

# Zestaw narzędzi do świadczenia usług wspierających uchodźców wojennych z niepełnosprawnościami

Monika Nowicka, Alexandra Deliu, Magda Szarota, Bogdan Voicu  
przy wsparciu  
Eleny Trifan, Magdaleny Tędziagolskiej



# Zestaw narzędzi do świadczenia usług wspierających uchodźców wojennych z niepełnosprawnościami

Monika Nowicka, Alexandra Deliu, Magda Szarota, Bogdan Voicu  
przy wsparciu  
Eleny Trifan, Magdaleny Tędziagolskiej

Warszawa 2024



Niniejszy zestaw narzędzi został opracowany w ramach projektu *Zwiększanie zdolności polskich i rumuńskich interesariuszy do udzielania wsparcia ukraińskim uchodźcom z niepełnosprawnościami w obszarach metropolitalnych Warszawy i Bukaresztu* (UNRF), kierowanego przez Monikę Nowicką (Collegium Civitas, Warszawa), sfinansowanego przez Narodową Agencję Wymiany Akademickiej (NAWA) ze środków Programu Granty Interwencyjne na podstawie umowy BPN/GIN/2022/1/00102/U/00001.

Autorzy są wdzięczni licznym rozmówcom i uczestnikom różnych faz badań, którzy pomogli nam zrozumieć wyzwania, z jakimi mierzą się uchodźcy z niepełnosprawnościami. Dziękujemy również tym, którzy pomagali nam w zbieraniu i przetwarzaniu danych: Siminie Guga, która przeanalizowała rumuńskie ramy prawne dla ukraińskich uchodźców, Florinowi Zaharia, który przepisał wywiady przeprowadzone w Rumunii, Cristinie Zaharia, która pomogła w rekrutacji respondentów. Po stronie polskiej podziękowania należą się Łukaszowi Orylskiemu, który przeanalizował ramy prawne dla ukraińskich uchodźców wojennych w Polsce, oraz naszemu zespołowi wsparcia terenowego: Emilii Chudy, Małgorzacie Lateckiej, Karolinie Sypień i Krzysztofowi Tyczyńskiemu. Bardzo duże podziękowania należą się Kasi Witkowskiej, naszej koordynatorce projektu, która wspierała nas na wszystkich etapach projektu.

Autorzy ponoszą wyłączną odpowiedzialność za treść niniejszego raportu. Treść raportu nie odzwierciedla poglądów NAWA jako instytucji finansującej ani Collegium Civitas jako organizacji realizującej projekt.

Projekt: Studio Grafpa, [www.grafpa.pl](http://www.grafpa.pl)

Zalecane cytowanie: Monika Nowicka, Alexandra Deliu, Magda Szarota, Bogdan Voicu, Elena Trifan, Magdalena Tędziągolska, 2024. Zestaw narzędzi do świadczenia usług wspierających uchodźców wojennych z niepełnosprawnościami, Projekt UNRF, Warszawa: Collegium Civitas, <https://doi.org/10.6084/m9.figshare.27311562>

Zezwala się na korzystanie z niniejszej publikacji na licencji Creative Commons: Uznanie autorstwa – Na tych samych warunkach 4.0 Międzynarodowe (CC BY-SA 4.0)



## O autorach

**Monika Nowicka** jest doktorem socjologii, adiunktką w Instytucie Socjologii, zastępczynią kierowniczką Katedry Socjologii Collegium Civitas. Jest kierowniczką projektu UNRF. Specjalizuje się w badaniu migracji, ze szczególnym uwzględnieniem integracji imigrantów, socjologii miasta i socjologii małych grup społecznych. Prowadziła badania zlecone przez instytucje państwowe (Ministerstwo Spraw Zagranicznych, Ministerstwo Pracy i Polityki Społecznej, COPE w Ministerstwie Spraw Wewnętrznych i Administracji), współpracowała z organizacjami pozarządowymi i władzami lokalnymi. W latach 2018 - 2020 była przewodniczącą Rady ds. Integracja Imigrantów na Mazowszu.

**Alexandra Deliu** uzyskała doktorat z socjologii w 2015 r. na Uniwersytecie w Bukareszcie, pisząc pracę na temat migracji jako dyskursywnego zasobu dla konstruowania tożsamości. Jej zainteresowania badawcze ściśle podążają za tym, co rozpoczęła podczas doktoratu, koncentrując się na takich kwestiach, jak doświadczenia migracyjne/mobilnościowe, tożsamość i relacje między nimi. Od 2014 r. jest częścią zespołu badawczego w Instytucie Badań nad Jakością Życia (ICCV) i pracowała nad projektami akademickimi i konsultacyjnymi dla UNICEF, Banku Światowego, UNHCR skupiając się na grupach wrażliwych m.in. Romach, młodzieży w opiece instytucjonalnej, migrantach i uchodźcach.

**Magda(lena) Szarota**, PhD jest senior research associate na Uniwersytecie Lancaster (Wielka Brytania) oraz wielokrotnie nagradzaną obrończynią praw człowieka z ponad 15-letnim doświadczeniem w Europie, Azji i Stanach Zjednoczonych. Uważana za jedną z pionierek ruchu kobiet z niepełnosprawnościami w postsocjalistycznej Polsce, angażowała się skutecznie w działania rzecznicze związane z polityką oraz interwencje eksperckie w Unii Europejskiej i Organizacji Narodów Zjednoczonych. Jest (współ)autorką książek, artykułów w czasopiśmie, raportów i narzędzi do wprowadzania zmian oraz (współ)kierowała projektami badawczymi i rzeczniczymi dotyczącymi technologii na rzecz innowacyjnych zmian społecznych, wpływu i zasięgu. Otrzymała stypendia za zasługi i stypendia rzecznicze m.in. od Uniwersytetu Yale'a, Fundacji Kosciuszko, Fundacji Ashoka i Fundacji Allianz. W 2019 roku została uhonorowana tytułem Ambasadora Konwencji ONZ o prawach osób z niepełnosprawnościami (UN CRPD) w uznaniu jej wkładu w kwestie niepełnosprawności i sprawiedliwości interseksyjnej.

**Bogdan Voicu** jest profesorem badawczym w Rumuńskiej Akademii Nauk (Instytut Badań nad Jakością Życia i Szkoła Studiów Zaawansowanych), profesorem socjologii (Uniwersytet Luciana Blagi w Sybinie), profesorem metod badawczych w naukach o edukacji (Narodowy Uniwersytet Nauki i Technologii - Politechnika w Bukareszcie) i profesorem metod ilościowych (Uniwersytet w Bukareszcie, Szkoła Doktorska Nauk

o Komunikacji). Prezes Rumuńskiego Stowarzyszenia Studiów Ilościowych, członek Rumuńskiej Grupy Badań nad Wartościami Społecznymi, główny badacz w Światowym Values Survey, dyrektor programu i członek różnych organów European Values Study Association, Bogdan od dawna interesuje się zmianami społecznymi i wykorzystuje migracje międzynarodowe jako naturalny eksperyment, aby przetestować wpływ zmian kontekstowych na jednostki, organizacje i społeczeństwa. Bada również kapitał społeczny, ze szczególnym uwzględnieniem organizacji pozarządowych. Poza pracą naukową Bogdan zajmuje się doradztwem politycznym dla różnych międzynarodowych firm prywatnych, organizacji pozarządowych i administracji publicznej. Jego praca doradcza koncentruje się na polityce migracyjnej, polityce społecznej, polityce edukacyjnej, rozwoju społeczności lokalnych oraz rozwoju organizacyjnym. Więcej szczegółów można znaleźć w Internecie ([www.BogdanVoicu.ro](http://www.BogdanVoicu.ro)).

**Elena Trifan** uzyskała doktorat z socjologii w 2016 r., pisząc rozprawę na temat praktyk rozwoju osobistego i relacji społecznych. Obecnie jest stypendystką podoktorską na Uniwersytecie w Erfurcie, gdzie bada doświadczenia pracowników naukowych przybywających do Europy w sytuacji zagrożenia. Jest również profesorem nadzwyczajnym w SNSPA. Posiada bogate doświadczenie w badaniach stosowanych, współpracuje z wieloma instytucjami rządowymi i pozarządowymi, uczestnicząc w badaniach nad sezonową migracją pracowników rumuńskich, sytuacją ukraińskich uchodźców w Bukareszcie i wychodzeniem z rynku pracy starszych pracowników.

**Magdalena Tędziągolska** jest socjolożką, badaczką, facylitatorką i trenerką. Ma 20-letnie doświadczenie w projektowaniu i kierowaniu procesami badawczo-strategicznym w edukacji, polityce społecznej, kulturze, mediach i nowych technologiach. Stosuje myślenie projektowe w celu opracowywania praktycznych, stosowalnych rozwiązań dla sektora publicznego, społecznego i biznesowego.

# SPIS TREŚCI

<b>1. WSTĘP</b>	<b>  7</b>
<b>2. ZASADY, KTÓRYMI NALEŻY SIĘ KIEROWAĆ</b>	<b>  10</b>
21. Zasady ogólne	10
22. Zasady szczegółowe	11
23. Podsumowanie	16
<b>3. INTERWENCJA W TYPOWYCH PRZYPADKACH</b>	<b>  17</b>
<b>31. Warszawa</b>	<b>  18</b>
31.1. Larysa	18
31.2. Darya and Dima	20
31.3. Ludmiła i Tanya	22
31.4. Marek	23
<b>32. Bukareszt</b>	<b>  25</b>
32.1. Igor	26
32.2. Tatiana	27
32.3. Alyna	29
32.4. Simona i Valeria	31
<b>4. DOBRE PRAKTYKI PREZENTOWANE W WYWIADACH</b>	<b>  33</b>
41. Bariery fizyczne	34
42. Język	36
43. Komunikacja	47
44. Poradnictwo	49
45. Opieka zdrowotna i psychologiczna	50
46. Cierpliwość i czas	53
47. Ustawodawstwo i finansowanie instytucji publicznych	55
48. Wizja długoterminowa	58
49. Nabywanie doświadczenia	59
410. Elastyczność organizacji pozarządowych	60
411. Edukacja	61
412. Poszukiwanie pracy	63
413. Pomoc po integracji	65
<b>5. BIBLIOGRAFIA</b>	<b>  67</b>
<b>6. ZAŁĄCZNIK: LISTA INSTYTUCJI WSPIERAJĄCYCH W BUKARESZCIE</b>	<b>  68</b>
<b>7. ZAŁĄCZNIK: LISTA INSTYTUCJI WSPIERAJĄCYCH W WARSZAWIE</b>	<b>  70</b>

# 1. WSTĘP

Niniejszy zestaw narzędzi jest dodatkiem do raportu „Zwiększenie zdolności polskich i rumuńskich interesariuszy do zapewnienia wsparcia ukraińskim uchodźcom z niepełnosprawnościami w obszarach metropolitalnych Warszawy i Bukaresztu” (Nowicka i in., 2024), którego celem jest przedstawienie wysiłków organizacyjnych na rzecz wsparcia uchodźców z niepełnosprawnościami z Ukrainy w Warszawie i Bukareszcie. Zestaw narzędzi gromadzi szereg dobrych praktyk i przedstawia je jako sposób na zwiększenie wydajności i poprawienie jakości szybkiej interwencji podczas tragicznych wydarzeń na dużą skalę, które powodują napływ uchodźców, takich jak inwazja Rosji na Ukrainę. Odbiorcami tego zestawu narzędzi są organizacje, które mają potencjał, aby pomagać uchodźcom z niepełnosprawnościami na całym świecie, a jego intencją jest przybliżenie im doświadczeń Polski i Rumunii w obliczu nagłego dużego napływu uchodźców z Ukrainy po kolejnej fali rosyjskiej agresji w 2022 r.

Zauważmy, że oba kraje miały ograniczone wcześniejsze doświadczenie z uchodźcami (Nowicka i in., 2024) i raczej mało rozwinięte systemy opieki społecznej (Aspalter, 2023), dlatego wsparcie dla uchodźców z Ukrainy zostało stworzone niemal całkowicie od podstaw. Nowa sytuacja wpłynęła zarówno na poziom instytucjonalny jak i organizacyjny. Dostawcy usług dla uchodźców z Ukrainy doświadczyli wysokiego poziomu stresu organizacyjnego wynikającego z nagłej potrzeby opracowania procedur, zatrudnienia ludzi i zapewnienia usług dla wielokrotnie większej liczby beneficjentów niż przed atakami rosyjskimi w marcu 2022 r.

Oprócz nieszczęśliwego zdarzenia, które posłużyło za pretekst do naszego przedsięwzięcia, temat ten budzi duże zainteresowanie w kontekście dzisiejszych systemów opieki społecznej, w których często uważa się, że warto zająć się przede wszystkim osobami, których trudna sytuacja wynika z bycia zarówno osobą migrancką/uchodźczą i osobą z niepełnosprawnością (Bešić i in., 2020; Crock i Ernst, 2017; King i in., 2016; Mirza, 2011; Peterson, 2013).

Odsetek osób z niepełnosprawnościami w społeczeństwie jest znaczny. Światowa Organizacja Zdrowia (2011) szacuje, że globalnie wynosi on około 15%. Dane z Unii Europejskiej pokazują, że 87 milionów spośród 448 milionów jej mieszkańców (około 25%) żyje z jakimś rodzajem niepełnosprawności (Komisja Europejska, 2021).

Oznacza to, że w każdym przepływie uchodźców należy spodziewać się sporej liczby osób z niepełnosprawnościami. Dlatego też wykorzystujemy ten zestaw narzędzi, aby zapewnić pomysły na interwencję podczas wydarzeń, które generują przyływy uchodźców. Zalecamy, aby interwencje były inkluzywne i nie pomijały szczególnych potrzeb uchodźców z niepełnosprawnościami.

Głównym pomysłem jest opisanie najlepszych praktyk opracowanych przez polskich i rumuńskich interesariuszy podczas udzielania wsparcia ukraińskim uchodźcom wojennym z niepełnosprawnościami (UUWzN). Proponowany zestaw narzędzi ogranicza się do doświadczeń osób, które wzięły udział w projekcie. Jednak biorąc pod uwagę działania i zaangażowanie respondentów w próbie, uważamy, że może to być dobry punkt wyjścia do budowania bazy wiedzy na temat pomocy uchodźcom z niepełnosprawnościami (UzN) w krajach, w których występuje napływ uchodźców.

Zestaw narzędzi jest skierowany do różnych interesariuszy, którzy są lub będą zaangażowani we wspieranie UzN:

- 1.** Agencje i instytucje publiczne, w tym instytucje rządowe i samorządowe.
- 2.** Organizacje społeczeństwa obywatelskiego i grupy zapewniające wsparcie uchodźcom: organizacje pozarządowe, grupy działające w społecznościach lokalnych, wolontariusze wszelkiego rodzaju.
- 3.** Grupy rzecznicze: osoby i organizacje działające na rzecz praw osób z niepełnosprawnościami i integracji uchodźców.

Badania, które stanowią podstawę naszego podejścia, miały dwa wymiary: z jednej strony przeprowadziliśmy wywiady latem i jesienią 2023 r. z interesariuszami zaangażowanymi we wsparcie UUWzN z Warszawy (21 osób udzielających wywiadów) i Bukaresztu (20). Naszymi rozmówcami byli głównie dostawcy usług w ramach organizacji pozarządowych i agencji publicznych, ale także pracownicy naukowcy, decydenci i dostawcy usług rzeczniczych. Przeprowadzono z nimi wywiady, których celem było wsparcie UzN, a wyniki zostały szczegółowo opisane w naszym rozszerzonym raporcie (Nowicka i in., 2024). Przeprowadziliśmy również dwie dyskusje grupowe (jedną w Bukareszcie, drugą w Warszawie), w których przedstawiliśmy dostawcom usług zestaw czterech typowych przypadków UzN (nieco różniących się w Warszawie i Bukareszcie) i poprosiliśmy ich o opracowanie rozwiązań interwencji.

Na podstawie ustaleń opracowaliśmy najpierw zestaw podstawowych zasad interwencji, które zostały wyjaśnione w pierwszej części tego raportu. Druga część zawiera listę rozwiązań dla typowych przypadków, które opracowaliśmy na potrzeby dyskusji grupowych. Trzecia część przedstawia dobre praktyki wprowadzone z wywiadów.

Czytelnik może znaleźć w zasadach ogólnych i szczegółowych zestaw narzędzi służących przygotowaniu się na niefortunne zdarzenia prowadzące do napływu uchodźców oraz do interwencji w takich sytuacjach. Ta lista zasad zapewnia krótką i mocną strukturę do ustanowienia mechanizmów organizacyjnych i instytucjonalnych w celu wsparcia UzN. Druga i trzecia część mają bardziej szczegółowy charakter, przedstawiając konkretne przypadki i rozwiązania przyjęte przez naszych rozmówców.

Z reguły zdecydowanie zalecamy prewencyjne przygotowanie się na wypadek nieszczęśliwych zdarzeń (zarówno klęsk żywiołowych, jak i wywołanych przez człowieka), kładąc nacisk na partycypacyjne, inkluzywne i świadome podejście. Powody, korzyści i ścieżki, którymi należy podążać, przedstawiono w poniższych sekcjach.

# 2. ZASADY, KTÓRYMI NALEŻY SIĘ KIEROWAĆ

## 2.1. ZASADY OGÓLNE

### 1. Gotowość

Opracuj procedury w czasach, kiedy życie toczy się normalnym trybem. Zawsze dobrze jest mieć je gotowe zawczasu. Niemniej jednak jest to bardzo ogólna zasada, która ma zastosowanie do każdego rodzaju beneficjenta lub potencjalnego beneficjenta i zmusza do refleksji nad tym, jak działa Twoja organizacja. Więcej na ten temat, ze szczególnym uwzględnieniem OzN, w sekcji poświęconej konkretnym praktykom.

### 2. Podejście inkluzywne

Upewnij się, że Twoja organizacja przyjmuje podejście inkluzywne, które bierze pod uwagę wyjątkowe potrzeby i wyzwania, z którymi mierzy się UzN. Osoby z niepełnosprawnościami nie są jednorodną grupą, nie tylko pod względem danego upośledzenia, ale także pod względem innych intersekcjonalnych cech, takich jak wiek, płeć, pochodzenie etniczne itp. Mają nie tylko spersonalizowane potrzeby, ale także różne zdolności, wiedzę, wyjątkowe doświadczenia życiowe.

### 3. Dostępność

Upewnij się, że wszystkie usługi, udogodnienia i materiały komunikacyjne są dostępne dla osób z niepełnosprawnościami. Obejmuje to dostępność fizyczną (np. rampy, szerokie przejścia), dostępne formaty (np. Braille, duży druk) i tłumaczenie języka migowego, a także inne rodzaje dostępności, które są specyficzne dla danego upośledzenia i kontekstu.

### 4. Świadomość i szkolenie

Przeszkól personel i wolontariuszy w zakresie świadomości i wrażliwości na niepełnosprawność. Pomaga to stworzyć bardziej wspierające i wyrozumiałe środowisko dla UzN.

### **5. Współpraca z innymi interesariuszami**

Staraj się współpracować i orędownić za współpracą między interesariuszami. Pomoc UzN powinna opierać się na współpracy między instytucjami państwowymi, samorządowymi i organizacjami pozarządowymi, w tym tymi prowadzonymi przez osoby z niepełnosprawnościami.

### **6. Powiązania ponadnarodowe**

Wykorzystanie doświadczeń i wniosków wyciągniętych przez interesariuszy w innych krajach i innych kontekstach mogłoby być pomocne: uzupełnienie obecnego wykorzystania powiązań transnarodowych w celu uzyskania dostępu do finansowania oraz wykorzystanie ich do systematycznego gromadzenia wiedzy.

### **7. Współtworzenie: angażowanie beneficjentów w proces**

Bycie inkluzywnym polega również na aktywnym angażowaniu UzN w procesy decyzyjne i projektowanie programu. Włączenie UzN zarówno w fazę projektowania, jak i w interwencję pomaga na różne sposoby. Z jednej strony przynosi informacje z pierwszej ręki na temat trudności, potrzeb i wyzwań, z którymi mierzą się potencjalni beneficjenci, oraz na temat istniejących możliwości. Z drugiej strony UzN prawdopodobnie rozwiną poczucie własności procesu, a zatem mają większe prawdopodobieństwo zaangażowania się we wspieranie innych i przestrzeganie zasad organizacyjnych, co ułatwia proces interwencji, obniża koszty i zwiększa potencjalną liczbę beneficjentów.

## **2.2. ZASADY SZCZEGÓŁOWE**

### **1. Opracowanie procedur przed wystąpieniem zdarzenia**

Jeśli nie masz żadnego wcześniejszego doświadczenia w pomaganiu UzN, zrób wszystko, co w Twojej mocy, aby wprowadzić procedury pomocy tak szybko, jak to możliwe. Jeśli nie ma procedur pomocy, spróbuj znaleźć możliwe rozwiązania. Wybuch wojny lub jakakolwiek klęska żywiołowa powoduje ogromny napływ ludzi w bardzo krótkim czasie do obszarów uważanych za bezpieczniejsze. Dlatego przydatne jest posiadanie procedur, które zostały ustanowione przewencyjnie, niezależnie od potencjalnego przepływu uchodźców. Należy pamiętać, że nikt nie chce wojen i klęsk żywiołowych. Jednak dobrze jest mieć takie procedury, które pomogą w przypadku ich wystąpienia. Opracowanie procedur pobudza również organizację do refleksji nad własnymi zasadami i wspomaga efektywne ustrukturyzowanie.

Korzyści:

- Zarządzanie procesem pomagania jest łatwiejsze, gdy obowiązują procedury, niż w trybie „nauka przez działanie”.
- Twoja organizacja staje się bardziej efektywna w świadczeniu usług.
- Pracownicy są mniej zmęczeni i nie wypalają się tak szybko.

Przykłady procedur, które mogą okazać się pomocne w przypadku OzN:

- Ewakuacja OzN mając na względzie dostępność.
- Przyjmowanie OzN (jak zorganizować i prowadzić ośrodek recepcyjny).
- Pomoc uchodźcy z niepełnosprawnością krok po kroku.

## 2. Organizacja pomocy i wsparcia prowadzącego do samodzielności

Celem pomocy jest uczynienie uchodźców tak niezależnymi, jak to możliwe, przy jednoczesnym zapewnieniu im godnego standardu życia. Aby osiągnąć ten cel, organizacja musi jasno określić, jak wygląda proces pomocy, jakie są etapy pomocy i kto jest odpowiedzialny za radzenie sobie z każdym etapem. Jedną z organizacji pozarządowych, z którymi przeprowadzono wywiad w ramach badania, podzieliła się dobrą praktyką w zakresie organizacji procesu pomocy:

- Pierwszym krokiem jest rozpoznanie potrzeb uchodźcy i określenie, jakie kroki zostały już podjęte w celu poprawy jego sytuacji.
- Uchodźca jest pytany nad czym chcą pracować, aby mógł aktywnie uczestniczyć w procesie.
- Na tej podstawie wspólnie ustalany jest plan wsparcia, szczegółowo określający zadania organizacji wspierającej i osoby wspieranej.
- Uchodźcy udziela się jasnych informacji o tym, kiedy kończy się pomoc udzielana przez daną organizację.
- Należy docenić to, co osoba uchodźcza już osiągnęła w procesie usamodzielnienia.

Korzyści:

- Uchodźca jest świadomy zakresu dostępnej pomocy i wsparcia.
- Łatwiej zarządzać procesem pomocy i monitorować postępy.
- Pomoc jest dostosowana do potrzeb UzN i dlatego jest skuteczniejsza.
- Z czasem świadczenie usług staje się tańsze i przynosi korzyści z potencjalnego zaangażowania samych UzN.
- Czas, w którym UzN są zależni od pomocy, ulega skróceniu, co powoduje, że całkowita liczba beneficjentów wzrasta przy wykorzystaniu tych samych zasobów.

## 3. Asystenci osobiści

Dla nowoprzybyłego trudno jest rozpocząć nowe życie w kraju przyjmującym. Osoba uchodźcza nie zna ani języka, ani procedur administracyjnych, które należy wypełnić. Rozwiązaniem tego problemu jest zapewnienie uchodźcy

wsparcia osobistego asystenta, który może pomóc w wypełnianiu dokumentów i może tłumaczyć podczas wizyt w instytucjach publicznych i na wizytach lekarskich.

Korzyści:

- UzN czuje się pewniej w kontakcie z instytucjami publicznymi społeczeństwa przyjmującego.
- UzN jest mniej narażony na dyskryminację.
- UzN szybciej poznaje system kraju przyjmującego.
- UzN może podejmować bardziej świadome decyzje, poruszając się po nowym systemie.
- Niższe koszty alternatywne zarówno dla usługodawcy jak i UzN.

Wprowadzając osobistego asystenta jako rozwiązanie dla UzN, należy pamiętać, że UzN może łatwo uzależnić się od asystenta. Aby temu zapobiec, można zastosować dowolne z następujących rozwiązań:

- Musi być jasne, jakiego zakresu pomocy UzN może się spodziewać.
- UzN musi za każdym razem zwrócić się o pomoc do organizacji, aby uzyskać ją w razie potrzeby, dlatego za każdym razem asystent musi być inny.
- UzN mogą otrzymać tłumacza cyfrowego, urządzenie, które można zabrać na wizyty lekarskie.
- UzN może otrzymać gotowy poradnik (np. jak uzyskać zaświadczenie o niepełnosprawności), który zawiera instrukcje krok po kroku, listę dokumentów, odpowiedzialne urzędy i listę kontrolną.

#### **4. Unikanie gettoizacji**

Pomoc powinna być kierowana do wszystkich klientów, którzy jej potrzebują, niezależnie od tego, skąd pochodzą. Jeśli organizujesz pobyty wychowawcze, rób to dla wszystkich potrzebujących: uwzględnij kraj przyjmujący i rodziny uchodźców, a także spróbuj włączyć osoby z niepełnosprawnościami i bez.

Korzyści:

- Osoby uchodźcze i lokalni mieszkańcy mają okazję poznać się.
- Jest to okazja do dzielenia się doświadczeniami i wiedzą.
- UzN mają okazję uczyć się od miejscowych dobrych praktyk dotyczących radzenia sobie z systemem.
- UzN mają możliwość nauki języka.
- Pozwala uniknąć stygmatyzacji i zmniejsza ryzyko, że organizacja stanie się celem ataków ze strony grup nietolerancyjnych lub przestępczych.

#### **5. Zatrudnianie osób/wolontariuszy z doświadczeniem uchodźczym**

Jeśli to możliwe, zatrudnij UzN w swojej organizacji; nikt nie rozumie sytuacji UzN lepiej.

Korzyści:

- UzN zobaczą, że możliwe jest usamodzielnienie się i znalezienie pracy
- UzN pracujący w organizacji mogą stać się wzorami do naśladowania dla osób potrzebujących pomocy.
- Twoja organizacja otrzymuje dodatkowe wsparcie.
- Potrafią wytłumaczyć różnice kulturowe dotyczące niepełnosprawności innym osobom uchodźczym i zachęcić ich do korzystania ze wsparcia oferowanego w ramach programu.
- Koszty prawdopodobnie spadną.

## 6. Budowanie sieci wsparcia dla UzN

Zmapuj organizacje, które pomagają UzN, dowiedz się, jaki zakres pomocy oferują i nawiąż kontakt. Pamiętaj, aby utrzymywać ten kontakt, nawet jeśli w danym momencie nie potrzebujesz pomocy, zadzwoń i zapytaj, co się dzieje, ponieważ pomoże to wzmocnić relację.

Korzyści:

- Możliwość szybkiego i elastycznego działania, gdyż zakres pomocy jest komplementarny.
- Możliwość realizacji działań na zasadzie synergii: np. unikanie powielania dotacji.
- Współpraca z organizacjami zajmującymi się osobami uchodźczymi dodaje wiarygodności działaniom, a także daje możliwość zaplanowania wsparcia dla osób powracających do swojego kraju.
- Zmniejszenie poziomu frustracji w organizacji, ponieważ organizacje mogą się od siebie uczyć i zobaczyć, z czym każda z nich może/nie może sobie poradzić. Wymieniają się metodami i kierunkami działania, co uspokaja i rozszerza zakres wsparcia.
- Merytoryczne grupy robocze – szersze rozumienie pracy z uchodźcami, nie tylko z niepełnosprawnościami. Uchodźcy mają również niepełnosprawności wynikające na przykład z traumy.
  - W Polsce do takich grup zaliczają się m.in.: Konsorcjum Migracyjne, polskie Forum Osób z Niepełnosprawnościami.
  - W Rumunii radzimy rozważyć członkostwo w dużych koalicjach, takich jak Koalicja na rzecz Praw Uchodźców i Imigrantów (CDMIR), Federacja Organizacji Pozarządowych Świadczących Usługi Socjalne (FONSS), Krajowa Rada ds. Niepełnosprawności (CNDR) itp.
  - Zachęcamy organizacje do udziału w wydarzeniach organizowanych przez osoby działające zarówno w sektorze skupiającym się na pomocy migrantom, jak i w sektorze skupiającym się na osobach z niepełnosprawnościami.

## 7. Asystenci międzykulturowi w szkołach

Współpracuj ze szkołami dla dzieci niepełnosprawnych i przekonaj je do zatrudniania międzykulturowych asystentów dla uchodźczych dzieci z niepełnosprawnościami. Są to osoby, które są łącznikiem między nauczycielami, uczniami, uczennicami i ich rodzinami. Jest to bardzo ważne, ponieważ niektóre ukraińskie dzieci z niepełnosprawnościami nie uczęszczały do szkół w Ukrainie.

Benefits:

- Asystenci mogą pomóc rodzicom i dzieciom zrozumieć lokalny system edukacji.
- Asystenci mogą pomóc UzN oraz ich opiekunkom/nom przyzwyczaić się do lokalnego podejścia do niepełnosprawności.
- Asystenci wyjaśniają różnice w podejściu do rehabilitacji w społeczeństwie przyjmującym i w kraju pochodzenia.
- Asystenci wspierają dzieci w szkole.
- Asystenci są wsparciem dla nauczycieli.

UNICEF otworzył w Krakowie szkołę specjalną, do której uczęszcza 80% dzieci objętych opieką jednej organizacji pozarządowej. Szkoła działa w pełnym wymiarze godzin w polskim systemie, pod patronatem innej szkoły. Według przedstawiciela organizacji pozarządowej jest to przykład efektywnej współpracy dużej organizacji międzynarodowej (UNICEF) i struktur publicznych w odpowiedzi na pojawiające się potrzeby. Po wybuchu wojny do Krakowa w Polsce przybyło wiele niepełnosprawnych dzieci, okazało się jednak, że w istniejących szkołach nie ma już miejsc.

## 8. Otwarty katalog działań wspierających w naborach wniosków o dotacje

Organizacje wspierające uchodźców muszą ubiegać się o dotacje, aby wesprzeć swoich beneficjentów. Zazwyczaj zaproszenie do składania wniosków definiuje, jaki rodzaj wsparcia jest kwalifikowalny. Może się zdarzyć, że zakres działań określony w zaproszeniu nie odpowiada rzeczywistym potrzebom beneficjentów. Dlatego nasze wywiady sugerują, że zaproszenia do składania wniosków powinny opierać się na otwartym katalogu działań.

Przykładowo w Polsce w programie PFRON, w module II programu skierowanym do powiatów, nie było zamkniętego katalogu działań pomocowych, co oznaczało, że wnioskodawcy mogli dostosowywać wnioski do potrzeb beneficjentów.

Korzyści:

- Wsparcie może być dostosowane do rzeczywistych, pojawiających się potrzeb, np. żywności, mieszkania, pomocy transportowej.
- Środki finansowe wykorzystywane są w sposób bardziej efektywny.

### 9. Zapewnienie swoim pracownikom wsparcia psychologicznego

Twoi pracownicy potrzebują wsparcia psychologicznego, zwłaszcza na pierwszym etapie udzielania pomocy, gdy napływ osób uchodźczych jest nagły i masowy. Trzeba również zadbać o osoby pomagające, aby móc skutecznie pomagać.

## 2.3. PODSUMOWANIE



### Zasady ogólne

- Gotowość
- Podjęcie inkluzywne
- Dostępność
- Świadomość i szkolenie
- Współpraca z innymi interesariuszami
- Powiązania ponadnarodowe
- Współtworzenie



### Zasady szczegółowe

- Opracowanie procedur przed wystąpieniem zdarzenia
- Niezależność beneficjentów jako docelowy wynik działań organizacji
- Asystenci osobiści
- Unikanie gettoizacji
- Zatrudnianie osób z doświadczeniem uchodźczym
- Budowanie sieci wsparcia dla uchodźców z niepełnosprawnościami
- Asystenci międzykulturowi w szkołach
- Otwarty katalog działań wspierających
- Zapewnienie swoim pracownikom wsparcia psychologicznego

# 3. INTERWENCJA W TYPOWYCH PRZYPADKACH

W tej sekcji przedstawiamy osiem fikcyjnych przypadków uchodźców. Przypadki te opierają się na informacjach zebranych z wywiadów. Każdy przypadek przedstawia portret uchodźcy, w tym kilka słów o sytuacji uchodźczej i zdjęcia przypadków. Szczegóły obejmują datę przyjazdu do Warszawy/Bukaresztu, wiek, wykształcenie, status zawodowy, niepełnosprawność, stan cywilny i rodzinny/ pokrewieństwa, sytuację mieszkaniową w społeczeństwie przyjmującym (ośrodek dla uchodźców, wynajem, własny dom itp.). W żadnym z przypadków nie podano wszystkich tych szczegółów.

Żadna z osób przedstawionych poniżej nie jest prawdziwa, zdjęcia są zdjęciami stockowymi, a nazwiska są czystym wymysłem. Użyliśmy ich wyłącznie jako bodźca do dyskusji, w celu skonfrontowania uczestników z „prawdziwymi” sytuacjami i poproszenia ich o działanie. W ten sposób stworzyliśmy opis sytuacji i mogliśmy zaobserwować, jak strategia wspierania UzN jest konstruowana w otwartej rozmowie.

Uczestnicy dwóch warsztatów (dostawcy usług, decydenci, pracownicy naukowcy) mieli już duże doświadczenie w pomaganiu uchodźcom, osobom z niepełnosprawnościami, a ostatnio także U UWzN. Dlatego też konstrukcja strategii wspierających opiera się na konkretnych i rzeczywistych informacjach oraz konfrontacji z sytuacjami podobnymi do tych, które zaproponowaliśmy. W związku z tym oczekuje się, że powstałe rozwiązania będą dobrymi przykładami, które można będzie naśladować w podobnych interwencjach.

Uczestnicy warsztatów otrzymali krótki opis przypadku i zostali poproszeni o opracowanie właściwej interwencji. Na samym początku zadano cztery konkretne pytania, których celem było ukierunkowanie dyskusji: „Do jakich usług można uzyskać dostęp?”, „Kto może doradzać?”, „Jakie są główne przeszkody?”, „Jak można pokonać przeszkody?”. Moderator dbał o to, aby rozmowa nie odbiegała zbyt daleko od tematu i w takich przypadkach przypominał uczestnikom o pytaniach.

Dwa warsztaty odbyły się w listopadzie i grudniu 2023 r., jeden w Bukareszcie, a drugi w Warszawie. Każdy warsztat obejmował cztery studia przypadków. W poniższej sekcji przedstawiamy studia przypadków i rozwiązania sugerowane przez uczestników.

## 3.1. WARSZAWA

Polskie warsztaty odbyły się w Warszawie. Podczas polskich warsztatów zaproponowano dziesięciu uczestnikom cztery studia przypadków. Przypadki zostały opracowane przez polski zespół projektu UNRF (Monika Nowicka i Magda Szarota) i zostały zaprojektowane tak, aby obejmować różne formy niepełnosprawności (w tym fizyczne i psychiczne), wiek, płeć, wykształcenie oraz to, czy dana osoba była sama, czy z członkiem rodziny.

Grupa ekspertów obecna w rozszerzonym wywiadzie grupowym składała się z przedstawicieli organizacji pozarządowych (7), podmiotów na szczeblu państwowym (2) i instytucji samorządowych

Podzielono ich na cztery grupy, a każda grupa pracowała nad jednym studium przypadku. Każda grupa została poproszona o zdefiniowanie potrzeb każdego przypadku, zaproponowanie form wsparcia, które były dostępne w Polsce w tamtym czasie, oraz barier i wyzwań dla UUWzN.

Każdy przypadek był następnie omawiany na wspólnym forum, tak aby każdy uczestnik mógł dodać swoje pomysły.

Poinformowano ekspertów, że studia przypadków opierają się na informacjach zebranych podczas wywiadów, ale żadne z nich nie odzwierciedla historii rzeczywistej osoby.

### 3.1.1. Larysa

#### Opis przypadku

Larysa (35) jest niewidoma od urodzenia. Straciła prawą rękę w wyniku wojny. Mówi po rosyjsku, ale słabo zna ukraiński i angielski. Przed wojną biegle posługiwała się alfabetem Braille'a (czytanie i pisanie), ale utrata jednej ręki spowodowała utratę tej płynności. Mieszka w Lublinie.



### Sytuacja zawodowa

- Larysa pracuje w organizacji pozarządowej, ma doświadczenie w pracy w NGO w Ukrainie.
- Szybko się uczy.
- Przeszkodami w podejmowaniu pracy w Polsce są kwestie językowe i komunikacyjne, a także uprzedzenia pracodawców do osób rosyjskojęzycznych.

### Język i komunikacja

- Brak znajomości języka ukraińskiego i angielskiego oraz brak umiejętności płynnego posługiwania się alfabetem Braille'a powodują znaczne utrudnienia zarówno w codziennym funkcjonowaniu w Lublinie, jak i w kontaktach z organizacjami zajmującymi się osobami niewidomymi.

### Dostęp do informacji

- Większość informacji i infolinii, które mogłyby pomóc Łarysie odnaleźć się (zarówno zawodowo, życiowo, jak i zdrowotnie) w nowej rzeczywistości, jest dostępna głównie w języku ukraińskim, rzadziej w języku angielskim.
- Larysa może liczyć na pomoc przyjaciół z Kościoła Prawosławnego, którzy sami są uchodźcami wojennymi, ale znają język ukraiński.

### Relacje społeczne

- Larysa doświadcza znacznego wykluczenia ze społeczeństwa polskiego ze względu na bariery komunikacyjne i kulturowe.
- Jej niewielkie grono znajomych składa się głównie z osób pełnosprawnych, niemających żadnych doświadczeń z niepełnosprawnością.
- Poczucie izolacji pogłębia się z powodu niedawno nabytej niepełnosprawności oraz braku wsparcia medycznego i terapeutycznego po traumatycznych przeżyciach związanych zarówno ze zdarzeniem prowadzącym do amputacji, jak i z amputacją samej ręki.

### Potrzeby według uczestników warsztatów:

- Po pierwsze, zdobycie numer PESEL
- Następnym krokiem jest uzyskanie orzeczenia o niepełnosprawności
- Następnym krokiem jest wsparcie jej w tłumaczeniu z języka rosyjskiego i próba nauczenia się języka polskiego
- Wsparcie komputerowe dla osób niewidomych
- Kontakty z organizacjami pozarządowymi dla uchodźców i osób niewidomych
- Rehabilitacja
- Wsparcie psychologiczne
- Życie i wsparcie społeczne
- Pomoc w znalezieniu zatrudnienia
- Konieczność założenia profilu zaufanego w celu ubiegania się o dofinansowanie z programów PFRON.

### Do czego ma obecnie dostęp?

- Wsparcie ze strony społeczności niewidomych – silne i dynamiczne środowisko
- Narodowy Fundusz Zdrowia, opieka medyczna, zapewnienie protezy/zwrot kosztów, rehabilitacja
- NGO: wsparcie bytowe, socjalne, psychologiczne i doradcze
- Rządowe utrzymanie i wsparcie socjalne
- Programy PFRON (o nich można dowiedzieć się na stronach organizacji zajmujących się tą tematyką i osobami z niepełnosprawnościami (np. Polski Związek Niewidomych, strona PEFRON)
- Wsparcie ze strony Polskiego Związku Niewidomych
- Informacje dodatkowe: Dla PFRON transport medyczny jest wyzwaniem – PFRON nie dysponuje środkami na wsparcie osób leżących i poruszających się na wózkach inwalidzkich. Support from the blind community – a strong and dynamic environment

## 312 Darya i Dima

### Opis przypadku

Darya (75) cierpi na postępującą chorobę Alzheimera i jest babcią Dimy oraz jego jedyną opiekunką. Dima (12) to chłopiec ze spektrum autyzmu. Obecnie nie chodzi do szkoły, ponieważ babcia ma trudności z zapisaniem go do szkoły.



### Język i komunikacja

- Darya i Dima mówią płynnie po ukraińsku i polsku (pochodzą ze Lwowa).
- Choroba Darii powoduje stopniowe pogorszenie jej zdolności poznawczych, pamięci, zdolności podejmowania decyzji i ogólnego funkcjonowania. Utrudnia im codzienne życie i zdolność dbania o siebie.
- Dima funkcjonuje dobrze (komunikacyjnie, edukacyjnie i społecznie), gdy Darya jest obecna. Jednak w sytuacjach, gdy jej nie ma, Dima wycofuje się i trudno nawiązać z nim kontakt.

### Dostęp do informacji

- Złożona sytuacja rodzinna i zdrowotna Darii i Dimy sprawia, że nie mają oni dostępu do kompleksowych informacji na temat przysługujących im usług opieki zdrowotnej, socjalnej i finansowej.

- Postępująca choroba Darii utrudnia jej zrozumienie procedur administracyjnych, regularne wizyty u lekarza i utrzymywanie kontaktu z potencjalną szkołą.

### Relacje społeczne

- Ze względu na znajomość języka i kultury polskiej izolacja kulturowa nie jest największym problemem. Daria obecnie przeżywa niepewność co do przyszłości ze względu na postępujący stan zdrowia i ciągłą potrzebę opieki nad wnukiem. Czuje się samotna. Opracowanie długoterminowego planu opieki dla Dimy stało się priorytetem. Dla Dimy brak kontaktu z rówieśnikami może oznaczać pogorszenie jego stanu psychicznego.

### Potrzeby, według uczestników warsztatów:

- Po pierwsze, zapewnij asystenta, który zrozumie ich potrzeby i sytuację. Pomoże on w zapisaniu do szkoły, zapewnieniu terapii i wsparciu w opiece nad babcią z chorobą Alzheimera.
- Ważne jest, aby pomyśleć o przyszłych potrzebach opieki nad chłopcem, gdy jego babcia nie będzie w stanie się nim opiekować, i kto przejmie opiekę. Ten proces powinien rozpocząć się w tym momencie i przebiegać płynnie.
- Daria: pomoc medyczna.
- Dima: dostęp do edukacji uwzględniającej potrzeby chłopca, pomoc medyczna, kompleksowa pomoc specjalistyczna.

### Do czego mają obecnie dostęp?

- Pracownik socjalny – który określi obszary, w których potrzebują wsparcia. Bardzo ważne jest, aby mieć dokładną definicję problemu.
- Skierowanie chłopca do rodziny zastępczej współpracującej z rodzinami biologicznymi.
- Organizacje pozarządowe zajmujące się autyzmem i chorobą Alzheimera.
- Komentarz: Nie może się to skończyć na samym uzyskaniu orzeczenia o niepełnosprawności, konieczne jest uzyskanie wskazówek, jak postępować!
- Poradnictwo: terapia dziecięca, ale wymagana jest zgoda babci chłopca.
- Poszukiwanie pozostałej rodziny na Ukrainie.

### Wyzwania:

- W jakim stopniu pracownik socjalny jest przygotowany do przeprowadzania wywiadów środowiskowych w takich przypadkach?
- Kto powinien rozmawiać z babcią? Jak chronić interesy dziecka w przyszłości? Warto poszukać dalszej rodziny mieszkającej w Ukrainie i włączyć ją w ten proces.
- Do czego Dima nie ma dostępu, a czego potrzebuje?
- Jeżeli Dima będzie chodził do szkoły, może skorzystać ze wsparcia poradni psychologiczno-pedagogicznej.

## 313 Ludmiła i Tanya

### Opis przypadku

Ludmiła (38) przyjechała do Warszawy z Kijowa trzy miesiące temu. Jako osoba głucha chce zostać w Polsce i znaleźć pracę. 13-letnia córka Ludmiły, Tanya, powinna zostać przyjęta do szkoły. Brak znajomości języka polskiego może stanowić barierę w procesie edukacyjnym, zarówno dla matki, jak i córki.



### Zatrudnienie

- Brak zatrudnienia jest wyzwaniem dla Ludmiły. Jej niepełnosprawność słuchu może utrudniać dostęp do rynku pracy, a jej brak znajomości polskiego języka migowego uniemożliwia skuteczną komunikację podczas poszukiwania zatrudnienia.

### Język i komunikacja

- Ludmiła jest głucha i posługuje się ukraińskim językiem migowym. Brak znajomości polskiego języka migowego i brak umiejętności czytania po polsku utrudniają komunikację z lokalnymi instytucjami i społecznością.

### Dostęp do informacji

- Ludmiła, nie znając polskiego języka migowego, może mieć trudności z dostępem do podstawowych informacji, np. dotyczących procedur związanych z uzyskaniem pomocy społecznej, edukacją czy opieką zdrowotną.

### Relacje społeczne

- Brak dostępu do komunikacji językowej i kulturowej może prowadzić do izolacji społecznej zarówno Ludmiły, jak i jej córki. Lokalna społeczność może nie być świadoma szczególnych potrzeb osób głuchych z innego kraju.

### Potrzeby, według uczestników warsztatów:

- Bariery językowe i komunikacyjne uniemożliwiają Ludmile nawiązywanie kontaktów.

Ludmiła potrzebuje:

- Lekcje języka polskiego dla córki
- Lekcje polskiego języka migowego dla siebie
- Znalezienie zatrudnienia
- Znalezienie miejsca, w którym córka będzie mogła się kształcić.

### Do czego ma obecnie dostęp?

- Pierwszy krok: skontaktuj się z Polskim Związkiem Głuchych – udziela on pomocy takim osobom za pośrednictwem infolinii.
- Odkryj możliwości nauki języka polskiego – likwidacja barier komunikacyjnych
- PFRON (Polski Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych) – pomoc w likwidowaniu barier komunikacyjnych.
- Pomoc dla dzieci rozpoczynających naukę w firmach i instytucjach.
- Skorzystaj z dodatkowych godzin nauki języka polskiego w szkole.
- Asystent ad hoc lub tłumacz, który pośredniczyłby w kontakcie – pytanie brzmi, czy Ministerstwo Zdrowia nadal ma aplikację tłumaczeniową. Tak to działało na początku wojny.
- Program wsparcia zawodowego dla osób niepełnosprawnych – np. praca na kasie, skanowanie, duże sieci handlowe: Auchan, Carrefour.
- Fundacja Migawka – zapewnia tłumaczenia na języki migowe.

### Do czego nie ma dostępu, a czego potrzebuje?

- Nie zacznie pracować, dopóki nie nauczy się języka.
- Nie można korzystać z usług medycznych – konieczne byłoby wsparcie asystenta lub tłumacza języka migowego.
- Problemy z dostępnością miejsc w szkołach.

## 314 Marek

### Opis przypadku

Marek (13) przyjechał z Ukrainy z babcią, która była jedynym żywicielem rodziny Marka od czasu tragicznej śmierci jego rodziców. Babcia nie ma formalnej opieki nad chłopcem, co jest pierwszym wyzwaniem dla procesu wsparcia. Formalności związane z uzyskaniem świadczeń socjalnych lub dostępem do edukacji stają się bardziej skomplikowane.



### Zdrowie

- Marek nie ma wózka inwalidzkiego (nie mógł go przywieźć z Ukrainy). Potrzebuje dostępu do specjalistycznej opieki zdrowotnej, fizjoterapii i regularnych badań kontrolnych. Brak orzeczenia o niepełnosprawności utrudnia dostęp do odpowiednich usług medycznych i świadczeń, które mogą poprawić jakość jego życia.

### **Mieszkanie**

- Marek mieszka w miejscu długoterminowego zakwaterowania zbiorowego, które nie jest dostosowane do potrzeby osób poruszających się na wózkach inwalidzkich (brak windy, schody). Konieczne jest zapewnienie Markowi dostępu do mieszkań dostosowanych do potrzeb osób z niepełnosprawnością ruchową.

### **Dostęp do informacji**

- Z powodu mózgowego porażenia dziecięcego chłopiec może mieć trudności z komunikacją.

### **Edukacja**

- Marek nie uczęszcza do szkoły, co stanowi barierę w jego rozwoju edukacyjnym.

### **Relacje społeczne**

- Chłopiec mówi, że nie potrzebuje wsparcia psychospołecznego, ale izolacji od rówieśników. Brak uczestnictwa społecznego może prowadzić do problemów emocjonalnych i psychologicznych.

### **Potrzeby:**

- Formalizacja opieki nad Markiem
- Zaświadczenie o niepełnosprawności
- Certyfikat dla edukacji specjalnej
- Wózek inwalidzki
- Mieszkanie, które można dostosować do potrzeb osoby niepełnosprawnej
- Opieka zdrowotna – dostęp do specjalistów
- Opieka psychospołeczna
- Fundusze na życie
- Wsparcie asystenta.

### **Do czego ma obecnie dostęp?**

- Uzyskanie mieszkania, które można dostosować/wyremontować według własnych potrzeb – PFRON
- Pomoc prawna – w sądzie w celu ustalenia opieki
- Zespół ds. orzekania o niepełnosprawności (MZON)
- Ścieżka wsparcia organizacji pozarządowych
- Kliniki specjalistyczne
- Narodowy Fundusz Zdrowia – zlecenie lekarskie na wózek inwalidzki
- Kluby wsparcia – zapewnienie Markowi kontaktu z rówieśnikami
- Wynajem sprzętu, działający od 2023 roku. Na przykład system wynajmu Caritas.

### **Bariery w dostępie do wsparcia:**

- Długi okres oczekiwania na decyzję i dofinansowanie.
- Wyzwaniem jest dotarcie do Marka z informacją.

- Dużo formalności.
- Wnioski w PFRON przyjmowane są od lutego do czerwca - co z osobami, które przyjadą w lipcu? Wtedy nie mogą ubiegać się o wózek inwalidzki i muszą to zorganizować inaczej
- Bardzo długi czas oczekiwania na opiekę wytchnieniową.

## 3.2. BUKARESZT

Warsztaty rumuńskie odbyły się w siedzibie Instytutu Badań nad Jakością Życia (Rumuńska Akademia), a ich mediatorem była Elena Trifan. W warsztacie wzięło udział 7 osób. Celem spotkania było omówienie case studies.

Cztery studia przypadków zostały zaproponowane przez rumuński zespół projektu UNRF (Alexandra Deliu i Bogdan Voicu) i łączyły siedem cech uchodźców: rodzaj niepełnosprawności (słuchowej, wzrokowej, ruchowej i umysłowej), płeć (proporcjonalnie do struktury przepływu uchodźców), wiek, wykształcenie, stan cywilny, rodzaj schronienia (samodzielnie, w grupie, mieszkający w ośrodku, wynajmujący lub kupujący zakwaterowanie) w momencie przybycia do Rumunii.

Grupa ekspertów biorących udział w warsztacie obejmowała naukowców (2 z instytutu badawczego), administrację publiczną (2 dostawców usług i 1 decydent), organizacje pozarządowe świadczące usługi uchodźcom (3, z których jeden był również decydentem). Po omówieniu jednego przypadku uczestnikom pokazano kolejny, potem trzeci, a następnie czwarty.

Uczestnicy otrzymali następującą instrukcję:

- Przedstawiamy Państwu kilka portretów ukraińskich uchodźców w Bukareszcie.
- Ich cechy są pokrótce naszkicowane.
- Proszę szczegółowo omówić sytuację każdej z osób.

Poproszono ich o odpowiedź na następujące kluczowe pytania:

- Do jakich usług mogliby uzyskać dostęp?
- Kto ich poprowadzi?
- Jakie są główne przeszkody?
- Jak pokonać przeszkody?

Eksperci zostali również ostrzeżeni, że „Poniższe zdjęcia zostały pobrane z Internetu i nie mają nic wspólnego z przedstawionymi hipotetycznymi przypadkami”. Wszystkie portrety zostały pokazane na jednym ekranie i nie podano żadnych innych specyfikacji.

### 321. Igor

Portret Igora, przedstawiony uczestnikom, jest przedstawiony na rysunku, który można znaleźć w tej sekcji. Słowa opisują go jako księgowego, absolwenta szkoły średniej, z wadą słuchu, który przyjechał do Bukaresztu samochodem w sierpniu 2023 r. ze swoją żoną.

- 55 lat, żonaty, 2 dorosłych dzieci, absolwent szkoły średniej ekonomicznej
- Słabo słyszy, ukraińskie orzeczenie
- Przyjechał do Bukaresztu w sierpniu 2023 r. własnym samochodem wraz z żoną
- Wynajmują studio w Drumul Taberei, tylko on i jego żona

\* Drumul Taberei to dzielnica średniej klasy w Bukareszcie.



Wspomniano o dwójce dorosłych dzieci, ale nie ma odniesienia do ich statusu ani miejsca zamieszkania. Nie ma również opisu wykształcenia ani statusu zawodowego jego żony. Wskazano, że wynajęli studio w średniej klasy dzielnicy Bukaresztu. Na zdjęciu jego ubrania są czyste, ale raczej w skromnym stanie. Tło sugeruje przestrzeń publiczną, na ścianie wisi kilka obrazów trudnych do rozpoznania.

#### Opinie uczestników warsztatów:

Uczestnicy dyskutowali o usługach prawnych i zdrowotnych, podkreślając trudności w dostępie do programów rządowych i uzyskaniu rumuńskiego orzeczenia o niepełnosprawności. Badali wyzwania związane z integracją, rolę organizacji pozarządowych i złożoność systemu wsparcia, podkreślając potrzebę wspólnych wysiłków w celu zwiększenia pomocy dla uchodźców, takich jak Igor w Rumunii.

Podkreślono różne wyzwania:

- Trudności w dostępie do konkretnych programów rządowych dostosowanych do potrzeb osób niepełnosprawnych.
- W Rumunii Igorowi trudno uzyskać orzeczenie o niepełnosprawności, ponieważ napotyka na przeszkody biurokratyczne.
- Bariery językowe pogłębiają trudności w dostępie do usług i integracji ze społeczeństwem rumuńskim.

Jeśli Igor dostanie się do lekarza rodzinnego w Rumunii, może to otworzyć mu drzwi do dodatkowych korzyści. Może uzyskać dostęp do pomocy prawnej w uzyskaniu orzeczenia o niepełnosprawności, specjalistycznych usług zdrowotnych dla osób z upośledzeniem słuchu oraz wsparcia językowego w celu pokonania barier w dostępie do usług i integracji społecznej. Usługi te są integralną częścią jego pomyślanej adaptacji do rumuńskiego społeczeństwa. Uczestnicy podkreślają znaczenie dostosowanych usług w celu rozwiązania wyzwań, przed którymi stoi UzN. Uczestnicy są zgodni co do wsparcia dla Igora. Chociaż mogą istnieć różne poglądy na temat specyfiki usług i podejścia do ich świadczenia, wszyscy uczestnicy zgadzają się co do konieczności pomocy uchodźcom takim jak Igor, szczególnie w poruszaniu się po wyzwaniach prawnych, zdrowotnych i społecznych. Ten konsensus podkreśla ducha współpracy niezbędnego do skutecznego wspierania UzN.

Różne poglądy w dyskusji na temat przypadku Igora dotyczą głównie najlepszego podejścia do świadczenia usług i poruszania się po procesach biurokratycznych. Niektórzy uczestnicy podkreślają potrzebę bardziej spersonalizowanej pomocy, podczas gdy inni koncentrują się na szerszych zmianach systemowych wymaganych do lepszego wspierania UzN. Te różne perspektywy podkreślają złożoność radzenia sobie z wieloaspektowymi wyzwaniami, z którymi borykają się uchodźcy tacy jak Igor. Dyskusja na temat Igora, ukraińskiego uchodźcy z upośledzeniem słuchu, ujawnia kilka wyzwań, w tym dostęp do programów rządowych dla osób niepełnosprawnych, uzyskanie certyfikatu niepełnosprawności w Rumunii i bariery językowe. Usługi dostępne dla Igora obejmują pomoc prawną, opiekę zdrowotną i wsparcie językowe. Uczestnicy zgadzają się co do konieczności pomocy uchodźcom takim jak Igor, jednak różnią się w opiniach na temat szczegółów usług i podejść. Głównymi przeszkodami są wyzwania biurokratyczne, bariery językowe i dostęp do opieki zdrowotnej. Proponowane rozwiązania obejmują usprawnione wsparcie prawne, ulepszone pomoce komunikacyjne i dostępną opiekę zdrowotną, podkreślając potrzebę współpracy i dostosowanego wsparcia dla UzN.

## 322 Tatiana

Tatiana jest przedstawiona jako 41-letnia matka trójki dzieci, przybywająca do Bukaresztu w grupie uchodźców wraz z dziećmi. Mieszka już w ośrodku dla uchodźców od 8 miesięcy, jest gotowa do pracy, ale jeszcze jej nie ma. Zdjęcie przedstawia ją w domowym wnętrzu, z jasną zasłoną w tle, białymi ramami okiennymi. Tatiana jest ubrana w czerwony sweter, mały złoty wisiołek i kolczyki, a jej włosy zostały niedawno uczesane.

- 41 lat, mężatka, 3 nieletnich dzieci (dziewczynka – 4 lata, dziewczynka – 8 lat i chłopiec – 13 lat). Absolwentka szkoły średniej
- Problemy z poruszaniem się, wózek inwalidzki
- Przybyła do Bukaresztu w marcu 2023 r. wraz z większą grupą uchodźców i swoimi dziećmi.
- Mieszka w ośrodku dla uchodźców
- Ona nie pracuje, ale chce



### Opinie uczestników dyskusji:

Tatiana może uzyskać dostęp do opieki zdrowotnej, wsparcie dla osób z niepełnosprawnościami i pomocy w zatrudnieniu w Rumunii. Personel ośrodka dla uchodźców może zapewnić spersonalizowane wsparcie, pomóc jej poruszać się po lokalnych systemach i zaoferować wsparcie emocjonalne i społeczne.

Ponadto usługi wsparcia dla osób z niepełnosprawnościami, agencje zatrudnienia i pracownicy służby zdrowia są dla niej kluczowymi zasobami. Głównym zidentyfikowanym wyzwaniem jest znalezienie odpowiedniego zatrudnienia. Tatiana mogłaby skorzystać z usługi pośrednictwa pracy. Istnieje konsensus co do potrzeby odpowiedniej opieki zdrowotnej i zatrudnienia, ale opinie różnią się w sugerowanych sposobach rozwiązania tych problemów.

Uczestnicy dyskusji na temat przypadku Tatiany generalnie zgadzają się co do konieczności proponowanych środków wsparcia. Uznają znaczenie odpowiedniej opieki zdrowotnej i możliwości zatrudnienia, aby sprostać jej szczególnym wyzwaniom jako uchodźczynie z niepełnosprawnością w Rumunii. Konsensus ten odzwierciedla zrozumienie wieloaspektowej natury wsparcia niezbędnego do pomyślnej integracji.

Były pewne różnice w opiniach uczestników na temat najlepszego podejścia do pomocy. Te różnice mogą dotyczyć specyfiki możliwości zatrudnienia najbardziej odpowiednich dla jej stanu, zakresu i rodzaju potrzebnych usług opieki zdrowotnej oraz najskuteczniejszych sposobów zapewnienia wsparcia doradczego i językowego. Te różne perspektywy podkreślają złożoność zapewniania kompleksowej pomocy uchodźcom o specjalnych potrzebach i pochodzeniu.

### 323 Alyna

Alyna ma 27 lat i jest absolwentką prawa z Charkowa. Jej mąż jest częścią regularnej armii i obecnie walczy na linii frontu. Tekst przy zdjęciu wspomina, że Alyna ma dziecko, ale nie podaje żadnych informacji o wieku dziecka. ADHD, autyzm i OCD zostały potwierdzone w jej przypadku przez prywatną klinikę w Bukareszcie, o której wiadomo, że ma lekarza pierwszego kontaktu, który wspiera uchodźców.

Ubrania, postawa i wszystko na zdjęciu i w tekście przedstawia ją jako bogatszą i lepiej wykształconą niż inni uchodźcy. Zdjęcie pokazuje ją opiekującą się dzieckiem na ulicy, ale tło jest wąskie, a płytka przysłona rozmywa tło w taki sposób, że nie można stwierdzić, czy zdjęcie zostało zrobione w podróży, w normalnych czasach, na Ukrainie, w Bukareszcie czy gdzie indziej. Tylko ubrania sugerują zimną pogodę.

Alyna przyjechała z matką i dwiema ciotkami do Bukaresztu, gdzie kupiły mieszkanie, w którym mieszka z matką i jedną ciotką, podczas gdy druga ciotka poleciała do Hiszpanii, aby być ze swoimi dziećmi. Nie ma żadnych odniesień do wieku, płci ani obecności dziecka, ale zdjęcie i wiek Alyny sugerują, że dziecko jest małym dzieckiem. Alyna pracuje jako tłumaczka, ale nie ma żadnych odniesień do statusu zawodowego ani zawodów jej matki i ciotki.

- 27 lat, jedno dziecko, absolwentka prawa (Charków), mąż na pierwszej linii frontu, oficer zawodowy
- ADHD, OCD, autyzm, certyfikowane w Bukareszcie przez lekarza Reginy Marii
- Przybyła do Bukaresztu w marcu 2022 r. wraz z matką i dwiema ciotkami
- Mieszka z matką i jedną ciotką w mieszkaniu w Bukareszcie, które kupiły na kredyt hipoteczny. Jedna z ciotek wyjechała do Hiszpanii, do swoich dzieci
- Pracuje jako tłumaczka



\* Regina Maria (Króla Maria) to sieć prywatnych klinik i szpitali.

### Opinie uczestników dyskusji:

Alyna, młoda uchodźczyni z Ukrainy cierpiąca na ADHD, OCD i autyzm, ma dostęp do następujących usług w ramach specjalistycznej opieki zdrowotnej w Rumunii: wsparcie dostosowane do jej stanu zdrowia psychicznego, w tym terapii i doradztwa. Eksperci nie byli świadomi konkretnych usług przeznaczonych dla osób dorosłych z diagnozami zdrowia psychicznego.

Eksperci nie byli pewni, jak pokierować Alyną, młodą uchodźczynią ze specjalnymi potrzebami. Postrzegają jej sytuację jako bardziej pozytywną, ponieważ mąż może ją wspierać, matka może pomóc jej przy dziecku, a ona już ma pracę.

Uczestnicy dyskutowali również na temat szerszych wyzwań związanych z integracją ukraińskich uchodźców ze społeczeństwem rumuńskim.

Ogólny konsensus był taki, że Alyna, jako młoda ukraińska uchodźczyni ze szczególnymi potrzebami, napotyka przeszkody w dostępie do specjalistycznej opieki zdrowotnej i znalezieniu dostosowanego wsparcia medycznego i terapeutycznego, w szczególności terapii i konsultacji psychologicznej w języku ukraińskim. Aby pokonać przeszkody Alyny, można zastosować trzyetapowe podejście:

- 1.** Współpraca ze specjalistycznymi dostawcami usług opieki zdrowotnej:  
Nawiązywanie współpracy z pracownikami służby zdrowia mającymi doświadczenie w leczeniu ADHD, OCD i autyzmu w celu zapewnienia ukierunkowanej opieki medycznej i terapeutycznej.
- 2.** Uznanie dyplomów terapeutów ukraińskich przez Kolegium Psychologów w Rumunii.
- 3.** Poprawa ogólnego stanu usług w zakresie zdrowia psychicznego i dostępu do nich.

Te kroki są kluczowe w tworzeniu sprzyjającego środowiska dla rozwoju i dobrego samopoczucia Alyny. W dyskusji na temat przypadku Alyny specjaliści mają różne poglądy, przede wszystkim w kwestii specyfiki jej opieki i wsparcia. Obejmuje to różne opinie na temat najlepszych podejść terapeutycznych dla jej stanu, najbardziej odpowiednich środowisk edukacyjnych dla jej dziecka i właściwych metod uczenia się języka rumuńskiego, dostosowanych do jej potrzeb edukacyjnych, a także najskuteczniejszych strategii jej integracji społecznej. Te różnice odzwierciedlają różnorodne kompetencje i doświadczenia specjalistów, podkreślając złożoną naturę zapewniania kompleksowej opieki osobie z wieloma specjalnymi potrzebami.

#### 4. Simona i Valeria

Dojrzały duet matka-córka jest przedstawiony jako słabo wykształcony, ze zdjęciem zrobionym w dużym korytarzu, który sugeruje dworzec kolejowy lub duży dworzec autobusowy. Córka (33) wygląda starszej niż jest w rzeczywistości, nosi butelkę wody i ma fioletowe paznokcie. Obie mają zwykłe, niskiej jakości, ale czyste ubrania. Matka (57) ma duże zmarszczki na twarzy i nosi parę tanich okularów na głowie.

Córka (Valeria) ma podobno wadę wzroku, a matka (Simona) ma raka jelita grubego. Oba imiona wybrano, ponieważ są wspólne zarówno dla języka ukraińskiego, jak i rumuńskiego. Skóra została celowo wybrana jako ciemniejsza.

Mówi się, że obie kobiety mieszkają w ośrodku dla uchodźców od maja 2023 r. (około 6 miesięcy przed warsztatami), a matka zamierza zostać formalną opiekunką (asystentką osobistą) swojej niepełnosprawnej córki.

- Waleria = 33 lata, brak formalnej edukacji; Simona = 57 lat, ukończyła 8 klas
- Upośledzenie wzroku
- Przyjeżdża ze swoją matką Simoną, która ma raka jelita grubego
- Mieszkają w ośrodku dla uchodźców od maja 2023 r.
- Matka chce zostać oficjalną opiekunką Walerii



#### Opinie uczestników dyskusji:

Eksperti mieli pesymistyczne nastawienie do sytuacji matki. Uważali, że matka prawdopodobnie nie otrzyma niezbędnego wsparcia, aby pomóc córce, chyba że jej niepełnosprawność jest poważna, szczególnie ze względu na wadę wzroku. W przypadku jej własnego raka wsparcie matki ogranicza się do zapewnienia leków. Aby móc pozostać w ośrodku i otrzymywać jedzenie, musi pracować. Podczas gdy niektóre ośrodki mogą robić nieformalne wyjątki, zapewnienie takiego rozwiązania jest niepewne i nadal może sprawić, że będą miały trudności ze znalezieniem wystarczającej ilości jedzenia.

Centrum stało się kluczowym ośrodkiem wsparcia dla ukraińskich uchodźców, takich jak Simona i Valeria, którzy mieli szczęście przybyć na początku wojny, gdy prawodawstwo było bardziej przychylne. Ci uchodźcy stają w obliczu złożonych wyzwań w Rumunii, w tym poruszania się w systemie prawnym, dostępu do opieki zdrowotnej i edukacji oraz integracji z nową kulturą. Szczególnie dla osób o specjalnych potrzebach lub niepełnosprawnościach skoordynowane wsparcie ze strony różnych organizacji i podmiotów rządowych jest kluczowe.

Ukraińscy uchodźcy w Rumunii mogą uzyskać dostęp do różnych form pomocy, w tym pomocy prawnej w zakresie procedur imigracyjnych i azylowych, usług opieki zdrowotnej, możliwości edukacyjnych i wsparcia integracji społecznej. Może to obejmować zajęcia językowe, pomoc w znalezieniu pracy i usługi doradcze.

Aby pokonać wyzwania, z którymi borykają się ukraińscy uchodźcy, tacy jak Simona i Valeria w Rumunii, potrzebne jest kompleksowe podejście. Obejmuje ono:

- Wsparcie prawne w procesach imigracyjnych i azylowych
- Dostęp do opieki zdrowotnej, w tym usług zdrowia psychicznego
- Możliwości edukacyjne, w tym zajęcia językowe
- Programy integracji społecznej pomagające w dostosowaniu się do kultury rumuńskiej
- Pomoc w znalezieniu pracy i stabilizacji ekonomicznej
- Aby skutecznie stawić czoła tym wyzwaniom, kluczowa jest współpraca między agencjami rządowymi, organizacjami pozarządowymi i lokalnymi społecznościami.

# 4. DOBRE PRAKTYKI PREZENTOWANE W WYWIADACH

Podczas 41 wywiadów zebranych w ramach projektu respondenci wymienili różne pomysły na interwencję. W tej sekcji, przedstawiamy te najbardziej istotne. Są one pogrupowane według rodzaju bariery, którą pokonują i w większości przypadków odzwierciedlają jednostkowe rozwiązania.

Chociaż nie jest łatwo pokonać wszystkie potencjalne bariery, poniższa lista odzwierciedla szeroki wachlarz rozwiązań, które pochodziły od osób udzielających wywiadów. Wymieniamy je w poniższej sekcji, z fragmentami wywiadów w tekście. Dla każdego z nich zachowujemy anonimizację, ale wskazujemy kraj, numer wywiadu, płeć osoby udzielającej wywiadu i powód, dla którego została przeprowadzona rozmowa.

Wolimy podawać dłuższe i liczne fragmenty, aby lepiej zilustrować wyzwania, z którymi mierzy się interwencja, oraz rodzaj (czasem innowacyjnych) rozwiązań, które zasugerowali nasi rozmówcy. Te rozwiązania są cenne i stanowią nieskończone źródło wiedzy.

Jednak dla osób, które chcą poświęcić mniej czasu na czytanie tekstu, na końcu sekcji dodaliśmy nasze własne dodatkowe refleksje, które podsumowują ustalenia dotyczące tego, jak systemy można ulepszyć i rozszerzyć, a także kto skorzysta na takich rozwiązaniach. Jedna z takich myśli kończy ten krótki wstęp do rozdziału.

Z przeprowadzonych wywiadów wyłania się przede wszystkim wniosek, że należy poprawić jakość usług świadczonych osobom narażonym na wykluczenie społeczne.

Polski i rumuński system powinny zostać skalibrowane, aby oferować więcej swoim obywatelom w potrzebie. Stwarza to przesłanki lepszej obsługi uchodźców, a także odnosi się do wszystkich zaangażowanych czynników: instytucji, umiejętności zawodowych, doświadczenia i wiedzy fachowej, wydajności, zasobów fizycznych, życzliwych postaw itp.

## 4.1. BARIERY FIZYCZNE

Niemniej jednak niektóre bariery są wyjątkowo proste, a ich pokonanie zależy wyłącznie od projektu budynku biurowego:

---

|| Tak, my mamy te salki, w których znajdują się nasze biura, tak, one pozwalają osobom na wózkach, osobom, które na przykład mają psa przewodnika na dotarcie do nas. Mamy dwa wejścia, nawet więcej, z tego co kojarzę, do budynku i jedno wejście pozwala tak wjechać na parter i dojechać do nas windą to znaczy dla osób z wózkiem nie ma problemu.

(PL03, F, NGO zajmujące się innymi kwestiami niż uchodźcy lub osoby z niepełnosprawnością)

---

---

|| Czy państwa instytucja jest dostępna dla osób z niepełnosprawnościami i w jaki sposób?

Dostępna. Absolutnie dostępna.

Czy na przykład są jakieś bariery fizyczne?

Nie ma barier fizycznych. Wszystko dostosowano do tego, żeby osoba na wózku mogła przyjechać i bez problemów do nas wejść, i bez problemów tam w biurze... no poruszać się.

(PL08, F, NGO focused on people with disabilities)

---

Niektóre są tylko częściowe i umożliwiają jedynie ograniczony dostęp:

- 
- ||** Czy Wasze biuro w Bukareszcie jest w jakiś sposób dostępne dla osób z niepełnosprawnościami?

Tak, parter jest, ale tylko parter. Niestety, piętro [wyższe] nie jest. Ponieważ zaletą jest to, że ma dwa wejścia, a jedno z wejść umożliwia dostęp osobom z niepełnosprawnością lokomotoryczną.

Tak, rozumiem, że nie był to koniecznie problem, ponieważ osoby, które miały tego typu niepełnosprawność, niekoniecznie miały ciężką niepełnosprawność, czyli tak jak pan powiedział.

Tak, tak, tak, tak, a także spora część zajęć odbywa się wiosną-latem-jesienią, spora część, część zajęć odbywa się na podwórku, bo mamy własne podwórko, co jest ogromną zaletą.

(RO16, M, NGO zajmujące się innymi kwestiami niż uchodźcy lub osoby z niepełnosprawnością)

---

Pomocna jest także mobilizacja darczyńców, zwłaszcza w zakresie zapewnienia środków transportu osobom potrzebującym:

---

- ||** Współpracowaliśmy z kampanią Uber i dostaliśmy od Ubera takie bezpłatne kody na pewną ilość przyjazdów, tak. I to było akurat dla matek, które mają dzieci z niepełnosprawnościami albo dla rodzin, które mają starsze osoby w rodzinie z niepełnosprawnościami, które mieszkają w Warszawie i potrzebują jeździć na rehabilitację albo nawet do szkoły gdzieś. Dlatego w ten sposób pomagaliśmy, nadawali te kody i konkretnie to było celowe. Najpierw to był wywiad, że potrzebują takiego wsparcia, no i teraz mogę powiedzieć, że na sto procent te vouchery dostały te rodziny, które tego potrzebowały. To było bardzo fajne wsparcie. A... bo to było w zimie i bardzo trudno było to z dzieckiem chorym gdzieś tam jeździć na te rehabilitacje. A z dziećmiakami co sobotę u nas jest psycholożka, która pracuje z dziećmiakami. No, tak szczerze powiem, że może każdy przyjść. My nie wymieniamy, czy to z niepełnosprawnością, czy nie z niepełnosprawnością. Ale no, z niepełnosprawnością do nas nie przychodzą.

(PL12, F, NGO zajmujące się innymi kwestiami niż uchodźcy lub osoby z niepełnosprawnością)

---

Łatwo było zauważyć, że początkowy entuzjazm w pierwszych dniach wojny przyniósł potencjał dostępu do zasobów dostarczanych przez różnych indywidualnych i korporacyjnych darczyńców. Bariery fizyczne są najbardziej namacalnymi i najłatwiejszymi do zrozumienia wąskimi gardłami i mogą zostać złagodzone dzięki wysiłkom takich darczyńców, koordynowanym przez dostawców usług.

## 4.2. JĘZYK

Zatrudnianie pracowników mówiących po ukraińsku lub rosyjsku było kolejnym rozwiązaniem, które przyjęło wiele organizacji. Rekrutowano ich spośród ukraińskich imigrantów w przypadku Polski lub spośród Mołdawian w przypadku Rumunii:

- 
- || Największe kompetencje, no to są te, których wymagamy, i z których skorzystamy jeżeli chodzi o osobę zajmującą się koordynacją, jest to osoba, która pochodzi z Ukrainy, nie jest akurat migrantką wojenną, pojawiała się w Polsce wcześniej, ale jakby no język ukraiński i znajomość potrzeb czy pewnych różnic kulturowych jest tutaj bardzo istotnym elementem...

(PL09, F, NGO zajmujące się osobami z niepełnosprawnościami)

---

- || Jestem jedyną osobą, która rozumie we wszystkich językach i nie korzysta z tłumacza. Tak, rozumiem ich, a oni rozumieją mnie, a także trochę rozumieją rumuński, ponieważ uczęszczają na kursy rumuńskiego. Tak. Kiedy się nie rozumiemy, to się nie rozumiemy; [...] jeśli tłumacz nie jest w centrum, to zazwyczaj rozmawiamy z nim o poważnych sprawach. W przeciwnym razie, jeśli jest tak, że jesteś spragniony, to jest dobrze, Radzę sobie sama. Albo zwracamy się do Julii, która zna rumuński, albo do kogoś innego, kto zna rumuński.

(RO09, F, administracja publiczna)

---

- || Tak, tak. I właśnie, i tak, jak ja mówię o tej właśnie mniejszej grupie, to osoby dwujęzyczne, no jest zapotrzebowane dalej. Ja osobiście nie myślałam już tam wcześniej przed pracą tutaj, że ta dwujęzyczność będzie dla mnie jakoś aż tak przydatna. Jakby, planowałam, mieszkałam już w Polsce, wiedziałam, super, polski jest ważny, i nie doceniałam tak naprawdę, że ta znajomość języka ukraińskiego, no, kluczowa tutaj też często była.

(PL02, F, NGO zajmujące się imigrantami)

---

- 
- II** Więc zespół medyczny walczy o przyjęcie większej liczby pacjentów. Prośb jest bardzo dużo. Codziennie kierujemy pacjentów do zespołu medycznego; praktycznie pomagamy im w procesach skierowań wewnętrznych, a to, co robimy w ośrodku, również jest procesem skierowań. Tak, wysyłamy ich na zajęcia, do psychologów, ponieważ mamy psychologów, którzy mówią...

Po rosyjsku.

... po rosyjsku, tak, i praktycznie mamy sesje doradcze. Nie prowadzimy terapii, wracając do tematu niepełnosprawności. Wiele dzieci przychodzi z... niekoniecznie zdiagnozowanym autyzmem, z... ze spektrum autyzmu, że tak powiem, ponieważ niektóre przyniosły dokumenty medyczne, inne nie, albo były badane tutaj, w Rumunii, w szpitalu, w Obregii, wiele dzieci z takimi problemami.

Autyzm, ADHD, OCD.

Autyzm, ADHD, dokładnie, dokładnie, wiele, ale kogo skierowaliśmy do Estuar Foundation, na przykład do Autism Voice. Jak najwięcej mogli przyjąć, przyjęli przypadki, ponieważ mamy psychologów; nie możemy, nie mamy specjalistów.

(RO12, F, NGO zajmujące się innymi kwestiami niż uchodźcy lub osoby z niepełnosprawnością)

---

Innym rozwiązaniem jest poszukiwanie wolontariuszy wśród studentów:

- 
- II** Jak rozmawiałam i z innymi osobami, i ze znajomymi, powiedzmy, ze studiów, to właśnie, jeśli ktoś znał i polski, i ukraiński, albo chociażby rosyjski, to też już naprawdę było pomocne, i dużo osób właśnie też zgłasza, że to był największy problem.

(PL02, F, NGO zajmujące się imigrantami)

---

- 
- II** Korzystaliśmy z wolontariuszy – no nie brzmi może jakoś za ładnie, ale byli wolontariusze. Nie wszyscy umieli mówić na przykład po ukraińsku, niektórzy trochę po rosyjsku, ale i tak nawet ta obecność polskojęzycznych wolontariuszy, którzy szli z nimi do lekarza... i wcześniej na przykład rozmawiali z dyżurnymi, i robili sobie notatkę z tego, o co chodzi tak naprawdę. I po prostu byli jakby obok, że ktoś od nas z punktu pojechał z tą rodziną czy z tą osobą, do tego lekarza, do tego urzędu. I ta osoba czuła się bardziej zaopiekowana tym, że to zostanie załatwione. Ten PESEL będzie, tak, i tak dalej. To to myślę, że jest mega ważne, żeby nie puszczać tych osób, jeśli nie chcą, chyba że chcą, umieją język i tak dalej. Nie puszczać tych osób na zasadzie, tu wsiądź w siódmkę i jedź na ten przystanek, tam będzie urząd i powodzenia.

(PL07, F, NGO zajmujące się osobami z niepełnosprawnościami)

---

Mówi się, że w wielu przypadkach Tłumacz Google okazuje się niezbędnym przyjacielem:

- 
- II** Sprawy są w porządku. Przychodzą, jeśli są mobilni, otrzymują termin z datą i godziną stawienia się w kompleksowej służbie oceny, przed komisją złożoną z lekarza i psychologa [...]. Tak, niektórzy z nich mówią po angielsku i radzimy sobie, jeśli są naszymi kolegami. Mówiąc o dokumentach, które poświadczają, kiedy niepełnosprawność się zaczęła, jeśli ich nie mają, mogą złożyć oświadczenie; jeśli je mają, wystawiliśmy już dwa zaświadczenia. Och, i jeśli nie rozumieją, jeśli mówią po angielsku tak dobrze, jak znają, tak dobrze, jak my wiemy, to sobie radzimy. Jeśli nie, to są nasi ukraińscy koledzy, nie Ukraińcy, którzy mówią po ukraińsku. A jeśli nie, Google Translate; wygląda na to, że aplikacja rozwinęła się bardzo dobrze w tym kierunku. Nasi koledzy, kiedy idą w teren w celu przeprowadzenia badań społecznych, radzą sobie nadzwyczaj dobrze z Google Translate. Powiedzieli mi nawet, że są bardzo zadowoleni.

(RO13, F, administracja publiczna)

---

Niemniej jednak posiadanie tłumacza rozszerza kompleksowy zestaw narzędzi:

- 
- || Nie było jeszcze tłumacza tam, ale zazwyczaj przy takich [...] komisjach jest osoba, która tłumaczy tutaj bezpośrednio na [adres zanonimizowany]. Jest zatrudniona z tego, co wiem, osoba, która tłumaczy, więc informują, że nie musi być tłumacz, przychodzą zawiadomienia, przed tą Komisją, gdzie jest wyznaczony konkretny termin i tam jest napisane, że będzie [...] będzie tłumacz. Nie zawsze tak jest, ale zazwyczaj jest, ale też na tych komisjach też ważne jest to, że jest jednak ta bariera językowa i z praktyki już byłam na takich komisjach, jakby wiadomo, że nie są zainteresowani, żeby dać tej osobie to tę niepełnosprawność, tak jakby bardziej jakby ty musisz udowodniać, że twój stan jest faktycznie taki jak jest, tak że masz trudności i tak dalej. I jakby wtedy po tej komisji później jakieś do 2 tygodni dostajesz decyzję.

(PL01, F, zajmujące się migrantami)

---

Dostawcy usług poświęcają czas i pieniądze na udzielanie pomocy uchodźcom przebywającym w ośrodkach recepcyjnych, którzy potrzebują dostępu do opieki medycznej:

- 
- || Każde wyjście do lekarza wiąże się z tłumaczeniem, czasami jakby się uda nam znaleźć tego wolontariusza. Jeżeli się nie uda znaleźć wolontariusza, to ktoś bezpośrednio z nas idzie na to tłumaczenie. Jeżeli my na przykład nie możemy w tym konkretnym terminie, to się umawiamy tak, że przez telefon będziemy tłumaczyć.

(PL01, F, NGO zajmujące się migrantami)

---

Czasami wdrażają złożone rozwiązania, które łączą w sobie wszystkie powyższe:

- 
- || Doprecyzowanie. W sensie, jeżeli są te dzieci, które potrzebują wsparcia, i wiemy że nie ma psychologów migających po ukraińsku. To czy jeżeli jest psycholog Polak, który na przykład w ogóle nie miga, ale byłby tłumacz, który będzie tłumaczył tego polskiego psychologa, na ukraiński język migowy, to czy taka forma wsparcia jest efektywna? Tak? Bo te rozmowy z psychologiem, no wydaje mi się że są zniuansowane, tak?

Nie. Nie. Nie. Nie. Bo ja pracuję właśnie na [anonimizacja], i czasami pomagam osobie, która chodzi na [anonimizacja], do tam właśnie psychologa. Ja mam dyplom z psychologii. Ja tam tłumaczę między ukraińskim a polskim migowym. I jest bardzo trudno, jeżeli chodzi jak... jeżeli osoba jest bardzo taka właśnie, pod wpływem emocji. One znają ... ta psycholożka zna PJM. Bo współpracujemy jakby w parze, tak? I przychodzi do nas głucha uczennica ukraińska. I ona tu właśnie miga i, i z taką ogromną ilością emocji. Jest naprawdę bardzo trudno to zrozumieć mi, która ja znam ukraiński migowy, tak?

Yhm.

Bo ona przedstawia znaki. W ogóle to, to wszystko jest takie bardzo emocjonalne. I ja tutaj też staram się, jakby zrobić to w ten sposób, że po prostu pozwalam tej osobie, żeby wyrzuciła z siebie te emocje. Ja sobie to jakoś tam w głowie układam. Bo nie chcę też jej stopować. I później dopiero jeszcze raz to wszystko tłumaczę, czytam wyjaśniam skrótowo tej psycholożce. I też w drugą stronę to w ten sposób wygląda.

Yhm.

Po prostu, jeżeli to by miała sama być osoba tłumacząca, nie.

To nie.

Nie. Nie. Nie. Ta... Po pierwsze, psycholog musi znać, to jest podstawowa rzecz. Musi znać polski język migowy. Ponieważ będzie w stanie określić, czy ta osoba... jakie ma emocje, tak?

Rozumiem.

Czy to jest złość? Czy to jest, nie wiem, jakieś jakiegolwiek inne emocje? Żeby ona musiała, potrafiła rozdzielić co jest emocją, a co jest elementem, po prostu języka migowego.

Rozumiem.

I wtedy osoba tłumacząca, która jest w stanie, po prostu same tylko jakby treść, bez tych emocji przełożyć. To wtedy to jest sens. A tak to nie.

- 
- II** Czy może pani opisać jakiś taki najtrudniejszy przypadek udzielenia pomocy? I jak on przebiegał? Dlaczego był trudny? I czy można takich, takich sytuacji uniknąć?

W tej chwili jeden taki przypadek to nie był mój, tylko któregoś tutaj z koleżanek. Przypadek, że pani przyjechała tutaj z Ukrainy z synem. Dorosłym synem niepełnosprawnym na wózku inwalidzkim. Tutaj była duża bariera też językowa przede wszystkim, aby udzielić tego wsparcia. Ponadto rodzina nie mieszkała w punkcie zbiorowego zakwaterowania, tylko w mieszkaniu udostępnionym w ramach tego programu 40 złotych, tak? Że po prostu ktoś tam przyjął rodzinę do siebie, i pobierał na nią 40 złotych. Z tym, że tutaj był też taki problem, że to osoba która udostępniła to mieszkanie nie do końca wywiązywała się z kwestii takich, jak zapewnienie też wyżywienia. Więc tutaj było konieczne wsparcie tej rodziny, jakimiś paczkami żywnościowymi. Na szczęście mieliśmy tutaj takie wsparcie w ramach POPŻ. To taki Program Operacyjny Pomocy Żywnościowej, więc mogliśmy tutaj zapewnić to wsparcie żywnościowe. Natomiast była duża kwestia towarzyszenia i asysty tej rodzinie, podczas różnych wizyt w urzędach. W celu załatwienia właśnie spraw takich, jak na przykład złożenie wniosku o lokal z zasobów miasta. I tutaj cała, jak gdyby no sytuacja zakończyła się pozytywnie. Ponieważ rodzina uzyskała lokal z zasobów miasta, i przeprowadziła się do niego całkiem, całkiem niedawno. Ale tutaj było może nie... Rodzina nie wymagała wsparcia takiego finansowego, tylko właśnie takiej asysty, tak? Czyli towarzyszenia, tłumaczenia, pomocy w zrozumieniu polskich przepisów prawa, w zorganizowaniu wszystkich dokumentów, w wypełnieniu tych dokumentów. W trafieniu do odpowiedniej instytucji, bo ten system jest wiadomo bardzo rozbudowany. Ale akurat skończyło się w porządku.

(PL14, F, administracja publiczna)

---

Specjalizacja i szkolenie w zakresie języka migowego są również przydatne jako część strategii zarządzania zasobami ludzkimi:

- 
- II** Co jeszcze? Kursy języka migowego, polskiego języka migowego. I kursy języka polskiego w piśmie. Nie muszą być takie przygotowujące do egzaminu, ale takie żeby można było się poruszać po prostu po Polsce. Ja mam dużo znajomych w Niemczech, i pytam jakie, jakie tam są warunki. I tam jest

obowiązek chodzenia na kurs migowego niemieckiego. Ale też tam uczą pisać po niemiecku i oni mają w roku 900 godzin. 900.

To bardzo dużo, yhm.

A w Polsce, mam jedną grupę, która się uczy PJM-u i 60 godzin.

Yhm.

No jest trochę różnica, prawda?

Yhm.

Tam naprawdę spokojnie, powolutku uczą, tak? Żeby ci ludzie się zintegrowali. Nie trzeba nie wiem, znać niemiecki na poziomie takim, żeby pisać wiersze, tak? Ale jeżeli się zna niemiecki migowy i zna się niemiecki w piśmie, no to jest z, w ogóle... zupełnie inne życie.

Yhm.

To jest oczywiście trudne, bo jednak język foniczny, tak? Czy tam w formie pisanej, a język migowy, to są zupełnie inne języki. Więc tak naprawdę się ludzie uczą dwóch języków równolegle. Ale no, to jest konieczność, tak? Trzeba uczyć i tego i tego, tak? I języka migowego, tutaj w Polsce polskiego języka migowego i języka polskiego w formie pisanej. Bo bez tego po prostu się nie da. Wtedy głusi mogliby się zintegrować ze społeczeństwem. Mogliby żyć samodzielnie. Mogliby znaleźć pracę. Tutaj też jest tak, że w Polsce jest jakby odwrotnie niż w Niemczech. W Niemczech żeby dostać pracę, osoba z Ukrainy, żeby dostać pracę, musi najpierw skończyć kursy. Musi najpierw mówić po niemiecku. Wtedy dostanie pracę. U nas odwrotnie. U nas najpierw dostaje pracę, a potem zaczynają się gdzieś tam uczyć tego... tego polskiego. Więc fajnie by było, żeby był jakiś taki program jasny, jasna polityka. Jakoś jasno określone po kolei, co trzeba zrobić? Co można dostać? Żeby osoby jak przyjadą, żeby wiedziały po prostu, co mogą mieć, co mogą... Co mogą dostać, tak? A ja przez siedem lat się tego uczyłam, tak? Przyjedź... nie wiedziałam co mogę. Musiałam sama poszukać wszystkiego, co mogę mieć, co mogę dostać, co mogę załatwić.

Yhm.

Także tak. Certyfikat... to jest moim zdaniem bez sensu kompletnie, tak? Nawet Polacy głusi przecież słabo piszą po polsku. I co? Oni też by nie zdali tego egzaminu państwowego, naprawdę wątpię żeby zdali. A dla... a głusi Ukraińcy nie dość,

że się muszą uczyć PJM-u, to jeszcze się muszą uczyć właśnie polskiego, żeby zdać ten egzamin. I jeszcze się muszą zajmować właśnie, nie wiem, dzieciakami, w ogóle przeżyciem tutaj. Mi się wydaje, że naprawdę wystarczy żeby dać kurs polskiego języka migowego, żeby się nauczyli PJM-u i wtedy będą mogli korzystać ze wszystkich... Ze wszystkiego tego, co mogą korzystać głusi Polacy.

Yhm.

I jeżeli chodzi o te załatwienia spraw, no to wtedy w zależności od tego, co osoba potrzebuje. Albo tłumacza PJM słyszącego, albo jeżeli potrzebuje ukraińskiego, no to wtedy dwie osoby, tak? Że z jednej strony tak tłumacz polski - polski migowy. I drugi polski migowy - ukraiński migowy.

Ukraiński migowy.

A reszta... no to fajnie żeby było więcej tłumaczy, którzy tłumaczą pomiędzy językiem polskim, a ukraińskim językiem migowym. Myślę, że można to rozwinąć jeżeli, jeżeli państwo będzie zainteresowane, to ja myślę, że można tutaj takie osoby znaleźć, żeby ich tutaj podszkolić. Potrzebna na pewno jest więcej kursów dla głuchych, żeby znali PJM, żeby mogli korzystać z tłumaczy PJM. Bo tłumaczy PJM jest, jest sporo, tak? A wtedy jeżeli, nie wiem, jest jakaś trudna sytuacja, czy na początku, no to wtedy z... Z osobą jeszcze, która pomiędzy PJM-em a ukraińskim migowym by tłumaczyła. Także myślę, że w pierwszej kolejności to po prostu PJM, żeby można było po prostu powiedzieć, co się chce. Żeby była komunikacja. Bo to jest po prostu masakra, że nie ma tej komunikacji, że nie można się dogadać.

(PL11, F, NGO zajmujące się osobami z niepełnosprawnościami)

Utworzenie infolinii w języku ukraińskim jest postrzegane jako sukces:

W Centrum Praw Kobiet jest hot line w języku ukraińskim. Mamy case managerkę, która odbiera te telefony i taki prowadzi pierwszy kontakt. I z tego, co mogę powiedzieć, dzwonią do nas kobiety z niepełnosprawnością i więcej kobiet dzwoni, które mają dzieciaki z niepełnosprawnością. Ze swojej strony, od początku wojny przekazywaliśmy informacje o różnego rodzaju wsparciu finansowym, bo to najpierw dla kobiet było ważne. No, tak jak one nie mogą podjąć pracy tak szybko, jak inne kobiety, które nie mają niepełnosprawności swojej albo dzieciaków, albo w rodzinie

kogoś. Dlatego informujemy o wsparciu finansowym. Na razie informujemy o pomocy mieszkaniowej, przekazujemy informacje o fundacji Mudita, która zajmuje się tym. Tak samo informacje o Fundacji Życie Pełne Możliwości, która pomaga ze sprzętem rehabilitacyjnym. Z tej strony tylko zapewniamy konsultację, no bo więcej my po prostu... powiem tak, kobiety z niepełnosprawnością, które zaznały jakiegokolwiek przemocy na przykład do nas nie zwracały. Ale zwracały na temat pomocy informacyjnej i pomocy w sprawie, żeby jakoś wytłumaczyć ich prawa i jak one mogą na terenie Polski potwierdzić swoją niepełnosprawność i dalej jakie dokumenty są potrzebne, żeby złożyć wniosek o otrzymanie pomocy od MOPSu. I taką konsultację zapewniamy przez telefon i to liczy się jako doradztwo, takie socjalne.

(PL12, F, NGO zajmujące się innymi kwestiami niż uchodźcy lub osoby z niepełnosprawnościami)

---

Jeden z badanych zaproponował rozwiązanie polegające na zapewnieniu wsparcia finansowego za pośrednictwem ustawodawstwa:

” I niestety na dzień dzisiejszy, oczywiście państwo pomaga, ale nie ma też, ja tak rozumiem, zasobów ludzkich, żeby ta pomoc była jakaś może... dochodziła do tych ludzi niepełnosprawnych. No, problemy, oczywiście, że problem finansowy, oczywiście. Bo żeby tą niepełnosprawność potwierdzić w Polsce, no to trzeba dużo pieniędzy na tłumaczenia, to nikt tego nie ukrywa, to jest taka prawda niestety. Tak samo pieniędzy na lekarzy prywatnych, żeby to można było wziąć, operatywne te dokumenty od lekarza, żeby je złożyć. No bo jak czekać na lekarza na fundusz, no to jeszcze można czekać trzy, cztery miesiące i to wszystko przedłuża się w czasie. Oczywiście, że ja wiem, że ten problem jest nie tylko u uchodźców z Ukrainy albo innych... i z Polakami taki sam problem.

(PL12, F, NGO zajmujące się innymi kwestiami niż uchodźcy lub osoby z niepełnosprawnościami)

---

Z czasem bariera językowa zanika. Wraz ze wzrostem liczby uchodźców i dłuższym pobytem uchodźców w społeczeństwie przyjmującym, zaczynają oni mówić w tym języku i udzielać wsparcia nowoprzybyłym:

” Jakie są najważniejsze bariery i przeszkody w udzielaniu pomocy? Jak sobie z nimi, jak sobie z nimi radzicie w pani organizacji? Czy widzi pan jakieś możliwe rozwiązania problemów, o których rozmawialiśmy? I kto powinien się nimi zająć?

Znaczą takim wnioskiem, który mi się nasuwa, to jest taki, że jest bariera językowa. Tylko większość osób jest już ponad półtora roku tutaj w Polsce, więc różne organizacje prowadziły naukę języka polskiego. Więc no część osób już, jakby podwyższyła swoją znajomość języka polskiego. Natomiast ja, i myślę, że koleżanki, które pracują tutaj razem ze mną, mogą stwierdzić, że te osoby często potrzebują takiego wsparcia, takiego bardziej asystenta kulturowego, a nie asystenta rodziny. Czyli osoby, która by też towarzyszyła i jak gdyby pomogła w, nie wiem, załatwianiu spraw różnych, urzędowych. Bo czasem... i w wypełnianiu różnego rodzaju dokumentów. A my jako ośrodek nie mamy tak wielu pracowników, którzy mogliby indywidualnie po prostu wychodzić z klientem w teren. Iść do każdego urzędu, czy do lekarza.

(PL14, F, administracja publiczna)

**II** Istnieją trzy komponenty interakcji. Po pierwsze, są ukraińscy beneficjenci, którzy mówią po angielsku, więc jest łatwiej. Zaczęliśmy mieć ukraińskich beneficjentów, którzy zaczęli mówić po rumuńsku, a potem sprawy już się znacząco zmieniają, ponieważ mamy nastolatków, którzy po pół roku, jednego roku nadal nie potrafią pisać ani czytać. Ale jeśli chodzi o mówienie, około 80% rozumie i potrafi się wyrazić. Więc w tych kontekstach, mając wspólny język interakcji, sprawy idą normalnie. Drugi komponent jest dawany przez te działania, w których język nie jest już barierą. Tutaj staraliśmy się zidentyfikować tego rodzaju warsztaty lub działania, aby podać kilka konkretnych przykładów. Komponent sztuki i rzemiosła, od szydełkowania po malowanie itp., nie wymaga zbyt wielu wyjaśnień werbalnych, a raczej pokazania, jak to się dzieje, a tutaj mieliśmy miejscowych, którzy przyszli, aby pokazać, ale także Ukraińców, i potem wszystko poszło całkiem łatwo. Innym przykładem mogą być warsztaty kulinarne, gdzie znowu bariera językowa nie jest konieczną prawdziwą barierą, ta część i trzeci komponent, który robimy, kiedy jest to potrzebne lub kiedy możemy, to z tłumaczami. Jedna z dziewczyn z... od nas albo tłumaczy bezpośrednio na rumuński, jeśli to konieczne, albo jeśli nie, wśród ukraińskich pracowników, ponieważ wszyscy mówią po angielsku, tłumaczy w tym samym czasie na angielski dla Rumunów, którzy chcieliby uczestniczyć, ale tutaj pojawia się bariera językowa ze strony Rumunów, młodych ludzi lub nastolatków, którzy nie potrafią się wyrazić lub nie rozumieją angielskiego. To są rzeczy, które musimy stopniowo poprawiać.

(RO16, M, NGO zajmujące się innymi kwestiami niż uchodźcy lub osoby z niepełnosprawnością)

Na koniec należy zauważyć, że zmuszanie uchodźców do nauki lokalnego języka może nie być dobrym pomysłem, pomimo że niektórzy z respondentów twierdzili, że istnieje potrzeba większej liczby kursów w tym zakresie::

- 
- ||** Wyobrażają sobie, że wrócą do domu w nadchodzących miesiącach. Nie udaje im się tego umieścić w czasie, ale dla nich, w niedalekiej przyszłości. Dlatego nie wkładają wystarczająco dużo wysiłku, aby myśleć o swojej integracji tutaj.

Jednym z wysiłków jest uczestnictwo w oferowanych im kursach języka rumuńskiego. Ale jest tu opór, w nauce języka rumuńskiego, mimo że minęło tyle czasu i wszędzie napotykają te same bariery, we wszystkich raportach nadal kończymy na uświadomieniu sobie bariery językowej. Okej, dobrze. Jak sprawić, by nauczyli się języka rumuńskiego, ponieważ ułatwiłoby im to łatwiejszą nawigację w systemie? Ponieważ istnieją prawa, istnieją procedury, ale wszystko jest opóźnione przez nieznamość języka rumuńskiego. Nie wiem, czy to duży wysiłek, czy mniejszy wysiłek. Ale jednym z rozwiązań mogłoby być to zintensyfikowane wsparcie lub bardziej trwała kampania, aby zachęcić ich do nauki języka rumuńskiego.

(RO20, F, NGO zajmujące się migrantami)

---

- ||** No i to, czego potwornie brakuje, no to są kursy polskiego, to brakuje dla wszystkich grup, dla osób z Ukrainy tak samo.

(PL20, F, NGO zajmujące się migrantami)

---

Wykorzystanie imigrantów w społeczeństwach przyjmujących wydaje się dobrym pomysłem. Spotkaliśmy Ukraińców, Estończyków, Mołdawian i Hindusów, aby podać tylko kilka przykładów. Oprócz opanowania języka, którego uchodźcy mogą również używać do codziennej komunikacji, mają oni również tę zaletę, że są w społeczeństwach przyjmujących w tym samym czasie co uchodźcy i są ich częścią, wielu z nich osiedliło się na długi czas w Warszawie lub Bukareszcie, a niektórzy są w związkach małżeńskich z miejscowymi ludźmi. Ich pozycja tworzy więzi z uchodźcami i ułatwia komunikację.

## 4.3. KOMUNIKACJA

Ukraińscy uchodźcy korzystają zazwyczaj z Telegramu jako środka komunikacji, dlatego wielu dostawców usług również z niego korzysta, podobnie jak z innych ukraińskich mediów i serwisów społecznościowych:

---

**II** Hmm, na przykład, na początku było ciężko, tak zrozumieć jakie kanały wykorzystują ukraińscy uchodźcy dla poszukiwania informacji i doszliśmy wniosku, że najbardziej skutecznym jest szukanie osób przez różnego rodzaju grupy społecznościowe na Facebook-u, że najczęściej ukraińskie rodziny korzystają dla poszukiwania informacji z grup społecznościowych Facebook-a, w których są osoby z Ukrainy i, i, i inne osoby z Ukrainy.

Yhm.

Na przykład myśleliśmy, że warto napisać artykuł w języku ukraińskim w gazecie, która jest dostępna w języku ukraińskim, jest bezpłatna, którą można wziąć na przykład w autobusie lub gdzieś w sklepie, która jest dostępna dla wszystkich. Ale z tego, co wynika, że, no niestety zgłaszają do nas, że rzadko wykorzystują gazety i dlatego ważnym celem na początku projektu było poszukiwanie miejsc, jak dotrzeć do grupy docelowej. Właśnie dobrze działają sieci społecznościowe oraz teraz już działa, a możliwe, że na przykład rodziny już wzięły udział w projekcie, przekazują informację innym swoim znajomym, rodzinom

(PL03, F, NGO zajmujące się innymi kwestiami niż uchodźcy lub osoby z niepełnosprawnościami)

---

---

**II** W końcu znalazła sposób, ponieważ była grupa na Telegramie, gdzie komunikowali się i dzielili wiadomościami o tym, co się działo. Nie sądzę, żeby to było wśród przyjaciół; to była grupa na Telegramie dla osób, które chciały wjechać do kraju i tam zostać. Pokazała mi wiadomości takie jak: „Tutaj, niedaleko mojego domu, budynek został trafiony”, a w pewnym momencie udało jej się porozmawiać z kimś, kto utrzymywał kontakt na granicy, nadzorując konwój humanitarny. Koordynowali spotkanie, na którym miał użyć swojego paszportu do wymiany pieniędzy, i tak rozwiązano sprawę, ponieważ ona nie mogła uzyskać dostępu do swojego konta bankowego.

(RO04, F, wolontariusz)

---

Przejrzysta komunikacja dotycząca świadczenia usług pozwala uniknąć nieporozumień i usprawnia realizację programów:

|| Główną zaletą było to, że od początku postawiliśmy jeden warunek, nie pracowaliśmy tylko ze społecznością uchodźców, ale także ze społecznością przyjmującą. Prosililiśmy o te rzeczy, wyobraź sobie, że w połowie marca konflikt zaczyna się pod koniec lutego, wszystkie inne organizacje pozarządowe w Rumunii nie myślały o tym, tylko o pomocy humanitarnej, pomocy pieniężnej, materiałach, niczym innym. Od tego momentu sprawy trochę się rozchodzą między tym, co robimy, a tym, jak to robimy i jak to się dzieje z komponentem humanitarnym w kraju. Nie rozprawialiśmy żadnej pomocy w żadnej z lokalizacji, ani pomocy pieniężnej, ani produktów żadnego rodzaju, ponieważ odpowiednie przestrzenie musiały traktować młodych ludzi uczciwie, niezależnie od ich pochodzenia. A w krótkim okresie, w pierwszych sześciu, siedmiu miesiącach, było to... powiedzmy, dość trudne do pokonania, ponieważ możesz sobie wyobrazić, że wszyscy uchodźcy, którzy przyjechali, pierwszym pytaniem było: „Co nam dajecie? Co dostajemy?”

Rzeczy stopniowo się zmieniały, gdy pomoc malała, a my stworzyliśmy bazę beneficjentów w taki sposób, że ludzie doskonale wiedzą, że w ośrodkach młodzieżowych w kraju, w tym w Bukareszcie, nie otrzymuje się żadnej pomocy, ale jest to bezpieczna przestrzeń, w której odbywają się zajęcia i gdzie ludzie, nastolatki i młodzi ludzie mogą poprosić o wszelkiego rodzaju wsparcie, z wyjątkiem produktów lub pomocy pieniężnej. Jedyne produkty, jeśli można je tak nazwać, które testowaliśmy w Bukareszcie i planujemy rozszerzyć, miejmy nadzieję, jeśli zapewni się usprawnienie, to produkty z zakresu edukacji seksualnej i higieny. W tym sensie, że były dostępne, testy ciążowe, prezerwatywy, tampony itp., z bezpłatnym dostępem dla beneficjentów, czego wcześniej nie było. To jedyne rzeczy, ale są one swobodnie dostępne dla każdego.

(RO16, M, NGO zajmujące się innymi kwestiami niż uchodźcy lub osoby z niepełnosprawnościami)

Aby komunikacja była skuteczna, musi wykorzystywać kanały powszechnie używane przez grupę docelową. Dostawcy usług muszą pamiętać, że kanały komunikacji powszechnie używane w krajach przyjmujących nie zawsze są tymi, z których korzystają beneficjenci. Inną rzeczą jest to, że dostawcy usług muszą jasno określić zakres oferowanej pomocy i warunki, na jakich ją realizują. Pozwoli to uniknąć nieporozumień.

## 4.4. DORADZTWO

Jak można było się spodziewać, doradztwo i wsparcie emocjonalne działają prawidłowo:

- 
- || Na przykład opowiadanie historii na spotkaniach z nią, a potem podsumowanie, które robimy w stowarzyszeniu, ich spotkania, co robią, i na przykład, a nawet teraz ona przychodzi i mówi mi, na czym się skupiają lub jakie są ich emocjonalne potrzeby w związku z obecną sytuacją, jakie są ich obawy. To ciągła konsultacja i dotyczy naszych działań i sposobu, w jaki zaspokajaliśmy ich wspólne emocjonalne potrzeby. Myślę, że to było bardzo ważne, ponieważ pamiętam, że [imię] przyszła do mnie ostatnio i powiedziała mi, że od czasu ostatniego podsumowania ich strach polegał na tym, że zostaną wyprowadzeni z centrum i stracą swoje połączenia. Bali się, mieli wiele negatywnych emocji, obaw; nie mogli sobie pozwolić na powrót do swoich mieszkań, a my myśleliśmy o tym, jak pomóc im w spersonalizowanej pomocy psychologicznej w ich sytuacjach, aby pomóc im przetrwać ten okres. Tak jak strach po wojnie polegał na tym, że ich bliscy tam umrą, a oni nie będą mieli dokąd wrócić. Ich potrzeby emocjonalne zmieniały się nieustannie, tak jak wszystkie potrzeby od początku wojny.

(RO02, F, NGO zajmujące się innymi kwestiami niż uchodźcy lub osoby z niepełnosprawnościami)

---

- || Dużo takiej pomocy potrzebowali ludzie psychologicznej, bo w tamtym momencie tak samo w zeszłym roku mieliśmy infolinię psychologiczną. Do nas zwracały się i mamy, dorośli, z tym, że nie mogli sobie poradzić po prostu z emocjami, ze stresem. Tam wszystko nowe jakby, wyprowadzili się do Polski tak na szybko - to jedno, a dalej mieszkanie załatwić, dalej załatwić tą socjalną pomoc, wyrobienie tego PESELu, tak, i dalej wszystkich tych dokumentów medycznych, tak samo potrzebowali tego wsparcia. I to była taka, można powiedzieć, taka ścieżka, w której staraliśmy się pomóc i naprawić.

(PL06, F, NGO zajmujące się osobami z niepełnosprawnościami)

---

Wyjaśnienie zasad opieki nad osobami niepełnosprawnymi jest konieczne w wielu przypadkach:

|| Myślę, że są bardzo różne grupy, natomiast te osoby, z którymi się spotykaliśmy, wśród tych osób, którym pomagaliśmy dominował opiekuńczy system pomocy, czyli właśnie to, co powtarza się cały czas w czasie naszej rozmowy brak możliwości samodzielności czy aktywizacji osób z niepełnosprawnościami. Również komentarze dotyczące naszej pracy i tego, że w Polsce, na przykład dzieci w spektrum autyzmu są samodzielne, chodzą do normalnych szkół, jeżeli mają na to przestrzeń i są aktywne, i usłyszeliśmy komentarz, że w Ukrainie zdarza się to dużo rzadziej, ale mamy też świadomość, że to na pewno zależy od regionu, od wielkości miasta, miejscowości, w której się mieszka i od wielu innych czynników, więc nie uogólniamy. Natomiast na pewno w tej grupie osób, do których dotarliśmy, to właśnie... ta dużo mniejsza samodzielność i wyobrażanie takiej pomocy, że jest to jednak asysta załatwiania różnych rzeczy za osobę z niepełnosprawnością, co między innymi objawia się tym, że rzadko kiedy przychodzą do nas bezpośrednio osoby z niepełnosprawnością po pomoc, dziewięćdziesiąt, jak nie więcej procent przypadków, to są osoby z najbliższej rodziny, które asystują osobom z niepełnosprawnościami i one w ich imieniu załatwiają różne rzeczy. W sytuacji, kiedy mamy bardziej samodzielną osobę, to ona się z nami kontaktuje, a osoba z najbliższego otoczenia odbiera te dary rzeczowe, więc to jest coś, co jest dla nas bardzo zauważalne, ale nie wiem, czy jesteśmy w stanie powiedzieć, że dotyczy to całego społeczeństwa ukraińskiego.

(PL09, F, NGO zajmujące się osobami z niepełnosprawnościami)

Zaspokajanie emocjonalnych potrzeb uchodźców wymaga profesjonalnych pracowników we wszystkich jednostkach, które świadczą usługi osobom uciekającym przed okrucieństwami wojny. Psychologowie i pracownicy socjalni są najbardziej wykwalifikowani w tym zakresie. Przydział wolontariuszy powinien również uwzględniać ich pochodzenie i potencjał empatyczny.

## 4.5. OPIEKA ZDROWOTNA I PSYCHOLOGICZNA

Zupełnie oczywiste jest, że oprócz samego dostępu do leczenia, kluczem do ułatwienia takiego dostępu jest wiedza na temat tego, jak radzić sobie z wymogami biurokratycznymi:

- 
- Teraz, jeśli są w dokumentacji lekarza prowadzącego, tak, aby uzyskać raport medyczny, nie powinno to zająć zbyt dużo czasu. Tak, idź do lekarza, umów się na wizytę, uzyskaj raport medyczny, tak, resztę dokumentów, zezwolenie na pobyt, to zaświadczenie z miejscem zamieszkania... widzisz, mogą złożyć wnioski, a dokumentację można uzupełnić po drodze. Nie muszą mieć wszystkich dokumentów na początku. Nie powinni, jeśli dokumentacja jest kompletna, nie powinniśmy... Musimy dotrzymać naszego 60-dniowego terminu, który jest naszym terminem, ale może zostać wydany bardzo szybko, jeśli wszystko jest w porządku. Tylko czas potrzebny na ocenę, na dochodzenie społeczne, a następnie zaświadczenie jest przekazywane do komisji. Komisja z kolei ma 15 dni. Ale to nie jest 15 dni; zwykle nasza komisja zaczyna pracę natychmiast, a zaświadczenie jest wydawane w ciągu kilku dni.

(RO13, F, administracja publiczna)

---

Czasami uznanie niezdolności do poradzenia sobie z konkretnym przypadkiem jest bardziej pomocne niż próba dostarczenia gorszej jakości zamienników:

- 
- M: Najczęściej po prostu wybieraliśmy dla nich państwo, do którego organizowaliśmy bezpłatny transport. Zazwyczaj to były państwa skandynawskie, Finlandia, oprócz Szwecji. Finlandia, Norwegia, Dania i Holandia też, ale w jakimś momencie Niderlandy wykruszyły się, bo po prostu poprosili nas, żeby już więcej nie przywozić, bo są, tak powiedzmy, zatłkane i nie dają rady.

Czyli wyście wybierali te państwa, kryterium było takie, że oni są w stanie zapewnić opiekę tym osobom.

M: Medyczną, przede wszystkim, tak.

Rozumiem, że Polska nie była tym krajem.

M: Nie, Polska nie była tym krajem, bo w Polsce nie ma ani systemu, ani tak naprawdę miejsc, w których chętnie przyjmą. Oprócz jednej, małej Mudy, która hm na krótki termin może się zaopiekować, czyli na jakieś dziesięć dni. Więc jeżeli osoba sama sobie nie może poradzić, nie jest samodzielna, to myśmy ją usadowiali nie w hostelach, którymi dysponowaliśmy czy w jakiś noclegowniach, a wysyłaliśmy na tych parę dni do Mudy,

żeby tylko, żeby doczekała się swojego bezpłatnego transportu do innych państw. Więc wracając do tego czy pamiętam kogoś, czy kto został w Polsce, tak, teraz przypomniało mi się, bo zacząłem mówić o Mudice, była taka pani [imię] z siostrą cioteczną, która była opiekunką, która zmieniała ileś ośrodków, bo wszędzie hm... no faktycznie nie mogła zostać, na przykład nie było pochylni w jednym z ośrodków, więc ona była uwięziona na drugim piętrze w swoim pokoju i nie mogła wyjść na spacer. Ona też była leżąca, ten wózek był specyficzny w pozycji leżącej, długi czyli to prawie łóżko, takie na kółkach, więc trzeba dwóch dużych mężczyzn, żeby znieść po schodach dwa piętra i ja odwoziłem i z kolegą i zabierałem tą panią, więc wnosiliśmy. A potem po kilku dniach, kiedy ona powiedziała, że nie może tam zostać, bo to po prostu jakiś horror, no czuje się jak w celi, taki pokój trzy na cztery i ona więcej nic nie widzi, więc prosiła, żebyśmy odwieźli z powrotem do Mudyty, gdzie miała jakiś kontakt z, mogła wyjechać na spacer, mogła wjechać i jakby miała z kim porozmawiać. Bo w tym ośrodku, to był ośrodek od fundacji siostry Chmielewskiej i dla bezdomnych kobiet, generalnie, ale tylko niestety tam mogli zapewnić opiekę medyczną, stałą, wyżywienie i samo zakwaterowanie bezterminowe. Więcej w Polsce nie dało się niczego znaleźć.

(PL10, M, wolontariusz)

---

Ponownie, znalezienie specjalistów z ukraińskim lub postsowieckim pochodzeniem może być potencjalnym rozwiązaniem::

- 
- Tak, przeprowadzili szkolenia dla nas i naszych wolontariuszy, a także dla partnerów, współpracowników i innych, uczestniczyli oni ze wszystkich trzech lokalizacji, z Bistrițy, Klużu i Bukaresztu. Pierwsza pomoc psychologiczna, bardzo dobrze zorganizowana, aby pomóc ludziom zrozumieć, jak podejść do problemu, jak pracować z dziećmi, jak pracować z rodzinami w sytuacjach ryzyka i traumy itp. Nie pracowaliśmy bezpośrednio z niepełnosprawnościami. Mieliśmy więcej niepełnosprawności fizycznych. Pomagaliśmy również z centrum, ponieważ w ten sposób docieraliśmy do wszystkich; gdybyśmy tam nie byli, nie wiedzielibyście, nie widzielibyście, nie mielibyście kontaktu. Oferowaliśmy usługi medyczne tak bardzo, jak to możliwe. Robiliśmy okulary; nawet nie wiem, ile par okularów zrobiliśmy dla dzieci z problemami ze wzrokiem i dziadków z problemami ze wzrokiem..

Jeśli chodzi o zdrowie psychiczne, mieliśmy i mamy terapię w Bukareszcie i Klużu, terapię oferowaną przez... próbowaliśmy dotrzeć do psychologów, którzy wiedzą [...] którzy wiedzą, tak, jeden z nich, ten z, [imię] z Klużu, jest Ukrainką, więc zna rosyjski, ukraiński i rumuński, zna też angielski, jest super. I tam też mają grupę wsparcia dla matek, i... W Bukareszcie mieliśmy panią z Mołdawii, psycholog, która była w Rumunii przez kilka lat i oferowała terapię nastolatkom i matkom, zarówno z Bukaresztu, jak i... W pewnym momencie pojechała do Konstancy do ośrodka i oferowała terapię.

Myślę, że w sumie 15–20 osób, pewna grupa, liczba, nie wiem, myślę, że 5 lub 10 terapii, w zależności od tego, jak długo ludzie byli w kraju. Tutaj to był problem, ponieważ nawet tutaj jest inny ośrodek, tutaj w [anonimizowane].

(RO17, F, NGO zajmujące się innymi kwestiami niż uchodźcy lub osoby z niepełnosprawnościami)

Jak już udokumentowano przy omawianiu barier, trudności w opiece zdrowotnej można pokonać, korzystając z pracy wolontariuszy lekarzy i terapeutów lub angażując prywatne kliniki i szpitale w pomoc uchodźcom.

Profesjonalizacja dostawców usług staje się w tym względzie pilną potrzebą. Przeszkoleni pracownicy socjalni powinni być najlepsi do takich zadań.

## 4.6. CIERPLIWOŚĆ I CZAS

Czas działa uzdrawiająco, jeśli świadczenie usług jest wykonywane prawidłowo. Czasami opiekunowie i osoby niepełnosprawne niechętnie określają swój stan jako taki i przyjmują pomoc. Jednak po doświadczeniu pomocy zmieniają się:

- || Ale gdy dowiadują się, co muszą zrobić, aby przejść przez ten proces, odprężają się i, jak mówiłem, wszystko wraca do normy, a piękna relacja zostaje podtrzymana, ponieważ utrzymuje się kontakt z tą rodziną, a opiekun dziecka monitoruje sytuację dziecka co pół roku i pyta o jego postępy, o terapię, w których uczestniczyło, jeśli zostało włączone do terapii, fakt, że w wyniku zaklasyfikowania jako niepełnosprawne, rodzice mogą uzyskać dostęp do pewnych praw finansowych, jeśli uzyskali

dostęp do tych praw, jeśli napotkali trudności w dostępie do tych odpowiednich praw, itd. Tak więc, połączenie, relacja z kierownikiem przypadku jest w jakiś sposób utrzymywana. Kiedy rodzice napotykają trudności związane z pewnymi aspektami dotyczącymi klasyfikacji niepełnosprawności dziecka, dzwonią, pytają, dowiadują się...

(RO19, F, administracja publiczna)

---

To samo dotyczy rozumienia i dostosowywania przepisów:

- 
- II** No na pierwszym etapie to było jeszcze niedostosowane do takiej fali ludzi... niedostosowane prawo polskie, gdzie nie było jeszcze różnych tam zasad, co dotyczy do dokumentów. Bardzo różne były sprawy, skomplikowane, z tym przekroczeniem granicy, jak traktować, jak trzeba robić te legalizacje na przykład. Na pierwszym etapie to było trochę zamieszanie, bo nikt nie rozumiał i nikt nie mógł powiedzieć, gdzie trzeba iść, co konkretnie trzeba w tym czy innym wypadku robić. Ale potem to już weszło... no weszło normalnie, bo wszyscy przystosowali się, do nowych takich realiów, do uchodźców, do takiej fali uchodźców

(PL08, F, NGO zajmujące się osobami z niepełnosprawnościami)

---

- 
- II** Później, gdy byliśmy na początku tej relacji z ludźmi z Ukrainy, wyjaśniły się sprawy dotyczące miejsca zamieszkania, ponieważ to jakoś pozostało największym problemem, dla którego nie można było dokonać klasyfikacji lub uznania świadectwa klasyfikacyjnego dziecka, ponownej oceny dziecka, które już zostało sklasyfikowane jako niepełnosprawne na Ukrainie, aby ponownie je ocenić tutaj, w Rumunii. Problem z miejscem zamieszkania był największy. Jakoś, pozostałe dwa przypadki, które zostały do nas skierowane, również w okresie, gdy sprawy nie były regulowane z tego punktu widzenia, zostały skierowane do nas, a następnie wyjaśniliśmy im, że nie możemy im pomóc, ponieważ nie mogą udowodnić miejsca zamieszkania.

Tak, tak, tak. I było to skomplikowane do uzyskania...

Tak, nie mogli tego zrobić, więc nie mogli tego zrobić, jak mogliby pomóc tym ludziom udowodnić miejsce zamieszkania. Nie mogli wydać, Mam na myśli, że nie mogli żądać dokumentów tożsamości od tych osób. A pozwolenia na pobyt, które mieli w Rumunii, nie wspominały o miejscu zamieszkania. To był problem, który, jak mówiłem, władze uregulowały we wrześniu. Tak, dokładnie. Uregulowały to dość późno..

We wrześniu tego roku? [2023]

Tak [...]

(RO19, F, administracja publiczna)

Czas działa na korzyść uchodźców i dostawców usług. Obie strony muszą rozpoznać i zdefiniować nową sytuację, w której się znajdują, a następnie mogą się dostosować i szukać rozwiązań. Uchodźcy również potrzebują czasu, aby wyjść z traumatycznych doświadczeń.

## 4.7. USTAWODAWSTWO I FINANSOWANIE INSTYTUCJI PUBLICZNYCH

Zgłoszono, że tymczasowe wyjątki działają jak łatki, które wypełniają luki prawne w przypadku Rumunii. W rzeczywistości dotyczą one wszystkich uchodźców, a czasami również obywateli Rumunii, nie tylko Ukraińców, podkreślając fakt, że w ustawodawstwie brakuje przepisów w ogóle, nie tylko w odniesieniu do Ukraińców:

- ■ Więc w sytuacji, w której jesteśmy teraz i na podstawie przepisów, które mamy teraz, tak, ponieważ w jakiś sposób jedną z sytuacji, w których możemy zaakceptować wniosek od obywatela Ukrainy, jest tak zwane oświadczenie notarialne, zalegalizowane i przetłumaczone. To oświadczenie notarialne, zalegalizowane i przetłumaczone może również złożyć rodzic w Ukrainie, więc ostatecznie, ale rodzic, który towarzyszy, samotny rodzic, który towarzyszy dziecku teraz i który absolutnie nic nie wie o drugim rodzicu, nie ma już pojęcia, może złożyć oświadczenie notarialne tutaj w Rumunii, na swoją własną odpowiedzialność, potwierdzając te rzeczy i przyjmując je. Więc w tych warunkach możemy kontynuować ocenę dziecka, wypłatę praw finansowych związanych z poziomem, na którym zostanie sklasyfikowane, i tak dalej.

[...]

Tak, nie mogli tego zrobić, więc nie mogli tego zrobić, jak mogliby pomóc tym ludziom udowodnić miejsce zamieszkania. Nie mogli wydać. Mam na myśli, że nie mogli żądać dokumentów tożsamości od tych osób. A pozwolenia na pobyt, które mieli w Rumunii, nie wspominały o miejscu zamieszkania. To był problem, który, jak mówiłem, władze uregulowały we wrześniu. Tak, dokładnie. Uregulowały to dość późno.

We wrześniu tego roku?

Tak, otrzymaliśmy ten okólnik we wrześniu tego roku. Ponieważ do tego czasu trwały dyskusje... Nie mieliśmy wielu próśb na poziomie Sektora 6 i dla nas nie był to bardzo poważny problem z tego punktu widzenia, ale było wiele powiatów na granicy Rumunii z Republiką Mołdawii i odpowiednio z Ukrainą, które stanęły w obliczu dość poważnych problemów w tym zakresie, ponieważ otrzymywały wiele próśb o klasyfikację niepełnosprawności dzieci, ponowną ocenę dzieci w celu wydania zaświadczenia i o otrzymanie powiązanych praw. I mieli większe problemy. Nadal prowadzimy dyskusje na temat wspólnych grup, które mamy z kolegami z kraju, i mieli duże problemy z tym tematem, a po ich skargach, we wrześniu wysłano nam ten okólnik i te wnioski, na podstawie których mogliśmy teraz przyjąć wniosek rodzica ukraińskiego dziecka o ocenę pod kątem klasyfikacji niepełnosprawności.

Zasadniczo mieliśmy i nadal mamy sytuacje, w których rodzice dzieci, którzy wnioskowali o ich klasyfikację jako niepełnosprawnych, są obywatelami Rumunii, ale mieszkają na przykład w Republice Mołdawii. Jednak te dzieci zostały przyjęte tutaj w Bukareszcie, w jednym ze szpitali w Bukareszcie, a rodzice albo mieli wizę pobytową z krewnym tutaj w Sektorze 6, i w ten sposób... Tak więc klasyfikacja jako niepełnosprawnych i możliwość klasyfikacji jako niepełnosprawnych zawsze były powiązane z miejscem zamieszkania, ponieważ zgodnie z obowiązującymi przepisami konieczne jest udowodnienie miejsca zamieszkania, a dowód miejsca zamieszkania zadeklarowany przez rodzica musi zostać zweryfikowany poprzez dochodzenie społeczne przeprowadzone w domu.

(RO19, F, administracja publiczna)

---

W obliczu niedofinansowania i słabych przepisów prawnych w tym zakresie, niektóre agencje publiczne również poprawiają swoje obiekty w nietypowy sposób:

---

**II** Fakt, że znajdują się w budynkach, których koszty naprawy, wymiany itd. nie powinny być pokrywane przez departament, nawet jeśli im powiesz. Cóż, zmień słuchawkę prysznica, to w porządku, ale kogo stać na zmianę toalety? Niektórzy nie mają pracy, inni zarabiają 20 milionów miesięcznie i mają dziecko na utrzymaniu. Czy możesz powiedzieć tej osobie, zmień swoją toaletę?

Nie, tak naprawdę... A jak właściwie zarządza się tymi przypadkami? Bo jestem pewien, że coś się zepsuło...

No cóż, z pomocą wydziału. Poszliśmy tam, gdzie wcześniej zmieniali toalety, wzięliśmy toaletę i przynieśliśmy ją tam. Tak, przynieśliśmy kilka rzeczy z domu. Tak. W innych centrach prosiliśmy, żeby wysłali majstra, żeby naprawił kafelki, kafelki, rozbitą ścianę. Ten budynek jest niehigieniczny!

[...]

Przede wszystkim zbieraliśmy pieniądze na naprawy. Przeszukaliśmy piwnice tutaj w Dyrekcji, toalety, deski sedesowe, bo nie można tego tak zostawić... nie można ich tam zostawić jako takich.

Czy działo się tak od początku, czy też wtedy, gdy nie było zbyt wielu funduszy?

Z czasów, kiedy nie było zbyt wielu funduszy.

A mniej więcej od kiedy nie było zbyt dużego finansowania?

Finansowanie, co masz na myśli mówiąc finansowanie? Nikt nie daje ci finansowania. Dyrekcja nie może dać, na przykład, funduszy na zakup toalety. Nie może kupić...

I na początku nie dało się tego kupić?

Nie, błagaliśmy różne organizacje i fundacje, albo...

A czy one zniknęły, czy może skończyły im się fundusze?

Całkowicie! Oni również zostali pozbawieni pieniędzy. Więc nikt nie chce kupić deski sedesowej lub muszli klozetowej, ani prysznic, ani naprawić płytek, które już były uszkodzone i zniszczone, a teraz, gdy są używane cały czas, ściany pękły, tynk odpadał. Na szczęście znaleźliśmy w ośrodku w Odăi kilka osób, które pracują, firmy, które działają poprzez Dyрекcję, i poprosiliśmy o worek cementu lub coś, aby mogli otynkować ścianę. Nie można pozwolić, aby ściany się zniszczyły. Tak. Nikt o tym nie myśli. Dyрекcja nie może wziąć na siebie wydatków, których nie może uzasadnić. I wydaje mi się to sprawiedliwe.

(RO10, F, administracja publiczna)

Polskie i – w mniejszym stopniu – rumuńskie świadczenia socjalne dla osób niepełnosprawnych są podobno lepsze niż na Ukrainie. Respondenci odnosili się również do społeczeństw Europy Zachodniej jako lepiej sytuowanych pod tym względem.

Przydatny byłby proces uczenia się, w tym szkolenie dostawców usług przez osoby o udowodnionym pozytywnym doświadczeniu w pomaganiu uchodźcom. Taki proces pomaga w szybszym wzroście zdolności i umiejętności pomagania uchodźcom w ogóle, a w szczególności osobom niepełnosprawnym. Powstałe zasoby ludzkie mogłyby zostać wykorzystane do transferu wiedzy i interwencji na powojenną Ukrainę lub do innych stref wojennych/ powojennych.

## 4.8. WIZJA DŁUGOTERMINOWA

W obu krajach system instytucjonalny jest dostosowywany co kilka miesięcy, aby zapewnić odpowiednią odpowiedź na dynamikę przepływu uchodźców. Podczas gdy stałe dostosowania są naturalne, ponieważ nikt nie jest w stanie dokładnie przewidzieć rozwoju wojny, potrzebna jest długoterminowa wizja jako ogólne stanowisko wobec wiary osób poszukujących ochrony. Jak mówi jeden z rozmówców, obecna sytuacja po prostu zwiększa niepokój i niepewność wśród uchodźców:

- Co robisz po dziewięciu miesiącach, powiedzmy, kiedy się nie zarejestrowałeś, nie znalazłeś pracy, co się z nimi dzieje? Czy muszą opuścić Rumunię, przyjechać, trafić pod czyją opiekę? Ponieważ zbliżamy się do końca, powiedzmy, liczby miesięcy, które przewidzieli. Tak, nie, wziętem to, co miałem, zdrowie, niepełnosprawności, miałem edukację i dostęp do... Wiele z nich, ponieważ nie mamy rozwiniętych usług socjalnych, zostało przejętych przez organizacje pozarządowe, ale nawet tam finansowanie było, może nadal jest, ale jeśli chodzi o bezpośrednie perspektywy, wiem, że się kurczy, mam na myśli, że organizacje pozarządowe nie otrzymują już finansowania, wrażliwość nie jest tak duża, zainteresowanie przeniosło się na inne obszary świata, gdzie potrzebna jest koncentracja, pomoc humanitarna.

(RO20, F, NGO zajmujące się migrantami)

Kraje przyjmujące muszą opracować długoterminowe rozwiązania legislacyjne i polityki, aby każdy rodzaj uchodźców mógł opracować swoje strategie życiowe w perspektywie długoterminowej. Życie w tymczasowości nie jest dobre ani dla uchodźców, ani dla społeczeństwa przyjmującego..

## 4.9. NABYWANIE DOŚWIADCZENIA

Im więcej zajmujemy się sprawami uchodźców, tym lepiej rozumiemy, jak radzić sobie z systemem wsparcia socjalnego, co może przyspieszyć cały proces:

- Opowiem to, co mamy już w projekcie UNICEF, tak i te problemy, z którymi zgłaszają się rodziny do naszych rodzinnych konsultantów i tak powstaje taki problem, że np. dziecko, głównie mówimy o dzieci, ponieważ nasz projekt wpiera dzieci, np. zgłasza się rodzina, że dziecko ma niepełnosprawność, ale na przykład nie, nie mają wiedzy, nie wiedzą, jak to zrobić krok po kroku w Polsce, jak potwierdzić to o i otrzymać to orzeczenie lekarskie w Polsce i wtedy rodzinni konsultanci już mają dużo, hmm, też przepracowanych przez siebie różnych kroków i dróg, jak to zrobić i oni prowadzą tę rodzinę przez tę ścieżkę. Oni pomagają i tłumaczą rodzinom jakie kroki po kolei muszą podjąć, podjąć musi rodzina dlatego, żeby to uzyskać, tą niepełnosprawność w Polsce. To znaczy, że zgłaszają na przykład dzieci, że mają niepełnosprawność, ale tylko ukraińską i wtedy zaczynają drogę składania dokumentów i otrzymania orzeczenia w Polsce.

(PL03, F, NGO zajmujące się innymi kwestiami niż uchodźcy lub osoby z niepełnosprawnościami)

Mówi się, że taką wiedzę specjalistyczną nabywają zazwyczaj inni imigranci:

- 
- // Dla rodzinnych konsultantów i liderów wsparcia to też było nowe wyzwanie, ponieważ jak już mówiłam, że te osoby ukraińskojęzyczne i to większa część były osoby, które przybyły do Polski w trakcie wojny dlatego dla nich też było wyzwaniem przerobić te kroki, poznać system, jak działa ZUS, jak działają MOPS-y, jak składać różnego rodzaju wnioski.

(PL03, F, NGO zajmujące się innymi kwestiami niż uchodźcy lub osoby z niepełnosprawnościami)

---

Oprócz kompetencji biurokratycznych, dodatkowe potrzeby eksperckie wiążą się z profesjonalizacją osób pomagających, pod względem kompetencji w zakresie pracy socjalnej i doradztwa.

## 4.10. ELASTYCZNOŚĆ ORGANIZACJI POZARZĄDOWYCH

Szybkie reakcje często sprzyjają elastyczności organizacji pozarządowych, zarówno pod względem interwencji, jak i budżetowania, w przeciwieństwie instytucji administracji publicznej:

- 
- // Bo wiemy, że wtedy po prostu tych procedur nie było, to było wszystko spontanicznie, improwizowane, więc, no, nad tym się... to była trudność. Bo, to była trudność, gdzie, no czuło się jakąś niemoc i w pewnym momencie, to było takie symptomatyczne, kiedy my kierowaliśmy nasze finansowe wsparcie do organizacji pozarządowych i przyszedł do nas wniosek z jednego z urzędów wojewódzkich z zapytaniem, czy nie opłacimy tłumaczeń dokumentacji medycznych osób, które składały wniosek o wydanie orzeczenia o stopniu niepełnosprawności, więc, no to trochę pokazało.

(PL15, F, NGO zajmujące się osobami z niepełnosprawnościami)

---

- 
- Więc rzeczywiście na samym początku szczególnie to było widoczne, że to tak spadło na te organizacje pozarządowe. A już tak wracając trochę do Rzecznika, to rzeczywiście po tym 24 lutego, to też na nas spadły nowe obowiązki, bo wiedzieliśmy, że, powiedzmy, jak do tej pory, szczególnie mój wydział, no to zajmowaliśmy się tą granicą polsko-białoruską szczególnie, ale że tutaj mamy do czynienia jeszcze też z nową sytuacją, że przekracza granicę dużo osób z różnymi wrażliwościami i że więcej osób z Biura też, tak naprawdę całe Biuro, i w jakimś sensie każdy zespół się włączył też w pracę na rzecz tego, żeby jeżeli były jakieś naruszenia praw tych osób, to żeby to zostało wyjaśnione i żeby do takich naruszeń nie dochodziło w przyszłości.

(PL17, F, NGO zajmujące się imigrantami)

---

Elastyczność organizacji pozarządowych umożliwiła natychmiastową pomoc. Jednak cena, jaką płacili pracownicy NGO, była wysoka. System pomocy humanitarnej nie może opierać się wyłącznie na organizacjach pozarządowych.

## 4.11. EDUKACJA

W Warszawie, w celu zwiększenia frekwencji szkolnej, utworzono szkołę ukraińską:

- 
- Mamy szkołę. Szkoła [zanonimizowane]. Ona była zrobiona tak naprawdę też szybko żeby dzieci, które przyjechały po eskalacji wojny, żeby chociażby dokończyły rok szkolny w ukraińskim systemie. I do tego czasu, teraz mamy właśnie jeszcze lato, już są, jakby, już szykujemy się do następnego roku szkolnego, ale... I wtedy to bardzo szybko faktycznie powstała, i ona idzie ukraińskim, do tej pory faktycznie szła ukraińskim programem nauczania. I też jest ciekawe, że wszyscy nauczyciele, i wszyscy pracownicy szkoły to również są uchodźcy.

Yhm.

To również są uchodźcy, i dzieci faktycznie też, więc tutaj też mamy, oddzielnie jakby, to szkoła idzie trochę takim odrębnym życiem od fundacji, a też działamy z całym programem dla młodzieży. I [zanonimizowane], na przykład był taki tutaj projekt dość popularny wśród dzieci i młodzież. Tańce są teraz też ukraińskie dla dzieci, więc tutaj mamy, tak, jak to jest centrum spotkań, to są również i wydarzenia dla dorosłych, ale również i wydarzenia dla młodzieży, czasami nawet były jakieś bajki tutaj u nas były faktycznie robione. Ale oprócz tego też od lat już [zanonimizowane] ma Sobotnią Szkołę Ukraińską. Tak. Gdzie właśnie dzieci migrantów bardzo często mogły skorzystać z tego, że oprócz polskiego systemu edukacji, w którym są, dla zachowania swoich tradycji, kultury i historii, to również korzystają z tej Sobotniej Szkoły Ukraińskiej dodatkowo. A, à propos właśnie już Centrum [zanonimizowane] i dzieci, sytuacje właśnie nastolatków bez opieki są też formalnie bardzo trudne, i my nie zawsze możemy się tutaj faktycznie podjąć. Zawsze będziemy szukać, gdzie jest ta osoba starsza, która ma być za te dzieci odpowiedzialna, ale z drugiej strony, patrząc na tych 17-latków, którzy faktycznie mogli już sami wyjeżdżać, to czasami, to też jest bardzo indywidualna kwestia, bo czasami nas ta ich samodzielność i ta chęć samodzielności jest bardzo, czasami nawet przerażająca dla nas, ale też widzimy, że „o, to chyba w życiu sobie poradzisz”, haha, i faktycznie tak też się zdarzało, ale... Temat edukacji właśnie teraz, i to już drugi rok się powtarza, lipiec, sierpień, no, gorący strasznie temat.

(PL02, F, NGO zajmujące się migrantami)

W Bukareszcie organizacje pozarządowe świadczyły dzieciom usługi edukacyjne poza szkołą. Podobne praktyki można znaleźć w Warszawie, a osoby udzielające wywiadów zasugerowały, że tworzenie więzi z beneficjentami pomaga w promowaniu takich działań:



Jak się udało rodziców przekonać do tego, żeby zapisać dzieci na świetlicę?

Oni byli zapisani, tylko nikt nie przychodził, no bo ja mam, jakby, haha, swoje takie, że wiem, że dużo traumy było, jak obserwowałam ich, i również wiem, że na przykład, to miejsce otworzyło się, w ogóle, ten ośrodek, otworzył się w lipcu. I też słyszałam od dzieci, że do tego, jak trafić tu, oni po prostu byli w wielu miejscach...

Innych wcześniej...

Innych. I to było takie to, co mówiłam na początku, że to zdziwienie, że: „To jesteście tu? Tak? I dzisiaj też? I co, i jutro będziecie?” I znowu przychodzili, i z tej komunikacji wynikało, cały czas słyszałam, że: „A, to tak dużo ludzi do nas przychodziło, coś tam mówiło, a potem zniknęli”, i to takie nie było, to o tym mówiłyśmy z tobą, jak to po polsku nazywa się, ten kontakt? Nawiązywanie?

Relacji? Więzi?

Więzi, tak. Te więzi. To było po prostu to, co musi być u dzieciaka, to po prostu było i u dorosłych też, bo złamano po prostu systemy wszystkim. I po prostu cały czas rozmawialiśmy, że tak, jesteśmy tu, dawaliśmy o sobie znać. Również trochę zastanawiałam się nad tym, czy mogę na przykład przyjść, bo wiem, gdzie dzieciak mieszka, czy mogę przyjść i tam na przykład zapukać i: „Hej, ja jestem, możesz przyjść, to może tam coś, jakiejś pomocy potrzebujesz, zagrać, coś tam dzisiaj robimy, jakieś tam, coś tam rysujemy czy robimy jakieś tam dekoracje na święta, zapraszam”. I po prostu za jakiś czas to, zostało, ja już nie musiałam chodzić tam kogoś wołać, już widzieli, że jesteśmy.

(PL18, F, NGO zajmujące się migrantami)

Edukacja ukraińskich dzieci uchodźców jest jednym z najbardziej palących problemów w krajach przyjmujących. Niektóre dzieci pozostają poza systemem edukacji od dłuższego czasu. Niektóre dzieci niepełnosprawne nigdy nie chodziły do szkoły. Jeśli szkoły mają przyjąć wszystkie ukraińskie dzieci, potrzebują dalszego wsparcia ze strony państw. Innym problemem są dzieci, które na Ukrainie są dorosłe, ale zgodnie z prawem kraju przyjmującego są niepełnoletnie, ich sytuacja wymaga szczególnej uwagi.

## 4.12. POSZUKIWANIE PRACY

Uchodźcy pełnosprawni również mają trudności ze znalezieniem zatrudnienia, dlatego też niezbędna okazała się specjalna pomoc, która może stanowić długoterminowe rozwiązanie umożliwiające integrację, które można zastosować również w przypadku osób niepełnosprawnych:

---

/// Ale nie wiem dlaczego. Tak, rozumieją rumuński i mówią nim, ale większość z nich nie wydaje się pochodzić z terenów wiejskich; wydaje się, że pochodzą z terenów miejskich. Tak, mam na myśli, że widać to po ich wyglądzie, ich wyglądzie.

Ich ubrania?

Ich ubrania, tak, i fakt, że są bardzo czyste, zadbane. Nie, dla nas to nie jest... Mam na myśli, dla nas to nie jest kryterium, czy im pomóc, czy nie, ponieważ praktycznie, gdyby wojna przyszła i zastała go w dobrej sytuacji finansowej, a miał wszystko w domu, kiedy wyjeżdżał, prawdopodobnie wyjeżdżał z torebką Louis Vuitton, którą miał w domu, mam na myśli... ale wielu z nich nie może robić tego, co robili w domu. Jest kilka osób, które powiedziały: „Słuchajcie, nadal daję sobie radę online i próbuję robić różne rzeczy online lub próbuję radzić sobie z robieniem paznokci”, ale nie mają stałego dochodu. Mam na myśli, że niekoniecznie mają gwarancję, że co miesiąc będą mieli taką samą kwotę pieniędzy. Niektórzy ludzie deklarują:

„Jestem tu sama, mąż mi w niczym nie pomaga, radzi sobie, jak może. Został tam, radzi sobie, jak może, a ja jestem sama z dziećmi”. Myślę, że większość ludzi jest taka, matki, które przyjechały z dziećmi, on został na Ukrainie, może wysłać pieniądze lub nie, w zależności od tego, czy może. To są ich oświadczenia, albo tak, jest poza domem, został, ale pracuje na statku, od czasu do czasu wysyła pieniądze. Niektórzy ludzie deklarują: „Tak, on mi pomaga od czasu do czasu, ale pieniędzy nie wystarcza, bo pracuję, mam małe dzieci, trzeba tu płacić czynsz, koszty utrzymania, pieniądze na jedzenie dla dzieci”, więc generalnie to jest ich historia. Są małe dzieci; nie mogą pracować, bo muszą zostać w domu razem. Z tymi z Jobs for Ukraine mamy trwający projekt, nie trwający, jest w trakcie realizacji, próbujemy go uruchomić, poprzez który zarządzamy i staramy się pomóc im znaleźć pracę w Rumunii. Dla tych z małymi dziećmi wspieramy ich opieką dzienną dla tych z małymi dziećmi lub po szkole, jeśli mają już dziecko w przedszkolu lub tak... Więc, jest wiele rodzajów...

(RO12, F, NGO zajmujące się innymi kwestiami niż uchodźcy lub osoby z niepełnosprawnościami)

---

Znalezienie pracy jest jednym z podstawowych aspektów procesu integracji. Ważne jest, aby osoby pełnosprawne i niepełnosprawne mogły pracować. Nawet jeśli dana osoba była zamożna w domu, nie oznacza to, że może utrzymać swój status finansowy w kraju przyjmującym. Pomoc w tym obszarze jest kluczowa dla usamodzielnienia uchodźców.

## 4.13. POMOC PO INTEGRACJI

Dostępność usług w społeczeństwie przyjmującym może w dłuższej perspektywie stanowić problem i czasami wymagana jest pomoc w znalezieniu odpowiednich dostawców usług medycznych:



Wspomniałeś, że coraz częściej musisz wysyłać uchodźców do lekarzy, a lekarze nie mają zbyt wiele czasu, zajęli swoje stanowiska, nie mają zbyt wiele czasu. Czy uważasz, że teraz, gdy przepływ jest mniejszy w porównaniu do czasu, gdy przepływ był większy, jest więcej próśb o wysyłanie uchodźców do lekarzy?

Tak, ponieważ napływ Ukraińców do Rumunii był duży, ale niekoniecznie zostawali w Rumunii na stałe.

Wśród tych, którzy zostali w Rumunii, zdali sobie sprawę, że potrzebują również usług medycznych; naturalne jest, że mają ich więcej. Ponieważ zostali i powiedzieli... zostajemy na miesiąc, dwa, i zdali sobie sprawę, że potrzebują wsparcia materialnego, jedzenia i schronienia. Później zdali sobie sprawę, że nie możesz zostać i... mam na myśli, że potrzebujesz lekarza, prawda? Potrzebujesz opieki medycznej, potrzebujesz... i wtedy oczywiście zaczęli zdawać sobie sprawę, hej, co ja robię, zostając w Rumunii? Okej, to muszę znaleźć pracę, muszę zarejestrować się u lekarza rodzinnego, żeby zobaczyć, co zrobić z dzieckiem, posłać je do szkoły czy nie? I myślę, że dlatego, ponieważ większość z nich zdała sobie sprawę, że zostaną w Rumunii przez jakiś czas, może niekoniecznie na stałe, na zawsze, do końca życia.

Ale nie wiem, 1 rok, 2 lata, a potem zaczęli... i potrzebują, to znaczy, są przypadki, że nie, chcą się zarejestrować u lekarza rodzinnego, ale są też problemy medyczne, większość z nich ma problemy medyczne, tak, niestety, nie pracujemy dużo w tym obszarze osób starszych jako organizacja, co nie znaczy, że im odmówiliśmy.

Kiedy przychodzili, słuchaliśmy ich historii i staraliśmy się ich wesprzeć. Mieliśmy osoby starsze, w sprawie których pisaliśmy do lekarza rodzinnego i staraliśmy się im pomóc. Ale tak, są chorzy ludzie, niestety, wśród Ukraińców, i powiedziałem ci, i ten obszar niepełnosprawności psychiatrycznej istnieje, istnieje, i nawet teraz pracuję z moimi kolegami nad mapą usług, które możemy mieć dla Ukraińców w Bukareszcie, i ta część... Nawet pomyślałem, spójrz, ten pan przychodzi z niepełnosprawnością, to tak, jakby był ukierunkowany. Mam do czynienia z tym obszarem niepełnosprawności i nie mogę go znaleźć, jestem, jestem w totalnej zapaści, nie mogę znaleźć...

(RO12, F, NGO zajmujące się innymi kwestiami niż uchodźcy lub osoby z niepełnosprawnościami)

To samo dotyczy różnych innych usług, co wskazuje na potrzebę długoterminowej pomocy:

|| Ale mimo wszystko, no, jest ciężko, po pierwsze, żeby mieszkanie wynająć. Też zauważyłam, to też trochę kazus tego Nadarzyna, ale też kazus innych tych punktów pobytowych, że te osoby często nie mają do kogo się zwrócić o taką pomoc typu żeby pójść do lekarza, załatwić formalności.

(PL17, F, NGO zajmujące się imigrantami)

Uchodźcy niepełnosprawni potrzebują długotrwałego i stabilnego wsparcia wykraczającego poza integrację migrantów.

# 5. BIBLIOGRAFIA

Aspalter, C. (2023). *Ten worlds of welfare capitalism: A global data analysis*. Springer Nature.

Bešić, E., Paleczek, L., & Gasteiger-Klicpera, B. (2020). Don't forget about us: Attitudes towards the inclusion of refugee children with (out) disabilities. *International Journal of Inclusive Education*, 24(2), 202–217.

Crock, M., & Ernst, C. (2017). Where disability and displacement intersect: Asylum seekers and refugees with disabilities. In: Crock, M (eds.) *Refugees and Rights* (pp. 349–378). Routledge.

European Commission. (2021). *Union of Equality: Strategy for the Rights of Persons with Disabilities 2021-2030*. Publications Office of the European Union.

King, J., Edwards, N., Correa-Velez, I., Hair, S., & Fordyce, M. (2016). Disadvantage and disability: Experiences of people from refugee backgrounds with disability living in Australia. *Disability and the Global South (DGS)*, 3(1), 843–864.

Mirza, M. (2011). Disability and humanitarianism in refugee camps: the case for a travelling supranational disability praxis. *Third World Quarterly*, 32(8), 1527–1536.

Nowicka, M., Deliu, A., Szarota, M., & Voicu, B. (2024). *The capacity of Polish and Romanian stakeholders to provide support to Ukrainian refugees with disabilities in the metropolitan areas of Warsaw and Bucharest*. Warsaw: Collegium Civitas. DOI 10.6084/m9.figshare.26590963

Peterson, V. (2013). Understanding disability under the Convention on the Rights of Persons with Disabilities and its impact on international refugee and asylum law. *Georgia Journal of International & Comparative Law*, 42, 687.

World Health Organization [and] the World Bank. (2011) *World Disability Report 2011*.

# 6. ZAŁĄCZNIK: LISTA INSTYTUCJI WSPIERAJĄCYCH W BUKARESZCIE

Nazwa	www	Adres	Email	Numer tel.r	Zakres
CNRR – Consiliul Național Român pentru Refugiați	<a href="https://www.cnrr.ro/index.php/en/">https://www.cnrr.ro/index.php/en/</a>	Strada Viesparilor, nr. 19, etaj 2, sector 2, București, România	office@cnrr.ro	+4 021 312 62 10 +4 031 405 02 75	Zapewnia usługi dla uchodźców
AIDRom – Asociația Ecumenică a Bisericilor din România	<a href="https://www.aidrom.ro/?page_id=67&amp;lang=en">https://www.aidrom.ro/?page_id=67&amp;lang=en</a>	Strada Ilarie Chendi, Nr. 14, Sector 2 București	aidrom@gmail.com	021 212 4868	Zapewnia usługi dla uchodźców
Terre des hommes	<a href="https://www.tdh.ro/en">https://www.tdh.ro/en</a>	Strada Corbeni Nr. 6, Sector 2, Cod postal 020783, București, România	rou.office@tdh.org olga.mititelu@tdh.org	0756 772 239	Zapewnia usługi dla uchodźców i migrantów (dzieci doświadczony kryzysem migracyjnym)
ARCA – Rumuńskie Forum Uchodźców i Migrantów	<a href="https://www.arca.org.ro/">https://www.arca.org.ro/</a>	Strada Austrului, nr. 23, Sector 2, Bucuresti	office@arca.org.ro	+40 212527357	Zapewnia usługi dla uchodźców

Nazwa	www	Adres	Email	Numer tel.r	Zakres
JRS – Jezuicka Służba Uchodźcom	<a href="https://jrs.net/en/home/">https://jrs.net/en/home/</a>	Maior Ilie Opriș street, sector 4, Bucharest, Romania, Postal code 041378	jrsromania@gmail.com	Ukrainian language 0040744405657  English/Romanian language 0040732129238	Zapewnia usługi dla uchodźców
Salvați Copiii	<a href="https://www.salvaticopiii.ro/">https://www.salvaticopiii.ro/</a>	Intr. Ștefan Furtună nr. 3, sector 1, 010899, București, România	secretariat@salvaticopiii.ro	+40 21 316 61 76	Także usługi dla uchodźców
World Vision Romania	<a href="https://worldvision.ro/">https://worldvision.ro/</a>	Str. Roțașului, Nr. 7, Sector 1, București, 012167	Ogólny: comunicare_ro@wvi.org  Dla uchodźców ukraińskich: SupportUCR@wvi.org	General: +40 731 444 013  For Ukrainian refugees: +40754600244	Także usługi dla uchodźców
FONPC – Federația Organizațiilor Neguvernamentale pentru Copii	<a href="https://fonpc.ro/">https://fonpc.ro/</a> <a href="https://fonpc.ro/membri-fonpc/">https://fonpc.ro/membri-fonpc/</a>		office@fonpc.ro	0753 012 866 / 0753 012 896	Federacja NGOsów zapewniająca społeczne usługi dla osób w kryzysach.
Centrum młodzieży – FNT	<a href="https://rotineret.ro/">https://rotineret.ro/</a> <a href="https://www.facebook.com/centruldetineretfnt/">https://www.facebook.com/centruldetineretfnt/</a>	Căderea Bastiliei 11  București Sectorul 1, Romania, 010611	office@rotineret.ro	+40 763 661 036	NGO oferujące usługi dla młodzieży, z uwzględnieniem młodych ukraińskich uchodźców
ICAR Foundation	<a href="https://www.icarfoundation.ro/en/">https://www.icarfoundation.ro/en/</a>	Bd. Unirii 70, Bloc J5, Sector 3, București, Cod postal: 030836	icar@icarfoundation.ro	+40 21 321 22 21	Zapewnia usługi dla uchodźców
Fundația Iocenți (Rumuńska Pomoc Dzieciom)	<a href="https://inocenti.ro/">https://inocenti.ro/</a>	str. Gh. Tattarescu 4, Bl. P1, Ap. 57, Sector 3	office.bucuresti@inocenti.ro	+40 075 124 2282	Zapewnia usługi dla dzieci z problemami zdrowotnymi, także usługi dla ukraińskich uchodźców

# 7. ZAŁĄCZNIK: LISTA INSTYTUCJI WSPIERAJĄCYCH W WARSZAWIE

Nazwa	www	Adres	Email	Numer tel.	Zakres
Biuro Rzecznika Praw Obywatelskich	<a href="https://bip.brpo.gov.pl/pl/content/zlozenie-wniosku-do-rzecznika-praw-obywatelskich">https://bip.brpo.gov.pl/pl/content/zlozenie-wniosku-do-rzecznika-praw-obywatelskich</a>	Al. Solidarności 77, 00-090 Warszawa, Woj Mazowieckie	biurorzecznika@brpo.gov.pl	22 551 77 00; Infolinia: 800 676 676	Zajmuje się naruszeniami praw obywatel.
CARITAS POLSKA	<a href="https://caritas.pl/">https://caritas.pl/</a>	Caritas Polska ul. Okopowa 55 01-043 Warszawa	caritaspolska@caritas.pl	+48 22 3348500, +48 22 3348585	Spółeczne wsparcie dla różnych grup
Centrum Pomocy Uchodźcom Z Niepełnosprawnościami	<a href="https://www.fundacjaavalon.pl/programy/centrum-pomocy-uchodzcom-z-niepelnosprawnościami/">https://www.fundacjaavalon.pl/programy/centrum-pomocy-uchodzcom-z-niepelnosprawnościami/</a>	Domaniewska 50A, 02-672 Warszawa	pomoc@fundacjaavalon.pl; kontakt@fundacjaavalon.pl	534 452 357	Wsparcie dla osób z niepełnospr
Chcemy całego życia	<a href="https://chcemycalagozycia.pl/">https://chcemycalagozycia.pl/</a>	n/a	inicjatywa@chcemycalagozycia.pl	n/a	Wsparcie dla osób z niepełnospr
CPK Warszawa	<a href="https://cpk.org.pl/">https://cpk.org.pl/</a>	ul. Wilcza 60 lok. 19 00-679 Warszawa	sekretariat@cpk.org.pl	800 10 7777	Wsparcie dla kobiet

Nazwa	www	Adres	Email	Numer tel.r	Zakres
Fundacja „Nasz Wybór” (Ukraiński Dom w Warszawie)	<a href="https://naszwybor.org.pl/projekty/ukrainski-dom/">https://naszwybor.org.pl/projekty/ukrainski-dom/</a>	ul. Zamenhofska 1 00-153 Warszawa	48 727 805 764	biuro@naszwybor.org.pl	Wsparcie dla migrantów
Fundacja Aktywnej Rehabilitacji “FAR”	<a href="https://far.org.pl/">https://far.org.pl/</a>	Łowicka 19, 02-574 Warszawa, Woj Mazowieckie	22 651 88 03	info@far.org.pl	Wsparcie dla osób z niepełnospr.
Fundacja Avalon	<a href="https://www.fundacjaavalon.pl/">https://www.fundacjaavalon.pl/</a>	ul. Domaniewska 50A 02-672 Warszawa	534 452 357	kontakt@fundacjaavalon.pl	Wsparcie dla osób z niepełnospr.
Fundacja Kulawa Warszawa	<a href="https://www.kulawawarszawa.pl/">https://www.kulawawarszawa.pl/</a>	n/a	+48 796 866 601	fundacja@kulawawarszawa.pl	Wsparcie dla osób z niepełnospr.
Państwowy Fundusz Rehabilitacji Osób Niepełnosprawnych (PFRON)	<a href="https://www.pfron.org.pl/">https://www.pfron.org.pl/</a>	al. Jana Pawła II 13, 00-828 Warszawa	22 581 84 10	programy@pfron.org.pl	Wsparcie dla osób z niepełnospr.
Polski Głuchych Związek Zarząd Główny	<a href="https://www.pzg.org.pl/">https://www.pzg.org.pl/</a>	ul. Białostocka 4 03-741 Warszawa	+48 22 831 40 71	biuro@pzg.org.pl	Wsparcie dla osób z niepełnospr.
Polskie Forum Migracyjne	<a href="https://forummigracyjne.org/">https://forummigracyjne.org/</a>	ul. Górczewska 137, 3 piętro 01-109 Warszawa	+48 692-913-993	info@forummigracyjne.org	Wsparcie dla migrantów
Polskie Forum Osób z Niepełnosprawnościami	<a href="https://pfon.org/">https://pfon.org/</a>	ul. Białostocka 4 lok. 2, 03-741 Warszawa	(+48) 22 299 18 62	biuro@pfon.org	Wsparcie dla osób z niepełnospr.
Stowarzyszenie Mudita	<a href="https://stowarzyszeniemudita.pl/">https://stowarzyszeniemudita.pl/</a>	ul. Jaracza 24/31, 31-216, Kraków	kontakt@stowarzyszeniemudita.pl	+48539866471	Wsparcie dla osób z niepełnospr.
Warszawskie Centrum Pomocy Rodzinie	<a href="https://wcpr.pl/">https://wcpr.pl/</a> <a href="https://wcpr.pl/kontakt/warszawskie-centrum-pomocy-rodzinie-targowa">https://wcpr.pl/kontakt/warszawskie-centrum-pomocy-rodzinie-targowa</a>	ul. Targowa 81 03-408 Warszawa	sekretariat.targowa@wcpr.pl	22 270 30 22	Instytucja pomocy społecznej