ВСТУП

Соціально-економічні наслідки війни є особливо тяжкими для тих, хто і раніше були особливо вразливими. Найбільше відчувають негативні наслідки стигматизовані та маргіналізовані частини суспільства, зокрема криміналізовані секс-працівники та інші уразливі групи. Війна негативно впливає на соціально-економічне становище СП та сферу надання секс-послуг. Від СП ми знаємо, що вони опинилися у скрутному становищі – безробітні, часто без житла, без допомоги з боку держави через свій нелегальний статус, без підтримки громадянського суспільства через високий рівень стигми та дискримінації. Крім того, в зонах військових конфліктів завжди зростає рівень насильства, і Україна в цьому не виняток. СП особливо уразливі до насильства й порушень прав, війна тільки посилює цю вразливість та беззахисність секс-працівників.

Загострення вразливостей і зростання потреби у підтримці призвело до значного навантаження на сферу медицини, психологічної підтримки, правозахисту та соціального захисту тощо. Незважаючи на постійну роботу неурядових організацій та державних установ у рамках національних програм, секс-працівники (далі СП) продовжують відчувати труднощі у доступі до медичних, правових та соціальних послуг, у тому числі у сфері зниження шкоди, діагностики, профілактики, лікування ВІЛ, а також у правозахисній сфері.

Підтримка Гарячої лінії для СП (далі ГЛ) є одним з найважливіших напрямків діяльності БО «Легалайф-Україна», спрямованих на розширення доступу СП до послуг та подолання бар’єрів, що пов'язані з правами людини, стигмою та дискримінацією. Організація докладає зусиль щодо забезпечення продовження діяльності ГЛ та розвиває її з 2015 року. За цей час тисячі СП отримали вкрай необхідну їм допомогу та підтримку, звернувшись до наших спеціалістів. Враховуючи потреби спільноти, організація розширює види послуг, їх кількість, інструменти для консультування, навчає консультантів, забезпечуючи цілодобовий доступ СП до правової, психологічної та інформаційної підтримки на всій території України.

ГЛ включає дві телефонні лінії та онлайн чат на веб-сайті. Після початку війни кількість звернень зросла кратно і продовжує зростати. Так, протягом 2024 року майже 1900 СП отримали понад 3000 консультацій, а у 2025 році тільки за півроку 1632 СП отримали більше 2000 консультацій.

СП залишаються уразливими до порушень прав та страждають від різних форм насильства з боку поліції, родичів, партнерів та сторонніх. Через криміналізацію, маргіналізацію, стигму та дискримінацію СП у разі насильства, порушень прав, потреби у медичних/соціальних послугах тощо не наважуються звертатись до державних закладів та навіть до НУО, але віддають перевагу Гарячій лінії для СП, через:

цілодобовий доступ, малі часові витрати та полегшений доступ до інформації та консультацій/переадресації за дружніми послугами (немає необхідності кудись їхати, шукати послуги, треба просто набрати номер);

це не вимагає від них розкриття особових, конфіденційних даних;

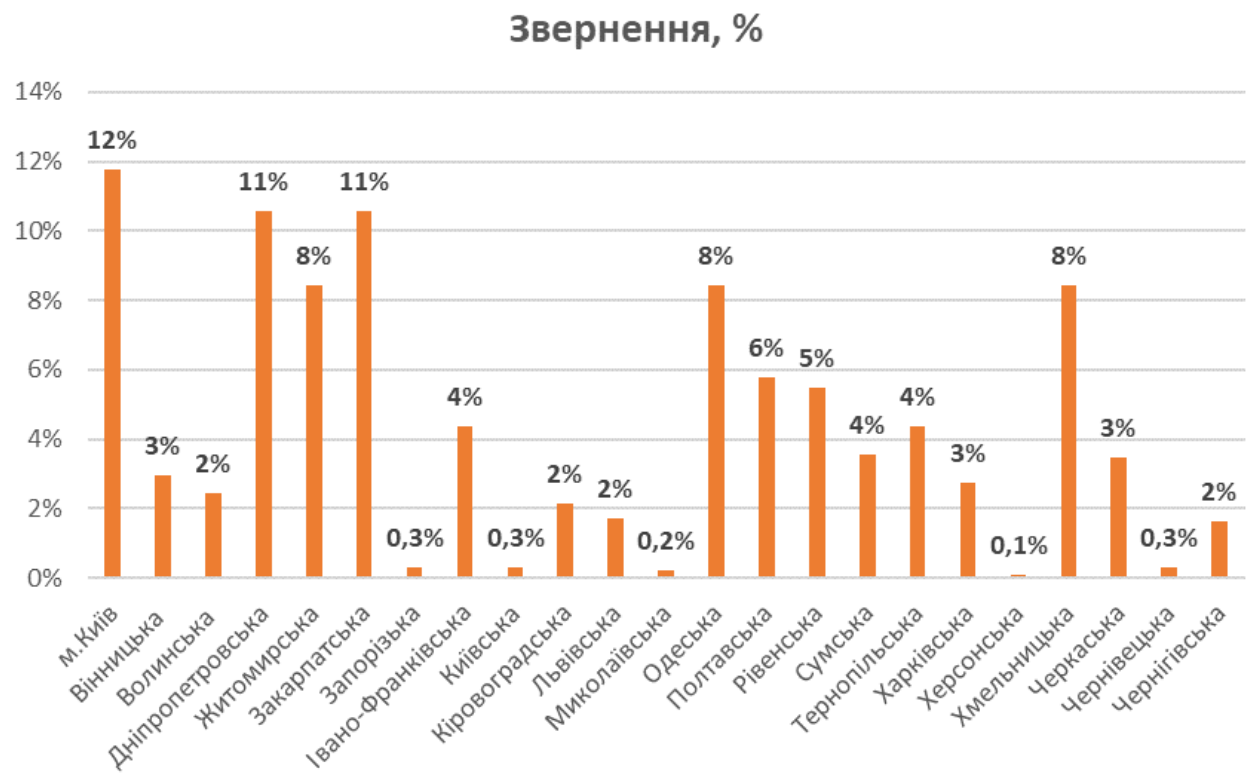
не передбачає спілкування з іншою соціальною групою, а асоціювання себе із секс-працею не викликає труднощів, бо консультують на лінії теж секс-працівники, до яких СП має певний ступінь довіри.

РЕЗУЛЬТАТИ АНАЛІЗУ ЗВЕРНЕНЬ НА ГЛ У ПЕРІОД 01.01.2025 – 31.05.2025р.

Всього у період з 01.01.2025-31.05.2025 консультантами Гарячої лінії (оператори/консультанти рівний рівному, психологи, юрист, онлайн консультант) надано **1598** консультацій за різними потребами СП. Операторами телефонної лінії/консультантами «рівний рівному» надано 985 телефонних консультацій. Операторами онлайн чату/консультантами «рівний рівному» надано 366 онлайн консультацій. Психологами Гарячої лінії надано 167 психологічних консультацій. Юристом БО «Легалайф-Україна» надано юридичні консультації та супровід по 80 зверненням від СП.

ГЕОГРАФІЯ

За географічним покриттям більшість звернень поступали з м.Київ, Дніпропетровської, Закарпатської та Одеської областей. Найменше звернень фіксували з Запорізької, Київської, Миколаївської, Херсонської та Чернівецької областей.



ТЕЛЕФОННА ЛІНІЯ ТА ОНЛАЙН ЧАТ

Операторами онлайн чату/консультантами «рівний рівному» з 01.01.2025 -31.05.2025 надано 366 онлайн консультацій.

З них надано: консультацій «рівний рівному» - 176, консультацій щодо правових питань – 133, здійснено 57 переадресацій СП для отримання медичних, соціальних, правових послуг, послуг з ВІЛ тощо.

Основні питання, які ставились СП перед онлайн операторами:

- Погіршення психоемоційного стану СП, стосунків в сім'ї, з партнерами, з дітьми. Стрес та страхи, панічні атаки, тривожність тощо викликані війною;
- Профілактика ВІЛ/ІПСШ під час секс-праці, можливості тестування та лікування на ВІЛ, сифіліс, гепатити, страхи виявлення захворювань та життя з ВІЛ (сексуальне та репродуктивне здоров'я);
- Проблеми з роботою, зниження доходів;
- Переїзд до іншої країни;
- Високий рівень небезпек, ризики насилля у секс-праці та їх уникнення, правила поведінки з агресивними клієнтами, правила спілкування з військовими клієнтами тощо;
- Отримання гуманітарної допомоги;
- Отримання соціальних, медичних, психологічних послуг;
- Отримання послуг зниження шкоди та профілактики/лікування ВІЛ тощо, отримання АРТ та ЗПТ;
- Відновлення паспорту громадянина України;
- Реєстрація фізичної особи-підприємця та сплата податків до бюджету: порядок реєстрації, види КВЕДів, системи оподаткування, звітність тощо. Інші секс-працівники цікавились, як припинити свою діяльність як фізичні особи-підприємці;
- Порушення прав СП з боку медичних, соціальних працівників, правоохоронців, та ТЦК стосовно близьких родичів секс-працівниць;
- Питання соціального захисту: пенсійне забезпечення, опікунство;
- Борги по кредитам тощо.

По всім зверненням було надано письмову консультацію та/або переадресацію за потребою СП: до психолога, юриста БО «Легалайф-Україна», до державних установ, НУО, до фахових спеціалістів, регіональних лідерів, параюристів тощо для отримання послуг СП.

ВИД КОНСУЛЬТАЦІЇ	**Кількість наданих консультацій**
Консультація рівний рівному	176
Правова допомога	133
Переадресація (для отримання медичних, соціальних, правових послуг, послуг з ВІЛ тощо)	57
ВСЬОГО	**366**

Операторами телефонної лінії/консультантами «рівний рівному» надано 985 телефонних консультацій, з них: консультацій рівний-рівному - 530, переадресацій для отримання послуг за потребою СП – 465.

Більшість звернень СП стосувались безпеки у секс-праці, включно з питаннями профілактики ВІЛ/ІПСШ, сексуального та репродуктивного здоров'я, вагітності, вживання алкоголю та психоактивних речовин, правил поведінки з агресивними клієнтами та військовими з ПТСР, загальних правил безпеки при наданні секс-послуг тощо.

Часто СП звертались через погіршення психоемоційного здоров'я та кризові емоційні стани, що виникають під впливом війни у них та/чи членів їх сімей.

Наступними у рейтингу потреб СП є потреби у правовій/юридичній підтримці та супроводі. СП звертались на Гарячу лінію:

- як щодо інформаційної підтримки та технічного супроводу з різних правових питань (алгоритмів звернень, написання заяв, складання скарг, правил та порядків щодо соціального захисту населення, пенсійного забезпечення, оформлення/відновлення паспорту громадянина України, податкового обліку, кредитних відносин тощо)
- так й щодо порушення їх прав з боку медичних та соціальних працівників, ТЦК та правоохоронців.

ПРОБЛЕМАТИКА	**Кількість звернень**
потреба у консультації щодо безпеки у секс-праці	142
кризовий емоційний стан	134
потреба у юридичній консультації	130
потреба в оформленні документів	114
порушення прав	109
потреба у гуманітарній допомозі	87
потреба соціального супроводу	83
потреба в оформленні державної допомоги/соціальних виплат	81
питання працевлаштування	63
медичні проблеми	42
ВСЬОГО	**985**

По кожному зверненню СП було надано усну консультацію та/або здійснено переадресацію для отримання професійних послуг за потребою СП до державних установ, НУО, до фахових спеціалістів, регіональних лідерів, параюристів тощо для отримання послуг СП.

ВИД ПЕРЕАДРЕСАЦІЇ	**Кількість послуг**
переадресація до ВІЛ-сервісної НУО	5
переадресація до медичного закладу/СНІД центр	56
переадресація до параюристів	94
переадресація до психолога	112
переадресація до регіональних лідерів	113
переадресація до юриста	85
ВСЬОГО	**465**

ПСИХОЛОГІЧНА ДОПОМОГА

Психологами Гарячої лінії з 01.01.2025-31.05.2025 надано 167 психологічних консультацій 74 СП (10% від загальної кількості консультацій).

Найчастіше СП звертались через погіршення ментального здоров’я та погіршення соціально-економічного становища внаслідок військових дій в Україні. СП жаліються на різні психоемоційні розлади: тривожність, страхи, кошмари чи безсоння, стрес, панічні атаки, виснаження, суїцідальні думки тощо, що з’являються у них чи у членів їх сімей. Війна та її наслідки призводять до погіршення стосунків у сім'ї, з партнерами, дітьми, а часто й до домашнього насилля.

Також СП потребують психологічної підтримки у випадках втрати близьких (загибель, поранення чи смерть родичів, партнерів) або через страх втрати близьких в умовах мобілізації.

На другому місці у рейтингу проблем – проблеми з працевлаштуванням та зниження заробітків. Багато СП вимушені були залишити секс-працю та опинились без засобів для існування. З іншого боку, жінки, які до війни не надавали секс-послуг, тепер вимушені йти у секс-працю через важке фінансове становище. Все це призводить до погіршення психоемоційного стану жінок та негативно впливає на їх здоров’я.

ПРОБЛЕМАТИКА	**Кількість наданих консультацій**
Психоемоційні розлади, страхи, безсоння, стрес, панічні атаки, виснаження, суїцидальні думки тощо через війну	66
Проблеми з залежностями у СП чи членів сім'ї (нарко, алко)	16
Безробіття, втрата роботи, працевлаштування, професійне вигоряння, погіршення стосунків у колективі	21
Вагітність, важкі захворювання, ВІЛ, наркозалежність, погіршення загального стану здоров'я	14
Смерть/загибель, поранення близьких, партнерів	17
Мобілізація близьких/партнерів, спілкування з близькими, які є військовими	7
Погіршення стосунків у сім'ї, з партнерами, дітьми, домашнє насилля	19
Проблеми у взаємодії з представниками державних органів (правоохоронцями, соціальними та медичними працівниками)	7
ВСЬОГО	**167**

ЮРИДИЧНА ПІДТРИМКА

Юристом БО «Легалайф-Україна» надано юридичні консультації та супровід по 80 зверненням від СП (8% від загальної кількості консультацій), з них більшість стосувалась порушень прав СП у сфері медицини та соціального захисту, у правозахисній сфері, а також у сфері сімейних відносин, гендерного та домашнього насилля.

ПРОБЛЕМАТИКА	**Кількість звернень**
Відмова у наданні медичних, соціальних послуг/Розголошення лікарської таємниці	24
Відмова у прийнятті заяви	14
Адміністративне/кримінальне правопорушення	11

Сімейні відносини	10
Кредитні справи	8
Оскарження адміністративних протоколів	6
Гендерне та домашнє насилля	7
ВСЬОГО	**80**

У 7 окремих випадках звернень СП на Гарячу лінію щодо порушень їх прав з боку медичних працівників, правоохоронних та соціальних служб, домашнього насилля тощо, клієнти отримали первинну юридичну консультацію та погодились на подальші правозахисні дії. Клієнти були спрямовані у систему DataCheck для продовження юридичного супроводу та вирішення проблеми. Інші випадки порушень прав не були внесені в систему «ДатаЧек» через відмову заявниць надати дозвіл на обробку персональних даних.

ВИСНОВКИ

ГЛ полегшує доступ СП до своєчасної та кваліфікованої медичної, психологічної та юридичної допомоги, до послуг профілактики та лікування ВІЛ, ТБ та ІПСШ та соціального захисту, забезпечуючи:

- Висококваліфіковану, цілодобову телефонну та онлайн консультаційну підтримку для СП. Безбар'єрний доступ СП до кваліфікованої психологічної та юридичної допомоги;
- Швидке реагування на порушення прав та перенаправлення до параюриста/юриста для отримання правової допомоги, надання дистанційної правової допомоги юристом.
- Швидке реагування на насильство та перенаправлення до юриста/психолога/спеціалізовані служби для отримання допомоги, надання дистанційної правової, психологічної допомоги.
- Психологічний дистанційний супровід СП в кризових емоційних станах.
- Психоемоційну підтримку СП через консультування «рівний рівному».
- Підтримку актуальності бази даних НУО, закладів та установ, які надають послуги для СП для подальшої ефективної переадресації (онлайн карта на веб-сайті).
- Переадресацію та дистанційний супровід СП у ВІЛ-сервісні організації.
- Переадресацію та дистанційний супровід СП до медичного та соціального захисту.
- Досягнення стратегічних та оперативних цілей і виконання основних завдань щодо зменшення рівня захворюваності та запобігання новим випадкам інфікування ВІЛ-інфекцією, визначених Державною стратегію у сфері протидії ВІЛ-інфекції/СНІДу, туберкульозу та вірусним гепатитам на період до 2030 року.
- Фіксацію випадків насильства та випадків порушення прав, МіО доступності та якості послуг для СП.
- Перенаправлення СП за їх потребами на інші сервіси, установи, до фахових спеціалістів, які надають правову, медичну, соціальну допомогу уразливим групам, зокрема секс-працівникам.

Серед основних потреб СП залишаються психологічна допомога СП у кризових станах (майже третина від усіх звернень) та правова допомога (більше половини звернень). Правова допомога включає інформування щодо інструментів та порядків соціального захисту населення, пенсійного забезпечення, податкового обліку, кредитних відносин та технічний супровід у складанні необхідних пакетів документів: заяв, скарг, позивів тощо, а також консультування та

супровід у випадках порушення їх прав з боку медичних та соціальних працівників, ТЦК та правоохоронців.

Також значну частину звернень СП складають питання безпеки у секс-праці, включно з питаннями профілактики ВІЛ/ІПСШ, сексуального та репродуктивного здоров'я, вагітності, вживання алкоголю та психоактивних речовин, правил поведінки з агресивними клієнтами та військовими з ПТСР, загальних правил безпеки при наданні секс-послуг тощо.

Через стійку стигму, дискримінацію, криміналізацію та самостигму СП продовжують обирати спілкування та отримання послуг у режимі анонімності та конфіденційності. СП більш схильні до отримання консультацій від рівних консультантів ніж від фахових консультантів (психологи, юристи). Навіть у випадках насилля та порушення прав СП готові отримувати інформацію та супровід/інструктаж тільки анонімно, не погоджуючись на розкриття особистих даних та отримання юридичного супроводу через систему DataCheck. І хоча переадресацією до фахових спеціалістів завершуються майже половина з звернень, на жаль, не можливо прослідкувати, чи доходять СП до конкретних послуг, на які отримали переадресацію.

Кратне зростання звернень на Гарячу лінію демонструє зростання актуальності цього сервісу для СП. Так, протягом всього 2024 року на Гарячу лінію надійшло 1900 звернень, по яких було надано 3000 консультацій, а у 2025 році тільки за півроку вже оброблено більше 1600 звернень та надано більше 2000 консультацій (станом на 30.06.2025).

РЕКОМЕНДАЦІЇ

БО «ЛЕГАЛАЙФ-УКРАЇНА» має унікальне позиціонування як організація, що об'єднує спільноту секс-працівниць та просуває права жінок із досвідом маргіналізації. Це забезпечує їй глибокий контакт із цільовими групами, високий рівень довіри на місцях, а також експертизу у виявленні бар'єрів, які рідко потрапляють у поле зору класичних систем моніторингу.

Гаряча лінія завдяки полегшеному доступу, забезпеченню повної анонімності та конфіденційності забезпечує доступ СП до медичних, соціальних, правових та психологічних послуг та інформації, особливо це важливо у випадках, коли СП постраждали від гендерно обумовленого насильства, їх права були порушені та на перших етапах (виявлення) для первинних клієнтів. Саме консультування через ГЛ дає можливість підвищити рівень обізнаності СП та запобігти новим випадкам інфікування ВІЛ-інфекцією, через переадресацію довести СП до тестування та лікування ВІЛ-інфекції, забезпечуючи повне охоплення послугами ВІЛ-інфекції.

Окрім доступного, дружнього сервісу ГЛ для СП може стати ефективним інструментом збору даних щодо потреб СП, фіксування порушень прав СП, що будуть використані для CLM та впровадження адвокації.

Але ГЛ не має сталого фінансування – функції ГЛ часто виконуються в межах інших проєктів або на волонтерських засадах. Так, у 2025 році ГЛ профінансована лише до 30.06.2025 року. У структурі CLM спільноти СП також є низка вразливостей, які стримують масштабування та перетворення інцидентних даних у системну аналітику й політичний вплив: відсутня формалізація, збір даних не автоматизований, фрагментарність форматів заважає верифікації й аналітиці. Фінансова підтримка CLM також відсутня – функції часто виконуються в межах інших проєктів або на волонтерських засадах, що ставить під загрозу сталість.

На основі вищезазначеного рекомендуємо БО «ЛЕГАЛАЙФ-УКРАЇНА»:

- Розробити внутрішні положення про Гарячу лінію. Інтегрувати ГЛ у стратегію, політики, посадові інструкції; Створити гайди / чеклісти з функціонування ГЛ, включно з регламентом реагування на звернення, що фіксуються; Підготувати формалізовані меморандуми про співпрацю з державними структурами (ЦГЗ, НСЗУ, соціальні служби тощо).
- Посилити пошук можливостей для отримання сталого фінансування для підтримки роботи ГЛ та покриття витрат на існуючу команду, яка наразі працює на частковій зайнятості або волонтерських засадах; сформуватиокремий бюджет для ГЛ (оплата праці, цифрові інструменти, адвокаційні витрати тощо; розробити шаблони інтеграції ГЛ у проєктні заявки; підготувати обґрунтування ГЛ для донорів як сервісної функції для підтримки секс-працівниць.
- Провести навчальні заходи з командою: з надання послуг, консультацій, з безпеки збору та збереження даних тощо.
- Інтегрувати Гарячу лінію в CLM організації. Посилити пошук можливостей для отримання сталого фінансування та впровадження CLM як стратегічних напрямків. Інтегрувати ГЛ та CLM у всі проектні заявки як окремі лінії.
- Результати аналізу звернень Гарячої лінії БО «Легалайф-Україна» додати до результатів МіО бір'єрів до послуг та впливу військового стану на дотримання прав людини СП, який заплановано на 2025 р. та у подальшому.
- Уніфікувати шаблони збору даних (реєстри консультантів привести до спільного формату); впровадити єдину таблицю для зберігання та аналізу даних, автоматизувати експорт та верифікацію даних, щоби уникнути ручного дублювання. Прописати політику безпеки й обробки даних.
- Посилити комунікаційний компонент: розробка контент-плану для висвітлення роботи та результатів збору даних з урахуванням безпеки спільноти на вебсайті спільноти та у соціальних мережіх, policy brief, адвокаційних звернень, матеріалів для партнерів.

.