




ПРОГРАМА РЕІНТЕГРАЦІЇ ВЕТЕРАНІВ • АНАЛІТИЧНИЙ ЗВІТ 2024



ДОСЛІДЖЕННЯ ПРО ВЕТЕРАНСЬКУ РЕІНТЕГРАЦІЮ

КЛЮЧОВІ ПОТРЕБИ ТА
ВИКЛИКИ У РОЗРІЗІ ДОСТУПУ
ДО ОСНОВНИХ ПОСЛУГ ТА ПРАВ

МЕТОДОЛОГІЯ

Програмою реінтеграції ветеранів IREX (VR) спільно з Українським ветеранським фондом та дослідницькою агенцією «Info Sapiens» було проведено якісне дослідження, метою якого була оцінка потреб та специфічних перешкод у доступі до ключових послуг для ветеранів серед представників цієї соціальної спільноти, а також представників неурядових організацій (НУО), постачальників послуг для ветеранів та профільних експертів.

Польовий етап було проведено у партнерстві з Соціологічною групою «Рейтинг» на початку 2024 року. В рамках дослідження було проведено 3 (три) фокус-групи та 28 глибинних інтерв'ю. Загалом, участь у фокус-групах взяли 21 респондент: лідери ветеранських об'єднань та спільнот – 5 респондентів, представники ветеранських громадських організацій – 16 респондентів.

У цьому звіті представлені основні результати дослідження, які є індикативними і відображають лише загальні тенденції та не можуть бути узагальнені на всіх ветеранів.

ВСТУП

Усі респонденти поділяють бачення, що саме держава має вважатися головним відповідальним суб'єктом щодо забезпечення потреб та надання послуг ветеранам. Втім, більшість ветеранів-респондентів скептично оцінюють готовність держави до кратного зростання кількості ветеранів, що поступово супроводжуватиметься розширенням та урізноманітненням запитів ветеранів. Передусім респонденти відзначають організаційні проблеми, з якими стикається держава у забезпеченні послуг ветеранам через обмежені ресурси або їхнє неефективне розподілення, що в підсумку призводить до зниження обсягу та якості послуг.

Окрім організаційних проблем, зазначається, що існує проблема у повноцінній двосторонній комунікації між державою та ветеранами. Велика частина респондентів, зокрема представників неурядових ор-



ДОСЛІДЖЕННЯ IREX ПРО ВЕТЕРАНСЬКУ РЕІНТЕГРАЦІЮ:

КЛЮЧОВІ ПОТРЕБИ ТА ВИКЛИКИ У РОЗРІЗІ ДОСТУПУ
ДО ОСНОВНИХ ПОСЛУГ ТА ПРАВ

ганізацій та ветеранських об'єднань, критично оцінюють діяльність державних органів щодо відстежування потреб ветеранів та їхніх родин. На думку багатьох респондентів, у реагуванні на потреби ветеранів суттєву компенсаторну роль відіграють неурядові організації.

Загальним запитом ветеранів до держави, який озвучили всі респонденти, є зрозумілість, впорядкованість та узгодженість політики щодо задоволення потреб та розв'язання проблем ветеранів у таких сферах, як медична, психологічна, юридична та житлова допомоги, а також надання забезпечування освітніх послуг, соціальних пільг та можливостей працевлаштування. Надалі у рамках цього звіту будуть розглянуті основні потреби та перешкоди у доступі для ветеранів у вищезазначених сферах послуг та прав.

МЕДИЧНІ ПОТРЕБИ

Оцінка достатності та якості медичних послуг. Респонденти здебільшого задовільно оцінюють обсяг наданих базових медичних послуг, втім вони часто вказують на проблеми із забезпеченням належної якості цих послуг. Окрім базових медичних послуг, респонденти наголошують на важливості отримання розширеного пакету медичної допомоги. У цьому пакеті доцільно передбачити додаткові послуги для обстеження/лікування репродуктивного здоров'я, зубів, процедури комп'ютерної томографії, магнітно-резонансної томографії, які є, зі слів респондентів, платними на сьогодні.

Також ветерани зазначають про актуальність проблеми недостатності та обмеженого терміну реабілітації, спричиненою зокрема через брак центрів реабілітації. Іноді повне відновлення може зайняти декілька років безперервної реабілітації, проте на сьогодні держава та медичні заклади можуть забезпечити лише реабілітацію довжиною в декілька місяців.

Нотатка: згідно з останніми змінами у законодавстві станом на 2023 рік, це 4 місяці максимум¹.

Однією з найбільших проблем вказується відсутність впровадження або застосування єдиних стандартизованих протоколів лікування. Прикметно, що респонденти зазначають, що існує певна відмінність у якості наданих послуг залежно від лікування певного типу травм. Зокрема, респонденти скаржаться на недостатню якість хірургічних втручань, наприклад, щодо здійснення ампутацій та післяопераційного догляду.

Зазначається, що ситуація з травматичними ампутаціями, протезуванням та реабілітацією опорно-рухової системи виглядає відносно кращою. Також зазначається, що порівняно з минулими роками стали більше виділяти коштів на протезування та центри реабілітації. Натомість значно гірша ситуація спостерігається у лікуванні нейротравм (легких черепно-мозкових травм, таких як контузії), травм репродуктивних органів, а також урологічних та гінекологічних проблем. На думку респондентів, основною проблемою у лікуванні легких черепно-мозкових травм (контузій) є відсутність досвіду та обізнаності лікарів щодо сучасних протоколів лікування цих травм.

Найпоширеніші проблеми з доступом до медичних послуг. На думку опитаних лідерів ветеранських організацій та надавачів послуг, в країні бракує лікарень та шпиталів, що мають необхідне технічне обладнання та медичний персонал. 3-поміж найзначніших перешкод у доступі до медичних послуг респонденти зазначають труднощі в отриманні та оформленні необхідних документів через недостатньо налагоджений документообіг між військовими та цивільними лікарнями.

Зі слів респондентів-ветеранів, ця проблема є особливо актуальною у випадку ампутацій та протезування. Ветерани часто проходять лікування в цивільних лікарнях, у той час як направлення на протезування можна отримати лише у військовій лікарні. Така невідповідність призводить до тривалих бюрократичних процедур, затягування процесу перенесення, необхідного для формування кукси, примірки протезів та реабілітації, знижуючи шанси на повне одужання.

Деякі респонденти описують взаємодію з медико-соціальною експертною комісією як надто забюрократизовану. Це відбуваєть-



ДОСЛІДЖЕННЯ IREX ПРО ВЕТЕРАНСЬКУ РЕІНТЕГРАЦІЮ:

КЛЮЧОВІ ПОТРЕБИ ТА ВИКЛИКИ У РОЗРІЗІ ДОСТУПУ
ДО ОСНОВНИХ ПОСЛУГ ТА ПРАВ

ся через необхідність оформлення значної кількості документів та потребу доводити поставлені медичні діагнози, щоб отримувати потрібне лікування.

Окремою проблемою є те, що ветеранам інколи бракує інформації про доступні послуги з реабілітації, психологічних консультацій, можливості профілактичних оглядів тощо. Зазначається, що сімейним лікарям часто бракує протоколів щодо того, як вести спостереження або лікування ветерана, завчасно виявляти захворювання, що з'являються у середньо- та довгостроковій перспективі, зумовлені участю у бойових діях. Також, бракує системного контролю за здоров'ям ветерана з боку медичних працівників та робітників соціальних центрів.

Респонденти вказують на відсутність або незастосування уніфікованих протоколів реабілітації травм. Процес реабілітації не виглядає для ветеранів та експертів зрозумілим та таким, що ґрунтується на принципах доказовості. Проблемою залишається етика відношення до ветерана в медичних закладах. І ветерани, і лідери НУО та голови ветеранських об'єднань закликають відходити від радянської парадигми «лікування тіла» до парадигми зцілення особистості, що передбачає повагу до ветеранів та врахування їхніх особистих потреб.

РЕКОМЕНДАЦІЇ:

- **Трансформувати ставлення до ветеранів:** має відбутися трансформація ставлення до ветерана через відхід від радянської парадигми «лікування тіла» до поваги особистості, її права на отримання інформації щодо свого стану, необхідності інформованої згоди на лікування, а також прояву поваги до особи захисника. Серед ефектів зміни парадигми частіше відзначають перебудову системи оформлення документів, пов'язаних з медичними послугами для ветеранів, навчання фахівців медичної сфери (лікарів та молодшого медичного персоналу), зменшення бюрократії, розробку маршрутів лікування та реабілітації разом з військовими, які вже мають досвід їх проходження.

- **Збільшити кількість реабілітаційних закладів та можливостей:** має відбутися збільшення кількості закладів та можливостей для реабілітації ветеранів. Необхідне впорядкування процесу реабілітації, відповідні центри та медичні заклади мають надавати однаково якісний рівень послуг.
- **Покращити реабілітаційні послуги:** має відбутися розробка і запровадження уніфікованих протоколів лікування, заснованих на доказах, в усіх медичних установах, щоб забезпечити узгодженість лікування і високоякісне обслуговування ветеранів. Слід домогтися того, щоб ці протоколи охоплювали широкий спектр медичних проблем, включаючи травматичні ампутації, нейротравми, а також репродуктивні, урологічні та гінекологічні проблеми.
- **Реформувати національну систему реабілітації:** надавачі послуг ветеранам та лідери ветеранських об'єднань вказують на важливість реформування національної системи реабілітації з урахуванням закордонного досвіду, що зокрема передбачає залучення іноземних спеціалістів для підвищення кваліфікації українських медиків. Необхідно також сприяти активному обміну досвідом між більш і менш досвідченими лікарями-реабілітологами в Україні.
- **Виправити диспропорції в забезпеченні медичної інфраструктури:** зосередитися на вирівнюванні ресурсів та якості послуг між міськими та регіональними територіями, щоб усунути диспропорції в наданні допомоги ветеранам. Збільшити підтримку інфраструктури поблизу лінії фронту, щоб зменшити негативний досвід через перевантаженість системи послуг
- **Залучити родини військових до реабілітаційних програм:** важливо залучати до програми реабілітації родини військових. Це допоможе здійснювати моніторинг медичних потреб ветеранів після закінчення їхньої військової служби (що передбачає взаємодію між Міністерством охорони здоров'я і обласними ТЦК, а також облік тих, хто повернувся до цивільного життя і запровадження системи



ДОСЛІДЖЕННЯ IREX ПРО ВЕТЕРАНСЬКУ РЕІНТЕГРАЦІЮ:

КЛЮЧОВІ ПОТРЕБИ ТА ВИКЛИКИ У РОЗРІЗІ ДОСТУПУ
ДО ОСНОВНИХ ПОСЛУГ ТА ПРАВ

щорічного обстеження їхнього здоров'я) та проведення обов'язкової комплексної діагностики ветеранів.

- **Відкрити дитячі кімнати в медичних установах:** ветеранки-респондентки зазначають, що існує необхідність створення при медичних закладах дитячих кімнат, оскільки під час лікування та реабілітації немає можливості залишити маленьку дитину.
- **Систематизувати медичні послуги та діагнози на військовій службі:** потрібна систематизація медичних послуг та діагнозів у військовій службі, що передбачає внесення змін до наказу Міністерства оборони України «Про затвердження Положення про військово-лікарську експертизу в Збройних Силах України», розробку чіткого переліку діагнозів, які передбачають звільнення з військової служби та систематизації реабілітаційних практик.

2 ПСИХОЛОГІЧНІ ПОТРЕБИ

Учасники дослідження вказують, що психологічна допомога є актуальною для більшості ветеранів і очікується, що запит на психологічну допомогу з часом буде лише зростати. Частина респондентів вважає, що при звільненні з військової служби ветеран має проходити обов'язковий вихідний психологічний скринінг. Це зумовлено великим обсягом потреб ветеранів у психологічній допомозі, а також тим, що вони часто не усвідомлюють необхідності такої допомоги і своєї потреби в ній.

Відзначається, що за місцями проживання ветеранів бракує центрів та інституцій, де психологи могли б надавати військовим допомогу. А також, бракує психологів у військових частинах та лікарнях.

Загалом, більшість респондентів скаржаться на брак фахівців, підготовлених до психологічної роботи з ветеранами та членами їхніх родин. За словами респондентів, ця кадрова проблема зумовлена також відсутністю систематичного навчання та/або підвищення кваліфікації спеціалістів з урахуванням специфіки допомоги ветеранам. Респонденти стверджують, що запити ветеранів, на їхню думку, є складними для стандартної практики психолога. Деякі респонденти вважають, що зрозуміти їх може лише людина зі схожим життєвим досвідом, яка теж пройшла війну, тому серед певної частини респондентів поширена певна недовіра до цивільних психологів та психологів, яких надають державні інституції.

Іншою суттєвою проблемою є відсутність моніторингу та дослідження ефективності психологічної допомоги, спричинена відсутністю загальної парадигмальної рамки щодо дієвості психологічних підходів і практик у цій сфері. Постачальники послуг та експерти все частіше наголошують на необхідності розробки критеріїв та стандартів терапевтичних підходів.

Окрім того, ветерани висловлюють бажання отримувати психологічну допомогу не лише від психологів, але й також духовну допомогу від капеланів різних релігійних конфесій. Респонденти, приналежні до релігійних меншин, зазначають, що психологи не завжди можуть



ДОСЛІДЖЕННЯ IREX ПРО ВЕТЕРАНСЬКУ РЕІНТЕГРАЦІЮ:

КЛЮЧОВІ ПОТРЕБИ ТА ВИКЛИКИ У РОЗРІЗІ ДОСТУПУ
ДО ОСНОВНИХ ПОСЛУГ ТА ПРАВ

їм допомогти через суттєві світоглядні відмінності. В ході дослідження також було виявлено, що ще досі існує стигматизація психологічної допомоги серед ветеранів. Зокрема, зауважується, що серед ветеранів, особливо старшого покоління, є поширеним знецінення як особистого психологічного стану, так і роботи психологів.

РЕКОМЕНДАЦІЇ:

- Надати права на моніторинг громадським організаціям: була озвучена пропозиція щодо надання права моніторингу, аудиту та контролю якості психологічних послуг недержавним психологічним центрам та організаціям. Держава може надавати грантову підтримку для здійснення цих функцій. Таким чином, не лише держава винятково матиме такі права та функції щодо оцінки психологічних послуг.
- Запровадити обов'язковий психологічний скринінг: запровадити обов'язкове психологічне обстеження ветеранів після звільнення з військової служби для своєчасного виявлення тих, хто потребує психологічної підтримки. Крім того, розробити систему регулярних подальших обстежень для моніторингу психічного здоров'я ветеранів з часом та вирішувати проблеми у міру їх виникнення.
- Розширити доступ до психологічних послуг: створити більше центрів та установ, де психологи можуть надавати допомогу ветеранам за місцем проживання, особливо у місцевостях з недостатнім рівнем обслуговування. Збільшити присутність психологів у військових частинах і госпіталях для надання негайної психологічної підтримки під час та після служби.
- Дестигматизувати психологічну допомогу: слід здійснити заходи щодо дестигматизації допомоги, зокрема через залучення до спілкування та обміну досвідом ветеранів, які вже мали вдалий досвід психологічної допомоги. Саме тому, на думку респондентів, потрібно створювати хаби, де відбуватиметься соціалізація та спілкування з іншими ветеранами.

- Впроваджувати елементи культурної чутливості у психологічних службах: для представників національних та етнічних меншин та корінних народів потрібно залучати психологів і капеланів з тих же культурних груп. Зокрема, респондент-мусульманин вважає, що необхідно більше залучати імамів, яких у війську не вистачає.
- Долучити ветеранів до професії психолога: ветерани пропонують навчати своїх побратимів професії психолога, оскільки їхній військовий досвід сприятиме більшій довірі до них як до фахівців. Психологи потрібні не тільки ветеранам, але й членам їхніх родин. Оскільки навчання на психолога триває кілька років, держава повинна розробити довгострокову стратегію, яка передбачає прогнозування необхідної кількості спеціалістів, виділення фінансування на їхню освіту та професійну діяльність. Респонденти також пропонують полегшити навантаження на державу у цьому контексті: оплату праці таких фахівців можна здійснювати в партнерстві з неурядовими організаціями та фондами, що полегшить доступ ветеранів до психологічної допомоги.
- Заохотити підхід «рівний-рівному»: стимулювання підходу до самопомоги «рівний-рівному» через створення груп ветеранів, в яких вони спільно переживають посттравматичний стресовий розлад або інші проблеми, об'єднуються і під керівництвом інших ветеранів, які вже мають досвід відновлення і ведення таких груп, регулярно зустрічаються і рухаються до відновлення разом. Такі групи ветеранів мають підтримуватися громадами, аби зберегти свою функціональність.
- Розробити та стандартизувати систему оцінювання: створити загальну систему оцінювання ефективності психологічної допомоги, включаючи стандартизовані критерії та орієнтири для терапевтичних підходів.

3 ЮРИДИЧНІ ПОТРЕБИ

Потреба ветеранів у юридичній допомозі є особливо актуальною у процесі переходу від військового до цивільного життя. Ветерани, переважно, не мають належних юридичних компетенцій та обізнаності, щоб вирішити юридичні питання самостійно, тому вони потребують допомоги фахових юристів. Зокрема, ветерани найчастіше вказують потребу в оформленні таких документів під час звільнення з війська як оформлення пільг, статусу УБД, забезпечення виплат по інвалідності, ведення судових справ. Оформлення юридичної документації, листування з державними органами та отримання від держави потрібних ветерану документів є для них складними процесами.

На думку респондентів, частина проблеми виникає через державу, законодавство і політику, які не впорядковані належним чином щодо потреб ветеранів, та, за оцінками респондентів, є хаотичними.

Наявний юридичний супровід ветерана на цей момент обмежується наданням разової безкоштовної допомоги. Проте, як правило, це не вирішує проблему. Необхідний безкоштовний юридичний супровід як під час військової служби, так і після її закінчення.

Нотатка: існує система безоплатної правової допомоги, де ветерани з УБД мають право на усі види правничих послуг². Ця допомога не разова і за необхідності людина може звернутися другий раз. Також з 2014 року діє громадська організація «Юридична сотня», яка безкоштовно надає допомогу ветеранам.

РЕКОМЕНДАЦІЇ:

- Спростити юридичні процеси та оформлення документації: працювати з державними установами над спрощенням та оптимізацією процесів оформлення пільг, підтвердження статусу учасника бойових дій та подання заяв на отримання виплат по інвалідності. Розробити та надати чіткі покрокові інструкції для ветеранів, які допоможуть їм орієнтуватися в правових процесах та заповнювати необхідну документацію.

- Розширити доступ до правової підтримки: розробити формати для забезпечення доступу до правової підтримки максимальної кількості ветеранів, наприклад, за допомогою консультантів, дорожніх карт та цифрових додатків.
- Удосконалити юридичну підготовку: потрібно готувати та підвищувати кваліфікацію юристів щодо правових процедур для військових та ветеранів.
- Уніфікувати та діджиталізувати юридичні послуги: респонденти пропонують уніфікувати та цифровізувати більшу частину юридичних послуг, що надаються; деякі респонденти знайомі з діяльністю неурядових організацій, які вже цим займаються (ГО Принцип). Вони хотіли б від держави спрощення та впорядкування юридичних процедур для військовослужбовців та ветеранів.



ЖИТЛОВА ДОПОМОГА

Респонденти вказують на відсутність прозорості та чесної комунікації з боку держави щодо забезпечення житлових потреб. На думку респондентів, держава має відкрито визнати наявні проблеми, зокрема об'єктивну неспроможність держави забезпечити безкоштовним житлом та землею всіх, хто цього потребує. Згідно з учасниками дослідження, така комунікація підвищила би довіру до держави. Ветерани та лідери ветеранських об'єднань зазначають, що можливість отримати житло безкоштовно є малоімовірною, тому вони не мають особливих очікувань від держави. Проблема полягає в тому, що держава продовжує підтримувати ці очікування, що спричиняє зниження довіри і загалом сприймається як шкідлива політика.

Один з лідерів ветеранського об'єднання нагадує, що законодавство України гарантує надання повноцінного житла для ветеранів зі статусом УБД впродовж 2 років, однак така норма фактично не діє. За думкою респондентів, слід би було розробити додаткові критерії для отримання безкоштовного житла і видавати його в першу чергу сім'ям загиблих, потім - ветеранам з інвалідністю, наостанок – УБД.

Нотатка: варто зазначити, що житло для ветеранів зі статусом УБД має бути надано впродовж 2 років з моменту, як людина встає на квартирний облік³. І на жаль, ця норма дійсно не виконується через фактичну недостатність соціального житла.

Також, респонденти-ветерани згадують окремі державні програми, такі як «ЄОселя». Проте серед респондентів відсутня єдина думка щодо того, чи поширюється ця програма на ветеранів: одні вважають, що поширюється, інші – що ні. Ветерани зазначають, що після звільнення з ЗСУ також зростає процент по іпотечних кредитах, що не сприймається ними як справедлива міра, особливо стосовно ветеранів з інвалідністю, через яку вони не можуть знайти високооплачувану роботу.

РЕКОМЕНДАЦІЇ:

- Використовувати механізми фінансової допомоги: респонденти закликають звернути увагу на доступні фінансові механізми допомоги, таких як програми співфінансування, пільгові кредити, державні програми з поступового викупу житла та житлові кооперативи для ветеранів. Одним з можливих механізмів співфінансування є залучення фондів, які фінансуватимуть частину внеску.
- Реформувати житлову політику та спосіб її реалізації: переглянути та реформувати житлову політику, щоб забезпечити її реалістичність та досяжність, беручи до уваги поточну наявність соціального житла та ресурсів.
- Спільна справа: загалом, забезпечення житлом ветеранів має стати спільним завданням державних органів влади, органів місцевого самоврядування та місцевого бізнесу.
- Розробити критерії пріоритетності: розробити та впровадити чіткі критерії розподілу житла, надаючи пріоритет сім'ям загиблих військовослужбовців, потім ветеранам з інвалідністю, а потім учасникам бойових дій. Такий підхід гарантує, що ті, хто найбільше цього потребує, отримають підтримку в першу чергу. Зробити критерії та процес розподілу житла прозорими, щоб запобігти непорозумінням і забезпечити справедливий розподіл.
- Інклюзивне житло: ветерани зазначають, що житло для військових та ветеранів має бути побудоване та облаштоване за принципами інклюзивності.



5 ОСВІТА ТА ПРАЦЕВЛАШТУВАННЯ ВЕТЕРАНІВ

З-поміж ветеранів-респондентів, які нещодавно повернулися з фронту ще не має артикульованого та сформованого запиту на освіту та працевлаштування, позаяк ці потреби наразі менш виражені порівняно з іншими секторальними потребами. Однак, вважається, що актуальність потреб в освіті та працевлаштуванні для ветеранів дедалі більше зростатиме. Основними потребами ветеранів в освіті та працевлаштуванні є отримання кваліфікації та/або перекваліфікації. Лідери ветеранських об'єднань зазначають, що багато ветеранів не мали професії на момент вступу до лав Збройних Сил України, а ті, хто мав, не завжди можуть повернутися до своїх спеціальностей (іноді, наприклад, через набуту інвалідність).

Деякі респонденти вважають, що центри зайнятості пропонують обмежений перелік професій, який часто не збігається з наявною спеціальністю ветерана, а більшість робочих місць з гідною оплатою праці вже зайняті. У свою чергу, респонденти обізнані щодо значної кількості можливостей для освіти та перекваліфікації. Зокрема, ветерани знають про можливість здобути освіту на пільгових засадах у державних закладах освіти та про короткі курси в центрах зайнятості. Існують також програми неурядових організацій та фондів, спрямовані на розвиток підприємництва серед ветеранів. Однак, ефективність цих програм наразі оцінити важко, зі слів респондентів.

Важливим аспектом щодо забезпечення працевлаштування ветеранів є подолання упередженості роботодавців, які, на думку ветеранів, ще не готові наймати людей, що повернулися з фронту. Деякі роботодавці, за словами лідерів ветеранського об'єднання, вважають ветеранів агресивними, проблемними та непередбачуваними, і з цими упередженнями потрібно працювати.

РЕКОМЕНДАЦІЇ:

- Подолати упередженість щодо ветеранів: варто розглянути розробку додаткових заходів для подолання упередженості щодо

ветеранів з роботодавцями та робочими колективами, зокрема, навчати робочі колективи етики поведінки з ветераном. Майбутнє робоче місце ветерана може потребувати додаткового облаштування, тому необхідно вже починати переоблаштування робочих просторів за принципами інклюзивності.

- Підтримати ветеранське підприємництво: ветерани позитивно сприймають можливості займатися підприємницькою діяльністю. Держава, бізнес і громадські організації можуть йти їм назустріч – заохочувати підприємницьку ініціативу, навчати веденню бізнесу, ініціювати інститут менторства для ветеранських бізнесів, створювати бухгалтерські об'єднання, які допоможуть ветеранським бізнесам зі звітністю, заохочувати створення ветеранських бізнесів, які створюють робочі місця для ветеранів. Безкоштовна бізнес-освіта, менторство, пільговий доступ до ресурсів - три важливі інструменти, які допоможуть ветеранському підприємництву розвиватися швидше.
- Розробляти комплексні програми навчання та перекваліфікації: розробляти та впроваджувати програми перекваліфікації, які відповідають навичкам та інтересам ветеранів, у тому числі тих, хто отримав інвалідність або не може повернутися до своєї попередньої професії.
- Розширювати послуги та можливості працевлаштування: співпрацювати з центрами зайнятості для розширення спектру доступних професій та можливостей працевлаштування, забезпечуючи їх відповідність навичкам та спеціальностям ветеранів.



ПІЛЬГИ

Частина респондентів оцінює державну політику підтримки ветеранів як хаотичну та несистемну, таку, яка має проблеми на етапах розробки, впровадження та контролю. За словами респондентів, система пільг для ветеранів працює, проте не всі пільги оцінюються як доцільні станом на сьогодні, оскільки ця система формувалася ще до початку повномасштабного вторгнення і ґрунтувалася на дещо інших потребах ветеранів. Зокрема, респонденти наводять приклади пільгових виплат на встановлення дротового телефону та радіоточки.

Крім того, респонденти незадоволені якістю надання пільг. Здебільшого їхні претензії аналогічні претензіям щодо якості надання юридичних послуг: складність оформлення, численні бюрократичні процедури, нерозуміння того, які саме пільги має отримувати ветеран, відсутність цифровізації документообігу. Тому респонденти-ветерани висловлюють зацікавленість у тому, щоб у Центрі надання адміністративних послуг (ЦНАП) працював фахівець, який би безпосередньо займався питаннями оформлення пільг для ветеранів. На їхню думку, це має бути військовий юрист.

Труднощі, з якими стикаються ветерани при оформленні пільг, окрім бюрократії, зумовлені дефіцитом персоналу, через що їх отримання затягується. Ветерани, які мешкають у сільській місцевості, також скаржаться на відсутність електронного документообігу для них. Часто для оформлення пільг вони мають виділяти окремий день на приїзд до міста.

Респонденти вказують на відсутність єдиного місця, в якому можна провести процедуру демобілізації та оформлення статусу ветерана від початку і до кінця. У розумінні респондентів, вони зобов'язані прийти в соціальний захист та надати їм свої документи, а співробітники мають самостійно потурбуватися про інше, без прямої участі ветерана. Станом на зараз потрібно отримувати декілька окремих довідок, в різних місцях, кожна з яких робиться тривалий час - 2-3 тижні. Ветерани прагнуть бути активними суб'єктами формування державної політики щодо них самих і скаржаться на відсутність колективних просторів, де

вони могли б гуртуватися, формувати спільне бачення проблем та активно брати участь у створенні цієї політики.

За словами лідерів ветеранських об'єднань та експертів, існує інституційний конфлікт між державою, що призначає пільги, та місцевою громадою, за рахунок бюджету якої вони мають бути відшкодовані. Часто громада не має відповідних коштів. Цей конфлікт на думку респондентів – лідерів ветеранських об'єднань, стає частою причиною того, що водії маршруток відмовляються возити безкоштовно ветеранів та військових з УБД (цей приклад, за словами респондентів, один з тих, що найбільш засмучує ветеранів).

РЕКОМЕНДАЦІЇ:

- Детальне вивчення та перегляд системи пільг: потреби ветеранів в пільгах мають бути досліджені докладніше, з переглядом наявної системи пільг. На думку респондентів, пільг може бути менше, але важливо, щоб вони були доступними на всій території країни та для усіх ветеранів. Відтак, респонденти вважають доцільним переглянути механізми пільг: вони мають допомагати ветерану, зберігати його активну життєву позицію, відкриваючи додаткові можливості, а не сприяти формуванню залежності ветерана від соціальної допомоги та загальної пасивності.
- Спростити процес: одним із запропонованих механізмів вирішення частини проблем є надання можливості родичам ветерана оформити пільги за нього, а також формування «єдиного вікна» оформлення пільг.
- Покращити доступність для ветеранів у сільській місцевості: розширити онлайн-послуги та підтримку електронного документообігу для покращення доступності для ветеранів, які проживають у віддалених районах. Запровадити мобільні пункти надання пільг або виїзні програми для надання допомоги в сільській місцевості, мінімізуючи необхідність для ветеранів подорожувати на великі відстані.



ДОСЛІДЖЕННЯ IREX ПРО ВЕТЕРАНСЬКУ РЕІНТЕГРАЦІЮ:

КЛЮЧОВІ ПОТРЕБИ ТА ВИКЛИКИ У РОЗРІЗІ ДОСТУПУ
ДО ОСНОВНИХ ПОСЛУГ ТА ПРАВ

- Залучати ветеранів до розробки політики: створити механізми для активної участі ветеранів у формуванні державної політики, яка їх стосується, наприклад, дорадчі ради або фокус-групи.
- Покращити комунікацію та координацію: покращити комунікацію та координацію між державними та місцевими установами, залученими до надання пільг та послуг ветеранам, щоб забезпечити більш інтегровану та ефективну систему підтримки. Підтримувати прозорість щодо змін та оновлень у системі пільг та збирати відгуки від ветеранів для постійного покращення послуг.

ПРОБЛЕМИ ПЕРЕХОДУ ТА РЕІНТЕГРАЦІЇ ВЕТЕРАНІВ

Головною проблемою соціальної інтеграції для ветеранів на сьогодні є відмінність у досвідах війни та мирного життя, і цю відмінність ветерани відчувають особливо гостро. Респонденти акцентують увагу на певному поділі суспільства на тих, хто «живе війною», і тих, хто всіяко намагається уникати її. Ветерани відчувають, що останнім незручно в їхньому товаристві, що спричиняє додаткове роздратування. Респонденти констатують відчуття втоми суспільства від війни та необхідності адаптації до неї. Ветерани, які нещодавно повернулися з фронту, описують свій досвід як «прірву», яка утворюється між ними та цивільними.

Ветерани з відчуттям «прірви» переживають життя на війні як яскраве та насичене, а в тилу – як позбавлене сенсу та серйозних подій, які були б варті уваги. Відбувається скорочення кола як цивільних знайомих, так і тем для обговорення. Відповідно, знижується ймовірність швидкої реінтеграції у цивільне життя. Ветеранам важко адаптуватися до повсякденної сімейної рутини та відносин з родиною. Вони подекуди демонструють агресивну поведінку з близькими та потребують допомоги в налагодженні сімейних стосунків. З іншого боку, родинам ветеранів теж складно, адже вони теж мають травматичний досвід (життя у стані війни, хвилювання та очікування новин від рідної людини з фронту, хронічний стрес і т.д.).

Ветеранам з відчуттям “прірви” між своїм життям у війську та за його межами бракує дієвих механізмів контролю та організації свого життя, наслідком чого стає підвищення ризиків вживання психоактивних речовин (алкоголь, наркотичні препарати).

Чільними потребами ветеранів в реадаптації та переході від досвіду війни до досвіду цивільного життя залишаються почуття визначеності майбутнього, визнання та повага до воєнного досвіду ветеранів. Відповідно, держава та суспільство мають створювати для ветерана можливості відновлення та самореалізації в мирному житті, розвивати практики супроводу ветерана в його реадаптації та формувати загальну культуру поваги до ветерана.

РЕКОМЕНДАЦІЇ:

- Просувати культуру поваги до ветеранів: впроваджувати культуру поваги до ветерана у суспільстві. Така культура може мати свої символічні прояви, втім не зводиться до надто пафосних та формальних жестів. Ці символічні прояви поваги мають насамперед бути сприйнятими як щирі: це можуть бути слова вдячності та інші жести шанування. На особливу повагу заслуговують загиблі воїни. Респонденти звертають уваги на відсутність в Україні Національного військового меморіального кладовища, а також інших військових кладовищ, де полегли можуть бути поховані з належною шаною.
- Сприяти плавній реінтеграції в цивільне життя: розробити комплексні програми підтримки на перехідний період, які допоможуть ветеранам пристосуватися до цивільного життя. Ці програми повинні включати консультування, поради щодо кар’єри та навчання життєвим навичкам, щоб допомогти ветеранам зорієнтуватися при переході від воєнного до цивільного контексту.
- Розширити ветеранські простори та хаби: існує потреба розширити кількість ветеранських просторів та хабів у громадах по всій



ДОСЛІДЖЕННЯ IREX ПРО ВЕТЕРАНСЬКУ РЕІНТЕГРАЦІЮ:

КЛЮЧОВІ ПОТРЕБИ ТА ВИКЛИКИ У РОЗРІЗІ ДОСТУПУ
ДО ОСНОВНИХ ПОСЛУГ ТА ПРАВ

країні, де б ветерани могли спілкуватися, взаємодіяти, обмінюватися досвідом та ставати активними суб'єктами діалогу з владою щодо своїх потреб, можливостей та запитів. Саме в таких хабах, вважається, що ветерани можуть стати колективним та ефективним суб'єктом діалогу з державою.

- Розробити універсальну дорожню мапу для ветеранів: попри велику потребу, досі немає прописаної та затвердженої державою універсальної дорожньої мапи для ветеранів, яка була б зрозумілою для усіх учасників процесу. Така дорожня мапа супроводжувала б ветеранів з моменту демобілізації до остаточного повернення в суспільство. Також така дорожня мапа має містити загальні роз'яснення стосовно ветеранської політики, посилання на нормативно-правову базу та інформацію про відповідальні органи за певну сферу реінтеграції на всіх рівнях.
- Посилити сімейну підтримку та підтримку стосунків: надавати послуги сімейного консультування, щоб допомогти ветеранам та їхнім сім'ям подолати складнощі реінтеграції та покращити комунікацію і стосунки. Розвивати ресурси та системи підтримки для родин ветеранів, вирішуючи їхні власні проблеми та подолання стресу, пов'язаного з досвідом воєнного часу.

1



2



3





Це дослідження стало можливим завдяки Програмі реінтеграції ветеранів, яку реалізує IREX за підтримки Державного департаменту США. Вміст є виключною відповідальністю IREX і не обов'язково відображає погляди Державного департаменту США.

