зі мною переживали.

Жінка, 48 років, Київ

Тут також, типу, підтримали чуть-чуть. Що, от, ти молодець, ти можеш, не здавайся. В тебе дитина гарна. Не голодна, головне, що має дах над головою пока.

Жінка, 21 рік, селище у Чернівецькій області

Інформантки зауважували, що спілкування проходило комфортно і відчувалось бажання допомогти з боку фахів_чинь, їхня підтримка. Одна з інформанток, порівнюючи цьогорічний досвід отримання послуги кризового втручання та подібний два роки тому, зазначала, що минулого разу не відчувала підтримки, а навпаки, стикнулася з осудом і звинуваченням, хоча послуги в обох випадках надавала одна установа.

...зараз це був зовсім інший формат, інше ставлення. Бо раніше, коли мені доводилося стикатися взагалі з соцпрацівни_цями, то це було більше... Ну, як сказати? Більше звинувачень якихось таких. Більше [звинувачень], що «ви самі таке робите». А цього разу — ні. І вона була дуже... вона підбирала слова, вона так: «А можна я оце у вас запитую? А можна я от таке [спитаю]». «Ви, якщо не хочете відповідати, не відповідайте». І воно так було якимось... Ну, довіра встановилась така, і мені було комфортно.

Жінка, 51 рік, Київ, кризове та екстрене втручання

У деяких інтерв'ю були також відзначені негативні моменти у спілкуванні. Зокрема упереджене ставлення до отримувачки соціальних послуг, звинувачення та навіть намагання відмовити у наданні психологічної підтримки.

Як і отримувач_ок інших послуг, ми запитували інформанток, яким надавалася послуга екстреного та кризового втручання, про те, чи отримували вони при оформленні послуг певну інформацію щодо того, що робити у випадку порушення їхніх прав при наданні послуги. З проведених інтерв'ю бачимо, що таке інформування зазвичай не проводилося взагалі або проводилося у дуже стислому вигляді — інформантки не могли пригадати жодних деталей, які їм повідомляли.

6.3 ● Психологічна підтримка

Ситуації, які потребують екстреного втручання, нерідко супроводжуються переживанням паніки, страху, безвиході та іншими емоційними реакціями, тому вкрай важливо надати кризову психологічну підтримку людині, аби покращити її стан і допомогти побачити вихід із ситуації. Усі інформантки схвально відгукувалися про психологічну допомогу, яку вони отримали в рамках послуги, відзначали її важливість, користь і своєчасність. Крім кризового консультування, їм також була запропонована подальша психологічна підтримка, яку вони отримують або у тимчасовому прихистку, де проживають, або в місцевій комунальній установі, що надає соціальні послуги.

В нас така ситуація, коли ти хочеш порозмовляти з психологом — відразу спускаєшся в кабінет і розмовляєш, без різниці. Я розмовляла два рази на тиждень, три рази на тиждень, тому що важко було дуже. Якщо не було важко, то один раз на тиждень.

Жінка, 21 рік, селище у Чернівецькій області

От психолог, наприклад, могла б сказати... вона мені запропонувала сама, щоб я до неї [ходила]. Вона каже: «Ви не хочете поприходити попрацювати? Бо діти то діти, вам теж треба». І доволі цікаво. І методики цікаві, і завдання вона мені дає цікаві.

Жінка, 51 рік, Київ, кризове та екстрене втручання

Інформантки, з якими ми поспілкувалися, крім психологічної підтримки, в рамках послуг отримували і практичні поради щодо вибудовування життя далі, а також допомогу з оформленням фінансової допомоги для себе та дітей тощо. У випадках домашнього насильства психологи_ні

працювали не лише з інформантками, а і з членами родини, які завдали їм шкоди.

6.4 ● Відповідність послуг потребам

Послуга кризового втручання найперше відповідає потребі в екстрених заходах, направлених на зміну наявної ситуації. Загалом цей аспект здебільшого було реалізовано в кризових ситуаціях, описаних інформантками. У випадках з домашнім насильством розміщення інформанток у прихистках задовольняє термінову потребу в безпеці, проте нам вдалося виявити іншу проблему. Розміщення у прихистках є тимчасовим, тож брак у громаді соціального житла, де можна було б надалі розмістити людину, яка постраждала від домашнього насильства, стає серйозною перепорою для налагодження її життя після потрапляння у кризову ситуацію. Соціальні служби сприяють стабілізації стану людини, забезпечуючи їй психологічну допомогу, а також можуть допомагати з влаштуванням дитини в садочок, аби полегшити пошуки роботи, однак вони не можуть закрити потребу у постійному житлі, якщо у громаді немає на це ресурсів (відповідного житлового фонду). Так само з почутого в інтерв'ю можна зробити висновок про потребу у тісній взаємодії установи, що надає соціальну послугу екстреного та кризового втручання, з іншими службами — наприклад, службою зайнятості. Окрім потреби у постійному житлі, інформантки багато говорили і про потребу в допомозі з працевлаштуванням та отриманням стабільного доходу, який би допоміг гарантувати жінці повну незалежність від кривдника і можливість повноцінно піклуватися про себе та дитину.

Я би хотіла якусь ще допомогу. Тому що, ну, потрібно малого в садок зібрати, хотіла б якусь кімнату собі вже окрему, ну... зняти. На роботу хочу зараз піти. Також дитину треба на прививки відводити. Також зима іде на вулиці. Чуть-чуть треба на Різдво теж купляти щось.

Жінка, 21 рік, селище у Чернівецькій області

Не завжди у соціальній службі є можливість забезпечити на місці юридичну підтримку для отримувачок послуг. Одна з інформанток зазначила, що для неї знайшли юриста, однак

до нього потрібно добиратися окремо, що через робочий графік і припинення роботи громадського транспорту під час повітряних тривог дуже проблематично. Отже, попри те, що ця послуга запропонована, потреба залишається не- закритою. Також одна з інформанток зазначила, що її потреба в допомозі з вихованням і влаштуванням дитини не була адресована, а її звернення²⁰ до соціальної служби закінчилося залученням ювенальної превенції та тимчасовим вилученням дітей.

²⁰ Інформантка також згадувала, що до соціальної служби та ювенальної превенції звернувся навчальний заклад.

● Висновки:
необхідні інтервенції
для підвищення
якості послуг

Організація надання послуг

1. Є потреба у ширшому інформуванні населення про Висновки: необхідні інтервенції для підвищення якості послуг наявні соціальні послуги та способи їх отримання, аби громадян_ки були більш обізнаними щодо своїх прав на реалізацію такої соціальної гарантії.
2. Під час оформлення надання соціальної послуги відповідальним працівни_цям установи-надавача послуг слід детальніше інформувати отримувач_ок про зміст послуги, яка їм буде надаватися, про різні компоненти та заходи, які належать до послуги відповідно до чинного державного стандарту надання послуги.
3. Під час оформлення надання соціальної послуги відповідальним працівни_цям установи-надавача послуг слід інформувати отримувач_ку про те, що отримання соціальної послуги є правом людини, яке гарантується чинним законодавством, а зворотний зв'язок щодо якості наданої послуги та/або звернення щодо збільшення обсягу послуги чи включення додаткових компонентів не можуть стати підставою для припинення надання послуги.
4. Під час оформлення надання соціальної послуги відповідальним працівни_цям установи-надавача послуг слід детальніше інформувати отримувач_ок про алгоритм дій у випадку, якщо послуга надається неякісно, не у повному обсязі або права отримувач_ки порушуються. Таке інформування також має повторно відбуватися, якщо надання послуги є тривалим у часі.

Комунікація з соціальними працівни_цями та іншими залученими фахів_чинями

1. Слід вживати заходів для протидії емоційному вигоранню серед працівни_ць установ-надавачів соціальних послуг, а також створювати можливості для постійної психологічної підтримки працівни_ць. Емо-

ційна стабільність соціальних працівни_ць є важливою складовою якісної підтримки та чуйної комунікації між ними й отримувач_ками соціальних послуг.

Логістика та приміщення

1. Слід збільшувати розмір приміщень установ-надавачів соціальних послуг, які використовуються для проведення занять у рамках послуг соціальної адаптації та денного догляду, аби вони відповідали наявному запиту на послуги.
2. Необхідно збільшувати забезпечення установ-надавачів соціальних послуг транспортними засобами, обладштованими для перевезення людей з обмеженою мобільністю та з інвалідністю.
3. За можливості варто більш рівномірно розподіляти локації для проведення занять у рамках послуг соціальної адаптації та денного догляду в межах територіальних громад.
4. Варто сприяти розвитку транспортної мережі у територіальних громадах, а також підвищенню безбар'єрності транспортного складу.

Частота і динаміка отримання послуг

1. Необхідно посилювати кадрові спроможності установ-надавачів соціальних послуг, а також збільшувати кількість одиниць у штатному розписі, аби навантаження співробітни_ць установ відповідало нормативному навантаженню, визначеному чинним законодавством.
2. Окремо слід збільшувати кількість фахів_чинь-психолог_инь у штатах установ-надавачів соціальних послуг, зокрема психолог_инь, які мають спеціалізацію по роботі з різними групами з-поміж вразливих категорій.

Відповідність послуги потребам

1. Необхідно забезпечити проведення комплексної оцінки потреб особи, яка звертається за отриманням соціальної послуги / соціальних послуг, згідно з вимогами чинного законодавства. За необхідності протоколи оцінки потреб повинні бути оновлені та деталізовані. У разі тривалого надання послуг обов'язково потрібно проводити переоцінку потреб і корекцію індивідуального плану надання послуги.
2. Є потреба у посиленні спроможностей комунальних установ-надавачів соціальних послуг, зокрема їхніх кадрових спроможностей. Індивідуальний план надання соціальних послуг має ґрунтуватися на виявлених потребах особи, а не на ресурсах і можливостях установи-надавача.
3. Є запит на розширення тематики та спрямування занять, які проводяться в межах послуг соціальної адаптації та денного перебування. Зокрема, аби такі заняття мали більш практичне спрямування, дозволяли їх учасницям здобути необхідні навички для самостійного життя та/або передбачали діяльність, яка може бути корисною для суспільства.
4. Слід переглянути процедуру моніторингу якості наданих соціальних послуг. Передусім варто розглянути можливість призначення незалежних фахівців, що провадять такий моніторинг, які не належатимуть ні до штату установи-надавача, ні до штату засновника установи (органів місцевого самоврядування), аби забезпечити більшу прозорість такого моніторингу, а також зменшити психологічний тиск для отримувачок послуг під час надання зворотного зв'язку.
5. Необхідно створювати фонд соціального житла у громадах, яким би могли скористатися особи, що стикнулися з домашнім насильством або іншими кризовими ситуаціями, після того, як їх було розміщено у тимчасових прихистках.