

АНАЛІТИЧНИЙ ЗВІТ

за результатами опитування щодо потреб фахівців із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб Львівської та Івано-Франківської областей з метою формування пріоритетних напрямів підтримки

РЕІНТЕГРАЦІЯ ВЕТЕРАНІВ ЧЕРЕЗ ПРАЦЕВЛАШТУВАННЯ, ПОСИЛЕННЯ СПРОМОЖНОСТІ ТА АДВОКАЦІЮ



Автори: Катерина Перегуда, Мирослава Козюпа

Координатор дослідження: Іван Чубукін

Над дослідженням також працював: Євген Слюсарь

Соціолог: Мирослава Козюпа

Дизайнер: Анна Левіс

Аналітичний звіт сформовано БО "БФ "Рокада" у співпраці з благодійною організацією Bevar Ukraine за підтримки CISU – організації, через яку Міністерство закордонних справ Данії фінансує та підтримує проєкти громадських організацій у сфері міжнародного розвитку та партнерства, в рамках реалізації проєкту "Реінтеграція ветеранів через працевлаштування, посилення спроможності та адвокацію".

У межах дослідження проведено комплексний аналіз професійних потреб фахівців із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб Львівської та Івано-Франківської областей. Зокрема, досліджено умови та спроможності їхньої професійної діяльності, включаючи рівень робочого навантаження, характер запитів, з якими вони працюють, наявність алгоритмів дій у кризових ситуаціях та у випадках, коли звернення ветеранів або інших осіб виходять за межі визначених професійних обов'язків. Окрему увагу приділено практикам міжвідомчої взаємодії, оцінці їхньої ефективності та потребам у налагодженні співпраці з різними установами та організаціями. Дослідження також охоплює аналіз ключових викликів, з якими стикаються фахівці у своїй роботі, а також їхніх потреб у професійному розвитку, зокрема щодо навчання з найбільш актуальних тематичних напрямів. Отримані результати дозволяють сформулювати практичні рекомендації щодо посилення інституційної спроможності системи супроводу ветеранів, удосконалення міжвідомчої взаємодії та підвищення ефективності роботи фахівців із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб у процесах адаптації та реінтеграції ветеранів і ветеранок.

Благодійна організація "Благодійний фонд "Рокада" (далі – Фонд) працює з 2003 року, надаючи підтримку людям, які опинилися у складних життєвих обставинах та потребують допомоги для відновлення гідного життя. На початкових етапах діяльності Фонд зосереджувався на роботі з біженцями та шукачами захисту з понад сорока країн: Афганістану, Судану, Сирії, Ірану тощо, поступово формуючи експертизу у сфері соціального супроводу, інтеграції та захисту прав людини.

Після початку повномасштабного вторгнення у 2022 році організація здійснила швидке масштабування та трансформацію, перетворившись на національного гуманітарного та соціального актора з розгалуженою регіональною присутністю. Фонд суттєво розширив програмний портфель, операційні спроможності та партнерські мережі, що дозволило забезпечити комплексну підтримку людей і громад, які постраждали від війни.

Сьогодні Фонд працює у 17 областях України, об'єднуючи понад 600 фахівців і забезпечуючи мультисекторальну допомогу для внутрішньо переміщених осіб, репатріантів, ветеранів/-ок, людей з інвалідністю, людей старшого віку, жінок, дітей та інших вразливих груп, а також підтримуючи громади, які зазнали системного впливу війни. Маючи значний досвід роботи з вразливими групами, Фонд проводить це дослідження як складову своєї аналітичної діяльності.

Список скорочень

ГО — Громадська організація

ЦЗ — Центр зайнятості

ФОП — фізична особа-підприємець

ОДА — Обласна державна адміністрація

ОВА — Обласна військова адміністрація

ОМС — Органи місцевого самоврядування

УБД — Учасник бойових дій

ТГ — Територіальна громада

Фахівці — Фахівці із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб відповідно до Професійного стандарту "Фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб" (затвердженого наказом Міністерства економіки України від 31.12.2024 № 508)

Ветерани війни та члени їх сімей — узагальнене поняття, яке в цьому звіті використовується для позначення таких категорій осіб: ветеранів війни, демобілізованих осіб, членів сімей ветеранів війни, членів сімей загиблих (померлих) Захисників і Захисниць України, членів сімей осіб, зниклих безвісти за особливих обставин, військовополонених, звільнених з полону, постраждалих учасників Революція Гідності та інших категорій осіб, які відповідно до Професійного стандарту "Фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб", затвердженого наказом Міністерства економіки України від 31.12.2024 № 508, належать до цільової групи послуг із супроводу.

	Вступ	5
	Методологія	7
1.	Соціально-демографічна характеристика респондентів	8
2.	Організація роботи та професійне навантаження фахівців	11
3.	Практика супроводу ветеранів: категорії отримувачів послуг, запити та професійні виклики	15
4.	Ресурсне забезпечення та міжвідомча взаємодія	21
5.	Професійний розвиток фахівців та напрями вдосконалення системи супроводу	25
	Висновки та рекомендації	29

Вступ

Повномасштабна війна докорінно змінила українське суспільство. У міру повернення військовослужбовців до цивільного життя зростає необхідність у підтримці ветеранів та їхніх сімей. Водночас війна поставила перед державою нові завдання щодо забезпечення потреб сімей загиблих Захисників і Захисниць України та родин осіб, зниклих безвісти. За таких умов ветеранська політика перестала бути лише окремим напрямом соціальної політики. Вона стала одним із ключових елементів відновлення країни, згуртованості громад та забезпечення справедливого ставлення до тих, хто захищав Україну.

Водночас досвід останніх років показав, що повернення до мирного життя є складним і багатограним процесом. Ветерани та ветеранки після звільнення з військової служби стикаються з необхідністю реалізації права на державні гарантії та соціальний захист, проходження лікування і реабілітації, відновлення документів, працевлаштування, адаптації до цивільного життя, вирішення житлових питань, отримання психологічної підтримки та відновлення або налагодження сімейних взаємин. Часто всі ці питання виникають одночасно, а для їх вирішення необхідно взаємодіяти з багатьма державними установами, медичними закладами, органами місцевого самоврядування та громадськими організаціями.

Саме тому в Україні почала активно формуватися нова система супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб. Одним із її ключових елементів стало запровадження інституту фахівців із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб (далі - фахівці). Насамперед вони є інформаційними працівниками ветерана у системі державної та громадської підтримки, допомагають людині зорієнтуватися серед численних послуг, координують взаємодію між різними установами та супроводжують її на шляху вирішення складних життєвих ситуацій.

Запровадження цієї професії у 2024 році стало відповіддю на нові виклики, які виникли внаслідок повномасштабної війни. У багатьох громадах фахівці працюють відносно недавно, часто формують власні підходи до роботи, адаптуючи наявний досвід до місцевих умов та щоденно стикаючись із новими запитами, для яких ще не існує усталених алгоритмів. Саме тому сьогодні надзвичайно важливо не лише оцінювати потреби ветеранів, а й досліджувати потреби тих спеціалістів, які безпосередньо забезпечують їхній супровід.

Ефективність системи підтримки ветеранів значною мірою залежить від професійної підготовки, ресурсного забезпечення та організаційних можливостей фахівців. Вони є однією з перших ланок взаємодії ветерана з системою підтримки. Вони координують надання послуг, взаємодіють із державними органами, медичними установами, соціальними службами, роботодавцями та громадськими організаціями. Від рівня їхніх знань, навичок, доступу до актуальної інформації та можливості отримувати професійну підтримку залежить швидкість і якість вирішення багатьох питань, із якими звертаються ветерани та члени їхніх родин.

Водночас професія фахівця має міждисциплінарний характер: охоплює соціальну роботу, консультування, кейс-менеджменту, міжвідомчу координацію та кризове реагування. У повсякденній роботі такі спеціалісти взаємодіють із людьми, які брали участь у бойових діях, втратили близьких, зазнали поранень, пережили полон або інші травматичні події. Це вимагає не лише високого рівня професійної компетентності, а й значної психологічної стійкості, уміння працювати в умовах невизначеності, швидко знаходити рішення та підтримувати довірливу комунікацію навіть у кризових ситуаціях.

З огляду на швидкий розвиток ветеранської політики та постійні зміни законодавства, фахівці також потребують регулярного оновлення знань, доступу до сучасних методичних матеріалів, практичних інструментів роботи та можливостей для професійного навчання. Не менш важливими залишаються питання міжвідомчої взаємодії, цифровізації процесів, зменшення бюрократичного навантаження та розвитку механізмів професійної підтримки самих спеціалістів, зокрема супервізії та профілактики професійного вигорання.

Саме з метою глибшого розуміння цих питань було проведено опитування фахівців, які працюють у територіальних громадах Львівської та Івано-Франківської областей. Дослідження дозволило не лише оцінити їхній професійний досвід, рівень навантаження та особливості

повсякденної роботи, а й визначити основні труднощі, потреби у навчанні, забезпеченні ресурсами, розвитку міжвідомчої взаємодії та вдосконаленні організації системи супроводу.

Особливу цінність дослідження становить те, що воно відображає практичний досвід людей, які щоденно працюють безпосередньо з ветеранами та членами їхніх родин. Саме їхні відповіді дозволяють побачити, які питання залишаються найбільш проблемними, яких інструментів бракує у повсякденній роботі та які зміни можуть сприяти підвищенню ефективності системи підтримки ветеранів.

Результати опитування можуть бути використані органами державної влади, ОМС, установами, відповідальними за реалізацію ветеранської політики, а також міжнародними та громадськими організаціями, які реалізують програми підтримки ветеранів. Виявлені потреби створюють основу для планування навчальних програм, розроблення методичних матеріалів, удосконалення алгоритмів супроводу, посилення міжвідомчої взаємодії та розвитку комплексної системи підтримки як ветеранів, так і самих фахівців.

У перспективі розвиток інституту фахівців є одним із важливих чинників формування сучасної, людиноцентричної ветеранської політики. Саме тому вивчення їхнього досвіду, професійних потреб та умов роботи є необхідною передумовою для подальшого вдосконалення системи підтримки ветеранів і членів їхніх родин як на рівні окремих громад, так і на рівні держави загалом.

Методологія

Дослідження проводилося з 27 травня по 16 червня 2026 року та охопило 123 фахівців, які працюють у територіальних громадах Львівської та Івано-Франківської областей.

У дослідженні застосовано кількісний підхід до збору даних – методом онлайн-анкетування (CAWI). Основним інструментом стала стандартизована анкета, розроблена Благодійним фондом "Рокада". Запитання були закритого, відкритого, напіввідкритого та шкального типів. У деяких питаннях сума відповідей перевищує 100%, оскільки респонденти могли обирати декілька варіантів відповідей одночасно.

Участь в опитуванні була добровільною, анонімною і без збору персональних даних. Респонденти самостійно заповнювали анкети у зручний для себе час. Це забезпечувало конфіденційність.

Дослідження ґрунтується на нерепрезентативній вибірці, сформованій із використанням методів доступної вибірки у поєднанні з методом "снігової кулі" – посилення на анкету передавалося від одного респондента до іншого в межах професійного чи соціального середовища. До участі запрошувалися фахівці. Анкети поширювали за сприяння представників органів місцевого самоврядування та Міністерства у справах ветеранів України, що дозволило охопити фахівців із різних громад обох регіонів.

Дане дослідження має самостійне аналітичне значення і водночас доповнює результати досліджень роботодавців та ветераноорієнтованих громадських організацій Львівської та Івано-Франківської областей, проведених в рамках цього проєкту, забезпечуючи більш цілісне розуміння функціонування системи підтримки ветеранів та їхньої реінтеграції. Його результати відображають досвід, оцінки та професійне бачення фахівців, які взяли участь в опитуванні, і не можуть автоматично поширюватися на всю сукупність таких фахівців в Україні. Водночас отримані дані дають змогу виявити актуальні тенденції, практичні виклики та потреби, які виникають у процесі супроводу ветеранів на рівні територіальних громад.

1. Соціально-демографічна характеристика респондентів

У дослідженні фахівці із двох регіонів представлені майже порівну: **50,8%** здійснюють діяльність у громадах Львівської області, а **48,4%** – Івано-Франківської.

Найбільша частина опитаних працюють у міських громадах (**59,8%**), тоді як **22,1%** – у селищних, а **18%** – у сільських. Таким чином, досвід роботи фахівців у громадах різних типів дає можливість врахувати особливості організації супроводу ветеранів як у більш урбанізованих, так і в сільських територіях.

Тип громади, в якій здійснюєте супровід ветеранів:



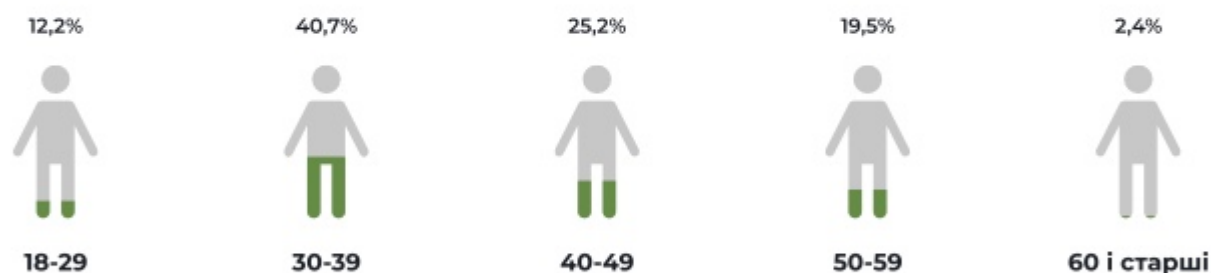
Серед учасників опитування переважають жінки – вони становлять **83,7%** респондентів, тоді як чоловіки – **16,3%**. Такий розподіл загалом відповідає сучасній структурі кадрового складу соціальної сфери, де більшість посад займають саме жінки.

Гендерний склад:



За віком найбільш чисельною групою стали фахівці від 30 до 39 років (**40,7%**). Ще чверть респондентів (**25,2%**) перебувають у віці 40–49 років, майже кожен п'ятий (**19,5%**) – у віці 50–59 років. Молоді спеціалісти віком 18–29 років становлять **12,2%**, тоді як осіб віком 60 років і старше лише **2,4%**. Загалом можна говорити, що систему супроводу ветеранів нині забезпечують переважно фахівці працездатного середнього віку, які вже мають певний професійний та життєвий досвід.

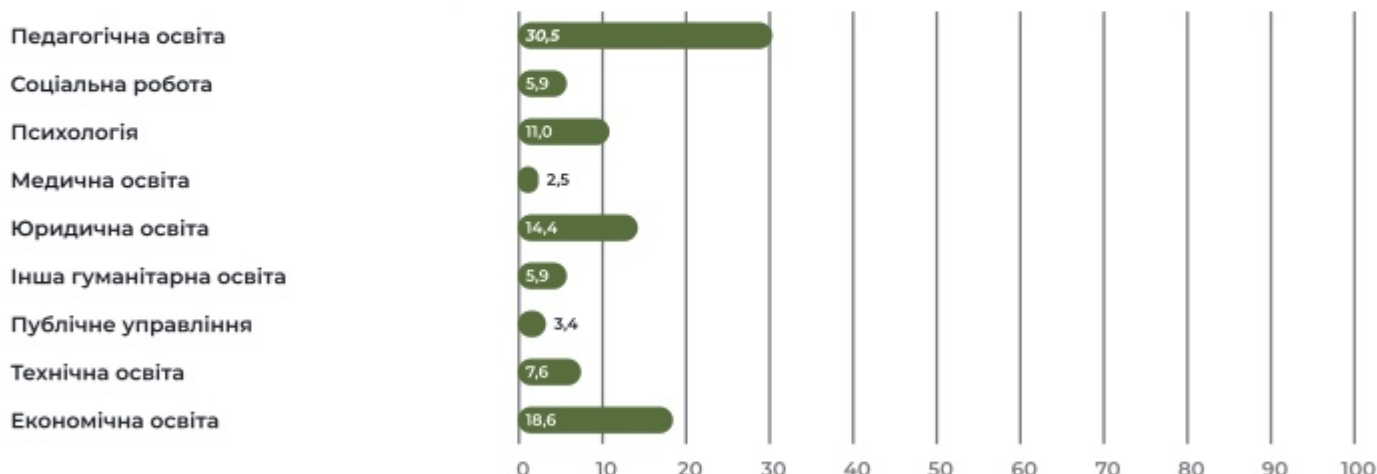
Вік респондентів:



Освітній профіль респондентів є досить різноманітним. Найчастіше фахівці мають педагогічну освіту (**30,5%**), а отже, спеціалісти мають навички та досвід комунікації та роботи з людьми. Майже кожен п'ятий має економічну освіту (**18,6%**), ще **14,4%** – юридичну, а **11%** – психологічну. Меншими є частки респондентів із технічною (**7,6%**), соціальною (**5,9%**), іншою гуманітарною (**5,9%**), освітою у сфері публічного управління (**3,4%**) та медичною освітою (**2,5%**). Така структура демонструє, що до системи супроводу ветеранів залучені спеціалісти з освітою в різних галузях,

що може позитивно впливати на комплексність допомоги, але водночас зумовлює різний рівень підготовки у специфічних питаннях ветеранської політики.

В якій галузі ви здобули освіту?

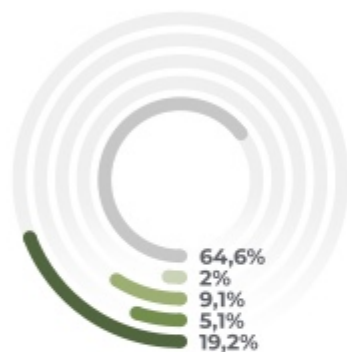


Освітній профіль фахівців у двох областях має певні відмінності. У Львівській області частіше працюють фахівці з педагогічною (**36,1%**) та юридичною освітою (**19,7%**), тоді як в Івано-Франківській області більше представників із психологічною (**14%**), технічною (**10,5%**) та економічною освітою (**24,6%**). Частка фахівців із соціальної роботи також є дещо вищою у Львівській області (**8,2%** проти **3,5%** – в Івано-Франківській області).

В якій галузі ви здобули освіту?

	Львівська обл.	Івано-Франківська обл.
Педагогічна освіта	36,1%	24,6%
Соціальна робота	8,2%	3,5%
Психологія	8,2%	14,0%
Медична освіта	1,6%	3,5%
Юридична освіта	19,7%	8,8%
Інша гуманітарна освіта	6,6%	5,3%
Публічне управління	1,6%	5,3%
Технічна освіта	4,9%	10,5%
Економічна освіта	13,1%	24,6%

Більшість учасників дослідження (**64,6%**) не належать до жодної із категорій, пов'язаних із ветеранською спільнотою. Водночас майже кожен п'ятий фахівець (**19,2%**) є ветераном або ветеранкою. Ще **9,1%** є членами сімей загиблих Захисників і Захисниць, **5,1%** – членами сімей загиблих ветеранів війни, у тому числі учасників АТО/ООС, а **2%** – членами сімей осіб, які зникли безвісти або перебувають у полоні. Таким чином, понад третина опитаних має власний безпосередній життєвий досвід, пов'язаний із війною, що може сприяти кращому розумінню потреб ветеранів та їхніх родин, а також формуванню більш довірливих відносин під час надання супроводу.



Чи належите ви до однієї з перелічених категорій?

- ☐ Ветеран/ветеранка 19,2%
- ☐ Член сім'ї загиблого (померлого) ВВ, в т.ч. АТО/ООС 5,1%
- ☐ Член сім'ї загиблого (померлого)/-ї 9,1%
- ☐ Член сім'ї особи, яка зникла безвісти/ у полоні 2,0%
- ☐ Не належу до жодної з категорій 64,6%

В Івано-Франківській області дещо більше фахівців є ветеранами або ветеранками (**22%** проти **16,3%** у Львівській області), а також членами сімей загиблих Захисників і Захисниць (**12%** проти **6,1%**). У Львівській області частіше представлені члени сімей загиблих ветеранів війни та члени сімей осіб, які зникли безвісти або перебувають у полоні. Частка респондентів, які не належать до жодної із зазначених категорій, в обох областях практично однакова.

Чи належите ви до однієї з перелічених категорій?

	Львівська обл.	Івано-Франківська обл.
Ветеран/ветеранка	16,3%	22,0%
Член сім'ї загиблого (померлого) ВВ, в т.ч. АТО/ООС	8,2%	2,0%
Член сім'ї загиблого (померлого)/-ї	6,1%	12,0%
Член сім'ї особи, яка зникла безвісти/ у полоні	4,1%	–
Не належу до жодної з категорій	65,3%	64,0%

2. Організація роботи та професійне навантаження фахівців

Система супроводу ветеранів є відносно новим напрямом роботи, що відображається і в тривалості роботи фахівців на відповідних посадах. Менше шести місяців у цій сфері працюють **35,8%** опитаних, ще **32,5%** мають стаж від шести до дванадцяти місяців, тоді як понад рік досвіду мають **31,7%** респондентів. Таким чином, майже сім із десяти фахівців працюють у системі не більше року.

Ваш стаж роботи у сфері супроводу ветеранів:



У Львівській області переважають фахівці, які працюють у сфері менше шести місяців (**47,6%**), тоді як в Івано-Франківській області майже половина респондентів уже мають понад рік професійного досвіду (**45%**). Частка фахівців зі стажем від шести місяців до року в обох областях майже не відрізняється.

Ваш стаж роботи у сфері супроводу ветеранів

	Львівська обл.	Івано-Франківська обл.
Менше 6 місяців	47,6%	23,3%
6–12 місяців	33,3%	31,7%
Понад рік	19,0%	45%

Попри відносно невеликий стаж роботи, навантаження на фахівців є досить значним. Найчастіше вони супроводжують від 20 до 50 клієнтів на місяць – про це повідомили **37,4%** опитаних. До 20 клієнтів мають **35%** респондентів, тоді як майже кожен одинадцятий працює одночасно з 50–100 клієнтами, а **3,3%** супроводжують понад 100 осіб. Ще **15,4%** учасників опитування не змогли оцінити середню кількість своїх клієнтів, що може бути пов'язано зі специфікою організації роботи або нерівномірністю навантаження.

Яке навантаження ви маєте в середньому за місяць?



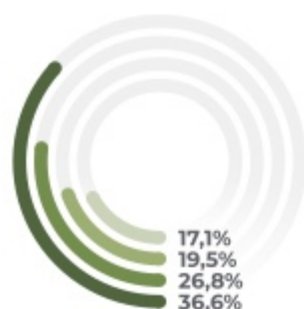
В обох областях найпоширенішим є супровід від 20 до 50 клієнтів на місяць. Водночас в Івано-Франківській області дещо частіше зустрічається навантаження понад 50 клієнтів, тоді як у Львівській області більше респондентів зазначили, що їм складно оцінити середню кількість клієнтів.

Яке навантаження ви маєте в середньому за місяць?

	Львівська обл.	Івано-Франківська обл.
До 20 клієнтів	36,5%	33,3%
20–50 клієнтів	36,5%	38,3%
50–100 клієнтів	6,3%	11,7%
Понад 100 клієнтів	1,6%	5,0%
Важко відповісти	19,0%	11,7%

Схожа ситуація простежується і щодо кількості кейсів, які фахівці ведуть щомісяця. Найпоширенішою є практика супроводу до 10 випадків, про що повідомили **36,6%** опитаних. Водночас **26,8%** працюють із 10–20 кейсами, **19,5%** – із 20–35, а ще **17,1%** супроводжують понад 35 випадків щомісяця. Це вказує на досить широкий діапазон робочого навантаження.

Скільки кейсів ви супроводжуєте протягом місяця?



1-10	36,6%
10-20	26,8%
20-35	19,5%
35 і більше	17,1%

У Львівській області частіше супроводжують до 10 кейсів на місяць (**42,9%**), тоді як в Івано-Франківській – більш поширеним є ведення 10–20 кейсів (**31,7%**). Частки респондентів, які працюють із більшою кількістю випадків, залишаються близькими.

Скільки кейсів ви супроводжуєте протягом місяця?

	Львівська обл.	Івано-Франківська обл.
1-10	42,9%	30,0%
10-20	22,2%	31,7%
20-35	19,0%	20,0%
35 і більше	15,9%	18,3%

Оцінюючи власне професійне навантаження за п'ятибальною шкалою, більшість респондентів схиляються до оцінок 4 та 3. Найчастіше фахівці обирали 4 бали – так відповіли **40,7%** учасників опитування, ще **37,4%** – оцінили навантаження на три, а **13,8%** – на максимальні 5 балів. Середній показник становить 3,59 бала, що може свідчити про достатньо інтенсивний характер роботи.

Оцініть рівень свого професійного навантаження за шкалою від 1 до 5

1	0,8%
2	7,3%
3	37,4%
4	40,7%
5	13,8%

*Середнє значення — **3,59**

Водночас двовимірний аналіз не підтверджує, що висока оцінка навантаження є наслідком недостатнього професійного досвіду. Навпаки, зі збільшенням стажу роботи частка фахівців, які оцінюють власне навантаження на 4–5 балів, поступово зростає: від **40,9%** серед тих, хто працює менше шести місяців, до **71,8%** серед фахівців зі стажем понад рік. Водночас частка тих, хто оцінює навантаження на середньому рівні (3 бали), із набуттям досвіду зменшується. Отже, інтенсивність роботи є характерною не лише для новопризначених фахівців, а й для тих, хто вже понад рік працює у сфері супроводу ветеранів.

Оцініть рівень свого професійного навантаження за шкалою від 1 до 5

Стаж роботи у сфері супроводу ветеранів	Менше 6 місяців	6–12 місяців	Понад рік
1	2,3%	—	—
2	11,4%	10,0%	—
3	45,5%	37,5%	28,2%
4	38,6%	32,5%	51,3%
5	2,3%	20,1%	20,5%

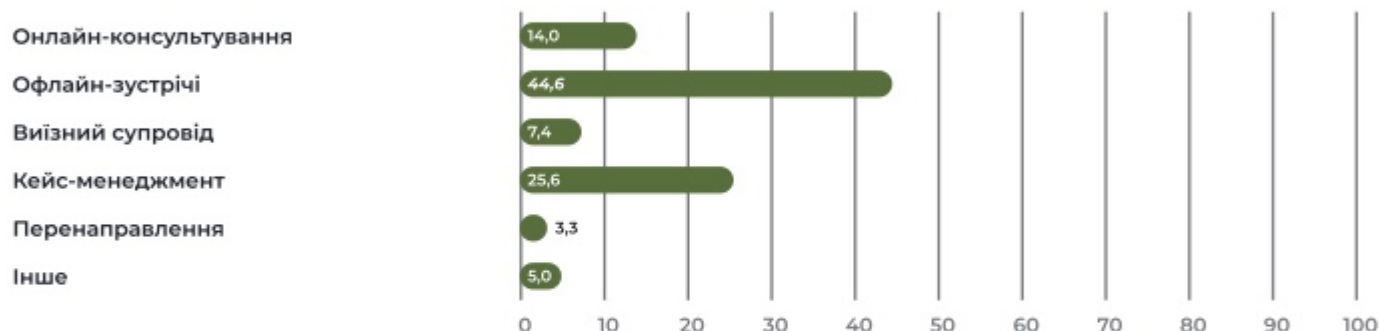
Фахівці обох областей оцінюють власне професійне навантаження переважно на високому рівні. В Івано-Франківській області дещо частіше обирали оцінку 4 бали, тоді як у Львівській області трохи більше респондентів поставили максимальну оцінку — 5 балів.

Оцініть рівень свого професійного навантаження за шкалою від 1 до 5

	Львівська обл.	Івано-Франківська обл.
1	—	1,7%
2	9,5%	5,0%
3	38,1%	36,7%
4	36,5%	45,0%
5	15,9%	11,7%

Основним форматом роботи залишається безпосереднє особисте спілкування з ветеранами та членами їхніх родин. Майже половина опитаних — **44,6%** — найчастіше здійснюють супровід під час офлайн-зустрічей. Ще **25,6%** працюють переважно у форматі кейс-менеджменту, **14%** використовують онлайн-консультування, а **7,4%** регулярно здійснюють виїзний супровід. Перенаправлення до інших установ як основний формат роботи назвали лише **3,3%** респондентів.

У якому форматі ви найчастіше надавали супровід ветерану за останні 6 місяців?



Основним форматом роботи в обох областях залишаються офлайн-зустрічі. Водночас в Івано-Франківській області значно частіше використовується кейс-менеджмент (**31,7%** проти **19,7%**), тоді як у Львівській області дещо частіше застосовуються онлайн-консультування та інші формати супроводу.

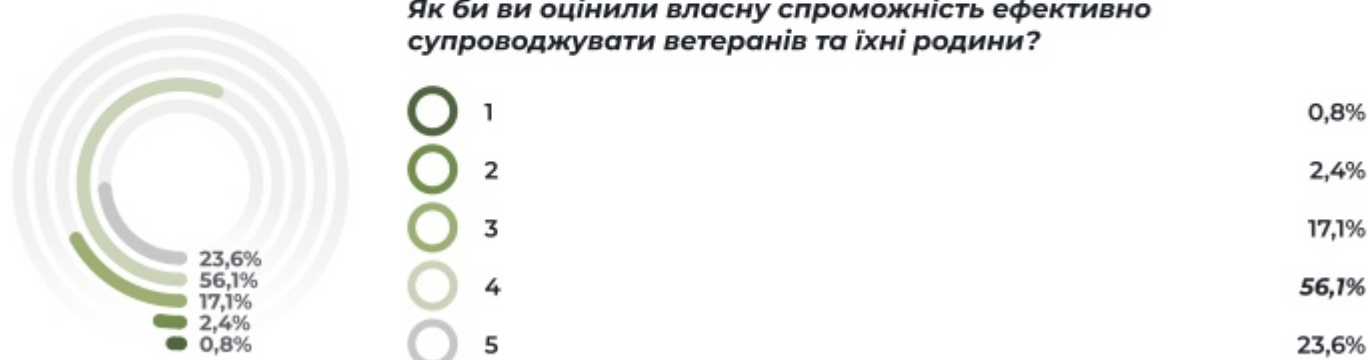
У якому форматі ви найчастіше надавали супровід ветерану за останні 6 місяців?

	Львівська обл.	Івано-Франківська обл.
Онлайн-консультування	16,4%	11,7%
Офлайн-зустрічі	44,3%	45,0%
Виїзний супровід	6,6%	8,3%
Кейс-менеджмент	19,7%	31,7%
Перенаправлення	4,9%	1,7%
Інше	8,2%	1,7%

Оцінюючи власну спроможність ефективно супроводжувати ветеранів та членів їхніх родин, більшість фахівців демонструють достатньо високий рівень професійної впевненості, компетентності та готовності працювати із запитамі ветеранів і членів їхніх родин. Понад половина опитаних оцінили свою спроможність на 4 бали, а майже кожен четвертий — на найвищі 5 балів. Лише незначна частина респондентів вважає власну готовність недостатньою. У середньому фахівці оцінюють свою ефективність на 3,99 бали з 5.

Водночас ці результати варто розглядати у поєднанні з відповідями на наступні запитання дослідження, де респонденти наголошують на потребі у додатковому навчанні, методичних матеріалах, супервізії та чітких алгоритмах роботи. Це дає підстави зробити висновок, що висока особиста мотивація та впевненість у власних силах поєднуються з усвідомленням необхідності подальшого професійного розвитку та посилення організаційної підтримки.

Як би ви оцінили власну спроможність ефективно супроводжувати ветеранів та їхні родини?



*Середнє значення — **3,99**

Оцінка власної спроможності ефективно супроводжувати ветеранів та членів їхніх родин залишається досить високою незалежно від тривалості роботи у сфері. Найпоширенішою в усіх групах є оцінка 4 бали: її обрали **54,5%** фахівців зі стажем до шести місяців, **55%** — зі стажем від шести до дванадцяти місяців та **59%** — серед тих, хто працює понад рік. Максимальну оцінку 5 балів найчастіше зазначали респонденти зі стажем від шести до дванадцяти місяців (**27,5%**), тоді як серед працівників із досвідом понад рік цей показник становить **23,1%**, а серед тих, хто лише розпочав роботу, — **20,5%**. Таким чином, незалежно від професійного досвіду більшість фахівців позитивно оцінюють власну спроможність ефективно супроводжувати ветеранів та їхні родини. Водночас зі збільшенням стажу хоч і зростає суб'єктивне відчуття професійного навантаження, однак це не супроводжується зниженням упевненості у власній професійній спроможності.

Як би ви оцінили власну спроможність ефективно супроводжувати ветеранів та їхні родини?

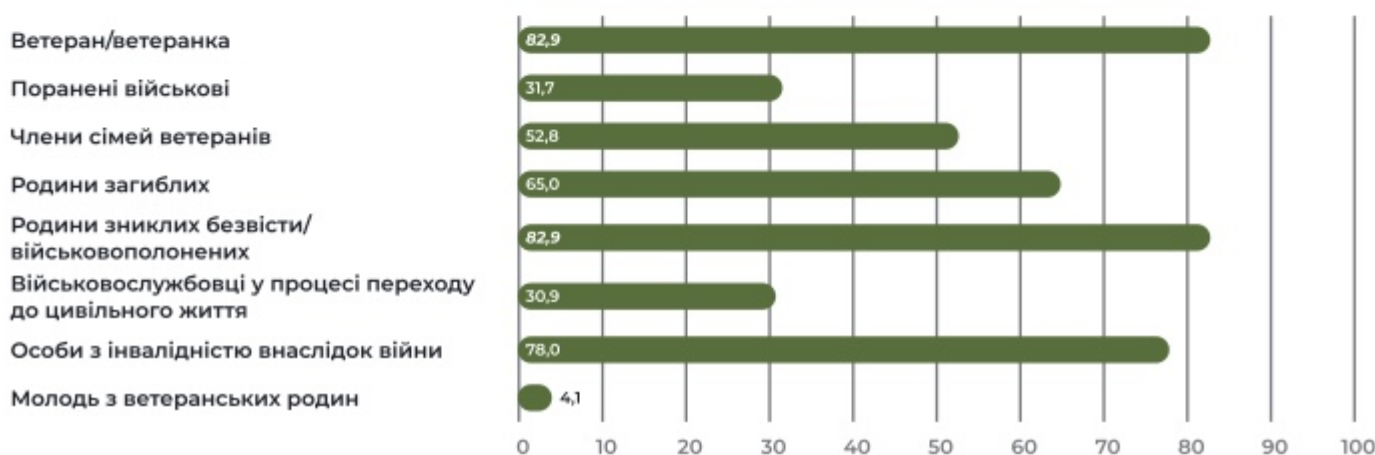
Стаж роботи у сфері супроводу ветеранів	Менше 6 місяців	6–12 місяців	Понад рік
1	2,3%	—	—
2	4,5%	—	2,6%
3	18,2%	17,5%	15,4%
4	54,5%	55,0%	59,0%
5	20,5%	27,5%	23,1%

Оцінки власної спроможності ефективно супроводжувати ветеранів практично не відрізняються між областями. У більшості випадків респонденти обирали 4 або 5 балів та відповідає загальним даним дослідження.

3. Практика супроводу ветеранів: категорії отримувачів послуг, запити та професійні виклики

Найчастіше фахівці працюють із кількома категоріями отримувачів послуг одночасно. Найбільше респондентів зазначили, що регулярно супроводжують ветеранів та ветеранок, а також родини зниклих безвісти або військовополонених – по **82,9%**. Майже так само часто вони працюють з особами з інвалідністю внаслідок війни, яких назвали **78%** опитаних, та родинами загиблих Захисників і Захисниць – **65%**. Понад половина респондентів регулярно взаємодіють із членами сімей ветеранів, а майже третина супроводжує військовослужбовців, які перебувають у процесі переходу до цивільного життя. Значно рідше серед отримувачів послуг згадується молодь із ветеранських родин.

З якими категоріями отримувачів послуг ви працюєте найчастіше?



В обох областях фахівці найчастіше і у відносно однаковому обсязі працюють із ветеранами, родинами зниклих безвісти та особами з інвалідністю внаслідок війни. В Івано-Франківській області частіше здійснюється супровід поранених військових (**40%** проти **23,8%**) та осіб з інвалідністю внаслідок війни (**83,3%** проти **73%**). У Львівській – дещо більше уваги приділяють членам сімей ветеранів.

З якими категоріями отримувачів послуг ви працюєте найчастіше?

	Львівська обл.	Івано-Франківська обл.
Ветеран/ветеранка	79,4%	86,7%
Поранені військові	23,8%	40,0%
Члени сімей ветеранів	55,6%	50,0%
Родини загиблих	61,9%	68,3%
Родини зниклих безвісти/військовополонених	84,1%	81,7%
Військовослужбовці у процесі переходу до цивільного життя	28,6%	33,3%
Особи з інвалідністю внаслідок війни	73,0%	83,3%
Молодь з ветеранських родин	1,6%	6,7%

Фахівці щоденно працюють із широким колом життєвих ситуацій, які нерідко потребують одночасного залучення кількох установ та спеціалістів. Практично всі вони регулярно надають

інформаційну підтримку – цей напрям відзначили **91,1%** опитаних. Також переважають запити щодо оформлення документів і пільг, соціального супроводу, психологічної підтримки, житлових питань, медичного супроводу, реабілітації та юридичної допомоги. Значно рідше надходять звернення щодо працевлаштування, економічної інтеграції, відновлення документів, гуманітарної підтримки чи підтримки сімей.

Які запити від ветеранів та їхніх родин ви отримуєте найчастіше?

Інформаційна	91,1%
Психологічна підтримка	51,2%
Соціальний супровід	61,0%
Оформлення документів/пільг	79,7%
Відновлення пошкоджених/втрачених документів	17,9%
Підтримка у сфері зайнятості та економічної інтеграції	18,7%
Реабілітація	39,8%
Юридична допомога	39,0%
Житлові питання	43,1%
Медичний супровід	36,6%
Гуманітарна /побутова підтримка	7,3%
Підтримка сімей	23,6%

Структура звернень у двох областях загалом подібна. У Львівській області частіше надходять запити щодо психологічної підтримки, юридичної допомоги та реабілітації. В Івано-Франківській області частіше звертаються з питань соціального супроводу, відновлення документів і гуманітарної підтримки.

Які запити від ветеранів та їхніх родин ви отримуєте найчастіше?

	Львівська обл.	Івано-Франківська обл.
Інформаційна	90,5%	91,7%
Психологічна підтримка	58,7%	43,3%
Соціальний супровід	57,1%	65,0%
Оформлення документів/пільг	79,4%	80,0%
Відновлення пошкоджених/втрачених документів	11,1%	25,0%
Підтримка у сфері зайнятості та економічної інтеграції	17,5%	20,0%
Реабілітація	42,9%	36,7%
Юридична допомога	42,9%	35,0%
Житлові питання	44,4%	41,7%

Медичний супровід	36,5%	36,7%
Гуманітарна /побутова підтримка	4,8%	10,0%
Підтримка сімей	23,8%	23,3%

Попри визначений перелік посадових обов'язків, робота фахівців часто виходить далеко за його межі. Майже третина респондентів зазначили, що регулярно стикаються із запитамі, які формально не входять до їхніх функцій, ще понад третина не змогли однозначно оцінити частоту таких ситуацій.

Чи часто ви стикаєтеся із запитамі, які не входять у ваші посадові обов'язки, але ви змушені їх вирішувати?

- ☒ Так 28,7%
- ☐ Ні 34,4%
- ☐ Важко відповісти 36,9%



В Івано-Франківській області частка фахівців, які регулярно виконують завдання поза межами своїх посадових обов'язків, є дещо більшою (**33,3%** проти **24,2%**). У Львівській – частіше зазначали, що не стикаються з такими ситуаціями.

Чи часто ви стикаєтеся із запитамі, які не входять у ваші посадові обов'язки, але ви змушені їх вирішувати?

	Львівська обл.	Івано-Франківська обл.
Так	24,2%	33,3%
Ні	38,7%	30,0%
Важко відповісти	37,1%	36,7%

Відкриті відповіді показують, що на практиці фахівці нерідко виконують роль координаторів, водіїв, представників інтересів ветеранів, кризових консультантів і навіть організаторів заходів. Значна частина таких запитів стосується юридичного супроводу, взаємодії з військовими частинами, ТЦК, судами та іншими державними установами, оформлення документів, супроводу до медичних закладів, вирішення побутових проблем, пошуку житла чи транспорту. Окремою темою стали звернення, що потребують емоційної підтримки поза межами робочого часу, коли ветерани телефонують увечері або вночі, потребуючи допомоги чи просто людської розмови.

Про масштаби цих додаткових обов'язків добре свідчать слова самих фахівців:

- 

"Реєстрація петицій. Психологічна підтримки вночі. Зустріч ветеранів в стані алкогольного сп'яніння і допомога їм добратись додому. Купівля квитків. Організація заходів вшанування, а також театральних вистав в рамках театротерапії."
- 

"Виїзд до ветерана на власному автомобілі до нього додому або ж возити по лікарнях та інших державних установах. Прохання поїхати та знайти безвісти зниклого на фронті. Написання рапортів."



"Звільнення військовослужбовців, підготовка та подача документів на ЕКОПФО, оскарження ВЛК, підготовка рапортів різних видів на ЗСУ, відстрочка військовозобов'язаних, оформлення пільг, спадщини, підготовка документів з сфери медицини."



"Найчастіше доводиться стикатися із запитамі, що лежать на стику юридичної підтримки, побутового супроводу та вирішення бюрократичних питань. Зокрема, це допомога в оформленні статусів і пільг, відновленні втрачених документів, комунікація з органами соціального захисту чи ТЦК та СП. Також часто виникають запити щодо пошуку житла, працевлаштування або перекваліфікації ветеранів, що виходить за рамки суто психологічного чи базового медичного супроводу, але є критично важливим для їхньої адаптації."

Дослідження виявило недостатню уніфікацію практичної роботи та значну залежність якості супроводу від особистого досвіду й компетентності конкретного фахівця. **57%** опитаних зазначили, що не мають готового алгоритму вирішення типових запитів ветеранів і змушені розробляти його самостійно для кожного окремого випадку. **6,6%** повідомили, що такого алгоритму не мають зовсім. І лише **36,4%** – користуються чітким "дорожнім листом". А це значить, що більшість фахівців сформували власні базові навички реагування на кризові ситуації, тоді як система підтримки таких випадків поки що не є достатньо стандартизованою.

Чи маєте ви чіткий "дорожній лист" (алгоритм) для вирішення найтипівіших запитів ветеранів?



Відповіді респондентів у обох областях практично не відрізняються. Більшість фахівців самостійно складають алгоритм дій для кожного випадку, тоді як трохи більше третини користуються готовими алгоритмами.

Попри це, більшість респондентів оцінюють свої навички розпізнавання кризових станів достатньо високо. Майже всі опитані повідомили, що вміють визначати ознаки суїцидальної поведінки, агресії чи інших кризових проявів.

Чи вмієте ви розпізнавати ознаки кризових станів (загроза суїциду, агресія)?



Рівень упевненості у вмінні розпізнавати кризові стани майже однаковий серед фахівців обох областей.

Водночас відповіді щодо подальших дій демонструють деяку невпевненість. Лише **12,5%** мають чіткий протокол реагування, тоді як **59,2%** переважно діють інтуїтивно, спираючись на власний досвід. Ще **28,3%** відкрито визнають, що потребують додаткового навчання саме з кризового реагування. Це підтверджує, що проблема полягає не стільки у виявленні кризових станів, скільки у відсутності зрозумілих алгоритмів подальших дій.

Як ви зазвичай дієте у випадках виявлення кризових станів у ветерана/ветеранки або ін категорій



У цьому питанні простежуються найбільш помітні відмінності. В Івано-Франківській області більшість фахівців діють інтуїтивно (**78%**), тоді як у Львівській області цей показник становить **41%**. Натомість у Львівській області значно більше респондентів зазначили, що потребують додаткового навчання з кризового реагування (**44,3%**), у Івано-Франківській таких лише **11,9%**.

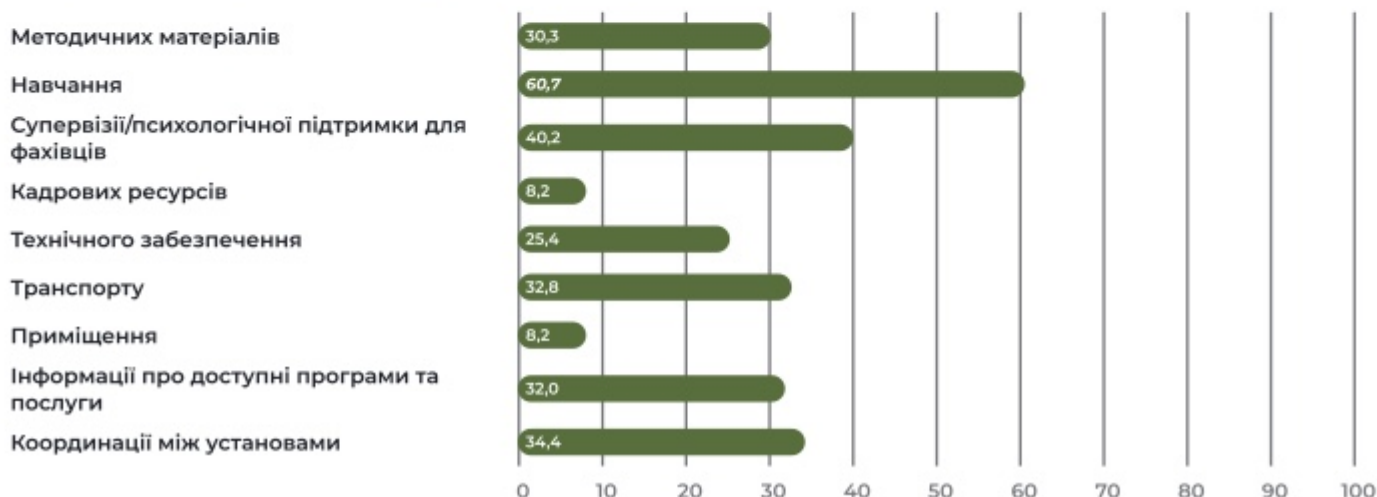
Як ви зазвичай дієте у випадках виявлення кризових станів у ветерана/ветеранки або ін категорій

	Львівська обл.	Івано-Франківська обл.
Маю чіткий протокол	14,8%	10,2%
Дію інтуїтивно	41%	78,0%
Потребую навчання	44,3%	11,9%

4. Ресурсне забезпечення та міжвідомча взаємодія

Серед ресурсів, яких найбільше бракує для якісної роботи, фахівці насамперед називають навчання. Таку потребу зазначили **60,7%** опитаних. Значна частина респондентів також відзначає необхідність психологічної підтримки та супервізії для самих фахівців, покращення координації між установами, забезпечення транспортом, доступу до актуальної інформації про програми підтримки ветеранів і методичних матеріалів. Значно рідше згадують кадрові ресурси або забезпечення приміщеннями.

Яких ресурсів вам найбільше бракує для роботи?



У Львівській області значно частіше називають потребу у навчанні (**77,8%**), методичних матеріалах (**34,9%**) та супервізії (**47,6%**). В Івано-Франківській області більш актуальною є потреба у покращенні координації між установами (**42,4%**), тоді як потреба у навчанні є менш вираженою (**42,4%**).

Яких ресурсів вам найбільше бракує для роботи?

	Львівська обл.	Івано-Франківська обл.
Методичних матеріалів	34,9%	25,4%
Навчання	77,8%	42,4%
Супервізії/психологічної підтримки для фахівців	47,6%	32,2%
Кадрових ресурсів	6,3%	10,2%
Технічного забезпечення	25,4%	25,4%
Транспорту	33,3%	32,2%
Приміщення	6,3%	10,2%
Інформації про доступні програми та послуги	33,3%	30,5%
Координації між установами	27,0%	42,4%

Оцінюючи міжвідомчу співпрацю, респонденти найкраще відгукуються про взаємодію з органами місцевого самоврядування, медичними закладами, соціальними службами, Пенсійним фондом України та центрами зайнятості. Саме ці установи отримали найвищі оцінки співпраці. Дещо нижче оцінюють взаємодію з громадськими та благодійними організаціями,

психологами, реабілітаційними центрами, ветеранськими просторами та підрозділами Національної поліції.

Водночас найменш ефективною фахівці вважають взаємодію з територіальними центрами комплектування та соціальної підтримки, освітніми закладами, бізнесом і податковою службою. Це свідчить, що саме ці напрями потребують додаткового розвитку та формування більш зрозумілих механізмів співпраці.

Оцініть рівень міжвідомчої взаємодії з:

Органи місцевого самоврядування	4,18
Територіальні органи Пенсійного фонду України	3,72
Соціальні служби	4,02
Медичні заклади	3,79
Центри зайнятості	4,21
Ветеранські простори	3,47
Громадські/благодійні організації	3,51
Психологи/реабілітаційні центри	3,54
Освітні заклади	3,60
Бізнес	2,88
ТЦК	3,43
Податкова інспекція	3,07
Управління соціальної та ветеранської політики	4,00
Поліція	3,53

Оцінки взаємодії з більшістю установ є схожими, однак в Івано-Франківській області дещо вищими є оцінки співпраці з центрами зайнятості, ветеранськими просторами, бізнесом, територіальними центрами комплектування та соціальної підтримки, податковою службою та управліннями соціальної і ветеранської політики. У Львівській області трохи краще оцінюють взаємодію з органами соціального захисту населення та Пенсійним фондом України.

Коли респондентів запитали, з якими установами насамперед необхідно посилити взаємодію, найчастіше згадували психологів і реабілітаційні центри, бізнес, громадські та благодійні організації, медичні заклади й ветеранські простори. Значно рідше потреба виникає щодо взаємодії із структурними підрозділами ОМС, соціальними службами чи центрами зайнятості. Це ще раз підтверджує, що найбільшого розвитку сьогодні потребує міжсекторальна співпраця, яка дозволила б комплексно відповідати на запити ветеранів.

З якими установами/організаціями є потреба в налагодженні взаємодії?

Органи місцевого самоврядування	11,9%
Соціальні служби	13,8%
Медичні заклади	33,0%

Центри зайнятості	7,3%
Ветеранські простори	30,3%
Громадські/благодійні організації	38,5%
Психологи/реабілітаційні центри	45,9%
Освітні заклади	18,3%
Бізнес	43,1%

Фахівці Львівської області частіше висловлюють потребу у розвитку співпраці з громадськими та благодійними організаціями, ветеранськими просторами, бізнесом і психологами чи реабілітаційними центрами. В Івано-Франківській області відносно частіше згадують необхідність посилення взаємодії з освітніми закладами.

З якими установами/організаціями є потреба в налагодженні взаємодії?	Львівська обл.	Івано-Франківська обл.
Органи місцевого самоврядування	14,0%	9,6%
Соціальні служби	14,0%	13,5%
Медичні заклади	35,1%	30,8%
Центри зайнятості	8,8%	5,8%
Ветеранські простори	38,6%	21,2%
Громадські/благодійні організації	49,1%	26,9%
Психологи/реабілітаційні центри	49,1%	42,3%
Освітні заклади	15,8%	21,2%
Бізнес	47,4%	38,5%

Відповіді на відкрите питання про труднощі у роботі демонструють, що проблеми фахівців мають переважно системний характер. Найчастіше вони стосуються складної взаємодії з військовими частинами, ТЦК та СП, Пенсійним фондом, правоохоронними органами й іншими державними структурами. Респонденти регулярно згадують тривале очікування відповідей на запити, бюрократичні процедури, недостатню координацію між установами та необхідність багаторазового дублювання інформації.

Окремий блок проблем стосується цифрових інструментів. Фахівці часто повідомляють про нестабільну роботу електронного кабінету, CRM-системи "Оскар", складність виправлення помилок у внесених даних та значні часові витрати на роботу з електронними сервісами. Не менш актуальними залишаються питання недостатніх повноважень самих фахівців, відсутності єдиного статусу професії та неможливості оперативно отримувати необхідну інформацію в державних установах.

Крім організаційних труднощів, респонденти звертають увагу й на складність роботи безпосередньо з ветеранами та їхніми родинами. Йдеться про емоційно напружені ситуації, психологічне виснаження, потребу працювати з людьми, які пережили травматичний досвід, а також обмежений доступ до якісної психологічної та реабілітаційної допомоги.

Про характер цих труднощів найкраще говорять самі учасники дослідження:



"Взаємодія з установами: проблема "людського фактора" та застарілого підходу в окремих держструктурах, що створює штучні черги та вимагає збору надмірної кількості паперових довідок. Робота в електронних системах: брак інтеграції між різними базами даних. Велика кількість часу витрачається на ручне введення інформації та подолання технічних помилок при авторизації чи завантаженні документів."



"Найбільша проблема, що ФСВВ немає ніякого статусу, і вся робота побудована на вмінні комунікувати, але у багатьох випадках для повноцінної допомоги ветеранам цього мало."



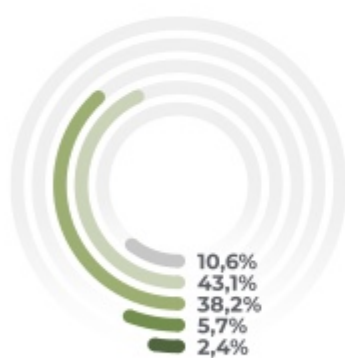
"Тривалість отримання офіційних документів від сторонніх установ. Нестабільна робота електронних сервісів та кабінетів. Часто змінюється законодавство або внутрішні інструкції відомств."



"Родини зниклих скаржаться на байдужість слідчих; ветерани часто змушені нагадувати військовим частинам про свої права; дуже довго звільнені з полону чекають на санаторно-курортне оздоровлення."

5. Професійний розвиток фахівців та напрями вдосконалення системи супроводу

Практично всі учасники дослідження підтверджують високу потребу у професійному розвитку. Найбільша частина респондентів оцінила власну потребу у підвищенні компетенцій на максимальному рівні, а середнє значення становить 3,54 бала з п'яти.



Оцініть потребу у підвищенні професійних компетенцій за шкалою від 1 до 5:



Середнє значення — **3,54*

Фахівці Львівської області демонструють вищий запит на професійний розвиток. Вони частіше оцінювали потребу у підвищенні компетентностей на 4–5 балів, тоді як в Івано-Франківській області переважає оцінка 3 бали.

Оцініть потребу у підвищенні професійних компетенцій за шкалою від 1 до 5

	Львівська обл.	Івано-Франківська обл.
1	1,6%	3,3%
2	4,8%	6,7%
3	30,2%	46,7%
4	47,6%	38,3%
5	15,9%	5,0%

Дослідження виявило, що фахівці потребують насамперед прикладних знань, які допоможуть їм працювати зі складними життєвими ситуаціями. Так, найбільш актуальними темами навчання респонденти називають законодавство та соціальні гарантії для ветеранів, роботу з родинами загиблих і зниклих безвісти, особливості роботи з людьми, які мають травматичний досвід, психологічну підтримку та кризове консультування. Також значний інтерес викликають ведення випадку, цифрові навички, міжвідомча взаємодія, профілактика професійного вигорання та комунікація з ветеранами й членами їхніх родин.

Які теми навчання є для вас найбільш актуальними?

Робота з ветеранами з травматичним досвідом	44,7%
Психологічна підтримка та кризове консультування	35,8%
Профілактика професійного вигорання	31,7%
Ведення випадку (case management)	35,0%

Комунікація з ветеранами та їхніми родинами	28,5%
Міжвідомча взаємодія	31,7%
Законодавство та соціальні гарантії	53,7%
Працевлаштування та економічна реінтеграція ветеранів	22,8%
Робота з родинами загиблих та зниклих безвісти	48,8%
Інклюзивний підхід	17,1%
Конфлікт-менеджмент та медіація	22,0%
Цифрові навички/робота з базами даних	35,0%

За тематикою навчання між областями простежуються як спільні пріоритети, так і окремі відмінності, пов'язані з професійними потребами фахівців.

Найбільш актуальною темою для представників обох областей є законодавство та соціальні гарантії для ветеранів. Водночас у Львівській області цю потребу зазначали частіше (**58,7%**), ніж в Івано-Франківській (**48,3%**).

Фахівці Львівської області значно частіше висловлювали потребу у навчанні з психологічної підтримки та кризового консультування (**47,6%** проти **23,3%**), ведення випадку (**41,3%** проти **28,3%**), роботи з родинами загиблих і зниклих безвісти (**57,1%** проти **40%**), а також цифрових навичок і роботи з базами даних (**38,1%** проти **31,7%**). Дещо вищою була й зацікавленість навчанням щодо роботи з ветеранами, які мають травматичний досвід (**47,6%** проти **41,7%**), та комунікації з ветеранами й членами їхніх родин (**31,7%** проти **25%**).

Натомість в Івано-Франківській області більш актуальними є питання міжвідомчої взаємодії, які обрали **38,3%** респондентів проти **25,4%** у Львівській області. Також частіше згадувалася потреба у навчанні з профілактики професійного вигорання (**36,7%** проти **27%**).

Працевлаштування та економічна реінтеграція ветеранів, інклюзивний підхід, а також конфлікт-менеджмент і медіація отримали майже однаковий рівень зацікавленості в обох областях. Частки респондентів, які обрали ці теми, відрізняються лише на 1-2 відсоткові пункти, що свідчить про спільне бачення їхньої важливості незалежно від регіону.

Загалом фахівці Львівської області демонструють вищий запит на розвиток практичних компетенцій, безпосередньо пов'язаних із супроводом ветеранів та їхніх родин, психологічною підтримкою й веденням випадку. В Івано-Франківській області дещо більше уваги приділяють розвитку міжвідомчої взаємодії та профілактиці професійного вигорання, що відповідає особливостям роботи, виявленим і в інших результатах дослідження.

Які теми навчання є для вас найбільш актуальними?	Львівська обл.	Івано-Франківська обл.
Робота з ветеранами з травматичним досвідом	47,6%	41,7%
Психологічна підтримка та кризове консультування	47,6%	23,3%
Профілактика професійного вигорання	27,0%	36,7%
Ведення випадку (case management)	41,3%	28,3%
Комунікація з ветеранами та їхніми родинами	31,7%	25,0%

Міжвідомча взаємодія	25,4%	38,3%
Законодавство та соціальні гарантії	58,7%	48,3%
Працевлаштування та економічна реінтеграція ветеранів	22,2%	23,3%
Робота з родинами загиблих та зниклих безвісти	57,1%	40,0%
Інклюзивний підхід	17,5%	16,7%
Конфлікт-менеджмент та медіація	22,2%	21,7%
Цифрові навички/робота з базами даних	38,1%	31,7%

Фахівці частіше надають перевагу інтерактивним форматам навчання — коротким онлайн-заходам і практичним офлайн-тренінгам. Найзручнішими для опитаних є короткі онлайн-вебінари — їх обрали **42,1%** респондентів. Ще **38,8%** віддають перевагу офлайн-тренінгам із практичними кейсами, які дозволяють відпрацьовувати конкретні ситуації та обмінюватися досвідом. Потребу в менторській підтримці та можливості консультуватися з більш досвідченими колегами зазначили **15,7%** опитаних. Самостійне опрацювання методичних матеріалів є значно менш затребуваним: посібники та чек-листи як основний спосіб навчання обрали лише **3,3%** респондентів.

Який формат навчання для вас є найбільш зручним?



☐	Короткі вебінари (онлайн)	42,1%
☐	Офлайн-тренінги з практичними кейсами	38,8%
☐	Менторська підтримка (можливість порадитися з досвідченим колегою)	15,7%
☐	Методичні посібники / Чек-листи	3,3%

Уподобання щодо формату навчання відрізняються. В Івано-Франківській області найчастіше обирають короткі онлайн-вебінари (**52,5%**), тоді як у Львівській області переважає інтерес до офлайн-тренінгів із практичними кейсами (**48,4%**). Частка тих, хто віддає перевагу менторській підтримці, у двох областях майже однакова.

Який формат навчання для вас є найбільш зручним?	Львівська обл.	Івано-Франківська обл.
Короткі вебінари (онлайн)	32,3%	52,5%
Офлайн-тренінги з практичними кейсами	48,4%	28,8%
Менторська підтримка (можливість порадитися з досвідченим колегою)	14,5%	16,9%
Методичні посібники / Чек-листи	4,8%	1,7%

Відповідаючи на запитання про можливі зміни у системі супроводу ветеранів, респонденти найчастіше пропонують зменшити бюрократичне навантаження, спростити звітність, удосконалити електронні сервіси та забезпечити автоматичний обмін інформацією між державними реєстрами. Значна частина пропозицій стосується розширення повноважень

фахівців, створення чітких алгоритмів роботи для типових випадків, покращення взаємодії між державними установами та регулярного професійного навчання. Також респонденти наголошують на необхідності менторської підтримки, супервізії та психологічної допомоги самим фахівцям як важливого інструменту профілактики професійного вигорання.

Найкраще ці очікування відображають самі відповіді учасників опитування:



"Впровадити покрокові алгоритми дій ("дорожні карти") для кожної типової проблеми, з якими стикаються ветерани. Важливо, щоб ці алгоритми чітко вказували конкретну установу, куди саме потрібно звертатися у кожному випадку, які документи мати з собою та який очікуваний термін розгляду."



"Для підвищення ефективності доцільно: налагодити швидший обмін даними між партнерськими організаціями; впровадити регулярні супервізії для команди супроводу; максимально автоматизувати звітність, щоб фахівці могли фокусуватися на індивідуальних потребах людей."



"Перетворити систему супроводу з "контролюючого та оформлюючого" органу на навігатора та безпечну опору, де фахівець має час і ресурс почути людину та допомогти."



"СКОРОТИТИ звітну роботу, бо часом, щоб оформити все у всіх системах, треба більше часу, ніж це займає. Надати фахівцям більше волі у пересуванні... Робота фахівця з супроводу — це робота 24/7. Але це потрібно якось компенсувати."

Висновки та рекомендації

Система супроводу ветеранів перебуває на етапі активного розвитку та професійного становлення. Більшість фахівців працюють у сфері супроводу ветеранів менше одного року, однак уже здійснюють комплексний супровід значної кількості ветеранів і членів їхніх родин. Незважаючи на відносно невеликий професійний досвід, вони демонструють достатньо високий рівень впевненості у власній спроможності працювати із запитами ветеранів, що свідчить про високий рівень мотивації та готовності розвиватися.

Водночас, з огляду на збільшення чисельності ветеранів війни та демобілізованих осіб, у найближчі роки очікується подальше розширення системи супроводу та залучення до неї нових фахівців, що актуалізує потребу у формуванні дієвих механізмів професійної підтримки, наставництва та стандартизації роботи.

Рекомендація: запровадити єдину програму адаптації новопризначених фахівців, яка включатиме вступне навчання, наставництво протягом перших шести місяців роботи та регулярні консультації з більш досвідченими колегами.

Практика супроводу ветеранів є комплексною і значною мірою виходить за межі формально визначених посадових обов'язків. Фахівці працюють із широким колом запитів — від оформлення соціальних гарантій і медичного супроводу до кризових ситуацій, психологічної підтримки, взаємодії з військовими частинами, державними установами та родинами ветеранів. Значна частина таких звернень потребує знань із різних сфер та координації роботи багатьох установ.

Рекомендація: розробити типові міжвідомчі маршрути супроводу для найбільш поширених категорій звернень (оформлення статусів і пільг, медична та психологічна допомога, працевлаштування, юридичний супровід, підтримка родин загиблих і зниклих безвісти) із визначенням відповідальних установ, необхідних документів, строків виконання та контактних осіб.

Робота фахівців значною мірою базується на особистому досвіді, а не на єдиних стандартах. Більшість респондентів самостійно вибудовують алгоритми роботи, а у випадку кризових ситуацій часто діють інтуїтивно. Відсутність уніфікованих практичних інструментів призводить до різних підходів у вирішенні однакових ситуацій.

Рекомендація: створити єдиний практичний посібник для фахівців із супроводу ветеранів, який міститиме алгоритми дій для типових звернень, протоколи реагування на кризові ситуації, чек-листи, шаблони документів, перелік контактів профільних установ та приклади вирішення складних кейсів.

Професійний розвиток є ключовою умовою забезпечення якісного супроводу ветеранів. Фахівці найбільше потребують практичних знань щодо законодавства, соціальних гарантій, роботи з людьми, які мають травматичний досвід, кризового консультування, ведення випадку та взаємодії з родинами загиблих і зниклих безвісти. Найбільш ефективними вони вважають інтерактивні формати навчання — короткі онлайн-вебінари та практичні офлайн-тренінги.

Рекомендація: сформувавти щорічний календар професійного навчання з коротких тематичних вебінарів, практичних тренінгів, аналізу реальних кейсів та тематичних навчальних модулів із можливістю дистанційної участі для фахівців усіх територіальних громад.

Фахівці потребують постійної професійної підтримки для профілактики емоційного виснаження. Робота передбачає постійний контакт із людьми, які пережили втрату, травматичний досвід або перебувають у кризових життєвих ситуаціях. Одночасно значна частина фахівців зазначає потребу у супервізії, психологічній підтримці та можливості обговорювати складні випадки із колегами.

Частина фахівців є ветеранами або членами сімей ветеранів, зокрема загиблих (померлих) Захисників і Захисниць України. Виконання посадових обов'язків, що передбачає постійний контакт із травматичними історіями, кризовими ситуаціями та переживаннями інших людей, створює для них додаткові ризики повторної травматизації, ретравматизації та непроживання власного травматичного досвіду.

Рекомендація: запровадити систему регулярних групових супервізій (не рідше одного разу на місяць), професійних інтерв'язів та психологічної підтримки для фахівців із залученням сертифікованих супервізорів і практичних психологів.

Запровадити диференційовану систему психоемоційного захисту та супроводу для фахівців, які мають власний досвід війни або втрати (ветерани, члени родин загиблих Захисників і Захисниць України) з розширеними можливостями для індивідуальної психологічної підтримки.

Ефективність супроводу ветеранів значною мірою залежить від якості міжвідомчої взаємодії. Найкраще налагоджена співпраця спостерігається з органами місцевого самоврядування, соціальними службами, центрами зайнятості та медичними закладами. Водночас фахівці відзначають потребу у посиленні взаємодії з психологічними та реабілітаційними центрами, громадськими організаціями, бізнесом та іншими партнерами.

Рекомендація: сформувати регіональну мережу партнерських організацій із визначенням відповідальних контактних осіб, розробити єдині правила перенаправлення випадків та проводити щоквартальні координаційні зустрічі між представниками ключових установ.

Адміністративні процедури та цифрові сервіси залишаються одним із чинників, що знижують ефективність роботи фахівців. Респонденти регулярно повідомляють про значні часові витрати на ведення документації, дублювання інформації, нестабільну роботу окремих електронних сервісів та необхідність багаторазового внесення однакових даних.

Рекомендація: провести аудит адміністративних процедур у роботі фахівців, переглянути обсяг обов'язкової звітності, усунути дублювання інформації та забезпечити інтеграцію електронних систем, що використовуються різними державними установами.

Подальший розвиток системи супроводу ветеранів потребує інституційного посилення професії. Практика показує, що фахівці часто виконують функції, які виходять за межі посадових обов'язків, а можливості оперативно взаємодіяти з окремими установами або отримувати необхідну інформацію залишаються обмеженими. Це ускладнює організацію комплексного супроводу ветеранів і створює значну залежність від особистої ініціативи та професійних контактів конкретного працівника.

Рекомендація: забезпечити практичну імплементацію Професійного стандарту "Фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб" через затвердження типових алгоритмів роботи, регламентів міжвідомчої взаємодії, єдиної системи методичного супроводу, наставництва та супервізії, а також регулярного підвищення кваліфікації фахівців.

Одним з викликів для фахівців із супроводу є обмежена транспортна доступність. Відкриті відповіді респондентів демонструють, що для надання послуг вони нерідко змушені використовувати власний транспорт для відвідування ветеранів за місцем їх проживання, а також для їхнього супроводу до медичних закладів, органів влади та інших установ. Також потребу в транспортному забезпеченні вказав кожен третій опитаний фахівець. Особливо гостро питання транспортної доступності може проявлятися у сільських та територіально віддалених громадах, де відстані між населеними пунктами є значними, а можливості громадського транспорту обмеженими. Відсутність належного транспортного забезпечення не лише ускладнює доступ ветеранів до необхідних послуг, але й збільшує навантаження на самих фахівців, обмежуючи їхню мобільність та ефективність роботи.

Рекомендація: доцільно передбачити механізми транспортного забезпечення фахівців, зокрема шляхом забезпечення службовим транспортом, компенсації транспортних витрат або організації спеціалізованих сервісів для перевезення ветеранів до місць отримання послуг, враховуючи доступні в громади ресурси.

Порівняльний аналіз не виявив принципових відмінностей між відповідями фахівців Львівської та Івано-Франківської областей. Для обох регіонів характерними є висока подібність у баченні власної професійної ролі, характері роботи та основних потребах системи супроводу ветеранів. Відмінності між регіонами стосуються насамперед рівня професійного досвіду,

окремих аспектів організації роботи та пріоритетів професійного розвитку. У Львівській області працює більше новопризначених фахівців, які частіше відзначають потребу в навчанні, методичній підтримці та супервізії, а також віддають перевагу практичним офлайн-тренінгам. В Івано-Франківській області більша частка респондентів має понад рік досвіду роботи, частіше використовує кейс-менеджмент у роботі та більше акцентує увагу на необхідності покращення міжвідомчої координації. Попри окремі відмінності, результати дослідження засвідчують спільні виклики для обох областей: потребу у стандартизації алгоритмів роботи, розвитку міжвідомчої взаємодії, розширенні можливостей професійного навчання та посиленні організаційної підтримки фахівців.

Рекомендація: виявлені регіональні відмінності доцільно використовувати не як підставу для створення різних моделей супроводу, а для гнучкого планування професійного розвитку фахівців. Єдині стандарти роботи, алгоритми супроводу та методичні матеріали мають залишатися спільними для всіх громад, тоді як програми навчання, наставництва та супервізії варто формувати з урахуванням актуальних потреб кожного регіону. Зокрема для Львівської області доцільно посилити підтримку новопризначених фахівців через наставництво, супервізію та практичне навчання, тоді як для Івано-Франківської області — приділити більше уваги розвитку міжвідомчої взаємодії, обміну успішними практиками кейс-менеджменту та вдосконаленню механізмів координації між установами.



Аналітичний звіт сформовано БО "БФ "Рокада" у співпраці з благодійною організацією Bevar Ukraine за підтримки CISU – організації, через яку Міністерство закордонних справ Данії фінансує та підтримує проекти громадських організацій у сфері міжнародного розвитку та партнерства, в рамках реалізації проєкту "Реінтеграція ветеранів через працевлаштування, посилення спроможності та адвокацію".