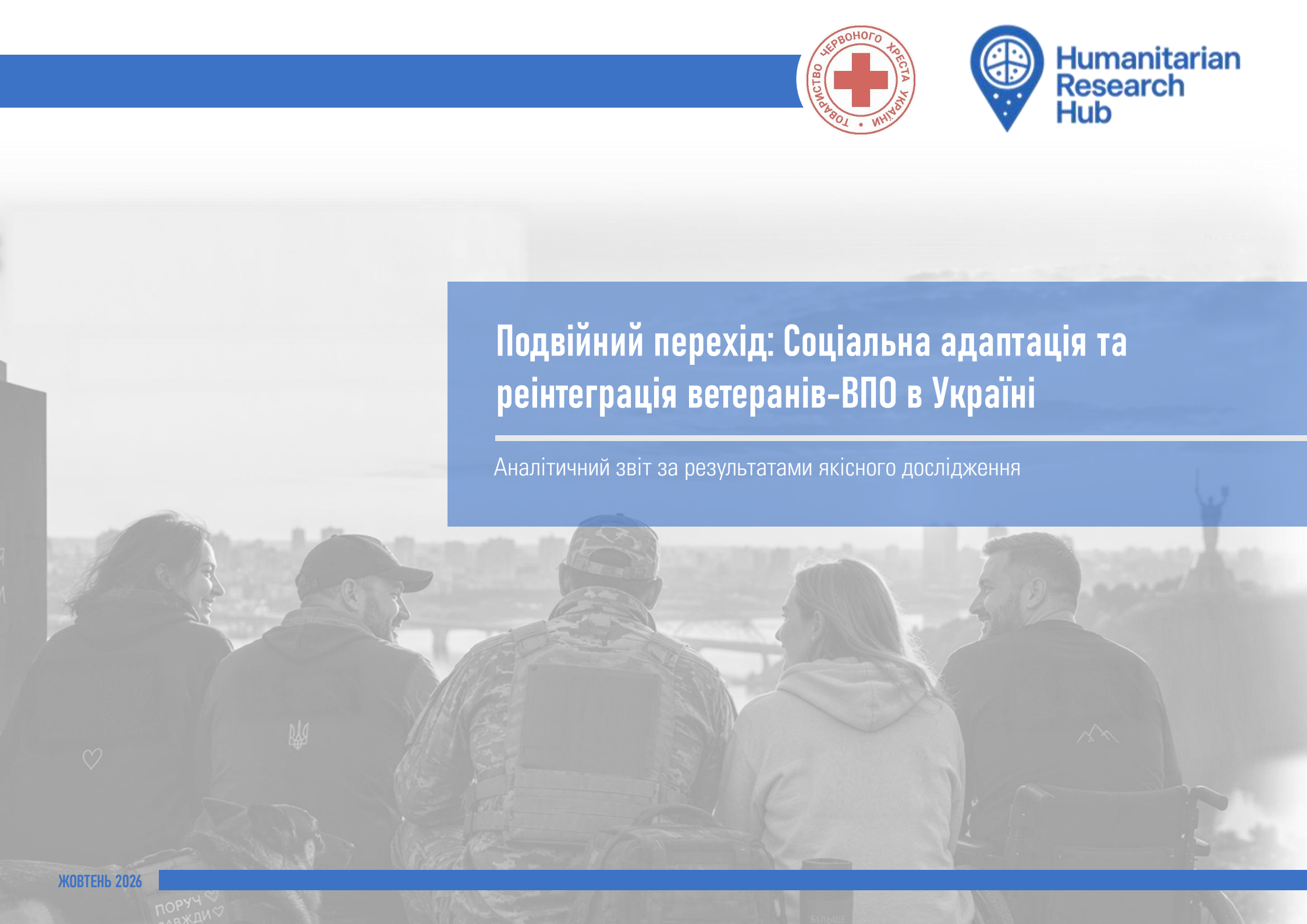
Подвійний перехід: Соціальна адаптація та реінтеграція ветеранів-ВПО в Україні

Аналітичний звіт за результатами якісного дослідження



ЖОВТЕНЬ 2026

ЗМІСТ:

1.РЕЗЮМЕ: 3;

2.ВСТУП: 6;

3.ДОСЛІДНИЦЬКЕ ПИТАННЯ, ОБ'ЄКТ, ПРЕДМЕТ: 7;

4.МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ: 7;

5.ЩО ПОКАЗАЛИ ІНТЕРВ'Ю?: 11;

6.НАСКРІЗНІ ТЕМИ: 29;

7.ОБМЕЖЕННЯ: 31;

8.РЕКОМЕНДАЦІЇ: 32;



1.Резюме (executive summary):

1.1.Контекст

Ветеранська спільнота в Україні швидко зростає. За наведеними даними у звіті Мінветеранів, станом на травень 2026 року вона налічує близько 2 млн осіб, близько 160 тис. отримали інвалідність внаслідок бойових дій, а після завершення війни кількість ветеранів і членів їхніх сімей може сягнути 5 – 8 млн. За оцінками опитаних експертів, найбільший пік звернень до ветеранських сервісів ще попереду: значна частина військовослужбовців, які фактично втратили можливість повернутися до попереднього місця проживання, досі перебуває на службі.

Для ветерана-ВПО одночасно накладаються два перехідні етапи: зі служби до цивільного життя і від втраченого дому до нового місця. Наявні дослідження переважно розглядають ці процеси окремо, тоді як їхня взаємодія вивчена значно менше.

Мета дослідження – з'ясувати, які адаптаційні стратегії використовують ветерани під час реінтеграції до цивільного життя в умовах війни, як їх змінює внутрішнє переміщення і які умови визначають успішність адаптації.

1.2.Методологія

Застосовано якісний дизайн із порівняльною логікою: напівструктуровані наративні інтерв'ю з 20 ветеранами зі статусом ВПО (основна група), 10 ветеранами без такого статусу, які повернулися до попереднього місця проживання (порівняльна група), та 7 експертами – фахівцями із супроводу, координаторами й керівниками ветеранських центрів та організацій.

Польовий етап тривав з 28 серпня по 24 вересня 2026 року. Вибірку сформовано цілеспрямовано, з елементами методу снігової кулі та представленням респондентів з п'яти макрорегіонів України. Дані зіставлялися між основною та порівняльною групами та експертними інтерв'ю для тріангуляції тенденцій, помічених в розповідях самих ветеранів; висновок вважався стійким, якщо його незалежно підтверджували щонайменше шість респондентів і двоє експертів.

1.3.Основні результати

Стиснений перехідний період. Основні проблеми ветеранів обох груп здебільшого однакові, але ветеран-ВПО змушений вирішувати їх одночасно. Ветеран, який повертається у власне чи родинне житло, має певний ресурсний ***«запас міцності»*** і часу для лікування, пошуку роботи й відновлення. Ветеран-ВПО з першого дня несе орендне навантаження, тому практично одразу переходить із режиму відновлення в режим забезпечення базових потреб.

Житло –вісь усіх інших рішень**.** Від нього залежать працевлаштування, возз'єднання родини, психологічний стан і рішення залишитися в громаді. Наявні житлові програми спрацьовують для окремих ветеранів, однак доступ обмежують черги, територіальні критерії, вимоги до документів і фінансування. Найбільша прогалина –тимчасове житло на перехідний період.

Перші 3–6 місяців є найвразливішими і найважливішими у траєкторії адаптації. Документи та виплати ще оформлюються, можливі затримки розрахунку при звільненні, а оренду необхідно сплачувати відразу. Через це ветерани-ВПО погоджуються на першу роботу, яка дозволяє покривати базові витрати, а не обов'язково відповідає їхнім навичкам та інтересам. Найбільш доступними є короткі програми навчання, особливо пов'язані з конкретною вакансією.

Право і здоров'я доводиться виборювати. Дублювання документів, неузгоджені реєстри, помилки й перенаправлення між установами змушують ветерана самостійно координувати систему. У сфері здоров'я до цього додаються проходження ВЛК/ЕКОПФО, оскарження рішень і власні витрати на ліки та реабілітацію, які для ветерана-ВПО конкурують з орендою.

Інформаційний вакуум починається зі звільнення. Ветерани й експерти описували ситуації, коли після проходження ТЦК та СП людина не отримує зрозумілого маршруту наступних дій і контакту фахівця із супроводу. Нормативний механізм інформування вже існує, тому проблема значною мірою полягає у виконанні. Там, де фахівець проактивно виходить на контакт і веде кейс до результату, адаптація проходить помітно легше і ефективніше.

Найсильніші ресурси –люди. Родина, побратими, друзі зі служби та конкретний фахівець часто мають більший вплив, ніж сама наявність програми. Психологічна допомога у ветеранів-ВПО нерідко відкладається на другий план ***«після житла, доходу й документів»***, тоді як позитивний досвід інших ветеранів і формати «рівний рівному» полегшують звернення по допомогу.

Ідентичність і статус. Ветерани обох груп описують себе після служби як ***«іншу людину»***, але ветерани-ВПО додатково стикаються з питанням ***«де мій дім»***. Ветеранський статус забезпечує права і пільги, але не автоматичне прийняття, а переміщення підтримує відчуття тимчасовості навіть після тривалого проживання в новій громаді.

Чотири траєкторії. Серед 20 ветеранів-ВПО сформовано основні чотири траєкторії адаптації (таб. Траєкторії адаптації): «Закріплення» – 5, «Мобілізація мереж» – 3, «Виживання в оренді» –10, «Відкладене життя» – 2. Вони розрізняються передусім наявністю «якоря»: житла, стабільного доходу, підтримувальної мережі або іншої гарантії, що дає людині час на відновлення і планування.

Висновки:

Ключова відмінність ветерана-ВПО полягає не у самому статусі ВПО, а у **відсутності часу, ресурсів та місця, куди можна повернутися після служби**. Результати показують, що успішність адаптації значною мірою визначає наявність хоча б одного стабілізуючого «якоря» на старті. Саме їх відсутність скорочує перехідний період і змушує одночасно вирішувати питання житла, доходу, лікування, документів і роботи. Активні й освічені респонденти без житла або стабільного доходу могли залишатися в траєкторії виживання, тоді як поява житла, роботи чи сильної мережі підтримки змінювала траєкторію.

Більшість необхідних механізмів підтримки вже існує. Основна проблема зосереджена в розриві між формальним рішенням і його фактичною реалізацією – отриманням житла, виплати, лікування, роботи чи супроводу. Тому для політики важливо враховувати не наявність довідки ВПО, а фактичну відповідь на питання: **чи є ветерану куди повернутися після звільнення?**

Рекомендації:

Рекомендації сформульовано як напрями змін і розподілено за пріоритетами:

- Фінансовий міст у перші місяці: корекція компенсації оренди з урахуванням реальної вартості житла, своєчасний розрахунок при звільненні та короткострокова гуманітарна допомога на оренду до початку державних виплат (детальніше ст. 32-33).
- Вхід до системи і права без «доведення»: автоматичне скерування до фахівця із супроводу після звільнення, іменний контакт і дорожня карта, принцип ***«єдиного запиту»*** для документів, синхронізація реєстрів різних державних установ, зменшення паперового навантаження та оцінка роботи фахівців за фактичним результатом для ветерана (детальніше ст. 34-36).
- Житло: єдиний облік і пріоритетний доступ до тимчасового житла для щойно звільнених ветеранів яким нема куди повернутись, житлова навігація та усунення ***«пасток черги»*** й територіальних обмежень у програмах постійного житла (детальніше ст. 36-37).
- Здоров'я і психосоціальна підтримка: супровід на ВЛК/ЕКОПФО та під час оскарження рішень, безперервність лікування при переїзді, ***«тепле направлення»*** до психологічної допомоги та подальше масштабування форматів «рівний рівному» (детальніше ст. 38).
- Навчання і працевлаштування: поєднання короткого прикладного навчання по ваучеру під конкретного вакансію з подальшим супроводом, розвиток кар'єрного консультування, стажування й наставництва для ветеранів, а також адаптація робочих місць і віддалених форматів для ветеранів з інвалідністю (детальніше ст. 39).

Обмеження:

Вибірка цілеспрямована й не є репрезентативною. Значну частину респондентів залучено через ветеранські сервіси, тому найбільш ізольовані ветерани представлені меншою мірою. Порівняльна група менша за основну, тому відмінності між групами варто розглядати як тенденції. Близько 70% учасників мають інвалідність або тяжкі поранення, тому досвід ветеранів без суттєвих обмежень здоров'я відображений меншою мірою.

Частина змін у ветеранській політиці відбулася під час або після польового етапу, тому окремі виявлені бар'єри стосуються не відсутності механізму, а розриву між існуючим рішенням і його реалізацією на практиці.



2.ВСТУП

За оцінками опитаних експертів, найбільший пік звернень до ветеранських сервісів ще попереду: значна частина військовослужбовців, які є фактично переміщеними особами, досі перебуває на службі.

Масштаб ветеранської спільноти станом на травень 2026 року за даними Міністерства у справах ветеранів 2 млн осіб:

Показник	Оцінка
Мають статус ветерана, станом на червень 2026 р.	≈ 2 млн.
Мають статус УБД, станом на червень 2026 р.	≈ 1,5 млн.
Отримали інвалідність внаслідок війни	≈ 160 тис.
Прогнозована кількість ветеранів і членів їхніх сімей після завершення війни (оцінка Мін. ветеранів)	5–8 млн

Джерело: дані відповіді Міністерства у справах ветеранів щодо кількості ветеранів за регіонами України; Чисельність ветеранів в Україні: аналіз регіонального розподілу, HICД, дані станом на 01.05.2026; Прогноз 5-8 млн- оцінка Мінветеранів, наведена у звіті IOM «Veterans Reintegration in Ukraine: Compounding Vulnerabilities and Access to Support Among Veterans», 2026

Дослідження ветеранів зазвичай розглядають перехід від військової ролі до цивільної. Дослідження ВПО розглядають перехід від втраченого місця проживання до нового стабільного середовища. Для ветерана-ВПО ці два переходи накладаються. Робоча гіпотеза полягала в тому, що вони можуть відбуватися одночасно або послідовно і здатні посилювати один одного.

Які потреби залишаються незадоволеними в домогосподарствах ветеранів-ВПО:

Потреба	%
Фінансова підтримка	56
Зміцнення здоров'я	52
Придбання житла	29
Підтримка підприємницької діяльності	27
Покращення житлових умов	27
Освіта	26
Працевлаштування	24
Психологічна підтримка	22

Джерело: «Актуальні потреби та бачення можливостей для кар'єрного і професійного зростання ветеранів» Український ветеранський фонд Міністерства у справах ветеранів, жовтень-листопад 2024 р. N=345 ветеранів;

Для подолання труднощів домогосподарства ветеранів-ВПО використовували:

Стратегія	%
Використовували заощадження	72
Скорочували витрати на необхідні медичні послуги	61
Скорочували споживання комунальних послуг	44
Погоджувалися на менш кваліфіковану / низькооплачувану роботу	42
Продавали домашнє майно	26
Покладалися на гуманітарну допомогу для базових потреб	24
Використовували незаконні або принизливі джерела доходу	23
Зверталися по гроші до незнайомців	18
Пропускали платежі за оренду житла	17

Джерело: «Veterans Reintegration in Ukraine: Compounding Vulnerabilities and Access to Support Among Veterans», International Organization for Migration (IOM), 2026; n = 52 домогосподарства ветеранів зі статусом ВПО.

3.ДОСЛІДНИЦЬКЕ ПИТАННЯ, ОБ'ЄКТ, ПРЕДМЕТ:

Наявні дані дають уявлення про масштаб і загальні потреби ветеранів і ВПО окремо, але не пояснюють, як саме ці два досвіди взаємодіють на рівні конкретного життя. Тому ключове дослідницьке питання сформульовано:

Які адаптаційні стратегії використовують ветерани під час реінтеграції до цивільного життя в умовах війни, як вони трансформуються під впливом внутрішнього переміщення та які умови визначають їх успішність?

3.1.Об'єктом дослідження є процес адаптації та реінтеграції ветеранів зі статусом ВПО у цивільне життя.

3.2.Предметом – їх адаптаційні стратегії та бар'єри. Аналіз побудовано на п'яти вимірах: що ветеран робить для повернення до цивільного життя (стратегії), як на це впливає переміщення (перетин досвідів), що блокує адаптацію (бар'єри), що їй допомагає (ресурси) і до якого результату це приводить (траєкторія).

4.МЕТОДОЛОГІЯ ДОСЛІДЖЕННЯ:

4.1.Дизайн дослідження

Застосовано якісний дизайн із порівняльною логікою. Основна група – ветерани зі статусом ВПО. Порівняльна група – ветерани без статусу ВПО, які після служби повернулися до свого попереднього місця проживання. Порівняння дозволяє відокремити те, що властиве ветеранам загалом, від того, що специфічно пов'язане з переміщенням. Експертні інтерв'ю з фахівцями ветеранських сервісів використано для тріангуляції: як зовнішній погляд, що підтверджує, уточнює або спростовує тенденції, помічені в розповідях самих ветеранів.

4.2.Стійкість висновку

Для оцінки стійкості висновків використовувалися критерії повторюваності та тріангуляції. **Стійким** вважається висновок, якщо змістовно близька закономірність відтворювалася щонайменше у 6 інтерв'ю з респондентами та підтверджувалася щонайменше 2 експертами. За наявності підтвердження у 10 і більше респондентів та 3 і більше експертів висновок визначався як **широко підтверджений у межах вибірки**. Для висновків, що стосувалися окремих категорій респондентів, повторюваність оцінювалася відносно відповідної підгрупи серед респондентів із релевантним досвідом.

4.3.Вибірка

Використано цілеспрямовану вибірку (purposive sampling) з елементами методу снігової кулі за принципом максимальної варіації, з фокусом на ветеранах зі статусом ВПО і розподілом за п'ятьма макрорегіонами.

Категорія	Проведено	Примітка
Ветерани зі статусом ВПО	20	Основна група дослідження
Ветерани без статусу ВПО	10	Порівняльна група
Експерти (Key Informant Interviews)	7	Фахівці із супроводу, координатори та керівники ветеранських центрів і організацій

Серед ветеранів-ВПО за місцем теперішнього проживання представлені всі макрорегіони України: Західний, Центральний, Північний, Східний і Південний регіони.

Категорія:	Макрорегіон проживання:				
	Західний:	Центральний:	Північний:	Східний:	Південний:
Ветерани загалом	10	5	7	4	4
Ветерани зі статусом ВПО	5	4	4	4	3
Ветерани без статусу ВПО	5	1	3	0	1
Експерти (Key Informant Interviews)	3	1	2	1	0

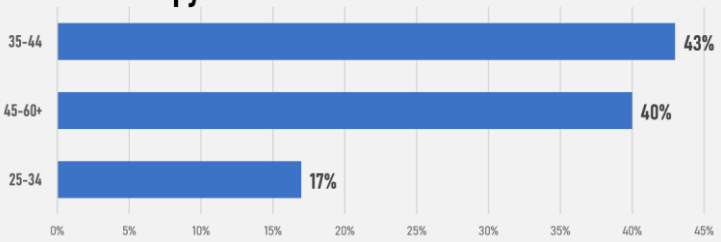
ДЕМОГРАФІЧНИЙ ПРОФІЛЬ:

30 респондентів:

Жінки – 4 | 13%

Чоловіки – 26 | 87%

Вікові групи:

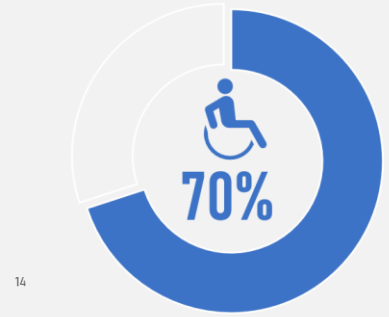


+7

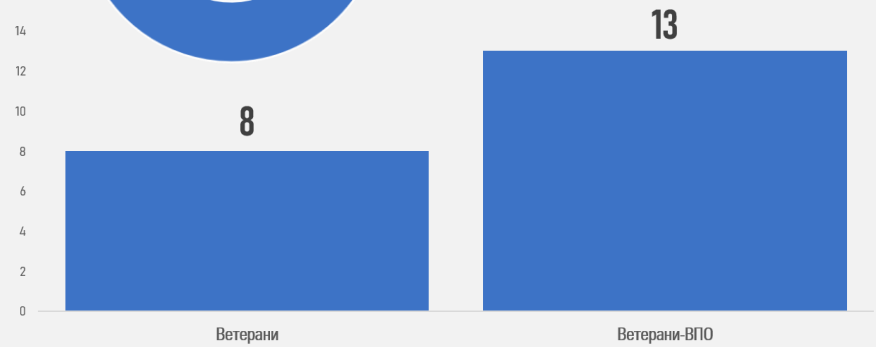
Експертних інтерв'ю з фахівцями, котрі працюють з ветеранами

2 роки:

Середній час що пройшов після звільнення зі служби



Частка ветеранів з вибірки, у яких наявна група інвалідності внаслідок бойових дій.



Серед ветеранів-ВПО, в 7 осіб внутрішнє переміщення відбулось до початку служби, в 10 під час служби (будинки були окуповані/знищені), в 3 після звільнення зі Збройних Сил. Середній час який пройшов після внутрішнього переміщення в опитаних респондентів близько 4 років (13 осіб перемістилися після початку повномасштабної війни 2022 року; 7 осіб під час АТО після 2014 року – серед них 4 особи переміщувалися двічі – після 2014 та 2022 років).

Експертні інтерв'ю проведено з представниками: «Ветеран PRO» (Буковина), центр соціально-психологічної підтримки «Центр допомоги врятованих» (Чернівці), центру підтримки ветеранів «Місце сили» (Чернівці), комунальне підприємство при обласній раді «Титани» (Дніпро), комунальна установа «Центр учасників бойових дій» (Суми), ветеранського центру при міській раді у прифронтовому обласному центрі (Харків) та благодійної організації Veteran Hub.

Експерти представляють громадські та благодійні організації, комунальні заклади та установи при міських та обласних радах, центри соціально-психологічної підтримки; представників ТЦК та СП, Пенсійного фонду, ЦНАП, служби зайнятості чи Мінветеранів серед них немає. Тому твердження про роботу цих установ подано з погляду отримувачів послуг і організацій, що їх супроводжують.

Вибірка не є репрезентативною і не претендує на статистичне узагальнення. Детальніше про це сказано в розділі «Обмеження».

4.4.Збір даних

Інструмент для опитування ветеранів – напівструктурований наративний гайд інтерв'ю з десятьма тематичними блоками: житло; економічна стабільність і професійна реалізація; сім'я; психологічна адаптація; соціальні зв'язки; громада; досвід реінтеграції після служби; державні, ветеранські та ВПО-сервіси; рішення залишитися чи переїхати; що для людини означає «влаштувати життя». Кожен блок охоплював п'ять вимірів: адаптаційна стратегія, перетин досвідів, бар'єри, ресурси, результат.

Для експертних інтерв'ю використано окремий гайд, сфокусований на специфіці потреб ветеранів-ВПО, бар'єрах до підтримки та системному рівні програм. Формат –телефонні й онлайн інтерв'ю. Період польового етапу: 28 серпня- 24 вересня 2026 року.

Респонденти позначені кодами; особисті дані, назви малих населених пунктів і військових підрозділів у матеріалах знеособлено.

4.5.Аналіз даних

Дані зведено в кейс-матрицю: один рядок на респондента, стовпці відповідають тематичним блокам і вимірам інструментарію дослідження, в клітинках –пряма мова респондента. Окремо опрацьовано аналітичні описи відповідей респондентів.

Результати двох груп ветеранів зіставлено між собою та з експертними інтерв'ю за кожним тематичним блоком. Висновок вважається стійким, якщо його підтверджували 6 і більше респондентів і щонайменше два експерта.

У тексті цитати респондентів підписано за групою та макрорегіоном теперішнього проживання; цитати експертів –за організацією і посадою.

Кількісні формулювання описують лише цю вибірку й не претендують на статистичну репрезентативність досліджуваних груп.



5.ЩО ПОКАЗАЛИ ІНТЕРВ'Ю?

5.1.Чому у ветерана-ВПО немає «паузи» після служби?

Найповторюваніше спостереження дослідження стосується не окремої проблеми, а часу. Ветеран, який повертається додому, має кілька місяців, щоб «видихнути»: відновитися, звикнути до цивільного ритму, навчитися і без поспіху шукати роботу. Ветеран-ВПО такого часу не має: з першого місяця він мусить знайти житло, платити оренду і заробляти. Експерти з різних регіонів одностайно описали цей механізм; голова «Ветеран PRO» (Буковина) назвав його ***«стисненням перехідного періоду»***: людина формально живе в громаді, але тривалий час залишається «на межі» – слабко включеною в соціальне життя, психологічно не адаптованою і без можливості опрацювати пережите. Представниці Veteran Hub звели відмінність до однієї фрази: «відрізняє потреба, коли тобі є куди повертатися, і коли тобі немає куди повертатися».

> *«Якщо ветерани не з числа ВПО зазвичай або мають власне житло, або якесь родинне житло... вони точно знають, куди вони повернуться... Певні ветерани, які повертаються в свої громади, мають такий геп часу для адаптації та пошуку роботи, а коли ти повертаєшся на орендоване житло, то це потрібно робити миттєво.»*
>
> (експерт, Центр підтримки ветеранів «Місце сили», координаторка)

Стиснення змінює черговість потреб: ветерани без статусу ВПО після звільнення питають про реабілітацію, навчання і гранти, ветерани-ВПО – насамперед про житло, гроші й будь-яку роботу. Поєднання статусів, за оцінкою фахівчині комунальної установи центру УБД (Суми), ***«збільшує потребу в ресурсах, можна сказати, вдвічі»***, і традиційний формат ветеранської підтримки ***«не працює без базового закриття потреб як ВПО»***. Розповіді ветеранів без статусу ВПО підтверджують цю картину з протилежного боку: роботу вони можуть шукати не через критичну нестачу коштів, а щоб залишатися активними і потрібними, а фінансова підтримка на старті дає їм ***«можливість видихнути»*** і час на навчання.

> *«Коли людина приїжджає в комфортні умови до сім'ї, своє житло... знайомі, друзі, ну то ж трохи інакше... А тут ти кожен день прокидаєшся зранку і розумієш, що через тиждень тобі потрібно заплатити ці 12 000, щоб... не на вокзалі.»*
>
> (ветеран-ВПО, центральний регіон)

Цю відмінність можна описати як різницю між готовністю і вимушеністю. Цивільні переселенці починають відбудовувати життя одразу після переїзду, а військовий не може, ***«бо у тебе менше часу відбудовувати світ, свій добробут, бо ти у війську»*** (Veteran Hub). До звільнення ветеран-ВПО часто опиняється в точці, яку цивільні вже пройшли, але з пораненням і без накопиченого ресурсу. Тому ветеран-ВПО ухвалює рішення через пересилення себе, і такий вибір частіше веде до неприємної роботи й низького доходу, а згодом до втоми, злості й відчуття втраченої перспективи.

Ключовий висновок: специфіка ветерана-ВПО полягає не в іншому наборі проблем, а в їх значно вищій інтенсивності, одночасності й терміновості. Ті самі потреби, що є в усіх ветеранів (лікування, робота, документи, соціалізація), у ветерана-ВПО стають гострішими і матеріальні потребують розв'язання негайно, без періоду відновлення. Тому програми, розраховані на поступовий шлях (реабілітація, перекваліфікація, психологічна підтримка), формально доступні, але фактично відкладаються до моменту, коли закрито питання житла і базового доходу.

5.2.Житло: чому все починається і закінчується тут?

Для ветеранів-ВПО житло виявилося не одним із бар'єрів, а віссю, навколо якої вибудовуються всі інші рішення: робота, возз'єднання родини, бажання залишитися в громаді. На запитання, що означає «влаштувати життя», більшість ветеранів-ВПО першим назвали власне житло: ***«Наявність особистого житла. І все… все інше можна здобути»***.

Оренда як постійна нестабільність:

Оренда – не лише стаття витрат, а джерело нестабільності: значна частина доходу йде власнику, а ризик, що той попросить виїхати, робить плани умовними. Власне житло натомість сприймається як умова розвитку:

> ***«Якщо ти знімаєш житло і віддаєш власнику житла суттєву суму свого доходу постійно, то це ускладнює твої можливості розвиватися в житті, пробувати нове... Коли ти живеш в своїй квартирі і не платиш, ти маєш трошечки більше можливості навіть на те ж саме навчання... погодитись на менш оплачувану роботу на старті.»***
>
> (ветеранка-ВПО, західний регіон)

Сам ринок оренди є бар'єром: відмови переселенцям, родинам з дітьми і тваринами, зростання цін після 2022 року, яке власники часом пояснюють тим, що переселенці ***«по-російськи розмовляють»***, оплата за перший і останній місяць на вході. Вартість визначає географію – від 5–10 тисяч гривень на Харківщині до 20–25 тисяч і більше у великих містах заходу країни, – і для ветерана на пенсії ця різниця вирішує, чи буде йому де жити. Найпоширеніша стратегія – житло через особисті зв'язки, але вона залежить від соціального капіталу, якого в новому місці бракує; без нього умови бувають гранично скромними, від гуртожитку площею чотири квадратні метри до дачі без води. Для ветерана, який не працює і живе на пенсію, оренда часто не має розв'язку, а роботу найважче знайти саме ветеранам з інвалідністю внаслідок війни, а ***«їх багато»*** (фахівчиня комунальної установи центр УБД, Суми).

Державні програми: більше формат «хто встиг», ніж система

Житлових програм для ветеранів-ВПО більше, ніж для інших ветеранів, і в дослідженні є успішні кейси, але за кожним стоїть довгий шлях і багато випадків, що застрягли: програми ***«сирі»*** і працюють за принципом ***«хто встиг»*** (Чернівці): обмежений ресурс, обмежений юридичний перелік територій і додаткові умови призводять до того, що ***«хтось отримав, а хтось з точно таким самим статусом не отримав»***.

Доступ обмежують три механізми: переліки територій, до яких не внесено населені пункти, де фактично тривають бої; вимога доказів, які неможливо отримати з окупованих територій, через що право часто визнають лише після відмов, комісій і суду, на які в більшості ветеранів не вистачає ресурсів; і очікування без горизонту – ***«Сертифікат дійсний до 30 року. Якщо доживу, то, можливо, пощастить»***, – коли черги налічують десятки тисяч людей.

Компенсація частини оренди майже недоступна, бо вимагає офіційного договору, на який власники не погоджуються: у практиці однієї з експерток нею скористалася одна сім'я зі 169. Навіть отримана, ця компенсація покриває близько чверті середньої оренди в області і залишається допоміжною. Окремо випадають ті, хто роками стояв на квартирному обліку в нині окупованих громадах: саме облік і житлові ваучери, за оцінкою експертки центру УБД, становлять найбільшу частку житлових запитів, бо такі люди ***«не можуть продовжувати бути на квартирному обліку»***.

Пастка черги і тимчасове житло

Черга може прив'язувати людину до місця, де жити складно, бо переїзд обнуляє місце на обліку:

> ***«Якщо навіть хтось мені дасть ті 20 тисяч, щоб я кудись переїхав, то мені все по новій ставати на квартирний облік... Якщо я поїду, я буду ще рік-два як мінімум без житла.»***
>
> (ветеран-ВПО, східний регіон)

Схожа логіка діє і після отримання житла: законодавча заборона продавати житло, придбане за сертифікатом єВідновлення, протягом п'яти років стає для людини, яка розглядає переїзд подалі від фронту, ще одним аргументом не купувати його там, де вона живе зараз. Вибір між містом, де родина й друзі, і безпечнішим регіоном залишається відкритим, тому рішення відкладається.

Ще гостріша прогалина – тимчасове житло: запити на нього представниці Veteran Hub назвали тими, ***«в яких найбільше безсилля і на якідуже мало відповідей»***. Заклади охорони здоров'я залишають людей у себе, бо «нема куди їх виписувати», виникає ***«реабілітаційний туризм»***, а державних програм тимчасової оренди на період очікування черги, який ***«може бути рік і більше»***, немає. Наприклад, у Чернівецькій області, за словами експерта обласної ветеранської організації за три роки створили простір на 150 осіб при 100 тисячах переселенців, а наявні рішення не завжди враховують родину: у гуртожиток для ВПО не можна поселити дружину без цього статусу. Альтернативи мають жорсткі межі – у денних центрах ***«можна лише переночувати, а в день ти маєш піти»***, – тому рішення експерти бачать не в разових виплатах, а в довших формах: ***«довгострокова або соціальна оренда, або надання постійного житла» за меншу ціну, поки ветеран «не оговтався»*** і не знайшов стабільного доходу.

Що змінюється, коли житло з'являється

Найсильнішим доказом центральної ролі житла став кейс ветерана, двічі переміщеного, якому держава відмовила в житлі, а квартиру подарувала благодійна організація. Після цього родина повернулася з-за кордону:

> ***«Після того, як мені подарували квартиру і вже звільнили з військової служби, то сім'я до мене приїхала і все наладилось... Дитина влаштувалася в школу, бо питання житла закрилося.»***
>
> (ветеран-ВПО, західний регіон)

Житло без орендного навантаження навіть за мінімального доходу дає змогу подружжю разом утримувати родину; у порівняльній групі житло майже не звучить як проблема: коли про нього говорять, то про ремонт, пільги чи доступність, а не про дах над головою. Найближче до досвіду ветеранів-ВПО стоять ті, хто фактично втратив дім без формального статусу ВПО.

Ключовий висновок: житло для ветерана-ВПО – не одна з потреб, а передумова для решти. Поки його немає, робота обирається за критерієм ***«покрити оренду»***, лікування відкладається, родина може залишатися розділеною, а рішення про майбутнє – ***«на паузі»***. Програми постійного житла працюють, але повільно й вибірково. Короткострокового тимчасового житла на перехідний період практично немає, і саме ця прогалина найбільше збігається з найвразливішим моментом. Можна очікувати, що розширення можливостей тимчасового житла, соціальної оренди, гуртожитків і переобладнання будівель, що простоюють на державному обліку, дасть відчутний результат уже в найближчій перспективі та створить базовий перехідний ресурс стабільності для багатьох ветеранів.

5.3.Робота: перезапуск кар'єри чи «будь-яка робота»?

Ветерани обох груп стикаються зі схожими бар'єрами на ринку праці: інвалідність, стан здоров'я, вік, невідповідність військового досвіду цивільним вимогам. Але логіка пошуку різна: для ветерана без статусу ВПО робота – питання самореалізації, для ветерана-ВПО – виживання. Згідно з дослідженням НІСД, у 2024 році рівень безробіття серед опитаних ветеранів складав близько 35%.

> ***«Зазвичай ветерани повертаються до звичних місць роботи, бо, згідно із законодавством, з ними зберігаються попередні місця роботи... Ветерани з числа ВПО повністю потребують перезапуску кар'єри, бо вони точно не повернуться на ті заводи, на яких вони працювали, на окупованих територіях.»***

(експерт, Центр підтримки ветеранів «Місце сили», координаторка)

У порівняльній групі є приклади повернення до попереднього роботодавця, навіть після повної втрати зору, і робота стає ***«способом повертати контроль над життям»***. Серед ветеранів-ВПО таких історій фактично немає: підприємства в окупації, а стан здоров'я часто закриває доступ до попередньої професії. Запис про контузію в медичних документах може закрити й нову професію навіть тоді, коли всі інші етапи відбору пройдено. Віддалена робота вимагає техніки і роботодавців, готових до дистанційного формату, а в центрах зайнятості ***«дистанційки практично не існує, як явища»***, а державна програма компенсації роботодавцю техніки для працівника відома ветеранам, але в їхніх розповідях не перетворилася на реальні пропозиції.

Економічний тиск знижує якість професійної траєкторії

Ветеран-ВПО погоджується на першу пропозицію, яка покриває оренду ***«тут і зараз»***, і формально швидке працевлаштування ***«може виглядати як успішний результат реінтеграції»***, хоча підвищує ризик вигорання і втрати роботи (центр підтримки ветеранів «Місце сили»). У запитах до Veteran Hub це звучить як ***«Мені будь-яку роботу, просто тому, що мені потрібні гроші»***, а частина ветеранів шукає роботу з житлом, коли ще ***«зовсім не готові працювати, ні фізично, ні морально»***. Ветеранка, яка все свідоме життя прослужила, почула в малій громаді, що їй ***«нічого запропонувати не можуть»***, і два роки почувалася ***«білою вороною»***. **Умови, які пропонують ветеранам-ВПО, часто не покривають навіть базових витрат:** перша цивільна зарплата може бути меншою за оренду, а обіцяна на співбесіді оплата – знижуватися більш ніж удвічі разом з переходом на неофіційне оформлення. У великому місті такий дохід не дозволяє одночасно утримувати житло і нормально харчуватися, тому робота сама по собі не виводить людину з режиму виживання.

Пропозиції центрів зайнятості ветерани часто сприймали як невідповідні освіті, віку і здоров'ю (***«зовсім не вивчали навички»***), тому роботу частіше знаходили самостійно або через знайомих, хоча значна частина тих, хто завершив навчання за програмами центрів зайнятості, ветеранських і благодійних організацій, працевлаштувалася. Окремі респонденти стикалися з нечесними роботодавцями, а ветеранки – з питаннями про сімейний стан і дітей на співбесідах: про таку дискримінацію, за словами однієї з них, «не говорять, але воно є».

Місце народження як бар'єр

Наявні поодинокі згадування про бар'єр, якого немає в розповідях ветеранів без статусу ВПО:

> ***«Програмування, робота по РЕБу, по РЕРу, по дронам –на оборонку намагався раза чотири проходити співбесіди, але їм не подобається місце мого народження і моя прописка... З окупованої території люди не в пріоритеті, тому їх краще не набирати.»***

(ветеран-ВПО, північний регіон)

Він розрізняє «два види ВПО» – з прифронтових і з окупованих територій – і вважає, що найм відбувається з суб'єктивної, а не об'єктивної позиції, через що підготовлений спеціаліст і відповідні спеціалізовані навички залишаються невикористані для держави. Чи йдеться про безпекові протоколи, чи про упередження, з інтерв'ю встановити неможливо: респонденти не завжди розрізняють одне й інше, а прямих доказів упередженості дані не містять. Це поодинокі свідчення, але вони вказують на ризик, вартий перевірки: поєднання походження і відсутності ***«свого кола»*** може залишати невикористаним саме той військовий досвід і потенціал, який найбільш затребуваний.

Що працює:

Найкращі результати дає коротке прикладне навчання з гарантією працевлаштування. Ваучери служби зайнятості й програми Мінветеранів повністю оплачують навчання, і можливостей, за оцінкою експертів, більше, ніж звернень. Для ветеранів-ВПО реалістичне лише коротке навчання, а впевненість у роботі після курсу є ***«важливою гарантією для ветеранів-ВПО»*** (фахівчиня центру УБД, Суми): нові водійські категорії для роботи на фурах і автобусах, технічні спеціальності під запит роботодавців, власні справи – кав'ярні, спортивний комплекс, сімейний бізнес. Гранти найкраще працюють із супроводом, завдяки якому з підопічних однієї з фахівчинь ***«ще ніхто не закривався»***, натомість умови частини державних грантів нереалістичні для переселенця (сім років оренди землі в новій громаді, цілорічний найм у сезонному бізнесі), тоді як гранти міжнародних організацій, ***«які не ставлять умов»***, отримали дуже позитивні оцінки. Недовикористаними лишаються кар'єрні радники центрів зайнятості, для ветерана йдеться про ***«пошук покликання»***, а не лише про роботу.

Найбільша прогалина –ветерани з інвалідністю

Експерти одностайно назвали працевлаштування ветеранів з інвалідністю найбільшою прогалиною. **Обмеження тут частіше пов'язані не з навичками, а з умовами:** немає техніки, ***«легкої роботи»*** на неповний день, можливості дістатися до роботи, а інклюзію голова «Ветеран PRO» (Буковина) назвав ***«першим питанням, з яким стикаються люди»***. Проблема спільна для обох груп, але для ветеранів-ВПО гостріша, бо вони ***«більшою мірою залежать від робочого місця»*** і не мають запасу. Порівняльна група показує ту саму проблему без житлового тиску: десятки переглянутих вакансій і співбесід без результату. Приклади адаптації робочих місць є переважно у великих компаній, але ***«не у всіх, вочевидь, є на це ресурс»*** (Veteran Hub).

Ключовий висновок: ветерани-ВПО шукають роботу в гірших стартових умовах (без збереженого робочого місця, професійних зв'язків і фінансового запасу) і під тиском оренди і власного забезпечення. Тому вони частіше погоджуються на невідповідну роботу, а навчання, яке могло б змінити траєкторію, доступне їм переважно в короткому форматі. Найкраще працює зв'язка ***«коротке навчання + гарантоване працевлаштування»***, а також персональна допомога, яка враховує здоров'я і досвід людини.

5.4.Перші місяці: чому саме тоді людина «випадає»?

Експерти й ветерани назвали той самий критичний відрізок: **приблизно три–шість місяців після звільнення або завершення першого циклу лікування**, коли людина залишає частину чи госпіталь, а виплати й документи ще не оформлені.

> ***«Людина після звільнення зі служби буквально, в буквальному сенсі, випадає. Вона випадає у цивільний світ, особливо коли це ВПО, без засобів до існування... Мені потрібна робота тут і зараз, просто тому що мені немає де жити, немає за що купити їжу.»***

(експерт, Veteran Hub, директор напряму послуг)

Розрив має процедурну природу. Пенсію оформлюють кілька місяців, одноразові виплати – щонайменше три, а нормативний п'ятиденний строк видачі документів на практиці не виконується, і лише на збирання довідок іноді йде три місяці. Розрив однаковий для обох груп –у порівняльній групі ветерани описують позики в друзів і місяці без грошового забезпечення під час лікування, бо ***«немає ніяких виплат для ветеранів хоча б на цей період часу, поки не почне приходити пенсія»***, – але для ветеранів-ВПО він накладається на оренду і нерідко на заборгованість військової частини, яку і ветерани, і експерти описують як ***«масову проблему»***. Наслідком стає економія на базовому:

> ***«Я економлю на харчах, тобто я в тій стадії, що я економлю дуже сильно на продуктах. В цілому я можу не поїсти там по один день, щоб більш-менш зберегти, накопичити грошей, то для мене це норма.»***
>
> (ветеран-ВПО, центральний регіон)

Типовою стає ситуація, коли ветеран-ВПО або не може сплатити оренду, або оренда забирає весь залишок і ***«перший період у ветеранів-ВПО навіть на харчі немає»***. Без жодного запасу людина вразлива до кожного наступного удару – ***«Я не маю такої можливості закупити на балконі наставити п'ять мішків муки… Я не знаю, що буде завтра»***, – а дзвінки на гарячі лінії з проханням про фінансову допомогу часто залишаються без результату.

Згідно із дослідженням Українського ветеранського фонду (УВФ), проведеним восени 2024 р.7, з-поміж звільнених зі служби ветеранів лише 13,3 % вважають, що держава повністю або більшою мірою виконує взяті на себе соціальні зобов'язання. Натомість майже половина (46,9 %) учасників опитування вказали на проблеми щодо отримання медичних послуг; 43,2 % – щодо грошової допомоги; 23,2 % – зіштовхувались із проблемами отримання комунальних субсидій; 21,7 % – проблемами в забезпеченні психологічної допомоги та 19,1 % – мали проблеми під час нарахування пенсій.

Цю прогалину закривають не державні програми, а міжнародні й благодійні організації – МОМ, «Захист держави», Rise of Ukraine, We Rise, «Право на захист», «Людина в біді», Червоний Хрест, – бо ***«там менше документів і швидше вирішується»***. Логіку такої допомоги експерти пояснюють черговістю потреб: поки базові потреби не закриті, людина ***«не буде думати про те, щоб його прооперували або підлікували»***, а думає, ***«де жити і чим нагодувати себе і свою родину»*** (комунальне підприємство «Титани», Дніпро). Тому саме короткі проєкти громадських організацій, на думку голови «Ветеран PRO» (Буковина), ***«пожежу можуть гасити»***: харчові набори або тимчасове житло на кілька днів. Два-три місяці оплаченої оренди й фінансової допомоги, на думку фахівчині з Дніпра, ***«достатньо, щоб за цей період вже зробити документи, отримувати виплати і знайти якийсь дохід»***.

За даними УВФ, станом на осінь 2024 року лише 13,3% ветеранів погоджувалися що держава виконувала свої соціальні зобов'язання.

Водночас:

47%	Вказували на проблеми щодо медичних послуг
43%	Проблеми щодо грошової допомоги
23%	Труднощі в оформленні субсидій
22%	Проблеми у забезпеченні ПСП
19%	Труднощі у нарахуванні пенсій.

Більшість міжнародних донорів не фінансує допомогу військовим, хоча «вони не народилися військовими», гуманітарні програми прив'язані до територій (у новому місті людині можуть відмовити в допомозі, яку вона отримувала раніше, бо воно ***«не є зоною бойових дій»***), а перша одноразова

допомога після звільнення доступна лише ветеранам з інвалідністю чи тяжко пораненим.

Ключовий висновок: період між звільненням і першими регулярними виплатами –системна прогалина для всіх ветеранів. Але для ветеранів-ВПО він найнебезпечніший, бо накладається на оренду, відсутність родинного «тилу» і, нерідко, заборгованість військової частини. Державного механізму, що гарантує базове забезпечення на цей час, немає: його частково й нерівномірно закривають благодійні та міжнародні організації.

5.5.Чому доводиться «доводити своє право»?

Тема взаємодії з державними установами виявилася найбільш емоційно зарядженою в обох групах. Майже ніхто не скаржився на відсутність прав: скарги стосувалися того, скільки зусиль потрібно, щоб ці права реалізувати. Ветерани описують асиметрію: держава мобілізує автоматично, а пільги, перерахунки і компенсації доводиться щоразу доводити. Контраст ветерани описують гранично прямо: ***«для держави, щоб призвати людину боронити Україну, все робиться за одну хвилину»***, а реалізація прав після повернення перетворюється на «круги пекла».

> ***«Просто незрозуміло: якщо я порушив правила дорожнього руху, то мені автоматично приходить штраф. Чому, коли я вже довів свій статус і він вже є безтерміновий, не приходять пільги автоматично?»***
>
> (ветеран-ВПО, центральний регіон)

Інтерв'ю дозволяють розкласти «бюрократію» на конкретні механізми:

- **Дублювання документів:** той самий пакет треба нести до кожної установи, а деякі довідки видаються в одному оригіналі, ***«хоча все це є в базах даних»***.
- **Неузгоджені реєстри:** ЦНАП не може виправити помилку в Реєстрі ветеранів, розбіжність дат стає підставою для відмови, а виправлення може відкинути людину з десятого місця в черзі на 610-те.
- **Перекидання між установами і втрата документів,** через які пенсію місяцями не призначають або нараховують неправильно, а також **відмови, які згодом скасовуються** лише після скарги чи суду, до якого, як зауважують ветерани, дійде далеко не кожен.
- **Неочевидні правила:** військовий з інвалідністю, поки служить, вважається ***«цивільним пенсіонером» і отримує половину пенсії»***; частину пільг можна оформити лише через особисті зв'язки; довідки для квартирного обліку частини не видають, і процедура відбувається ***«якось кустарно»***.

Спільний корінь цих механізмів – розірваність державних баз даних, через яку роль «кур'єра» між установами виконує сам ветеран, а рух до цифровізації за такої розірваності створює дублювання замість спрощення. **Ціна такого шляху – виснаження:** людина приходить до фахівця вже з відчуттям ***«все, я вже нічого не хочу, мені вже нічого не потрібно»***, а частина просто відмовляється від своїх прав. Узагальнення респондентів жорсткі – ***«Заважали всі державні установи… усюди перепони»*** – і водночас прості: ***«Просто дайте те, що положено»***.

Що додає статус ВПО:

Для ветерана-ВПО до загальних бар'єрів додаються три специфічні: потреба підтвердити сам статус ВПО, для якого потрібна реєстрація, якої

людина після шпиталю часто не має; дві паралельні системи підтримки без людини, яка б пояснила, ***«де працює ветеранський статус, де статус ВПО, а де їх можна поєднати»***; і статуси, що перекривають один одного, коли пенсію по інвалідності внаслідок війни враховують як дохід і вона перекреслює виплати ВПО ***(«це ж не дохід, це не заробіток… Ну, віддайте здоров'я людині, заберіть ці виплати»***). Через це частина ветеранів не подається навіть на компенсації за поранення, а громада проживання і громада походження відсилають ветерана одна до одної, тож людина формально належить до двох громад, а фактично не отримує підтримки в жодній. Відмову від компенсацій ветерани пояснюють сукупністю причин: пенсію знову враховуватимуть як дохід, треба збирати новий пакет тих самих документів, а рішення ухвалюватимуть люди, ***«більшість з яких не дотичні до цього»***.

Нерівність громад

Підтримка залежить від спроможності конкретної громади: в обласному центрі можуть бути щорічні виплати, а в малій громаді ***«дають 1000 гривень на дрова»***, і ветерани, порівнюючи між собою виплати з різних міст, обурюються різницею в кілька разів. Представниці Veteran Hub пов'язують це з децентралізацією: соціальні послуги фінансуються з місцевих бюджетів, тож після переїзду людина може втратити доступ до догляду вдома, денних центрів чи підтримки проживання, які мала раніше, а системного рішення, за оцінкою експертів, поки ***«його немає»***.

Для ветерана-ВПО нерівність подвійна, бо місце проживання він обирає за доступністю оренди і роботи, а не за рівнем підтримки, а допомога загалом надається ***«ситуативно більше… ніж системно»***. Громади, де ***«соцзахист,, все чітко працює»***, показують, що різниця визначається не лише бюджетом, а й організацією роботи. Проте навіть там, де ветерана супроводжують і виплати надходять, далі ***«все гальмують папери, засідання і комісії… сама система швидшою не стала»***.

Ключовий висновок: головна проблема не у відсутності прав, а в тому, що їх реалізація покладена на саму людину, яка щойно повернулася з війни, часто з пораненням і без сил. Для ветерана-ВПО процедура складніша, бо він мусить одночасно доводити два статуси, поєднувати дві системи, що не координуються, і відновлювати документи з окупованих територій. Повторюване відчуття «держава вимагає автоматично, а надає лише через боротьбу» підриває довіру і, за свідченнями експертів, призводить до того, що частина ветеранів просто відмовляється від своїх прав.

5.6.Хто допомагає зорієнтуватися і чому інформація не доходить?

Вакуум починається в момент звільнення:

Оцінки ветеранів і експертів збігаються в одній точці розриву: демобілізований проходить через ТЦК, але не отримує там інформації про те, що робити далі.

> ***«Максимальний вакуум... Ні на жодному білборді, ситілайті жодного разу ніде не висвітлили рекламу, що є фахівець супроводу. В жодному ТЦК по місту. Жодної брошурки, жодної дорожньої карти, як працювати далі, що робити ветерану, коли він звільнився, куди йому йти.»***
>
> (ветеран-ВПО, центральний регіон)

За результатами соціологічного опитування (ГО «ПРИНЦИП», 2024 рік) близько 52% демобілізованих ветеранів отримували необхідну інформацію в інтернеті, 47% від побратимів, 45%- перебуваючи в шпиталі.

Попри закон про взаємодію, ТЦК не передають звільненим навіть номера фахівця, а там, де механізм запрацював, це сталося завдяки особистим домовленостям, ***«всупереч обмеженням існуючих правил системи»***.

> ***«Чим менше в тебе соціальних зв'язків, тим менше інформації в своїй громаді про пільги, про всі ці заходи ти будеш мати –це стовідсотково. Чим більше ти часу проводиш на службі, тим менше в тебе соціальних зв'язків у своїй громаді.»***
>
> (ветеранка-ВПО, західний регіон)

Тому ветеран-ВПО дізнається про програми пізніше, випадково або не дізнається зовсім – аж до пропущеного строку звернення по одноразову допомогу близько 60 тисяч гривень. Коли знайомого немає, людина, за словами фахівчині із супроводу (Суми), ***«замість своїх можливостей отримує болісні наслідки їх відсутності, і таких багато»***. Проблема не в нестачі інформації, а в її розпорошеності: вона дублюється на державних ресурсах, у соцмережах і громадських організаціях, але не доходить до людини. Наслідки бувають парадоксальними: у департаментах соцзахисту й охорони здоров'я кажуть, що ветерани до них ***«просто не звертаються»***, а ті тим часом збирають кошти на лікування, яке є безкоштовним.

Фахівці із супроводу: коли цей формат працює і коли ні

Інститут фахівців із супроводу отримав полярні оцінки. Там, де фахівець працює проактивно –телефонує, повідомляє про програми, доводить справу до результату, – він стає найважливішим ресурсом, а участь частини ветеранів у програмах прямо ***«залежить від того, чи хтось про них повідомить»***. Критичні оцінки пов'язані з консультаціями без повноважень, а колишній фахівець пояснює причини зсередини: навантаження ***(«ми або робимо роботу, або робимо імітацію роботи»)***, звітність і низька зарплата. **Масштаб мережі не відповідає потребі:** фахівець супроводжує в середньому 30–50 кейсів, і в одному з регіонів мережа не охоплює і 10% тих, хто потребує якісної послуги: ***«Ми навіть не бачимо цих людей, просто вони не доходять»***. Водночас у фахівців і координаторів громадських організацій є неформальний ресурс: працівники установ сприймають їх як рівних, тож неформальний діалог, офіційний запит, а іноді звернення до міністерства чи міської ради зрушують справу, що зупинилася. Мінімальний стандарт ветерани формулюють просто: ***«коли ти звільняєшся, тобі дають фахівця твого міста, який тобі допоможе коли будеш готовий»***.

Ключовий висновок: Водночас серед опитаних багато хто до фахівців не звертався: через недовіру до їхньої ефективності, негативний досвід з державними сервісами, незнання їхніх функцій або просто тому, що не знали про їх існування. Респондент із західного регіону, двічі переселенець, розповів, що державні фахівці не змогли надати йому потрібної інформації, а розібратися допомогла громадська організація при міській раді Маріуполя, його рідного міста, яка працює в екзилі. Голова обласної ветеранської організації назвав масштаб мережі: по країні близько 3 тисяч фахівців із супроводу, а в його регіоні на 32 тисячі учасників бойових дій припадає близько 100 фахівців.

5.7.Рівний рівному і цифрова платформа для ветеранів

Найдовіреніше джерело – інший ветеран, який уже пройшов той самий шлях, зокрема колишні полонені, що пояснюють новим звільненим, ***«куди***

подавати документи, як оформлювати інвалідність». Ветерани наголошують, що й програми мають розробляти люди з відповідним досвідом: *«Не може людина, яка не втратила житло… розробити… програми для тієї людини, яка… все втратила»*. Принцип такої допомоги – *«не поради, а просто надавати приклади»*, щоб людина бачила альтернативу і обирала сама.

Найбільшу згоду між ветеранами і експертами викликає потреба у практичній реалізації ідеї єдиного цифрового простору, яка вже тривала на момент дослідження – *«єдине вікно і єдиний кабінет»*, де можна вирішити всі питання «не виходячи з дому», з правами за статусами, програмами громади й автоматичним підтягуванням довідок. Нинішнє «єдине вікно» поки формальне *(«формально ти можеш в один клік оформити собі всі статуси. На жаль, це не так»*), а оскільки багато людей, *«не тільки пенсійного віку»*, державними застосунками не користуються, потрібна і друкована пам'ятка при звільненні: перелік прав під підпис із порядком їх реалізації, документами, строками, телефонами і механізмом оскарження.

Ключовий висновок: інформаційна прогалина для ветеранів-ВПО структурна. Інформація поширюється через особисті мережі, а саме їх переміщення і руйнує. Тому ветеран-ВПО системно дізнається про можливості пізніше. Найдієвішими виявилися проактивний персональний супровід і досвід інших ветеранів. **Найбільший «невикористаний вхід» до системи –момент звільнення в ТЦК.**



5.8.Психологічний стан: де межа самостійної адаптації?

Відновлення відкладається

Переважна більшість ветеранів обох груп справляється з психологічними наслідками самостійно або з допомогою близьких: у практиці фахівчині з Чернівців лише п'ятеро з 266 підопічних самі попросили психолога, а серед 30 опитаних у дослідженні ветеранів, по професійну допомогу зверталися лише шестеро. Причина – стигма, недовіра і небажання «копирсатися»:

> ***«До психолога піти –це дорівнює, що ти псих, заберуть водійські права, заберуть дозвіл, і кінець на кар'єрі. Це стереотипи, які треба руйнувати.»***
>
> (ветеран-ВПО, центральний регіон)

Для ветеранів-ВПО до цього додається черговість: коли головне питання – оренда і харчування, психологічна реабілітація відходить на останнє місце, *«і, як правило, до неї справа не доходить»*, аж поки стан не вимагає стаціонарного лікування, як у респондента, що нещодавно виписався з психіатричної лікарні через порушення сну й пам'яті. Маючи *«зменшені внутрішні ресурси внаслідок служби на старті»*, ветеран-ВПО без механізму відновлення виснажує їх *«до граничного рівня»* (Ветеран PRO» (Буковина). Ті, хто наважився звернутися, оцінюють допомогу позитивно і стають *«амбасадорами»* в своєму колі, хоча ліки часто купують за власний кошт. Мала кількість звернень не означає відсутності потреби – «*Ми всі травмовані люди»*, – тому частина центрів залучає ветеранів *«невербально»*: через зустрічі з кіньми, рибалку, теніс, творчі заходи. Ветерани чітко формулюють вимоги до формату: допомога не повинна закінчуватися

«безпечним кабінетом психолога», групові дихальні вправи – *«зовсім не те, що потрібно нашим хлопцям»*, а підхід *«погано сплю – ПТСР, ось препарат»* відштовхує. Довіряють тим, хто має схожий досвід, а підштовхувати людину марно: *«Якщо воно не прийде саме, краще не лізти»*.

Ресурси, які ветерани називають самі, переважно практичні й тілесні: спорт (від гирі як *«найкращого антидепресанту»* до Ігор Нескорених), робота руками, природа, допомога іншим і послідовні цілі, бо *«якщо мети немає, людина пропадає»*. Подолання ПТСР вони пов'язують з умовами після повернення: *«Я не був в комфортних умовах після війни»*. Вік змінює доступ до цих ресурсів: молодші ветерани частіше допомагають собі самі через спорт і заходи ветеранських просторів, старшим, після 50 років, важче йти на контакт, а коло спілкування старших ветеранів-ВПО після переїзду нерідко звужується до дружини чи рідні. Кадровий досвід респонденти теж описують як ресурс: професіоналу легше повернутися до цивільного життя, ніж мобілізованому без підготовки.

Повернення на службу як вихід

Найтривожніше наскрізне спостереження –для частини ветеранів повернення на службу виявляється легшим за цивільне життя: частина тих, хто має підстави звільнитися, не робить цього, а частина звільнених повертається менш ніж за рік – навіть на протезах.

> *«Якщо робота не дотична до власної справи або до військового ком'юніті, мій особистий соціальний опитувальник –95% хлопців на протязі року повертаються служити... Не знаходиш себе тут.»*
>
> (ветеран-ВПО, центральний регіон)

Цифра 95% – оцінка самого респондента за власним оточенням, а не статистичний показник, але саме описане спостереження повторювалося у інтерв'ю інших ветеранів та 2 експертів. **Армія для ветерана –середовище зі зрозумілими правилами, де він** *«вище оцінює свої шанси підтримувати себе»*. Коли цивільне життя не дає житла, доходу, кола і перспективи, служба стає єдиним *«зрозумілим і стабільним»* сценарієм, і в ветеранів-ВПО ця тенденція виражена сильніше. Для частини повернення – не вибір армії, а відсутність іншого способу забезпечити дітей і житло, попри вигорання *(«Хай хтось інший лямку потягне»*). Мотиви при цьому різняться: за досвідом фахівчині з Харкова, *«більшість хотіла би продовжувати, але на них тиснули і вони звільнилися»*.

Сигнали ризику

Частина інтерв'ю містить ознаки глибокої зневіри, які варто розглядати як сигнал для системи підтримки: шкодування про вкладені у службу гроші *(«найбільша помилка… нікому це не потрібно»*), відчуття, що *«залишилося або повіситися, або біля церкви милостиню просити»*, погляд працівників установ, у якому ветеран читає *«Ти ще не здох?»*, і висновок, що *«без радикальності і кардинальності виходу немає»*. Ветерани-ВПО помічають один в одному озлобленість і закритість, а окремі висловлювання у відчаї (думка *«збирать банду»*, одразу врівноважена словами *«я хоч для себе залишуся людиною»*) варто читати не як намір, а як показник глибини знецінення, коли людина не відчуває поваги ні як ветеран, ні як людина з інвалідністю. Алкоголь згадується в розповідях обох груп переважно як ризик для близьких або подоланий етап, а окремі респонденти вказують на переповнені наркологічні центри і психіатричні лікарні та численні випадки самогубства й домашнього насильства. Ще один сигнал – відмова звертатися по допомогу, щоб зберегти гідність:

> *«Що ти підеш, поуніжаєшся. А в ітогі прийдеш з тим, що й було. Це просто піти показати, що ти якийсь ненормальний, не можеш себе забезпечити, свою сім'ю.»*

(ветеран-ВПО, східний регіон)

Ключовий висновок: психологічне відновлення ветеранів-ВПО найчастіше відкладається не через відсутність послуг, а через черговість: спершу житло й гроші. Самостійна адаптація має межу, і тривожні сигнали (зневіра, ізоляція, повернення на службу як втеча, алкоголь у найближчому оточенні) з'являються саме там, де базові питання не закриті. Найдієвішими виявилися допомога від людей зі схожим досвідом, практичні активності та лікування, яке людина обирає сама.

5.9.Здоров'я і реабілітація: що стоїть за «відкладеним лікуванням»?

Розповіді про здоров'я виявилися не лише історіями лікування, а й історіями процедур: комісії, групи інвалідності, черги, компенсації. Для ветерана-ВПО кожен крок має ціну в часі й грошах, яку доводиться зіставляти з орендою.

> *«В 25-му мене ВЛК признає максимально придатним, незважаючи що в мене на руках посвідчення особи з інвалідністю. І в мене стаж 10 років! І в мене хронічне захворювання, і воно автоімунне, воно нікуди не дінеться.»*

(ветеран-ВПО, центральний регіон)

Троє респондентів описують рішення комісій, які, на їхню думку, розходяться з їхнім станом; ідеться про досвід респондентів, а не про оцінку роботи комісій. З 1 січня 2025 року МСЕК замінено на ЕКОПФО, тож частина описаного досвіду стосується ще попередньої процедури, і не всі респонденти проходили нову. **Формулювання причини інвалідності має прямі фінансові наслідки:** група, *«пов'язана не з захистом батьківщини»*, означає, що ветерану *«нічого не положено»*, а ЕКОПФО нерідко записує інвалідність як побутову, і для оскарження ветеранам потрібна допомога та поїздки до іншого обласного центру. Додаткові відмови створює дискреція працівників: діагноз ветерана з пошкодженням зору в соцзахисті оцінили як такий, *«з яким половина населення живе»*, і подібні випадки призводять до того, що *«дуже багато хлопців просто повністю замикаються в собі»*. Групу треба регулярно підтверджувати, тоді як доступ до планової госпіталізації, за словами ветеранів, обмежив наказ МОЗ №1040, і виникає *«зачароване коло»*, в якому людина без підтвердженої групи *«має іти далі служити»*. Самі ветерани сприймають це як політику, спрямовану на те, *«щоб зменшити осіб з інвалідністю, щоб зменшити навантаження на бюджет країни»*.

Навіть безкоштовне лікування не знімає витрат на ліки, обстеження і протезування (щомісячні витрати лише на препарати можуть сягати близько п'яти тисяч гривень), а реабілітацію експерти й ветерани називають найбільшим дефіцитом – її немає *«ні психологічно, ні фізично»*: бракує місць у санаторіях і госпіталях, доступу до фізіотерапії, за програмами соцзахисту нерідко відмовляють через відсутність фінансування, а ветеранам з інвалідністю у військовому госпіталі відводять лише 10 днів лікування. Ветерани пропонують окремий маршрут – центри, куди учасники бойових дій можуть ходити *«окремо від загальних черг з усіма людьми»*.

Ключовий висновок: здоров'я для ветеранів обох груп –не лише медична, а й процедурна проблема. Статус і виплати залежать від рішень комісій, які часто розходяться з реальним станом людини, а доступ до планового лікування і реабілітації обмежений. Ветерани-ВПО відчувають це гостріше, бо кожна поїздка на комісію, кожна упаковка ліків і кожне оскарження конкурують з орендою, і саме лікування вони відкладають найдовше.

5.10.Родина: опора, розлука або друга адаптація?

Для більшості ветеранів обох груп родина – головний ресурс адаптації: саме партнер нерідко допомагає вийти з важкого стану, адаптуватися до нового міста і звернутися по допомогу. Але переміщення змінює родину інакше, ніж служба. Родини ветеранів-ВПО частіше розділені між країнами, містами чи лінією фронту; частіше трапляються розлучення, а самотність під час лікування *(«до побратимів приїжджали дружини… а до мене ніхто»*) стає одним із найважчих досвідів; зникає родинний «тил», без якого складно навчатися чи працювати; сама родина травмована окупацією і переміщенням і потребує власної підтримки. Ветерани обох груп описують схожі зміни всередині сім'ї – *«ніхто там не повертається таким, як він був»*, – але в ветеранів без статусу ВПО сім'я залишається на місці і має власний «тил», тоді як у ветеранів-ВПО вона сама проходить через переміщення, а її возз'єднання часто залежить від житла. Ветерани порівняльної групи частіше описують зміни як етап, що минає: після десятиліть служби людина вчиться бути поруч із дітьми, потреб яких раніше не знала.

Громада: коли стаєш «своїм»?

Досвід включення в нову громаду полярний і залежить і від громади, і від стратегії самої людини. На одному полюсі – повага до військових у школі й лікарні, діти, які першими знаходять друзів, фахівці й ЦНАП, що допомагають відчути себе частиною громади. На іншому – роки без жодного запрошення в гості від місцевих, відмови в роботі через акцент і відчуття *«чужого»* попри будь-які зусилля:

> *«Я ніколи не стану їм... Торгуєш на базарі, там, іще десь –вони сразу кажуть: а ти не звідсіля. У тебе розговор не той. Хоч я українською спілкуюся...»*
>
> (ветеран-ВПО, центральний регіон)

Повага до ветерана і прийняття переселенця не завжди збігаються, навіть на заході країни, де, на суб'єктивну думку великої частини опитаних ветеранів, *«в рази краще ставлення до ветерана»*, а соціальні служби і комісії в більшій мірі працюють *«згідно із законом, як воно має бути»*. Ветерани обох груп гостро відчувають байдужість частини суспільства *(«я тебе туди не посилав»*) і побутові конфлікти, у яких людина із наслідками військових дій опиняється в безвихідній позиції: *«пропустили це – а, ветерани слабаки, дали люлєй – а, ветерани садисти»*. Частина ветеранів перевертає саму логіку терміну «реінтеграція»: оскільки воювати пішли переважно цивільні, реінтегруватися, на їхню думку, має суспільство. **Найдієвішою стратегією входження в громаду є корисна діяльність:** *«якщо людина корисна для громади, то громада приймає таку людину, не зважаючи ні на статуси»* – через громадські організації, спорт, волонтерство, заходи з дітьми і земляцькі громади в екзилі. Ізоляція, навпаки, блокує інтеграцію: *«якщо б я приїхав у громаду і десь заховався вдома, то ніякої інтеграції, а таких дуже багато»*. Для родин найкраще працюють спільні події для дітей.

Ключовий висновок: для ветерана-ВПО повага до військового статусу і прийняття як «свого» – різні речі. Перше дає окремі привілеї (без черги, ввічливість), друге залежить від тривалості проживання, мови, роботи і корисної діяльності. Найшвидше інтегруються ті, хто стає частиною спільної справи (через дітей, громадську організацію, роботу), найповільніше – ті, кого переміщення й пережите змушують ізолюватися.

5.11.Хто я після служби і де мій дім?

Для ветеранів обох груп питання ідентичності – це питання «хто я тепер». Вони говорять про розрив між собою до і після війни, а частина продовжує відчувати себе військовими, попри пенсію та інвалідність:

> *«Повернутися до життя, яке було до війни, вже неможливо. Змінився стан здоров'я, сприйняття часу, ставлення до людей і до власних можливостей.»*

(ветеран, центральний регіон)

Цивільне середовище після повернення часто сприймається як чуже, а життя ветеранів поруч із цивільними – як окремий світ: ***«Ми ведем собі своє, уособлене життя, самотнє»***. Нові ролі формуються там, де людина знаходить справу, пов'язану з досвідом служби, – спорт, громадську організацію, допомогу побратимам: ***«чим швидше ми, навернем цивільних в нашу ветеранську релігію, тим нам простіше буде й надалі»***. Для ветеранів-ВПО до питання «хто я» додається «де мій дім»: одні чекають повернення, вважаючи, що ***«ті, хто повернувся додому, то трошки їм простіше жити»***, інші свідомо закрили цю сторінку, а для тих, хто втратив майно, батьків і родину, втрата настільки повна, що ***«я вже так сильно не переживаю»***. **Відчуття тимчасовості виражене у ветеранів-ВПО сильніше за будь-яку іншу рису ідентичності:** його підтримують оренда, черги без строків і наближення фронту, майбутнє «***ніби поставлене на паузу»***, а навіть ті, хто облаштувався, кажуть: ***«я тут чужий чоловік»***. Межу між «своїми» і «чужими» проводять і ветерани порівняльної групи: люди ***«поділяються на тих, у кого хтось воював, загинув або досі служить, і тих, кого війна особисто не торкнулася»***. Навіть власне житло сприймається амбівалентно: воно ***«дало б стабільність, але водночас сильніше прив'язало б до місця»***. У порівняльній групі такого стану майже немає.

Ключовий висновок: ідентичність ветерана-ВПО складається з двох незавершених переходів: від військового до цивільного «я» і від втраченого дому до нового місця. Поки житло і робота не закриті, другий перехід фактично не починається, і людина живе в режимі тимчасовості. Там, де з'являється справа, пов'язана з досвідом служби (спорт, громадська організація, допомога побратимам), нова роль формується швидше, ніж відчуття «свого» місця.

5.12.Статус ветерана: допомагає чи існує окремо?

Статус працює як доступ до пільг, але значно гірше як соціальна роль.

Він допомагає з чергою, виплатами чи зубопротезуванням і ***«має певний блат у багатьох ситуаціях»***, але не менше респондентів свідомо його не показують – ***«Я не ходжу, не кажу що я ветеран і ВПО… навіщо», «Це мої заслуги, я ними не хизуюся»,*** – щоб уникати конфліктів:

> *«У нас немає того, що от ми всім розказуємо: «От ми ветерани, поважайте нас». Ні. Ми ніде це не заявляємо… Ну, намагаємося якось так перебігати, щоб менше конфліктувати з цивільними.»*

(ветеран-ВПО, центральний регіон)

За цим часто стоїть досвід приниження і бажання бути ***«просто людиною»***, до того ж статус ***«не компенсує здоров'я, час і обмеження, з якими людина повернулася»***. Статус ВПО більшість описують як нейтральний: він не дає ні пільг, ні соціалізації, а упередження до переселенців частіше траплялося у 2014–2020 роках. Винятки – випадки, коли саме походження ставало приводом для відмови орендодавця чи упередження за мовою.

> *«…УБД уже не проходить, як раніше. Поваги до ветеранів ніякої немає. Та вона мені не потрібна.»*

(ветеран-ВПО, східний регіон)

Ключовий висновок: ветеранський статус працює як набір пільг, але не як механізм прийняття. Ветерани, які найбільше потребують підтримки, часто найменше хочуть її демонструвати, бо звернення по пільгу асоціюється з приниженням і конфліктом. Для політики це означає, що права мають реалізовуватися без потреби щоразу пред'являти статус: автоматично, через реєстри і без публічного доведення.

5.13.Залишитися, повернутися чи їхати далі?

Невизначеність щодо місця проживання вирізняє ветеранів-ВПО найчіткіше. Ветерани порівняльної групи майже одностайно не планують переїжджати, навіть якщо вдома небезпечно, а ветерани-ВПО тримають відкритими кілька сценаріїв. Рішення визначають кілька чинників:

Власне житло:	Головний «якір»: ті, хто купив житло за компенсацію, «вже не планують переїжджати», а без нього наступний переїзд вважається «імовірним».
Безпека:	Купівлю стримує «можливе наближення фронту».
Робота та оренда:	За приблизними суб'єктивними оцінками опитаних експертів, частка ветеранів-ВПО серед звернень зростає із заходу на схід –від близько 15% (Львів, Чернівці) до 30% у центрі і на півночі і 50% у прифронтовому Харкові, що пояснюється нижчою орендою, вакансіями і бажанням бути ближче до дому
Родина:	Переселяються до міст, де живуть рідні чи побратими, а успішні переселенці запрошують інших за собою; частина зберігає надію повернутися, інші вже «змирилися».

Старші ветерани з інвалідністю частіше залишаються поблизу дому, навіть у прифронтових областях, а плани молодших залежать насамперед від фінансових можливостей.

До чого це приводить: чотири траєкторії

Поєднання стратегій, ресурсів і бар'єрів дозволяє виокремити в розповідях ветеранів-ВПО чотири типові траєкторії. Вони не є жорсткими категоріями: одна людина може переходити з однієї до іншої.

Траєкторії розрізнено за двома критеріями – наявністю «якоря» (так / ні) і просторовою орієнтацією (визначена / відкладена), тож кожна з них відповідає клітинці цієї матриці:

«Закріплення» –якір є, орієнтація визначена;

«Мобілізація мереж» –якоря немає, орієнтація визначена;

«Виживання в оренді» –якоря немає, рішення про місце вимушено відкладене;

«Відкладене життя» –якір є, але рішення про місце відкладене.

Кількість респондентів у таблиці показує розподіл 20 ветеранів-ВПО за переважаючою траєкторією на момент інтерв'ю.

Таблиця траєкторій адаптації:

Траєкторія	Що її визначає	Як виглядає в інтерв'ю	Кількість респондентів
Закріплення	Власне житло (за державну програму, благодійність чи через родину), стабільний дохід або власна справа, родина поруч	Ветеран зі сходу з сімейною фермою у центральному регіоні; ветеран, до якого повернулася родина після отримання квартири; ветеран, що отримав житло за програмою для осіб з інвалідністю; ветеран у домі дружини, який «тут влаштовується»	5
Мобілізація мереж	Активна самостійна стратегія, колишні товариші по службі, гнучкість, досвід попередніх переїздів	Ветеранка-ВПО, яка знайшла житло і роботу через подругу по службі і «готова почати спочатку»; колишній полонений, що пройшов шлях від зупинки до орендованої квартири і допомагає іншим	3
Виживання в оренді	Оренда забирає більшу частину доходу, роботи немає або вона нестабільна, черги без строків, здоров'я обмежує дієздатність	Ветерани, що живуть на пенсію в оренді, економлять на їжі, роками чекають у черзі або судяться за компенсацію	10
Відкладене життя	Невизначеність, надія повернутися додому або повернутися на службу, рішення «на паузі»	Ветеранка, що планує повернутися на службу через соц. гарантії; ветерани, які чекають кінця війни, щоб повернутися додому	2

Визначальну роль відіграє не стільки освіта чи активність людини, скільки наявність хоча б одного «якоря» на старті: житла, родини з житлом або роботи з гарантіями. Освічені й активні респонденти без такого якоря опинялися в траєкторії виживання, тоді як поява житла (зокрема завдяки успішній програмі підтримки, зниженій оренді або благодійності) швидко змінювала траєкторію.

Ветерани-ВПО і ветерани без статусу ВПО: що спільного і що відрізняє

Порівняння двох груп підсумовує відповідь на центральне питання дослідження. Таблицю побудовано на інтерв'ю з ветеранами обох груп і на оцінках експертів; вона описує тенденції в цій вибірці, а не частоти.

Вимір	Ветерани без статусу ВПО	Ветерани зі статусом ВПО
Житло після служби	Повернення у власне чи родинне житло; питання житла переважно закрите або не термінове	Оренда, гуртожиток, житло знайомих; житло – перша й найгостріша потреба
Перехідний період	Є більший часовий ресурс для адаптації: час на лікування, відпочинок, гідний пошук та вибір працевлаштування як ролі	***«Стиснений» перехід: діяти потрібно одразу, з першого місяця, часто «через не можу»***
Робота	Частіше повернення до попереднього роботодавця або справи; перепрофілювання, проходження навчань і пошук нових перспектив; мотив –бути активним і потрібним	Перезапуск кар'єри з нуля; мотив – покрити оренду; вища готовність до невідповідної роботи
Перші 3–6 місяців	Розрив доходу є і в цій групі, але його згладжує власне житло і родина	Розрив доходу накладається на оренду; окремі респонденти позичають або економлять на їжі
Документи і сервіси	Дублювання, черги, відмови, суди	Те саме плюс підтвердження статусу ВПО, дві паралельні системи, втрачені документи з окупованих територій, втрата виплат через наявність пенсії
Інформація	Рідше через платформи та мережи: Мін. Ветеранів е-Ветеран, Ветеран PRO Через старі мережі: родичі, сусіди, знайомі в установах, поради щодо інформації у соц. мережах	Старі мережі зруйновані; інформація доходить пізніше або випадково; рідко використовують ветеранські платформи Ветеран PRO або Мін. Ветеранів
Психологічний стан	Схожі наслідки служби: напруга, безсоння, «ніхто не повертається таким, як був»	Ті самі наслідки, але відновлення відкладається; вищий ризик виснаження
Родина	Найчастіше «все по-старому», з поступовим звиканням	Розділені родини, родичі в окупації чи за кордоном, втрата родинного «тилу»
Громада	Ставлення сусідів «не змінилося»; гостро відчувається байдужість суспільства	Від повного прийняття до відчуття «чужого»; окремі випадки упередження за мовою і походженням
Залишатися чи переїздити	Залишатися вдома навіть попри безпекову ситуацію	Тимчасовість, кілька сценаріїв, залежність від житла і безпеки
Ідентичність	***«Зовсім інша людина»***, але дім і коло на місці; питання «хто я» без питання «де мій дім»	Два незавершені переходи: «хто я» і «де мій дім»; відчуття тимчасовості і «чужого»
Здоров'я і медичні процедури	Ті самі бар'єри: ВЛК, ЕКОПФО, ліки, дефіцит реабілітації; витрати частково покриває родина або робота	Ті самі бар'єри, але поїздки, оскарження і ліки конкурують з орендою; лікування відкладається найдовше
Ставлення до статусу	Статус частіше ***«існує окремо»***: дає пільги, але не змінює стосунків з громадою	Те саме, а статус ВПО – нейтральний; повага до військового не означає прийняття вимушено переміщеної людини
Джерела підтримки	Родина, сусіди, старі знайомі, збережений роботодавець	Побратими, товариші по службі, фахівці супроводу, організації, т/г

Що спільне для обох груп: Порівняльна група допомагає не переоцінити специфіку ВПО. Ветерани обох груп однаково говорять про бюрократичне виснаження, потребу в людині, яка ***«візьме за руку»***, розрив доходу між звільненням і пенсією, складність працевлаштування з інвалідністю, непорозуміння з цивільними і цінність побратимів. Ці проблеми системні для ветеранської політики загалом. Ветеран порівняльної групи, який служив з 2004 року, сам точно описав, у чому різниця:

> ***«Якщо цей військовослужбовець, нехай він поламаний, покалічений, він вертається додому... [Ветерани-ВПО] в складній ситуації опиняються, тому що їм необхідно повністю життя з нуля починати, і шукати житло для себе, і шукати місце, де вони хотіли б жити.»***

(ветеран, центральний регіон)

Межа між групами розмита: Кілька респондентів порівняльної групи мають ознаки переміщення без формального статусу: у ветерана з тяжким пораненням підпалили будинок, поки він воював; інший ветеран порівняльної групи після руйнування родинного будинку купив житло в іншій області; ще один знає пораненого побратима, який залишив домівку під обстрілами, але статусу ВПО не має. Фахівчиня комунального центру підтримки ветеранів (Чернівці) наголосила, що ***«фактично переміщених»*** ветеранів, які не мають статусу (бо їхнє житло зруйноване або вони вирішили не повертатися в стару громаду), ***«набагато більше»***, і вони стикаються з тими самими потребами. Тому для політики важливіша не наявність довідки, а відповідь на питання: чи є людині куди повернутися.

6.НАСКРІЗНІ ТЕМИ:

Наведені нижче знахідки не були закладені в тематичну структуру гайду, але повторилися в кількох інтерв'ю, тому їх варто розглядати як самостійні патерни.

6.1.Чи може попереднє переміщення бути ресурсом?

Переміщення найчастіше описують як втрату. Проте в трьох інтерв'ю повторний досвід переміщення виявився ресурсом. Ветеран ВПО, який після служби в АТО став цивільним, а потім після служби під час повномасштабної війни й ампутації переїхав удруге, пояснив, що вже мав ***«напрацьовані контакти, розуміння, стратегію, як я буду інтегруватися. Я ще це робив у лікарні»***. Двічі переселенець із Луганщини каже, що вміє ***«адаптуватися до нових умов»***. Ветеранка-ВПО, яка переїжджала кілька разів з 2014 року: ***«переїзди спочатку були вимушеними подіями, але з часом виробилася здатність починати спочатку»***.

6.2.Чому ті, хто допомагає іншим, адаптуються краще?

Серед ветеранів, які оцінюють свою адаптацію як успішну, повторюється одна деталь: вони допомагають іншим ветеранам. Колишній полонений описує кожен випадок, коли вдалося допомогти побратиму оформити пільгу чи знайти квартиру, як ***«маленьку перемогу й підтвердження, що потрібен»***. Ветеран з ампутацією, який організував ветеранський спорт і театр, називає результат допомоги ***«реальним ресурсом»***. Респондент, який роками водив побратимів ***«за ручку по кабінетах»***, каже, що ***«це відволікало і допомагало»***. Ветеран, який повністю втратив зір, навчає незрячих побратимів користуватися тростиною і телефоном. Кілька експертів самі є ветеранами, і ветерани достатньо часто стають фахівцями із супроводу.

Цей патерн нагадує описаний у багатьох гуманітарних дослідженнях механізм, коли колишні отримувачі допомоги стають волонтерами і перестають почуватися «жертвою». Для ветеранів-ВПО він має додаткову цінність: корисна діяльність, за словами респондентів, є головним способом стати «своїм» у новій громаді.

6.3.Колишні військовополонені: окрема підгрупа

Четверо ветеранів-ВПО у вибірці пережили полон, і їхні історії мають спільні риси, які варто виділити окремо: втрата зв'язків (телефон забрали, контакти побратимів втрачено), тривала боротьба за документи ***(«рік не міг добитися свого УБД»***), панічні атаки, потреба в довшій реабілітації ***(«після трьох із половиною років полону не можна»*** повернути людину до звичайного ритму за кілька тижнів) і подвійна ізоляція. Водночас саме колишні полонені найактивніше підтримують одне одного: їздять на обміни, передають інформацію. Колишній полонений запропонував проактивний персональний супровід для цієї групи: ***«телефонувати, питати про потреби, пояснювати права… супроводжувати від початку до кінця»***.

6.4.Безбар'єрність: недоступні навіть ті, хто має допомагати

Більшість учасників дослідження мають інвалідність внаслідок війни, і в кількох інтерв'ю йдеться про фізичну недоступність середовища. Наприклад в будівлях центру допомоги ветеранам немає пандусів: ***«неможливо людині з інвалідністю дістатися навіть до центру, де мають їй допомогти»***. Кейс-менеджерка громадської організації описала, як поручні для ветерана з ампутацією встановлювали п'ять місяців через бюджетний цикл, а в міськраду людина на кріслі колісному може потрапити лише на перший поверх. Респондент метафорично порівняв це із тим як інклюзивні туалети проєктують

люди, які ними не користуються. Для ветеранів-ВПО, які винаймають житло, перешкоди більші: орендоване житло рідко пристосовують, а гуртожиток із вузькими коридорами стає щоденним ризиком для людини з порушенням зору.

6.5.Програми без людини: «сотні програм для ВПО. Для чого?»

Ветерани обох груп повторювали ту саму думку: програми розробляють люди без відповідного особистого досвіду, а умови участі не враховують реальність «на землі». Ветеран ВПО: ***«станом на зараз сотні програм для ВПО. Сотні! Щоб що? Де вони діють? Де їхній результат?»***. Фермер-переселенець припускає, що нереалістичні умови або закладаються свідомо, ***«щоб 5–10% могли взяти участь»***, або свідчать, що розробники не розуміють тих, для кого працюють. Це відчуття, підкріплене конкретними прикладами, підриває довіру навіть до тих програм, які реально працюють.

Респонденти одностайно формулювали думку, яким має бути залучення ветеранів до розробки програм: ***«Щоб робити програму для ВПО або для ветерана, потрібен ветеран, який її формує. І не номінальний ветеран, а саме по категоріям, з різними нозологіями»***.

7.ОБМЕЖЕННЯ

7.1.Вибірка

Вибірку сформовано цілеспрямовано, з елементами методу снігової кулі. Значну частину респондентів залучено через ветеранські сервіси та фахівців із супроводу, тому дослідження краще відображає досвід тих, хто вже має певний контакт із системою підтримки. Найбільш ізольовані ветерани, які не звертаються до сервісів (за оцінками експертів, таких багато), представлені, але у меншій мірі, і їхній досвід є ще складнішим.

Розподіл за макрорегіонами нерівномірний: південний регіон представлений меншою кількістю ветеранів-ВПО, ніж інші макрорегіони. Порівняльна група менша за основну, тому висновки про відмінності між групами варто розглядати як тенденції. 70% учасників обох груп мають інвалідність та важкі поранення бо переважно представники саме цих категорій мають підставу на звільнення зі служби під час продовження повномасштабної війни, тому досвід ветеранів без обмежень здоров'я представлений меншою мірою.

7.2.Часові межі

Дослідження фіксує ситуацію на момент польового етапу. Житлові програми, правила виплат і порядок взаємодії установ змінюються швидко: окремі описані бар'єри могли бути частково усунені, а нові – з'явитися. Частина змін набула чинності до польового етапу (28 серпня – 24 вересня 2026 року) або незадовго до нього: компенсація оренди для ветеранів-ВПО (з жовтня 2025 року; ліміти 6 656, 4 992 і 3 328 грн, строк 6 місяців із можливістю продовження ще на 6), постанова № 704 про автоматизовану інформаційну систему фахівців із супроводу (з 9 червня 2026 року), наказ № 701/205 про передачу даних про звільнених з Міноборони (з 30 червня 2026 року) і доступ ветеранів до єОселі (з 17 липня 2026 року). Після польового етапу оприлюднено концепцію Державної служби підтримки з CRM «Оскар» (9 жовтня 2026 року), а 22 жовтня 2026 року набув чинності Закон № 4924-IX про ВПО.

7.3.Етичні засади

Усі учасники дали згоду на участь в інтерв'ю та використання їхніх відповідей у звіті, а анонімність респондентів забезпечено знеособленням особистих даних і підписами цитат лише за групою та макрорегіоном. Експертів названо за організацією і посадою – у цьому форматі в кожного експерта була отримана згода.

8.РЕКОМЕНДАЦІЇ

Більшість ключових механізмів підтримки ветеранів і ВПО в Україні вже існує. Дослідження показує не стільки брак інструментів, скільки конкретні точки, де вони не спрацьовують для ветерана-ВПО, який проходить два переходи одночасно. Тому кожна рекомендація побудована за однаковою схемою: що показало дослідження – що вже існує – що пропонується.

Рекомендації сформульовано як напрями змін, а не як доручення конкретним органам: дослідження не оцінює повноважень і спроможності установ, а лише показує, де наявні механізми ламаються.

A. Перші місяці після звільнення:

1. Компенсація оренди як «фінансовий міст»

Що показало дослідження: Найкритичніший відрізок триває приблизно 3–6 місяців після звільнення: виплати й документи ще не оформлені, а ветерани-ВПО описують розрив доходу, який накладається на щомісячну оренду. Державного механізму, що гарантовано покриває цей розрив, немає. Пенсія оформлюється впродовж місяців, одноразові виплати – щонайменше три місяці, а нормативний п'ятиденний строк видачі документів на практиці не виконується. Наявна компенсація оренди цю прогалину майже не закриває: у практиці однієї з експерток нею скористалася одна сім'я зі 169, а навіть отримана, вона покриває близько чверті середньої оренди в області. Головний бар'єр – вимога офіційного договору, на який власники житла не погоджуються. Водночас оренда коливається від 5-10 тис. грн (Харківщина) до 20-25 тис. грн і більше (великі міста на заході країни), тож однаковий ліміт по-різному спрацьовує в різних громадах.

Що вже існує: Компенсація становить до 6 656 грн (Київ, Дніпро, Львів, Одеса), 4 992 грн (обласні центри) і 3 328 грн (інші населені пункти), первинно на шість місяців, а за відсутності власного житла її можна продовжити ще на пів року. З жовтня 2025 року її можуть отримати й ветерани-ВПО, які не мають власного житла або жили не у власній домівці. Серед необхідних документів – договір оренди та довідка з Реєстру речових прав.

Що пропонується:

- Доцільно спиратися на наявний механізм, а не створювати новий пакет: розглянути прив'язку ліміту компенсації до медіанної оренди в регіоні та його щорічний перегляд, щоб розмір виплати відповідав реальній вартості житла в громаді.
- Розглянути можливість пріоритетного розгляду заяв і виплати першого місяця для щойно звільнених, які не мають житла, куди можна повернутися, – саме для них компенсація має стати частиною «перехідного пакета» до початку регулярних виплат.
- Розглянути альтернативні способи підтвердити оренду, коли договір неофіційний, із запобіжниками від зловживань: підтвердження підрозділом ветеранської політики чи фахівцем із супроводу, електронний договір.
- Доцільно повідомляти про компенсацію вже на першому контакті з фахівцем, щоб ветеран не дізнавався про неї випадково або із запізненням.

2. Розрахунок і одноразові виплати при звільненні

Що показало дослідження: І ветерани, і експерти одностайно назвали заборгованість військової частини з виплат при звільненні поширеною проблемою. Для ветерана-ВПО вона особливо болісна, бо накладається на оренду. Частина ветеранів повідомила, що пропустила строк звернення по одноразову допомогу або взагалі не знала про неї.

Що вже існує: Військовослужбовці, звільнені з військової служби, мають право на одноразову грошову допомогу при звільненні (стаття 15 Закону про соціальний і правовий захист військовослужбовців): її розмір залежить від підстави звільнення, вислуги та місячного грошового забезпечення на день звільнення, а для мобілізованих становить 4% грошового забезпечення за кожний повний місяць служби, але не менше 25% (постанова КМУ № 460). Окремо передбачено одноразову грошову допомогу у разі встановлення інвалідності (постанова КМУ № 975): документи подають до військової частини, а звільнені – до районного ТЦК та СП; звернутися можна не пізніше ніж через три роки після отримання довідки МСЕК або витягу з рішення ЕКОПФО; рішення ухвалює комісія Департаменту соціального забезпечення Міноборони протягом 30 діб.

Що пропонується:

- Оцінити можливість закріпити повний розрахунок і виплату всіх належних сум як обов'язковий складник процедури звільнення, щоб людина не виходила в цивільне життя з боргом держави перед нею.
- Розглянути єдиний маршрут вирішення спору про заборгованість з іменним контактом відповідального фахівця, замість перенаправлення між частиною, ТЦК та СП і соціальними установами.
- Доцільно інформувати кожного звільненого про наявні одноразові виплати та строки звернення: письмова пам'ятка під час звільнення і повідомлення від фахівця із супроводу.
- Варто збирати й, за можливості, публікувати агреговані дані про випадки несвоєчасного розрахунку, щоб масштаб проблеми був видимим.

3. Гуманітарний місток до державної підтримки

Що показало дослідження: Там, де державні механізми ще не запрацювали, прогалину частково закривають гуманітарні організації. Однак більшість донорів не фінансує пряму допомогу військовим, програми прив'язані до територій, а перша одноразова допомога після звільнення доступна лише ветеранам з інвалідністю чи тяжко пораненим. За оцінкою експертки з Дніпра, двох-трьох місяців оплаченої оренди ***«достатньо»***, щоб оформити документи, почати отримувати виплати і знайти дохід.

Що вже існує: Допомога гуманітарних організацій короткострокова й точкова: харчові набори або тимчасове житло на кілька днів. Вона прив'язана до територій: у новому місті людині можуть відмовити в допомозі, яку вона отримувала раніше, бо воно ***«не є зоною бойових дій»***.

Що пропонується:

- Розглянути допомогу на оренду на 2–3 місяці як міст, що закінчується, коли почи**нає**ться державна компенсація, за протоколом направлення від фахівця із супроводу.
- Доцільно узгодити єдиний протокол перенаправлення між неурядовими організаціями, фахівцями із супроводу й ЦНАП та обмінюватися агрегованими даними про охоплення, щоб уникати дублювання і прогалин.
- Варто позначати подвійний статус «ветеран + ВПО» в базах кейсів (за згодою): це дасть статистику, якої зараз бракує (див. також пілот 3).
- Варто забезпечити фізичну доступність власних приміщень (пандуси, поручні) та виїзні чи дистанційні формати.
- Розглянути включення звільнених з військової служби до цільових груп програм, де обмеження стосуються лише чинних військовослужбовців, а також гнучкіше застосування територіальних критеріїв, щоб переїзд не позбавляв людину підтримки, яку вона вже отримувала.

Б. Вхід до системи і права без «доведення»

4. «Автоматичний вхід» у систему підтримки

Що показало дослідження: Точка розриву – момент звільнення: демобілізований проходить через ТЦК та СП, але не отримує там інформації про подальші кроки. Цей розрив незалежно описали і фахівці із супроводу, і ветерани обох груп. Попри спільний наказ Мінветеранів та Міноборони про взаємодію фахівців із супроводу та служб супроводу військовослужбовців, ТЦК та СП не передають номера фахівця, а там де механізм запрацював, це сталося завдяки особистим домовленостям. Мережа не відповідає потребі: прикладом може виступати опис ситуації експертом з Чернівців, у регіоні близько 100 фахівців на 32 тис. УБД, фахівець веде 30-50 кейсів, в одному регіоні охоплено менш як 10%. Найкращі траєкторії пов'язані з проактивним фахівцем, хоча це кореляція: активніші люди можуть і частіше звертатися, і краще адаптуватися.

Що вже існує: Наказ № 701/205 (чинний з 30 червня 2026 року) зобов'язує ТЦК та СП після прибуття звільнених для взяття на облік інформувати їх про діяльність фахівців із супроводу та функції, що ними здійснюються, і у разі необхідності скеровувати до відповідного фахівця. Він також передбачає передачу службами супроводу Міноборони інформації про військовослужбовців, які звільняються, за їхньою згодою. Для МВС та інших структур оприлюднено проєкти аналогічних порядків. За концепцією Державної служби (жовтень 2026 року) дані про демобілізацію чи висновок ВЛК автоматично надходитимуть до CRM «Оскар», фахівець має зв'язатися за 24–48 годин і на першому контакті оцінюватиме потребу в житлі; термінів запуску не оголошено. Польовий етап дослідження (28.08–24.09.2026) припав на період після набуття чинності наказом, тож зафіксована прогалина –це прогалина виконання, а не відсутність норми.

Що пропонується:

- Доцільно усунути прогалини в інформуванні з боку ТЦК та СП про діяльність фахівців із супроводу та їхні функції: інформування має супроводжуватися іменним контактом закріпленого фахівця в громаді та ***«дорожньою картою»*** з переліком прав, документів і програм – у друкованому та цифровому вигляді, щоб не обмежуватися цифровими каналами.

- Розглянути заміну формулювання ***«у разі необхідності направляють»*** на скерування за замовчуванням, за згодою ветерана, щоб рішення про потребу не залежало від працівника ТЦК та СП.
- Доцільно, щоб автоматичне повідомлення про звільнення або висновок ВЛК запускало повний цикл супроводу: фахівець сам зв'язується з ветераном, з'ясовує потреби, складає індивідуальний план дій і супроводжує людину до фактичного отримання послуг.
- Доцільно закріпити в стандарті першого контакту ознаку «немає житла, куди повернутися» як тригер пріоритетного маршруту.
- Розглянути одноразове охоплення звільнених за останні 12-24 місяці, які увійшли в цивільне життя до запуску нових механізмів.
- Варто публікувати статистику контактів і скерувань, щоб оцінювати виконання наказу на практиці.

5. Права без «доведення»

Що показало дослідження: Ветеран-ВПО змушений доводити два статуси, системи підтримки яких не координуються між собою. Той самий пакет документів треба нести до кожної установи, хоча більшість даних уже є в державних базах. ЦНАП не може виправити помилку в Реєстрі ветеранів, а розбіжність дат стає підставою для відмови; виправлення може відкинути людину з десятого місця в черзі на 610-те. Статуси «гасять» один одного: пенсія по інвалідності внаслідок війни враховується як дохід і зменшує виплати ВПО. Окремо ветеранів-ВПО з підтримки вибиває вимога місцевої реєстрації. Частина ветеранів через це відмовляється від своїх прав, а частина свідомо не показує статус, щоб уникати конфліктів і приниження.

Що вже існує: «Єдині ветеранські вікна» працюють у ЦНАП по всій країні, пропонують понад 20 послуг, зокрема заяву на компенсацію оренди, та надають витяги з ЄДРВВ. Закон про ВПО № 4924-IX з 22.10.2026 замінює паперові довідки витягами з Єдиної інформаційної бази даних про ВПО й запроваджує обов'язкове оцінювання потреб. Довідки, видані раніше, лишаються чинними. Станом на 21.10.2026 порядок видачі витягу та низку інших підзаконних актів, які має ухвалити Кабмін (зокрема щодо допомоги на проживання), ще не оприлюднено. Цифрові сервіси для ветеранів уже існують: розділ «ВетеранПро» у Дії, е-Ветеран від Мінветеранів, After Front Навігатор.

Що пропонується:

- Доцільно передбачити в підзаконних актах до нового закону автоматичний обмін даними між Єдиною базою ВПО й ЄДРВВ, а надалі –синхронізацію з базами Пенсійного фонду, органів соціального захисту, ТЦК та СП і МВС.
- Оцінити вплив і розглянути виключення пенсії по інвалідності внаслідок війни із сукупного доходу при призначенні допомоги на проживання (постанова № 332); у тому ж переліку варто переглянути вимогу місцевої реєстрації.
- Розглянути право ЦНАП виправляти помилки в реєстрі в день звернення.
- Доцільно рухатися до принципу ***«жоден орган не вимагає довідку, яку може отримати сам»***, зокрема як приклад через автоматичне формування витягу з ЄДРВВ у Дії.
- Розглянути можливість автоматичної реалізації прав і нарахування пільг через реєстри, без публічного пред'явлення статусу; паралельно варто інформувати працівників установ і перевізників про права ветеранів і провести навчання як читати основні військові документи.

- Доцільно суттєво масштабувати інформування про наявні цифрові сервіси – це найбільш спільна потреба, яку висловили і експерти, і ветерани, – і зберегти нецифровий канал для тих, хто не користується застосунками.

6. Супровід: навантаження і показники результату

Що показало дослідження: Інститут фахівців із супроводу отримав полярні оцінки: де фахівець проактивний, регулярно телефонує, інформує і доводить справу до результату, він стає головним ресурсом ветерана; де працює без повноважень і з перевантаженням, виникає ***«імітація роботи»***. Причини називають самі фахівці: навантаження, паперова звітність, низька зарплата. Експерти з різних регіонів також описують ситуацію, коли бюджет покриває лише зарплати, а виїзди, заходи і допомога в екстрених випадках залежать від донорів і особистих домовленостей.

Що вже існує: У громадах працюють майже 3 000 фахівців. Концепція Державної служби передбачає бальну систему навантаження (нині до 100 осіб на фахівця) та оцінку ефективності за результатом.

Що пропонується:

- Варто використати дані дослідження як аргумент для вагового коефіцієнта складних ВПО-кейсів (житло, документи з окупованих територій); порогові значення навантаження визначати за адміністративними даними. Паралельно доцільно зменшувати паперову звітність.
- Розглянути зміну показника з кількості кейсів на кількість вирішених питань (житло, стабільний дохід, виплата, лікування) та оцінку самого ветерана.
- Варто передбачити окрему статтю на логістику й виїзди, зокрема транспорт для тяжкопоранених, а також довші цикли партнерства з бізнесом і донорами, щоб допомога стала системною, а не ситуативною.
- Доцільно передбачити супровід фахівця на ВЛК/ЕКОПФО й під час оскарження рішень.
- Доцільно розвивати та надалі масштабувати формат, який отримав однаково високу оцінку ефективності і в експертів, і у враженнях ветеранів- залучення до ролі фахівців самих ветеранів і розміщення фахівців там, де ветеран буває фізично: у ТЦК та СП, госпіталях, ЦНАП, центрах зайнятості.

В. Житло

7. Тимчасове житло: облік, квота, правила виходу

Що показало дослідження: Запити на тимчасове житло експерти назвали тими, ***«в яких найбільше безсилля і на які дуже мало відповідей»***. Масштаб розриву показовий: у одній з західних областей країни за три роки створили простір на 150 осіб при 100 тис. ВПО. Заклади охорони здоров'я часом не виписують людей, бо їм зовсім ***«нема куди»*** йти, у гуртожиток для ВПО не можна поселити дружину без цього статусу, а денні центри надають можливість ***«лише переночувати»*** на один день. Наявні рішення – модульні містечка, гуртожитки громад, ініціативи церков – показують, що механізм можливий, але охоплення

точкове. Рішення експерти бачать не в разових виплатах, а в формуванні механізму довшої соціальній оренди.

Що вже існує: Рішення точкові, і для багатьох модульне житло з тимчасового перетворилося на постійне. Діє підхід, коли громада купує придатний будинок, а сім'я ВПО живе в ньому безкоштовно до трьох років із можливістю продовження. Новий закон деталізує статус місць тимчасового проживання.

Що пропонується:

- Розглянути єдиний облік наявного тимчасового фонду громад на карті послуг, щоб фахівець міг знайти місце для ветерана за один запит.
- Розглянути пріоритетну квоту для щойно звільнених без житла в оцінюванні потреб за новим законом.
- Доцільно допускати родину до проживання незалежно від статусу її членів, щоб тимчасове житло не розділяло сім'ю.
- Розглянути поєднання обмеженого строку перебування з планом виходу (постійне житло або оренда з компенсацією), щоб тимчасове не ставало постійним, за умови, що виселення можливе лише після забезпеченого наступного рішення і план виходу не перетворюється на вихід у нікуди.
- Розглянути переобладнання будівель, пансіонатів і санаторіїв під тимчасове житло для ветеранів і їхніх родин, з доступністю для людей з інвалідністю, – як апробування пілотного проєкту у 2-3 областях із розрахунком вартості місця.

8. Постійне житло: навігація та «пастки черги»

Що показало дослідження: Житло – не одна з потреб, а вісь, навколо якої вибудовуються робота, возз'єднання родини й рішення про місце проживання. Програми працюють за принципом ***«хто встиг»***. Доступ обмежують три механізми: переліки територій, що не відповідають реальній лінії фронту; докази, яких неможливо отримати з окупованих територій; черги на десятки тисяч людей (***«сертифікат дійсний до 30 року»***). Після переїзду людина втрачає місце в черзі, а заборона продавати житло, придбане за житловим сертифікатом єВідновлення, протягом п'яти років стає ще одним аргументом не купувати його там, де людина живе зараз. У зібраних інтерв'ю єОселя не згадується: це окреме питання для додаткового вивчення.

Що вже існує: З 17 липня 2026 року єОселя доступна ветеранам: 3% річних перші 10 років, 6% наступні 10, перший внесок 20%. Ветерани-ВПО з ТОТ зі статусом УБД чи інвалідністю внаслідок війни можуть використати житловий ваучер із компонента «Житло для ВПО з ТОТ» єВідновлення як перший внесок. Фінансування ваучерів відбувається етапами.

Що пропонується:

- Розглянути «житлову навігацію» – розрахунок комбінації ваучера, компенсацій і кредиту для конкретної родини – як стандартну послугу; враховувати її в коефіцієнтах навантаження фахівців (з рек. 6) або передати профільним спеціалістам.
- Варто збирати дані про частку ветеранів-ВПО серед учасників єОселі й ваучерних програм, щоб бачити, чи доходять програми до цієї групи.

- Розглянути портативність місця на квартирному обліку при переїзді.
- Розглянути виняток із заборони продажу придбаного житла у випадку вимушеного переїзду через зміну безпекової ситуації.
- Доцільно повторно переглянути переліки територій і порядок підтвердження втрати житла з урахуванням реальної лінії фронту та неможливості отримати акти з окупованих територій.

Г. Здоров'я і психосоціальна підтримка

9. Здоров'я: ВЛК/ЕКОПФО і безперервність лікування

Що показало дослідження: Найбільше складнощів виникає там, де ветеран самостійно проходить маршрут між ВЛК, встановленням інвалідності й подальшим лікуванням. Статус і виплати залежать від рішень комісій, які часто розходяться зі станом людини: ветерани описують зниження групи інвалідності без покращення стану, а групу доводиться регулярно підтверджувати за обмеженого доступу до планової госпіталізації. Навіть безкоштовне лікування не знімає витрат на ліки, обстеження й протезування (на препарати може йти близько п'яти тисяч гривень на місяць). Реабілітація – найбільший дефіцит: не вистачає місць, а в госпіталі ветеранам з інвалідністю відводять обмеження на 10 днів. Ветерани пропонують окремий маршрут повністю ***«окремо від загальних черг»***, а не ***«пріоритет поза чергою»***.

Що вже існує: З 1 січня 2025 року замість МСЕК працюють ЕКОПФО.

Що пропонується:

- Доцільно передбачити супровід фахівця на оцінюванні й оскарженні (див. рек. 6), а також прозорі критерії рішень щодо придатності до служби, причинного зв'язку поранення та встановлення інвалідності.
- Варто відстежувати частку знижень групи при повторному огляді та частку успішних оскаржень.
- Розглянути безстрокове встановлення групи для незворотних станів і гарантований доступ до планового лікування, необхідного для її підтвердження; оцінити можливість залучення до комісій лікарів із досвідом фронтової медицини.
- Розглянути ширше покриття витрат на ліки, операції, протезування та повноцінну реабілітацію, зокрема на препарати психологічної підтримки.
- Розглянути окремий маршрут для ветеранів у закладах: окремі кабінети або часові слоти, а не лише пріоритет поза загальною чергою.
- Розглянути передавання медичної інформації при переїзді до нової громади й перенаправлення до відповідних фахівців, щоб переїзд не переривав лікування, створюючи ветерану необхідність власноруч формувати його спочатку.

10. Психосоціальна підтримка: з'єднати наявне, а не додавати скринінг

Що показало дослідження: У практиці фахівчині з Чернівців лише п'ятеро з 266 підопічних скористалися послугами психологічної допомоги. Причини – стигма, недовіра і черговість потреб: спершу оренда й харчування, а

психологічна допомога відкладається на другий-третій план. Ветерани довіряють людям зі схожим досвідом, практичним активностям і лікуванню, яке обирають самі, і відкидають нав'язані формати. Частина інтерв'ю містить ознаки глибокої зневіри, які слід розглядати як сигнал для системи. Ветерани, які наважилися звернутися по психологічну чи психіатричну допомогу, оцінюють її результати позитивно й самі приводять до фахівців побратимів. Для ветеранської спільноти їхній досвід переконливіший за будь-яку інформаційну кампанію, бо долає ефективно стигму.

Що вже існує: Діє трирівнева модель; послуги другого й третього рівнів безоплатні для ветерана завдяки відшкодуванню Мінветеранів, звернутися можна через ЄДРВВ чи Дію. Є діагностична система МАРТА та реєстр надавачів.

Що пропонується:

- Доцільно пропонувати «тепле направлення» (групи взаємопідтримки, практичні активності) замість скринінгу силами фахівця.
- Діагностичний інструмент застосовувати лише за згодою людини й за протоколом із маршрутом до клініциста.
- Варто навчати фахівців першій психологічній допомозі, та розпізнаванню ризиків.
- Доцільно мати протокол реагування на сигнали кризи.
- Розглянути доступ до психіатричної допомоги за показаннями через лікаря.
- Доцільно залучати ветеранів, які пройшли лікування, як ***«амбасадорів»*** у форматі «рівний рівному»: до зустрічей у ветеранських просторах, групах взаємопідтримки, на обмінах і в госпіталях – на добровільній основі, з базовою підготовкою.

Д. Робота

11. Навчання і вакансія з наявних елементів

Що показало дослідження: Для ветеранів-ВПО реалістичні переважно короткі курси: через потребу одразу заробляти на оренду часу на тривале навчання немає. Найкращі результати дає коротке прикладне навчання, прив'язане до конкретного роботодавця, бо воно дає впевненість отримати місце роботи. Гранти працюють із супроводом, але, за свідченням респондентів, умови частини державних грантів нереалістичні для ВПО (сім років оренди землі в новій громаді, цілорічний найм у сезонному бізнесі). Перша цивільна зарплата може бути меншою за оренду. Найбільша прогалина – ветерани з інвалідністю: наявність техніки для віддаленої роботи, варіанти працювати неповний робочий день, обмежена можливість фізично ***«дістатися до робочого місця»***.

Що вже існує: Роботодавцям компенсують до 100% витрат на оплату праці протягом 6 місяців, якщо ветерана взято на щонайменше рік за направленням центру зайнятості, з індивідуальним супроводом. Є ваучер на навчання 28 тис. грн у центрах зайнятості. Затверджено державну програму «Ветеран.Робота» на 2026–2027 роки.

Що пропонується:

- Розглянути єдиний маршрут: ваучер на оплату навчання → короткий курс навчання/перепрофілювання під конкретну вакансію → направлення на роботу → компенсація роботодавцю → продовження супроводу на перших етапах роботи.
- Перевірити відповідність умов державних грантів (зокрема строку оренди землі та вимоги цілорічного найму) реальним можливостям ВПО і за потреби сформувати їх коригування чи доопрацювання.

- Для ветеранів-ВПО розглянути поєднання навчання під конкретну вакансію із можливістю надання тимчасового житла в одній комплексній пропозиції (детальніше рек. 7 ст. 36).
- Варто розвивати адаптацію робочих місць і віддалену роботу для ветеранів з інвалідністю, а також інформаційну роботу з роботодавцями щодо подолання упереджень і побоювань стосовно наслідків служби.
- Доцільний подальший розвиток та масштабування інформування про послугу кар'єрного консультування, її доповнення програмами стажування і наставництва для ветеранів.

Пропозиції для подальшого пілотування та перевірки:

Пілоти спрямовано на перевірку гіпотез, які випливають із дослідження та можуть бути реалізованими громадами, неурядовими та міжнародними організації й донорами.

1. Перехідний пакет для звільнених, яким нікуди повертатися.

Поєднання 2–3 місяців допомоги на оренду (рек. 3), закріпленого фахівця з першого дня (рек. 4) і доступу до тимчасового житла (рек. 7) – скоротить період до першого стабільного доходу. А отже, критерій отримувача є – відсутність житла, а не довідка ВПО, і єдина пропозиція замість трьох окремих.

2. Проактивний супровід колишніх військовополонених.

Четверо ветеранів-ВПО у вибірці пережили полон і описують втрату зв'язків, тривалу боротьбу за документи й потребу в довшій реабілітації. Запропонований ними формат –персональний супровідник, який сам виходить на контакт і веде справу від початку до кінця.

3. Виявлення «фактично переміщених» ветеранів без довідки.

Частина ветеранів із потребою в підтримці не фіксується як ВПО. У ветеранських центрах і сервісах варто додати до первинної оцінки (за згодою) питання про те, чи є житло, куди можна повернутися, і порівняти охоплення з даними за довідкою.

4. Комплексна пропозиція «навчання + вакансія + тимчасове житло».

Коли ветерану-ВПО одночасно гарантовано тимчасове житло, відпадає потреба братися за першу пропозицію, яка покриває оренду, і з'являється час на навчання й пошук роботи, що відповідає його навичкам та інтересам. Отже, навчання під конкретну вакансію і тимчасове житло подаються як одна пропозиція, а не як окремі послуги з різних джерел (рек. 7 і 11); кар'єрне консультування допомагає обрати напрям до початку навчання.

5. Ветерани-ВПО як наставники.

Наставник із подібним досвідом подвійного переходу скорочує підопічному шлях до першого контакту з фахівцем і до оформлення прав, а роль допомагати підсилює адаптацію самого наставника (дослідження показує, що допомога іншим пов'язана з успішнішою адаптацією, але це кореляція, тому потрібна перевірка). Модель відрізняється від наявних форматів добором за досвідом переміщення, втручанням у момент звільнення, функцією навігації та обов'язковою підготовкою й супервізією.