

Всі імена, назви військових частин та інша чутлива інформація змінені.

Бекграунд:

Анна зі Львова, вона парамедикиня у НГУ. Анна вступила до лав НГУ з початком повномасштабного вторгнення, вона займається операційними питаннями в тилу, не має бойового досвіду. Вона також самостійно виховує сина.

Формат проведення інтерв'ю: онлайн

Головними цілями інтерв'ю є отримати інформацію про:

- 1) досвід з ЛЦНПУБД;
- 2) досвід з ЛЦНПУБД, пов'язаний з психологічною допомогою;
- 3) обізнаність про права та пільги;
- 4) досвід взаємодії з різними установами та оформленням документів;
- 5) досвід з пошуком інформації.

Набір стартових питань:

- 1) Розкажіть, будь ласка, чи Вам доводилось вирішувати якісь бюрократичні моменти, пов'язані зі службою?
- 2) Опишіть свій досвід.
- 3) Скільки це зайняло часу?
- 4) Хто Вам допомагав з оформленням документів?
- 5) Чи звертались Ви за допомогою для вирішення цих питань? Куди саме? Яку допомогу Вам запропонували?
- 6) Від кого Ви отримували всю необхідну інформацію?
- 7) Які електронні ресурси ви задіявали для отримання необхідної інформації?
- 8) Що було найважчим під час процесу оформлення документів ?
- 9) Що Вам відомо про послуги, які ви можете безкоштовно отримати як член сім'ї військового? Чи знаєте про такі пропозиції від держави, бізнесу, громадських організацій? Звідки ви про них довідались?
- 10) Чи ви звертались за отриманням психологічної консультації чи іншої допомоги до громадських організацій, комунальних чи державних закладів? (Чому ні?)
- 11) Який Ваш досвід з ЛЦНПУБД?

Інтерв'ю

вступну частину з представленням, згодою на запис тощо не вказано

Інтерв'юер: Отже моє перше питання буде, в якому статусі ви зараз перебуваєте? Ви демобілізована чи ви у відпустці?

Респондент: Ні, я зараз перебуваю на службі. Я не є учасником бойових дій поки що, але я виконую завдання нашого підрозділу, окрім наших бойових завдань на Сході, є завдання по тилу, скажімо так. Тому я досі перебуваю на службі, я військовий медик. Ось. Що вам ще розказати?

Інтерв'юер: Ви доєднались з початком повномасштабного вторгнення чи це було раніше?

Респондент: З початком повномасштабного вторгнення. Я вивезла свою дитину і 7 березня вступила до лав нацгвардії.

Інтерв'юер: скажіть, будь ласка, у вас одна дитина? А якого віку приблизно?

Респондент: Так. 3.5 роки.

Інтерв'юер: Скажіть, будь ласка, чи є у вас чоловік?

Респондент: Я виховую сина сама.

Інтерв'юер: Добре, зрозуміла. Дякую.

Респондент: Я зараз трішечки можу на декілька хвилин випасти, тому що мушу добігти в лікарню, але я вас буду чути при цьому.

Інтерв'юер: Добре, якби вам треба була перерва то ви мені кажіть.

Респондент: Угу, зараз секундочку....Так, я знову тут.

Інтерв'юер: Скажіть, будь ласка, чи був в вас досвід отримання поранення. Ну я так зрозуміла ви не брали участь безпосередньо в бойових діях, але все одно.

Респондент: Не було, ні.

Інтерв'юер: Добре, я зрозуміла. Скажіть, будь ласка, чи були у вас якісь потреби пов'язані з хворобою, коли вам відпустка була потрібна або якісь певні моменти бюрократичні, які вирішувались вашим підрозділом?.

Респондент: Такого теж не траплялось. Тобто в мене була щорічна звичайна відпустка, але жодних проблем не було.

Інтерв'юер: Добре, зрозуміла, скажіть, будь ласка, в випадку коли вам треба отримати відпустку, то від кого ви отримуєте всю необхідну інформацію, що саме вам треба для цього зробити?

Респондент: Від заступника командира батальйону по роботі з опорним складом, або в інших заступників, або в самого командира батальйону.

Інтерв'юер: Тобто вам цю інформацію надають безпосередньо в частині?

Респондент: Так-так-так.

Інтерв'юер: Добре, дякую, я зрозуміла. Скажіть, будь ласка, що вам відомо про послуги, які ви можете безкоштовно отримати як представниця силової структури?

Респондент: Ну бачте, мені по медсфері медичне лікування, а так навіть не знаю, юридична допомога, багато що зараз надають безкоштовно військовослужбовцям і державні, і приватні.

Інтерв'юер: А що ви можете з приватних ініціатив перелічити?

Респондент: А, до речі, центр з надання допомоги учасникам бойових дій це приватна чи все таки державна структура? Бо я щось...

Інтерв'юер: Це комунальна структура.

Респондент: Угу. А з приватних... Ну бачте у мене все переважно стосується медицини, тому я можу сказати, що є приватні клініки, з якими ми співпрацюємо, нашому батальйону, які надають нам допомогу в разі чого, але це більше, якісь такі ну дрібні моменти, але вони теж важливі.

Інтерв'юер: Зрозуміла; ви ще казали перед тим, що знаєте про медичну допомогу, а от я говорила перед цим з іншими респондентами і дехто з них згадував такий нюанс, наприклад, коли боєць був поранений умовно, його стабілізували і відправляють в відпустку, де по суті боєць доходить до адекватного стану здоров'я, то юридично вони не мають права лікуватись ніде, крім військових поліклінік. І коли...

Респондент: Я зрозуміла ваше питання. Тут важливо диференціювати збройні сили України і нацгвардію. Тому що нацгвардія підпорядковується міністерству внутрішніх справ. І відповідно в нас теж бувають, в мене особисто, я фактично в.о. начальника медичного пункту і в мене теж трапляються випадки, коли хлопця починають заругувати, не-не, тільки через госпіталь-військову поліклініку, але все вирішується - просто посилаєшся на законодавство, одним дзвінком в МОЗ, чи скаргу і все...тому що вони не мають права відмовити.

Інтерв'юер: Це в вашому випадку вирішується тільки зарахунок розмежування МВС і Міноборони, бо ви до нацгвардії належите?

Респондент: Ну, в тому числі, але на ділі незалежно від того чи це нацгвардія чи ЗСУ - вони не мають права відмовити просто. Не прийняти, це ні...Ну тобто все залежить на мою думку, а) від керівництва, б) від того, хто завідує мед службою по підрозділу.

Інтерв'юер: Ви казали, що посилаєтесь на законодавство, а як саме ви такий момент аргументуєте?

Респондент: Ні, ми посилаємось на те що, є міністерство внутрішніх справ, і ми посилаємось на те, що нам мають показати відповідний наказ, якщо такий в них є, а якщо такого немає, то відповідно жодної сили це немає і вони здійснюють незаконно. Тобто воно в форматі діалогу вирішується, а взагалі важко сперечатись з людьми в формі.

Інтерв'юер: Добре, я вас зрозуміла, скажіть, будь ласка, чи ви протягом останнього року звертались до громадських організацій або державних лікарень за отриманням консультацій чи іншої медичної допомоги?

Респондент: Так.

Інтерв'юер: Куди саме?

Респондент: це була і Дрогобицька лікарня і Трускавецька. Я дуже перепрошую, мене дуже дьоргають, в мене чп на службі, можемо через півгодинки продовжити?

Інтерв'юер: та ми можемо перенести це на пізніше, на вечір.

Респондент: о давайте, бо бачте я була готова, а тут чп і...

Інтерв'юер: та, окей, я розумію, на 8 чи на 7.

Респондент: давайте на 7.

.....

Інтерв'юер: Перед тим в нас розмова була зупинилась на тому, що я вас питалась чи ви звертались за якимось послугами, фізіотерапія чи психологічна допомога та іншим, державні або комунальні заклади або в громадські організації, і ви казали, що так, зокрема про Дрогобицьку лікарню.

Респондент: Так, в нас в принципі Дрогобицька, Трускавецька, Стрийська лікарня, фактично всі лікарні Львівської області, в тому числі поліклініка МВС по Львівській області.

Інтерв'юер: Чи помітили ви різницю в якості послуг та обслуговування між цими закладами?

Респондент: Безперечно, так.

Інтерв'юер: Можете описати свій досвід по максимуму?

Респондент: Та, звичайно. Дивіться, почнемо з кращого мабуть. Найкраще на мою думку, як медика в тому числі, є трускавецька міська лікарня, зокрема тому що там є філіал госпіталю. Тобто вони розуміють специфіку роботи з військовими, я жодного разу не зустріла там хамського відношення ні до кого зі своїх побратимів, ні до себе як до медика або пацієнта. От. Поліклініка МВС мабуть буде на 2 місці. Там в цілому теж непогано, єдиний негативний досвід, це у нас з Дрогобицькою лікарнею. Там нерідко мелькають фрази про те, скільки можна возити своїх воєнних. Ну тобто хамське ставлення там в нас з 10 пацієнтів для 7 буде однозначно. От. Тобто в цілому не те щоб ну тільки в Дрогобичі нам могли відмовляти, прямо відмовляти, це приходилось з якимись скандалами, з якимось дзвінками в вищі органи дзвонити і вирішувати питання якось...

Інтерв'юер: Це ви виходить ви не для себе послуги шукали, а для когось?

Респондент: Це і для себе, і я ж теж хворію, але переважно так, це для моїх побратимів.

Інтерв'юер: Так, а от ви згадували про хамство, можете якусь конкретну ситуацію навести, що з вами сталась?

Респондент: Окей, банально візит до травматолога, де травматолог бачить, що це нацгвардія і люди часто сприймають нацгвардію, як поліцію і виходить травматолог бачить форму і каже: «Ааа, ви каже менти, я ментів не люблю і не обслуговую». То так, перше, що спадає на думку, ще фрази від завідуючого приймального по типу: «Скільки ви будете своїх військових возити». Таких ситуацій насправді трохи є.

Інтерв'юер: Зрозуміло, добре, а що було хорошого от ви згадували, що є розуміюче ставлення, тобто відсутність хамства, це позитивна риса. А ще якісь позитивні/негативні риси були в закладі?

Респондент: Ні, та позитивні риси були, наприклад, в Дрогобицькій лікарні дуже хороший судинний хірург є, і терапевти там непогані. Позитив є однозначно, всюди він є. Якби його не було, ми б не звертались, просто є моменти, які треба вирішувати з боєм. Якщо говорити про самих спеціалістів, от конкретно беремо іменно спеціалістів, як лікарів, не як особистостей. До спеціалістів в принципі питань і зауважень немає.

Інтерв'юер: Зрозуміла, а до громадських організацій не виникало потреб звертатись правильно?

Респондент: Ну що ви маєте на увазі в такому випадку? Я не знала в нас були якісь звернення, щодо гуманітарної допомоги...

Інтерв'юер: Ну громадські організації, які, наприклад, психологічну допомогу пропонують.

Респондент: В такому ключі - ні.

Інтерв'юер: А що в процесі отримання цих послуг було найтяжче? Я маю на увазі процес отримання, може треба великий перелік документів або черги, спеціалісти на місці дві години на день...

Респондент: Таке буває в поліклініці МВС, як не дивно, там особливо питання з відділенням, там де психологи-психіатри працюють. Там просто треш, тому що люди кажуть, що та, я там приймаю 15 людей на день і до побачення. А в тебе батальйон 430 людей і якимось треба їх проганяти. В принципі найтяжче це звичайно черги, тому що я об'єктивно розумію чому зараз так, лікарні перевантажені, це правда, в нас купа поранених, купа людей, які потребують, якщо ми беремо психіатрію, і купа людей, які справді потребують реабілітації, допомоги, після повернення зі сходу. Тому що я користуюсь послугами переважно Кульпарківського відділення, онкології, там теж черги і це теж переважно військові. Тобто за рахунок війни, за рахунок мільйонної армії, за рахунок дуже великої кількості ВПО, то безперечно на західній Україні велика проблема в чергах і переповненості лікарень. Наприклад, нам часто доводиться

чекати чергу в госпіталі Юрія Липи, в Винниках, знаєш, по зрозумілих причинах це все перевантаження, абсолютно, установи... Найтяжче, так, це черги, живі – не живі, але черги. По документах в принципі так щоб, то нема...

Інтерв'юер: Давайте по документах я вас запитуюсь.

Респондент: Знову ж таки з документами проблем особливих не виникало, навіть коли, в нас є поранені, які проходять комісію. ВЛК – це взагалі мабуть болюча тема для всіх військових.

Інтерв'юер: Я з військовими трошки говорила...

Респондент: Та, це такий бич нашої армії, ну довго буває, буває не зовсім ми погоджуємось з висновками, так, досить важко людину списати, якщо ця людина реально має якісь проблеми, які реально не дозволяють їй нести служби, але переважна більшість висновків це обмежена придатність. А вона означає, що на час військового стану ти придатний, бери автомат, вдягай бронік і шуруй далі. З документами в нас проблем не було, навіть на збори ВЛК, ну може це ми такі організовані звичайно, кажуть батальйон такий. Але в цілому якихось підводних каменів я не помітила за більше, ніж рік служби.

Інтерв'юер: Добре, я зрозуміла. От, а з чергами ви бачите особливо для себе якийсь механізм врегулювання, враховуючи що є дуже велике навантаження і дуже багато людей які потребують допомоги, як би ви бачили ідеальний структурований процес?

Респондент: Є. Я думала про це, ми думали довго про це, нашою медслужбою, вплоть до того, щоби вводити дні для прийому військових, тому що є такі конфлікти, з ВПО особливо з регіонів, там де Донецьк, в той бік, вони ж починають сваритись, мов ми тут без черги маємо йти, бо ми ВПО, а ми без черги, бо ми військові, насправді, як на мене було б хорошим варіантом окремі дні, або окремі лікарі для прийому саме військових. Це стосується будь-якої лікарні, в тому числі поліклініки МВС, ні для кого не секрет, що там крім військових обслуговуються їхні сім'ї, пенсіонери і відповідно по часу це займає набагато більше, тобто коли в тебе стоїть 10 пенсіонер і 15 хлопців, яким треба медогляд суто пройти, то це ускладнює процес і дуже все уповільнює. Як на мене потрібні графіки, окремі кабінети суто для прийому військових. У всіх лікарнях є така проблема, зараз не є той час, коли люди мають працювати по пів дня, коли лікар працює до 13, звісно він не встигає прийняти. І я розумію лікарів, тому що їхня заробітня плата мабуть не виправдовує їхніх очікувань і сил яку вони вкладають в це все. От, плюс електронний запис, щоб він діяв нормально, тому що...

Інтерв'юер: Він би спростив процес, так?

Респондент: Я думаю так, звичайно. Тому що виходить є купа, от в мене в батальйоні ну якийсь відсоток, дець приблизно відсотків 40 це західна Україна, ну Львівська область конкретно, але є дуже багато людей з Харкова, Харківська область, Херсонська, тобто люди, які не мають доступу до своїх сімейних лікарів, та й можливо цих сімейних лікарів вже немає в живих чи якимось так, відповідно їм проблематично отримати електронне скерування, проблематично

записатись, записатись просто так, без скерування сімейного лікаря неможливо майже. Тобто я не знаю, потрібно під'єднувати... в кожній бригаді, кожній військовій частині є начальник медслужби, тобто можна в принципі його використовувати як сімейного лікаря, але електронний запис так, дуже б допоміг.

Інтерв'юер: Добре, дякую, з цим блоком будемо вважати, що ми завершили. Ще скажіть, будь ласка, який у вас досвід з Львівським центром надання допомоги учасникам бойових дій?

Респондент: Описати досвід чи яким чином він набувся?

Інтерв'юер: І те, і те, будь ласка.

Респондент: Ну в мене якось так вийшло, оскільки я мама-одиначка, в мене дуже багато якихось не закритих питань і не було часу на їх вирішення, і я вже більше року в армії, я єдина жінка в своєму батальйоні. Служба для жінки має певні відмінності, особливо коли ти одна, в тебе фактично немає з ким про поговорити адекватно, тому що ти програєш якщо десь дасиш слабину. Ну це так не мало би працювати, але, на жаль, воно працює саме так і я довго зважувалась на якусь психотерапію, і в результаті, коли я вже зрозуміла, що більше не вигрібаю, я дуже глибоко загрузла в якийсь депресивний епізод, але дуже боялась звертатись саме до психіатра, мені порадив один друг цей центр. Але він власне має, він учасник бойових дій, і він давно в центрі надання допомоги учасникам бойових дій отримує допомогу скажемо так, він мені власне порадив звернутись туди, і я туди зайшла навіть не маючи якоїсь надії на те що мене день в день приймуть, але дуже хотілось. В результаті мене прийняли, я ще навіть уточнювала за оплату, тому що я поки що не є учасником бойових дій, тобто служба то несеться, але там я ще не бувала, але мені надали послуги всі безкоштовно і досі надають, за що я їм безмежно вдячна, вони прямо, молодці, нереальні. І побратимам я раджу своїм теж, вони теж будуть звертатися. Вони дуже кваліфіковані люди, це дуже приємно розуміти, що є якийсь осередок, який розуміє специфіку роботи з військовими, тому що в цьому основна проблема, в нас зараз люди не вміють працювати з військовими, спілкуватись з ними, а вони прямо та... молодці.

Інтерв'юер: Добре, дякую, ви трохи забігли наперед і відповіли ще на декілька моїх питань.

Респондент: Так, в мене язик підвішений.

Інтерв'юер: То вже певно буде останнє питання, звідки ви дізнаєтесь про якісь програми і можливості для військових? Наприклад, психотерапію в Львівському центрі ви дізнались від друга, тобто це фактично сарафанне радіо, є ще якісь інші джерела, електронні ресурси може?

Респондент: Взагалі переважно це сарафанне радіо, справді, якось воно... Але це моя специфіка, я просто довіряю порадам близьких мені людей, рідко звертаю увагу на електронні ресурси, щось таке.

Інтерв'юер: Окей, зрозуміла. Тоді, наразі це все, ще раз вам дякую, що погодились на інтерв'ю, було приємно поспілкуватись.

Респондент: дякую вам за розуміння, вибачте за затримку, бажаю вам гарно захистити свою роботу. До побачення!