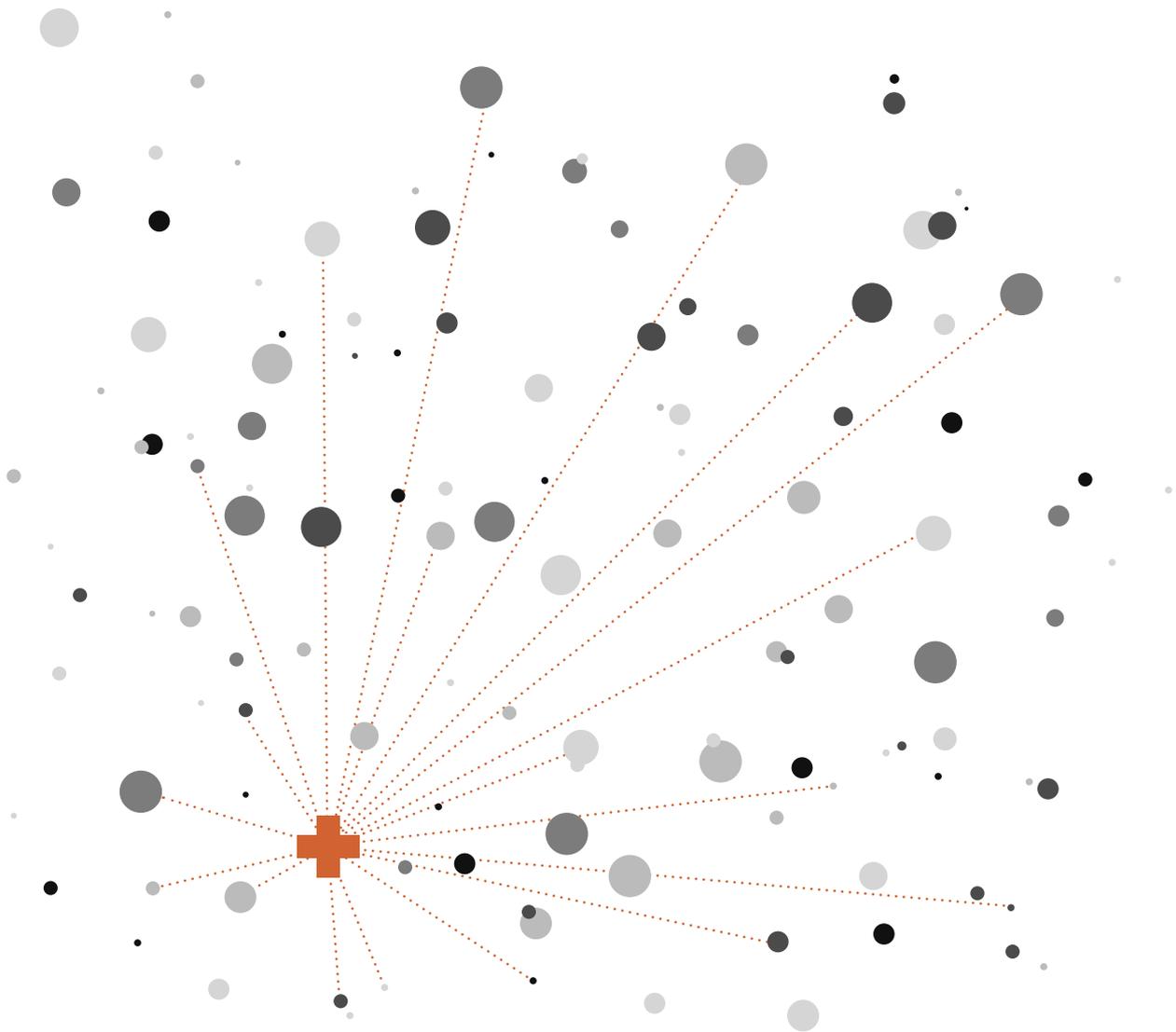
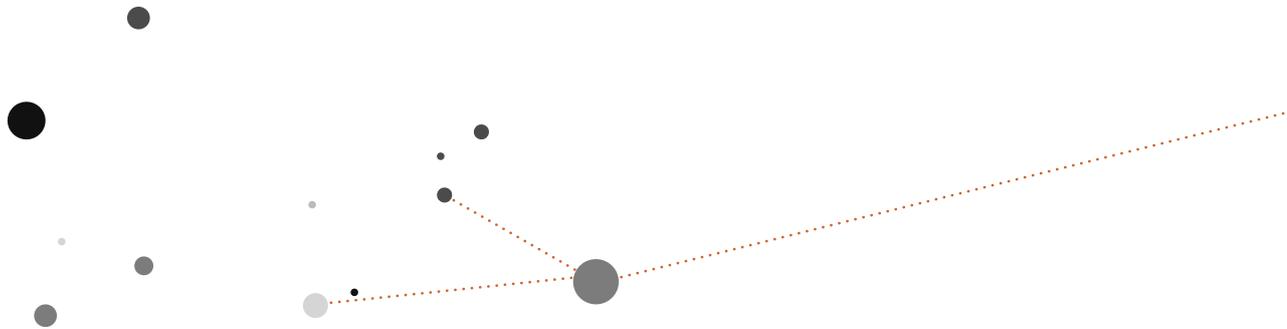


Рекомендации для организаций в странах Восточной Европы и Балтии по поддержке благополучателей в миграции



Рекомендации подготовлены по материалам семинара «Здоровье мигрантов из Восточной Европы и стран Балтии: доступ к лечению и услугам в Германии», состоявшегося 27 октября 2023 г. в Берлине.



Используемые аббревиатуры:

АРВТ - антиретровирусная терапия

ВЕЦА - Восточная Европа и Центральная Азия

ВИЧ - вирус иммунодефицита человека

ЗПТ - заместительная поддерживающая терапия

НПО - неправительственная организация

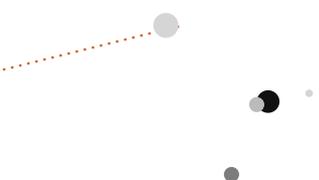
Введение

Начало активных военных действий России на территории Украины в феврале 2022 года вынудило миллионы украинцев покинуть свои дома и спровоцировало крупнейший в XXI веке гуманитарный кризис. По данным УВКБ ООН, на ноябрь 2023 г. в странах Европы находится почти 6 млн беженцев из Украины, и более 3,6 млн украинцев являются внутренне перемещенными лицами¹. При этом Германия является страной ЕС, принявшей наибольшее число украинских беженцев — почти 1,2 млн человек². В их числе есть и представители уязвимых групп, имеющие особые медицинские потребности — люди, живущие с ВИЧ, люди, употребляющие наркотики, трансперсоны — помощь которым стала экстремальным вызовом, требующим новых подходов и решений.

Вместе с этим в Германии находятся и представители уязвимых групп из других стран Восточной Европы, а также стран Балтии. Они могут пребывать в разных статусах (беженцы, недокументированные мигранты и пр.), но одинаково нуждаются в медицинской, социальной и психологической помощи.

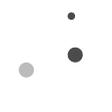
1 <https://data2.unhcr.org/en/documents/details/104674> (дата обращения: 25.11.2023)

2 https://ec.europa.eu/eurostat/statistics-explained/index.php?title=Temporary_protection_for_persons_fleeing_Ukraine_-_monthly_statistics (дата обращения: 25.11.2023)



Особые медицинские потребности могут, в частности, выражаться в необходимости непрерывного приема препаратов, таких как АРВТ, заместительная опиоидная терапия и гормональная терапия для транслюдей. С другой стороны, разница в системах медицинского и социального обслуживания в странах исхода и приема людей, разница в социальной проблематике, а также сложности, связанные с недостатком информации, незнанием языка, бытовыми трудностями, создают сложности для обеспечения этой непрерывности.

В регионе ВЕЦА и в странах Центральной и Западной Европы активно идет экспертная работа по улучшению доступа разных групп людей, оказавшихся в миграции, к медицинской и социальной помощи. Одним из элементов такой работы стал гибридный семинар «Здоровье мигрантов из Восточной Европы и стран Балтии: доступ к лечению и услугам в Германии», прошедший 27 октября 2023 г. в помещении организации Deutsche Aidshilfe. Он собрал более 20 сотрудников и сотрудниц организаций и инициатив, работающих с представителями и представительницами уязвимых групп, находящихся в Германии, экспертов и эксперток из стран региона ВЕЦА, а также людей с опытом миграции, получающих услуги НПО. На базе материалов этого семинара и составлены данные рекомендации.

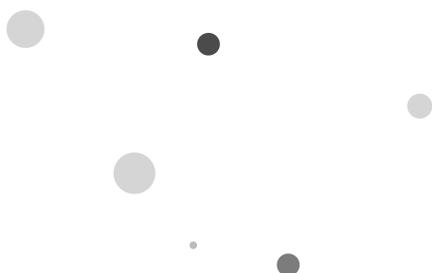
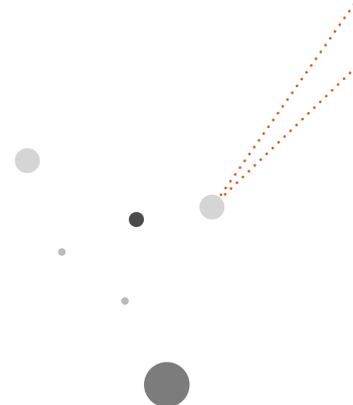


Практика показывает, что НПО, работающие с представителями уязвимых групп в странах исхода, могут многое сделать для того, чтобы облегчить для своих благополучателей доступ к услугам и лечению и поспособствовать адаптации в их новых странах. Данные рекомендации должны помочь таким организациям эффективнее вести эту работу. Рекомендации подготовлены в первую очередь для организаций, благополучатели которых переехали или только планируют переехать в Германию, но могут быть полезными и для НПО и волонтеров и волонтерок, работающих с другими странами.

Рекомендации

Рекомендации даны в произвольном порядке, так как в зависимости от ситуации те или другие из них могут становиться более или менее значимыми. Однако они могут быть разделены на два условных кластера — рекомендации для работы непосредственно с благополучателями (первая часть) и рекомендации для системной работы по созданию более благоприятных условий для благополучателей в их новых странах пребывания (вторая часть).

В данном тексте выражение «страны исхода» используется в отношении стран, из которых люди по разным причинам (как вынужденно, так и добровольно) переехали в другую страну. «Страны приема» здесь — страны, в которых оказались люди в результате перемещения.



Привлекать клиентов к получению услуг в стране исхода

Сотрудники и сотрудницы НПО в странах приема и эксперты и экспертки отмечают, что люди, которые имеют опыт получения услуг и взаимодействия с НПО в своих странах исхода, намного лучше ориентируются в новой стране, чаще знают, куда обратиться за помощью, легче преодолевают разнообразные барьеры на пути к лечению. Таким образом, вовлечение клиентов в получение услуг со стороны НПО еще в странах исхода, помимо всего прочего, повышает их шансы на более успешное лечение и в целом адаптацию в новой стране.

Вести базы данных клиентов НПО

Создание и поддержка актуальной базы контактов своих благополучателей позволяет НПО не только своевременно контактировать с ними при предоставлении услуг, но и даст возможность при необходимости связаться с ними, даже если они покинули страну. Это может поддержать у клиента приверженность лечению в новых, часто сложных условиях, снизить риски прерывания терапии.

При составлении такой базы данных необходимо помнить о соблюдении мер безопасности хранения данных, а также соблюдать действующие в конкретной стране законы о сборе и хранении персональных данных.

Развивать онлайн-сервисы

Развитие онлайн-коммуникаций пережило резкий скачок во время пандемии COVID-19: в виртуальное пространство переместились не только рабочие и дружеские контакты, но и помогающие сервисы — консультации психологов, социальных работников и работниц, а иногда и врачей. Этот опыт был использован для помощи украинским беженцам и беженкам в самые первые дни войны, но может быть востребован и в других ситуациях, когда затруднено личное общение с помогающим специалистом.

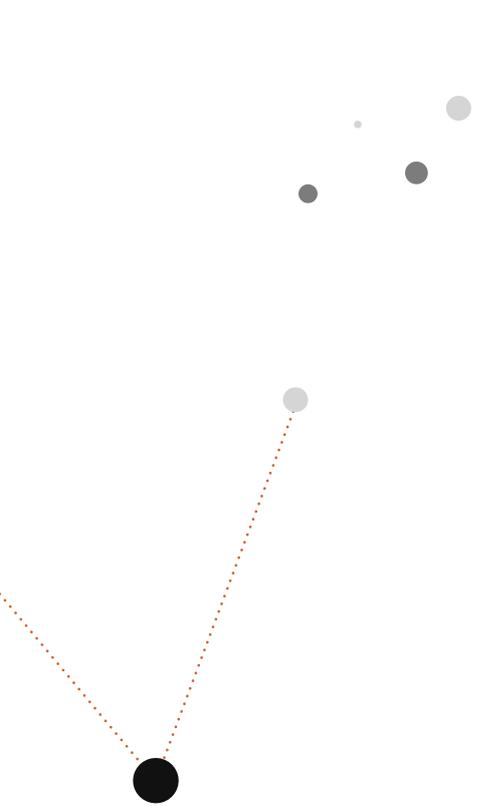
Внедрение и развитие онлайн-сервисов для своих благополучателей потребует от помогающих организаций соответствующих технологических возможностей (инструменты для онлайн-конференций с расширенными возможностями, техническая подготовка сотрудников, доступ к службам техподдержки).

Во многих случаях это позволит человеку в миграции сохранить связь со своим врачом, консультантом или социальным работником, с которым уже налажен контакт.

В онлайн-формате могут проводиться группы поддержки, консультации психологов и других специалистов, вебинары и обучающие занятия для сотрудников и сотрудниц НПО.

Среди успешных примеров цифровизации услуг для людей в миграции можно назвать чат-бот, который в апреле 2022 года был разработан Центром общественного здоровья МОЗ Украины³. Чат-бот позволяет украинцам с ВИЧ самостоятельно, без обращения в НПО, найти АРВТ там, где они оказались — в другом регионе страны или за границей.

3 <https://phc.org.ua/news/cgz-zapustiv-platformu-i-chat-bot-dlya-poshuku-likuvannya-dlya-lyudey-scho-zhivut-z-vil>



Создавать информационные материалы

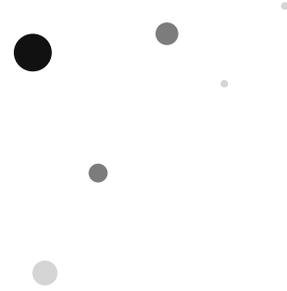
Организации часто аккумулируют большое количество полезной информации об услугах в других странах. На основе такой информации могут быть созданы информационные материалы (как в печатном, так и в онлайн-формате) для представителей разных уязвимых групп с акцентом на их потребности.

Такие материалы могут рассказывать о вещах, привычных местным жителям, но непривычным для новоприбывших. Так, например, невозможность срочной записи к врачу часто становится неожиданностью для человека, приехавшего из Украины, где попасть к врачу бывает можно в день записи или на следующий день.

Еще одним полезным форматом могут быть мини-словари или разговорники для общения с врачами и социальными работниками.

Эти информационные материалы могут быть подготовлены даже при минимуме ресурсов, самими сотрудниками с помощью простых офисных компьютерных программ (например, для печати в виде листовок) или приглашенными волонтерами. Планируя такие публикации, необходимо помнить, что информация в них может устаревать, поэтому их нужно регулярно проверять и обновлять.

Такие материалы могут выглядеть как листовки или буклеты, или как короткие карточки с информацией о ВИЧ, ЗПТ и по другим отдельным вопросам.

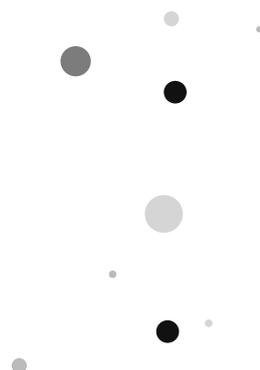


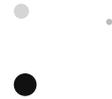
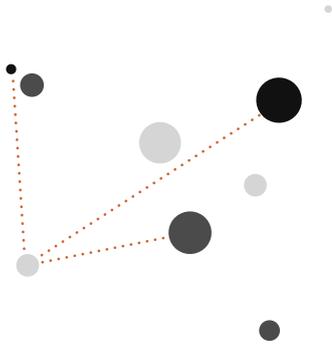
Инициировать создание общего информационного хаба

Эксперты и экспертки и помогающие специалисты как в Германии, так и в странах исхода беженцев и мигрантов/ок говорят о необходимости общего информационного хаба, который будет аккумулировать информацию, связанную с предоставлением услуг уязвимым группам: от контактов психологов в разных городах и адресов круглосуточных аптек до алгоритмов работы с клиентами/клиентками в сложных случаях (например, при отсутствии медицинской страховки). В роли такого хаба может выступить региональная организация, которая станет точкой сбора информации о существующих в разных странах программах, возможностях поддержки и т.д.

Хорошим примером такого объединения является создание экстренной базы контактов, которое после начала широкомасштабного вторжения России инициировала Региональная экспертная группа по здоровью мигрантов в ВЕЦА. База данных, созданная с использованием бесплатных и общедоступных технических средств (Google таблицы), обновлялась и дополнялась в реальном времени силами представителей организаций, работающих как в Украине, так и в странах, принимающих беженцев.

Подобный информационный хаб будет полезным и в менее экстренных ситуациях. Организация, поддерживающая такую общую базу данных, может не только наполнять ее информацией и обновлять, но и отвечать на прямые запросы НПО, связанные с поиском информации или контактов.





Сотрудничать с НПО в странах приема

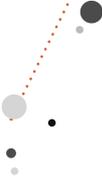
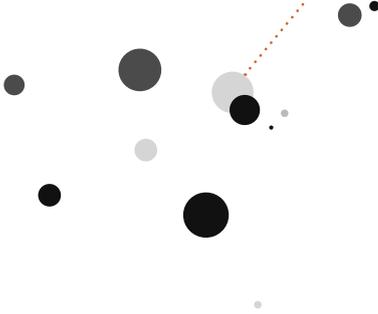
Важность сотрудничества НПО из разных стран невозможно переоценить, и особенно значимым оно становится в кризисные периоды.

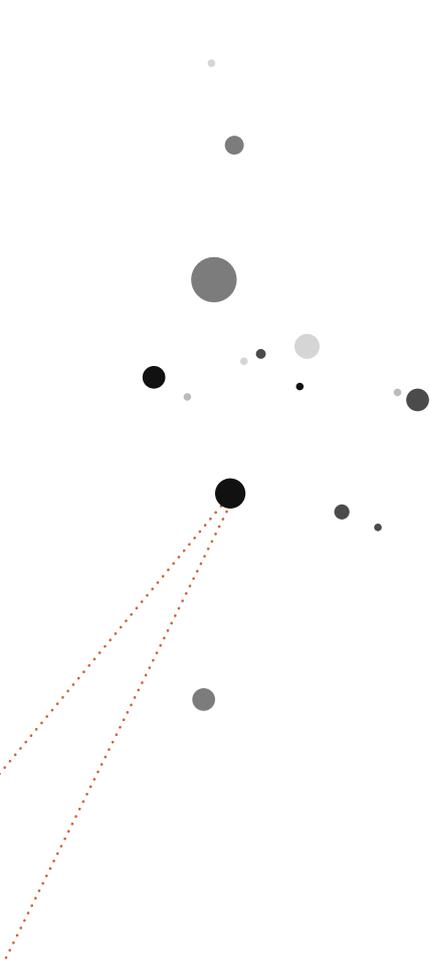
Обмен информацией и практическая поддержка, совместные исследования и проекты — возможностей взаимодействия может быть очень много. Однако для системного и продуктивного сотрудничества необходимо целенаправленное планирование такой работы, поиск ресурсов для нее (например, поиск сотрудников, знающих иностранные языки или имеющих опыт работы с международными партнерами).



Работать с врачами и социальными работниками в странах приема

В силу множества причин врачи, социальные работники и работники и другие помогающие специалисты в странах приема могут быть не знакомы с особенностями медицинской системы и специфическими потребностями своих новых пациентов и клиентов. Именно сотрудники НПО в родных странах людей, которые нуждаются в лечении и поддержке, могут стать ценным источником знаний и опыта для специалистов в новых странах. Такая работа может быть налажена с помощью НПО в странах приема.





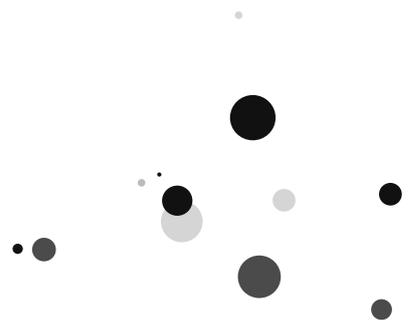
Вести нетворкинг

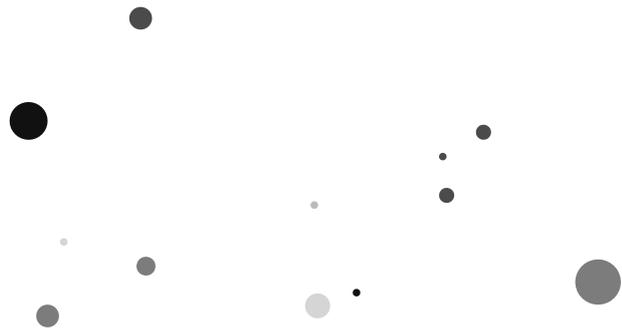
Нетворкинг, или создание и развитие сети личных знакомств и взаимосвязей профессионалов — не самый очевидный, но важный инструмент помощи благополучателям. Сотрудники НПО отмечают важность неформальных контактов с коллегами из других организаций и других стран, которые устанавливаются во время конференций, обучающих визитов и других рабочих поездок. Именно неформальные контакты помогающих специалистов из разных стран или городов на личном уровне часто помогают решить экстренные вопросы и обеспечить срочную помощь их благополучателям — найти нужный контакт или нужного специалиста, получить срочную консультацию, достать необходимый препарат или отреагировать на другой экстренный запрос.

Поэтому необходимо признавать важность неформальных сетей, а нетворкиговую составляющую следует рассматривать как самостоятельную важную часть работы специалиста и планировать ее при организации конференций и других мероприятий. Важность организации возможностей для нетворкинга также необходимо учитывать при финансовом планировании и составлении грантовых заявок.

Сохранять (или развивать) политическую чувствительность

Политические вопросы влияют не только на процессы на макроуровне, но и отражаются на отношениях отдельных людей. Поэтому исключительно важно сохранять политическую чувствительность, помнить о том, что в разных странах общество по-разному оценивает исторические события и актуальную ситуацию. Как показывает практика, именно уважение и принятие различий, уважение к другой точке зрения позволяет работать совместно на благо представителей целевых групп коллегам из разных стран.





Заключение

Данные рекомендации, безусловно, не являются исчерпывающими, однако они могут помочь организациям, работающим с уязвимыми группами, посмотреть под другим углом и при необходимости скорректировать свою деятельность, наметить новые направления работы или отдельные мероприятия.