

Тема: «Відновлення документів, що посвідчують особу, серед людей, які вживають наркотики ін'єкційно, в Україні: виклики та затребувані зміни»

Основна мета – визначити індивідуальні та структурні бар'єри та фасилітатори до відновлення документів, що посвідчують особу (паспорт громадянина України) у ЛВНІ, а також надати рекомендації щодо алгоритму надання відповідних послуг цільовій групі.

Завдання дослідження:

1. Визначити причини відсутності документів, що посвідчують особу, у ЛВНІ загалом та у різних підгрупах зокрема;
2. Виділити основні індивідуальні та структурні бар'єри та фактори, що сприяють відновленню документів у ЛВНІ;
3. Визначити існуючі та затребувані джерела та канали інформування ЛВНІ щодо можливості та процедури відновлення документів
4. З'ясувати існуючі можливості ВІЛ-сервісних неурядових організацій (НУО) в наданні послуг з відновлення документів, що посвідчують особу, у різних підгрупах ЛВНІ, складнощі в роботі та способи їх мінімізації;
5. Виділити стратегії дій медичних працівників у разі звернення пацієнтів без документів, що підтверджують особу, за медичною допомогою;
6. Визначити існуючі труднощі зі сторони надавачів послуг щодо відновлення документів у ЛВНІ та способи їх мінімізації;
7. Надати рекомендації щодо дієвих алгоритмів супроводу та відновлення документів у ЛВНІ, а також можливих альтернативних варіантів розширення доступу до медичної допомоги у представників цільової групи без документів, що посвідчують особу.

Критерії включення учасників:

- Віком від 18 років
- Будь-якого гендеру/статті
- Тривалість проживання / роботи / навчання у регіоні дослідження не менше 3-х місяців
- Надана усна інформована згода на участь у дослідженні

ЛВНІ:

- Досвід вживання наркотичних речовин ін'єкційним способом протягом останніх 30 днів, що передують дослідженню
- Діагностована ВІЛ-інфекція у період з квітня 2023 до моменту проведення дослідження
- Відсутність паспорту станом на момент проведення дослідження АБО досвід відновлення паспорту у період з квітня 2023 року до моменту проведення дослідження

Фахівці НУО:

- Приналежність до ВІЛ-сервісних або правозахисних НУО
- Досвід роботи в поточній НУО щонайменше останні два роки, що передують дослідженню
- Відповідальні за надання допомоги або консультацій ЛВНІ щодо відновлення документів
- Скерування від керівника організації на участь у дослідженні

Фахівці ЗОЗ:

- Приналежність до ЗОЗ, які надають послуги у зв'язку з ВІЛ, що розташовані в м. Київ та обласних центрах цільових регіонів
- Досвід роботи в поточному закладі щонайменше останні два роки, що передують дослідженню
- Перебування на посаді, що передбачає надання послуг з ВІЛ на момент дослідження, - лікар загальної практики (сімейної медицини), лікарі-інфекціоністи, інші лікарі, які замаються постановкою під медичний нагляд та/або лікуванням ВІЛ
- Скерування від керівника організації на участь у дослідженні

Вибірка та географія дослідження:

Географія дослідження охоплює 4 регіони України: Київ та Київська область, Одеська область, Запорізька область, Львівська область. Обсяг вибірки дослідження загалом і у кожному регіоні наведено у таблиці нижче.

Загальна вибірка дослідження становить 76 осіб, з них 28 учасників – ЛВНІ, які на момент дослідження не мають документів, що посвідчують особу:

№	Регіон	ЛВНІ		Експерти		ВСЬОГО
		ЛВНІ без документів	ЛВНІ, які відновили документи (паспорт громадянина України)	Фахівці НУО	Фахівці ЗОЗ	
1	Київ і Київська область	7	6	3	3	19
	<i>Київ</i>	4	3	2	3	12
	<i>Область</i>	3	3	1	-	7
2	Запорізька область	7	6	3	3	19
	<i>Запоріжжя</i>	4	3	2	3	12
	<i>Область</i>	3	3	1	-	7
3	Львівська область	7	6	3	3	19
	<i>Львів</i>	4	3	2	3	12
	<i>Область</i>	3	3	1	-	7
4	Одеська область	7	6	3	3	19
	<i>Одеса</i>	4	3	2	3	12
	<i>Область</i>	3	3	1	-	7
	ВСЬОГО	28	24	12	12	76

Для ЛВНІ використовується критеріальна вибірка (обираються випадки, що відповідають заздалегідь окресленим критеріям) з елементами методу максимальної варіації (респонденти обираються таким чином, щоб кожен випадок, за можливості, якомога більше відрізнявся від попереднього).

Критеріями варіації відбору ЛВНІ є приналежність до окремих підгруп населення, для яких тягар відсутності документів є найбільший. У межах кожної категорії ЛВНІ (без паспорту і з досвідом його відновлення) до вибірки у кожному регіоні будуть залучені:

- Стать: половина – жінки, половина – чоловіки,
- Досвід вимушеного переміщення після 24 лютого 2022 року: щонайменше половина з досвідом,
- Досвід безпритульності: щонайменше один учасник, який є безпритульним на момент проведення дослідження,
- Досвід позбавлення волі: щонайменше один учасник, який вийшов з місць позбавлення волі напередодні дослідження.

Гайд: ЦА 1, ЛВНІ без документів

Вступ (10 хв.)

- Вступ модератора та пояснення мети проекту: **Мета інтерв'ю – ми будемо говорити про ситуації відсутності та втрати документів у ЛВНІ, складнощі, до яких це призводить в отриманні медичних та інших послуг, про можливості і процедуру відновлення документів, складнощі на цьому шляху, а також ваші рекомендації щодо полегшення відновлення документів для ЛВНІ. В дослідженні беруть участь ЛВНІ, а також медики, фахівці неурядових організацій.**
- Пояснення принципів інтерв'ю – добровільність, конфіденційність
- Немає правильних чи неправильних відповідей, усі думки є важливими
- Пояснення необхідності запису, просимо вимкнути звук на телефоні. Тривалість – 1 година
- Знайомство, коротка «візитівка» респондента: ім'я, вік, фах, родина, хобі

Розділ 1. Історія (причини) втрати документів, мотивація до відновлення (20 хв.)

Інформація для модератора: Відсутність документів ускладнює переміщення осіб всередині країни та унеможлиблює виїзд за кордон, впливає на оформлення державних соціальних виплат і виплат від міжнародних організацій, перешкоджає доступу до програм гуманітарної допомоги, унеможлиблює офіційне працевлаштування або постановку на облік у центрах зайнятості. Відсутність документів робить людей невидимими для системи охорони здоров'я та соціальних служб, посилює їх вразливість; призводить до проблем у взаємодії з правоохоронними органами під час перевірки документів, що посвідчують особу та підтверджують громадянство України, під час воєнного стану. Перепони потенційно посилюються додатковим труднощами у військовий час, пов'язаними з обмеженим доступом до державних установ чи послуг, а також географічну віддаленість профільних установ.

1.1. Скажіть, будь ласка, чи є у вас наразі документи, що посвідчують особу?

- **Якщо так:** Які саме? (зондувати: паспорт, свідоцтво про народження, ідентифікаційний код (ІПН), електронні документи в «Дії»)
- **Якщо ні:** Розкажіть детально, за яких умов і коли ви їх втратили? (зондувати: під час війни (під час обстрілів, бомбардувань чи евакуації), втрата або крадіжка, окремо питати про паспорт і ІПН)

1.2. Як впливає на ваше життя відсутність документів (паспорт, ІПН)?

- Які складнощі через це виникають? Чи обмежує це вас в чомусь? В чому саме? (уточнювати окремо про паспорт та ІПН)
 - Зондувати: Чи обмежує це отримання медичних послуг?
- Чи є якісь переваги завдяки тому, що у вас немає документів (паспорту, ІПН)? Які саме? (Зондувати: уникнення мобілізації, мінімізація проблем з поліцією, інші переваги)

1.2. Чи планували Ви відновлювати документи (паспорт, ІПН) зразу після їх втрати? Чому так/ні? (зондувати і докладно розпитати:

- **Мотивацію** - бажання отримувати медичні послуги, лікування ВІЛ зокрема, доступ до сімейного лікаря тощо;
- **Бар'єри:**
 - а) небажання мати справу з ТЦК, нечасте користування документами, страх стигматизації, відсутність навичок заповнювати форми (індивідуальні бар'єри);
 - б) брак інформації про процедуру, складність процедури, вартість, брак інформації про можливість підтримки від фахівців НУО, будь-які складнощі, пов'язані із роботою ДМС, ЦНАП, НУО або ЗОЗ, віддаленість установ тощо (структурні бар'єри)

1.3. Чи ви на разі прийняли рішення, що будете відновлювати документи? Чому?

1.4. Якщо прийняли рішення, то зондувати:

- **Мотивацію** - бажання отримувати медичні послуги, лікування ВІЛ зокрема, доступ до сімейного лікаря тощо;
- **Бар'єри:**
 - а) небажання мати справу з ТЦК, нечасте користування документами, страх стигматизації, відсутність навичок заповнювати форми (індивідуальні бар'єри);
 - б) брак інформації про процедуру, складність процедури, вартість, брак інформації про можливість підтримки від фахівців НУО, будь-які складнощі, пов'язані із роботою ДМС, ЦНАП, НУО або ЗОЗ, віддаленість установ тощо (структурні бар'єри)

1.5. Якщо респондент ще не прийняв рішення/або не хоче відновлювати документи/або хоче відновити, але говорить про певні бар'єри: Давайте пофантазуємо – які мають статися події або які мають бути ідеальні умови, щоб Ви захотіли відновлювати документи?

- Що чи хто могло би допомогти вам? (Зондаж: докладне інформування, супровід фахівця – в якому форматі?)

Розділ 2. Наявність телефону, досвід користування медичними послугами (20 хв.)

Інформація для модератора: Незважаючи на впровадження в Україні мобільного додатку «Дія» із доступом до цифрових документів громадян, зокрема «єДокумент», що частково вирішує проблему відсутності паперових копій і, відповідно, дозволяє пройти автентифікацію при реєстрації в ЕСОЗ через СМС, люди не завжди мають телефони, зокрема смартфони для користування програмою, доступ до стабільного інтернету та достатній рівень цифрової грамотності.

2.1. Чи є у вас наразі телефон? Це звичайний мобільний телефон або смартфон? Чи є постійний номер?

- *Якщо немає ніякого телефону:* Як давно і чому у вас немає телефону? Чи є намір відновити номер, телефон?
- *Якщо є смартфон:* Чи встановлений у Вас додаток Дія? Чи є в Дії Ваш паспорт?
- Що Ви зазвичай робите, коли Вам потрібно використовувати номер телефону, наприклад, під час візиту до лікаря? Чи є людина, чиї контакти/номер ви можете використовувати для цього?

2.2. Чи мали Ви досвід, коли лікар реєстрував Вас у системі «Хелз»? В якому році це було?

- Які документи Ви мали при собі? (зондаж: паспорт, ІПН, телефон)
- Чи виникали якісь складнощі? Як Ви їх вирішували? (тут цікавить досвід візиту до лікаря, якщо немає паспорту)

Задати 2.3, якщо не обговорювали це раніше.

Модераторе, в 2.3 нас першочергово цікавлять ВІЛ-послуги, але інші медичні послуги теж можуть бути важливими для розуміння контексту. Можливо, якщо респондент звертався до якогось не-ВІЛ лікаря без документів для отримання послуг, для яких потрібен паспорт, то цей лікар використовував якісь алгоритми (в т.ч. неформальні), і цей досвід потенційно можна використовувати у сфері ВІЛ.

2.3. Розкажіть, чи була у Вас потреба у зверненні до лікарів з квітня 2023 року? До яких саме? Через що?

- Чи потрібно для цього було мати декларацію з сімейним лікарем? Чи вона у Вас є? З якого року?
- Чи виникали якісь складнощі при отриманні медичних послуг? Як Ви їх вирішували?
 - Через відсутність паспорту, ІПН?
 - Через відсутність телефону?

Задати 2.4, якщо не обговорювали це раніше.

Модераторе, в 2.4 нас першочергово цікавлять ВІЛ-послуги, але інші медичні послуги теж можуть бути важливими для розуміння контексту. Можливо, якщо респондент звертався до якогось не-ВІЛ лікаря без документів для отримання послуг, для яких потрібен паспорт, то цей лікар використовував якісь алгоритми (в т.ч. неформальні), і цей досвід потенційно можна використовувати у сфері ВІЛ.

2.4. Чи зверталися Ви до медичних установ за отриманням медичних послуг після втрати документів? До яких саме установ і фахівців? (Зондаж: сімейний лікар, інфекціоніст чи інший фахівець із СНІД-центру – який; вузькі фахівці – які)

- Чи отримали ви послуги, які хотіли отримати? Чому так/ні? Чи стала відсутність документів (паспорт, ІПН, телефон) перешкодою? Чому?
- Чи достатніми, на вашу думку, є можливості допомоги медичних установ вам і таким ЛВНІ як ви, що втратили документи? Чого не вистачає?

2.5. Тепер я б хотів/ла поговорити про Ваш досвід лікування ВІЛ. Чи почали Ви лікування? Коли?

Чи на той час у Вас були документи? (зондаж: паспорт, ІПН, телефон)

- Чи отримали ви послуги, які хотіли отримати? Чому так/ні? Чи стала відсутність документів (паспорт, ІПН, телефон) перешкодою? Чому?
- Чи виникали складнощі із отриманням послуг лікування ВІЛ? Реєстрацією в системі «Хелз»? Розкажіть про це детальніше
 - **Якщо були складнощі:** Як вирішилися ці проблеми і питання? (цікавлять дії/поведінка/алгоритм реєстрації і початку лікування ВІЛ, якщо в учасника на той момент не було документів. Що робив лікар? Що потрібно було зробити учаснику?)

Розділ 3. Джерела інформації, процедура відновлення документів, підтримка фахівців (20 хв.)

Інформація: Порядок відновлення паспорту визначається Державною міграційною службою України, яка розробила покрокову інструкцію щодо дій тих, хто втратив документ. Оформлення нового документу передбачає звернення у поліцію з подальшим зверненням до Державної міграційної служби України або до центру надання адміністративних послуг (ЦНАП).

3.1. Як би Ви могли оцінити – наскільки добре Ви розумієте процедуру відновлення документів (паспорт, ІПН) (наприклад, в які інстанції потрібно звернутися, які довідки/заяви надати)?

Чому? (респондент може сказати звідки отримав інформацію або про досвід відмови тощо)

- Чи шукали Ви інформацію про відновлення документів? В яких джерелах? (Зондаж: в інтернеті, де саме; у фахівців ГО, яких саме; у медиків, яких саме; у державних службах, яких саме)
 - *Якщо шукали інформацію:* Чи знайшли ви інформацію / фахівців, які надають консультації, супровід, підтримку? Що саме/кого саме знайшли? Як це Вам допомогло?

3.2. Якої інформації вам не вистачає? З яких джерел, від яких фахівців ви би хотіли її отримати? В якому форматі?

Розділ 4. Завершення (5 хв.)

4.1. Давайте підсумуємо нашу розмову. Якби Ви могли впливати на медичну систему в країні, що б Ви зробили, щоб такі люди як Ви могли отримувати медичні або будь-які інші послуги навіть у разі відсутності в них документів?

Дякуємо за участь!

Гайд: ЦА 2, ЛВНІ, що відновили документи

Вступ (10 хв.)

- Вступ модератора та пояснення мети проекту: **Мета інтерв'ю – ми будемо говорити про ситуації відсутності та втрати документів у ЛВНІ, складнощі, до яких це призводить в отриманні медичних та інших послуг, про можливості і процедуру відновлення документів, складнощі на цьому шляху, а також ваші рекомендації щодо полегшення відновлення документів для ЛВНІ. В дослідженні беруть участь ЛВНІ, а також медики, фахівці неурядових організацій.**
- Пояснення принципів інтерв'ю – добровільність, конфіденційність
- Немає правильних чи неправильних відповідей, усі думки є важливими
- Пояснення необхідності запису, просимо вимкнути звук на телефоні. Тривалість – 1 година
- Знайомство, коротка «візитівка» респондента: ім'я, вік, фах, родина, хобі

Розділ 1. Історія (причини) втрати документів, мотивація до відновлення (20 хв.)

Інформація для модератора: Відсутність документів ускладнює переміщення осіб всередині країни та унеможлиблює виїзд за кордон, впливає на оформлення державних соціальних виплат і виплат від міжнародних організацій, перешкоджає доступу до програм гуманітарної допомоги, унеможлиблює офіційне працевлаштування або постановку на облік у центрах зайнятості. Відсутність документів робить людей невидимими для системи охорони здоров'я та соціальних служб, посилює їх вразливість; призводить до проблем у взаємодії з правоохоронними органами під час перевірки документів, що посвідчують особу та підтверджують громадянство України, під час воєнного стану. Перепони потенційно посилюються додатковим труднощами у військовий час, пов'язаними з обмеженим доступом до державних установ чи послуг, а також географічну віддаленість профільних установ.

1.1. Скажіть, будь ласка, чи є у вас наразі документи, що посвідчують особу?

- **Якщо так:** Які саме? (зондувати: паспорт, свідоцтво про народження, ідентифікаційний код (ІПН), електронні документи в «Дії»)
- Ви говорили, що втрачали документи. Розкажіть детально, за яких умов і коли ви їх втратили? (зондувати: під час війни (під час обстрілів, бомбардувань чи евакуації), втрата або крадіжка, окремо питати про паспорт і ІПН)

1.2. Як на ваше життя впливала відсутність документів (паспорт, ІПН)?

- Які складнощі через це виникали? Чи обмежувало це вас в чомусь? В чому саме? (уточнювати окремо про паспорт та ІПН)
 - Зондувати: Чи обмежувало це Вас в отриманні медичних послуг?
- Чи є/чи були якісь переваги завдяки тому, що у вас не було документів (паспорту, ІПН)? Які саме? (Зондувати: уникнення мобілізації, мінімізація проблем з поліцією, інші переваги)

1.2. Чи планували Ви відновлювати документи (паспорт, ІПН) зразу після їх втрати? Чому так/ні? (зондувати і докладно розпитати:

- **Мотивацію** - бажання отримувати медичні послуги, лікування ВІЛ зокрема, доступ до сімейного лікаря тощо;
- **Бар'єри:**
 - а) небажання мати справу з ТЦК, нечасте користування документами, страх стигматизації, відсутність навичок заповнювати форми (індивідуальні бар'єри);
 - б) брак інформації про процедуру, складність процедури, вартість, брак інформації про можливість підтримки від фахівців НУО, будь-які складнощі, пов'язані із роботою ДМС, ЦНАП, НУО або ЗОЗ, віддаленість установ тощо (структурні бар'єри)

1.6. Коли Ви прийняли рішення, що будете відновлювати документи? Чому Ви прийняли таке рішення?

1.7. Зондувати:

- **Мотивацію** - бажання отримувати медичні послуги, лікування ВІЛ зокрема, доступ до сімейного лікаря тощо;
- **Бар'єри:**
 - а) небажання мати справу з ТЦК, нечасте користування документами, страх стигматизації, відсутність навичок заповнювати форми (індивідуальні бар'єри);

- б) брак інформації про процедуру, складність процедури, вартість, брак інформації про можливість підтримки від фахівців НУО, будь-які складнощі, пов'язані із роботою ДМС, ЦНАП, НУО або ЗОЗ, віддаленість установ тощо (*структурні бар'єри*)

1.8. Якщо респондент говорить про певні бар'єри: Давайте пофантазуємо – які мали б статися події або які мали б бути ідеальні умови, щоб Ви захотіли відновлювати документи?

- Що чи хто могло би допомогти вам? (*Зондаж: докладне інформування, супровід фахівця – в якому форматі?*)

Розділ 2. Наявність телефону, досвід користування медичними послугами (20 хв.)

Інформація для модератора: Незважаючи на впровадження в Україні мобільного додатку «Дія» із доступом до цифрових документів громадян, зокрема «єДокумент», що частково вирішує проблему відсутності паперових копій і, відповідно, дозволяє пройти автентифікацію при реєстрації в ЕСОЗ через СМС, люди не завжди мають телефони, зокрема смартфони для користування програмою, доступ до стабільного інтернету та достатній рівень цифрової грамотності.

2.6. Чи є у вас наразі телефон? Це звичайний мобільний телефон або смартфон? Чи є постійний номер?

- *Якщо немає ніякого телефону:* Як давно і чому у вас немає телефону? Чи є намір відновити номер, телефон?
- *Якщо є смартфон:* Чи встановлений у Вас додаток Дія? Чи є в Дії Ваш паспорт?
- Що Ви зазвичай робите, коли Вам потрібно використовувати номер телефону, наприклад, під час візиту до лікаря? Чи є людина, чий контакт/номер ви можете використовувати для цього?

2.7. Чи мали Ви досвід, коли лікар реєстрував Вас у системі «Хелз»? В якому році це було?

- Які документи Ви мали при собі? (*зондаж: паспорт, ІПН, телефон*)
- Чи виникали якісь складнощі? Як Ви їх вирішували? (*тут цікавить досвід візиту до лікаря, якщо немає паспорту*)

Задати 2.3, якщо не обговорювали це раніше.

Модераторе, в 2.3 нас першочергово цікавлять ВІЛ-послуги, але інші медичні послуги теж можуть бути важливими для розуміння контексту. Можливо, якщо респондент звертався до якогось не-ВІЛ лікаря без документів для отримання послуг, для яких потрібен паспорт, то цей лікар використовував якісь алгоритми (в т.ч. неформальні), і цей досвід потенційно можна використовувати у сфері ВІЛ.

2.8. Розкажіть, чи була у Вас потреба у зверненні до лікарів з квітня 2023 року? До яких саме? Через що?

- Чи потрібно для цього було мати декларацію з сімейним лікарем? Чи вона у Вас є? З якого року?
- Чи виникали якісь складнощі при отриманні медичних послуг? Як Ви їх вирішували?
 - Через відсутність паспорту, ІПН?
 - Через відсутність телефону?

Задати 2.4, якщо не обговорювали це раніше.

Модераторе, в 2.4 нас першочергово цікавлять ВІЛ-послуги, але інші медичні послуги теж можуть бути важливими для розуміння контексту. Можливо, якщо респондент звертався до якогось не-ВІЛ лікаря без документів для отримання послуг, для яких потрібен паспорт, то цей лікар використовував якісь алгоритми (в т.ч. неформальні), і цей досвід потенційно можна використовувати у сфері ВІЛ.

2.9. Чи зверталися Ви до медичних установ за отриманням медичних послуг в той час, коли у Вас не було паспорту? До яких саме установ і фахівців? (*Зондаж: сімейний лікар, інфекціоніст чи інший фахівець із СНІД-центру – який; вузькі фахівці – які*)

- Чи отримали ви послуги, які хотіли отримати? Чому так/ні? Чи стала відсутність документів (*паспорт, ІПН, телефон*) перешкодою? Чому?
- Чи достатніми, на вашу думку, є можливості допомоги медичних установ вам і таким ЛВНІ як ви, що втратили документи? Чого не вистачає?

2.10. Тепер я б хотів/ла поговорити про Ваш досвід лікування ВІЛ. Чи почали Ви лікування? Коли? Чи на той час у Вас були документи? (зондаж: паспорт, ІПН, телефон)

- Чи отримали ви послуги, які хотіли отримати? Чому так/ні? Чи стала відсутність документів (паспорт, ІПН, телефон) перешкодою? Чому?
- Чи виникали складнощі із отриманням послуг лікування ВІЛ? Реєстрацією в системі «Хелз»? Розкажіть про це детальніше
 - **Якщо були складнощі:** Як вирішилися ці проблеми і питання? (цікавлять дії/поведінка/алгоритм реєстрації і початку лікування ВІЛ, якщо в учасника на той момент не було документів. Що робив лікар? Що потрібно було зробити учаснику?)

Розділ 3. Джерела інформації, процедура відновлення документів, підтримка фахівців (20 хв.)

Інформація: Порядок відновлення паспорту визначається Державною міграційною службою України, яка розробила покрокову інструкцію щодо дій тих, хто втратив документ. Оформлення нового документу передбачає звернення у поліцію з подальшим зверненням до Державної міграційної служби України або до центру надання адміністративних послуг (ЦНАП).

3.3. Згадайте, будь ласка, наскільки добре Ви розуміли процедуру відновлення документів (паспорт, ІПН), коли Вам треба було їх відновити (наприклад, в які інстанції потрібно звернутися, які довідки/заяви надати)? Чому? (респондент може сказати звідки отримав інформацію або про досвід відмови тощо)

- Чи Ви шукали інформацію про відновлення документів? В яких джерелах? (зондаж: в інтернеті, де саме; у фахівців ГО, яких саме; у медиків, яких саме; у державних службах, яких саме)
 - *Якщо шукали інформацію:* Чи знайшли ви інформацію / фахівців, які надають консультації, супровід, підтримку? Що саме/кого саме знайшли? Як це Вам допомогло?

3.4. Якої інформації вам не вистачало? З яких джерел, від яких фахівців ви її отримали? В якому форматі?

Розділ 4. Завершення (5 хв.)

4.1. Давайте підсумуємо нашу розмову. Якби Ви могли впливати на медичну систему в країні, що б Ви зробили, щоб такі люди як Ви могли отримувати медичні або будь-які інші послуги навіть у разі відсутності в них документів?

Дякуємо за участь!

Гайд: ЦА 3, фахівці НУО

Вступ (10 хв.)

- Вступ модератора та пояснення мети проекту: *Мета інтерв'ю – ми будемо говорити про ситуації відсутності та втрати документів у ЛВНІ, складнощі, до яких це призводить в отриманні медичних та інших послуг, про можливості і процедуру відновлення документів, складнощі на цьому шляху, а також ваші рекомендації щодо полегшення відновлення документів для ЛВНІ. В дослідженні беруть участь ЛВНІ, а також медики, фахівці неурядових організацій.*
- Пояснення принципів інтерв'ю – добровільність, конфіденційність
- Немає правильних чи неправильних відповідей, усі думки є важливими
- Пояснення необхідності запису, просимо вимкнути звук на телефоні. Тривалість – 1 година
- Знайомство, коротка «візитівка» респондента: ім'я, вік, фах

Розділ 1. Існуючі практики, мотивація ЛВНІ до відновлення документів (20 хв.)

Інформація для модератора: Відсутність документів ускладнює переміщення осіб всередині країни та унеможлиблює виїзд за кордон, впливає на оформлення державних соціальних виплат і виплат від міжнародних організацій, перешкоджає доступу до програм гуманітарної допомоги, унеможлиблює офіційне працевлаштування або постановку на облік у центрах зайнятості. Відсутність документів робить людей невидимими для системи охорони здоров'я та соціальних служб, посилює їх вразливість; призводить до проблем у взаємодії з правоохоронними органами під час перевірки документів, що посвідчують особу та підтверджують громадянство України, під час воєнного стану. Перепони потенційно посилюються додатковим труднощами у військовий час, пов'язаними з обмеженим доступом до державних установ чи послуг, а також географічну віддаленість профільних установ.

1.1. Розкажіть, будь ласка, коротко, які є можливості ВІЛ-сервісних НУО в наданні допомоги з відновлення документів, що посвідчують особу?

Зондувати, чи є різниця в можливостях ВІЛ-сервісних НУО для різних підгруп ЛВНІ, наприклад, ЛВНІ-ВПО, ЛВНІ, які вийшли з місць позбавлення свободи.

1.2. Якщо ми говоримо про допомогу з відновлення документів, що посвідчують особу, які складнощі є в роботі ВІЛ-сервісних НУО? А як можна їх мінімізувати?

Зондувати, чи є різниця в можливостях ВІЛ-сервісних НУО для різних підгруп ЛВНІ, наприклад, ЛВНІ-ВПО, ЛВНІ, які вийшли з місць позбавлення свободи.

1.3. Які є можливості ВІЛ-сервісних НУО, для того щоб допомогти ЛВНІ без документів отримати медичні послуги?

1.4. Якщо ми говоримо про допомогу в отриманні медичних послуг (для ЛВНІ без документів, що посвідчують особу), які складнощі є в роботі ВІЛ-сервісних НУО? А як можна їх мінімізувати?

1.5. З Вашого досвіду, якою є мотивація ЛВНІ, які відновлюють документи? А якими є бар'єри?

Зондувати:

- **Мотивацію** - бажання отримувати медичні послуги, лікування ВІЛ зокрема, доступ до сімейного лікаря тощо;
- **Бар'єри:**
 - а) небажання мати справу з ТЦК, нечасте користування документами, страх стигматизації, відсутність навичок заповнювати форми (*індивідуальні бар'єри*);
 - б) брак інформації про процедуру, складність процедури, вартість, брак інформації про можливість підтримки від фахівців НУО, будь-які складнощі, пов'язані із роботою ДМС, ЦНАП, НУО або ЗОЗ, віддаленість установ тощо (*структурні бар'єри*)

Розділ 2. Наявність телефону у ЛВНІ, користування медичними послугами (20 хв.)

Інформація для модератора: Незважаючи на впровадження в Україні мобільного додатку «Дія» із доступом до цифрових документів громадян, зокрема «єДокумент», що частково вирішує проблему відсутності паперових копій і, відповідно, дозволяє пройти автентифікацію при реєстрації в ЕСОЗ через СМС, люди не

завжди мають телефони, зокрема смартфони для користування програмою, доступ до стабільного інтернету та достатній рівень цифрової грамотності.

Задати 2.1, якщо не обговорювали це раніше.

2.11. Розкажіть, будь ласка, які можуть бути алгоритми дій, коли ЛВНІ потрібно використовувати номер телефону, наприклад, під час візиту до лікаря, а номера телефона немає? Чи використовується для цього номер іншої людини/чий саме?

Задати 2.2, якщо не обговорювали це раніше.

2.12. Які можуть бути складнощі при реєстрації ЛВНІ у системі єХелз? Як їх можна вирішувати? (тут цікавить процедура візиту ЛВНІ до лікаря, якщо в ЛВНІ немає паспорту)

Задати 2.3, якщо не обговорювали це раніше.

Модераторе, в 2.3 нас першочергово цікавлять ВІЛ-послуги, але інші медичні послуги теж можуть бути важливими для розуміння контексту. Можливо, якщо пацієнт звертався до якогось не-ВІЛ лікаря без документів для отримання послуг, для яких потрібен паспорт, то цей лікар (або представник НУО, який супроводжував пацієнта) використовував якісь алгоритми (в т.ч. неформальні), і цей досвід потенційно можна використовувати у сфері ВІЛ.

2.13. За Вашими спостереженнями, чи виникали у ЛВНІ складнощі при отриманні медичних послуг з квітня 2023 року? Як їх вирішували?

- Чи обов'язково зараз ЛВНІ мати декларацію з сімейним лікарем, щоб отримати медичні послуги?
- Чи була відсутність документів (паспорт, ІПН, телефон) в цей період перешкодою? Чому?
- Чи виникали складнощі із отриманням послуг лікування ВІЛ? Реєстрацією в системі єХелз? Розкажіть про це детальніше
 - **Якщо були складнощі:** Як вирішилися ці проблеми і питання? (цікавлять дії/поведінка/алгоритм реєстрації і початку лікування ВІЛ, якщо в пацієнта на той момент не було документів. Що зробив лікар? Що потрібно було зробити пацієнту?)

Розділ 3. Джерела інформації, процедура відновлення документів, підтримка фахівців (20 хв.)

Інформація: Порядок відновлення паспорту визначається Державною міграційною службою України, яка розробила покрокову інструкцію щодо дій тих, хто втратив документ. Оформлення нового документу передбачає звернення у поліцію з подальшим зверненням до Державної міграційної служби України або до центру надання адміністративних послуг (ЦНАП).

3.5. Як би Ви могли оцінити з свого досвіду – наскільки добре ЛВНІ розуміють процедуру відновлення документів (паспорт, ІПН) (наприклад, в які інстанції потрібно звернутися, які довідки/заяви надати)?

3.6. З Ваших спостережень, через які джерела краще доносити інформацію до ЛВНІ? Які джерела або який формат донесення інформації спрацьовує краще?

Розділ 4. Завершення (5 хв.)

4.1. Давайте підсумуємо нашу розмову. Якби Ви могли впливати на медичну систему в країні, що б Ви зробили, щоб ЛВНІ могли отримувати медичні або будь-які інші послуги навіть у разі відсутності документів?

Дякуємо за участь!

Гайд: ЦА 4, фахівці ЗОЗ

Вступ (10 хв.)

- Вступ модератора та пояснення мети проекту: **Мета інтерв'ю – ми будемо говорити про ситуації відсутності та втрати документів у ЛВНІ, складнощі, до яких це призводить в отриманні медичних та інших послуг, про можливості і процедуру відновлення документів, складнощі на цьому шляху, а також ваші рекомендації щодо полегшення відновлення документів для ЛВНІ. В дослідженні беруть участь ЛВНІ, а також медики, фахівці неурядових організацій.**
- Пояснення принципів інтерв'ю – добровільність, конфіденційність
- Немає правильних чи неправильних відповідей, усі думки є важливими
- Пояснення необхідності запису, просимо вимкнути звук на телефоні. Тривалість – 1 година
- Знайомство, коротка «візитівка» респондента: ім'я, спеціалізація (лікар загальної практики (сімейної медицини), лікарі-інфекціоніст, інші лікарі, які займаються постановкою під медичний нагляд та/або лікуванням ВІЛ)

Інформація для модератора: Відсутність документів ускладнює переміщення осіб всередині країни та унеможлиблює виїзд за кордон, впливає на оформлення державних соціальних виплат і виплат від міжнародних організацій, перешкоджає доступу до програм гуманітарної допомоги, унеможлиблює офіційне працевлаштування або постановку на облік у центрах зайнятості. Відсутність документів робить людей невидимими для системи охорони здоров'я та соціальних служб, посилює їх вразливість; призводить до проблем у взаємодії з правоохоронними органами під час перевірки документів, що посвідчують особу та підтверджують громадянство України, під час воєнного стану. Перепони потенційно посилюються додатковим труднощами у військовий час, пов'язаними з обмеженим доступом до державних установ чи послуг, а також географічну віддаленість профільних установ.

Розділ 1. Вступ (5 хв.)

- 1.6. **Розкажіть, будь ласка, коротко, як саме Ви задіяні в наданні послуг з ВІЛ - це постановка пацієнтів під медичний нагляд, лікування ВІЛ або щось інше?**

Розділ 2. Наявність телефону у ЛВНІ, користування медичними послугами (40 хв.)

Інформація для модератора: Незважаючи на впровадження в Україні мобільного додатку «Дія» із доступом до цифрових документів громадян, зокрема «єДокумент», що частково вирішує проблему відсутності паперових копій і, відповідно, дозволяє пройти автентифікацію при реєстрації в ЕСОЗ через СМС, люди не завжди мають телефони, зокрема смартфони для користування програмою, доступ до стабільного інтернету та достатній рівень цифрової грамотності.

- 2.14. **Розкажіть, будь ласка, які можуть бути алгоритми дій, коли пацієнту (ЛВНІ) потрібно використовувати номер телефону, наприклад, під час візиту до лікаря, а номера телефона немає? Чи використовується для цього номер іншої людини/чий саме?**
- 2.15. **Які можуть бути складнощі при реєстрації ЛВНІ у системі «Хелз»? Як їх можна вирішувати? (тут цікавить процедура візиту ЛВНІ до лікаря, якщо в ЛВНІ немає паспорту)**

Модераторе, в 2.3 нас першочергово цікавлять ВІЛ-послуги, але інші медичні послуги теж можуть бути важливими для розуміння контексту. Можливо, якщо пацієнт звертався до якогось не-ВІЛ лікаря без документів для отримання послуг, для яких потрібен паспорт, то лікар використовував якісь алгоритми (в т.ч. неформальні), і цей досвід потенційно можна використовувати у сфері ВІЛ.

- 2.16. **За Вашими спостереженнями, чи виникали у ЛВНІ складнощі при отриманні медичних послуг з квітня 2023 року? Як їх вирішували?**
- Чи обов'язково зараз ЛВНІ мати декларацію з сімейним лікарем, щоб отримати медичні послуги?
 - Чи була відсутність документів (паспорт, ІПН, телефон) в цей період перешкодою? Чому?
 - Чи виникали складнощі із отриманням послуг лікування ВІЛ? Реєстрацією в системі «Хелз»? Розкажіть про це детальніше

- **Якщо були складнощі:** Як вирішилися ці проблеми і питання? (цікавлять дії/поведінка/алгоритм реєстрації і початку лікування ВІЛ, якщо в пацієнта на той момент не було документів. Що зробив лікар? Що потрібно було зробити пацієнту?)

Задати 2.4, якщо не обговорювали це раніше.

2.17. За Вашими спостереженнями, чи виникають у ЛВНІ без документів складнощі при отриманні ВІЛ-послуг?

- Чи є відсутність документів (паспорт, ІПН, телефон) перешкодою? Чому?
- Чи виникають складнощі із отриманням послуг лікування ВІЛ? Реєстрацією в системі eХелз? Розкажіть про це детальніше
 - Якщо були складнощі: Як вирішуються ці проблеми і питання? (цікавлять дії/поведінка/алгоритм реєстрації і початку лікування ВІЛ, якщо в учасника на той момент не було документів. Що робив лікар? Що потрібно було зробити учаснику?)

2.18. Чи достатніми, на вашу думку, є можливості допомоги медичних установ таким ЛВНІ, що втратили документи? Які є обмеження (наприклад, якщо пацієнт незареєстрований, то лікарю не оплачують роботу)?

Розділ 3. Джерела інформації, підтримка фахівців (5 хв.)

3.7.3 Ваших спостережень, через які джерела краще доносити інформацію до ЛВНІ? Які джерела або який формат донесення інформації спрацьовує краще?

Розділ 4. Завершення (5 хв.)

4.1. Давайте підсумуємо нашу розмову. Якби Ви могли впливати на медичну систему в країні, що б Ви зробили, щоб ЛВНІ могли отримувати медичні або будь-які інші послуги навіть у разі відсутності документів?

Зондувати:

- Можливі альтернативні варіанти розширення доступу до медичної допомоги для ЛВНІ без документів, що посвідчують особу
- Зміни в супроводі ЛВНІ представниками неурядових організацій

Дякуємо за участь!