



International



Aktion
Deutschland Hilft
Germany's Relief Coalition



ОЦІНКА ПОТРЕБ ГРОМАД ЧЕРНІГІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ В СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГАХ

ТА АНАЛІЗ ПРОГАЛИН
СПРОМОЖНОСТІ Й СТІЙКОСТІ

ЗВІТ ПРО ДОСЛІДЖЕННЯ

ОЦІНКА ПОТРЕБ ГРОМАД ЧЕРНІГІВСЬКОЇ ОБЛАСТІ В СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГАХ ТА АНАЛІЗ ПРОГАЛИН СПРОМОЖНОСТІ Й СТІЙКОСТІ

ЗВІТ ПРО ДОСЛІДЖЕННЯ

Дослідження здійснено Благодійним фондом «Право на захист» у межах проєкту **«Екстрена допомога Україні: допомога в посиленні спроможності та стійкості установам надання соціальних послуг у Чернігівській області»** за сприяння німецької організації AWO International та за фінансової підтримки Aktion Deutschland Hilft. Дослідження здійснено у співпраці з дослідницькою агенцією Info Sapiens протягом квітня-червня 2023 року у п'яти громадах Чернігівської області (Городнянській, Козелецькій, Ніжинській, Прилуцькій, Чернігівській).

ЗМІСТ

Скорочення і спеціальні позначки	5
Ключові висновки і рекомендації	6
Цілі, задачі і методологія дослідження	11
Цілі і задачі дослідження	11
Географія і цільові аудиторії	12
Етапи проведення дослідження	13
Вступ. НАСЕЛЕННЯ ЦІЛЬОВИХ ГРОМАД І УМОВИ ПРОЖИВАННЯ	14
Вік і стать респондентів	14
Місце проживання	15
Склад сім'ї	17
Джерело доходів і добробут	19
Умови проживання	22
Розділ 1. ОЦІНКА ЗАТРЕБУВАНOSTІ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ	28
1.1. Фактичні отримувачі соціальних послуг	28
1.2. Потенційні отримувачі соціальних послуг	31
1.3. Потреба в отриманні соціальних послуг	41
1.4. Оцінка якості соціальних послуг	51
Розділ 2. КАНАЛИ ІНФОРМУВАННЯ	53
Розділ 3. ДОМОГОСПОДАРСТВА З ДІТЬМИ	57
3.1. Портрет аудиторії	57
3.2. Фактичні і потенційні отримувачі соціальних послуг	62
3.3. Потреба у соціальних послугах	63
3.4. Канали інформування	67
Розділ 4. ОЦІНКА СТІЙКОСТІ І ПОТРЕБ НАДАВАЧІВ ПОСЛУГ	69
4.1. Загальна ситуація	69
4.2. Вплив війни і воєнного стану на потреби і стан надання соціальних послуг	73

4.3. Оцінка ресурсів і потреб надавачів послуг	75
4.3.1. Фінансування	75
4.3.2. Кадрове забезпечення і продуктивність праці	76
4.3.3. Матеріальне забезпечення і побутові умови праці	77
4.3.4. Забезпеченість транспортом	79
4.3.5. Горизонтальні зв'язки	80
4.3.6. Адміністрування і звітність	82
4.3.7. Можливості нового законодавства і нормативної бази	82
4.4. Потреби у навчанні	84
4.5. Оцінка стійкості	87
4.5.1. Оцінка особистої стійкості надавачів соціальних послуг ...	87
4.5.2. Оцінка стійкості системи надання соціальних послуг	90
4.6. Погляд отримувачів	93

СКОРОЧЕННЯ І СПЕЦІАЛЬНІ ПОЗНАЧКИ

БФ	Благодійний фонд
в.п.	Відсоткові пункти
ВПО	Внутрішньо переміщені особи
ГІ	Глибинне інтерв'ю
ГО	Громадська організація
ТГ	Територіальна громада
ФГД	Фокус-групова дискусія
ФСР	Фахівець з соціальної роботи
ЦА	Цільова аудиторія

Зеленими / червоними рамками на графіках позначені показники, які, відповідно, статистично значуще більші / менші від показників у загальній вибірці.

КЛЮЧОВІ ВИСНОВКИ І РЕКОМЕНДАЦІЇ

Загалом можна констатувати, що система соціальних послуг у Чернігівській області збереглася і функціонує, принаймні у тих громадах, які досліджувалися.

Близько 1/3 респондентів кількісного опитування заявили, що вони **отримували соціальні послуги** протягом останніх 12 місяців. Розподіл кількості отримувачів за громадами є нерівномірний. Найбільша частка отримувачів соціальних послуг зафіксована у Прилуцькій міській громаді (понад 60%), найменша — у Козелецькій і Ніжинській громадах (близько 20%).

Основна соціальна послуга, яка наразі надається в громадах, є натуральна допомога (надання продуктів харчування, одягу, взуття, предметів особистої гігієни, миючих засобів тощо). Приблизно 60% респондентів, що отримують соціальні послуги, назвали саме цей вид допомоги. Ще третина респондентів до соціальних послуг також віднесли грошову допомогу, а саме разові виплати.

Інші базові соціальні послуги, як-от «догляд вдома», «фізичний супровід», «підтримане проживання», отримують лише 3,3% респондентів кількісного опитування.

Водночас **ознаки потенційних отримувачів соціальних послуг** мають набагато більше людей: 63% населення мають одну або кілька таких ознак, як вік понад 60 років, наявність хвороб, які потребують тривалого лікування, інвалідність тощо. При цьому лише 20% складають літні люди, які не мають інших ознак, крім віку, а решта — мають додаткові ознаки. Розподіл домогосподарств із ознаками потенційних отримувачів соціальних послуг за громадами також є дуже нерівномірним: найбільші частки таких домогосподарств зафіксовані в Чернігівській громаді (50%, за рахунок ВПО та людей, які постраждали від бойових дій) та Прилуцькій громаді (61%, головним чином, за рахунок людей із хронічними хворобами).

Утім, **потреба в отриманні соціальних послуг** населенням є набагато вищою. Для виявлення потреб у отриманні соціальних послуг ми застосували непрямий метод оцінки тих ситуацій, в яких може виникнути потреба в соціальних послугах. Респондентів запитували, чи стикалися вони з такими ситуаціями загалом, а також уточнювали, чи стикнулися із ситуацією вперше за останні 12 місяців.

Щодо більшості ситуацій потенційні потреби активізувалися протягом останніх 12 місяців. Перше місце впевнено посідає ситуація, коли людям потрібна допомога в отриманні продуктів харчування, предметів особистої гігієни, засобів догляду, одягу, взуття (саме вона переважно закривається за рахунок гуманітарної допомоги). Загалом з такою потребою стикалися 18% опитаних, 12% з них стикнулися з такою потребою вперше протягом останніх 12 місяців. Друге місце посідає ситуація, коли потрібна підтримка у працевлаштуванні (8% стикалися загалом, 6% стикнулися вперше за останні 12 місяців). Третє місце розділили ситуації, коли необхідна допомога з організацією харчування, допомога психолога, допомога в ознайомленні з інформацією про те, яким чином влаштована система соціального захисту населення у громаді, та як і на яких умовах можна отримати соціальні

послуги (7% стикалися загалом, 5% стикнулися вперше за останні 12 місяців). Мешканці Чернігівської громади частіше стикаються з більшістю наведених ситуацій або частіше усвідомлюють їх (наприклад, це може стосуватися психологічної допомоги): так, за останні 12 місяців із ТОП-5 проблемами в Чернігівській міській громаді стикнулися: 30% щодо надання натуральної допомоги; 12% щодо підтримки у працевлаштуванні, 16% щодо допомоги з організацією харчування і 11% щодо допомоги психолога та необхідності дізнатися про те, яким чином влаштована система соціального захисту населення у громаді. Загалом, майже половина вибірки (47%) стикалися хоча б з однією із запропонованих ситуацій, причому більшість з них — вперше стикнулися з цією ситуацією протягом останніх 12 місяців. Таким чином, 47% респондентів можуть мати потребу в отриманні соціальних послуг для вирішення цих ситуацій. Показово, що люди, які мають ознаки потенційних отримувачів соціальних послуг, стикаються із цими ситуаціями значно частіше — 2/3 цієї аудиторії стикалися хоча б з однією із ситуацій.

Частину фактичних і потенційних отримувачів соціальних послуг складають **домогосподарства з дітьми**. Загалом такі домогосподарства складають 37% від усіх опитаних; 15% опитаних мають дітей до 6 років. 4% домогосподарств мають дітей із ознаками потенційних отримувачів соціальних послуг: діти, які постраждали від бойових дій, мають хронічні хвороби або інвалідність. У групі домогосподарств з дітьми, які мають ознаки потенційних отримувачів соціальних послуг, зафіксовано найменшу кількість респондентів, які не знають, що в громаді можна отримати соціальні послуги (4% проти 25% в групі домогосподарств з дітьми загалом). Але частка фактичних отримувачів соціальних послуг у цій групі становить лише 46%. Решта респондентів лише чули про можливість отримувати соціальні послуги.

Для виявлення потреб у отриманні соціальних послуг ми також застосували непрямий метод оцінки тих ситуацій, в яких може виникнути потреба в отриманні соціальних послуг. Респондентам, в сім'ях яких є діти з ознаками потенційних отримувачів, пропонувалися три додаткові ситуації:

- Родина потребує догляду вдома за дитиною з інвалідністю;
- Потреба в налагодженні стосунків з дитиною;
- Допомога у супроводі дитини під час інклюзивного навчання.

Саме ці три ситуації посіли лідерські позиції в таких сім'ях. Показово, що, на відміну від інших ситуацій, ці три не виникли за останні 12 місяців, родини стикалися з ними і раніше.

Серед інших ситуацій першість тримає допомога в отриманні продуктів харчування, предметів особистої гігієни, засобів догляду, одягу, взуття — це, власне, та потреба, яка закривається за рахунок гуманітарної допомоги. Частка домогосподарств з дітьми, які стикалися з такою потребою, не відрізняється від показника у вибірці загалом (18% стикалися загалом, 13% стикнулися вперше за останні 12 місяців).

Щодо **якості соціальних послуг**, то загалом отримувачі задоволені якістю. Утім, їм важко судити об'єктивно, оскільки головним чинником для високої оцінки

є почуття вдячності. Не останню роль відіграє той факт, що соціальні послуги в переважній більшості надаються на безоплатній основі (траплялися лише поодинокі свідчення часткової сплати за послуги, при цьому оплачується мала частина вартості послуг). А отже, питання якості відходить на задній план.

Для домогосподарств, які не отримують соціальних послуг, але мають потребу та/або ознаки потенційних отримувачів, основним бар'єром доступу до соціальних послуг є низький рівень обізнаності. Для тих, хто уже перебуває у колі уваги системи соціальної підтримки, основним бар'єром є транспортний — як для отримувачів (відсутність «соціального таксі» для маломобільних категорій, автобусів для перевезення дітей тощо), так і для надавачів (відсутність в установах транспортних засобів або коштів для їх утримання, відсутність проїзних квитків для соціальних працівників тощо).

Для того, щоб створити надавачам послуг **умови, необхідні для сталого і якісного надавання соціальних послуг**, необхідно задовольнити такі **потреби**:

- за можливості, збільшити **фінансування** установ;
- поліпшити **матеріальне забезпечення** установ. пріоритетні напрямки: комп'ютерна техніка і оргтехніка (принтери, сканери, витратні матеріали до них); розширення площі, збільшення кількості кабінетів; поточні і капітальні ремонти включно із налагодженням систем опалення і кондиціонування повітря; оновлення професійного приладдя (реабілітаційні апарати, тренажери, спортивне приладдя для спортзалів); облаштування пандусів для відвідувачів з дітьми і маломобільних громадян на кріслах колісних;
- поліпшити **умови праці**: облаштування для працівників місць для прийому їжі під час обідньої перерви, наявність гарячої води в санвузлах (часто гаряча вода буває лише в опалювальний період);
- забезпечення **базової безпеки**, облаштування приміщень з укриттями (бомбосховищами) там, де їх нема (козелецька тг);
- забезпечення **транспортном**: допомога у запровадженні послуги «соціального таксі», забезпечення соціальних працівників проїзними у громадському транспорті, допомога у придбанні і обслуговуванні власних транспортних засобів (від автобусів для закладів, які опікуються дітьми, до електровелосипедів для соціальних працівників);
- адвокатування полегшення та дебіюрократизації ведення **звітності**;
- роз'яснення можливостей **закону** «про соціальні послуги» для громад, адвокатування розробки необхідних підзаконних актів; адвокатування удосконалення і спрощення заповнення реєстрів надавачів і отримувачів соціальних послуг;
- запобігання втомі та професійному вигоранню працівників соціальних послуг.

Серед **ресурсів**, які варто підтримувати:

- самовідданість і мужність соціальних працівників (як на лінійному рівні, так і керівництва установ);
- готовність і здатність соціальних працівників навчатися, опановувати нові професійні знання і навички;
- підтримка трудовими колективами своїх членів;
- наявність горизонтальних зв'язків як всередині громади (між системою надання соціальних послуг і громадськими організаціями, благодійними фондами, місцевим бізнесом), так і між різними громадами.

Щодо **оцінки стійкості** системи надання соціальних послуг в Чернігівській області, то, за шкалою Коннор-Девідсона, особиста стійкість працівників системи є вищою, ніж по Україні загалом (84% проти 69% відповідно).

Стійкість системи соціальних послуг оцінюється ще вище, ніж особиста стійкість (91% — оцінка керівників, 95% — середня оцінка лінійного персоналу). Цікаво, що експерти оцінюють стійкість системи значно нижче, ніж керівники і працівники закладів і установ Чернігівської області (65%). Це може свідчити як про те, що Чернігівська область справді більш стійка, ніж Україна загалом (бо експерти оцінювали саме загальну систему надання соціальних послуг, у всіх регіонах), так і про більш скептичне ставлення експертів, ніж фахівців на місцях.

Для підтримки стійкості варто підтримувати опорні цінності, які формують стійкість (підтримка від колективу, віра в досяжність цілей попри перешкоди, швидке відновлення після хвороби, травми чи інших труднощів), а також розвивати ті риси, які отримали найнижчі оцінки (збереження здатності не втратити чіткість мислення під тиском, віра у свої сили і здатність впоратися з труднощами, подолання стресу, здатність не падати духом через невдачу).

Таким чином, можна виділити **кілька напрямків підтримки інституційної спроможності системи надання соціальних послуг** в цільових громадах Чернігівської області. Але передусім слід зазначити, що підтримка має носити системний, тривалий характер, тоді вона буде ефективною.

1. Виявлення потреб закладів і установ, які надають соціальні послуги, у фахівцях певних спеціальностей (наприклад, фахівці із соціальної роботи, психологи, юристи) і забезпечення роботи таких фахівців на тривалій основі.
2. Адвокація розробки нормативних актів щодо можливості скористатися всіма перевагами, які надає громадам закон «Про соціальні послуги» (соціальні працівники наразі їх не відчують), спрощення звітності, удосконалення реєстру надавачів і отримувачів соціальних послуг.
3. Сприяння поліпшенню матеріальної бази надавачів соціальних послуг, насамперед вирішення транспортного питання (включно із питаннями його обслуговування), а також питання поліпшення бази комп'ютерної і оргтехніки.

4. Розробка і запровадження професійного навчання для співробітників установ, які надають соціальні послуги; метою такого навчання має бути не лише засвоєння певних навичок і технік, а й продемонструвати ширший контекст соціальної роботи загалом; навчання має включати елементи методичного супроводу, коучінгу:
 - а) Одним з напрямків навчання може бути навчання саме керівництва установ і закладів, які надають соціальні послуги, технікам виявлення і запобігання професійному вигоранню підлеглих.
5. Розробка і запровадження програм, які навчають співробітників технікам самопідтримки, самодопомоги, збереження психічного здоров'я, психологічного розвантаження:
 - а) Такі техніки мають фокусуватися на підтримці опорних цінностей, які формують стійкість, а також на формування і розвиток рис і цінностей, які отримали найнижчі оцінки (збереження здатності не втрачати чіткість мислення під тиском, віра у свої сили і здатність впоратися з труднощами, подолання стресу, здатність не зневірюватись через невдачу);
 - б) Програми мають посилювати і розвивати наявні ресурси: підтримувати цінності людського ставлення до підопічних, їх підтримки у важкі часи; розвивати взаємопідтримку у трудовому колективі між колегами; сприяти розвитку горизонтальних зв'язків. Такі програми, в тому числі, мають бути придатними для поширення в трудових колективах через систему горизонтального навчання.

ЦІЛІ, ЗАДАЧІ І МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ

ЦІЛІ І ЗАДАЧІ ДОСЛІДЖЕННЯ

Метою дослідження є оцінка потреб, аналіз прогалин спроможності та аналіз стійкості у сфері надання соціальних послуг в громадах Чернігівської області. Результати дослідження допоможуть органам місцевого самоврядування та надавачам соціальних послуг зрозуміти їхні потреби та можливості, а БФ «Право на захист» — сформулювати подальші активності на 2023–2026 роки з урахуванням ризиків і криз. Використання результатів аналізу стійкості допоможе розширити сильні сторони, потенціал і спроможність надавачів соціальних послуг державного/комунального сектору для сталого надання соціальних послуг особам/сім'ям, які належать до вразливих груп населення та/або перебувають у складних життєвих обставинах.

Мета дослідження:

- З'ясувати, як змінилися потреби в соціальних послугах на рівні громад в умовах повномасштабної війни, на скільки змінилась кількість отримувачів соціальних послуг порівняно з 2021 роком, визначити, які види соціальних послуг наразі є найбільш затребуваними мешканцями громад та впо.
- Виявити, чи змінилися потреби надавачів соціальних послуг державного/комунального сектору після початку війни 24 лютого 2022 року, з'ясувати, які потреби (у тому числі щодо розвитку спроможності) є пріоритетними для них задля забезпечення сталого надання якісних послуг своїм бенефіціарам в умовах воєнного стану.
- Проаналізувати стійкість громад у сфері соціальних послуг в умовах воєнного стану, визначити основні фактори впливу на стійкість.
- Отримати вихідні дані для стратегічного планування та розробки майбутніх програм підтримки громад з боку БФ «Право на захист».

Завдання дослідження

- Сформулювати переліки соціальних послуг, доступних і недоступних у громадах, проаналізувати, наскільки перелік наданих соціальних послуг задовольняє/закриває потреби отримувачів.
- Визначити потенційних отримувачів соціальних послуг (як серед мешканців цільових громад, так і впо, які отримали довідку впо після 24 лютого 2022 року).
- З'ясувати, чи змінилась кількість запитів на надання соціальних послуг з початку воєнного стану.

- Оцінити, наскільки отримувачі задоволені якістю соціальних послуг.
- Виявити проблеми забезпечення/доступу до соціальних послуг у громадах, висвітлити основні труднощі під час отримання соціальних послуг (бар'єри, оцінка доступності, віддаленості тощо).
- Оцінити сталість і якість надання соціальних послуг; виявити, які саме фактори впливають на сталість надання та якість соціальних послуг.
- Оцінити, наскільки надавачі послуг задоволені умовами для надання послуг (наприклад, чи забезпечені надавачі соціальних послуг необхідною матеріально-технічною базою для якісного надання соціальних послуг), визначити ресурси та можливості/спроможність надавачів соціальних послуг, які механізми були задіяні надавачами, якщо кількість запитів на соціальних послуги змінилась.
- Оцінити потреби/труднощі надавачів соціальних послуг (додаткове фінансування, потреби в навчанні, психологічній підтримці, обладнанні тощо) для сталого надання послуг.
- Дослідити, чи запровадили надавачі власні адаптовані програми надання соціальних послуг, яку підтримку надають власному персоналу, щоб допомогти адаптуватися до роботи в умовах воєнного стану.
- Визначити, задоволення яких основних потреб допоможе забезпечити стійкість сфери соціальних послуг у громадах.

ГЕОГРАФІЯ І ЦІЛЬОВІ АУДИТОРІЇ

Географія дослідження

П'ять об'єднаних територіальних громад Чернігівської області:

- Городнянська міська ТГ (довоєнна чисельність населення 21 тис. осіб);
- Чернігівська міська ТГ (довоєнна чисельність населення 283 тис. осіб);
- Ніжинська міська ТГ (довоєнна чисельність населення 67 тис. осіб);
- Козелецька селищна ТГ (довоєнна чисельність населення 16 тис. осіб);
- Прилуцька міська ТГ (довоєнна чисельність населення 52 тис. осіб).

Цільові аудиторії

ЦА1. Потенційні отримувачі соціальних послуг (мешканці цільових громад і особи, які зареєструвалася /отримала довідку ВПО після 24 лютого 2022 року) та їхні сім'ї.

ЦА1.1. Фактичні отримувачі соціальних послуг (мешканці цільових громад і особи, які зареєструвалася /отримала довідку ВПО після 24 лютого 2022 року) та їхні сім'ї.

ЦА2. Надавачі соціальних послуг, лінійний персонал (соціальні працівники інституцій, установ, закладів, що надають соціальні послуги в цільових громадах).

ЦА3. Керівники (адміністрація) інституцій, установ, закладів, що надають соціальні послуги в цільових громадах; представники органів місцевого самоврядування в цільових громадах (управління та департаменти соціального захисту різного рівня, департаменти сім'ї та молоді), експерти.

ЕТАПИ ПРОВЕДЕННЯ ДОСЛІДЖЕННЯ

Якісний етап

Якісний етап складається із кількох компонентів:

- **Фокус-групові дискусії** онлайн із представниками ЦА1.1 (фактичні отримувачі соціальних послуг, по одній ФГД у кожній цільовій громаді) та ЦА2 (соціальні працівники, по одній ФГД у кожній цільовій громаді), загалом 10 ФГД. Кількість учасників — 6–8 осіб у кожній ФГД.
- **Глибинні інтерв'ю** онлайн з ключовими інформантами. 30 ГІ із представниками ЦА3.

Кількісний етап

Кількісний етап покриває населення віком від 18 років, серед яких виділені представники ЦА1 та ЦА1.1, а також оцінена їхня частка порівняно з дорослим населенням загалом. Метод опитування: особисті інтерв'ю вдома у респондента.

Загалом було проведено 1050 інтерв'ю (щонайменше по 200 інтерв'ю на громаду). Максимальна статистична похибка для вибірки загалом становить $\pm 3,1$ в.п., максимальна статистична похибка на рівні громади становить $\pm 6,9$ в.п.

Кількісний і якісний етапи проводилися паралельно у квітні-травні 2023 року.

Вступ

НАСЕЛЕННЯ ЦІЛЮВИХ ГРОМАД І УМОВИ ПРОЖИВАННЯ

Загалом кількісне опитування охопило 1050 респондентів, приблизно порівну в 5 цільових громадах:

- Городнянська міська ТГ 213 респондентів
- Чернігівська міська ТГ 212 респондентів
- Ніжинська міська ТГ 209 респондентів
- Козелецька селищна ТГ 215 респондентів
- Прилуцька міська ТГ 201 респондентів

ВІК І СТАТЬ РЕСПОНДЕНТІВ

Серед респондентів опитування переважають жінки (66%). Приблизно половину вибірки складають респонденти старше 50 років, при цьому більше третини опитаних (35%) є віком більше 60 років. Найбільшу частку жінок було опитано у Прилуцькій міській ТГ (72%). Найбільшу частку чоловіків-респондентів опитано в Чернігівській міській громаді (40%).

Чернігівська і Ніжинська громади мають найбільшу частку молоді до 40 років (близько 40%). Прилуцька громада вирізняється суттєво більшою часткою літніх людей — 28% респондентів старше 70 років.

Рисунок 1. Вік і стать респондентів

S4. Стать респондента. S5. Вік респондента [% відповідей, усі респонденти]

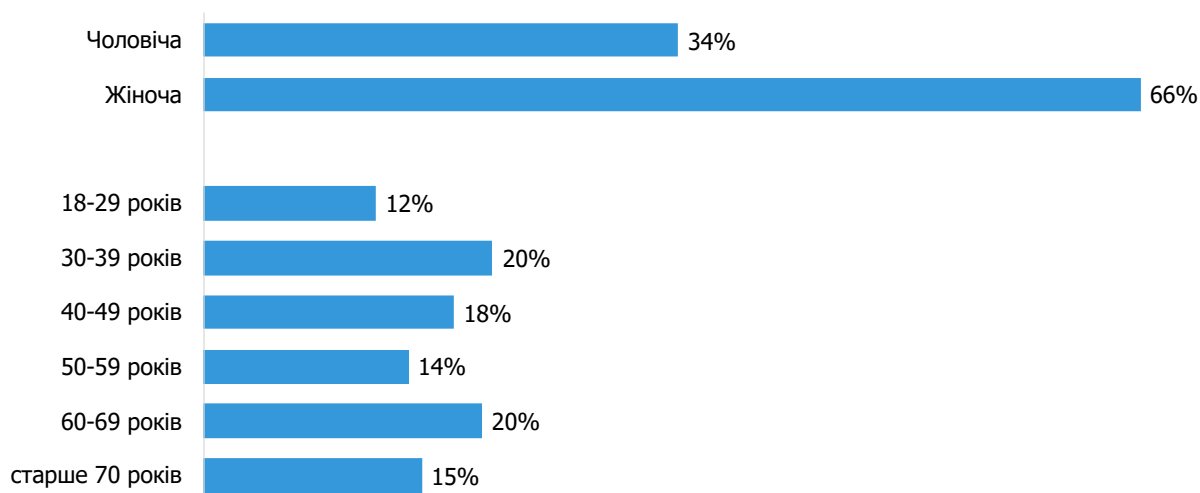
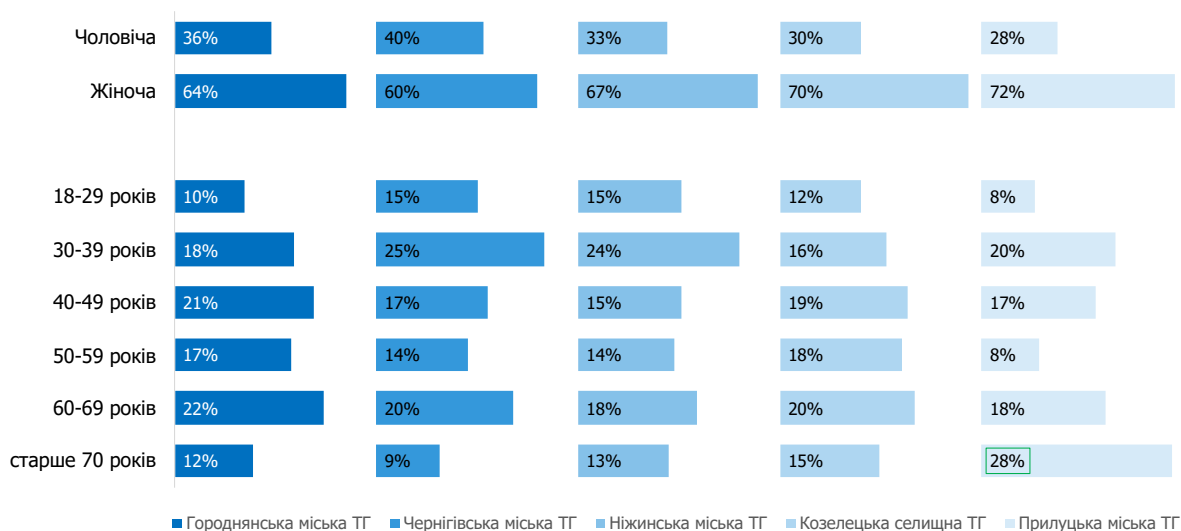


Рисунок 2. Вік і стать респондентів у розбивці за громадами

S4. Стать респондента. S5. Вік респондента [% відповідей, усі респонденти]



МІСЦЕ ПРОЖИВАННЯ

Переважна більшість респондентів проживає в тому ж будинку (квартирі), що і до 24.02.2022 року (90%). Утім, у Чернігівській громаді ця частка є найменшою серед усіх інших громад області і становить лише 78% (тоді як в інших громадах перевищує 90%).

Відповідно, серед респондентів Чернігівської міської громади найбільша частка переселенців — як у межах міста, так і в межах області. Частка ВПО з інших областей приблизно однакова у всіх громадах і становить 4–5% (єдиний виняток — Городнянська міська громада, де частка ВПО з інших областей становить лише 1%).

Рисунок 3. Місце проживання

S6. Що з цього найкраще описує ваше місце проживання зараз?
[% відповідей, усі респонденти]

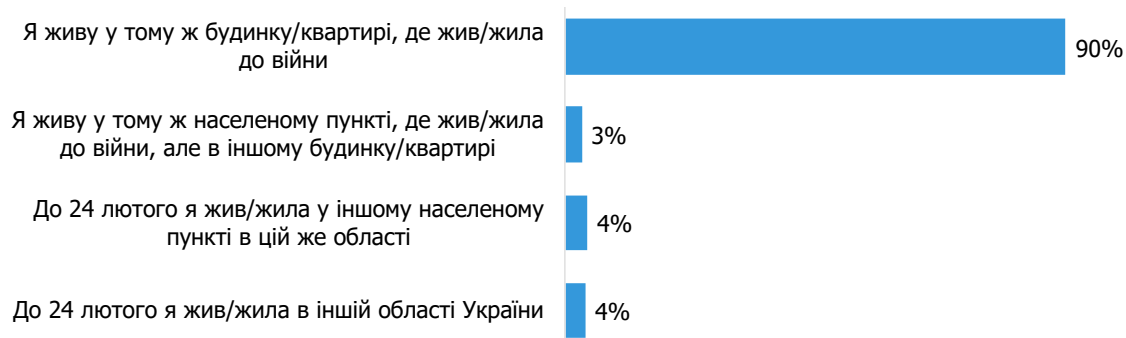
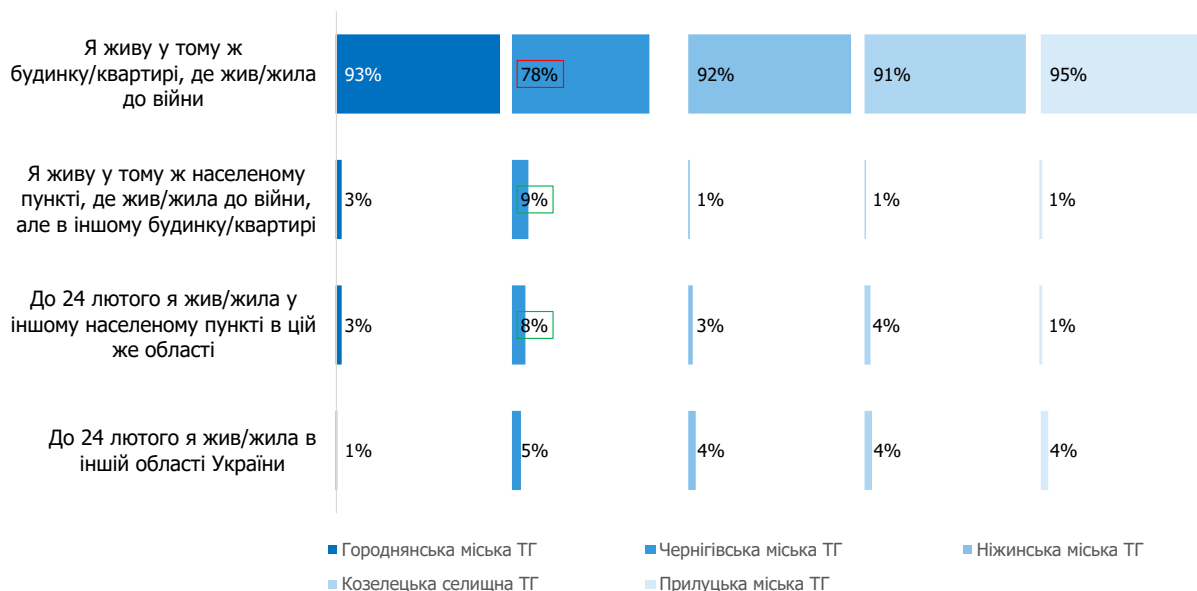


Рисунок 4. Місце проживання в розбивці за громадами

S6. Що з цього найкраще описує ваше місце проживання зараз?
[% відповідей, усі респонденти]



Утім, переїзд на нове місце проживання не завжди пов'язаний із бойовими діями або руйнуваннями. Так, загалом через причини, пов'язані з війною, були змушені змінити місце проживання 73% респондентів (з тих, хто переїхав). Найбільш поширеними причинами є такі:

- Населений пункт під загрозою обстрілів 23%
- Зруйноване житло 22%
- Населений пункт біля лінії фронту (кордону) 18%
- Пошкоджене житло 16%
- Населений пункт тимчасово окуповано 8%

Приблизно кожен четвертий респондент переїхав через причини, пов'язані із роботою, сімейними справами тощо.

Показово, що частка респондентів, які переїхали до громади саме через бойові дії після початку широкомасштабного вторгнення, дуже різниться у різних громадах: найбільше переселенців через війну у Чернігові (нагадаємо, там перебуває більша частка переселенців загалом). Найменша частка тих, хто переїхав через війну, — у Городнянській міській та Козелецькій селищній громадах:

- Городнянська міська ТГ 47%
- Чернігівська міська ТГ 89%
- Ніжинська міська ТГ 75%
- Козелецька селищна ТГ 53%
- Прилуцька міська ТГ 73%

СКЛАД СІМ'Ї

У рамках дослідження поняття «сім'я» було сформульовано як «люди, які проживають разом на одній житловій площі і ведуть спільне господарство, незалежно від ступеня спорідненості». За такого розширеного трактування поняття сім'ї, майже кожен п'ятий респондент живе самотньо. Найбільшу частку складають сім'ї з двох осіб (32%).

Такий стан справ є характерним для більшості громад, відмінності між ними незначні. Виявлено такі найбільш суттєві відмінності: менша частка унітарних сімей у Чернігові (13%) і більша частка великих сімей у Козелецькій селищній ТГ (7% респондентів проживають у сім'ях, які складаються з 6 або більше осіб).

Рисунок 5. **Склад сім'ї**

Q1. Скільки загалом людей проживає разом на одній житловій площі і веде спільне господарство? [% відповідей, усі респонденти]

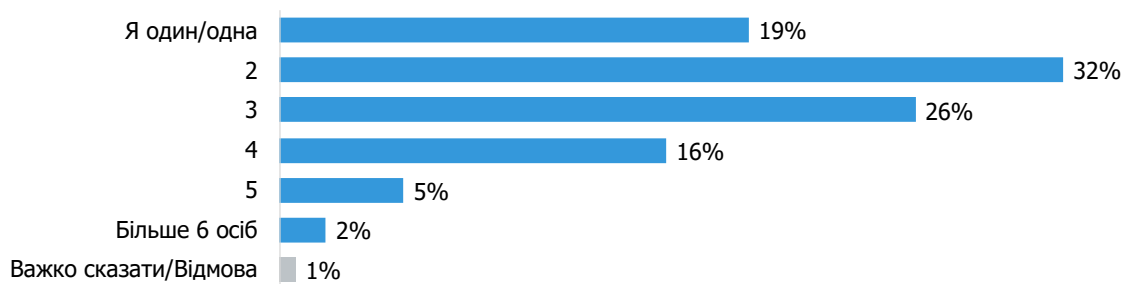
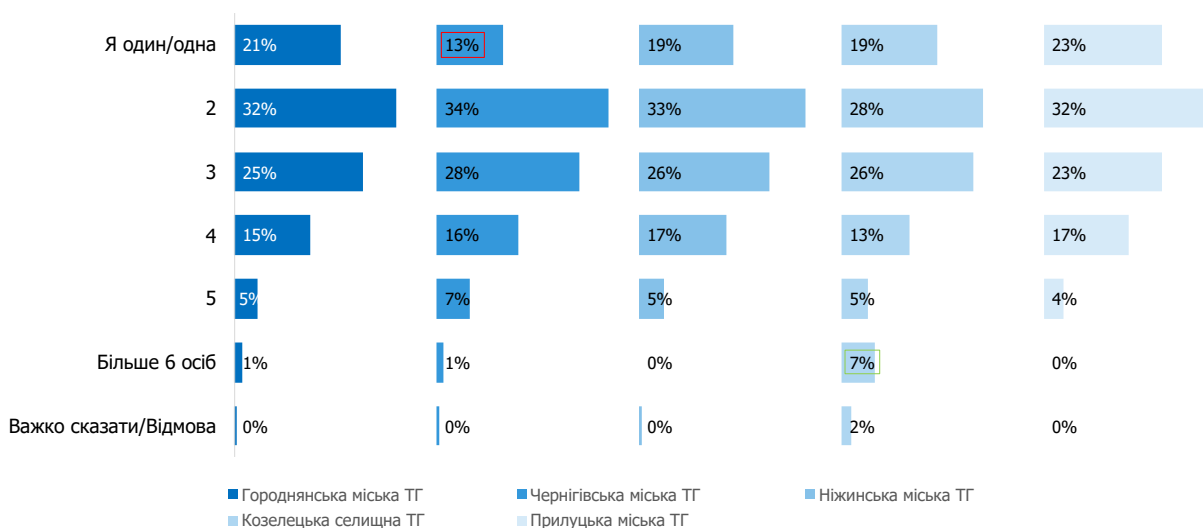


Рисунок 6. **Склад сім'ї в розбивці за громадами**

Q1. Скільки загалом людей проживає разом на одній житловій площі і веде спільне господарство [% відповідей, усі респонденти]

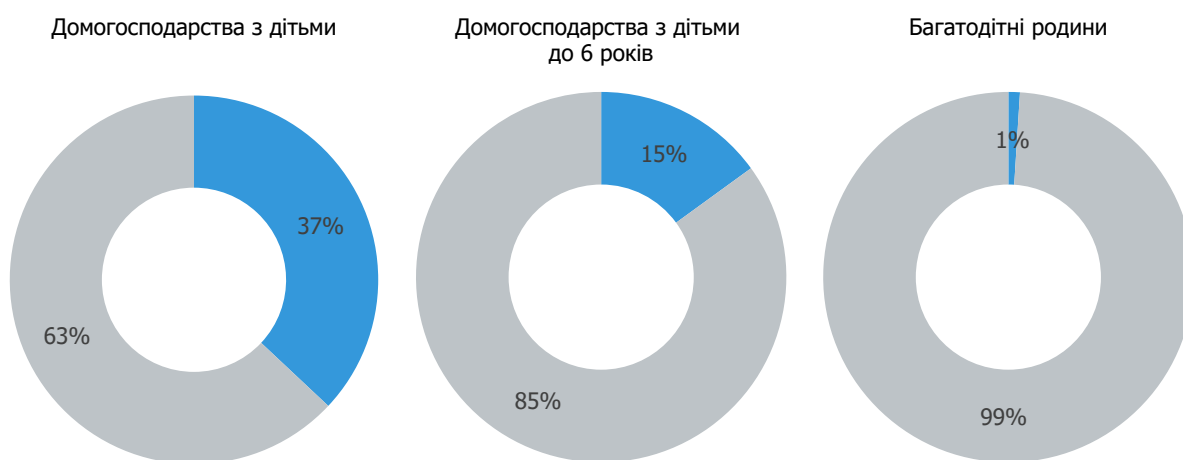


Переважна більшість сімей не мають у своєму складі дітей до 18 років. Так, загалом у вибірці домогосподарства з дітьми складають лише 37%. Лише 15% родин від загальної вибірки мають дітей до 6 років (якщо дітей кілька — то хоча б одну дитину до 6 років).

Багатодітні сім'ї (троє або більше дітей до 18 років) складають трохи більше 1% від загальної кількості.

Рисунок 7. **Наявність дітей**

Q2. Скільки з них дітей до 18 років? Q3. Скільки з них дітей до 6 років?
[% відповідей, усі респонденти]

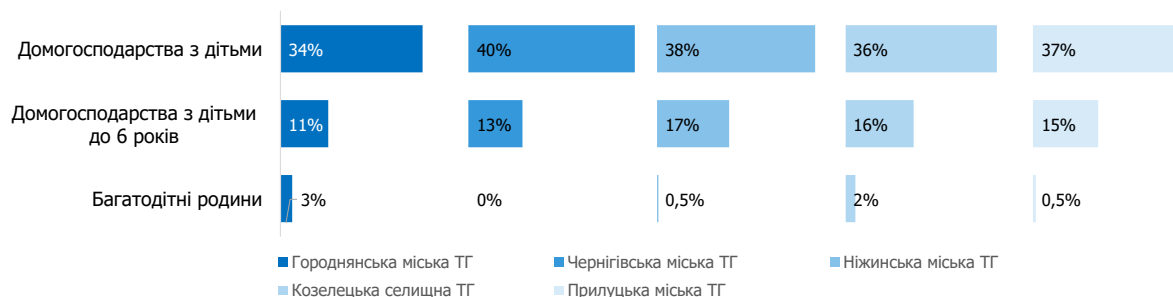


Чернігівська міська громада є лідером за кількістю домогосподарств з дітьми — їхня частка становить 40% (нагадаємо, що в цій громаді найбільша частка молодих респондентів).

Найменша частка домогосподарств з дітьми зафіксована у Городнянській міській громаді — 34%. Водночас саме у Городнянській громаді найбільша частка багатодітних сімей — 3%.

Рисунок 8. **Наявність дітей у розбивці за громадами**

Q2. Скільки з них дітей до 18 років? Q3. Скільки з них дітей до 6 років?
[% відповідей, усі респонденти]



ДЖЕРЕЛО ДОХОДІВ І ДОБРОБУТ

Структура джерел основних доходів домогосподарств змінилася після початку повномасштабного вторгнення 24 лютого 2022 року: частка домогосподарств, які покладаються головним чином на заробітну плату когось із членів родини, знизилася з 59% до 54%. Відповідно, частка домогосподарств, для яких основним джерелом доходів є соціальні виплати від держави (пенсія, допомога з безробіття, допомога на дітей тощо), зросла з 37% до 41%.

Частки інших джерел доходів (власні накопичення, дохід від бізнесу або присадибного господарства) не перевищують 1–2% як до, так і після широкомасштабного вторгнення.

Рисунок 9. Джерело доходів

Q7. Що з переліку було основним джерелом доходу родини до 24 лютого 2022 року? Q8. Що з переліку є основним джерелом доходу родини зараз?
[% відповідей, усі респонденти]



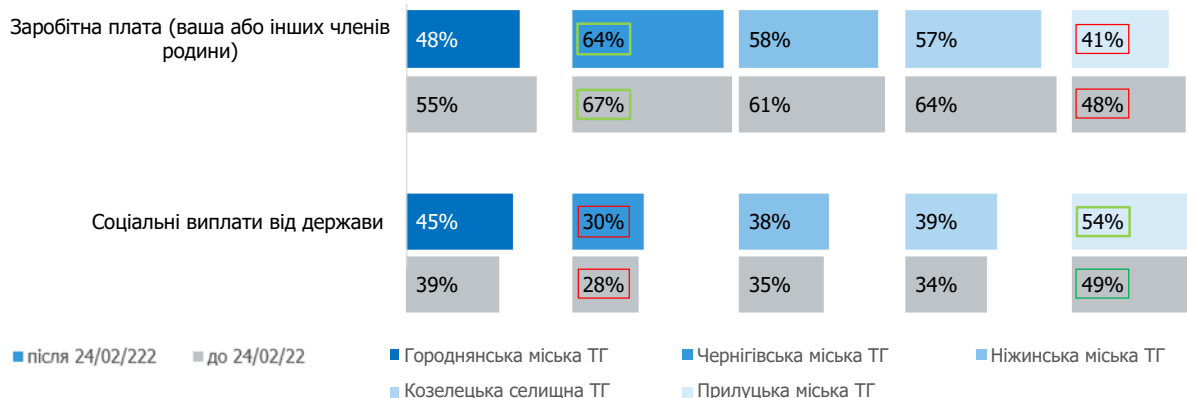
Загалом громади різняться між собою за основним джерелом доходу, але тенденція до зменшення кількості домогосподарств, які живуть головним чином за рахунок заробітної платні своїх членів, і збільшення кількості сімей, які покладаються на соціальні виплати, зафіксована в усіх громадах, які брали участь у дослідженні.

У Чернігівській міській громаді, одній з найбільш «молодих» громад, зафіксовано найбільшу частку сімей, де зарплата є основним джерелом доходів (67% до широкомасштабного вторгнення і 64% після).

У Прилуцькій громаді, де найбільша частка літнього населення, частка домогосподарств, які живуть за рахунок соціальних виплат, є найбільшою серед усіх громад (54%). Також у Прилуцькій громаді після широкомасштабного вторгнення 24/02/22 частка таких домогосподарств перевищила частку сімей, де хтось отримує заробітну платню (54% і 41% відповідно).

Рисунок 10. Основне джерело доходів у розбивці за громадами

Q7. Що з переліку було основним джерелом доходу родини до 24 лютого 2022 року? Q8. Що з переліку є основним джерелом доходу родини зараз? [% відповідей, усі респонденти]



Фінансове становище домогосподарств залишається вкрай важким: майже третина респондентів повідомила, що вони змушені економити на харчуванні. Ще 36% кажуть, що їм вистачає лише на харчування, а от придбання інших речей, як-от одяг або взуття, є проблемою.

Рисунок 11. Фінансове становище сім'ї

Q9. Що б ви могли сказати про фінансове становище вашої сім'ї? [% відповідей, усі респонденти]



Найкраще з фінансової точки зору почуваються мешканці обласного центру — у Чернігівській міській громаді економити на харчуванні вимушені лише 13% сімей, що у 2,5 рази менше, ніж у вибірці загалом. Натомість у Прилуцькій та Козелецькій громадах цей показник становить 38–39%.

Рисунок 12. Фінансове становище сім'ї в розбивці за громадами

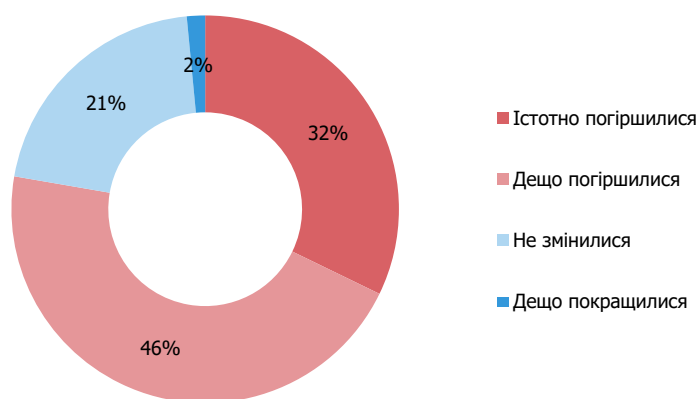
Q9. Що б ви могли сказати про фінансове становище вашої сім'ї?
[% відповідей, усі респонденти]



Переважна частина респондентів (78%) кажуть, що фінансове становище їхніх сімей погіршилося порівняно із ситуацією до 24 лютого 2022 року. При цьому майже кожен третій каже, що фінансове становище погіршилося «істотно».

Рисунок 13. Зміна фінансового становища сім'ї

Q10. Як змінилося фінансове становище вашої сім'ї порівняно до ситуації до 24 лютого 2022 року? [% відповідей, усі респонденти]

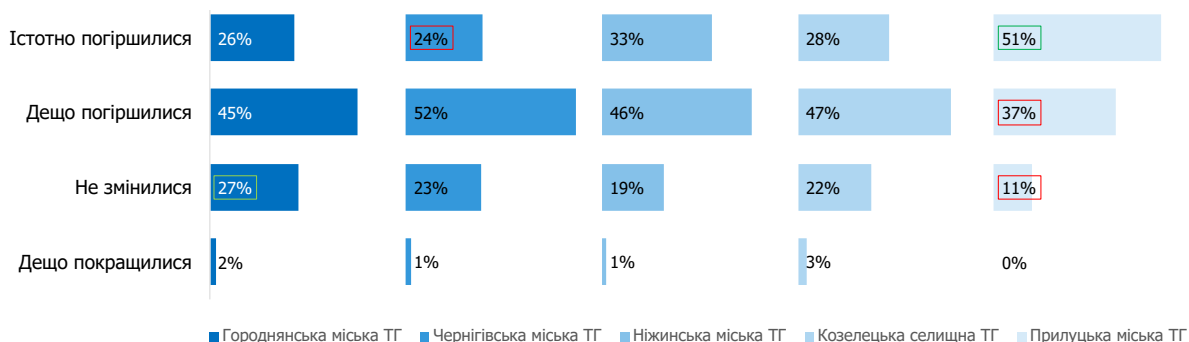


При аналізі відповідей на це питання у розрізі громад ми знову можемо виділити Чернігівську громаду як лідера і Прилуцьку громаду як аутсайдера. Незважаючи на те, що в Чернігові про погіршення фінансового становища повідомляє той же відсоток респондентів, що у вибірці загалом, лише 24% характеризують погіршення фінансового становища як «істотне».

Водночас у Прилуцькій міській громаді про істотне погіршення фінансового становища кажуть більше половини респондентів. А загалом про погіршення становища повідомляють 89% респондентів.

Рисунок 14. Зміна фінансового становища сім'ї в розбивці за громадами

Q10. Як змінилося фінансове становище вашої сім'ї порівняно до ситуації до 24 лютого 2022 року? [% відповідей, усі респонденти]



УМОВИ ПРОЖИВАННЯ

Переважна більшість респондентів (90%) проживають у власному помешканні. Цей показник навіть переважає 90% в усіх громадах, окрім Чернігівської. Там у власних квартирах або будинках мешкають лише 77% респондентів.

Натомість у Чернігівській громаді найбільша частка тих, хто проживає в орендованому окремому житлі (18%), при цьому лише 2/3 цих респондентів сплачують оренду, а решта — не сплачують або сплачують символічні суми.

Також саме в Чернігові найбільша частка тих, хто проживає разом з родиною, яка їх прийняла (5% порівняно з 0–1% у інших громадах).

Рисунок 15. Умови проживання

Q11. Що найкраще описує умови проживання вашої родини протягом останнього місяця? [% відповідей, усі респонденти]



Рисунок 16. Умови проживання в розбивці за громадами

Q11. Що найкраще описує умови проживання вашої родини протягом останнього місяця? [% відповідей, усі респонденти]



Для більшості мешканців цільових громад (75%) умови проживання не змінилися порівняно із ситуацією до 24 лютого 2022 року. Натомість майже кожен четвертий респондент повідомляє, що умови проживання його родини погіршилися.

Частіше на погіршення умов проживання скаржаться мешканці Чернігівської та Ніжинської міських громад. Нагадаємо, саме у Чернігівській області найбільша частка ВПО. З чим пов'язане погіршення умов проживання мешканців Ніжинської громади (а тут кожен десятий каже про істотне погіршення) — предмет окремої дискусії.

Рисунок 17. Зміни умов проживання

Q12. Як змінилися умови вашого проживання порівняно до ситуації до 24 лютого 2022 року? [% відповідей, усі респонденти]

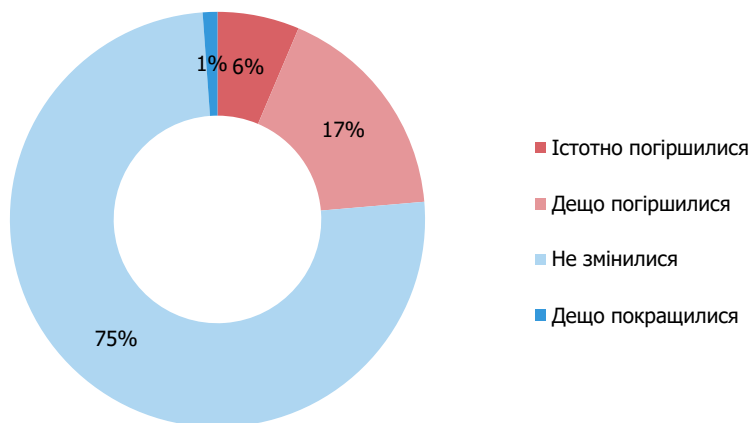
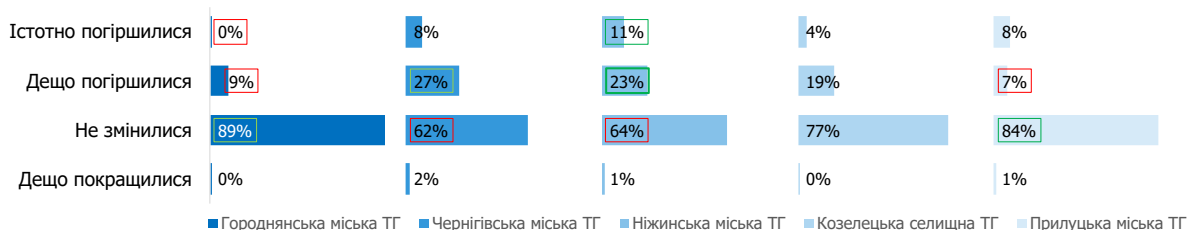


Рисунок 18. Зміни умов проживання в розбивці за громадами

Q12. Як змінилися умови вашого проживання порівняно до ситуації до 24 лютого 2022 року? [% відповідей, усі респонденти]



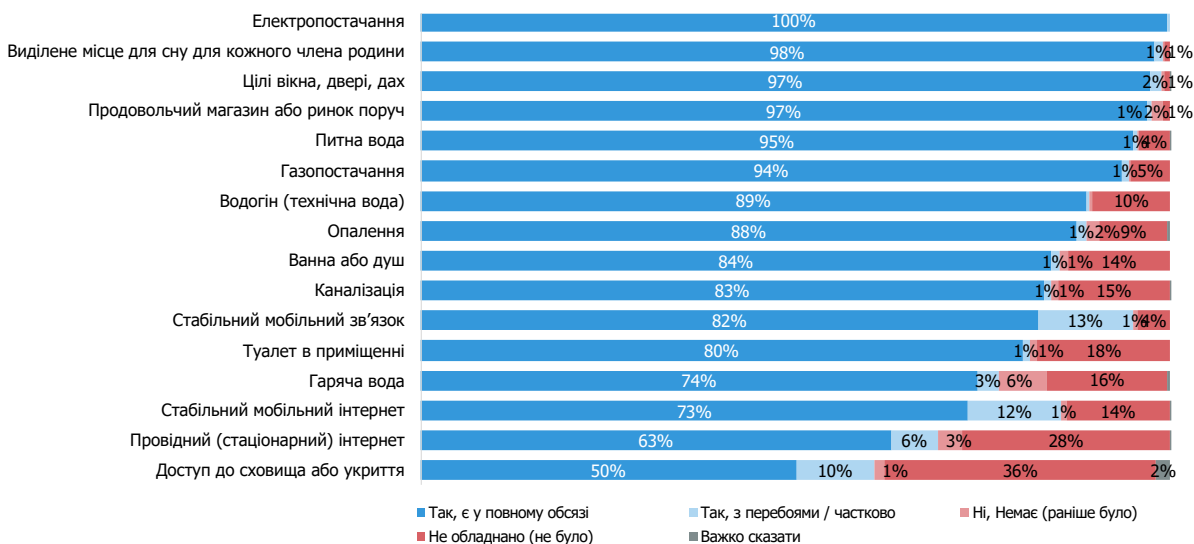
Щодо базових побутових зручностей, якими має бути обладнане помешкання, то більшість респондентів мають їх у повному обсязі. Найбільше занепокоєння викликає лише відсутність доступу до сховища або укриття, про що заявила половина респондентів.

На відсутність зручностей широкомасштабне вторгнення практично не вплинуло, тобто якщо помешкання їх не мало, то й після початку війни ця ситуація не змінилася, натомість є протилежні випадки: до війни вигоди були, а після початку війни доступу до них не стало. Передусім відсутність доступу до побутових вигод стосується водогону та каналізації (каналізація, ванна або душ, туалет та гаряча вода). Про відсутність таких вигод кажуть від 14% до 22% респондентів, найбільше скаржаться на відсутність гарячої води. Загалом наявність гарячої води — одна із найменш забезпечених вигод, особливо зважаючи на те, що порівняно велика частка респондентів вказує, що гаряча вода була раніше, а зараз її в помешканні немає.

Майже кожне десяте помешкання не має опалення і доступу навіть до технічної води.

Рисунок 19. Наявність базових зручностей (загалом)

Q13. Відмітьте, які із базових зручностей є у вашому помешканні [% відповідей, усі респонденти]



Громади дещо відрізняються одна від одної щодо наявності базових зручностей у помешканнях респондентів.

Так, мешканці Городнянської міської громади частіше за інших кажуть про відсутність водогону і каналізації, газопостачання, стаціонарного інтернету. Мобільний зв'язок і мобільний інтернет у громаді є, але з перебоями.

Мешканці Чернігова більшою мірою забезпечені базовими зручностями, ніж жителі інших громад. Виняток становлять такі категорії: пошкодження вікон, дверей, даху; наявність продовольчого магазину або ринку поруч із житлом.

Жителі Ніжина більшою мірою, ніж інші, мають доступ до сховища або укриття (81% мають доступ). Проте у громаді порівняно частіше повідомляють про відсутність технічної води та опалення.

Козелецька селищна та Прилуцька міська громади мають найменший з усіх доступ до укриттів (25% та 33% відповідно). Також Козелецька селищна громада має ті самі проблеми, що і Городнянська, — мешканці найчастіше скаржаться на відсутність водогону і каналізації (душ, туалет тощо), а також газопостачання, мобільного зв'язку та інтернету.

Рисунок 20. Наявність базових зручностей (Городнянська міська ТГ)

Q13. Відмітьте, які із базових зручностей є у вашому помешканні
[% відповідей, усі респонденти]

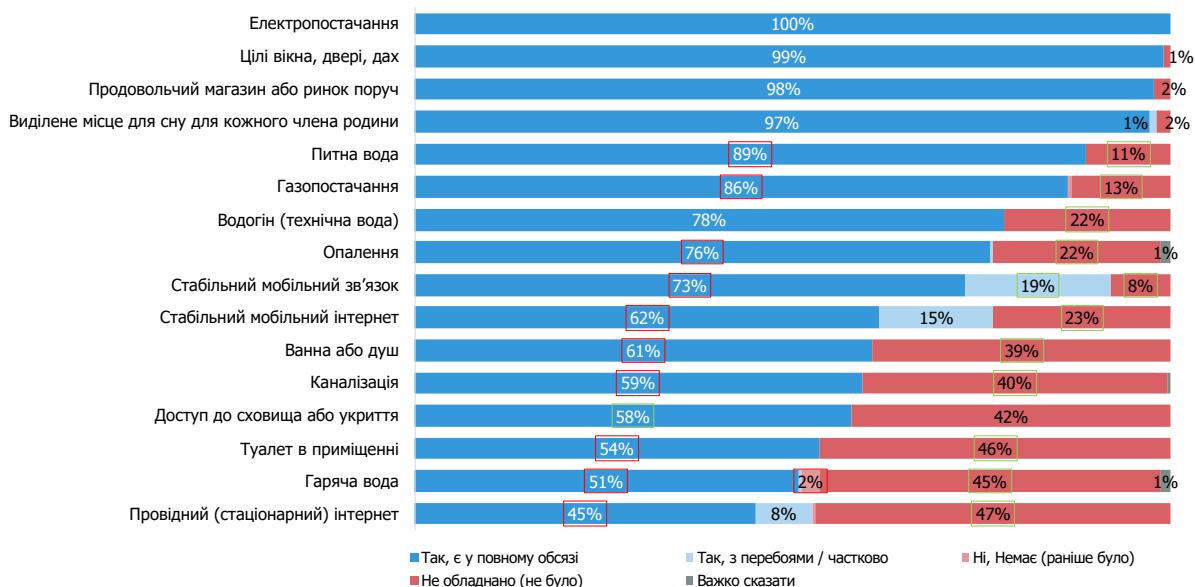


Рисунок 21. Наявність базових зручностей (Чернігівська міська ТГ)

Q13. Відмітьте, які із базових зручностей є у вашому помешканні
[% відповідей, усі респонденти]

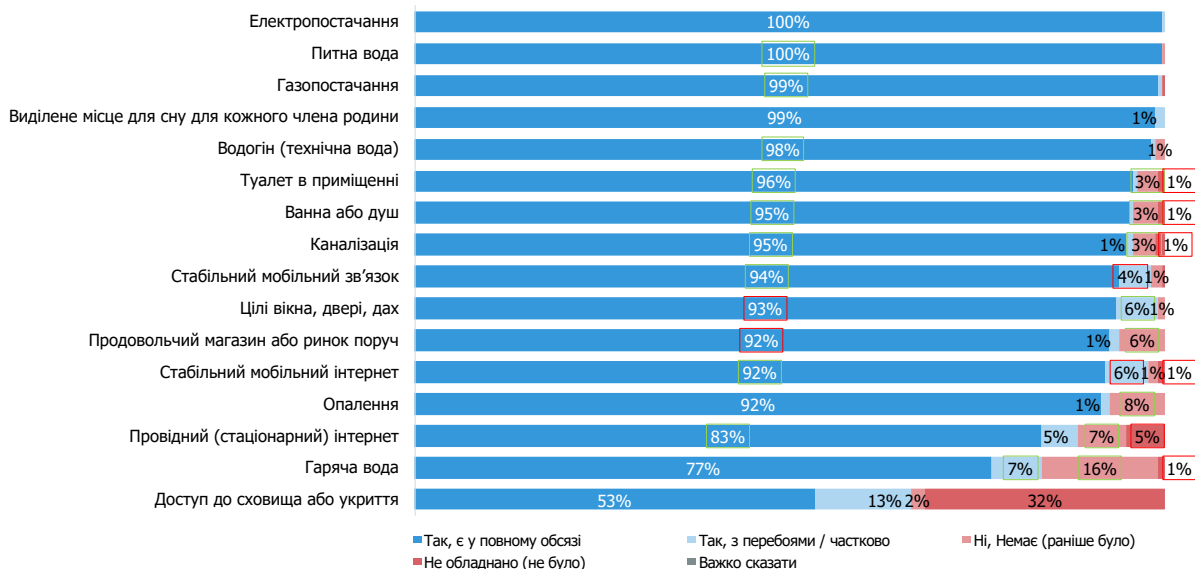


Рисунок 22. Наявність базових зручностей (Ніжинська міська ТГ)

Q13. Відмітьте, які із базових зручностей є у вашому помешканні
[% відповідей, усі респонденти]



Рисунок 23. Наявність базових зручностей (Козелецька селищна ТГ)

Q13. Відмітьте, які із базових зручностей є у вашому помешканні
[% відповідей, усі респонденти]

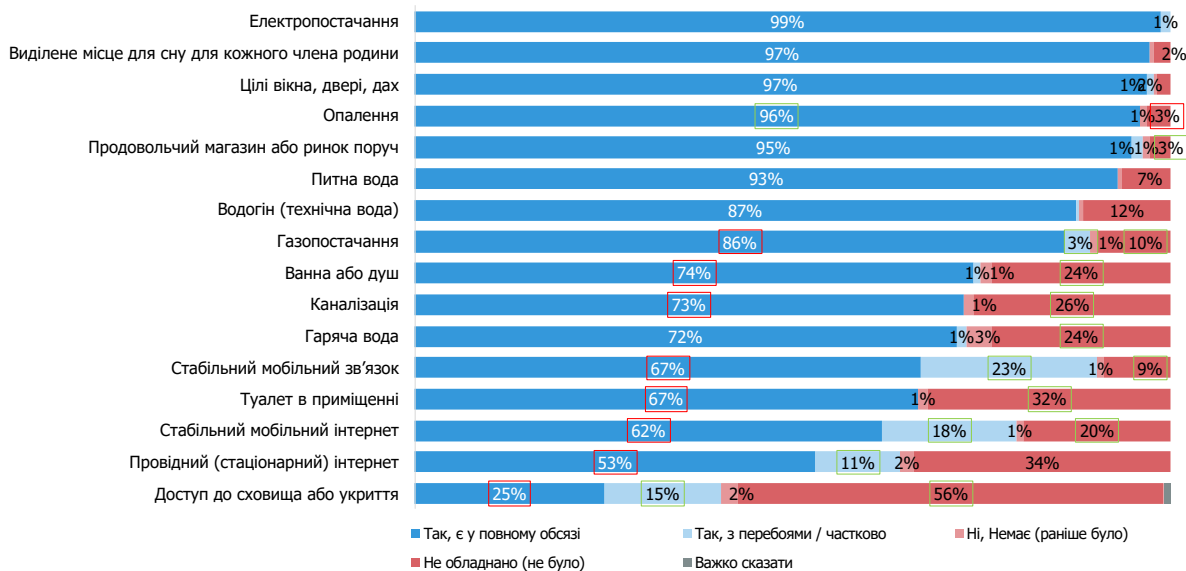


Рисунок 24. Наявність базових зручностей (Прилуцька міська ТГ)

Q13. Відмітьте, які із базових зручностей є у вашому помешканні
[% відповідей, усі респонденти]



Розділ 1

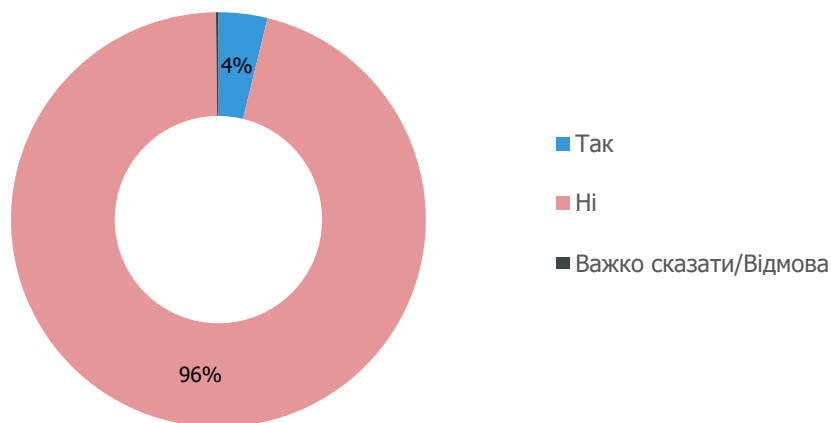
ОЦІНКА ЗАТРЕБУВАНOSTІ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

1.1. ФАКТИЧНІ ОТРИМУВАЧІ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

Згідно з даними кількісного опитування, 4% респондентів сказали, що хтось із членів їхніх родин (або вони самі) зареєстровані як надавачі соціальних послуг іншим членам родини. Таким чином, ми вважаємо, що в цих родинах є отримувачі соціальних послуг. Якщо додати частку тих, хто отримує соціальні послуги не в родині (як-от підтримане проживання, фізичний супровід, психологічна підтримка, див. докладніше аналіз у розділі 1.3), то частка отримувачів соціальних послуг зростає до 5% (з варіаціями від 4% у Прилуцькій громаді до 7% у Ніжинській).

Рисунок 25. Надавачі соціальних послуг

Q6. Чи є в домогосподарстві люди, які зареєстровані як надавачі соціальних послуг членам родини? [% відповідей, усі респонденти]

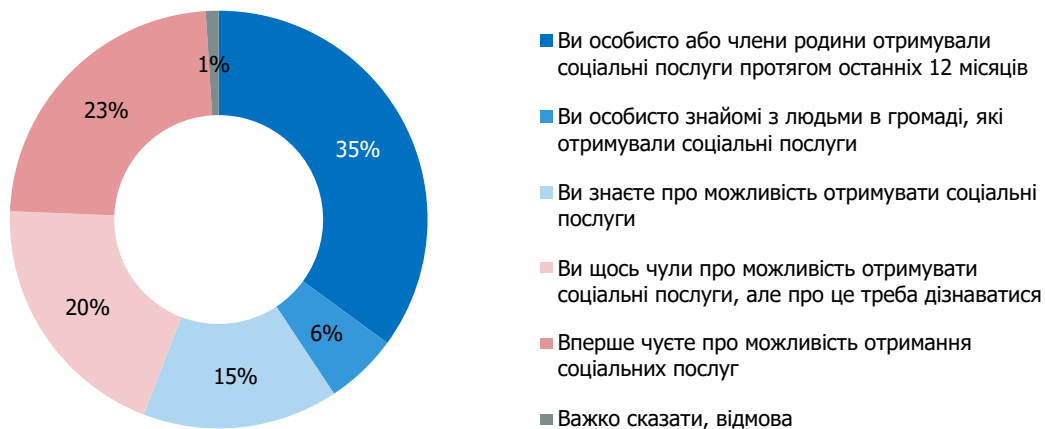


Утім, на пряме питання, чи отримували ви або члени вашої родини соціальні послуги, ствердно відповідають 35% опитаних.

Ця різниця в оцінках (5% і 35%) спричинена тим, що люди часто сприймають гуманітарну допомогу як соціальну послугу, а, як показано в розділі 1.3, саме гуманітарна допомога становить найбільшу частку серед соціальних послуг, які населення вказує як отримані. Утім, майже кожен четвертий респондент вперше почув під час опитування про можливість отримання соціальних послуг.

Рисунок 26. Обізнаність про соціальні послуги

Q14. Чи знаєте ви про те, що у вашій громаді можна отримати соціальні послуги?
[% відповідей, усі респонденти]



Найбільша частка необізнаних респондентів зафіксована в Городнянській та Козелецькій громадах (32 та 35% відповідно).

Найбільша частка отримувачів соціальних послуг (за самовизначенням респондентів) зафіксована у Прилуцькій міській громаді (понад 60%), найменша — у Козелецькій і Ніжинській (близько 20%).

Рисунок 27. Обізнаність про соціальні послуги в розбивці за громадами

Q14. Чи знаєте ви про те, що у вашій громаді можна отримати соціальні послуги?
[% відповідей, усі респонденти]



Утім, немає нічого дивного у тому, що респонденти плутають гуманітарну допомогу і соціальні послуги. Адже і представники експертного середовища також часто не розрізняють ці види допомоги, наголошують, що соціальні працівники часто залучаються до розподілення гуманітарної допомоги. Про те, що «наші дітвчата тягають мішки і розвантажують машини» кажуть як експерти, так і керівники і працівники закладів системи соціальних послуг. На думку експертів, ця проблема

існувала завжди, але вона суттєво загострилася саме після початку повномасштабного вторгнення, коли обсяги гуманітарної допомоги зросли на порядок.

Поширення гуманітарної допомоги і сприйняття її респондентами як соціальної послуги, з одного боку, перешкоджає аналізу саме соціальних послуг. Але з іншого боку, сприяє поширенню інформації про інші базові соціальні послуги серед населення. Адже, як було зазначено, розподілення гуманітарної допомоги часто відбувається через територіальні центри, управління соціального захисту та інші установи, де потенційні отримувачі соціальних послуг можуть отримати інформацію і про інші можливості системи.

Для подальшого аналізу ми виділили респондентів, які вказали, що отримують базові соціальні послуги, попри гуманітарну і грошову допомогу. Це такі послуги, як підтримане проживання, фізичний супровід, психологічна підтримка тощо. Такі послуги частіше отримуються в управліннях соціального захисту або центрах соціальних служб. Утім, навіть серед респондентів, які отримують такі базові соціальні послуги, значною є частка тих (30%), хто звертався до недержавних установ (благодійних фондів, громадських організацій). А серед тих, хто отримував соціальні послуги «за самовизначенням», до недержавних установ зверталися 40%.

Щодо місця отримання соціальних послуг, то більше половини отримувачів базових соціальних послуг отримують їх удома. Серед усіх отримувачів соціальних послуг переважає частка тих, хто отримує послуги «в громаді» (37%), утім, вона значна і серед отримувачів базових соціальних послуг (32%). Роль соціальних послуг є значною для вирішення життєвих потреб населення: майже половина опитаних зазначили, що соціальні послуги відіграють вирішальну або суттєву роль. Отримувачі базових соціальних послуг (які не враховують гуманітарну та грошову допомогу) оцінюють їхню важливість ще вище.

Рисунок 28. Установи, де отримують соціальні послуги

Q18. Куди саме ви або члени родини зверталися за отриманням соціальних послуг? [% відповідей тих, хто отримував соціальні послуги]

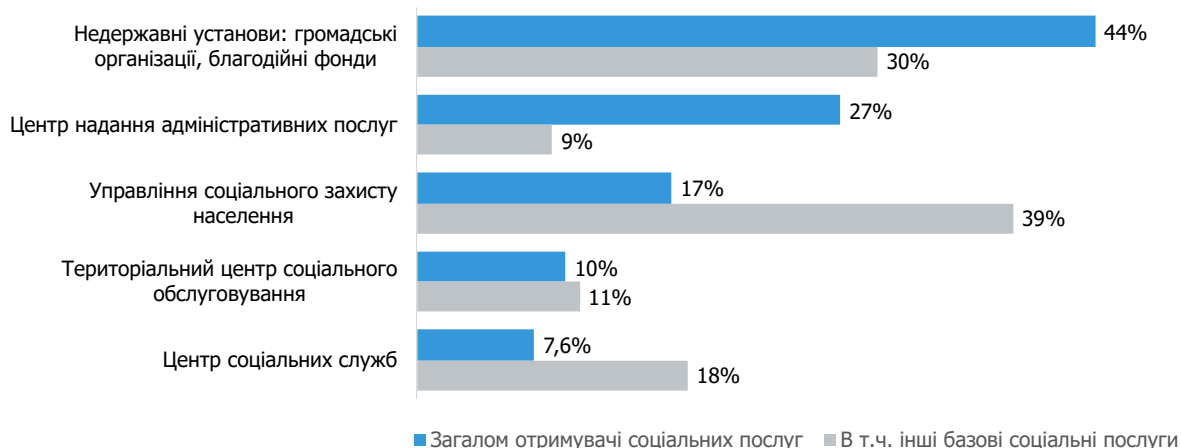


Рисунок 29. Місце отримання соціальних послуг

Q19. Де саме ви або члени родини отримували (отримуєте) соціальні послуги?
[% відповідей тих, хто отримував соціальні послуги]

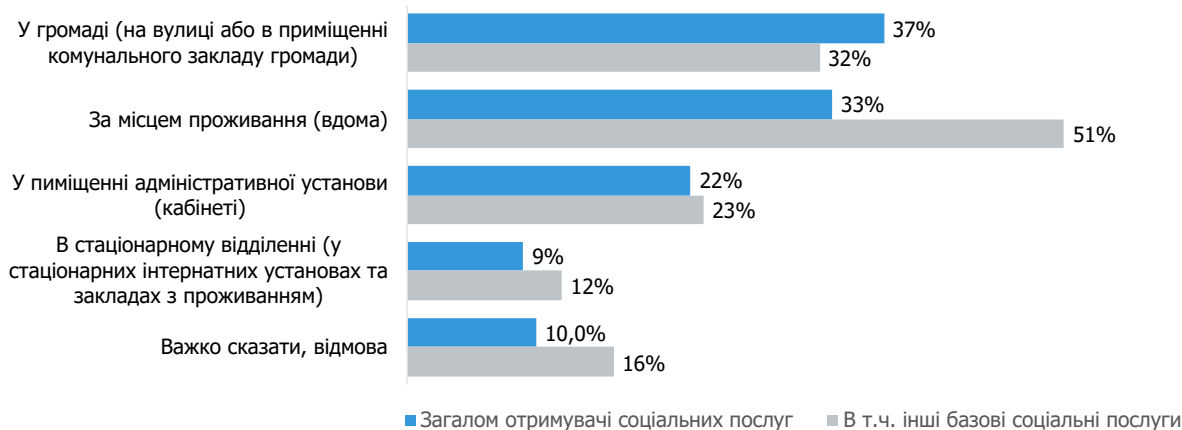
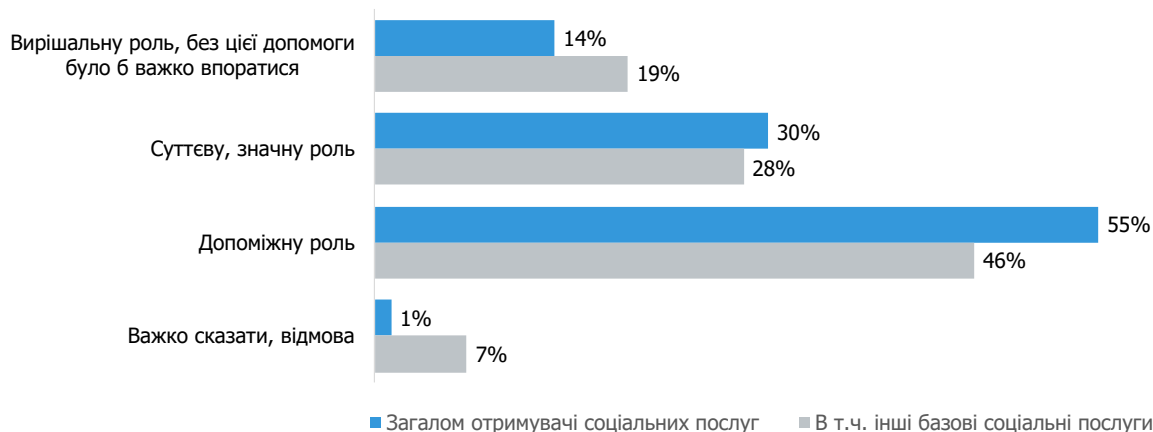


Рисунок 30. Роль соціальних послуг у задоволенні життєвих потреб

Q23. Яку роль відігравали соціальні послуги, які ви або члени родини отримували, у задоволенні життєвих потреб вашої родини? [% відповідей тих, хто отримував соціальні послуги]



1.2. ПОТЕНЦІЙНІ ОТРИМУВАЧІ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

Роль обізнаності ширшого населення про можливості отримання соціальних послуг важко переоцінити. Наразі складається враження, що комунікація відбувається здебільшого серед тих осіб, які уже залучені в систему надання соціальних послуг. І керівництво, і надавачі соціальних послуг стверджують, що вони надають послуги усім, хто до них звертається. Таким чином, якщо людина потрапила в поле зору системи соціального захисту, у неї є шанси отримати підтримку. Якщо ж людина не знає про таку можливість, її шанси отримати підтримку різко падають.

Результати інтерв'ювання керівників і працівників закладів надання соціальних послуг свідчать про те, що «оцінку потреб» громади у соціальних послугах вони здійснюють переважно щодо потреб тих громадян, які уже звернулися за допомогою, або перебувають у полі зору системи соціального захисту (ВПО, діти, позбавлені батьківського піклування, люди і діти з інвалідністю, люди, які звільнилися з місць позбавлення волі, тощо). Про інших громадян, які потребують соціальної підтримки, система дізнається випадково, наприклад через звернення сусідів. Закон про соціальні послуги дає досить широкий перелік груп людей, які можуть претендувати на підтримку держави (літні люди; люди, які мають хронічні хвороби; люди, які постраждали внаслідок бойових дій, тощо). В цьому дослідженні ми розробили методику виявлення людей, які потенційно мають ознаки отримувачів соціальних послуг і можуть в майбутньому претендувати на державну підтримку.

Результати опитування у вибірці загалом наведено на Рис. 31. Як бачимо, більше 40% домогосподарств мають у своєму складі літніх людей 60–75 років, і кожна четверта родина має тих, хто страждає на хвороби, які потребують тривалого лікування. Звичайно, ці категорії значною мірою перетинаються, але загалом коло потенційних отримувачів соціальних послуг дуже значне навіть за цими двома ознаками. Приблизно кожне десяте домогосподарство (9–12%) має людей, старших 76 років, або таких, що мають інвалідність, або постраждали від воєнної агресії.

Рисунок 31. **Наявність ознак потенційних отримувачів соціальних послуг (загалом)**

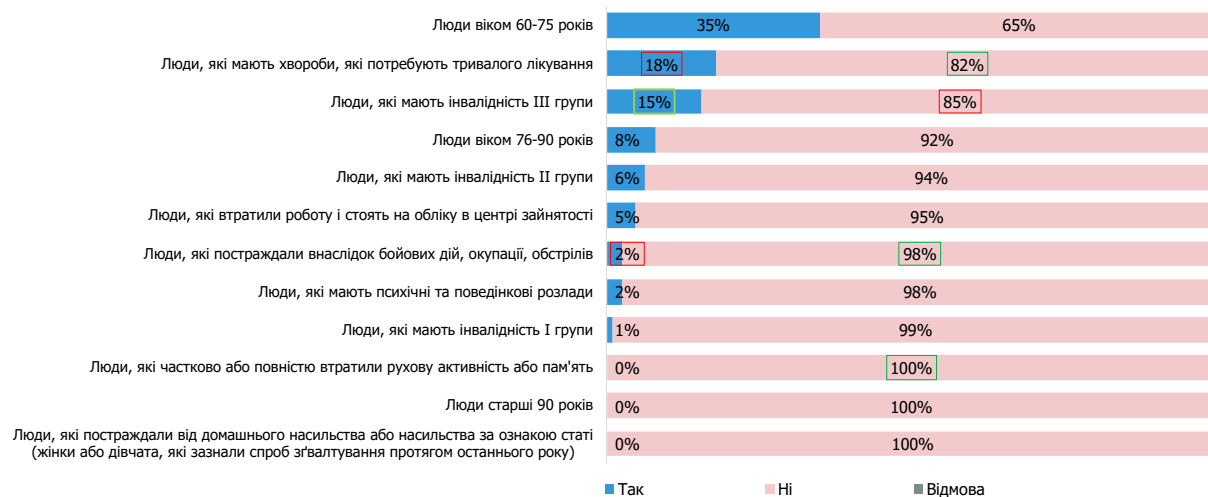
Q5. Чи є у домогосподарстві люди (в тому числі діти), яких можна віднести до наступних категорій? [% відповідей, усі респонденти]



Громади різняться між собою за профілем потенційних отримувачів. Так, у Городнянській громаді більша частка людей з інвалідністю III групи, але менша частка тих, хто постраждав внаслідок бойових дій.

Рисунок 32. Наявність ознак потенційних отримувачів соціальних послуг (Городнянська міська ТГ)

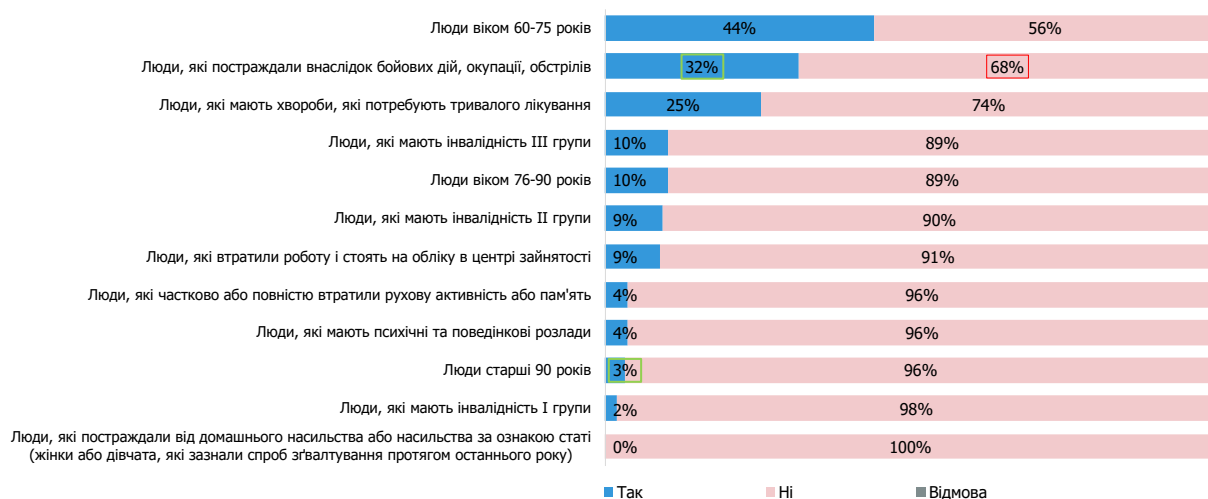
Q5. Чи є у домогосподарстві люди (в тому числі діти), яких можна віднести до наступних категорій? [% відповідей, усі респонденти]



У Чернігівській громаді (де, нагадаємо, найбільша частка ВПО) майже третина домогосподарств вважає себе постраждалими від бойових дій та окупації.

Рисунок 33. Наявність ознак потенційних отримувачів соціальних послуг (Чернігівська міська ТГ)

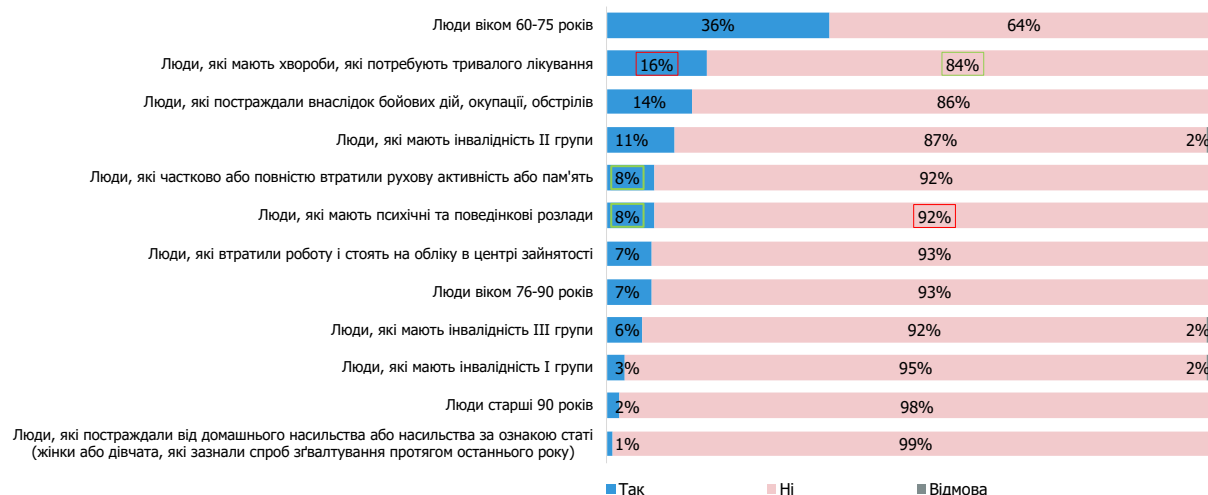
Q5. Чи є у домогосподарстві люди (в тому числі діти), яких можна віднести до наступних категорій? [% відповідей, усі респонденти]



У Ніжинській громаді відносно більша частка домогосподарств, члени яких мають психічні та поведінкові розлади, або втратили рухову активність чи пам'ять (частково або повністю).

Рисунок 34. Наявність ознак потенційних отримувачів соціальних послуг (Ніжинська міська ТГ)

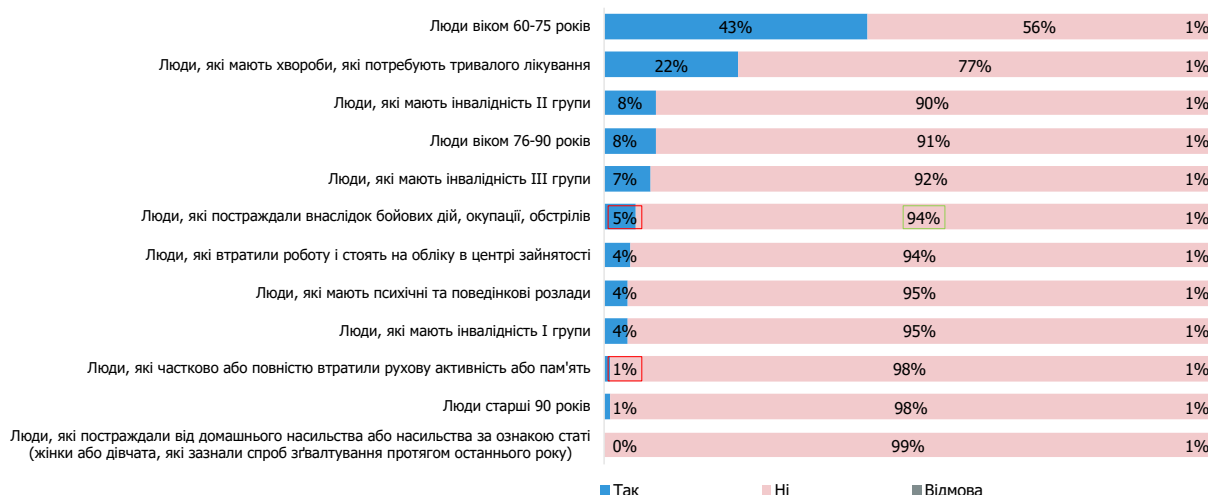
Q5. Чи є у домогосподарстві люди (в тому числі діти), яких можна віднести до наступних категорій? [% відповідей, усі респонденти]



У Козелецькій селищній громаді менша частка постраждалих від бойових дій, натомість одна із найбільших часток літніх людей 60–75 років (43%).

Рисунок 35. Наявність ознак потенційних отримувачів соціальних послуг (Козелецька селищна ТГ)

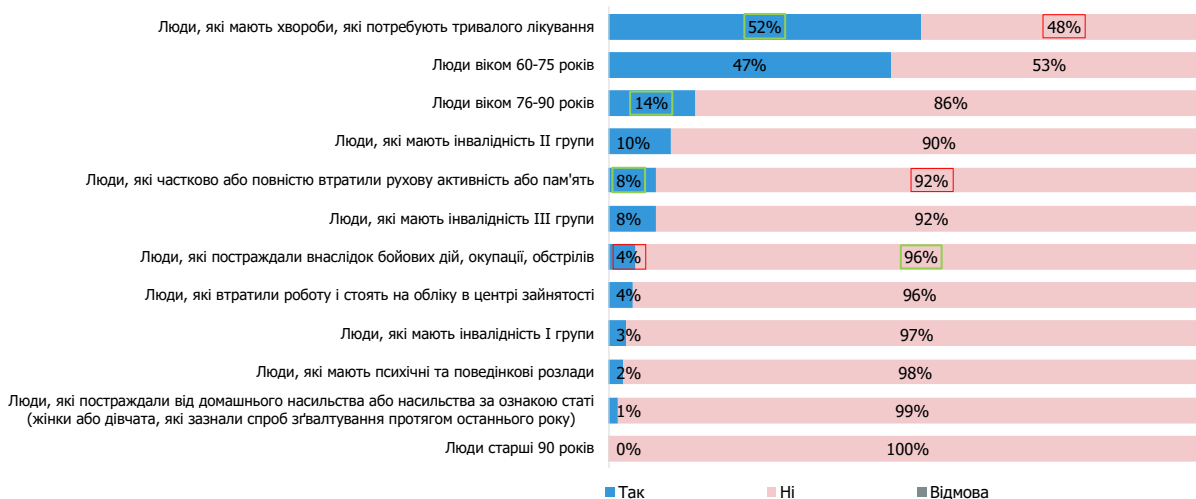
Q5. Чи є у домогосподарстві люди (в тому числі діти), яких можна віднести до наступних категорій? [% відповідей, усі респонденти]



Більше половини домогосподарств у Прилуцькій громаді мають членів родини, які потребують тривалого лікування. Нагадаємо, це одна із громад із найстаршим населенням. Тож і частка домогосподарств, які мають у складі людей віком 60–75 років та 76–90 років, тут найбільша з-посеред інших громад.

Рисунок 36. Найявніші ознаки потенційних отримувачів соціальних послуг (Прилуцька міська ТГ)

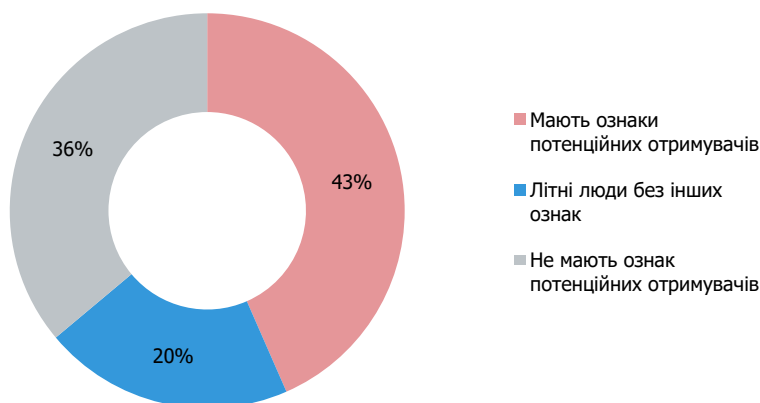
Q5. Чи є у домогосподарстві люди (в тому числі діти), яких можна віднести до наступних категорій? [% відповідей, усі респонденти]



Таким чином, підсумовуючи отримані дані, ми бачимо, що лише третина домогосподарств не має формальних ознак потенційних отримувачів соціальних послуг (що, до речі, не означає, що ці домогосподарства не мають потреби у підтримці). 43% сімей мають ознаки потенційних отримувачів соціальних послуг, а кожна п'ята родина має у складі літню людину (літніх людей) старше 60 років, але не має інших ознак.

Рисунок 37. Потенційні отримувачі соціальних послуг

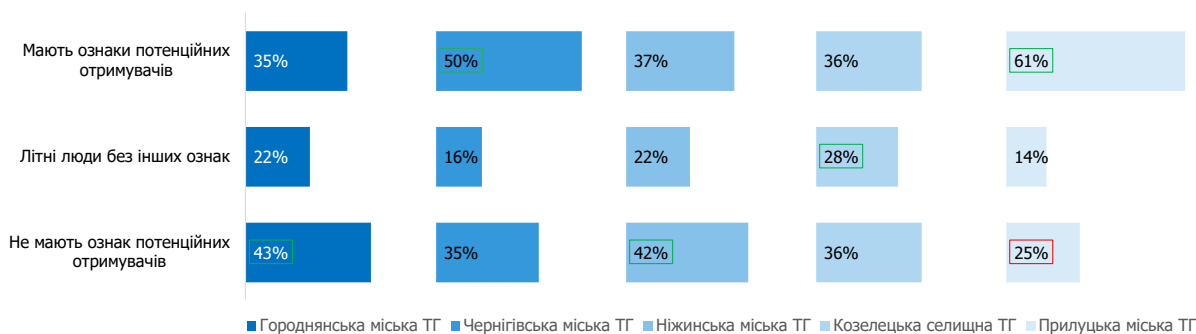
Результати аналізу [% відповідей, усі респонденти]



Розподіл домогосподарств із ознаками потенційних отримувачів соціальних послуг за громадами є дуже нерівномірним: так, найбільші частки таких домогосподарств зафіксовані в Чернігівській громаді (50%, за рахунок ВПО та людей, які постраждали від бойових дій) та Прилуцькій громаді (61%, головним чином, за рахунок людей із хронічними хворобами).

Рисунок 38. Потенційні отримувачі соціальних послуг в розбивці за громадами

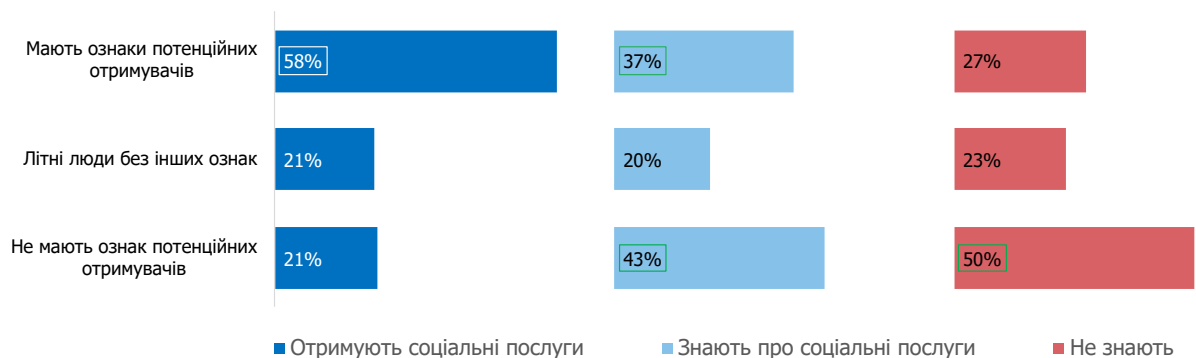
Результати аналізу [% відповідей, усі респонденти]



Як згадувалося вище, рівень обізнаності про соціальні послуги є важливим чинником їх отримання: майже половина респондентів, які не знають про можливість отримання соціальних послуг, мають ознаки потенційних отримувачів. Серед тих, хто знає про соціальні послуги, але не отримує їх, ознаки потенційних отримувачів мають більше половини.

Рисунок 39. Потенційні отримувачі соціальних послуг в розбивці за рівнем обізнаності про соціальні послуги

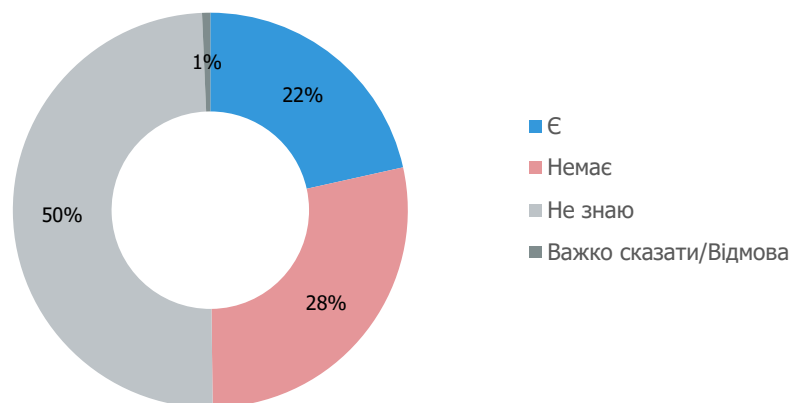
Результати аналізу [% відповідей, усі респонденти]



Щодо можливості проведення лекцій і бесід на різні теми (наприклад, здорового способу життя, профілактики суспільно небезпечних хвороб, протиправної поведінки, дискримінації, цивільного захисту, домедичної підготовки тощо), то лише 22% респондентів вказали, що в громаді є місце для проведення таких заходів. Половина респондентів просто не знає відповіді на це питання, що свідчить про погану обізнаність щодо можливостей громади.

Рисунок 40. **Можливість проведення лекцій і бесід**

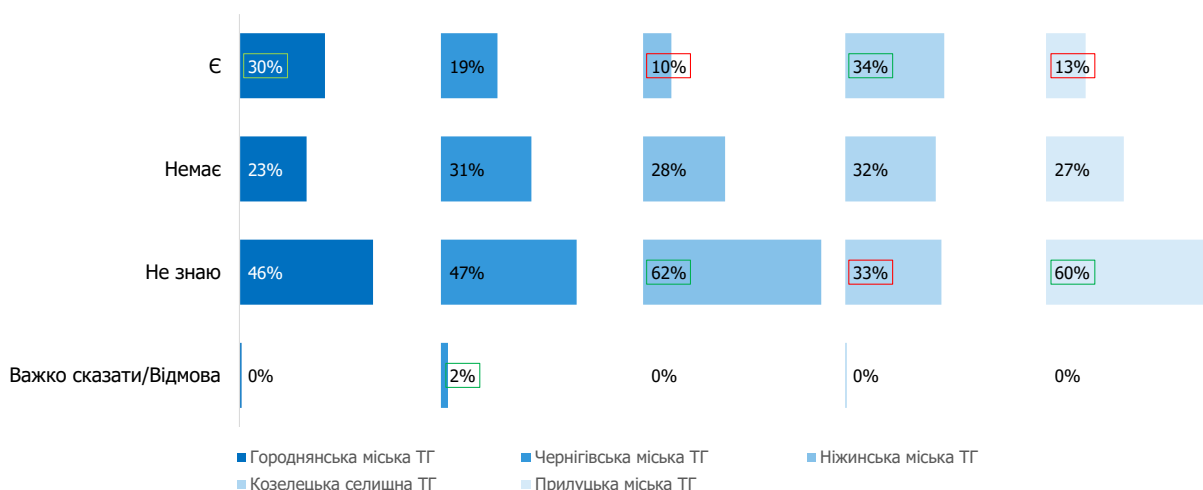
Q27. Чи є у вас в громаді місце, де проводяться лекції, бесіди, вистави стосовно здорового способу життя, профілактики суспільно небезпечних хвороб, протиправної поведінки, дискримінації, цивільного захисту, домедичної підготовки тощо? [% відповідей, усі респонденти]



Найбільше про можливість проведення лекцій і бесід знають у Городнянській та Козелецькій громадах (30% та 33% відповідно).

Рисунок 41. **Можливість проведення лекцій і бесід в розбивці за громадами**

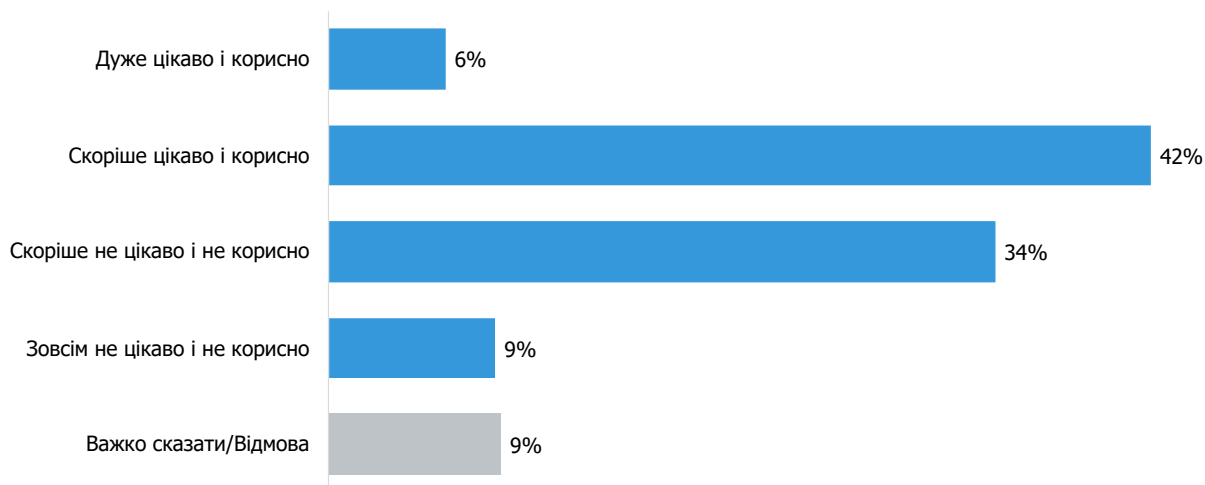
Q27. Чи є у вас в громаді місце, де проводяться лекції, бесіди, вистави стосовно здорового способу життя, профілактики суспільно небезпечних хвороб, протиправної поведінки, дискримінації, цивільного захисту, домедичної підготовки тощо? [% відповідей, усі респонденти]



Власне, зацікавленість у лекціях на подібні теми у громадах не дуже висока. Лише 6% респондентів зазначили, що їм це було б цікаво та корисно. Хоча 42% сказали, що такі лекторії були б скоріше цікавими і корисними, не виключено, що респонденти обирали соціально прийнятний варіант.

Рисунок 42. Зацікавленість у проведенні лекцій і бесід

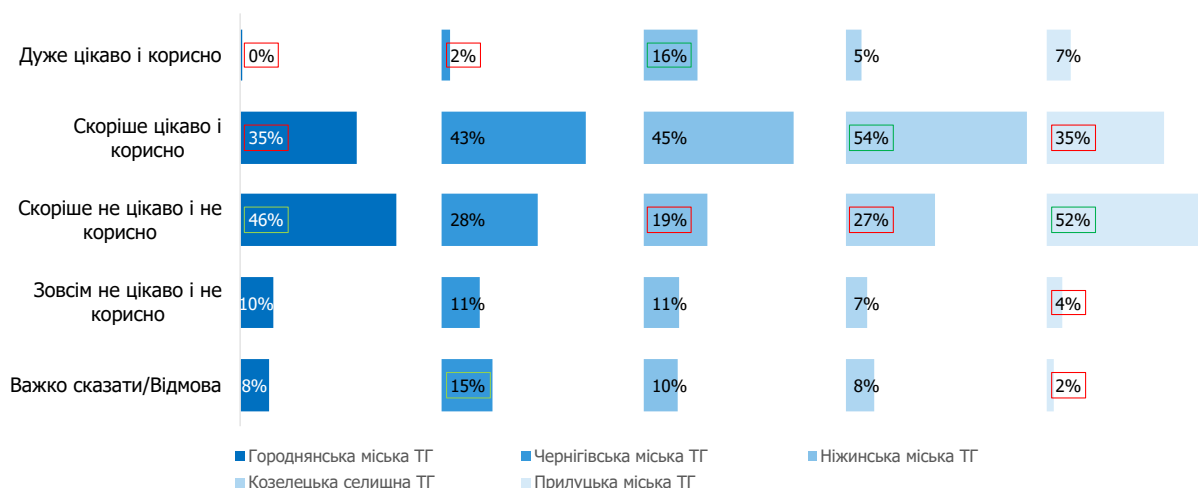
Q28. Наскільки вам або комусь з членів вашої родини було б цікаво і корисно відвідувати такі лекції (якби вони проводилися)? [% відповідей, усі респонденти]



Зацікавленість у проведенні лекцій та бесід значно варіює у розбивці за громадами. Так, найбільшу зацікавленість демонструють мешканці Ніжинської громади, а найменшу — Городнянської та Прилуцької громад.

Рисунок 43. Зацікавленість у проведенні лекцій і бесід в розбивці за громадами

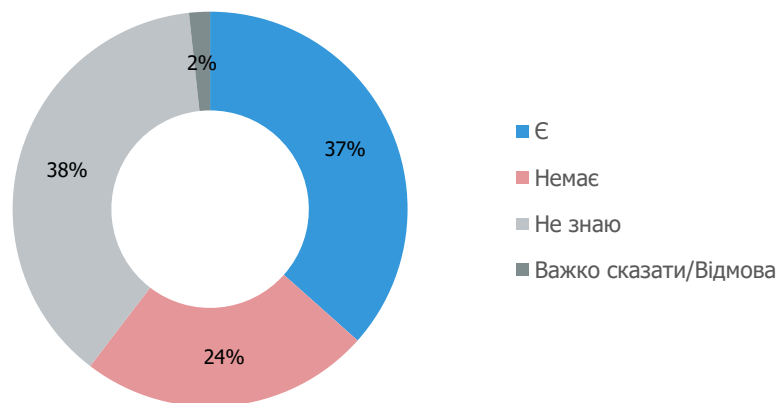
Q28. Наскільки вам або комусь з членів вашої родини було б цікаво і корисно відвідувати такі лекції (якби вони проводилися)? [% відповідей, усі респонденти]



Натомість з можливістю займатися здоров'ям, творчістю, саморозвитком (секції, курси, гуртки, кінозал, читацький клуб тощо) респонденти більше обізнані: 37% кажуть, що таке місце у громаді є, і лише 38% вагаються із відповіддю на запитання (що свідчить про більшу обізнаність про такі можливості порівняно з можливістю проведення лекцій та бесід).

Рисунок 44. **Можливість проведення секцій, курсів, гуртків**

Q29. Чи є у вас в громаді місце, безпечний простір, де люди будь-якого віку можуть займатися здоров'ям, творчістю, саморозвитком (секції, курси, гуртки, кінозал, читацький клуб тощо) [% відповідей, усі респонденти]

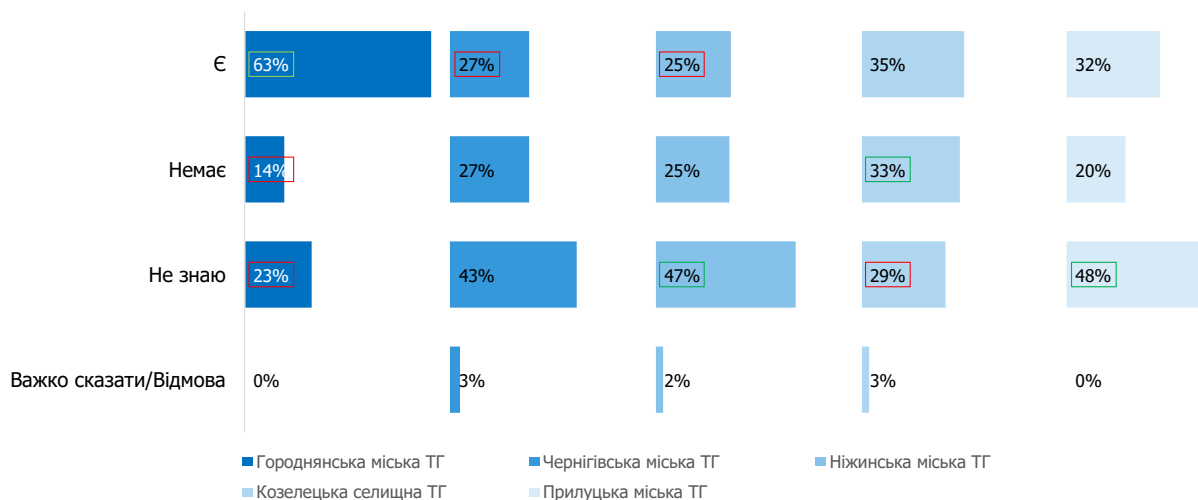


Городнянська громада і тут є лідером: 63% мешканців цієї громади кажуть про наявність місця для роботи секцій і гуртків. Мешканці Ніжинської і Прилуцької громад обізнані гірше за інших — майже половина не знають відповіді на це запитання.

Кожен четвертий респондент із Чернігівської і Ніжинської громад каже, що такого місця немає.

Рисунок 45. **Можливість проведення секцій, курсів, гуртків в розбивці за громадами**

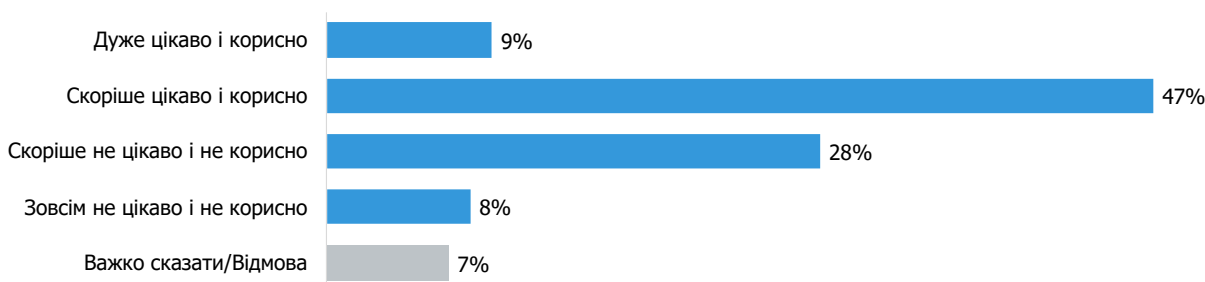
Q29. Чи є у вас в громаді місце, безпечний простір, де люди будь-якого віку можуть займатися здоров'ям, творчістю, саморозвитком (секції, курси, гуртки, кінозал, читацький клуб тощо) [% відповідей, усі респонденти]



Зацікавленість у проведенні занять із підтримки здоров'я, розвитку творчості, саморозвитку є трохи вищою, ніж у відвідуванні лекцій: 9% сказали, що їм це буде дуже цікаво і корисно, і ще 47% — що скоріше цікаво і корисно.

Рисунок 46. **Зацікавленість у проведенні секцій, курсів, гуртків**

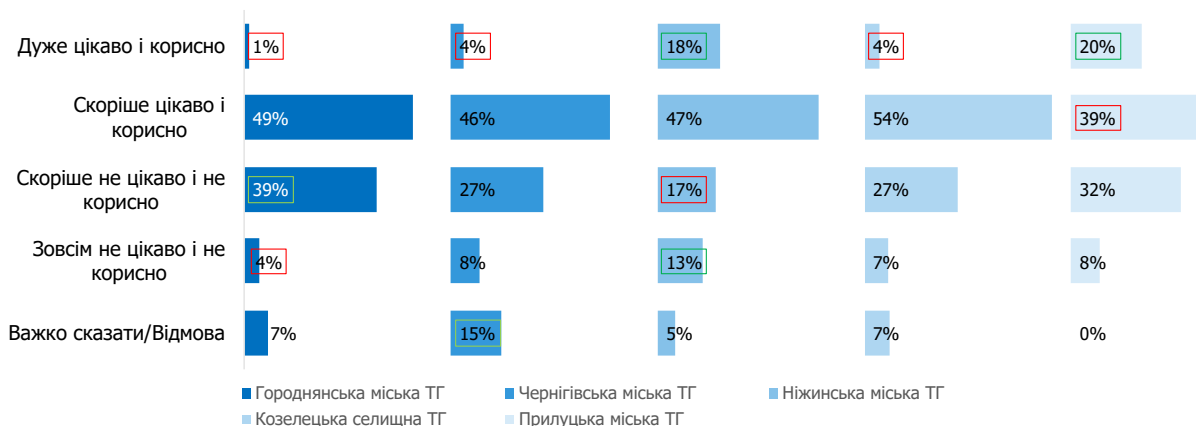
Q30. Наскільки вам або комусь з членів вашої родини було б цікаво і корисно відвідувати такі секції, гуртки, курси (якби вони проводилися)? [% відповідей, усі респонденти]



При аналізі у розбивці за громадами виявлено, що найбільшу зацікавленість знову висловили мешканці Ніжинської міської громади — 18% сказали, що дуже зацікавлені. Також (досить несподівано) зацікавленість у подібних заняттях висловили мешканці Прилуцької громади — нагадаємо, що це найстарша громада за віковим складом, яка має найбільшу кількість домогосподарств з ознаками потенційних отримувачів соціальних послуг.

Рисунок 47. **Зацікавленість у проведенні секцій, курсів, гуртків в розбивці за громадами**

Q30. Наскільки вам або комусь з членів вашої родини було б цікаво і корисно відвідувати такі секції, гуртки, курси (якби вони проводилися)? [% відповідей, усі респонденти]



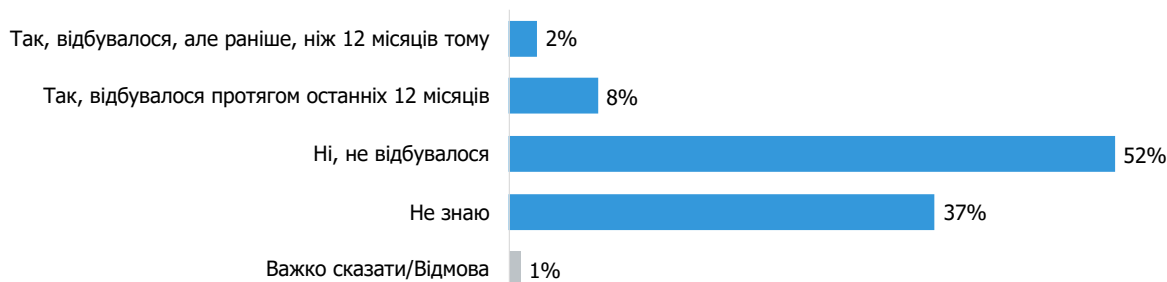
Утім, не можна не зазначити, що оцінки зацікавленості у лекторіях або творчих та спортивних заняттях є радше теоретичними. На практиці багато залежить від теми, особистості лектора чи викладача, умов проведення тощо.

1.3. ПОТРЕБА В ОТРИМАННІ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

Як згадувалося вище, органи соціального захисту і установи, які надають соціальні послуги, переважно концентруються на оцінці потреб тих громадян, які уже потрапили у коло уваги системи соціального захисту. Щодо загальних опитувань громади, то лише 10% респондентів сказали, що такі опитування відбувалися.

Рисунок 48. Опитування з метою оцінити потреби населення

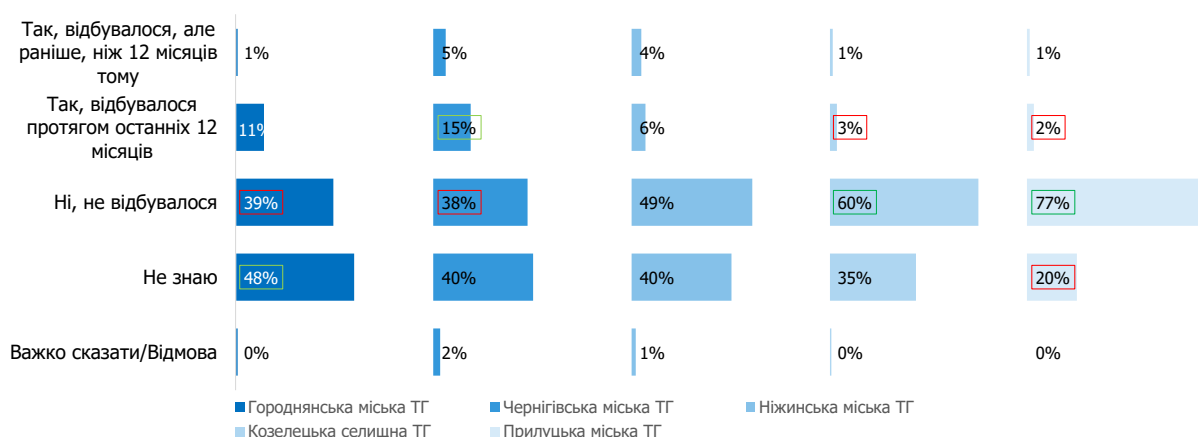
Q31. Чи відбувалися у вашій громаді за останні 12 місяців опитування населення (такі як наше) з метою оцінити потреби населення у громадських послугах — це могло бути особисте опитування, опитування телефоном або онлайн [% відповідей, усі респонденти]



Частіше про те, що опитування в громаді відбувалися, кажуть мешканці Чернігова. Мешканці Козелецької та Прилуцької громад більшою мірою впевнені, що опитувань не було.

Рисунок 49. Опитування з метою оцінити потреби населення в розбивці за громадами

Q31. Чи відбувалися у вашій громаді за останні 12 місяців опитування населення (такі як наше) з метою оцінити потреби населення у громадських послугах — це могло бути особисте опитування, опитування телефоном або онлайн [% відповідей, усі респонденти]



Керівники і працівники установ, які надають соціальні послуги, підтверджують думку про те, що оцінювання потреб громади у соціальних послугах часто відбувається точково.

В цьому дослідженні ми намагалися оцінити потреби мешканців цільових громад загалом.

Так, серед тих, хто отримував соціальні послуги протягом 12 місяців (як базові соціальні послуги, так і гуманітарну та грошову допомогу), лише 13% вказують, що не матимуть потреби у подальших соціальних послугах, а майже кожен третій або вже звернувся, або планує звернутися до органів соціального захисту.

Рисунок 50. Самооцінка майбутніх потреб у отриманні соціальних послуг: респонденти, які отримували соціальні послуги

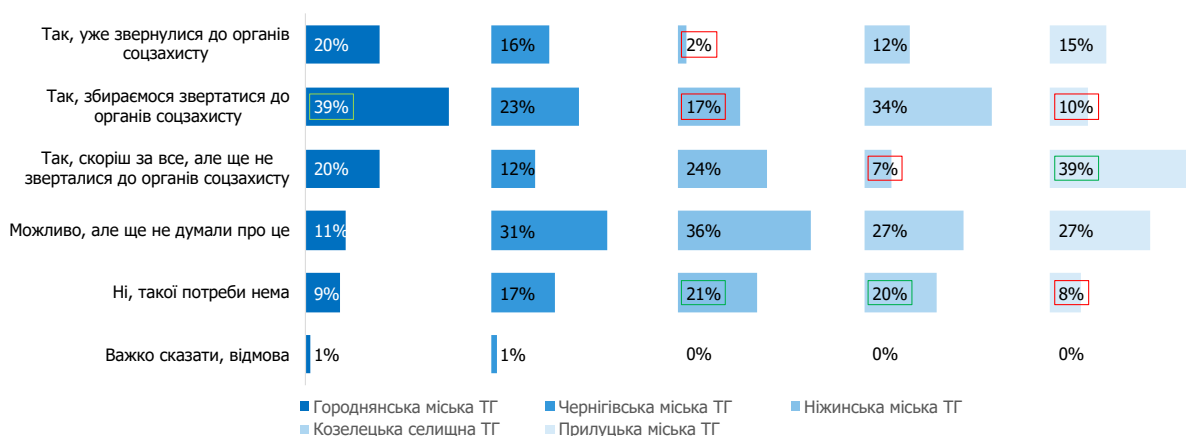
Q24. Чи у вас буде потреба у отриманні соціальних послуг протягом наступних 12 місяців? [% відповідей тих, хто отримував соціальні послуги]



Результати дослідження демонструють: у розрізі громад бачимо, що мешканці Ніжинської та Козелецької громад найчастіше відповідають, що такої потреби не буде (близько 20%). Мешканці Прилуцької громади більше зацікавлені у продовженні отримання соціальних послуг, утім, ще не зверталися до органів соціального захисту.

Рисунок 51. Самооцінка майбутніх потреб у отриманні соціальних послуг: респонденти, які отримували соціальні послуги, в розбивці за громадами

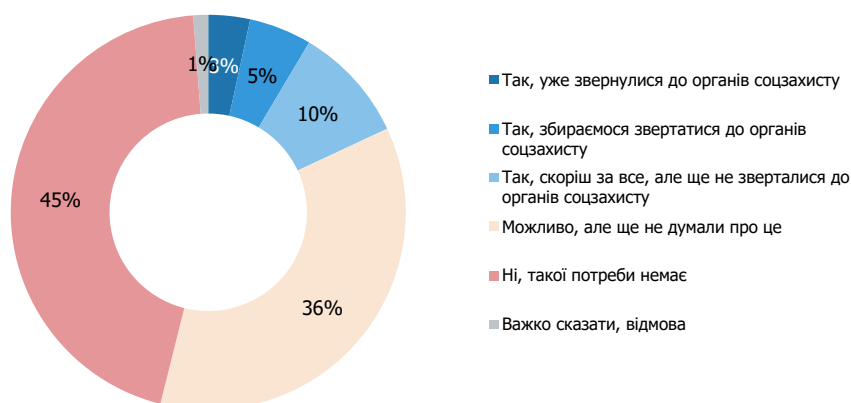
Q24. Чи у вас буде потреба у отриманні соціальних послуг протягом наступних 12 місяців? [% відповідей тих, хто отримував соціальні послуги]



Але справді показовими є результати самооцінки майбутніх потреб тих респондентів, які не отримували соціальні послуги, але знають про таку можливість. Більше половини цих респондентів не виключають можливості звернення до органів соціального захисту за підтримкою.

Рисунок 52. Самооцінка майбутніх потреб у отриманні соціальних послуг: респонденти, які не отримували соціальні послуги

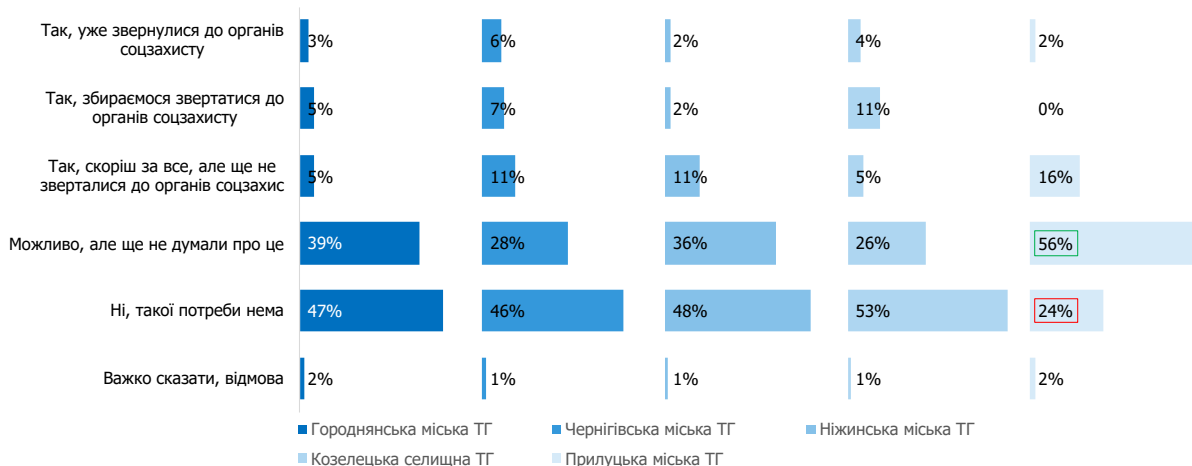
Q24. Чи у вас буде потреба у отриманні соціальних послуг протягом наступних 12 місяців? [% відповідей тих, хто знає про можливість отримання соціальних послуг]



При аналізі відповідей за громадами, найбільший рівень потенційних потреб зафіксовано у Прилуцькій громаді: тут лише 24% респондентів сказали, що потреби у соціальних послугах не очікується.

Рисунок 53. Самооцінка майбутніх потреб у отриманні соціальних послуг: респонденти, які не отримували соціальні послуги, в розбивці за громадами

Q24. Чи у вас буде потреба у отриманні соціальних послуг протягом наступних 12 місяців? [% відповідей тих, хто отримував соціальні послуги]



Для виявлення потреб у отриманні соціальних послуг ми також застосували непрямий метод оцінки тих ситуацій, в яких може виникнути потреба в соціальних послугах. Респондентів запитували, чи стикалися вони з такими ситуаціями загалом, а також уточнювали, чи стикнулися з ситуацією вперше за останні 12 місяців. Результати щодо всіх ситуацій наведено у таблиці 1 нижче.

Зауважимо, що оцінити вплив широкомасштабного вторгнення тут важко, оскільки після нього минуло вже понад 12 місяців (опитування проводилося у період квітень-травень 2023 року). Таким чином, ситуації окупації і найактивніших бойових дій сталися з респондентами за рік до опитування. Загалом щодо більшості ситуацій потенційні потреби активізувалися протягом останніх 12 місяців. Перше місце впевнено посідає ситуація, коли людям потрібна допомога в отриманні продуктів харчування, предметів особистої гігієни, засобів догляду, одягу, взуття (саме ця потреба переважно закривається за рахунок гуманітарної допомоги).

Друге місце посідає ситуація, коли потрібна підтримка при працевлаштуванні.

Третє місце розділили ситуації, коли необхідна допомога з організацією харчування, допомога психолога, допомога в ознайомленні з інформацією про те, яким чином влаштована система соціального захисту населення у громаді та як і на яких умовах можна отримати соціальні послуги.

Таблиця 1. **Частота стикання із ситуаціями, які можуть передбачати отримання соціальних послуг**

	Стикалися загалом	Стикнулися вперше протягом 12 міс.
Потрібна допомога в отриманні продуктів харчування, предметів особистої гігієни, засобів догляду, одягу, взуття	18%	12%
Необхідність підтримки при працевлаштуванні	8%	6%
Потрібна допомога з організацією харчування	8%	5%
Необхідність дізнатися про те, яким чином влаштована система соціального захисту населення у громаді	7%	5%
Ситуації, в яких потрібна допомога психолога	7%	5%
Необхідність дізнатися, як і на яких умовах можна отримати соціальні послуги	7%	5%
Необхідність дізнатися, де і як в громаді можна отримати інформацію щодо медичної, правової допомоги тощо	6%	4%
Потрібна допомога у оформленні або відновленні документів	6%	4%
Потрібна допомога у спілкуванні з державними органами, установами	5%	4%
Літній людині або людині з інвалідністю потрібна допомога у переміщенні	5%	3%
Потрібна допомога в отриманні певних послуг: ремонт одягу та взуття, прання білизни та одягу, перукарня тощо	5%	3%

Таблиця 1 (продовження).

	Стикалися загалом	Стикнулися вперше протягом 12 міс.
Літній людині або людині з інвалідністю потрібна допомога в самообслуговуванні	4%	3%
Літній людині або людині з інвалідністю потрібна допомога у налагодженні режиму дня, медичного патронажу	4%	3%
Потреба в соціально-психологічній реабілітації учасників бойових дій і членів їх сімей	4%	3%
Кризові (екстрені) ситуації, коли потрібна комплексна медична, правова допомога, надання притулку	4%	3%
Складна життєва ситуація, яка потребує стороннього аналізу, визначення першочергових питань і шляхів їх вирішення	4%	2%
Допомога у пошуку місця тимчасового перебування (де переночувати, перебути кілька днів)	3%	2%
Немає де жити протягом тривалого часу	3%	2%
Кризова ситуація, коли необхідне екстрене психологічне втручання	3%	2%
Потреба в комплексній реабілітації дітей, у тому числі дітей з інвалідністю	3%	2%
Потрібна допомога в роботі на присадибній ділянці	3%	2%
Потрібна допомога з прибиранням оселі	2%	1%
Ситуація, коли немає можливості доглянути рідних похилого віку чи хвору близьку людину вдома	2%	2%
Потрібна допомога у розшуку рідних та близьких	2%	2%
Потрібна допомога у зміцненні/ відновленні родинних та суспільно корисних зв'язків	2%	1%
Конфліктні ситуації в родині або поза родиною, що потребують втручання «третьої сторони» для їх вирішення	2%	1%
Необхідно забезпечити тимчасове проживання дитини в стаціонарному закладі	1%	1%

При аналізі ситуацій у розрізі громад видно, що мешканці Чернігівської громади частіше стикаються з більшістю наведених ситуацій (Таблиця 2) або частіше усвідомлюють їх (наприклад, це може стосуватися психологічної допомоги).

Таблиця 2. Частота стикання з ситуаціями, які можуть передбачати отримання соціальних послуг, у розбивці за громадами

	Городнянська міська ТГ		Чернігівська міська ТГ		Ніжинська міська ТГ		Козелецька селищна ТГ		Прилуцька міська ТГ	
	Стикалися загалом	Стикнулися вперше протягом 12 міс.	Стикалися загалом	Стикнулися вперше протягом 12 міс.	Стикалися загалом	Стикнулися вперше протягом 12 міс.	Стикалися загалом	Стикнулися вперше протягом 12 міс.	Стикалися загалом	Стикнулися вперше протягом 12 міс.
Потрібна допомога в отриманні продуктів харчування, предметів особистої гігієни, засобів догляду, одягу, взуття	15%	15%	42%	30%	11%	4%	15%	7%	6%	5%
Необхідність підтримки при працевлаштуванні	3%	3%	12%	12%	10%	5%	6%	2%	11%	10%
Потрібна допомога з організацією харчування	4%	4%	19%	16%	7%	3%	3%	2%	5%	2%
Необхідність дізнатися про те, яким чином влаштована система соціального захисту населення у громаді	6%	5%	13%	11%	6%	3%	4%	3%	6%	4%
Ситуації, в яких потрібна допомога психолога	3%	3%	15%	11%	7%	3%	6%	3%	5%	4%
Необхідність дізнатися, як і на яких умовах можна отримати соціальні послуги	3%	2%	9%	8%	10%	4%	2%	1%	9%	8%
Необхідність дізнатися, де і як в громаді можна отримати інформацію щодо медичної, правової допомоги тощо	1%	1%	13%	11%	7%	3%	6%	3%	4%	3%
Потрібна допомога у оформленні або відновленні документів	0%	0%	14%	11%	7%	3%	6%	4%	2%	1%
Потрібна допомога у спілкуванні з державними органами, установами	1%	1%	11%	10%	7%	4%	3%	1%	2%	1%
Літній людині або людині з інвалідністю потрібна допомога у переміщенні	1%	1%	7%	6%	6%	1%	5%	4%	4%	3%

Таблиця 2 (продовження).

	Городнянська міська ТГ		Чернігівська міська ТГ		Ніжинська міська ТГ		Козелецька селищна ТГ		Прилуцька міська ТГ	
	Стикалися загалом	Стикнулися вперше протягом 12 міс.	Стикалися загалом	Стикнулися вперше протягом 12 міс.	Стикалися загалом	Стикнулися вперше протягом 12 міс.	Стикалися загалом	Стикнулися вперше протягом 12 міс.	Стикалися загалом	Стикнулися вперше протягом 12 міс.
Потрібна допомога в отриманні певних послуг: ремонт одягу та взуття, прання білизни та одягу, перукарня тощо	1%	0%	13%	11%	4%	1%	3%	2%	2%	0%
Літній людині або людині з інвалідністю потрібна допомога в самообслуговуванні	1%	1%	8%	7%	5%	2%	1%	1%	6%	5%
Літній людині або людині з інвалідністю потрібна допомога у налагодженні режиму дня, медичного патронажу	0%	0%	8%	7%	4%	1%	3%	2%	5%	4%
Потреба в соціально-психологічній реабілітації учасників бойових дій і членів їх сімей	1%	1%	11%	9%	5%	1%	0%	0%	2%	2%
Кризові (екстрені) ситуації, коли потрібна комплексна медична, правова допомога, надання притулку	0%	0%	12%	12%	3%	0%	2%	2%	2%	1%
Складна життєва ситуація, яка потребує стороннього аналізу, визначення першочергових питань і шляхів їх вирішення	0%	0%	10%	8%	4%	0%	3%	2%	1%	1%
Допомога у пошуку місця тимчасового перебування (де переночувати, перебути кілька днів)	0%	0%	11%	9%	5%	1%	1%	0%	1%	1%
Нема де жити протягом тривалого часу	0%	0%	10%	8%	5%	1%	2%	0%	0%	0%
Кризова ситуація, коли необхідне екстрене психологічне втручання	0%	0%	8%	6%	3%	1%	2%	1%	1%	1%

Таблиця 2 (продовження).

	Городнянська міська ТГ		Чернігівська міська ТГ		Ніжинська міська ТГ		Козелецька селищна ТГ		Прилуцька міська ТГ	
	Стикалися загалом	Стикнулися вперше протягом 12 міс.	Стикалися загалом	Стикнулися вперше протягом 12 міс.	Стикалися загалом	Стикнулися вперше протягом 12 міс.	Стикалися загалом	Стикнулися вперше протягом 12 міс.	Стикалися загалом	Стикнулися вперше протягом 12 міс.
Потреба в комплексній реабілітації дітей, у тому числі дітей з інвалідністю	1%	0%	4%	4%	5%	2%	1%	0%	2%	2%
Потрібна допомога в роботі на присадибній ділянці	1%	0%	6%	5%	4%	2%	2%	2%	0%	0%
Потрібна допомога з прибиранням оселі	0%	0%	5%	3%	4%	1%	2%	1%	1%	1%
Ситуація, коли нема можливості доглянути рідних похилого віку чи хвору близьку людину вдома	0%	0%	5%	5%	4%	2%	2%	1%	1%	1%
Потрібна допомога у розшуку рідних та близьких	0%	0%	2%	2%	3%	0%	1%	0%	4%	4%
Потрібна допомога у зміцненні/ відновленні родинних та суспільно корисних зв'язків	0%	0%	4%	3%	4%	1%	2%	1%	1%	1%
Конфліктні ситуації в родині або поза родиною, що потребують втручання «третьої сторони» для їх вирішення	0%	0%	3%	3%	3%	0%	0%	0%	1%	1%
Необхідно забезпечити тимчасове проживання дитини в стаціонарному закладі	0%	0%	3%	3%	2%	0%	1%	0%	1%	0%

В результаті аналізу запропонованих ситуацій ми отримали такі результати: майже половина вибірки (47%) стикалися хоча б з однією із запропонованих ситуацій, причому більшість з них — вперше стикнулися з цією ситуацією протягом останніх 12 місяців.

Таким чином, 47% респондентів можуть мати потребу в отриманні соціальних послуг для вирішення цих ситуацій та є потенційними отримувачами соціальних послуг.

Показово, що люди, які мають ознаки потенційних отримувачів соціальних послуг, стикаються із цими ситуаціями значно частіше — 2/3 цієї аудиторії стикалися хоча б з однією із ситуацій.

Утім, серед тих, хто формально не має ознак потенційних отримувачів соціальних послуг, 27% також стикалися із переліченими ситуаціями. Це може свідчити про те, що система надання соціальних послуг має значний потенціал для розширення діяльності (можливо, на комерційній основі) серед широких верств населення.

Рисунок 54. Частка респондентів, які стикалися з ситуаціями, які можуть передбачати отримання соціальних послуг

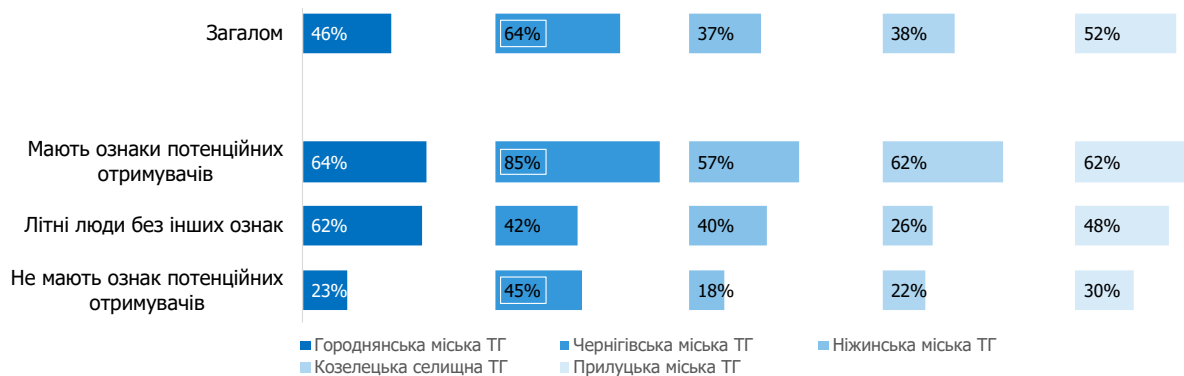
Результати аналізу [% відповідей, усі респонденти]



Як зазначалося вище, мешканці Чернігова частіше відповідали, що стикалися із переліченими ситуаціями, тож частка тих, хто стикався хоча б з однією ситуацією, тут найбільша (64% загалом).

Рисунок 55. Частка респондентів, що стикалися з ситуаціями, які можуть передбачати отримання соціальних послуг, в розбивці за громадами

Результати аналізу [% відповідей, усі респонденти]

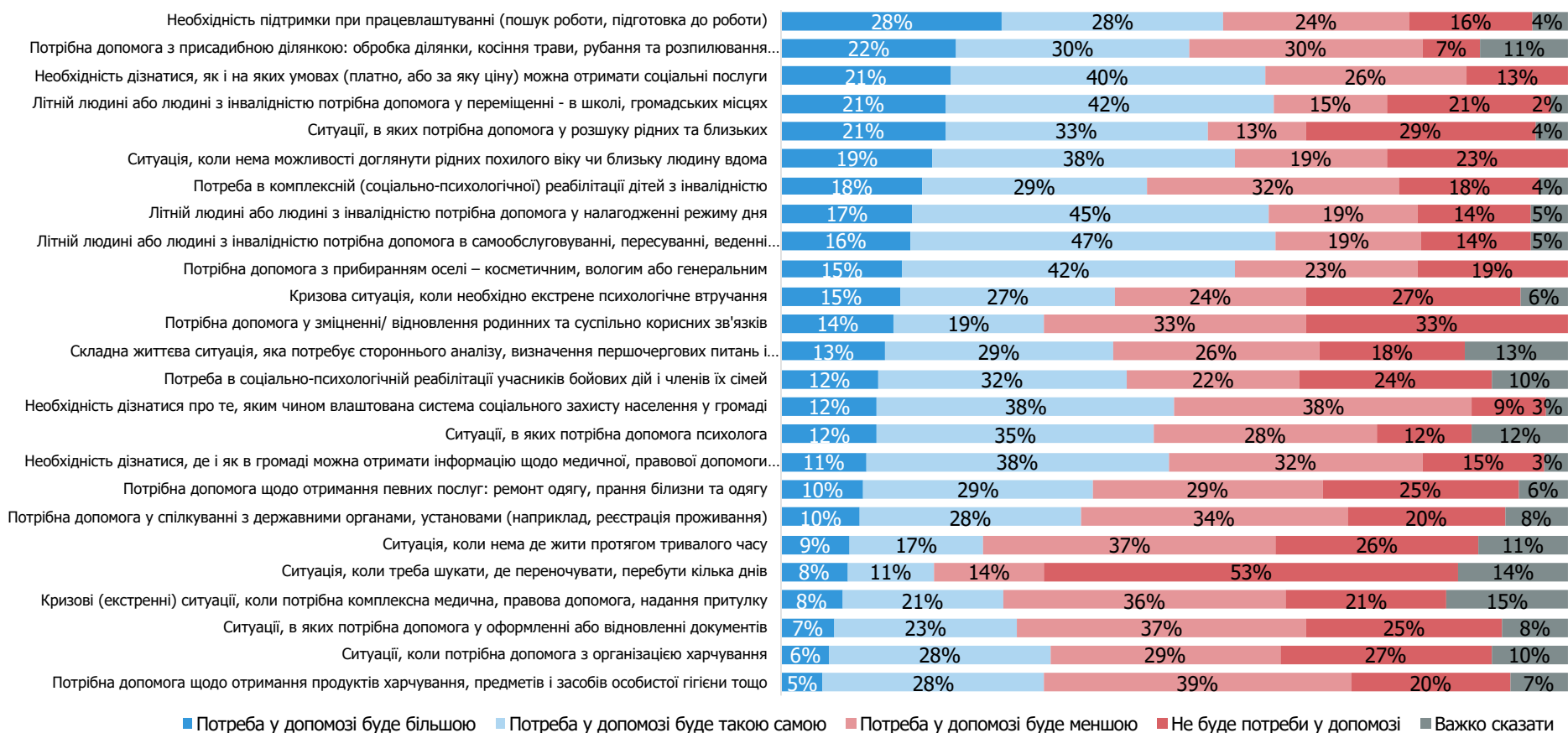


У тих респондентів, які повідомили, що стикалися із кожною ситуацією, ми запитали, як вони оцінюють потребу у допомозі у наступні 12 місяців. Як бачимо, частка відповідей «не буде потреби у допомозі» незначна, тобто респонденти очікують повторення ситуацій, і, щобільше, значною мірою очікують, що потреба у допомозі зросте.

Єдиний виняток — ситуація, коли треба шукати де переночувати, перебути кілька днів. З цією ситуацією стикнулися 3% респондентів, 2% з них — протягом останніх 12 місяців. Більше половини з них сподіваються, що ця ситуація не повториться.

Рисунок 56. Самооцінка подальшої потреби у допомозі

Q26. Як ви вважаєте, потреба у допомозі у наступні 12 місяців буде більшою, меншою, на тому ж рівні, або буде взагалі неактуальною? [% відповідей тих, хто стикався з кожною ситуацією]



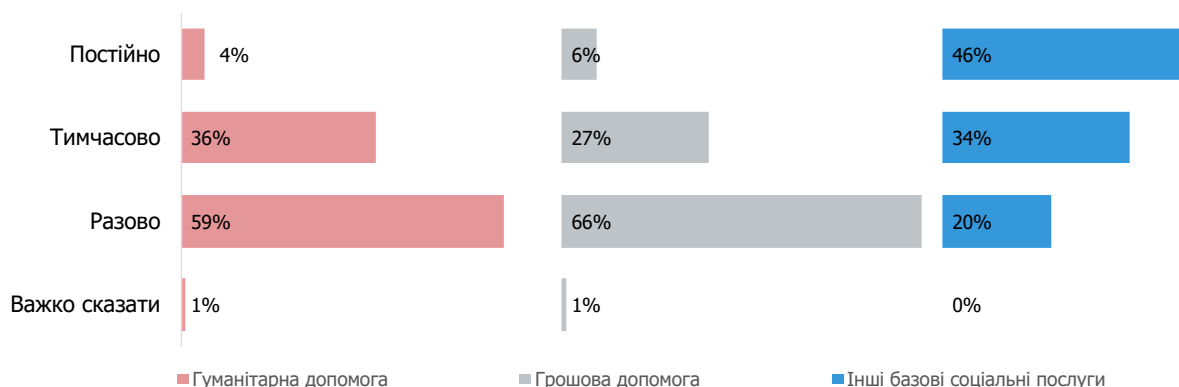
1.4. ОЦІНКА ЯКОСТІ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

Для оцінки якості соціальних послуг ми запитали у респондентів, які саме послуги вони отримували. Респонденти відповідали своїми словами, їхні відповіді було проаналізовано і закодовано. Один респондент міг отримувати дві або більше послуги.

Послуги, які не стосуються гуманітарної або грошової допомоги, ми виокремили у категорію «інших базових» соціальних послуг, і групу респондентів, які їх отримували, аналізували окремо (див. підрозділ 1.1.). Показово, що грошова і гуманітарна допомога частіше отримувалися разово, тоді як інші базові соціальні послуги частіше отримуються постійно.

Рисунок 57. Тип отриманих соціальних послуг

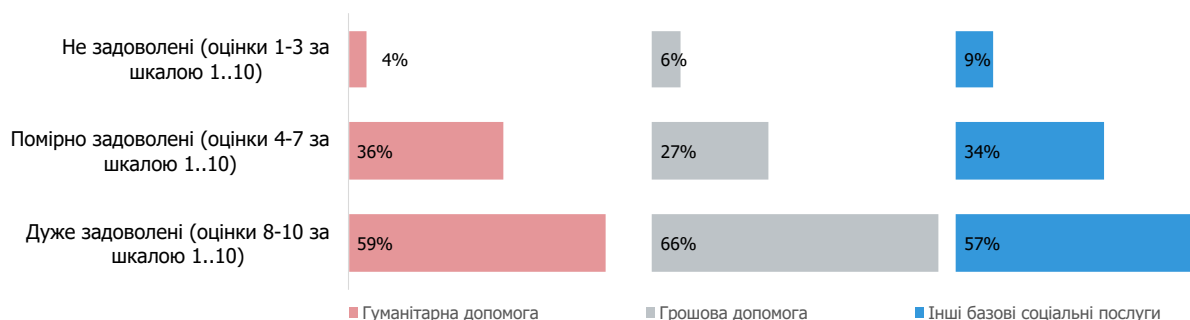
Q17 Ви або члени родини отримували ці послуги постійно, тимчасово протягом якогось часу або разово? [% відповідей тих, хто отримував соціальні послуги]



Майже усі послуги, які отримували респонденти опитування, отримувалися на безоплатній основі. Оцінки соціальних послуг більшою мірою є позитивними.

Рисунок 58. Задоволеність якістю отриманих послуг

Q20 Оцініть якість соціальних послуг, які ви або члени родини отримували. Дайте оцінку за шкалою від 1 до 10, де 1 означає «дуже не задоволені», а 10 — «дуже задоволені» [% відповідей тих, хто отримував соціальні послуги]



Серед причин, які змусили респондентів поставити низькі оцінки, переважає причина «не задовольнили потреби». Також є поодинокі нарікання на погану організацію та бюрократію при отриманні.

Список причин, які спонукають до найкращих оцінок, ширший:

- Вдячність за допомогу, якої потребували респонденти
- Якісна, суттєва допомога
- Вчасна допомога, швидкість
- Все добре, задоволені
- Приємне спілкування, підтримка, ставлення
- Зручність, доступність

Зауважимо, що результати фокус-групових обговорень показують, що одним із факторів високої оцінки якості соціальних послуг є характер відносин, які складаються між отримувачами і надавачами. Такі відносини часто мають особистий або навіть дружній характер.

Розділ 2

КАНАЛИ ІНФОРМУВАННЯ

Більшість населення отримує інформацію про соціальні послуги або від знайомих, або в місцевих групах у соціальних мережах. Офіційні канали місцевої влади використовують лише кожен п'ятий.

Частка офіційних каналів дещо менша у Городнянській та Прилуцькій громадах (13 та 10% відповідно). Натомість у Козелецькій селищній громаді інформування через офіційні канали поставлено набагато краще — ними користуються 44% опитаних (люди в Козелецькій селищній громаді вочевидь віддають перевагу офіційним повідомленням, а не переказам від знайомих, бо частка таких каналів, як «друзі, знайомі, сусіди» та «місцеві групи у соціальних мережах», тут набагато менша, ніж у інших громадах).

Рисунок 59. Наявні джерела інформування

Q32. З яких інформаційних джерел ви дізнаєтеся про наявність соціальних послуг у громаді і можливість їх отримання? [% відповідей тих, хто знають про соціальні послуги]



Рисунок 60. Наявні джерела інформування в розбивці за громадами

Q32. З яких інформаційних джерел ви дізнаєтеся про наявність соціальних послуг у громаді і можливість їх отримання? [% відповідей тих, хто знають про соціальні послуги]



Коли респондентів попросили обрати один, найбільш зручний канал інформування, то частка офіційних каналів місцевої влади зросла — вочевидь, перевагу цьому каналу віддають навіть ті респонденти, які досі ним не користувалися. Особливо яскраво ця тенденція проявилася у Чернігівській міській громаді — при виборі одного пріоритетного каналу інформування перше місце посіли офіційні канали місцевої влади. Це може бути свідченням того, що населення потенційно схильне довіряти тій інформації, яку розміщує місцева влада. Таким чином, офіційні канали інформування мають високий потенціал для спілкування з місцевим населенням та інформування, в тому числі, про можливість отримати соціальні послуги.

Єдина громада, де частка офіційних інформаційних джерел не збільшилася, — це Прилуцька міська громада. Одне із пояснень — респонденти громади надають перевагу тим каналам, якими вони уже користуються (нагадаємо, що в Прилуцькій громаді було опитано найбільшу частку літніх респондентів).

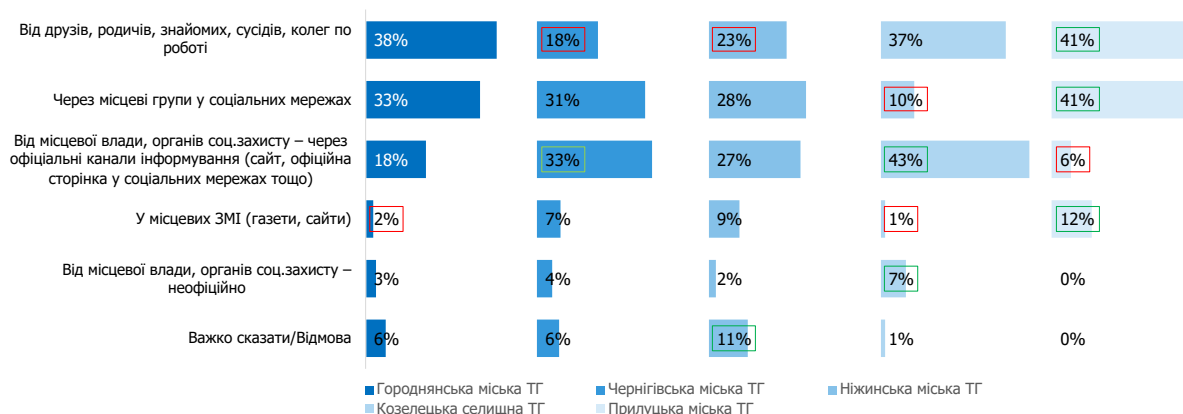
Рисунок 61. Найбільш зручні джерела інформування

Q33. А яким чином вам було б зручніше всього отримувати таку інформацію? Оберіть один, найзручніший для вас канал, якщо навіть в вашій громаді він не використовується [% відповідей тих, хто знають про соціальні послуги]



Рисунок 62. Найбільш зручні джерела інформування в розбивці за громадами

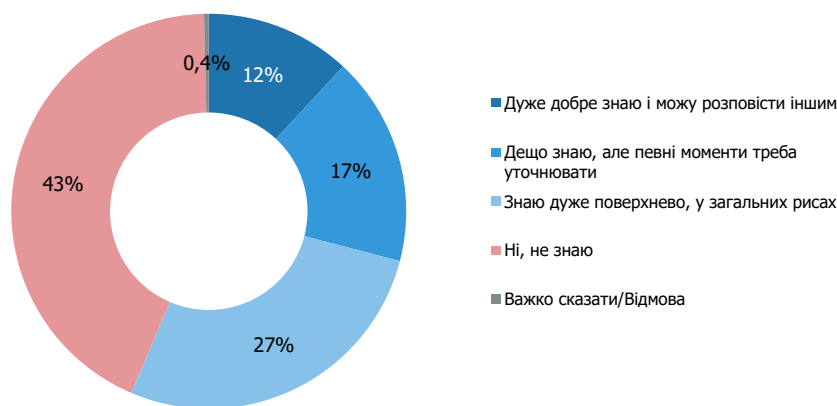
Q33. А яким чином вам було б зручніше всього отримувати таку інформацію? Оберіть один, найзручніший для вас канал, якщо навіть в вашій громаді він не використовується [% відповідей тих, хто знають про соціальні послуги]



Щодо обізнаності про механізм подання заявки на отримання соціальних послуг, то значна частка респондентів (43% з тих, хто загалом знає про існування соціальних послуг у громаді) не знають, яким чином можна подати заявку.

Рисунок 63. Обізнаність про механізм подання заявки на соціальні послуги

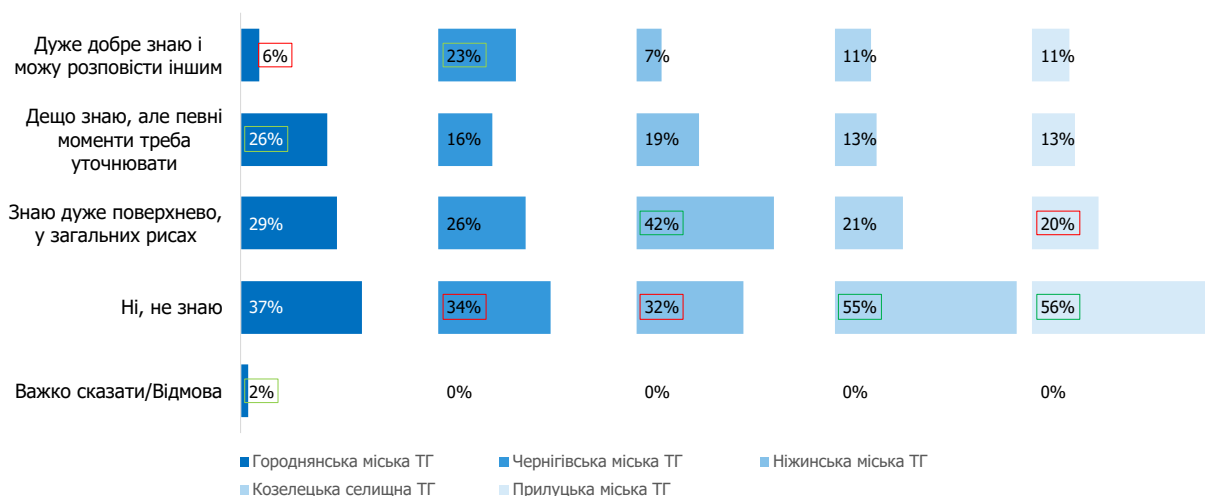
Q34. Чи знаєте ви, яким чином можна подати заявку на соціальні послуги?
[% відповідей тих, хто знають про соціальні послуги]



Найбільш обізнаними з механізмом подачі заявки на соціальні послуги виявилися Чернігівська та Ніжинська громади (тут 2/3 опитаних знають про це хоча б у загальних рисах). Найменш обізнані респонденти проживають у Козелецькій та Прилуцькій громадах: тут про те, яким чином можна подати заявку на соціальні послуги, знає менше половини респондентів.

Рисунок 64. Обізнаність про механізм подання заявки на соціальні послуги в розбивці за громадами

Q34. Чи знаєте ви, яким чином можна подати заявку на соціальні послуги?
[% відповідей тих, хто знають про соціальні послуги]



Більшість з тих, хто загалом знайомий з механізмом подачі заявки на соціальні послуги, вважає його зрозумілим і зручним. Утім, є респонденти, які вважають механізм подачі заявки на соціальні послуги або незручним, або незрозумілим (12% та 2% відповідно), ще 2% вважають цей механізм і незручним, і незрозумілим. Тож загальна частка тих, кого механізм подачі заявки на соціальні послуги не задовольняє, становить 17%. Ще 11% не змогли надати оцінку.

Показово, що серед тих респондентів, які отримують соціальні послуги, частка тих, хто вважає механізм подання заявки зручним, є меншою і становить 63%.

Рисунок 65. Зрозумілість та зручність цього механізму

Q35. Чи є цей механізм зрозумілим та зручним? [% відповідей тих, хто знають про механізм подання заявки на соціальні послуги]



Зокрема, респонденти скаржилися на бюрократію, складнощі із збором документів, не дуже лояльне ставлення працівників, які приймають документи, необхідність постійно оновлювати заявку.

Розділ 3

ДОМОГОСПОДАРСТВА З ДІТЬМИ

3.1. ПОРТРЕТ АУДИТОРІЇ

Окремою цільовою аудиторією дослідження є домогосподарства (д/г) з дітьми. Загалом такі домогосподарства складають 37% від усіх опитаних; з них 15% опитаних мають дітей до 6 років (див. Рисунок 7).

Також ми виокремили домогосподарства, які мають у складі дітей із ознаками потенційних отримувачів соціальних послуг: діти, які постраждали від бойових дій, мають хронічні хвороби або інвалідність. Кількість таких домогосподарств у вибірці складає 41, а розподіл ознак отримувачів соціальних послуг в них виглядає наступним чином:

Діти, які постраждали внаслідок бойових дій, окупації, обстрілів	21 д/г
Діти, які мають хвороби, що потребують тривалого лікування	15 д/г
Діти, які мають інвалідність II групи	7 д/г
Діти, які мають інвалідність III групи	7 д/г
Діти, які мають психічні та поведінкові розлади	6 д/г
Діти, які мають інвалідність I групи	6 д/г
Діти, які постраждали від домашнього або гендерного насильства	3 д/г
Діти, які частково або повністю втратили рухову активність або пам'ять	2 д/г

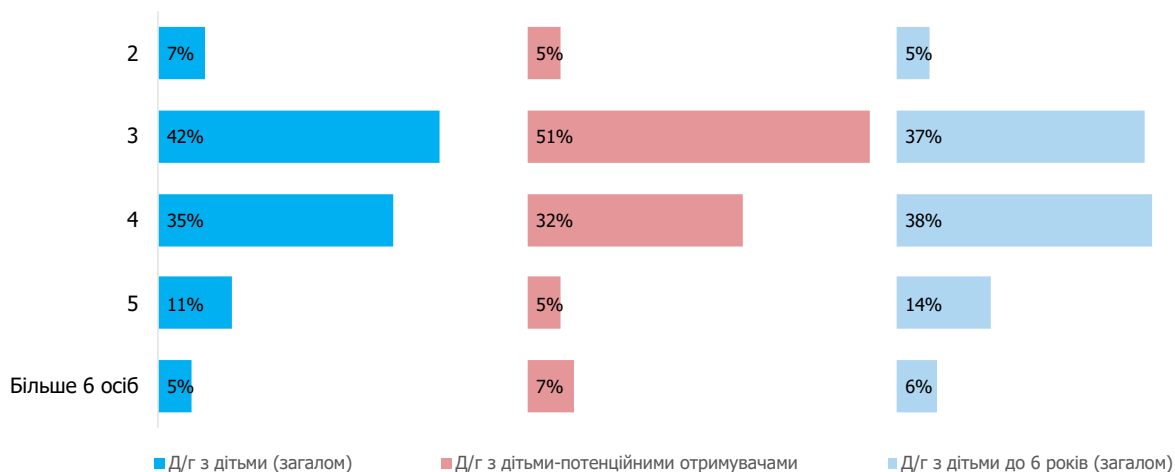
При цьому 12 домогосподарств із 41 (29%) мають дітей з кількома ознаками або кількох дітей з ознаками отримувачів соціальних послуг.

Надалі дані наводяться у таких розбивках: домогосподарства з дітьми до 18 років загалом (кількість респондентів дорівнює 387), домогосподарства з дітьми, які мають ознаки потенційних отримувачів соціальних послуг (кількість респондентів дорівнює 41), та домогосподарства, які мають у своєму складі дітей до 6 років (кількість респондентів дорівнює 153).

На відміну від інших категорій респондентів, де значну кількість склали унітарні сім'ї та сім'ї з двох осіб, родини з дітьми переважно складаються із 3–4 осіб. Великі сім'ї більше 5 осіб в цій категорії трапляються частіше, ніж у вибірці загалом (12%–20% у різних категоріях домогосподарств з дітьми порівняно із 7% у вибірці загалом).

Рисунок 66. **Склад сім'ї [Д/г з дітьми]**

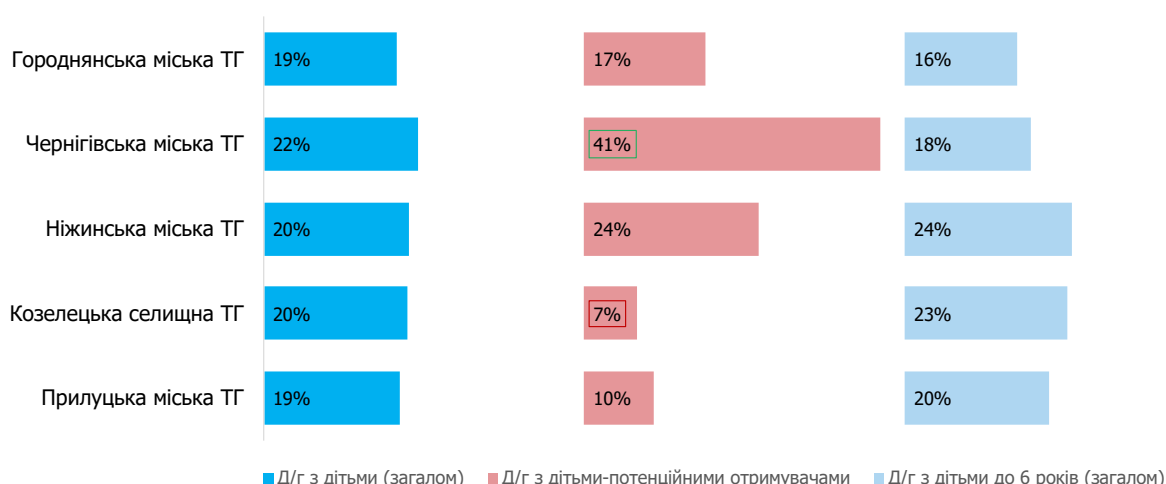
Q1. Скільки загалом людей проживає разом на одній житловій площі і веде спільне господарство? [% відповідей, усі респонденти]



Загалом розподіл домогосподарств з дітьми є рівномірним у цільових громадах. Однак, звертає на себе увагу той факт, що домогосподарства з дітьми — потенційними отримувачами соціальних послуг більшою мірою зосереджені в обласному центрі (41%). Причиною, вірогідно, є те, що у великому місті послуги з реабілітації та медичного супроводу таких дітей є більш доступними.

Рисунок 67. **Розподіл домогосподарств з дітьми за громадами**

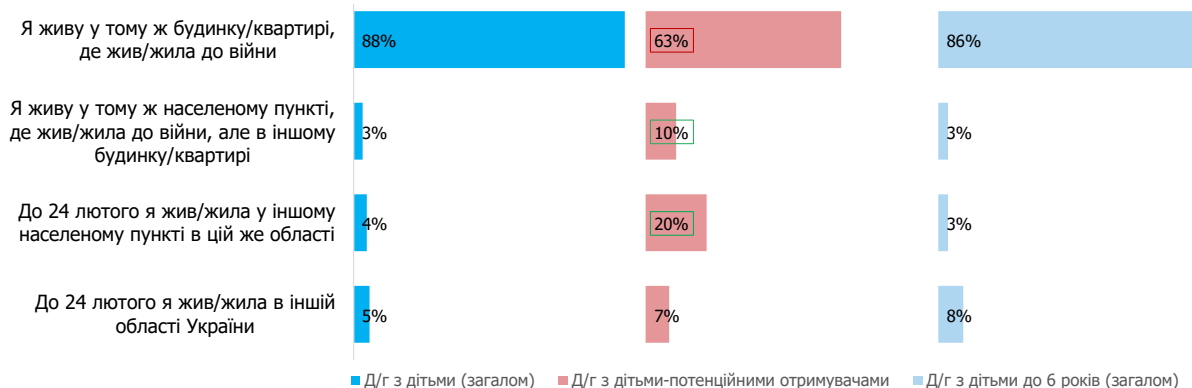
S2. Інтерв'юер, запишіть, в якій громаді проводиться опитування [% відповідей, усі респонденти]



Як свідчать дані опитування, значна частка домогосподарств з дітьми, які мають ознаки потенційних отримувачів соціальних послуг, є внутрішньо переміщеними особами: лише 63% мешкають у власних домівках порівняно із 86–88% серед інших груп. Більшість ВПО — переміщені в межах області.

Рисунок 68. Місце проживання [Д/г з дітьми]

S6. Що з цього найкраще описує ваше місце проживання зараз? [% відповідей, усі респонденти]

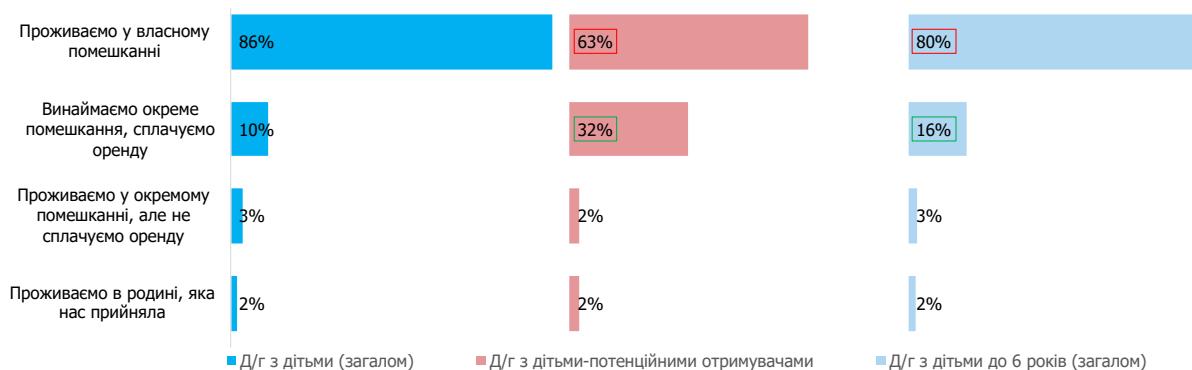


Відповідно, домогосподарства з дітьми, які мають ознаки потенційних отримувачів соціальних послуг, рідше проживають у власному помешканні та частіше вимушені орендувати житло (32%). При цьому варіанти безкоштовного житла (навіть за умови наявності) не завжди влаштовують такі сім'ї, тож вони орендують житло і сплачують оренду.

Подібна тенденція, але не така яскрава, спостерігається щодо домогосподарств з дітьми до 6 років: 80% проживають у власному житлі (порівняно із 90% у вибірці загалом), 16% сплачують оренду (порівняно із 6% у вибірці загалом).

Рисунок 69. Умови проживання [Д/г з дітьми]

Q11. Що найкраще описує умови проживання вашої родини протягом останнього місяця? [% відповідей, усі респонденти]



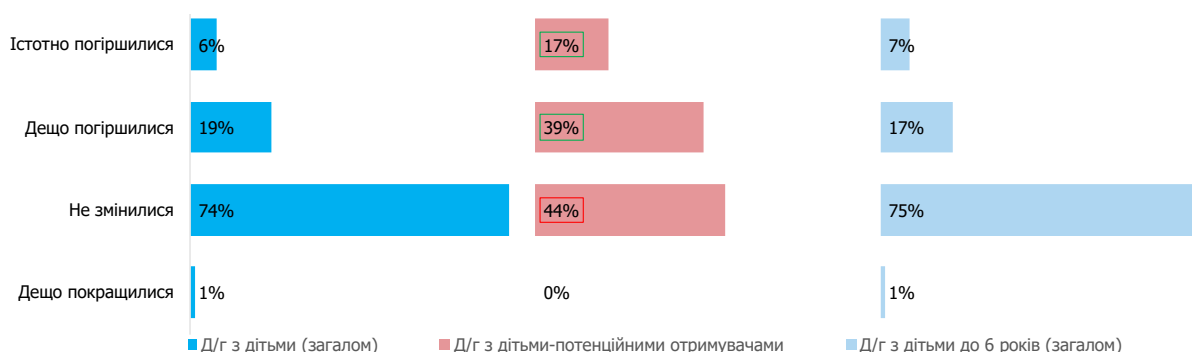
Переїзд у більш безпечне місце негативно позначився на умовах проживання сімей із дітьми, які мають ознаки потенційних отримувачів соціальних послуг. Лише 44% з них зазначають, що умови проживання не змінилися, а у понад половини (56%) умови проживання погіршилися. При цьому кожен шостий респондент з цієї групи (17%) каже, що умови проживання погіршилися істотно. Зокрема, ця група респондентів меншою мірою, ніж інші, забезпечена такими базовими зручностями, як газопостачання

(83% проти 93% у домогосподарствам з дітьми загалом), гаряча вода (63% проти 79%), продовольчий магазин або ринок поруч (93% (характерно саме для Чернігова) проти 98%), виділене місце для сну для кожного члена родини (93% проти 98%).

Відповіді інших категорій сімей з дітьми щодо зміни умов проживання не відрізняються від показників у вибірці загалом.

Рисунок 70. Зміни умов проживання [Д/г з дітьми]

Q12. Як змінилися умови вашого проживання порівняно до ситуації до 24 лютого 2022 року? [% відповідей, усі респонденти]



Фінансове становище домогосподарств з дітьми трохи краще, ніж у вибірці загалом, — на харчуванні економить «лише» кожна п'ята родина порівняно із 32% у вибірці загалом. Сім'ї з дітьми частіше можуть собі дозволити витрати на харчування, одяг, взуття без необхідності позичити або заощаджувати (34–41% серед сімей з дітьми порівняно з 25% у вибірці загалом).

Утім, показово, що серед сімей з дітьми, які мають ознаки потенційних отримувачів соціальних послуг, жоден респондент не повідомив, що грошей вистачає на щось інше, окрім необхідних платежів, їжі, одягу і взуття.

Рисунок 71. Фінансове становище сім'ї [Д/г з дітьми]

Q9. Що б ви могли сказати про фінансове становище вашої сім'ї? [% відповідей, усі респонденти]

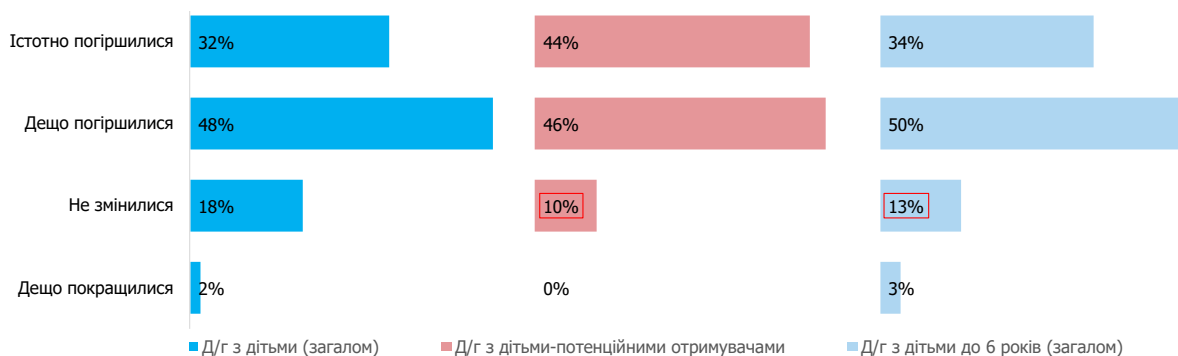


Зміни свого фінансового становища домогосподарства з дітьми оцінюють так само, як і респонденти загальної вибірки загалом. Щодо сімей з дітьми, які мають ознаки потенційних отримувачів соціальних послуг, та з дітьми до 6 років, то вони почуваються гірше — тут менша частка обирає відповідь «не змінилося» (10% і 13% порівняно до 21% у вибірці загалом).

Сім'ї з дітьми, які мають ознаки потенційних отримувачів соціальних послуг, частіше кажуть, що фінансове становище істотно погіршилося (44% проти 32% у вибірці загалом).

Рисунок 72. Зміна фінансового становища сім'ї [Д/г з дітьми]

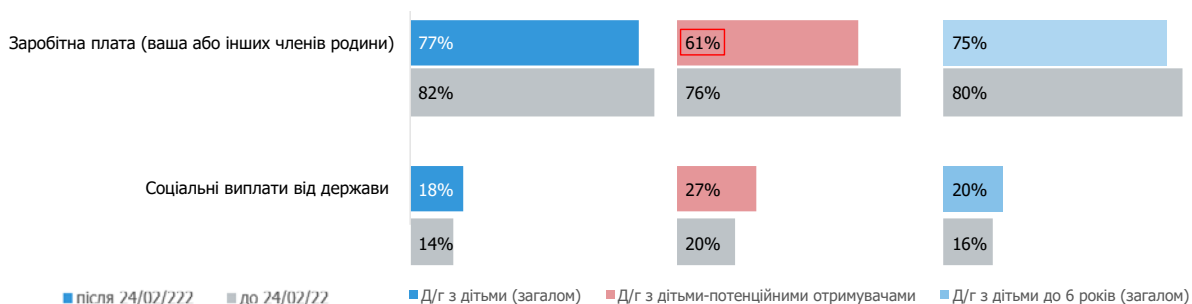
Q10. Як змінилося фінансове становище вашої сім'ї порівняно до ситуації до 24 лютого 2022 року? [% відповідей, усі респонденти]



Погіршення фінансового становища таких сімей очевидно пов'язане із втратою роботи дорослими членами родини. Лише 61% домогосподарств з дітьми, які мають ознаки потенційних отримувачів соціальних послуг, мають оплачувану роботу, 15% втратили роботу після початку широкомасштабного вторгнення. Якщо до початку широкомасштабного вторгнення різниця у кількості сімей, які мають працевлаштованих дорослих у своєму складі, становила 4–6 відсоткових пунктів (не на користь сімей з дітьми, які мають ознаки потенційних отримувачів соціальних послуг), то після 24 лютого 2022 року ця різниця збільшилася до 14–16 відсоткових пунктів.

Рисунок 73. Основне джерело доходів [Д/г з дітьми]

Q7. Що з переліку було основним джерелом доходу родини до 24 лютого 2022 року? Q8. Що з переліку є основним джерелом доходу родини зараз? [% відповідей, усі респонденти]



3.2. ФАКТИЧНІ І ПОТЕНЦІЙНІ ОТРИМУВАЧІ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

У домогосподарствах з дітьми загалом удвічі рідше є люди віком 60–75 років, ніж по вибірці загалом. Щодо інших ознак, не пов'язаних з віком, то їхній розподіл в домогосподарствах з дітьми майже такий, як і по вибірці загалом. Статистика в групі домогосподарств з дітьми, які мають ознаки потенційних отримувачів соціальних послуг, очікувано набагато гірша за рахунок саме цих дітей. Утім, у таких сім'ях трапляються і дорослі члени родини, які мають інвалідність, психічні та поведінкові розлади, частково або повністю втратили рухову активність або пам'ять.

Рисунок 74. **Наявність ознак потенційних отримувачів соціальних послуг [Д/г з дітьми]**

Q5. Чи є у домогосподарстві люди (в тому числі діти), яких можна віднести до наступних категорій? [% відповідей, усі респонденти]



У групі домогосподарств з дітьми, які мають ознаки потенційних отримувачів соціальних послуг, зафіксовано найменшу кількість респондентів, які не знають, що в громаді можна отримати соціальні послуги (4% проти 25% в групі домогосподарств з дітьми загалом). Але частка фактичних отримувачів соціальних послуг у цій групі становить лише 46%. Решта респондентів лише чули про можливість отримувати соціальні послуги.

Розподіл відповідей на питання щодо обізнаності про соціальні послуги в групі сімей з дітьми загалом майже не відрізняється від розподілу у вибірці загалом.

Рисунок 75. Обізнаність про соціальні послуги [Д/г з дітьми]

Q14. Чи знаєте ви про те, що у вашій громаді можна отримати соціальні послуги?
[% відповідей, усі респонденти]



Основні «соціальні послуги» (з урахуванням соціальних послуг і гуманітарної допомоги), які отримують родини з дітьми, є такими самими, як і у вибірці загалом: переважна частина (55–63%) опитаних отримували продукти харчування та іншу гуманітарну допомогу, 21–30% отримували грошову допомогу. Частка інших базових соціальних послуг становить 10–18%, що трохи вище, ніж у вибірці загалом (7%).

3.3. ПОТРЕБА У СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГАХ

Щодо майбутніх потреб у отриманні соціальних послуг, то підгрупа родин із дітьми, які мають ознаки потенційних отримувачів, виявилася найбільш активною: майже кожен четвертий респондент з цієї групи уже звернувся до органів соціального захисту. При цьому 92% отримувачів з цієї групи не заперечують можливості майбутнього звернення. Для порівняння: серед сімей з дітьми 33% респондентів загалом зазначили відсутність потреби, а серед сімей з дітьми до 6 років — 30%.

Рисунок 76. Самооцінка майбутніх потреб у отриманні соціальних послуг: респонденти, які отримували соціальні послуги [Д/г з дітьми]

Q24. Чи у вас буде потреба у отриманні соціальних послуг протягом наступних 12 місяців? [% відповідей тих, хто знає про можливість отримання соціальних послуг]



Для виявлення потреб у отриманні соціальних послуг ми також застосували непрямий метод оцінки тих ситуацій, в яких може виникнути потреба в отриманні соціальних послуг.

Респондентам, в сім'ях яких є діти з ознаками потенційних отримувачів, пропонувалися три додаткові ситуації:

- Родина потребує догляду вдома за дитиною з інвалідністю;
- Потреба в налагодженні стосунків з дитиною;
- Допомога у супроводі дитини під час інклюзивного навчання.

Саме ці три ситуації переважно обирались в таких сім'ях. Показово, що, на відміну від інших ситуацій, ці три не виникли за останні 12 місяців, родини стикалися з ними і раніше.

Серед інших ситуацій першу рангову позицію має допомога в отриманні продуктів харчування, предметів особистої гігієни, засобів догляду, одягу, взуття — це, власне, та потреба, яка закривається за рахунок гуманітарної допомоги. Частка домогосподарств з дітьми, які стикалися з такою потребою, не відрізняється від показника у вибірці загалом (18% стикалися загалом, 13% стикнулися вперше за останні 12 місяців).

А от щодо підтримки при працевлаштуванні, то тут сім'ї з дітьми потребують більшої допомоги, ніж мешканці цільових громад загалом, — головним чином, за рахунок того, що дорослі в таких родинах частіше перебувають у працездатному віці.

Показово, що домогосподарства з дітьми, які мають ознаки потенційних отримувачів, набагато частіше за інші родини з дітьми (та інші родини загалом), стикаються із усіма запропонованими ситуаціями.

Загалом хоча б з однією ситуацією із списку стикаються 45% домогосподарств з дітьми загалом і 46% домогосподарств з дітьми до 6 років (що майже дорівнює показнику у вибірці загалом — 47%). А от серед домогосподарств з дітьми, які мають ознаки потенційних отримувачів, хоча б з однією ситуацією із списку стикалися 88% (!) респондентів.

Якщо середня родина з дітьми до 6 років стикається з 1,2 ситуаціями, то середня родина з дітьми, які мають ознаки потенційних отримувачів, — з 4,4 ситуаціями.

Докладний перелік ситуацій наведено у таблиці 3.

Таблиця 3. Частота стикання з ситуаціями, які можуть передбачати отримання соціальних послуг [Д/г з дітьми]

	Д/г з дітьми (загалом)		Д/г з дітьми — потенційними отримувачами		Д/г з дітьми до 6 років	
	Стикалися загалом	Стикнулися вперше протягом 12 міс.	Стикалися загалом	Стикнулися вперше протягом 12 міс.	Стикалися загалом	Стикнулися вперше протягом 12 міс.
Родина потребує догляду вдома за дитиною з інвалідністю	-	-	24%	10%	-	-
Потреба в налагодженні стосунків з дитиною	-	-	20%	12%	-	-
Потрібна допомога в отриманні продуктів харчування, предметів особистої гігієни, засобів догляду, одягу, взуття	18%	13%	39%	27%	18%	14%
Допомога у супроводі дитини під час інклюзивного навчання	-	-	12%	2%	-	-
Необхідність підтримки при працевлаштуванні	12%	9%	24%	20%	10%	7%
Ситуації, в яких потрібна допомога психолога	7%	5%	29%	20%	8%	8%
Необхідність дізнатися про те, яким чином влаштована система соціального захисту населення у громаді	7%	6%	17%	7%	5%	3%
Необхідність дізнатися, як і на яких умовах можна отримати соціальні послуги	7%	6%	12%	5%	7%	6%
Потрібна допомога з організацією харчування	6%	5%	20%	15%	5%	3%
Потрібна допомога в оформленні або відновленні документів	6%	4%	22%	15%	4%	3%
Необхідність дізнатися, де і як в громаді можна отримати інформацію щодо медичної, правової допомоги тощо	5%	3%	17%	10%	5%	4%
Потрібна допомога в отриманні певних послуг: ремонт одягу та взуття, прання білизни та одягу, перукарня тощо	5%	3%	15%	10%	3%	3%
Потрібна допомога у спілкуванні з державними органами, установами	5%	4%	15%	10%	5%	4%
Потреба в комплексній реабілітації дітей, в тому числі з інвалідністю	5%	3%	24%	17%	6%	5%
Складна життєва ситуація, яка потребує стороннього аналізу, визначення першочергових проблем і шляхів їх вирішення	4%	3%	20%	12%	3%	2%
Нема де жити протягом тривалого часу	4%	3%	22%	17%	3%	3%

Таблиця 3 (продовження).

	Д/г з дітьми (загалом)		Д/г з дітьми — потенційними отримувачами		Д/г з дітьми до 6 років	
	Стикалися загалом	Стикнулися вперше протягом 12 міс.	Стикалися загалом	Стикнулися вперше протягом 12 міс.	Стикалися загалом	Стикнулися вперше протягом 12 міс.
Літній людині або людині з інвалідністю потрібна допомога в самообслуговуванні	4%	3%	5%	2%	3%	3%
Треба шукати, де переночувати, перебути кілька днів	4%	3%	12%	7%	3%	3%
Потреба в соціально-психологічній реабілітації учасників бойових дій і членів їх сімей	4%	2%	20%	10%	3%	3%
Літній людині або людині з інвалідністю потрібна допомога у налагодженні режиму дня, медичного патронажу	3%	3%	10%	5%	2%	2%
Літній людині або людині з інвалідністю потрібна допомога у переміщенні	3%	2%	10%	5%	3%	3%
Кризова ситуація, коли необхідне екстрене психологічне втручання	3%	2%	7%	2%	2%	2%
Кризові (екстрені) ситуації, коли потрібна комплексна медична, правова допомога, надання притулку	3%	3%	12%	10%	3%	3%
Потрібна допомога у розшуку рідних та близьких	3%	2%	5%	2%	3%	3%
Потрібна допомога у роботі на присадибній ділянці	3%	2%	5%	2%	1%	1%
Потрібна допомога у зміцненні/ відновленні родинних та суспільно корисних зв'язків	3%	2%	7%	5%	3%	3%
Ситуація, коли нема можливості доглянути рідних похилого віку чи хвору близьку людину вдома	3%	2%	2%	0%	3%	3%
Необхідно забезпечити тимчасове проживання дитини в стаціонарному закладі	2%	1%	7%	2%	3%	2%
Конфліктні ситуації в родині або поза родинюю, що потребують втручання «третьої сторони» для їх вирішення	2%	1%	5%	2%	1%	1%
Потрібна допомога з прибиранням оселі	2%	1%	5%	2%	1%	1%

3.4. КАНАЛИ ІНФОРМУВАННЯ

Джерела інформування про соціальні послуги різняться для домогосподарств з дітьми і загальною вибіркою. Якщо для респондентів, які взяли участь у опитуванні, загалом на першому місці були новини від друзів, знайомих, родичів, то більш молоде покоління сімей з дітьми надає перевагу соціальним мережам.

Утім, друзі і знайомі є вагомим каналом для сімей із дітьми, які мають ознаки потенційних отримувачів, — його зазначили 81% респондентів цієї категорії.

Рисунок 77. Наявні джерела інформування [Д/г з дітьми]

Q32. З яких інформаційних джерел ви дізнаєтеся про наявність соціальних послуг у громаді і можливість їх отримання? [% відповідей тих, хто знають про соціальні послуги]



Утім, якщо проаналізувати відповіді на питання щодо найбільш зручного каналу, видно, що сім'ї з дітьми, які мають ознаки потенційних отримувачів, користуються «сарафанним радіо» через відсутність альтернатив — значна частка таких респондентів хотіли б отримувати офіційні повідомлення через перевірені офіційні канали. Щодо групи респондентів з дітьми загалом, то першу позицію посідають соціальні мережі (на відміну від загальної вибірки, де соціальні мережі таки поступаються «сарафанному радіо»).

Рисунок 78. Найбільш зручні джерела інформування [Д/г з дітьми]

Q33. А яким чином вам було б зручніше всього отримувати таку інформацію? Оберіть один, найзручніший для вас канал, якщо навіть в вашій громаді він не використовується [% відповідей тих, хто знають про соціальні послуги]



Щодо обізнаності про механізм подання заявки на соціальні послуги, то родини з дітьми, які мають ознаки потенційних отримувачів соціальних послуг, виявилися найбільш обізнаними — лише 19% не знають про цей механізм, що удвічі менше, ніж серед родин з дітьми загалом.

Але, як і у вибірці загалом, найбільш обізнана група найрідше з усіх вважає цей механізм зручним і зрозумілим.

Рисунок 79. Обізнаність про механізм подання заявки на соціальні послуги [Д/г з дітьми]

Q34. Чи знаєте ви, яким чином можна подати заявку на соціальні послуги? [% відповідей тих, хто знають про соціальні послуги]

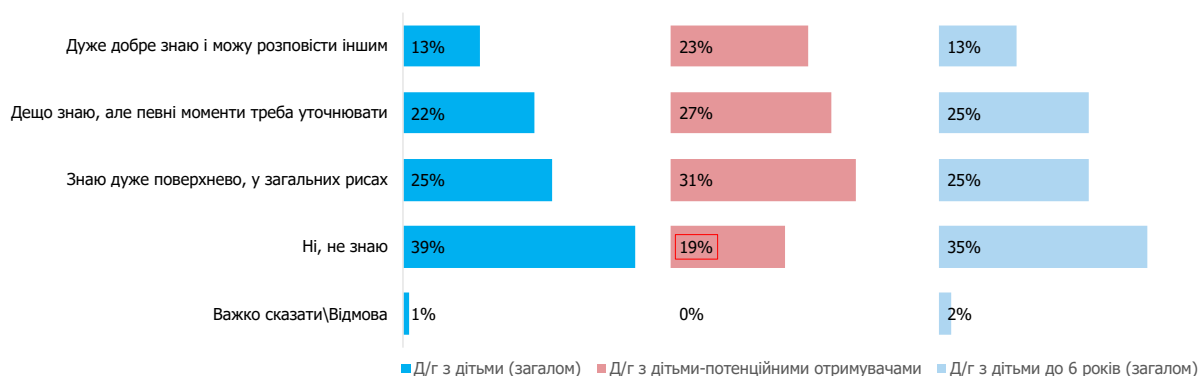
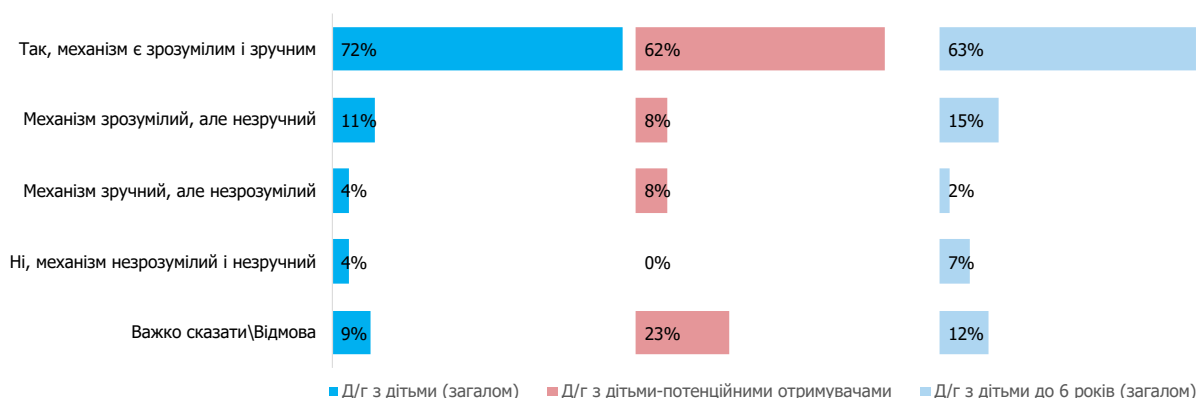


Рисунок 80. Зрозумілість та зручність цього механізму [Д/г з дітьми]

Q35. Чи є цей механізм зрозумілим та зручним? [% відповідей тих, хто знають про механізм подання заявки на соціальні послуги]



Розділ 4

ОЦІНКА СТІЙКОСТІ І ПОТРЕБ НАДАВАЧІВ ПОСЛУГ

У цьому розділі аналізуються результати якісного дослідження — глибокі інтерв'ю (ГІ) з експертами та керівниками закладів, які надають соціальні послуги, а також фокус-групові обговорення з надавачами і отримувачами соціальних послуг.

4.1. ЗАГАЛЬНА СИТУАЦІЯ

Загалом ситуацію із станом надання соціальних послуг в Чернігівській області експерти, надавачі та отримувачі оцінюють як задовільну. Показово, що зовнішні експерти вважають, що поле для розвитку та покращення системи соціальної підтримки достатньо широке.

Наприклад, керівники закладів і установ соціального захисту часто посиляються на такі показники того, що система задовільно забезпечує надання соціальних послуг у громаді:

- наші штати укомплектовані на 100%;
- ми надаємо усі послуги, які прописані в Положенні та Статуті;
- ми обслуговуємо усіх, хто звертається.

Таким чином, позитивна оцінка системи формується з точки зору пропозиції, тобто зсередини системи.

Натомість зовнішні експерти оцінюють ситуацію більш критично. Зокрема, вказують на такі проблеми¹:

- мало хто оцінює стан надання соціальних послуг з точки зору попиту;
- соціальні послуги атомізовані, а комплексну соціальну роботу / соціальний сервіс як вирішення проблем вразливих груп значною мірою не налагоджено;
- навіть якщо в громаді надають усі послуги, то не всі вони надаються для усіх груп отримувачів: наприклад, у громаді може функціонувати притулок, але його місткості явно недостатньо. Утім, за оцінкою «зсередини», послуга надається;
- голови територіальних громад часто не зацікавлені в розвитку системи соціальних послуг в громаді і не розуміють її важливості;
- голови громад не цікавляться соціальним законодавством і орієнтуються у своїй діяльності на закон про місцеве самоврядування як на «свій закон», а закон про соціальну роботу і послуги їх не обходить.

¹ Тут йдеться про оцінку по Україні загалом.

Голова територіальної громади не бачить повноважень, не має повноважень до цього, які б були прописані в його законі, а не в законі про соціальну роботу і соціальні послуги, а саме в його законі, який називається закон про місцеве самоврядування. Ці люди не живуть іншими законами, і соціальне законодавство взагалі не цікавить.

ГІ № 1, експерти

Територіальним громадам не дуже зрозуміло, що соціальна робота мала би робити, і для чого вона потрібна, і які є впливи.

ГІ № 2, експерти

Але основним чинником, на якому наголошують усі експерти, є те, що стан розвитку соціальних послуг у громаді повною мірою залежить від очільників громади. Окрім того, саме специфіка громади найбільше впливає на те, які саме послуги тут можуть бути більш затребуваними.

Загалом можна констатувати, що система соціальних послуг у Чернігівській області збереглася і функціонує, принаймні у тих громадах, які досліджувалися.

Основна послуга, яку надавали установи соціального захисту з моменту широкомасштабного вторгнення, — це натуральна допомога (продукти харчування, одяг, засоби особистої гігієни тощо). Сама допомога надавалася значною мірою благодійниками і гуманітарними організаціями та волонтерами, але в більшості громад саме органи соціального захисту взяли на себе організаційну функцію: саме «наші дівчата» із служб соціального захисту займалися розвантаженням, розподілом і, подекуди, розвезенням гуманітарної допомоги. Як свідчать результати кількісного опитування, потреба у допомозі в отриманні продуктів харчування, предметів особистої гігієни, засобів догляду, одягу, взуття ще й досі залишається найбільш актуальною серед широких верств населення. Утім, є ризик, що зайнятість спеціалістів через видачу гуманітарної допомоги не дозволяє соціальним працівниками приділяти достатньо уваги іншим базовим соціальним послугам, як-от соціальний супровід тощо.

Серед інших послуг, які надаються повною мірою, переважають послуги з інформування, консультування тощо — тобто ті послуги, які не вимагають більшого, ніж просто наявність кваліфікованого працівника у штаті. Також широко представлена послуга «догляд вдома».

Меншою мірою представлені послуги, які потребують більшого, ніж наявність соціального працівника. Наприклад ті, для яких потрібна наявність приміщення (денний догляд, підтримане проживання, надання притулку). Утім, там, де стаціонарні заклади функціонують, вони є головними надавачами соціальних послуг. Більше того, деякі експерти наголошують, що саме стаціонарні заклади і є тими інституціями, які надають найбільш якісні соціальні послуги в громаді.

У нас, як і раніше, 80%, як це не дивно, якісних соціальних послуг сконцентровано в закладах інтернатного типу, закладах стаціонарного перебування...

ГІ № 1, експерти

... із 15 послуг, які чітко приписані в положенні щодо соціальних послуг, взагалі надання соціальних послуг, ми як наш міський центр соціальних послуг, з погодженням обласного центру, вибрали для себе 11, які ми реально надаємо, тобто тому і надаємо, тому що ми їх вибрали, з якими ми реально будемо працювати.

ГІ № 19

Щодо оцінки того, наскільки в громадах саме Чернігівської області задовольняється потреба у соціальних послугах населення загалом, яка частка населення не охоплена системою соціальної підтримки, то тут думки респондентів розділилися. Деякі респонденти самостійно моніторять ситуацію на місцях і заявляють, що тримають ситуацію під контролем.

Думаю, да. Я у системі соціального захисту з 2004-го року. Я живу цією роботою, і мій колектив теж. У нас доволі великий штат, і ми намагаємося бути на хвилі сьогодення. І у нас діє мультидисциплінарна команда, виїзди по селах, в яку включений перукар, в яку включений спеціаліст з роздачі гуманітарної допомоги для населення. Це фахівці різного напрямлення. І тому ми намагаємося чути людей і вивчати потреби, які необхідні, і саме їх вводити.

ГІ № 18

Ми завжди, попередньо навіть, вивчаємо людей, які поряд живуть з тими підопічними, яких ми вже обслуговуємо. Ми співпрацюємо з медпрацівниками і з працівниками комітету самоорганізації. І цікавимося, чи є такі люди, які на майбутнє можуть стати нашими клієнтами. Така робота у нас ведеться.

ФГД № 5

Утім, жоден респондент не згадав, що в громаді проводилося обстеження загального населення з метою визначення потреб громади в соціальних послугах. Здебільшого система обмежується оцінками потреб тих отримувачів, які уже перебувають у полі її уваги.

В окремих громадах респонденти звертають увагу на те, що після початку широкомасштабного вторгнення значно зросла кількість потенційних отримувачів, і система просто фізично неспроможна охопити всіх потребуючих. У деяких громадах, де державна система не може впоратись, до надання допомоги залучається

недержавний сектор: благодійні та громадські організації (як українські, так і міжнародні), релігійні осередки, волонтерські організації.

Думаю, що ні. Не зовсім. Занадто багато людей, які потребують ці послуги... В основному, це люди похилого віку. Якщо члени родини виїхали за кордон, і вони перебувають тимчасово за кордоном під час повномасштабної війни і залишили їх напризволяще. Є така категорія людей, які через сусідів, або сусіди звертаються: «Живе жіночка, їй ніхто не допомагає. Вона хвора і ліки не може закупити, і продуктів у неї немає», — і так далі. Тому приходиться через різні організації, через волонтерів, через ті самі церковні осередки допомагати цій людині. І соціальний захист намагається допомогти таким людям через волонтерів. Тобто вони надають такі соціальні послуги у співпраці.

ГІ № 13

Іншою проблемою, на яку звертають увагу експерти, є недостатня обізнаність широких верств населення про систему соціальних послуг внаслідок недостатнього інформування. Для того, щоб людина потрапила у поле зору системи соціальних послуг, вона має проактивно заявити про себе і свої потреби. І якщо у випадку ВПО люди хоча б усвідомлюють свій статус і приблизно розуміють, куди звертатися (в тому числі через те, що гуманітарні штаби часто розташовані у приміщеннях установ соціального захисту), то інші категорії населення можуть навіть не здогадуватися, що вони мають право на підтримку з боку держави.

Приїждить: «— От я переселенець. — Ви зверталися в Управління соцзахисту? — Ні». Але ж звідки ми можемо знати, якщо ви ні до кого не зверталися, про ваші потреби?

ФГД № 3

Наприклад, це стосується хворих, які потребують тривалого лікування. Зокрема, експерт згадував про хворих на туберкульоз, яким не завадив би соціальний супровід.

Часто у нас люди навіть не знають, що для них було би краще з тим-то консультуванням чи з таким-то супроводом, чи з соціальним працівником. Тому коли людина не знає і вона цього не потребує — це являється потребою чи ні? Бо я чітко розумію, що кожна людина, яка лікує туберкульоз, то для неї було би краще лікувати туберкульоз з соціальним супроводом. Давайте так. Але не всі знають і не всі хочуть.

ГІ № 3, експерти

4.2. ВПЛИВ ВІЙНИ І ВОЄННОГО СТАНУ НА ПОТРЕБИ І СТАН НАДАННЯ СОЦІАЛЬНИХ ПОСЛУГ

Поширення співпраці державного і громадського сектору після початку широко-масштабного вторгнення є одним із ключових факторів впливу на систему надання соціальних послуг, який проявився після початку широкомасштабного вторгнення рф в Україну 24 лютого 2022 року.

Передусім це стосується уже згаданої гуманітарної допомоги. Але співпраця продовжується і в інших сферах: недержавний сектор подекуди бере на себе надання послуг, які потребують фахових надавачів. Це насамперед послуги психологів, юристів, інколи медиків, інших фахівців. У цьому контексті респонденти згадували «Карітас», БФ «Право на захист», Червоний Хрест.

Окрім можливості залучення кваліфікованих фахівців, благодійні й громадські організації мають можливість більш гнучко реагувати на потреби постраждалого населення. Керівники закладів соціальної сфери кажуть, що вимушені діяти в рамках положень і статутів, які обмежують їхню діяльність чітко окресленими рамками. А недержавний сектор має можливість застосувати індивідуальний підхід до кожного випадку.

... у нас як у державної установи є свої інструкції — ми по них діємо. Якщо болить голова — ми випили цитрамон: ми не можемо щось інше випити. А ось громадські об'єднання, вони більш розширено можуть діяти, ніж такі установи, як ми. У нас може воно впертися і в фінансову складову, і в спеціалістів, яких треба залучити ... Волонтери, вони найдуть цього спеціаліста, кошти на бензин або привезуть сюди цього лікаря, або відвезуть туди людину. І це получается, що в них більше фінансової можливості є, ніж у таких, як ми.

ГІ № 19

Тісна співпраця державного і недержавного секторів у сфері соціальних послуг має як переваги, так і виклики.

Серед переваг — можливість залучати фахівців недержавного сектору до соціального обслуговування мешканців громад, можливість проходити навчання (як фахове для вузьких спеціалістів, так і для співробітників, які опановують методи психологічної самопідтримки і переймають кращі практики менеджменту; докладніше про це див. розділ 4.4), можливість залучати фінансування.

Дякуючи, можливо, дякуючи даній ситуації, що почалась війна, зараз іде залучення дуже багато коштів з-за кордону. Та сама організація ПРООН... Проводяться різні проекти, в яких ми можемо приймати участь і отримувати кошти на розбудову територіального центру для надання і покращення своїх послуг. Так як ми вже говорили, і мобільна служба, і соціальна пральня також, Університет третього віку.

ФГД № 3

Серед викликів — можливий відтік фахівців з державного в недержавний сектор, де більше можливостей (зокрема, гнучкості) і більше матеріальне заохочення.

А чому зараз почалася ще проблема, це почали заходити великі міжнародні донори, відкривати свої офіси, свої представництва, створювати свої проекти, і вони почали перекуповувати, тому що бюджет і оплата в тих організаціях більша, ніж в тих, що були, стабільно працювали. В мене колеги кажуть, в них десь до 20–30% людей просто перейшли до інших працювати, бо ці заходили без своїх кадрів, відкривали свої офіси і переманювали ці кадри суто за кошти. Якщо людина тут працювала соціальним працівником або старшим соціальним працівником, там вона вже координатор проекту або ще щось. І плюс оплата в два-три рази більше.

ГІ № 3, експерти

Серед інших впливів війни на потреби громади і стан надання соціальних послуг були названі такі:

- збільшення кількості отримувачів за рахунок ВПО (на відміну від постійних мешканців громад, вони потрапляють у поле уваги системи соціальних послуг майже автоматично, під час реєстрації);
- зміна профілю отримувачів соціальних послуг за рахунок ВПО, виникнення потреб у нових послугах (робота з травмою, втратами);
- зсув потреб «місцевих» отримувачів у бік психологічної підтримки (лінійні працівники системи соціальних послуг на фокус-групових обговореннях часто згадували, що в їхніх підопічних чимраз частіше виникає потреба «поговорити»);
- збільшення навантаження на соціальних працівників за рахунок уже згаданого кратного збільшення натуральної (гуманітарної) допомоги;

О, я про навантаження забула сказати. Навантаження на соціальних робітників вдвоє збільшилося, це важко. То ми розвозили молоко, ми навіть хліб тут купували, тому що було дуже важко купити його в магазині. На руки давали там дві хлібини. І навіть із посвідченням доказати, що от тобі треба купити 20 буханок, — це було важко. Потім і муку ми доставляли, і гуманітарку теж доставляли. І збільшилася робота.

ФГД № 3

- неможливість надавати певні види послуг через закриття стаціонарних закладів або відсутність укриття (бомбосховища) у закладах денного перебування. Зокрема, через це стан отримувачів, які не мають можливості отримати необхідні їм послуги, може погіршуватися;

В нас ситуація з початком повномасштабної війни дуже ускладнилася, тому що ми не можемо працювати денно так, як ми працювали до війни: дітки приходили, отримували послуги, кому які потрібні ... [тепер] ми виходимо з того, що індивідуально займаємося, домовляємося, приходимо до них додому, тому що ми на простоті і працювати кожен день так, як ми працювали до війни, ми не можемо. І цим ситуація ускладнилася. Дітки, навпаки, потребують більше допомоги, тому що в силу того, що в них і так були проблеми, ще додалися психологічні проблеми: вся ця стресова ситуація — вони почали проводити більше часу вдома, не розуміючи, чого вони весь цей час вдома і їх не ведуть. Вони потребують соціалізації — їм не вистачає цього дуже. І батькам дуже важко, і діткам також.

ФГД № 4

- (поодинокі) в громадах, де значна частка ВПО (зокрема, в місті Чернігові) інколи виникають конфлікти з ними, тож надавачі послуг мають вміння з такими ситуаціями працювати; хоча здебільшого респонденти згадують прояви згуртованості місцевих громад і ВПО, а не конфліктності.

На мій погляд, трошки є. Сама спостерігала таку ситуацію, коли в лікарню приходять внутрішньо переміщені особи. Зрозуміло, у них втрачені всі документи — і медичні картки, і документи, все. Їм треба все поновити. Але інколи, вибачте, з ноги — і кричать: я внутрішньо переміщена, мені тут треба першій, без черги і прямо зараз. Тоді, звісно, виникають конфлікти.

ФГД № 2

Утім, багато хто з респондентів поділяє думку, що робота і відповідальність за підопічних була одним із факторів особистої стійкості соціальних працівників, яка дозволила вистояти і системі соціальних послуг загалом.

Я хочу сказати особисто про себе. Я думаю, що це думка багатьох моїх колежанок і колег, які залишались в місті під час бойових дій. Нас робота врятувала. Можливо, робота, саме робота нас вивела з того стресу, з того оціпеніння, яке ми отримали.

ФГД № 2

4.3. ОЦІНКА РЕСУРСІВ І ПОТРЕБ НАДАВАЧІВ ПОСЛУГ

Ресурси і потреби надавачів послуг оцінювалися за кількома напрямками.

4.3.1. Фінансування

Фінансування державних і бюджетних установ під час воєнного стану залишається ключовою і неподоланною проблемою. За словами респондентів, фінансуються

лише необхідні видатки, як-от фонд заробітної плати (без надбавок та премій) та комунальні платежі. Низький рівень заробітних плат соціальних працівників залишається проблемою, особливо з огляду на уже згаданий відтік кадрів у недержавний сектор і брак вузьких фахівців.

По кількості населення нашого міста у нас тільки на 70 відсотків забезпечено, по нормам закону. Але більше наразі не буде, нам не світить, ми не можемо, тому що фінансування не буде більше. Звичайно, важко. Тоді, коли людина може вести шість справ супроводу, то наші ведуть їх по 10–12 за рік. Це багато. Крім інших послуг. Це проблема нашого часу, країни нашої, умов життя, але не жаліємося. Справляємося. Важко людям. Підвищення заробітних плат. От якщо б оплачувалось більше, це було б дуже добре, знали б, за що викладатися.

ГІ № 24

4.3.2. Кадрове забезпечення і продуктивність праці

Таким чином, фінансування прямо впливає на кадрове забезпечення установ, які надають соціальні послуги, зокрема на розподіл навантаження.

Утім, критичного браку кадрів, за словами керівників таких установ, не спостерігається. А порівняно із ситуацією весни 2022 року, коли багато працівників виїхали із прикордонної Чернігівської області, наразі картина значно поліпшилася, оскільки багато працівників повернулися додому. Спостерігається певний брак «вузьких» спеціалістів, як-от психологи, фізіотерапевти тощо.

Загалом же трудові колективи є радше джерелом ресурсу для працівників. Як це не цинічно звучить, але можна припустити, що невеликий рівень зарплат сприяє тому, що в колективах збираються люди, які поділяють спільні цінності.

Наша робота вимагає великої самопожертви. Тому вона дуже тяжка. І це треба тільки мати добре серце і любов до людей, терпіння, співчуття до них. На цьому і тримаємося.

ФГД № 5

А за час, який минув з моменту широкомасштабного вторгнення, працівники (точніше сказати, працівниці, оскільки колективи переважно жіночі) стали ще більше підтримувати одна одну. На інтерв'ю і фокус-групах не зафіксовано жодного свідчення про конфлікти у трудовому колективі, натомість багато свідчень про взаємопідтримку — як на горизонтальних рівнях, так і з боку безпосереднього керівництва.

Утім, практики взаємопідтримки не інституціалізовані і практикуються спонтанно. Так само спонтанно практикується і запобігання вигоранню (а вигорання є значною проблемою в умовах підвищеного навантаження навіть за мінімального дефіциту кадрів). Працівниці лише деяких установ мають можливість регулярно звертатись до психолога з метою відновлення і запобігання професійного вигорання.

Здебільшого це установи, де є штатний психолог (який обслуговує і отримувачів соціальних послуг, і своїх колег), або установи, які змогли залучити психолога із недержавного сектора на більш-менш тривалий термін.

Решта установ вирішують проблеми самотужки — шляхом надання відпусток, відгулів, скороченого робочого дня. Утім, фахові заміри рівня втоми і професійного вигорання не проводилися в жодній з установ, які взяли участь в дослідженні.

Неофіційно ми дивимось, звичайно. Немає офіційно анкетування чи ідентифікування. Просто кожний керівник спілкується кожного дня з працівниками, відповідно, на це реагує.

ГІ № 26

Щодо продуктивності праці, то деякі респонденти пригадують сплеск продуктивності на фоні стресу навесні 2022 року. Станом на зараз робота увійшла у більш рутинне русло.

4.3.3. Матеріальне забезпечення і побутові умови праці

В умовах скороченого фінансування проблема матеріального забезпечення постає особливо гостро. Тим більше, що, на думку експертів, гідні умови праці є дуже важливими навіть не з точки зору комфорту надавачів, а з точки зору соціальної адаптації отримувачів.

Адже отримувачі часто належать до найбільш вразливих верств населення, і центр надання соціальних послуг може бути чи не єдиним місцем, де вони можуть відчутти «смак» більш налагодженого життя і переглянути власні життєві перспективи.

Це дуже впливає будь-де — не тільки в соціальній сфері. В соціальній сфері особливо, тому що місце, де ти отримуєш соціальну послугу, мало б бути кращим, ніж місце, де ти зазвичай живеш, — ти маєш мати хоч трошечки інший спектр погляду на життя.

ГІ № 2, експерти

Утім, і побутовий, і професійний комфорт соціальних працівників є важливою умовою профілактики професійного вигорання і запорукою ефективної роботи.

Серед напрямів, які забезпечені гірше за все, слід виділити **оргтехніку**. Деякі заклади отримали від благодійників ноутбуки, але решта вимушені працювати на комп'ютерах, які по кілька хвилин завантажують лише документи. При цьому, за звітністю установа або відділ «комп'ютеризовані».

Ну, оргтехніку хотілось би сучасну. В повній мірі, я би не сказала, що вона у нас гарно працює. Працюємо на тому, що є. Але інколи певний документ можемо декілька хвилин чекати, поки він відкриється, бо технічна можливість комп'ютера не є такою гарною.

ФГД № 1

Також проблемою є інша техніка — **принтери, сканери, розхідні матеріали**. Часто таку техніку використовують одразу кілька відділів, тож для того, щоб відсканувати документ, доводиться бігати в інший відділ.

Виникають і курйозні проблеми. Наприклад, лінійні працівники у Ніжинській громаді розказали, що у них виникла проблема з бланками документації, які казначейство не дозволяє закуповувати. Тож працівниці мусили друкувати бланки на принтері, зношуючи його ресурс і витрачаючи дорогі картриджі.

Ми-то забезпечені, але у нас виникла така проблема під час війни, що наше казначейство не пропускає проплату бланків. Ми можемо взяти папір, ми можемо взяти якісь канцприладдя, які нам потрібні, але не все пропускається і не на все виділяються кошти. Тому що, наприклад, як нам сказали за бланки, які нам потрібно, що це не є важливою послугою. Ну, тобто нам не пропустили їх. І ми змушені були витратити гроші на ту саму фарбу, що дуже швидко в нас вона закінчувалась. Тому що люди до нас йшли, нам людей потрібно було брати на обслуговування, а бланків цих не було. Оце така виникла в нас проблема.

ФГД № 3

Також працівники скаржаться на **недостаню площу приміщення і кількість кабінетів**. Наприклад, кабінет можуть ділити соціальні працівники і психолог, і коли до психолога приходять відвідувачі, іншим колегам доводиться залишати приміщення.

За словами респондентів, дуже часто приміщення вимагають **ремонт**у. Інколи це косметичний ремонт-оновлення. А інколи йдеться про капітальний ремонт, як, наприклад, у Городнянському психоневрологічному інтернаті, де дах капітально не ремонтували 50 років (з 1973 року).

Але гостріше за ремонти стоїть проблема **опалення і кондиціонування**. Здебільшого респонденти повідомляють, що в приміщеннях немає кондиціонерів. Опалення зазвичай є, але інколи воно «слабке».

У деяких громадах не вистачає **професійного приладдя**. Йдеться про реабілітаційні апарати, тренажери, спортивне приладдя для спортзалів. Також часто згадують про відсутність пандусів.

Не завжди в приміщеннях обладнані **мінікухні** або місця, де працівники можуть зробити собі чай чи каву або поїсти в обідню перерву. Здебільшого такі місця наявні у стаціонарних закладах (де є кухні та їдальні для клієнтів), але відсутні в «офісних» приміщеннях.

І окремою проблемою стоїть відсутність таких базових зручностей, як **гаряча вода і туалетний папір** у туалетних кімнатах.

Ну звичайно, умови праці впливають на ефективність роботи. Найбільш якісно спеціаліст може надавати послуги, якщо йому комфортно, скажемо так, комфортно здобувачам послуг. Якщо влітку є можливість

вмикати кондиціонер той же самий, а не паритись в приміщенні, взимку не холодно, є перерва на обід, можна людині пообідати. Треба ж не забувати про те, що ми теж люди і теж маємо певні потреби. Тобто якщо створені такі комфортні умови, в яких і спеціаліст почуватися добре, і, скажімо так, пацієнти або здобувачі послуг, їм комфортно, то якість послуг відповідно покращується.

ФГД № 2

4.3.4. Забезпеченість транспортом

Забезпеченість транспортом ми винесли в окремий підрозділ, оскільки наявність або відсутність транспортного сполучення впливає на ефективність роботи уже безпосередньо, а не опосередковано, як-от наявність побутових зручностей.

Ситуація із забезпеченням транспортом різниться у різних громадах, але варіанти оцінки радше коливаються від «задовільно», «погано» до «дуже погано». Свідчень про справді якісне транспортне забезпечення не зафіксовано.

Транспортне забезпечення має два основні напрямки: забезпечення соціальних працівників та забезпечення отримувачів, але інколи вони перетинаються.

Про запровадження послуги **«соціального таксі»** мріють у більшості громад. Адже отримувачам, які втратили мобільність, доводиться переривати курс реабілітації через неможливість потрапити до місця надання послуг навіть у невеликих містах. Для отримувачів, які проживають у віддалених районах, проблема стоїть ще гостріше.

Щодо самих соціальних працівників, то тут ситуація різниться між установами: деякі установи мають транспортні засоби (отримані, наприклад, від благодійників), але не мають коштів для їх обслуговування. Інколи обслуговування транспорту беруть на себе інші благодійники. Лише в окремих випадках і машина, і її обслуговування покривається за рахунок бюджету. Решта установ залучає до роботи власний транспорт (найчастіше — жінки-працівниці просять чоловіків підвезти їх по роботі).

Проблемою є також банальне **пересування соціальних працівників у межах громади**. Лише в деяких громадах вдалося організувати безкоштовні проїзні квитки для соціальних працівників, а решта пересувається громадським транспортом за власний рахунок.

Ні. Ми своїми домашніми машинами обходимося. Ну як домашніми. Прощиш. То чоловік приїде, відвезе. Тобто, то той, то той, якщо кудись треба. А взагалі, у нас навіть фахівцям раніше виділялися хоча б на проїзд безкоштовний в транспорті по місту, а зараз не фінансуються взагалі ніяк... Єдине, що тільки на мобільну бригаду ми домовляємося, нам дають штатний автомобіль міської ради. На виїзд штатної мобільної бригади вони дають. Але це заплановані виїзди. Раз у місяць. І навіть як ідуть, то там... У вас 40 хв., у вас не більше години. Це не те, що взяв

машину і вирішив усі проблеми, які були треба. Хоча б раз у місяць, ні. Дуже обмежено.

ГІ № 24

У деяких громадах для цього використовують велосипеди (також часто надані благодійниками). Але ремонтувати їх доводиться також за власний рахунок.

Зауважимо, що на одній фокус-групі з отримувачами респонденти запропонували забезпечити соціальних працівниць **електровелосипедами**, щоб полегшити вирішення транспортної проблеми.

І трохи осторонь стоїть транспортна проблема для установ, які опікуються дітьми. Часто їм потрібен уже не автомобіль, а **автобус — для перевезення дітей**.

4.3.5. Горизонтальні зв'язки

Горизонтальні зв'язки можуть бути потужним джерелом ресурсу для установ, які надають соціальні послуги. Тут йдеться і про зв'язки всередині громади — між соціальними установами і бізнесом та громадським сектором, і про зв'язки між соціальними установами в різних громадах однієї області і навіть у різних областях.

Щодо зв'язків між соціальними установами в різних громадах, то така співпраця здебільшого була налагоджена ще до 2022 року і після широкомасштабного вторгнення стала потужним джерелом підтримки.

Якщо беремо наш Козелецький район колишній, у нас в районі створено чотири громади. Просто зараз йде ж війна. А так, ми постійно спілкувалися, зустрічалися, проводили якісь зустрічі. Наша соціальна сфера. Ми навіть до 2022-го року спільно святкували День соціальної сфери із Кіптями, з Остером. У нас було надто тісно. Просто, зараз не до свят. А так, в телефонній розмові ми завжди. Хтось мені передзвонить, кому я подзвоню. Якась треба консультація, допомога. Завжди всі відкликаються. І беру так само Чернігівський департамент, і наше управління, і центр соціальних служб. Тобто соціальна служба міста Чернігова — вони завжди відкликаються на допомогу, на консультацію і ні в чому не відмовляють.

ГІ № 25

Щодо горизонтальних зв'язків в громаді, то недержавний сектор, як уже згадувалося, надає потужну підтримку системі соціальних послуг. Приклади такої підтримки уже згадувалися — допомога з транспортом, навчанням, фінансуванням. Здебільшого благодійні організації проактивно визначають потреби соціальних установ і надають підтримку. Але є випадки, коли ініціативу беруть на себе самі установи: шукають благодійників, надсилають запити, дізнаються, як ті можуть допомогти. Утім, усі погоджуються, що координаційна робота на рівні громад як слід не налагоджена. Наявність об'єднувальних заходів могла б оптимізувати систему підтримки установ благодійниками.

Зазвичай ми просимо, що нам треба. Вони не вивчають, не звертаються першими, ми, наша ініціатива. Можна поліпшити цю співпрацю на горизонтальному рівні, організовувати круглі столи, очні зустрічі, щоб ми їх бачили, вони — нас. Ми не спілкуємося вживу, мало спілкуємося вживу. Людське спілкування ніщо не замінить. Десь по телефону щось попросив, щось привезли. А от якби були якісь круглі столи, робочі групи, певні заходи, які б об'єднували громадян різного сектору. У нас немає об'єднаних заходів.

ГІ № 15

Зв'язки соціальних установ з бізнесом також переважно мають характер спонсорства з боку бізнесу і склалися ще до 2022 року. Якщо благодійні організації і громадський сектор намагається допомогти там, де допомога найбільш необхідна, то бізнес часто допомагає суто в сфері своєї діяльності. Наприклад, автотранспортні підприємства можуть забезпечити соціальні установи автобусом (хоча б для разової поїздки). А підприємства сфери культури — запросити на свої заходи (в театр, кіно або зоопарк).

Від установи Ніжинської громади ми отримали дуже зворушливе свідчення допомоги під час окупації і обстрілів з боку місцевої податкової:

Поки ми були в окупації, ми у них жили в укритті для людей. Люди нам відкрили своє укриття: ніхто там не працював, топили нам газом — витрачали газ, у них загальна площа близько семи тисяч квадратів, і все це приміщення вони отоплювали заради нашого підвалу. Дали нам гарячу воду — все дали, плити нам принесли, воду. В кінцевому підсумку вони ще десь організували, щоб молоко дітям привозили, хліб, бо ми звідти практично не вилазили, бо пішли обстріли. Повністю ми сиділи: сорок дітей, ми, наші діти, бо своїх дітей ми також не залишимо вдома — ми там сиділи, на їхніх плечах.

ГІ № 10

Звичайно, під час взаємодії траплялись і негативні моменти. За словами респондентів, вони частіше виникають при співробітництві із політичними діячами або партіями — через партійні преференції.

Неефективне партнерство з політичними діячами, з депутатами різних рівнів, бо якщо ти співпрацюєш з одним, прийняв допомогу від одного, то може образитися інший, якщо ти співпрацюєш з іншою політичною силою.

ГІ № 15

Керівник інтернатного закладу для дорослих Городнянської громади покаржився, що благодійники допомагають його підопічним менш охоче, ніж закладам для дітей.

Бувало, що люди дзвонили: «Ага, інтернат? — Інтернат — Скільки у вас дітей?». Ну я кажу: «У нас інтернат не дитячий, а... — А, ну всьо, ми співпрацюємо з дитячими».

ГІ № 11

4.3.6. Адміністрування і звітність

Якщо горизонтальні зв'язки є джерелом ресурсу, то вертикальні зв'язки, зокрема звітність, цей ресурс вичерпують.

За словами соціальних працівників, звітність забирає дуже багато часу. При цьому не було отримано жодного свідчення, що узагальнений аналіз первинної звітності доводився до виконавців і допомагав їм в роботі.

У нас на зараз стоїть шалена проблема дебюрократизації загалом соціальної роботи, дебюрократизації, коли це люди прямої дії на клієнта, і вони не повинні 80% часу витратити на ці папірці, які центральний рівень плодить просто зі швидкістю звуку, забуваючи відмінити попередні, які вже застарілі, і так далі.

ГІ № 1, експерти

4.3.7. Можливості нового законодавства і нормативної бази

Щодо можливостей застосування закону «Про соціальні послуги», то лінійні соціальні працівники не вбачають для себе ніяких переваг від оновленого законодавства.

Керівники установ менш критичні, але більшість з них зізналися, що достеменно в законодавстві не розбиралися.

Експерти відзначають такі переваги, як можливість соціального замовлення і прямої закупівлі соціальних послуг. Як приклад наводиться Центр громадського здоров'я, який закуповує соціальний супровід для ВІЛ-позитивних людей. Перевагою впровадження таких механізмів міг би стати прозорий, відкритий і більш конкурентний ринок соціальних послуг, але на заваді стає відсутність підзаконної нормативної бази.

Щодо перешкод соціальній роботі, які створює цей закон, то лінійні працівники вказують на такі проблеми:

- Ускладнене оформлення отримувачів соціальних послуг;

Навіщо такі перепони? Це все збирати... З податкової не можна вчасно зібрати довідку. навіщо такі перепони створені? Людина потребує обслуговування, людина потребує допомоги і має чекати місяць-два, поки податкова дасть довідку.

ФГД № 5

- Залучення третіх сторін при оформленні, що може призвести до розкриття конфіденційної інформації.

Ну от зараз до нас звертаються клієнти, буду на конкретних прикладах, звертаються для того, щоб отримати соціальні послуги, повинно бути звернення до Управління соцзахисту. Не всі клієнти бажають звертатися в якусь інстанцію третю і розголошувати свої проблеми. Ну де ти прийшов, із фахівцем своїм поспілкувався і вирішуєш проблеми, і це все конфіденційно. А тут ж потрібно описати — чому ти хочеш звернутися до свого фахівця, що він повинен тобі допомогти вирішити, і хтось вирішує, чи звертатись тобі, чи не звертатись. Тому багато людей, багато людей це стримує.

ФГД № 3

Щодо заповнення реєстру надавачів та отримувачів соціальних послуг керівники установ кажуть, що цим питанням займається Управління соціального захисту, а вони лише надають інформацію. При цьому багато закладів веде власний облік, власні бази даних, за якими звітує по своїй вертикалі звітності (наприклад, Українське товариство глухих).

Експерти ж дають як позитивні, так і негативні відгуки про сам реєстр та його роль у системі соціальних послуг. Негативні відгуки стосуються недосконалості цього інструменту, також експерти мають сумніви, що в результаті введення реєстру система надання соціальних послуг буде удосконалюватися.

Він недосконало розроблений. Туди можна записувати, кого хочеш, як хочеш. Там мало ідентифікаційних речей і тому до тих пір, поки його не приведуть у відповідність до не просто хто що хоче, той те і вносить, а до якогось розуміння процесу, що ми контролюємо, що ми обліковуємо і що ми стимулюємо. У нас, як правило, такі реєстри мають одну задачу: або ми збираємо інформацію, щоб у нас були звіти про мільйони послуг, або якимось чином нещадно контролюємо. Ця база даних або реєстр, він повинен мати задачу: ми контролюємо, нас інформують, і ми допомагаємо, ми удосконалюємо систему за результатом. Поки що я не бачу цього.

ГІ № 1, експерти

Позитивні відгуки, навпаки, стосуються того, що адекватний аналіз інформації, яка має надходити в реєстр, мав би спростити і оптимізувати роботу системи.

Він ще тільки впроваджується — він не є ще повністю інтегрований. Це дуже добра практика, вона матиме майбутнє. Єдине, я не можу оцінку ніяку дати, бо його заповнювати мали б надавачі соціальних послуг, це мало б роботу спростити, але немає зараз такого досвіду, що я можу сформулювати своє відношення, ставлення і якимось чином проаналізувати, бо це досить новий досвід.

ГІ № 2, експерти

Загалом же експерти звертають увагу на технічну недосконалість і складність заповнення реєстру.

4.4. ПОТРЕБИ У НАВЧАННІ

Як уже згадувалося, масове залучення благодійних організацій у соціальний сектор дало можливість організовувати і проводити багато навчальних курсів різного формату на різні тематики. Тож питання надання пріоритету навчанню стає дедалі нагальнішим.

Можна виділити два напрямки, які є найбільш затребуваними:

- Професійне навчання надавачів соціальних послуг;
- Навчання, спрямоване на самопідтримку і профілактику професійного вигорання.

Щодо **професійного навчання** експерти бачать широке поле для такої діяльності. Адже соціальна сфера в Україні почала розвиватися відносно недавно, і фахівців треба навчати буквально «з нуля». Але така робота потребує системного підходу, методичного супроводу. Її головна мета — не лише навчити певних навичок і технік, а й продемонструвати ширший контекст соціальної роботи загалом.

Беремо повноваження ФСР, і просто дивимось, що він вміє, а що він не вміє. Він не вміє 90% від того, що він повинен був би вміти.

ГІ № 1, експерти

Якщо нам чогось не вистачає, то ми просто про це не знаємо. Тому я не знаю, чого бракує. Стійкого навчання фахівців соціальної роботи — не просто всіх онлайн зібрали поговорити, — такого вистачає, а от стійкого супроводу, коучінгу для фахівців мені бракує. Я би хотіла більш глибинної роботи, глибинного супроводу, методичного супроводу.

ГІ № 2, експерти

З іншого боку, експерти вказують на те, що людина в стані критичної втоми і професійного вигорання просто нездатна ефективно вчитися.

Але у людей немає мотивації. Коли вони на низькій заробітній платі і у них питають тільки, чи правильно оформлені документи по людям, а не як ти надав цю допомогу, вони більше вчать, як оформляти правильно документи, щоб не було проблем, а не як правильно і якісно надати допомогу. І це таке моє внутрішнє, що от людям, «нащо мені оце от, якщо в мене на нього...?»

ГІ № 3, експерт

Керівники установ додають також, що тренінги відволікають працівників від роботи, тож при оцінці їхньої користі треба враховувати і цей аспект. Принаймні, раціонально оцінювати навчальну складову.

Ми дуже чітко аналізуємо тему і питаємо, що там буде, тому що навчання на навчання, справка на справку, воно ж не потрібне. Ми не переводим

свій час. Ми вибираємо ті теми, в яких можуть бути прогалини в того чи іншого працівника, який ще цього не слухав.

ГІ № 24

Проте, такі застереження були радше поодинокими, а більшість керівників установ, які надають соціальні послуги в громадах Чернігівської області, налаштовані більш оптимістично стосовно здатності своїх працівників вчитися і щодо корисності навчання загалом. Висловлювалася навіть думка, що навчатися потрібно в будь-якому разі, навіть якщо тематика лише дотична до основного напрямку роботи. Лінійні працівники радше підтримують другий, більш оптимістичний підхід. На фокус-групових обговореннях вони розказували, що самі шукають курси, зокрема, респондентку зацікавили курси на платформі Prometheus (на тему ментального здоров'я і інформаційної гігієни).

Керівники закладів освіти і медичних закладів взагалі оцінюють тренінги як необхідну рутину, коли кожен фахівець мусить регулярно підвищувати кваліфікацію.

Тематики тренінгів, які цікавлять соціальних працівників з професійної точки зору, дуже різні:

- Тренінги з паліативного догляду.
- Робота з травмою, втратою.
- Різні напрямки реабілітації для дітей.
- Домедична допомога.
- Ненасильницьке спілкування.
- Надання послуг сім'ям у складних життєвих обставинах.
- Робота з ветеранами та їхніми родинами.
- Психосоціальна робота.
- Тренінги на тему домашнього і гендерно-зумовленого насильства.
- Безпекова ситуація населення.
- Дії з відновлення у спілкуванні з людиною, схильної до суїциду.
- Профілактика залежності різних видів та формування навичок здорового способу життя в подальшому.
- Перша психологічна допомога.
- Тонкощі законодавства.

Щодо останнього пункту респонденти згадували як успішний досвід засади так званої «горизонтальної освіти», коли інформація передається не лише від тренера до слухачів (по вертикалі), а відбуваються обговорення професійної тематики між учасниками.

Це їм дуже допомагало, тому що вчитувати ці закони, які от ви питаєте, які там закони. Раніше це проходив, якщо зміни, були гарні семінари і не один, і в кожного виникали питання. У нас була дискусія, ми їх обговорювали. І більше було розуміння. А так, кожен керівник того

відділу вичитує для себе пункти, як він зрозумів. І певні переживання з цього.

ГІ № 26

Для того, щоб професійний тренінг був затребуваним, він має бути безкоштовним (ми уже згадували про труднощі з фінансуванням під час воєнного стану). Також важливу роль відіграє особистість тренера. Як позитивний приклад респонденти згадували Ірину Лісовецьку («Карітас») та тренінги, які проводив БФ «Право на захист».

Да всі вони успішні! Якщо вони шукають ці курси, так вони ж і хваляться, і уже якісь надбання є. У нас вчитель трудового навчання пройшла курс нейрографіки, правопівкульне малювання. І тепер у нас вона, так сказати, практикується. Ми збираємося невеличкими групами по 2–3 людини, і оце нейрографіка, правопівкульне малювання, до речі, дуже цікава річ така. Я ніколи не думала, що є такі методики, які допомагають нам пережити цей стан, що є зараз на сьогоднішній день.

ГІ № 13

Окрім професійного навчання, працівники сфери соціальних послуг дуже зацікавлені у **тренінгах для самопідтримки** з таких тем:

- Методологія для визначення вигорання та способів його подолання.
- Тренінги із збереження психічного здоров'я.
- Тренінги із психологічного розвантаження.
- Самодопомога.

Я сьогодні прийшла, а вдома завал — неначе і рукою хочеться махнути, нічого не робити, а треба. Така грязь в хаті! А якщо б сиділа якась дівчинка в голові і казала: «Залиш його, нікуди воно не дінеться, цей пил і грязь». Тобто їм потрібна якась розгрузка. Та вона всім жінкам зараз, на сьогоднішній день, потрібна! Чогось легкого хочеться, розгрузитися психологічно.

ГІ № 10

Тривалі кількадевні тренінги наживо зазвичай приносять більше користі, ніж кількогодінне включення онлайн. Утім, не всі працівники можуть собі це дозволити, тож при плануванні треба враховувати робочий розклад.

Після оточення у нас був психологічний тренінг. Ми виїхали в Ужгород... в Чернівці. Ми були там три дні. І це психолог нас тримала три дні в такому руслі — я приїхала звітіля, у мене було враження, що мене півтора місяці перезавантажували, що я відпочивала, що я... І це був дуже позитивний напрямок.

ГІ № 18

4.5. ОЦІНКА СТІЙКОСТІ

Одним із факторів, який дозволяє говорити про стійкість системи надання соціальних послуг в Чернігівській області, є майже миттєве відновлення роботи після звільнення і деокупації області. Іншим чинником є успішне проходження зимового періоду блекаутів.

Вистояти взимку вдалося завдяки підтримці благодійних організацій, які забезпечили установи генераторами, зарядними станціями тощо. Під час фокус-груп отримано лише одне свідчення того, що працівники і відвідувачі мусили перебувати в приміщенні у верхньому одязі, утім, і в цьому випадку надання послуг не припинялося.

Успішний досвід проходження зимового сезону 22/23 років (а також наявність техніки для забезпечення автономного освітлення і опалення) дає респондентам підстави оптимістично дивитися в майбутнє.

Для комплексної оцінки особистої стійкості надавачів послуг ми використали шкалу Connor-Davidson Resilience Scale, а для оцінки стійкості системи загалом — адаптовану шкалу, розроблену авторками дослідження спеціально для цілей дослідження.

Кожна шкала складається з низки тверджень, які оцінюються за шкалою від 0 до 4:

- 0 — Зовсім неправда
- 1 — Рідко правда
- 2 — Іноді правда
- 3 — Часто правда
- 4 — Правда майже весь час

Кількість тверджень — 11, тож максимальна сума балів складає 44. Оцінка стійкості наведена у відсотках, де 44 бали дорівнюють 100%. Результати наведено у відповідних підпунктах нижче.

4.5.1. Оцінка особистої стійкості надавачів соціальних послуг

Загалом шкала містить 10 «канонічних» верифікованих тверджень і додаткове 11-те твердження:

1. Я вмю адаптуватись, коли відбуваються зміни.
2. Я можу впоратися з усім, що трапляється на моєму шляху.
3. Я намагаюсь бачити позитивну сторону речей, коли стикаюся з проблемами.
4. Подолання стресу може робити мене сильнішим.
5. Я схильний(а) приходити до норми після хвороби, травми чи інших труднощів.
6. Я вірю, що можу досягти своїх цілей, навіть якщо є перешкоди.
7. Під тиском я залишаюсь зосередженим(ою) і думаю чітко.
8. Я не легко падаю духом через невдачу.

9. Я вважаю себе сильною людиною, коли маю справу з життєвими проблемами та труднощами.
10. Я здатний(а) справлятися з неприємними або болісними почуттями, такими як сум, страх і гнів.
11. Я отримую підтримку від колективу в складні часи.

Ми окремо проаналізували відповіді керівників установ і лінійних надавачів соціальних послуг (останніх — у розбивці по громадах):

- Керівники 84%
- Співробітники ... 84%
 - Городнянська міська ТГ 85%
 - Чернігівська міська ТГ 88%
 - Ніжинська міська ТГ 83%
 - Козелецька селищна ТГ 87%
 - Прилуцька міська ТГ 76%

Згідно з дослідженням рівня стійкості українців «Соціально-психологічні чинники посилення резильєнтності у співробітників організацій в стресових ситуаціях», яке провела одна з авторок цього дослідження Ольга Морозова, працівники системи соціальних послуг демонструють значно вищу стійкість, ніж працівники інших організацій загалом:

- Вся Україна 69%
- Східні області 66%
- Центральні і північні області 68%
- Західні області 70%
- Південні області 71%

Для довідки: загальний рівень стійкості населення США (дослідження 2003 року, Коннор-Девідсон) становить 80%.

Найвищі оцінки отримали твердження 11, 6, 5 (вище 90%), їх можна вважати опорними цінностями, які формують особисту стійкість працівників системи надання соціальних послуг:

11	Я отримую підтримку від колективу в складні часи	96%
6	Я вірю, що можу досягти своїх цілей, навіть якщо є перешкоди	91%
5	Я схильний(а) приходити до норми після хвороби, травми чи інших труднощів	88%
1	Я вмію адаптуватись, коли відбуваються зміни	87%
3	Я намагаюсь бачити позитивну сторону речей, коли стикаюся з проблемами	84%
9	Я вважаю себе сильною людиною, коли маю справу з життєвими проблемами та труднощами	84%

10	Я здатний(а) справлятися з неприємними або болісними почуттями, такими як сум, страх і гнів	84%
4	Подолання стресу може робити мене сильнішим	80%
8	Я не легко падаю духом через невдачу	80%
2	Я можу впоратися з усім, що трапляється на моєму шляху	78%
7	Під тиском я залишаюсь зосередженим(ою) і думаю чітко	72%

Нижче наведено коментарі респондентів до окремих оцінок.

11. Я отримую підтримку від колективу в складні часи

У період окупації мені особисто довелось виїжджати за мукою, щоб привести в місто. І ми дуже довго їхали, приїхали пізно ввечері. Коли я заходив до міської ради, там майже всі вибігали, що ти доїхав, ти живий, і чуть не плакали. В цьому дуже була підтримка психологічна. Я до цих пір пам'ятаю це, і розумію, що підтримка — це дуже важливо.

ГІ № 26

6 Я вірю, що можу досягти своїх цілей, навіть якщо є перешкоди

Тому що подолала, і цілі були досягнуті, тому що під час військових дій я не втрачала ніякої сили духу, і тільки йшла вперед, і знала, що на моїй відповідальності є отримувачі наших послуг, яких у нас в той момент проживали 17 чоловік. Я їм замінила всіх і все, і нянькою, і кухаркою, і прачкою була, і займалася їх базовими потребами, і захищала, і підбадьорювала психологічно, емоційно, стан духу підіймала. І вірила в те, що ми з усім повинні впоратися. І дійсно, справлялися. Далі співробітники, які були на той момент, які не поїхали, які зі своїми сім'ями, надали пріоритет роботі, допомагали мені всіяко, як могли, підтримували.

ГІ № 17

5 Я схильний(а) приходити до норми після хвороби, травми чи інших труднощів

Я пережила онкологію, 3-тю стадію. Я вважаю, що вона змінила мене на краще, для мене це найкращий досвід був, тому що про це говорить дуже багато хворих колишніх. Саме ця хвороба мене навчила теж не звертати увагу на дрібниці, тому я відновлююсь швидко. І досягати своїх цілей.

ГІ № 19

1 Я вмю адаптуватись, коли відбуваються зміни

Мені вже доводилося переживати різні моменти, починаючи з 90-х років. Я працюю з 95-го року, і пам'ятаю ті часи, коли не було по 8 місяців зарплати, коли нічим було годувати дітей, і ми позичали в усіх, де можна,

але адаптування було. Наочності не було, комп'ютерної техніки, ми виготовляли наочність — коробочки з-під ліків вирізали, з іншої сторони щось малювали, наклеювали, і так далі, і дітям робили роздатковий матеріал. Тому зараз, в порівнянні з тим, що ми пережили... Головне, щоб ніхто не гинув, щоб всі були живі-здорові.

ГІ № 28

8 Я не падаю духом через невдачу

Добре, не вийшло в нас отримати «соціальне таксі» по програмі «Карітас», і що? Будемо звертатися до других установ. Хтось да допоможе нам. І вже на опрацюванні.

ГІ № 14

2 Я можу впоратися з усім, що трапляється на моєму шляху

Коли евакуювали дітей з вчителем фізкультури удвох, виявилось, що для того щоб перетнути кордон, потрібно було оформити дуже великий перелік документів. Ми два рази намагалися перетнути кордон, жили півтора тижня на кордоні у школі, але все-таки за цей час нам вдалося знайти комп'ютер, всі технічні засоби, оформити всі документи, зв'язатися із міністерствами, які були до цього задіяні, і все-таки евакуювати дітей в Італію. Це було дуже складно.

ГІ № 30

4.5.2. Оцінка стійкості системи надання соціальних послуг

Оцінка стійкості системи надання соціальних послуг також вимірювалася 11 твердженнями, за такою самою шкалою від 0 до 4:

1. Система соціальних послуг надає послуги в повному обсязі, на високому рівні і повністю задовольняє своїх клієнтів.
2. Кризові обставини не змусять припинити діяльність з надання соціальних послуг.
3. Працівники установ впевнені, що можуть впоратися з негараздами.
4. В кризовій ситуації працівники установ діють, а не чекають, поки все минеться.
5. Система соціальних послуг вчиться шукати шляхи подолання кризових ситуацій для продовження роботи.
6. Працівники системи пишаються тим, що вони можуть долати труднощі.
7. В роботі працівники підтримують один одного.
8. Керівництво установ тримає під контролем всі аспекти діяльності — залученість співробітників, матеріальне забезпечення, задоволеність клієнтів.
9. Керівництво установ контролює ситуацію і відкрито інформує про стан справ і перспективи.

10. Соціальні працівники піклуються про своїх клієнтів та слугують їм опорою, коли залишаються впевненими, спокійними, компетентними.
11. Керівництво установ піклується про своїх співробітників, їхній емоційний стан, здоров'я, безпеку.

Стійкість системи оцінюється ще вище, ніж особиста стійкість (91% — оцінка керівників, 95% — середня оцінка лінійного персоналу). Цікаво, що експерти оцінюють стійкість системи значно нижче, ніж керівники і працівники закладів і установ Чернігівської області (65%). Це може свідчити як про те, що Чернігівська область справді більш стійка, ніж Україна загалом (бо експерти оцінювали саме загальну систему надання соціальних послуг, у всіх регіонах), так і про більш скептичне ставлення експертів, ніж фахівців на місцях.

- Експерти 65%
- Керівники 91%
- Співробітники ... 95%
 - Городнянська міська ТГ 98%
 - Чернігівська міська ТГ 98%
 - Ніжинська міська ТГ 98%
 - Козелецька селищна ТГ 95%
 - Прилуцька міська ТГ 85%

Нижче наведені середні оцінки кожного твердження працівниками і керівництвом системи соціальних послуг Чернігівської області, а в дужках — оцінки експертів:

7	В роботі працівники підтримують один одного	97% (75%)
6	Працівники системи пишаються тим, що вони можуть долати труднощі	96% (73%)
4	В кризовій ситуації працівники установ діють, а не чекають, поки все минеться	95% (70%)
5	Система соціальних послуг вчиться шукати шляхи подолання кризових ситуацій для продовження роботи	95% (60%)
9	Керівництво установ контролює ситуацію і відкрито інформує про стан справ і перспективи	95% (45%)
10	Соціальні працівники піклуються про своїх клієнтів та слугують їм опорою, коли залишаються впевненими, спокійними, компетентними	95% (80%)
11	Керівництво установ піклується про своїх співробітників, їхній емоційний стан, здоров'я, безпеку	95% (65%)
3	Працівники установ впевнені, що можуть впоратися з негараздами	93% (65%)
1	Система соціальних послуг надає послуги в повному обсязі, на високому рівні і повністю задовольняє своїх наших клієнтів	90% (35%)
2	Кризові обставини не зможуть припинити діяльність з надання соціальних послуг	90% (80%)
8	Керівництво установ тримає під контролем всі аспекти своєї діяльності — залученість співробітників, матеріальне забезпечення, задоволеність клієнтів	86% (65%)

Як бачимо, експерти найбільш низько оцінили спроможність системи надавати соціальні послуги на високому рівні (твердження 1–35%), а також здатність керівництва установ контролювати ситуацію і відкрито інформувати про стан справ і перспективи (твердження 9).

Нижче наведено коментарі до тверджень, які працівники системи соціальних послуг оцінили найвище:

7 В роботі працівники підтримують один одного

Коли співробітники звертаються, ніколи не відмовляємо. Чи якась консультація, чи допомога, та сама підміна, підтримуємо завжди. Так само зайти: «А можна поксерити? Бо у нас ксерокс не працює».

ГІ № 12

6 Працівники системи пишаються тим, що вони можуть долати труднощі

Звісно. Приклад. Якщо у бабусі якась критична ситуація, треба терміново або продукти, або лікаря — я і вночі виїжджав до бабусь. Були такі випадки, коли не виходить на зв'язок бабуся, треба їхати. І не дивишся — робота, не робота, їдеш. Були такі випадки, коли зламували двері. І я сам зламував. МЧСників викликаєш, поліцію викликаєш. Двері зламуєш, вікна зламуєш, бабусі допомога треба, їй в лікарню терміново треба. Померла людина, не буде же лежати.

ГІ № 14

4 В кризовій ситуації працівники установ діють, а не чекають, поки все минеться

Ми не чекали інструкцій, коли навіть був військовий стан, розпочалася війна. Ми навіть 24 числа не чекали, поки нам скажуть, що треба робити, як робити. Ми згуртувалися, вибудували логістику, а вже потім нам давали вказівки, що, як діяти.

ГІ № 20

5 Система соціальних послуг вчиться шукати шляхи подолання кризових ситуацій для продовження роботи

Я мобілізую всіх дівчат, весь колектив і всіх дотичних, громадські або благодійні організації, які допоможуть, тому шукаю всіх, хто може допомогти в кризовій ситуації, і, як правило, знаходжу.

ГІ № 19

10 Соціальні працівники піклуються про своїх клієнтів та слугують їм опорою, коли залишаються впевненими, спокійними, компетентними:

Да. Тут они гордятся потому, что они гордятся. Потому что я точно знаю. Они любят свою работу. За зарплату приходит и решают такие

серьезные проблемы людей, которые пострадали... Это реально люди действительно гордятся этим. Это правильно.

ГІ № 4, експерти

4.6. ПОГЛЯД ОТРИМУВАЧІВ

Для того, щоб мати комплексне уявлення про систему надання соціальних послуг, ми також провели кілька фокус-групових обговорень безпосередньо з отримувачами базових соціальних послуг (окрім гуманітарної та грошової допомоги) — по одній ФГД у кожній цільовій громаді.

Спектр послуг, які отримують респонденти, дуже широкий:

- Соціальний супровід багатодітних та прийомних сімей і людей з інвалідністю.
- Спортивні та творчі гуртки для літніх людей.

Ансамбль есть женский. Мы — лауреаты многих конкурсов украинских. И в Киев ездили, а сейчас онлайн участвуем. Я ещё занимаюсь танцами. Здесь было. И в Городнянской газете было.

ФГД № 6

- Натуральна допомога (робота на присадибних ділянках, послуги перукаря, швачки).
- Послуги юриста.
- Послуги і засоби реабілітації для дітей з інвалідністю (слухові апарати, лімфодренажний масаж).
- Групи розвитку для дітей з інвалідністю; групи денного перебування.
- Реабілітація воїнів АТО, в тому числі послуги психолога.
- Послуги психолога для ВПО.
- Денне перебування для людей з інвалідністю.
- Гуманітарна допомога.

В усіх громадах надання соціальних послуг не призупинялося після деокупації області, проте в Козелецькій та Прилуцькій громадах заклади комплексної реабілітації дітей з інвалідністю поки не працюють через відсутність укриття (бомбосховищ). За словами керівника одного з таких центрів, фахівці центру можуть приходити до підопічних додому, але, за словами відвідувачів, вони домовляються щодо візитів у центр — в періоди, коли немає повітряних тривог.

...ми тут буваємо дуже рідко, бо військовий стан і немає бомбосховища. Ми сюди можемо приходити наче нелегально. По домовленості щось отримувати, що нам треба: масаж і трошки логопед.

ФГД № 9

Послуги переважно надаються безкоштовно, лише нещодавно в Городнянській, Чернігівській і Прилуцькій громадах ввели диференційовану оплату на деякі послуги (швець, кравчиня, масаж). Але, на думку респондентів, оплата не є обтяжливою («це копійки»).

За словами респондентів, **система задовольняє потреби у соціальних послугах громади не повністю**. Серед послуг, яких не вистачає, респонденти називали такі:

- Соціальне таксі.
- Юридична підтримка, зокрема відновлення втрачених документів для ВПО (Ніжинська ТГ).
- Організація дитячого дозвілля, особливо у літній період (канікули) (Ніжинська та Прилуцька ТГ).
- Допомога з працевлаштуванням, особливо для людей з інвалідністю (Ніжинська ТГ).
- Паліативна допомога, паліативне відділення (Ніжинська ТГ).
- Подовження періоду денного перебування для дітей з інвалідністю (Прилуцька ТГ).
- Брак гуманітарної допомоги (Прилуцька ТГ).
- Соціальний супровід і реабілітація молоді з інвалідністю — діти, яким виповняється 18 років, виходять з-під опіки дитячих реабілітаційних центрів (Чернігівська ТГ).

Щодо останнього пункту до вирішення питання підключилися батьки таких дітей. Адже, за їх словами, до широкомасштабного вторгнення в Чернігові функціонувала громадська організація «Вулик», яка й опікувалася молоддю з інвалідністю (до 35 років). ГО фінансувалася із бюджету, і з початком «великої війни» фінансування припинилося. Наразі ГО «Вулик» працює на волонтерських засадах, але, на думку респондентів, цього критично мало для реабілітації молоді з інвалідністю.

Ми не можемо добитись, щоб ця організація стала на бюджет, щоб вона була не громадською, мала держзамовлення. Ми б'ємось зараз в усі стіни, щоб знайти якесь фінансування, щоб могли соцпрацівники, психологи, всі, хто раніше працював з дітьми, багато спеціалістів, щоб для них якусь зарплатню мати. Бо зараз це просто на волонтерських засадах. Один раз на тиждень наші дітки відвідують. І соцпрацівники безкоштовно, як волонтери, один раз займаються, щоб хоча би дитина могла раз на тиждень вийти з дому. Оце і є проблема.

ФГД № 6

Щодо змін в системі соціальних послуг за останні 2–3 роки, то більшість респондентів погоджуються з тим, що кардинальних змін не відбулося. Хіба що після початку широкомасштабного вторгнення стало більше гуманітарної допомоги,

а також те, що система відреагувала на потребу населення у психологічній підтримці й запровадила послуги психолога.

Ніжинська громада — єдина, де отримувачі впевнено кажуть про зміни на краще. Згадується і розширення списку послуг, і ремонти приміщень, і оновлення меблів, інвентаря, тренажерів.

Стараються люди для нас. Дуже-дуже це гарно, дуже приємно. І це другий дім мені тут. Я тут просипаюсь, і біжу сюди... Я коли сюди приїхала, тут було трішки по-іншому. А зараз я дивлюсь, яка краса. Люди займаються тут, меблі помінялись, подвір'я шикарне. Душа радіє, що дівчата тут працюють на всю силу.

ФГД № 8

Конкретно щодо **змін після початку широкомасштабного вторгнення** отримувачі відчують скорочення фінансування, а також скаржаться на брак місця в нових приміщеннях, куди були вимушені переїхати деякі заклади.

До повномасштабного вторгнення я ходив в реабілітаційний центр. Там окремі кабінети в кожного психолога були. Приходиш — тебе ніхто не турбує. Зараз із-за того, що пошкоджене це місце було, ми переїхали в інше місце, і ще тут є організація дітей-інвалідів. Місця малувато. І дуже потрібно, щоб більше було якихось станків, тренажерів. Бо по два-три тренажери є, але їх ставити нема куди.

ФГД № 7

Також суттєвою зміною стала **поява в громадах ВПО**. Це не вплинуло значним чином на надання соціальних послуг в громаді, однак поодинокі фіксуються епізоди конкуренції за гуманітарну допомогу і ревності місцевих жителів з цього приводу.

Так, деякі зміни з'явилися. Можливо, люди, які переселенці з інших областей нашої країни, приїхали до нас у місто. В них з'явилося більш привілейовані... Вони отримують і гуманітарні допомоги, і все. Але ті, хто в нас знаходиться на місці, «ви ж вдома, то ви можете якось і перебитись». Ось так. Такі помітили зміни.

ФГД № 10

Щодо самих ВПО, які були серед респондентів ФГД, то вони переважно не відзначають складнощів у спілкуванні із системою соціальних послуг. Двоє із трьох респондентів-ВПО не мали досвіду отримання соціальних послуг у своїх громадах, а одна респондентка була отримувачкою (в Донецькій області).

Щодо **змін у системі надання соціальних послуг, які лише анонсуються**, то усі респонденти, окрім мешканців Ніжинської громади, зазначають, що такого нема. Мешканці Ніжина, навпаки, сповнені приємних передчуттів: за словами респондентів, громада виграла грант, тож очікується відкриття соціальної пральні,

комп'ютерного класу для Університету третього віку. За чутками, уже працює послуга соціального таксі, але ніхто з респондентів не знає цього напевне. Також очікується відкриття реабілітаційного центру для військових, що оцінюється позитивно.

І я хочу ще сказати, що в засобах масової інформації є така чутка, і інформація вже з перевірених джерел, що буде будуватись в місті сервісний реабілітаційний центр для військових. Це дуже добре.

ФГД № 8

Щодо **оцінки якості** соціальних послуг, то респонденти вагаються із визначенням критеріїв оцінки. Насамперед для них важливо людяне ставлення і позитивний вплив, зрушення в житті на краще внаслідок отримання соціальних послуг. Після підказки усі погоджуються, що такі формальні критерії, як достатність персоналу, оснащеність, якість роботи, умови і час надання послуги є важливими, але ставлення соціальних працівників переважає можливі недоліки. Серед респондентів не було незадоволених, а на прохання поставити формальну оцінку, наприклад, за 12-бальною шкалою, респонденти часто ставили 13 з плюсом.

Всі респонденти відзначають готовність допомогти, яку демонструють соціальні працівники, і дуже високо це цінують. Щобільше, респондентка-ВПО із Донецької області сказала, що вдома не відчувала такого ставлення, як тут, у новій громаді.

Перш за все, ми про все говоримо, але не говоримо про те, як це все робиться. І відношення людини до людини, яка звернулась. Людини, яка займає посаду якусь, і як відноситься до тієї людини, яка з проблемою звернулась. Проблема є, вона вирішується. Але як? Людяність, перш за все. Чи людина робить тому, що вона повинна це зробити, чи вона хоче допомогти від всієї душі. Людяність, я вважаю, що це також є критерієм і оцінкою повинна бути.

ФГД № 7

Щире і людяне ставлення соціальних працівників є дуже важливим чинником для їхніх підопічних. Усі респонденти погодилися з тим, що в скрутний час відчували опору і підтримку від соціальних працівників, навіть якщо йшлося просто про спілкування, а не про надання послуг.

...вони більше бігли на допомогу навіть, якщо ти десь не в Україні, а за кордоном, і тобі намагаються якось навіть з України дати підтримку. Тому що я виїжджала, я за кордоном підтримки не відчувала від тих, з ким я там проживала. Я навіть з тер.центром здзвонилася і звідси відчувала підтримку. Так я чемодани і назад. Там, де більше тебе підтримують. Працівники соціальних закладів, навіть просто зателефонувавши, спитавши, як твої справи, побажали гарного дня — це дуже підтримує.

ФГД № 10

Окрім власне соціальних послуг, респонденти дуже цінують атмосферу, яка складається в центрах надання послуг і, зокрема, на групових заняттях. Перебування в такій атмосфері є ще одним додатковим джерелом ресурсу для отримувачів соціальних послуг.

Якщо чекаєш дня, коли прийдеш у цей центр, якщо ти в 65 років починаєш малювати, починаєш робити іграшки чи ще щось. Те, що ніколи в житті не робив. Якщо ти ждеш дня, коли зустрінешся з тими людьми, які тебе оточують, а приходять сюди різні люди, але становляться однією сім'єю, а під час війни це дуже... спілкування — це дуже важливо. Якщо ти знайомишся з тими людьми, які мають інвалідності або багатодітні сім'ї, і ти зустрічаєш їх, і бачиш, що це теж одна родина. Я вважаю, що це сама вища оцінка того, що ми маємо зараз.

ФГД № 10

Дуже велику вдячність демонстрували респонденти, які отримали допомогу з дітьми, особливо це стосується дітей з інвалідністю, особливостями розвитку та прийомних дітей. Наприклад, соціальні працівники допомогли вирішити питання із шкільним булінгом такої дитини у Козелецькій громаді.

Мені допомогли вирішити це питання. Після цього це все припинилося. І у дитини все добре, бо хотіли переводити вже в іншу школу, бо дитина плакала, і було неприємно, бо дитина дуже комунікабельна. Вона любить спілкування, добра дитина. Вона хотіла, тяглася до дітей, а діти не хотіли приймати. Вирішили це питання, і це добре. Вже у 5 класі. З усіма спілкується, дружать і все добре. Гуманітарну допомогу ми не отримуємо. Треба звертатися, я якось не зверталася.

ФГД № 9

Родина з прийомною дитиною в Ніжинській громаді відзначає позитивну роль соціальної підтримки і відсутність необхідності витратити надмірну кількість ресурсів при оформленні послуг:

Для мене до того, як я взяла (прийомну) дитину, я взагалі не знала, що є такий центр. Коли я 8 років назад взяла дитину, я зрозуміла, наскільки вони дуже гарну роль грають. Вони дуже велику допомогу дають «сове- том», психологічну допомогу, моральну. Морально дуже допомагає, я не знаю... Я ставлю по 12-бальній системі — 13 з плюсом. Просто, лаконічно. Без лишньої води, без лишньої волокити, сказали — зробили. Це не те що, там, на 1000 днів розтягнулося, а зразу сказано — зроблено, молодці.

ФГД № 10

Респонденти фокус-груп не відчують труднощів із оформленням соціальних послуг. Але в цьому випадку важливу роль може відігравати той факт, що майже усі вони вже зверталися до соціальних структур та знають безпосередньо соціального

працівника, який може допомогти їм у вирішенні їхнього питання. Попереднє налагодження контактів із співробітником полегшує подальше оформлення соціальних послуг. Складніше доводиться людям, які звертаються в соціальну структуру вперше.

Только к ней можно обратиться, особенно к Маше. Она нами занимается. В любое время можно позвонить — она придёт. Всё устраивает. Только этот центр. В собес, как много раз обращались, там никаких... Не хотят даже разговаривать. Какое-то отношение непонятное.

ФГД № 8

Загалом фокус-групи підтверджують гіпотезу, що оформити соціальну послугу легше за все, якщо людина уже дотична до цієї системи. Найкраще, коли отримувач має контакт із соціальною працівницею, яка і поінформує про доступні послуги, і допоможе з оформленням. Але й просто активні знайомі, які отримують соціальні послуги, можуть надати суттєву допомогу — просто через те, що уже знають відповідні аспекти.

Я являюсь отличным пропагандистом. И уже несколько человек оформила в тер.центр. Может, это люди не такие активные, как я. Я тоже себя не очень-то активно веду. Но нужно сначала у девочек дневного пребывания заполнить анкету по всем вопросам, которые там есть. А потом в ЦНАПе написать заявление, декларацию, и выдадут документ, который позволит пользоваться услугами тер.центра, нашего центра.

ФГД № 6

Щодо інформування про можливість отримання соціальних послуг, то респонденти називають різні джерела, вказуючи, що різним верствам населення можуть бути зручними різні варіанти:

- Прямий телефонний зв'язок із соціальним працівником найбільш зручний спосіб для тих, хто надає перевагу живому спілкуванню. Утім, є люди, які не люблять, коли їх турбують, і намагаються не турбувати інших.
- Соціальні мережі, месенджери, Телеграм-канали — цей канал інформування сильно розвинувся після початку широкомасштабного вторгнення, і значна кількість людей оцінила його зручність.
- Традиційні медіа, як-от телебачення, радіо, місцева преса — більше підходять для літніх людей, які «на Ви» із сучасними технологіями.
- або поєднання усіх цих джерел.

Я дізнався з Інтернету. Плюс мені товариші підказували. В Фейсбуці є сторінка своя. Постійно є інформування. Телеграм-канали, які інформують і допомагають в цих послугах, які надаються. Які будуть презентації, гуманітарні допомоги і все. Свята, на свята — дуже приємно. У мене багатодітна сім'я. Постійно працюють з дітьми. Навіть дітям моїм дзвонять і кажуть, що є, буде свято, приходьте, буде цікаво, концерти,

подарунки дітям. І гуманітарна допомога. Дуже багато через Інтернет, соціальні мережі, телефоном обдзвонюються люди, які стоять на обліку в центрі.

ФГД № 7

В епоху цифровізації багато людей вже мають досвід користування онлайн-магазинами, і чимраз більше респондентів цінують зручність цифрового представлення пропозиції послуг, подачі заявки в електронному вигляді і можливість відстеження статусу. Таким чином, для багатьох офіційний сайт з таким додатковим функціоналом був би найбільш зручним варіантом.

Це повинен бути якийсь сайт, де ти зайшла, прочитала перелік всіх послуг, які надає сайт, залишила заявку. Так само онлайн заходиш на цей самий сайт і дивишся про статус своєї заявки. Взяли її в працю, вона одобрена, ти можеш прийти тоді-то, тоді-то і отримати цю послугу. От це було б зручно.

ФГД № 8

Підсумовуючи, респонденти в найбільш успішних громадах (як-от Ніжинська) вважають, що соціальні послуги, які вони отримують, були б корисні також і більш широким верствам населення. Утім, вони усвідомлюють, що система не витримає бурхливого зростання кількості отримувачів.

Але хотілось би, щоб ці послуги охоплювали більше верств населення, але територіальний центр буде не в змозі надати якісні послуги, тому що не буде вистачати ні приміщень, ні складу.

ФГД № 8