momentum
wheels for humanity



МАРШРУТ НЕМЕДИЧНОГО СУПРОВОДУ ВЕТЕРАНІВ, ВЕТЕРАНОК ТА ДЕМОБІЛІЗОВАНИХ ОСІБ

ДНП «Всеукраїнський лікувально-реабілітаційний центр «Циблі»

Червень 2026

RESULTS FOR DEVELOPMENT

project HOPE

HAIY Національна Асамблея людей з інвалідністю України

МАРШРУТ НЕМЕДИЧНОГО СУПРОВОДУ ВЕТЕРАНІВ, ВЕТЕРАНОК ТА ДЕМОБІЛІЗОВАНИХ ОСІБ

ДНП «Всеукраїнський лікувально-реабілітаційний центр «Циблі»

Червень 2026

Цей документ став можливим завдяки щедрій підтримці, наданій Урядом Сполучених Штатів Америки. Зміст є відповідальністю Моментум Вілз фор Хьюменіті та не обов'язково відображає погляди Уряду Сполучених Штатів Америки.

Цей документ підготовлено:

Моментум Вілз фор Хьюменіті
9509 Вассар авеню, сьют А
Чатсворт, СА 91311
Тел.: (818) 255-0100

Контактна інформація:

Марія Самко, керівниця напрямку Посилення прав і можливостей ветеранів та осіб з інвалідністю, msamko@momentum4humanity.org

Маріанна Ніколко, менеджерка напрямку Посилення прав і можливостей ветеранів та осіб з інвалідністю, mnikolko@momentum4humanity.org

Надія Павчак, менеджерка напрямку Посилення прав і можливостей ветеранів та осіб з інвалідністю, npavchak@momentum4humanity.org

Залучена експертиза:

Оксана Коляда, голова ГО «Платформа відновлення людського капіталу. РеСтарт», ГС «Коаліція ветеранських просторів», koliada@uweare.com.ua

Ярослав Павловський, програмний директор ГО «Платформа відновлення людського капіталу. РеСтарт», ГС «Коаліція ветеранських просторів», pavlovsky76@gmail.com

Валерія Поклонська, консультантка проєкту, ГО «Платформа відновлення людського капіталу. РеСтарт», ГС «Коаліція ветеранських просторів», info@uweare.com.ua

Фото обкладинки: ДНП «Всеукраїнський лікувально-реабілітаційний центр «Циблі»»

Зміст

Список скорочень 4
Вступ 5
1. Як користуватися Маршрутом 6
2. Коротка довідка про ДНП «Всеукраїнський лікувально-реабілітаційний центр "Циблі"» 7
3. Основні компоненти надання медичної допомоги для УБД в ЗОЗ. 8
4. Цільова аудиторія, яка має потребу у супроводі ФСВВ, особливості. 9
5. Організаційні та функціональні особливості роботи ФСВВ у ЗОЗ 10
6. Примірний маршрут здійснення супроводу ветеранів і демобілізованих осіб 12
7. Карта ключових партнерів для здійснення супроводу та перенаправлення 17
8. Практичні рекомендації щодо використання Маршруту 20

СПИСОК СКОРОЧЕНЬ

Акронім	Визначення
ВЧ	військова частина
ДМС	Державна міграційна служба України
Евакуаційний маршрут	визначена послідовність переміщення поранених, хворих або постраждалих осіб між етапами надання медичної допомоги в межах системи медичної евакуації
ЕКОПФО	експертна команда з оцінювання повсякденного функціонування особи
ЄДРВВ	Єдиний державний реєстр ветеранів війни
ЗОЗ	заклад охорони здоров'я
ІПР	індивідуальна програма реабілітації
Медична евакуація (medical evacuation – *MEDEVAC*)	спланований та контрольований медичним персоналом процес переміщення пацієнта до закладів охорони здоров'я відповідного рівня з метою надання необхідної медичної допомоги *(Наказ Міністерства оборони України від 03 вересня 2024 року № 598 «Про затвердження Обсягів надання медичної допомоги на догоспітальному етапі, які надаються під час ведення воєнних (бойових) дій та підготовки сил безпеки і сил оборони до застосування за призначенням»)*
ОМС	органи місцевого самоврядування
ОСКАР (CRM)	онлайн система кейс-менеджменту, адміністрування та реагування, розроблена Міністерством у справах ветеранів України для фахівців із супроводу ветеранів і ветеранок. Система забезпечує реєстрацію звернень, ведення індивідуальних кейсів, координацію роботи між фахівцями та формування аналітики.
Портал Дія	єдиний державний онлайн-портал електронних послуг і сервісів для громадян та бізнесу, який у цифровому форматі забезпечує доступ до державних послуг, документів, довідок та інформації. Через портал користувачі можуть отримувати адміністративні послуги, подавати заяви, оформлювати документи та взаємодіяти з державними органами онлайн.
СЕДО	Система електронного документообігу та міжвідомчої взаємодії
ТЦК СП	територіальний центр комплектування та соціальної підтримки
УБД	учасник бойових дій
ФСВВ	фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб
ЦНАП	Центр надання адміністративних послуг
VeteranPro	цифровий простір, створений Міністерством у справах ветеранів України, який об'єднує всі державні програми, послуги і сервіси для ветеранів та їхніх родин.
VeteranPro.AI	чатбот, який допомагає швидко знайти потрібну інформацію про послуги та пільги. AI-помічник працює на основі матеріалів порталу Ветеран Pro та ключових нормативно-правових актів у сфері ветеранської політики. Водночас він має інформаційний характер і не замінює консультацію фахівця із супроводу ветеранів і ветеранок.

ВСТУП

Маршрут супроводу ветеранів війни, ветеранок та демобілізованих осіб (далі – Маршрут) розроблено для фахівців із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб, які здійснюють діяльність у ДНП «Всеукраїнський лікувально-реабілітаційний центр "Циблі"».

Його метою є оптимізація роботи фахівців із супроводу, спрощення пошуку необхідної інформації, покращення взаємодії між структурними підрозділами Центру, партнерськими установами та іншими надавачами послуг, а також посилення координації заходів із супроводу ветеранів війни та військовослужбовців, які проходять довготривалу реабілітацію. Використання Маршруту сприятиме підвищенню якості, доступності та комплексності послуг ветеранам війни, демобілізованим особам, членам їхніх сімей і сім'ям загиблих (померлих) Захисників і Захисниць України.

Документ розроблено за результатами аналізу практичної роботи фахівців із супроводу ветеранів у ДНП «Всеукраїнський лікувально-реабілітаційний центр "Циблі"», а також консультацій із місцевими стейкхолдерами та національними експертами з урахуванням напрацювань фасилітаційної сесії, проведеної 2 березня 2026 року. До розроблення Маршруту були залучені представники комунальної установи Київської обласної ради «Київський обласний центр допомоги Захисникам України імені Баранова Віталія Анатолійовича» та ДНП ВЛРЦ «Циблі». Над документом працювали керівники, медичні працівники, фахівці із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб, соціальні працівники й фахівці з розвитку відносин. Такий міжвідомчий підхід забезпечив комплексне врахування медичних, психологічних, соціальних, адміністративних і правових потреб ветеранів.

У ДНП «Всеукраїнський лікувально-реабілітаційний центр «Циблі»» функціонує Простір турботи про ветерана, у якому на віддалених робочих місцях працюють фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб і соціальний менеджер комунальної установи Київської обласної ради «Київський обласний центр допомоги Захисникам України імені Баранова Віталія Анатолійовича».

У Просторі турботи про ветерана ці фахівці взаємодіють із ветеранами та військовослужбовцями під час їх лікування і реабілітації, сприяють виявленню та вирішенню їхніх потреб, надають інформаційно-консультативну підтримку та взаємодіють зі структурними підрозділами ДНП ВЛРЦ «Циблі», органами державної влади, органами місцевого самоврядування, територіальними громадами та іншими суб’єктами надання послуг. Така взаємодія спрямована на забезпечення доступу до необхідної медичної, психологічної, соціальної, адміністративної та правової допомоги, а також безперервності підтримки під час реабілітації та після її завершення.

1. ЯК КОРИСТУВАТИСЯ МАРШРУТОМ

Цей Маршрут є практичним інструментом для організації роботи фахівця із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб у ДНП «Всеукраїнський лікувально-реабілітаційний центр "Циблі"».

Під час роботи рекомендується використовувати розділи Маршруту залежно від їх функціонального призначення:

- **розділи 1–5** — для швидкого ознайомлення зі специфікою закладу, цільовою аудиторією та особливостями організації роботи ФСВВ;
- **розділ 6** — як основний алгоритм дій під час супроводу клієнта від першого контакту до завершення випадку;
- **розділ 7** — як довідковий інструмент для вибору партнерів, маршрутів перенаправлення та відповідальних осіб залежно від потреб клієнта.

Маршрут **не встановлює нових повноважень або обов'язкових процедур**, а є практичним орієнтиром, який допомагає планувати роботу, координувати взаємодію з партнерами і забезпечувати безперервність супроводу відповідно до чинного законодавства та локальних особливостей роботи закладу.

2. КОРОТКА ДОВІДКА ПРО ДНП «ВСЕУКРАЇНСЬКИЙ ЛІКУВАЛЬНО-РЕАБІЛІТАЦІЙНИЙ ЦЕНТР "ЦИБЛІ"»

ДНП «Всеукраїнський лікувально-реабілітаційний центр "Циблі"» є державним некомерційним підприємством, що належить до сфери управління Міністерства охорони здоров'я України. Центр спеціалізується на лікуванні, довготривалій фізичній та психологічній реабілітації осіб, які постраждали внаслідок війни, забезпечуючи комплексний мультидисциплінарний підхід до відновлення здоров'я та повернення пацієнтів до активного життя.

Заклад щороку надає допомогу майже 4 000 пацієнтів, має 500 ліжок (із яких фактично функціонує близько 300) та розташований на території площею близько 50 га у лісопарковій зоні, поза межами населеного пункту, що створює сприятливі умови для тривалої реабілітації та відновлення.

Основними отримувачами послуг є:

- діючі військовослужбовці;
- ветерани війни;
- особи з інвалідністю внаслідок війни;
- цивільні особи, які постраждали внаслідок війни.

У Центрі надаються послуги у відділеннях:

- мультидисциплінарне відділення медичної реабілітації № 1 (опорно-руховий профіль);
- мультидисциплінарне відділення медичної реабілітації № 2 (неврологічний профіль);
- мультидисциплінарне відділення медичної реабілітації № 3 (соматичний профіль);
- хірургічне відділення;
- відділення відновлення психічного здоров'я;
- стоматологічне відділення;
- паліативне відділення бойових ушкоджень з палатами інтенсивного нагляду;
- поліклінічне відділення;
- відділення променевої діагностики;
- клініко-діагностична лабораторія.

Діяльність фахівців Простору турботи про ветерана забезпечується відповідно до Меморандуму про співпрацю між ДНП «Всеукраїнський лікувально-реабілітаційний центр "Циблі"» та комунальною установою Київської обласної ради «Київський обласний центр допомоги Захисникам України імені Баранова Віталія Анатолійовича»[1]. Модель передбачає роботу фахівців із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб на віддалених робочих місцях у межах закладу. Це зумовлює особливості міжвідомчої взаємодії, обміну інформацією, координації з медичним персоналом та організації комплексного супроводу пацієнтів[2].

[1] Київський обласний центр допомоги Захисникам України | Kyiv | *Facebook*
[2] *https://tsyblicentr.com.ua/pro-nas/*

3. ОСНОВНІ КОМПОНЕНТИ НАДАННЯ МЕДИЧНОЇ ДОПОМОГИ ДЛЯ УБД В ЗОЗ.

- Госпіталізація та первинний огляд.
- Комплексна діагностика.
- Визначення індивідуального плану лікування та реабілітації.
- Лікування та медична реабілітація.
- Психологічна підтримка та відновлення психічного здоров'я.
- Паліативна допомога та довготривалий догляд (за медичними показаннями).
- Комплексний супровід фахівцем із супроводу ветеранів.
- Підготовка до виписки та організація подальшого супроводу.

4. ЦІЛЬОВА АУДИТОРІЯ, ЯКА МАЄ ПОТРЕБУ У СУПРОВОДІ ФСВВ, ОСОБЛИВОСТІ.

- Близько 70% – звільнені зі служби ветерани, які проходять довготривалу реабілітацію.
- Менша частина – діючі військовослужбовці зі статусом УБД, які очікують на зміну статусу.
- Складні проблеми з фізичним і психічним здоров’ям, що потребують тривалого лікування та реабілітації.
- Стійкі порушення функціонування.
- 90% – не є мешканцями громади.
- 40% – не є мешканцями області.
- Тривалий термін перебування (від 21-го до 170 днів).
- Високий рівень запитів на додаткову інформацію щодо прав і можливостей (освіта, працевлаштування, житло, соціальні гарантії тощо).
- Медичні потреби пацієнтів оцінюються і забезпечуються через відповідні медичні послуги, що дозволяє задовольнити ці потреби.
- На комунікаційні можливості клієнтів впливає характер діагнозу (може бути погіршення комунікаційних навичок).
- Частина пацієнтів потребує розміщення родичів у громаді або закладі.
- Під час супроводу окремі інформаційні, консультаційні та координаційні заходи можуть здійснюватися також щодо членів сім'ї ветерана (за його згодою та в межах компетенції ФСВВ).

5. ОРГАНІЗАЦІЙНІ ТА ФУНКЦІОНАЛЬНІ ОСОБЛИВОСТІ РОБОТИ ФСВВ У ЗОЗ

- Фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб здійснює діяльність на віддаленому робочому місці відповідно до моделі міжвідомчої співпраці.
- Заклад розташований поза межами населеного пункту, що зумовлює обмежену транспортну доступність і віддаленість від більшості адміністративних, соціальних та інших сервісів.
- Значна увага приділяється організації доступу ветеранів до послуг, які надаються поза межами Центру.
- У процесі лікування та реабілітації потреби й пріоритети ветерана можуть змінюватися залежно від стану здоров'я та етапу відновлення.
- Супровід потребує постійної взаємодії із закладами охорони здоров'я, органами влади, територіальними громадами та іншими партнерами.
- Частині пацієнтів необхідна довготривала реабілітація, паліативна допомога або безперервний комплексний супровід, що визначає особливості планування та координації послуг.

Додаткові умови надання послуг (зокрема, функціонування Простору турботи про ветерана)

- Забезпечення терапевтично сприятливого, безбар'єрного та наближеного до домашнього середовища перебування отримувача послуг шляхом облаштування функціональних зон для відпочинку, дозвілля, неформальної взаємодії та соціалізації.
- Таке середовище передбачає наявність умов для відновлення психоемоційного стану, включаючи неформальне спілкування, доступ до інформаційно-розважального контенту, настільних ігор та базових елементів побутового комфорту.
- Забезпечення зазначених умов спрямоване на зниження рівня стресу, підтримку емоційної стабільності, підвищення ефективності реабілітаційних заходів та сприяння соціальній інтеграції отримувача послуг.

Використання інформаційних систем у роботі

Фахівець із супроводу ветеранів у ЗОЗ використовує цифрові інструменти для забезпечення безперервного супроводу пацієнта — від лікування до отримання соціальних і реінтеграційних послуг.

Таблиця 1. *Інформаційні системи в роботі ФСВВ*

Інструмент / система	Призначення	Роль у роботі ФСВВ
VeteranPro	Платформа ветеранських послуг	Орієнтація в доступних послугах, програмах і маршрутах підтримки
VeteranPro.AI	AI-асистент	Швидкий пошук інформації про пільги, послуги та процедури
ОСКАР (CRM)	Система кейс-менеджменту	Реєстрація звернень, ведення кейсів, координація супроводу
Єдиний державний реєстр ветеранів війни	Дані про статуси	Верифікація статусу та прав на послуги (доступ через ЦНАП)
Дія	Державні е-послуги	Перевірка документів і доступ до загальних послуг
МІС ЗОЗ / eHealth	Медичні системи	Отримання інформації про лікування і маршрут пацієнта (доступ виключно через медичних працівників чи кабінет пацієнта)
Гарячі лінії державних та ветеранських служб	Інформаційно-консультаційна підтримка	Оперативне отримання консультацій, перенаправлення та реагування на звернення

Ключові партнери (з урахуванням потреб цільової аудиторії)

- Медичний персонал та структурні підрозділи ДНП «Всеукраїнський лікувально-реабілітаційний центр "Циблі"».
- Служби супроводу та інші структурні підрозділи військових формувань (підрозділи морально-психологічного забезпечення, юридичні, фінансові та медичні служби, територіальні центри комплектування та соціальної підтримки).
- Командування Медичних сил Збройних Сил України (за потреби).
- Заклади охорони здоров'я різних рівнів, зокрема для проведення додаткової діагностики, лікування та реабілітації.
- Структурні підрозділи обласних військових адміністрацій, районних військових адміністрацій, органів місцевого самоврядування та їх виконавчих органів з питань:
- ветеранської політики;
- охорони здоров'я;
- соціального захисту населення.
- Фахівці із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб:
- у закладах охорони здоров'я;
- у територіальних громадах.
- Громадські об'єднання, благодійні організації, волонтерські та міжнародні організації.
- Банки та інші фінансові установи.
- Державна служба зайнятості та кар'єрні радники.
- Центри надання адміністративних послуг (ЦНАП).
- Заклади освіти та установи професійного навчання.

6. ПРИМІРНИЙ МАРШРУТ ЗДІЙСНЕННЯ СУПРОВОДУ ВЕТЕРАНІВ І ДЕМОБІЛІЗОВАНИХ ОСІБ



Реалізація цього маршруту може відрізнятися відповідно до специфіки надання медичної допомоги ветеранам та військовослужбовцям у конкретному закладі охорони здоров'я.

Госпіталізація ветерана. Отримання інформації від адміністрації ЗОЗ

Крок №1. Отримання попередньої інформації від адміністративних працівників медичного закладу про клієнта (яка визначена в ЗОЗ):

- ПІБ
- Статус пацієнта
- Відділення в ЗОЗ
- Функціональний стан клієнта (в межах компетенції ФСВВ)
- Військова частина, підрозділ

Якщо клієнт не може комунікувати:

- До моменту можливості комунікації з пацієнтом комунікація ведеться через медичний персонал, представників військової частини або родичів.
- Фахівець опрацьовує наявні документи та періодично оцінює можливість встановлення контакту з пацієнтом.
- Фахівець уточнює інформацію про військову частину, місце проживання пацієнта, наявність родичів поруч тощо.

Результат етапу: якщо пацієнт здатний до комунікації – спроба встановлення контакту, якщо ні – робота з медичним персоналом та/або представниками пацієнта щодо потреби у супроводі/точковій допомозі.

Первинний контакт та взяття на супровід.

Крок №1. Представлення ФСВВ, пояснення ролі.

Перша взаємодія з клієнтом (на практиці зазвичай це декілька візитів до пацієнта для налагодження контакту і встановлення довіри, в залежності від готовності клієнта до комунікації з фахівцем):

- Знайомство.
- Оцінка функціонального та психоемоційного стану клієнта (зокрема, наявність залежностей) та готовності до взаємодії.
- Інформування пацієнта про можливості супроводу.
- З’ясування статусу (зокрема уточнення інформації про ВЧ, місце проживання, УБД, ветеран, факт інвалідності, наявності документів тощо)
- Первинна оцінка потреб клієнта (базові побутові потреби, оформлення документів, наявність родичів поруч і встановлення з ними контакту, потреба у додатковому догляді тощо)

Крок №2. Досупровід (підготовчий етап до супроводу).

- Допомога у задоволенні первинних потреб.
- Взаємодія з ЦНАП/ДМС, ВЧ, ТЦК, членами сім’ї.
- Пропозиція взяття на супровід

Якщо клієнт не виявив бажання подати заяву на супровід:

- 1. Сприяння у вирішенні точкових запитів (за потреби).
- 2. Інформування про доступні ресурси, послуги, в тому числі контакти інших ФСВВ.
- 3. Якщо клієнт пізніше виявив бажання – скласти заяву на супровід.

Крок №3. Оформлення супроводу.

- Прийняття заяви на супровід, якщо клієнт не перебуває на ньому (водночас фактична практика роботи свідчить про надання окремих заходів підтримки до формального оформлення супроводу), формування особової справи клієнта.
- Реєстрація заяви в інформаційній системі VeteranPro, «Оскар» (для обробки запитів та супроводу осіб із зазначенням заходів з підтримки, завантаженням скан-копії паперової заяви та інших документів, які підтверджують статус особи).
- Взаємодія з ВЧ щодо клієнта (за потреби впродовж супроводу).
- Взаємодія з ФСВВ у громаді щодо клієнта (за потреби впродовж супроводу).
- Взаємодія з лікуючим лікарем та іншими медичними працівниками (за потреби та за згодою пацієнта) із врахуванням чутливості доступу до медичної інформації.

Оцінка потреб. Складання та реалізація індивідуального плану супроводу.

Крок №1. Оцінка потреб (за скороченою процедурою з фокусом на виявленні критичних та важливих потреб) за такими критеріями:

- Наявність труднощів у функціонуванні.
- Наявність психологічних труднощів або потреба в психологічній підтримці.
- Потреба в асистивних технологіях.
- Потреба в додаткових медичних послугах.
- Потреба в протезуванні (за наявності медичних рекомендацій або зі слів клієнта).
- Задоволеність побутових потреб (одяг, гігієна, зв'язок із родичами).
- Потреба в житлі для членів родини.
- Доступ до зв'язку та цифрових сервісів (мобільний зв'язок, інтернет, «Дія», медичні інформаційні системи тощо).

- Доступ до фінансових та платіжних інструментів (банківські рахунки, платіжні картки, платіжні додатки).
- Потреба у відновленні/оформленні документів, що посвідчують особу та підтверджують статус.
- Потреба в оформленні передбачених законодавством виплат.

Пріоритизація потреб:

- **критичні** (невідкладні) – вимагають негайного реагування та вирішення в першу чергу (наприклад, відсутність базових засобів існування, критичні проблеми з документами чи виплатами, що блокують допомогу)
- **важливі** – вони суттєво впливають на якість життя, процес лікування, реабілітацію або соціальне становище клієнта; потребують вирішення у найближчий час після задоволення життєво важливих потреб (наприклад, оформлення документів, налагодження зв'язку з родиною, організація подальшого маршруту, юридичні питання, стабілізація психологічного стану)
- **відкладені** – ті, що не потребують нагального вирішення під час перебування в ЗОЗ, можуть бути перенесені на етап після виписки або передані іншим суб'єктам супроводу в громаді.

Допоміжні цифрові ресурси: VeteranPro.AI, Єдиний державний реєстр ветеранів війни

Крок 2. Верифікація потреб клієнта.

- Консультації з медичним персоналом.
- Взаємозв'язок зі службами супроводу ВЧ.
- Взаємодія, за потреби та згодою клієнта або його представника, з відповідними партнерами у військовому та цивільному середовищах для уточнення потреб клієнта та можливостей їх задоволення.

Крок 3. Розробка індивідуального плану заходів з підтримки.

- Визначення переліку та послідовності першочергових дій.
- Погодження плану дій з клієнтом.

Крок №4. Перескерування та реалізація заходів з підтримки за компонентами (детальний перелік партнерів – у розділі 7 «Карта ключових партнерів для здійснення заходів супроводу і перенаправлення»).

Реалізація заходів з підтримки здійснюється відповідно до індивідуального плану супроводу з урахуванням пріоритизованих потреб клієнта (критичних, важливих, відкладених), функціонального стану, можливостей комунікації та прогнозованої тривалості перебування пацієнта у ЗОЗ.

ФСВВ виступає координатором та навігатором у процесі отримання підтримки, а не безпосереднім надавачем усіх послуг. Залежно від визначених потреб ФСВВ координує отримання клієнтом відповідних послуг та заходів підтримки шляхом взаємодії з профільними надавачами, зокрема на напрямками, описаними нижче. Водночас у практичній діяльності трапляються випадки безпосереднього залучення ФСВВ до надання окремих послуг, що може обмежувати його спроможність охоплювати підтримкою більшу кількість клієнтів, які її потребують і підвищувати ризик професійного вигоряння.

Медична маршрутизація (з акцентом на додаткові можливості для ветеранів):

- діагностика (первинна, спеціалізована, інструментальна та лабораторна);
- лікування (зокрема стоматологічне, зубопротезування, протезування, ортезування та ендопротезування);
- послуги у сфері психічного здоров'я (зокрема лікування залежностей, кризова допомога, консультування);
- реабілітація;

- паліативна допомога та знеболення;
- забезпечення лікарськими засобами та виробами медичного призначення;
- направлення до профільних закладів, реабілітаційних центрів, протезних підприємств та інших надавачів послуг і супровід у маршруті пацієнта.

Юридичний супровід:

- консультації щодо прав, статусу та гарантій;
- допомога в оформленні документів, пільг і компенсацій;
- представництво інтересів (за потреби).

Адміністративний супровід:

- координація отримання послуг;
- допомога з поданням заяв, записами, електронними сервісами («Дія»);
- взаємодія з установами та партнерами.

Транспортування:

- організація транспорту до місць отримання послуг (медичних, соціальних, адміністративних);
- супровід маломобільних осіб.

Соціально-побутова підтримка під час перебування в ЗОЗ:

- вирішення побутових питань (одяг, засоби гігієни, тимчасове проживання рідних під час перебування пацієнта на лікуванні/реабілітації тощо);
- забезпечення технічними та асистивними засобами;
- допомога в догляді під час лікування/перебування на реабілітації (за потреби).

Соціальні послуги:

- сприяння в отриманні соціальних виплат і матеріальної допомоги;
- оформлення пільг, субсидій, компенсацій;
- вирішення житлових питань та доступ до комунальних послуг;
- надання соціальних послуг відповідно до індивідуальних потреб.

Фінансово-економічна підтримка:

- доступ до банківських і платіжних інструментів;
- консультації щодо фінансових можливостей і програм підтримки.

Психосоціальна підтримка (поза медичною складовою):

- індивідуальне та сімейне консультування;
- кризове реагування та емоційна підтримка;
- групи взаємопідтримки (рівний-рівному, ветеранські спільноти);
- соціальна адаптація та відновлення повсякденного функціонування;
- підтримка у відновленні та зміцненні соціальних зв’язків (родина, громада, побратими);
- розвиток життєвих навичок (стрес-менеджмент, комунікація, саморегуляція);
- супровід у процесі реінтеграції до цивільного життя;
- підтримка членів сімей ветеранів.

Освітня та професійна реінтеграція:

- профорієнтація, перекваліфікація, навчання (допоміжні цифрові сервіси: Кар'єра ветерана тощо);
- сприяння працевлаштуванню.

Соціальна адаптація та інтеграція в громаду:

- участь у програмах підтримки, групах взаємодопомоги;
- відновлення соціальних зв'язків;
- культурні, спортивні та реабілітаційні активності.

Інформаційний супровід:

- надання актуальної інформації про доступні послуги та програми (допоміжні цифрові сервіси: VeteranPro, VeteranPro.AI, е-Ветеран тощо);
- навігація в системі допомоги.

Моніторинг та коригування індивідуального плану супроводу

Крок № 1. Моніторинг виконання індивідуального плану

- відстеження стану виконання запланованих заходів;
- отримання зворотного зв'язку від клієнта або його уповноваженого представника щодо отриманої підтримки та її відповідності актуальним потребам;
- уточнення, за згодою клієнта, у залучених надавачів послуг стану розгляду звернень або надання послуг;
- виявлення нових або змінених потреб і перешкод у виконанні плану;
- фіксація отриманої інформації та визначення доцільності перегляду плану.

Крок № 2. Коригування індивідуального плану

- перегляд заходів з урахуванням актуальних потреб, доступних можливостей та виявлених обмежень;
- погодження запропонованих змін із клієнтом або його уповноваженим представником;
- уточнення подальших дій, залучених надавачів послуг та орієнтовних строків;
- продовження супроводу відповідно до оновленого плану в межах компетенції ФСВВ.

Завершення супроводу

Крок №1. Підсумкова оцінка виконання плану та прийняття рішення про подальші кроки

- проведення підсумкової оцінки результатів супроводу;
- визначення подальшої потреби у підтримці;
- **прийняття рішення:**
    - завершення супроводу;
    - продовження супроводу, якщо є така можливість.

Крок №2. Визначення маршруту подальшого перенаправлення особи:

- до іншого закладу охорони здоров'я;
- до громади;
- до військової частини (ВЧ);
- передача необхідної інформації визначеному суб'єкту подальшого супроводу (за згодою особи);
- узгодження подальшого супроводу/спостереження.

Крок № 3. Інформування про доступні ресурси, послуги, в тому числі контакти інших ФСВВ.

7. КАРТА КЛЮЧОВИХ ПАРТНЕРІВ ДЛЯ ЗДІЙСНЕННЯ СУПРОВОДУ ТА ПЕРЕНАПРАВЛЕННЯ

Наведений перелік партнерів є актуальним на момент підготовки Маршруту та підлягає регулярному оновленню залежно від змін у мережі надавачів послуг, контактній інформації та механізмах взаємодії

Потреба	Партнери, надавачі послуг	Відповідальна особа (посада)	Примітки
Медична маршрутизація	Міждисциплінарна взаємодія в закладі, зокрема за напрямками: • Стоматологія • Неврологія • Реабілітація • Отоларингологія • Урологія • Офтальмологія Діагностичні заклади (Інститут хірургії та трансплантології імені О.О. Шалімова, Інститут серця МОЗ України) Військово-медичний клінічний центр Головного військово-медичного управління (Головний військовий клінічний госпіталь) Центр психічного здоров'я та реабілітації ветеранів «Лісова поляна» МОЗ України Заклади первинної медичної допомоги (за місцем проживання пацієнта) Інші заклади охорони здоров’я (за потреби пацієнта)	Лікуючі лікарі, сімейні лікарі, медчастина підрозділу	
Юридичний супровід	ДНП «Всеукраїнський лікувально-реабілітаційний центр "Циблі"» Комунальна установа Київської обласної ради «Київський обласний центр допомоги Захисникам України імені Баранова Віталія Анатолійовича» Військові частини ГО, які надають юридичний супровід на безкоштовній основі за місцем проживання пацієнта (актуально після виписки)	Юристи	

Потреба	Партнери, надавачі послуг	Відповідальна особа (посада)	Примітки
Адміністративний супровід	Переяславський районний сектор ДМС ЦНАП Переяславської міської ради ЦНАПи інших ТГ (за місцем реєстрації пацієнта) Сервісний центр Головного управління Пенсійного фонду України (м. Переяслав, інші ТГ) Приватбанк, Ощадбанк ОВА, РВА ТЦК СП Прокуратура СБУ Судмедексперт РАГС Управління соціального захисту населення Переяславської міської ради, Управління соціального захисту населення Бориспільської районної державної адміністрації та структурні підрозділи з питань соціального захисту інших територіальних громад Переяславське управління Бориспільської філії Київського обласного центру зайнятості	Особисто через керівників підрозділів	
Транспортування	Особистий Громади Волонтерський Евакуаційний транспорт ДНП «Всеукраїнський лікувально-реабілітаційний центр "Циблі"» ВЧ		
Соціально-побутова підтримка під час перебування в ЗОЗ	ДНП «Всеукраїнський лікувально-реабілітаційний центр "Циблі"» ЦВС, служби супроводу Командування Медичних сил ОВА, РВА Громади, ОМС		
Соціальні послуги	Управління соціального захисту населення Переяславської міської ради, Управління соціального захисту населення Бориспільської районної державної адміністрації та структурні підрозділи з питань соціального захисту інших територіальних громад Департамент соціального захисту населення Київської обласної військової адміністрації ЗОЗ, реабілітаційні центри для довготривалого догляду		
Фінансово-економічна підтримка	ПФУ ВЧ Переяславське управління Бориспільської філії Київського обласного центру зайнятості		

Потреба	Партнери, надавачі послуг	Відповідальна особа (посада)	Примітки
Психосоціальна підтримка (поза медичною складовою)	Штат лікарні: • Психологи • Психіатр • Психотерапевт. Військово-медичний клінічний центр Головного військово-медичного управління (Головний військовий клінічний госпіталь) Психологи ВЧ Командування ЦВС Капелани Релігійні організації		
Освітня та професійна реінтеграція	Переяславське управління Бориспільської філії Київського обласного центру зайнятості (наприклад, надання грантів) ВНЗ (для звільнених з полону, інші) ПТУ та коледжі	Директор	
Соціальна адаптація та інтеграція в громаду	ФСВВ у громадах Структурні підрозділи з питань соціального захисту населення органів місцевого самоврядування Програми підтримки ветеранів на рівні ТГ ГО в ТГ Ветеранська спільнота		
Зв'язок із ВЧ	ЦВС ЗСУ Командування Медичних сил ТЦК СП	Командир, діловоди	
Зв'язок з родиною	ФСВВ у громаді Структурні підрозділи з питань соціального захисту населення органів місцевого самоврядування Поліція		
Інформаційний супровід	Соцмережі ДНП «Всеукраїнський лікувально-реабілітаційний центр "Циблі"» та комунальної установи Київської обласної ради «Київський обласний центр допомоги Захисникам України імені Баранова Віталія Анатолійовича» Державна служба зайнятості Особиста комунікація Кар'єра ветерана Сайт «Турбота про військовослужбовця» turbota.mil.ua	Через профільних фахівців-комунікаційників	

8. ПРАКТИЧНІ РЕКОМЕНДАЦІЇ ЩОДО ВИКОРИСТАННЯ МАРШРУТУ

- Використовуйте Маршрут як орієнтир для планування роботи, а не як вичерпний перелік можливих заходів супроводу.
- Пріоритетність заходів визначайте відповідно до індивідуальних потреб, функціонального стану та побажань клієнта.
- Регулярно актуалізуйте інформацію про партнерів, контакти, маршрути перенаправлення та доступні сервіси.
- Для безперервності супроводу забезпечуйте взаємодію з іншими ФСВВ, медичними працівниками, військовими формуваннями, органами влади та залученими партнерами.
- Використовуйте цифрові інструменти для документування роботи, навігації клієнта та отримання актуальної інформації про послуги.

У разі змін у законодавстві або в організації роботи закладу окремі маршрути та алгоритми можуть потребувати коригувань.

Rehab4U

Rehab4U_PR@momentum4humanity.org

Ми у соціальних мережах