



ДРУГИЙ РІК

2019 – 2020

ФОНД
ОЛЕНИ
ПІНЧУК

ФОНД
ВІКТОРА
ПІНЧУКА



ПОБРАТИМИ



ЗМІСТ

Вступ	03	Мобільний офіс	66
Безпечний простір	15	Шлях ветерана	75
Послуги	22	Події	82
Карантин	40	Комунікації	91
Інфоцентр	43	Команда	102
Створення мережі	47	Фінанси	106
Вінниця	51	Плани та прагнення	111
Дніпро	59	Вдячність	122

1 листопада минуло 2 роки
від відкриття Veteran Hub у Києві.

У 2018 році ми створили Veteran Hub,
аби і ветерани, і близькі до них люди
якомога легше перенесли досвід війни.

Це наша вдячність тим, хто захистив
і продовжує захищати Україну в часи
активної фази російської навали.

Запрошуємо вас разом із нами
озирнутись на рік, що минув
та помріяти про роки попереду.

ІВОНА КОСТИНА

Голова правління



МАНІФЕСТ

Після виходу з бойових дій ветеранам вкрай складно
повернутись до нового цивільного життя

Вони йдуть з війни, проте війна не йде з них,
а повернення перетворюється на беззмістовний біг колами,
що зношує фізично та морально, позбавляє сили

Питання не тільки в грошах чи забезпеченні,
і нам, як і суспільству, недостатньо визнати себе
в “неоплатному боргу” та відкупатись
від ветеранів пільгами та благами

Воїни йшли на війну заради децю більшого, і хтось
має подбати, аби після повернення вони змогли надбати роль,
настільки ж вагому, як і там, на війні

Чесну та цінну роль, яку наше суспільство не змогло визнати
для жодного попереднього покоління українських ветеранів

Ми мріємо про часи, коли кожен з ветеранів матиме
достатньо сили аби вільно обирати та змінювати свої ролі
як для самих себе, так і в суспільстві та Країні

Ми називаємо такий стан Вкорінення – коли важливі довготривалі рішення приймаються свідомо, із внутрішньою готовністю

Такий стан є етапом того, що називаємо Шлях ветерана: характерні кроки, що їх проходять ветерани з різних поколінь та частин світу в процесі повернення

Цей шлях – не справа спільноти, це особистий шлях кожної людини, на якому війна була важливою, але не єдиною подією, і який продовжується далі

Наша місія

ПРОФЕСІЙНО СУПРОВОДЖУВАТИ ВЕТЕРАНІВ НА ШЛЯХУ ДО ВКОРІНЕННЯ

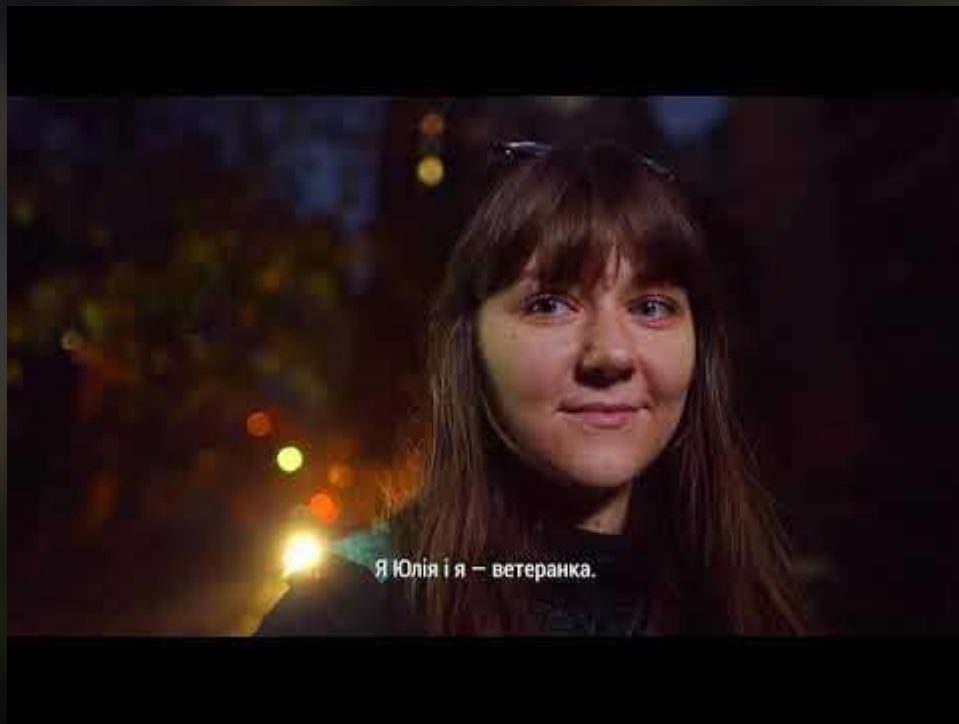
Заради цього будемо розвивати Veteran Hub, як:

Безпечний
простір

Потужну
організацію

Ідею

ДВА РОКИ ПОРУЧ. ЮЛІЯ ШЕВЧУК



[Посилання на відео](#)

2020 У СВІТІ ТА У ХАБІ



Початок Програми
Реінтеграції Ветеранів



Кампанія
Робота є Робота



Кампанія
Цивільні



Вибір міст
для розширення



Запуск
інфоцентру



Відкриття
у Вінниці



Презентація
Шляху Ветерана



Відкриття
у Дніпрі



Запуск
Мобільного офісу

Листопад
2019

Грудень

Січень

Лютий

Березень

Квітень

Травень

Червень

Липень

Серпень

Вересень

Жовтень

Листопад
2020

Простір у Києві працював
7 днів на тиждень

Простір повністю
зачинений, організація
перевела всі свої послуги
онлайн

Простір зачинений
для клієнтів та відвідувачів

Карантинні
обмеження

ЯК ПОЧАВСЯ ДРУГИЙ РІК



[Посилання на відео](#)

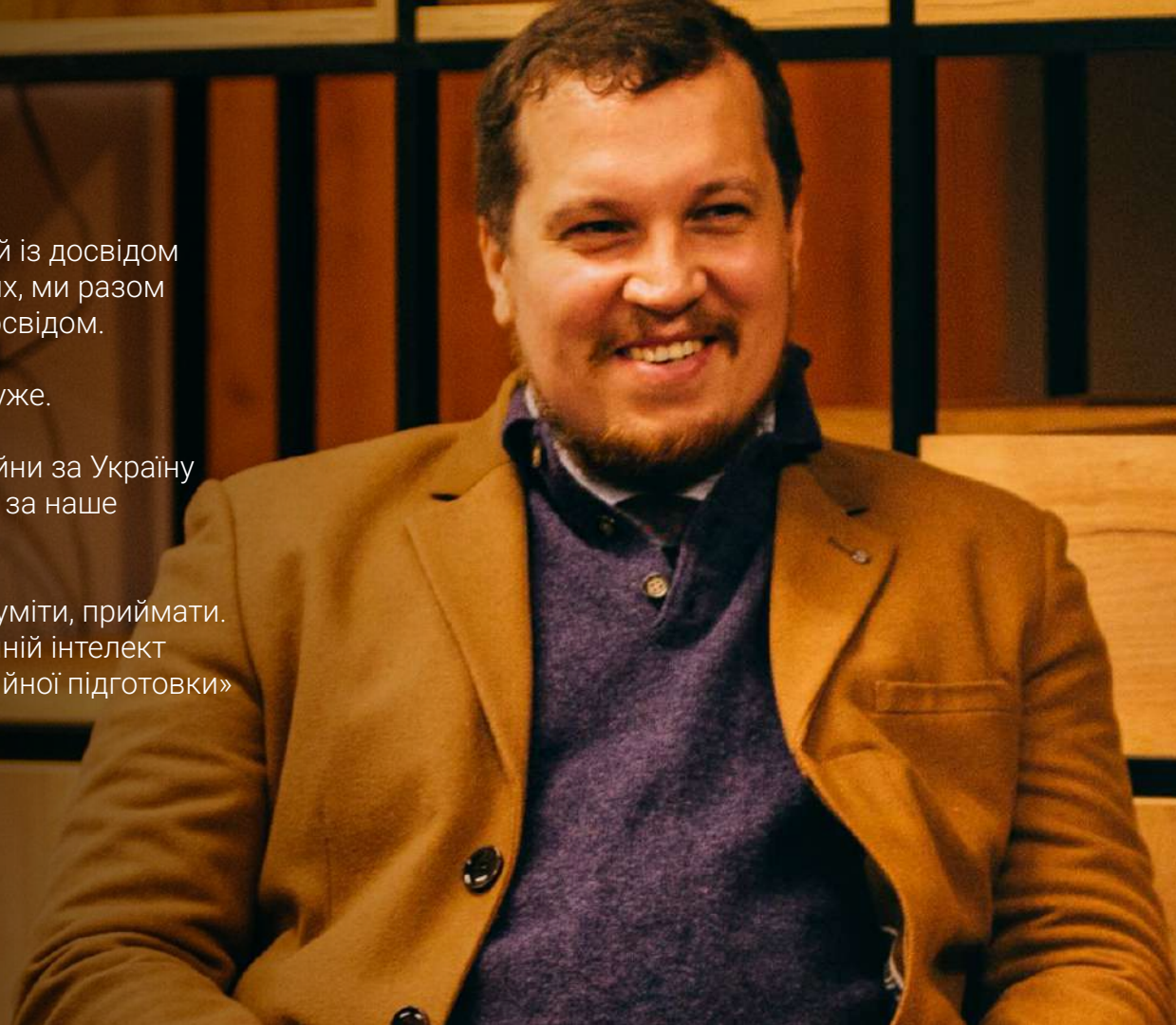
«Veteran Hub об'єднує людей із досвідом війни: ветеранів та цивільних, ми разом вчимося жити далі з цим досвідом.

Ми – команда, якій не байдуже.

Працюємо для ветеранів війни за Україну та її незалежність, вдячні їм за наше майбутнє.

Ми здатні спостерігати, розуміти, приймати. Прагнемо мати різносторонній інтелект та належний рівень професійної підготовки»

АРТЕМ ДЕНИСОВ
Виконавчий директор



НАШІ КЛІЄНТИ

Ядром нашої цільової аудиторії є ветерани, які мали безпосередній досвід війни в Україні з 2014 року. Ті, кого російська агресія проти України “зачепила” особисто. Незалежно від того, чи отримали вони офіційне визнання від держави.

Війна “зачепила” не лише ветеранів. Їхні дружини та чоловіки, батьки, брати, сестри та діти, близькі друзі – всі переживають війну близько і по-своєму. Veteran Hub визнає їхній унікальний досвід. Носіями досвіду війни є також і родини загиблих, зниклих безвісти і полонених воїнів. Ми поруч і для них.

Розуміючи, що війна триває і кожен військовослужбовець також може стати ядром нашої ЦА, ми відкриті для діючих військовослужбовців та курсантів оборонних та силових структур. Усіх тих, хто обирає захищати.

Ветерани
Члени сімей

Військові
Члени сімей

Члени сімей загиблих,
зниклих безвісти,
полонених та заручників



ДЛЯ КОГО МИ?

Ми розуміємо термін “ветеран” одночасно з двох різних сторін:

**ВЕТЕРАН,
як окрема особистість**

**ВЕТЕРАН,
як частина великої
ветеранської спільноти**

Часто, ці дві аудиторії про одне й те ж саме, проте нам важливо відрізнати одну від іншої.

Хоча ветеранська спільнота найчастіше є важливою для кожного ветерана, ми не ставимо за мету розвиток саме спільноти.
То була б гідна мета, проте ми сконцентровані на іншому.

Наш пріоритет є робота із ветеранами, як особистостям. кожна особистість йде своїм Шляхом, і долає випробування – кожна свої

ДВА РОКИ ПОРУЧ. РОМАН НАБОЖНЯК



[Посилання на відео](#)

БЕЗПЕЧНИЙ ПРОСТІР

Стабільність Хабу забезпечується професійним підходом та послідовністю рішень. Ми рухаємось далі і допомагаємо рухатись далі ветеранам. Нас не розхитують політичні, ідеологічні чи релігійні розбрати. Не розхитують коливання суспільного ставлення до ветеранів. Ми працюємо з досвідом війни і його наслідками для цивільного становлення та вкорінення наших клієнтів. Для нас їхній досвід — dokonana дія, яка не піддається сумнівам та критиці.

Хоча ми прагнемо прив'язуватись до місця, де ветерани почуваються комфортно і гідно, ми не про офіс і не про географію.

Павло Мамонтов, керівник простору

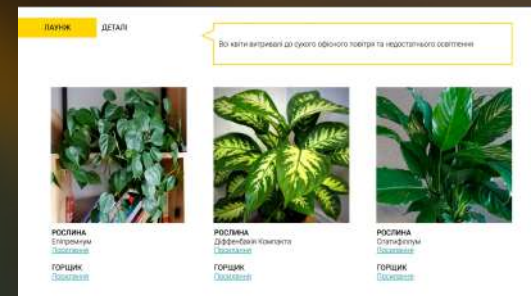
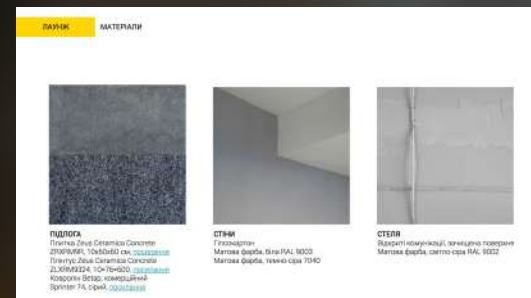
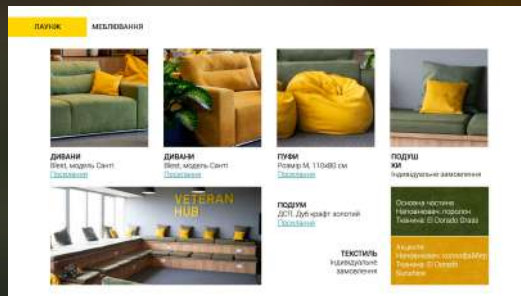
ПОЛОЖЕННЯ ПРО ПРОСТІР

У 2020 ми завершили опис Положення про простір. Відтепер, кожен із просторів Veteran Hub будується за єдиним підходом, аби переконатись, що нашим клієнтам безпечно та затишно у нас. Де б вони не були.

ВІЛЬНИЙ ДОСТУП – усі клієнти потрапляють до нас без зайвих кроків та ускладнень. Ветерани мають вільно пересуватися простором та взаємодіяти з ним, а також можуть вільно піти.

ВІДКРИТИЙ ПРОСТІР – приміщення вільно проглядається. Наші клієнти почувають себе безпечніше, коли їм легко спостерігати рух в інших зонах.

ВЗАЄМОЗВ'ЯЗОК – зони простору взаємопов'язані та доповнюють одна одну. Їхнє наповнення формують люди і вся діяльність вільно перетікає з одного простору в інший.

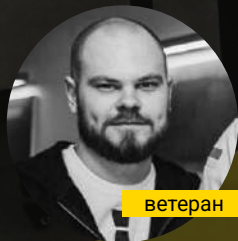


КОМАНДА ПРОСТОРУ



Перед тим, як потрапити до простору, кожен відвідувач реєструється на рецепції. Ви самі обираєте, як ми будемо до вас звертатись та яку роль назвати для реєстрації

Аня, Ресепшн



ветеран

Адміністратори зустрічають відвідувачів безпосередньо у Хабі та направляють їх у просторі, допомагають організовувати події та займаються господарством

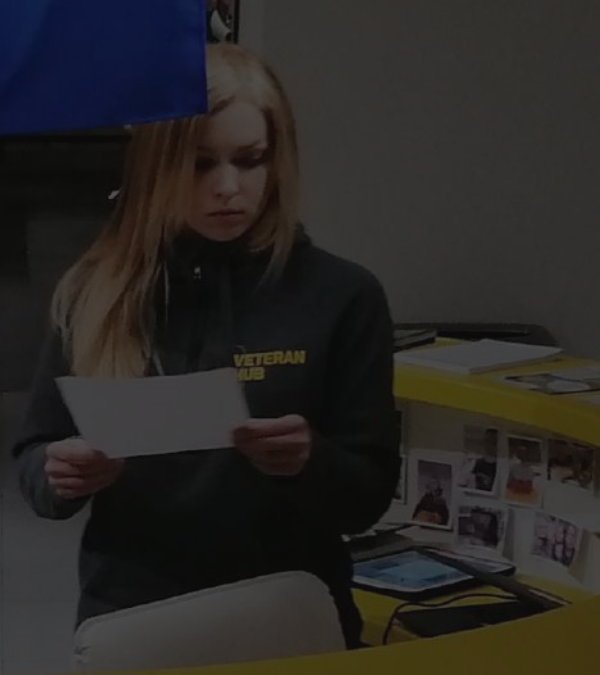
Лемур, Адміністратор



ветеран

За пожежну та технічну безпеку кожного простору відповідає окремий фахівець, який регулярно навчає та тестує знання наших команд

Микола, Фахівець з пожежної безпеки



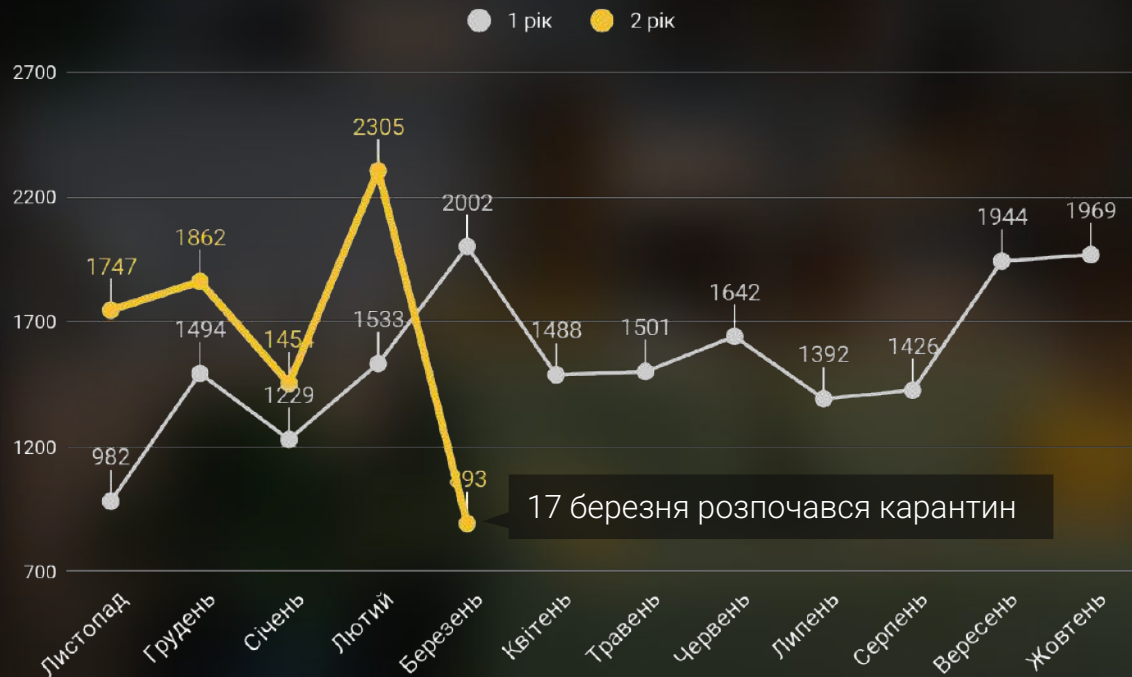
ДВА РОКИ ПОРУЧ. КОСТЯ ШЕВЧУК



[Посилання на відео](#)

ВІДВІДУВАНІСТЬ ПРОСТОРУ

З 17 березня 2020 року, простір Veteran Hub залишається зачиненим задля безпеки відвідувачів та команди під час пандемії викликаної SARS COVID-19



27 302

відвідувань

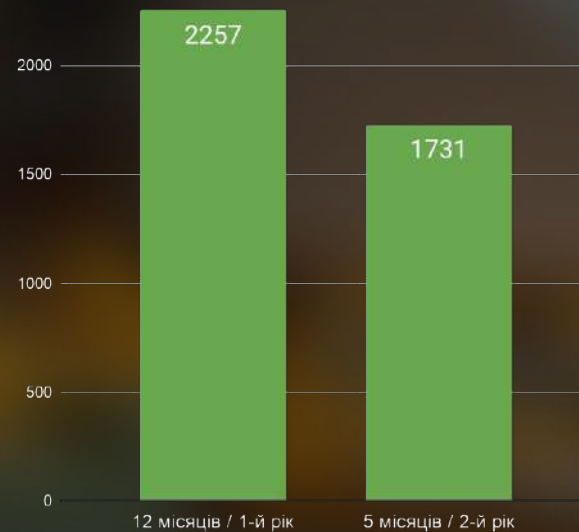
*включно з 439 відвідувань
з червня по жовтень 2020

ЦІЛЬОВІ АУДИТОРІЇ ВІДВІДУВАЧІВ

01 листопада 2019 - 16 березня 2020 року

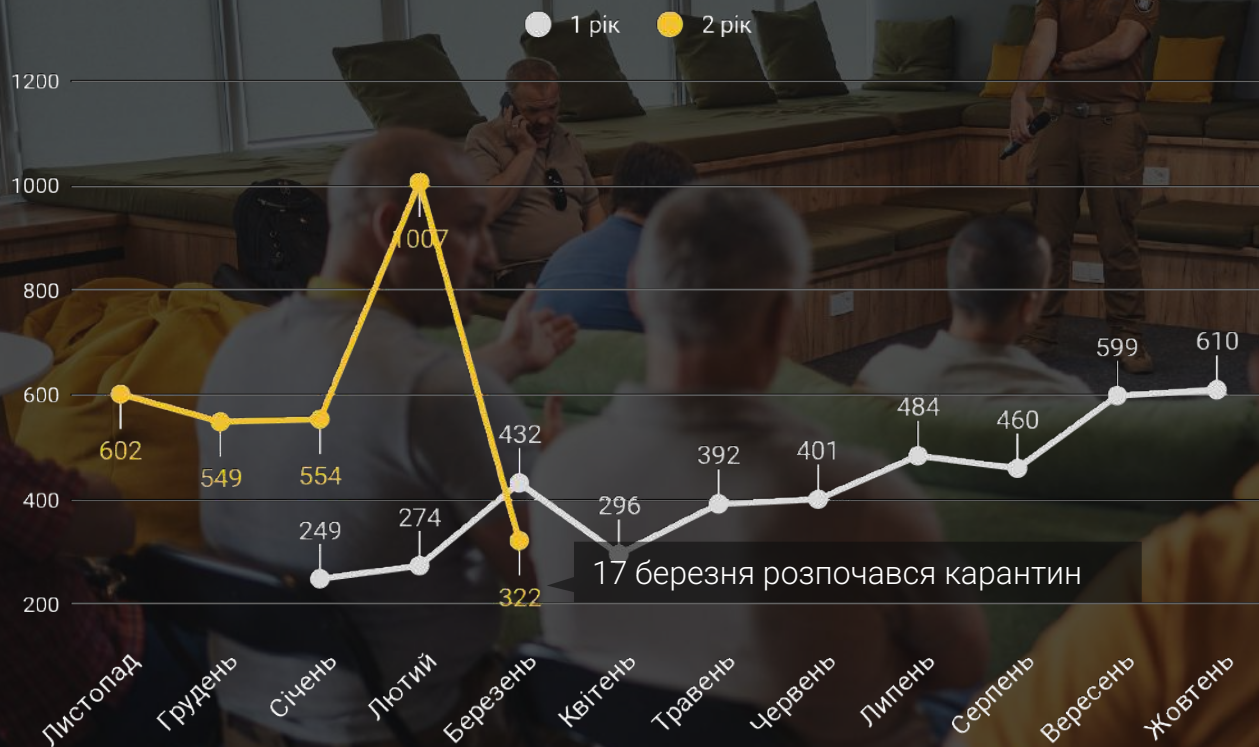


Унікальних відвідувань ветеранів



3988 унікальних ветеранів
за весь час роботи організації

ВЕТЕРАНСЬКА АУДИТОРІЯ



3988

унікальних відвідувань
ветеранів

* за весь час роботи організації

ПОСЛУГИ

Ми не є і не будемо агенцією з розподілу благ. Для нас неприйнятно, коли суспільство бере на себе “неоплатний борг” перед ветеранами та намагається відкупитися: пільгами на проїзд або іншими статтями чи то бюджету, чи то волонтерської допомоги.

Ми не про обтяжуючу турботу та примушення до допомоги. Ми надаємо і будемо надавати різноманітні послуги ветеранам, проте не прагнемо надати їх якомога більше. Послуги — лише інструмент, не сама мета. Матеріальна підтримка важлива і має бути, проте ветерани не йшли на війну заради матеріальних благ. Є ще дещо важливе і ми хочемо подбати саме про це.

Тетяна Руденко, керівниця напрямку послуг



ПОСЛУГИ



КЕЙС МЕНЕДЖМЕНТ

Сформувати графік при множинних запитах і точно його дотримуватись, розказати про психологічні підходи та допомогти обрати.



ЮРИДИЧНА ПІДТРИМКА

Зрозуміти тонкощі законодавства та як краще використати пільги, розробити дорожню карту юридичної підтримки.



ПСИХОЛОГІЧНА ПІДТРИМКА

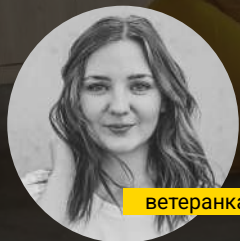
Обрати методику та психотерапевта, підготуватись до зустрічей та переконатись, що процес проходить якісно.



ПОШУК РОБОТИ

Написати резюме і перекласти військовий досвід цивільною мовою, побудувати кар'єрні плани, разом шукати роботу, готуватись до співбесіди.

КОМАНДА ПОСЛУГ



ветеранка

Наше перше завдання – ознайомити клієнта із простором та дізнатись його запит. Часто ветерани не знають, які послуги вони хотіли б отримати і саме первинні консультанти підкажуть, з чого краще почати. Ми свої, ми будемо поруч, ми підтримаємо у будь-який момент.

Аліна, первинна консультантка



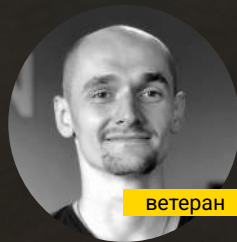
До нас приходять клієнти, які мають багато запитів водночас і наше завдання – скласти графік, обрати правильних фахівців і скоординувати весь процес.

Ніколетта, кейс-менеджерка



Пошук своєї роботи – це більше, ніж просто відгукнутись на вакансію. Ми, консультанти з пошуку роботи, знаємо усі тонкощі та кроки, та супроводжуємо клієнтів на шляху до їхнього покликання.

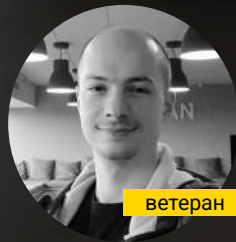
Настя, консультантка з пошуку роботи



ветеран

Кейс-менеджери також координують психологів організацій-резидентів та партнерів, і супроводжують усіх клієнтів психологічного напрямку.

Іван, кейс-менеджер



ветеран

Юридичні консультанти надають первинну юридичну підтримку, разом із клієнтом розбираються у законодавстві та шукають вирішення юридичних проблем.

Денис, юридичний консультант

ДВА РОКИ ПОРУЧ. ІГОР МОСКАЛЕНКО.

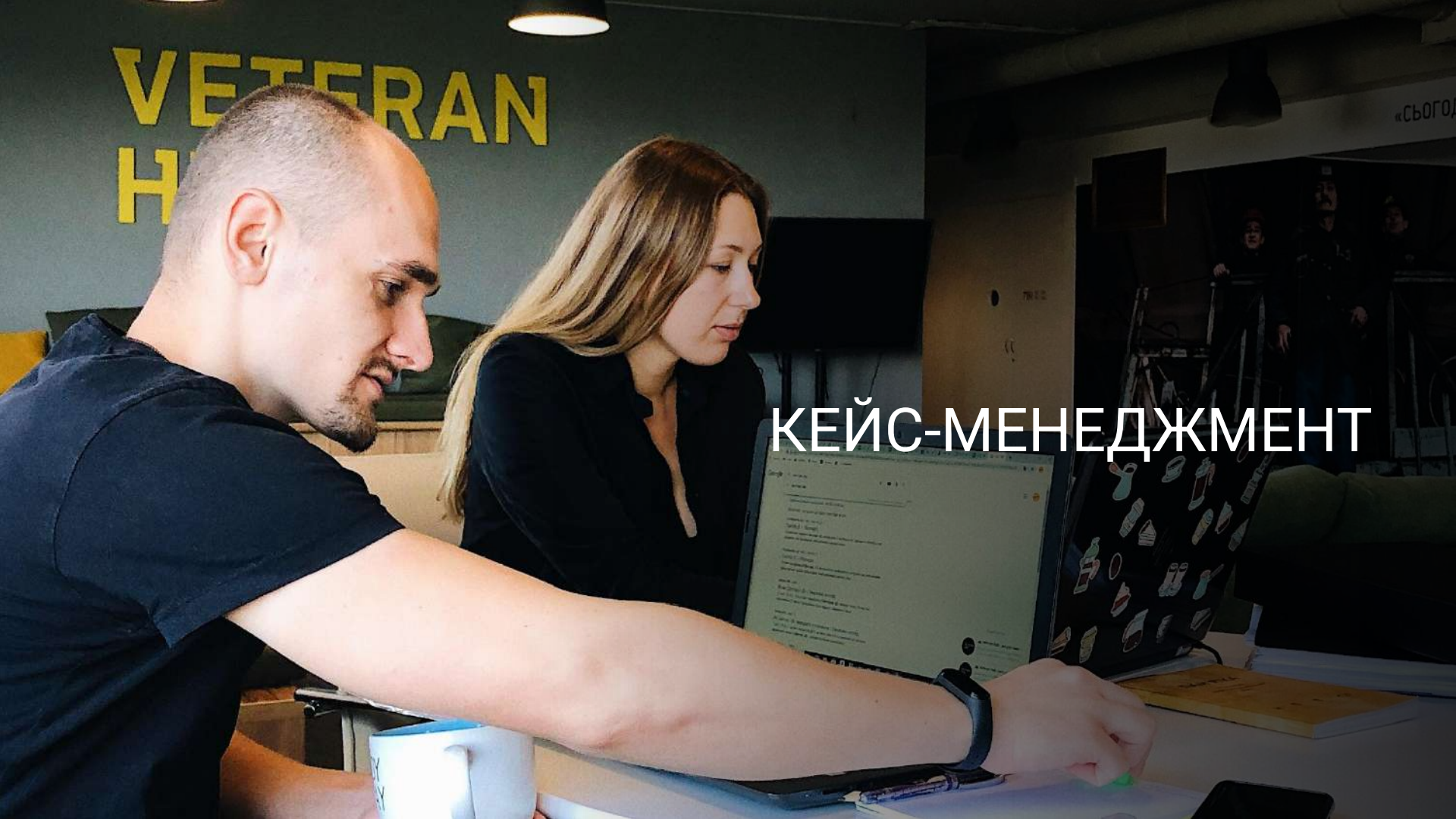


[Посилання на відео](#)

A photograph of two women sitting at a round white table in a bright, modern interior. The woman on the left is wearing a military camouflage uniform with a Ukrainian tricolor patch on the sleeve and a black face mask. The woman on the right has blonde hair and is also wearing a black face mask. A laptop is open on the table between them. To the right of the laptop is a yellow sign on a stand with the word 'ЮРИСТ' (Lawyer) written on it. The background shows a large window with a view of a city street.

7497 ПОСЛУГ МЕРЕЖІ

з 11/2018 по 11/2020 усіма командами Veteran Hub
у Києві, Вінниці та Дніпрі



VETERAN
H

«СЬОГОДІ»

КЕЙС-МЕНЕДЖМЕНТ

ПСИХОЛОГІЧНА ПІДТРИМКА

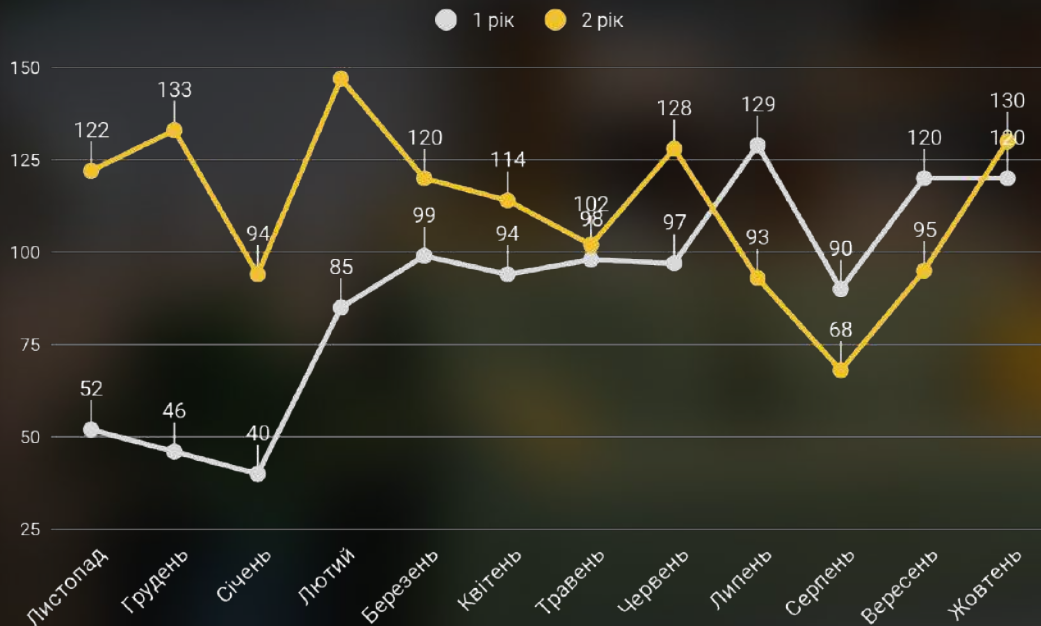
➤ Невралгія

➤ Тривожні розлади

➤ Контроль гніву

➤ Стосунки у родині

➤ Апатія та порушення сну



2416

консультацій
за весь час роботи

До кейс-менеджера звернулась пані Юлія, дружина ветерана. Після повернення з війни її чоловік нерідко проявляє агресію, раніше жив на роботі поруч із собаками, а спав виключно у спальному мішку. В ті рідкісні моменти, коли ночував вдома, спав сам на підлозі.

Чоловік хотів повернутися на службу. Часто говорив дружині, щоб вона шукала собі іншого чоловіка. Мав складнощі на роботі.

Один з принципів роботи організації – працювати лише з тим, хто звернувся за підтримкою. Тому, ми не могли надати підтримку чоловікові Юлії, проте мали виступити підтримкою для неї самої.

Кейс-менеджер познайомив клієнтку з психологом. Упродовж 5-ти зустрічей вони разом працювали над стратегією комунікації між подружжям, обговорювали можливі сценарії розвитку стосунків.

Згодом чоловік Юлії зголосився пройти терапію з психотерапевтом, звільнився з попередньої роботи та обрав повернутись додому. Нещодавно він пройшов відбір на нову роботу. Їхні стосунки, як і стан нашої клієнтки по-трохи налагоджуються.

* Ім'я дружини ветерана змінено,
на фото зображена інша людина

ДВА РОКИ ПОРУЧ. НІКОЛЕТТА ЮРЕЦЬ



[Посилання на відео](#)

ЮРИДИЧНА ПІДТРИМКА



ЮРИДИЧНА ПІДТРИМКА

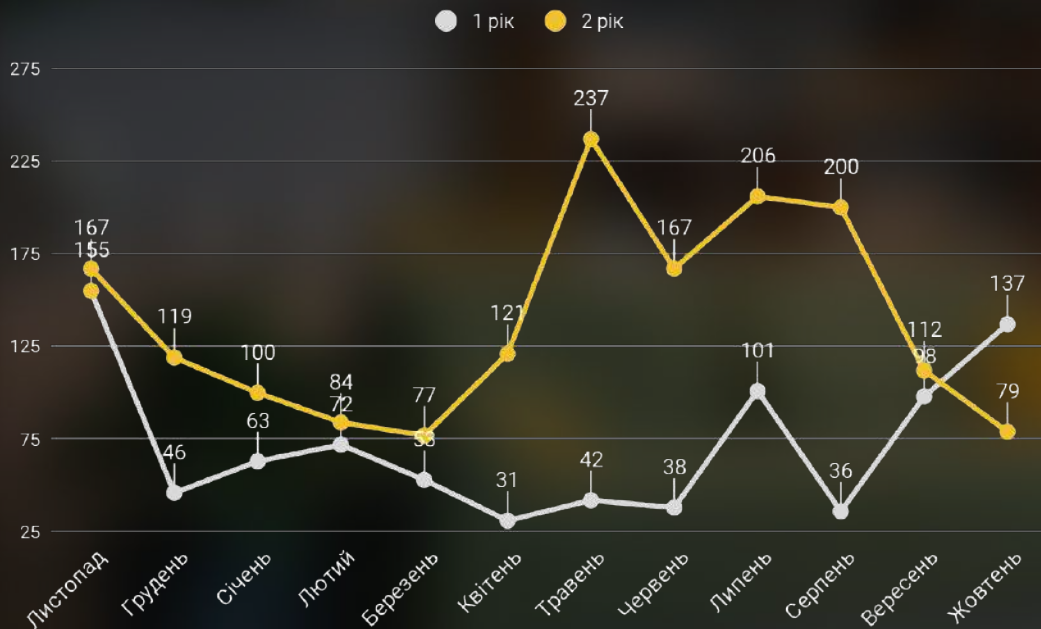
Найбільш поширені запити у 2020

Отримати
земельну ділянку

Оформити п
ільги

Виплати і компенсації при
звільненні з військової служби

Пройти або
оскаржити МСЕК



2541

консультацій за весь
час роботи

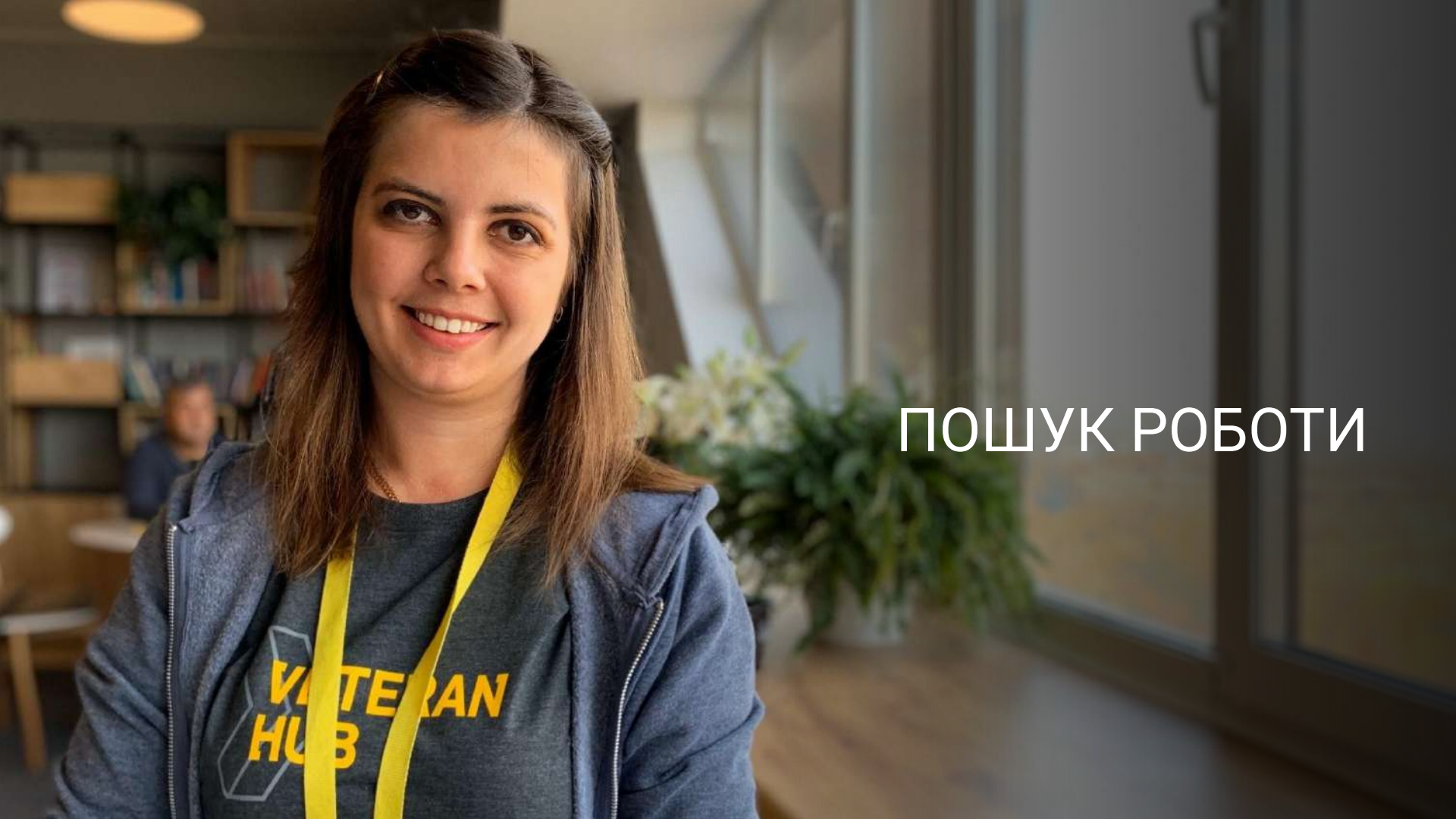
До нас доволі часто звертаються ветерани із питаннями отримання компенсації за невикористану додаткову відпустку, згідно Закону України «Про статус ветеранів війни, гарантії їх соціального захисту». Військові частини зазвичай роблять все можливе, аби не виплачувати цих компенсацій.

Микита нещодавно звільнився зі служби за контрактом і в інтернеті дізнався, що має право на компенсацію за відпустку, яку не зміг взяти під час служби (через дію "особливого періоду").

Разом з Микитою ми підготували заяву до військової частини із правовим обґрунтуванням вимог та проханням нарахувати і виплатити компенсацію.

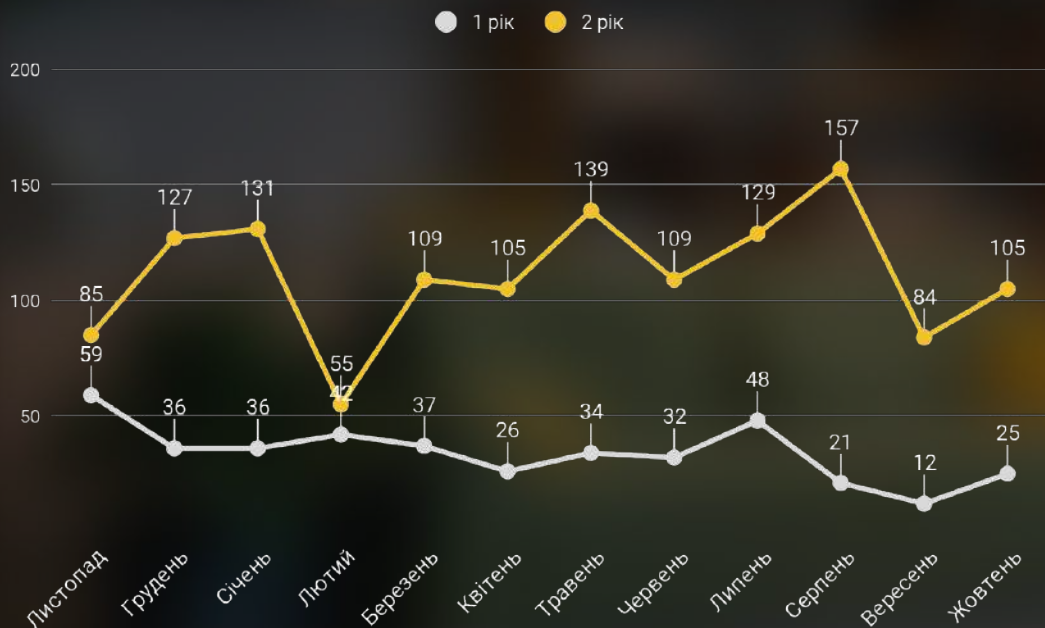
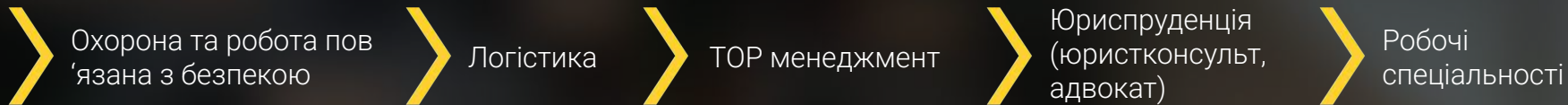
Морально ми були готові до відмови, а клієнт – до подальшого суду, проте військова частина відреагувала позитивно та реалізувала порушене право клієнта – виплатила йому компенсацію. **Правильно сформована заява, наполегливість і підтримка** – і протягом місяця Микита отримав трохи більше 20 000 грн на свою зарплатну картку.

* ім'я ветерана ми не розкриваємо за його бажанням



ПОШУК РОБОТИ

КОНСУЛЬТАЦІЇ З ПОШУКУ РОБОТИ

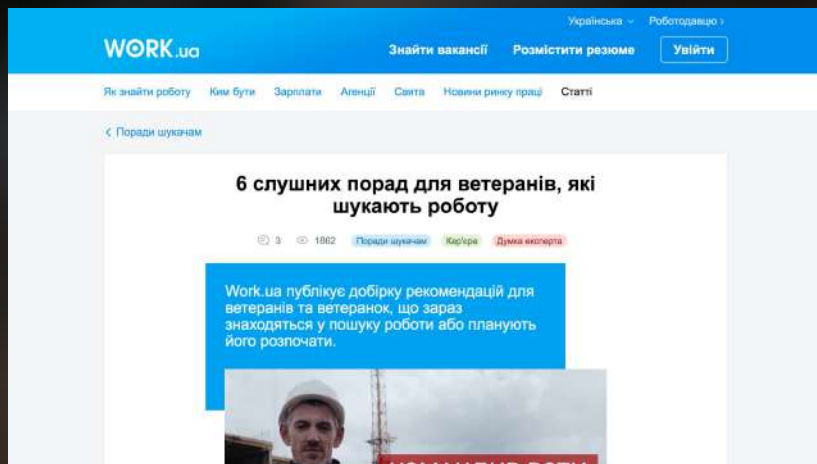


1743

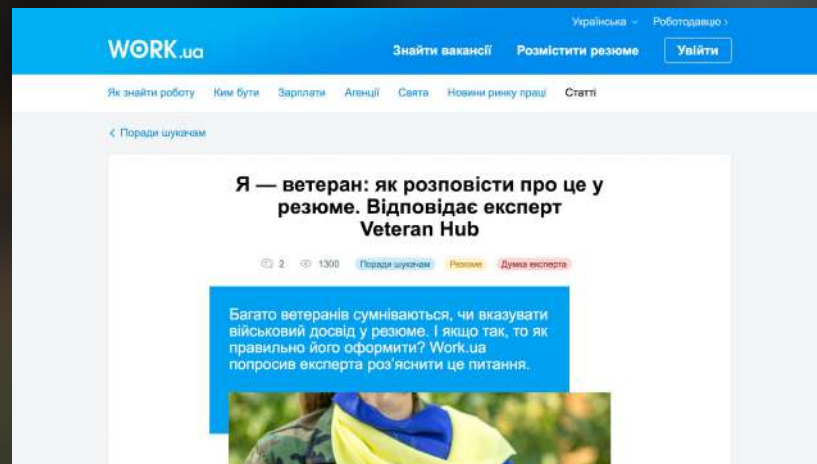
консультацій за весь час роботи

ПАМ'ЯТКИ З ПОШУКУ РОБОТИ

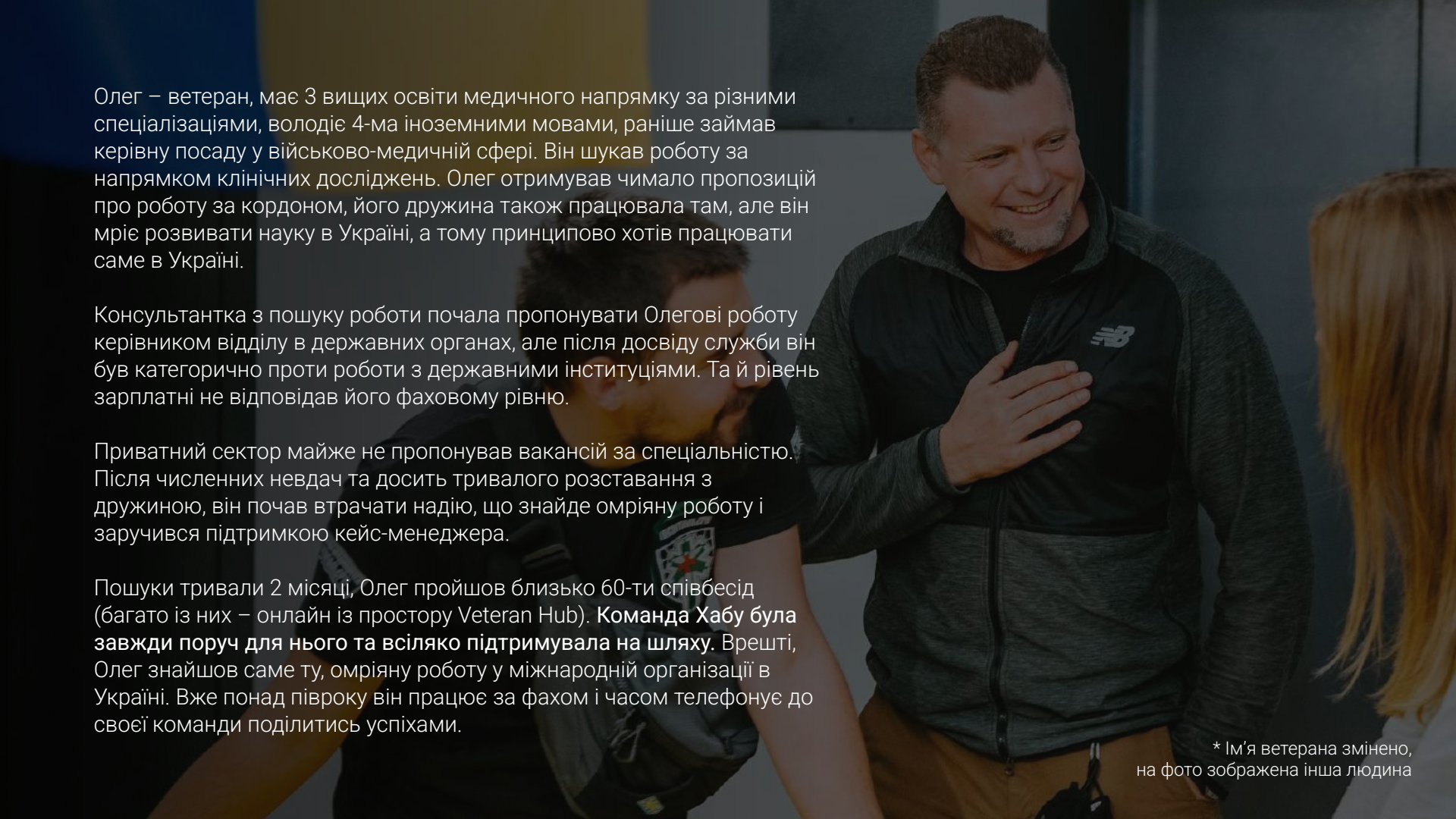
Разом із Work.ua ми підготували 2 пам'ятки для ветеранів, які шукають роботу у цивільних сферах



[Посилання](#)



[Посилання](#)



Олег – ветеран, має 3 вищих освіти медичного напрямку за різними спеціалізаціями, володіє 4-ма іноземними мовами, раніше займав керівну посаду у військово-медичній сфері. Він шукав роботу за напрямком клінічних досліджень. Олег отримував чимало пропозицій про роботу за кордоном, його дружина також працювала там, але він мріє розвивати науку в Україні, а тому принципово хотів працювати саме в Україні.

Консультантка з пошуку роботи почала пропонувати Олегові роботу керівником відділу в державних органах, але після досвіду служби він був категорично проти роботи з державними інституціями. Та й рівень зарплатні не відповідав його фаховому рівню.

Приватний сектор майже не пропонував вакансій за спеціальністю. Після численних невдач та досить тривалого розставання з дружиною, він почав втрачати надію, що знайде омріяну роботу і заручився підтримкою кейс-менеджера.

Пошуки тривали 2 місяці, Олег пройшов близько 60-ти співбесід (багато із них – онлайн із простору Veteran Hub). **Команда Хабу була завжди поруч для нього та всіляко підтримувала на шляху.** Врешті, Олег знайшов саме ту, омріяну роботу у міжнародній організації в Україні. Вже понад півроку він працює за фахом і часом телефонує до своєї команди поділитись успіхами.

* Ім'я ветерана змінено,
на фото зображена інша людина

ДВА РОКИ ПОРУЧ. НАСТЯ ЗАЄЦЬ



[Посилання на відео](#)

ПЕРЕМОГИ НАПРЯМКУ ПОСЛУГ



ОКРЕМИЙ СТРУКТУРНИЙ ПІДРОЗДІЛ

Напрямок послуг вперше став окремим та самостійним структурним підрозділом організації



УНІФІКОВАНА ФОРМА ЗВІТНОСТІ

Ми створили єдину форму звітності для усіх консультантів напрямку у мережі



СИСТЕМА КОДУВАННЯ КЛІЄНТІВ

Впровадили уніфіковані правила кодування персональної інформації клієнтів



ПРОПИСАЛИ АЛГОРИТМИ КОНСУЛЬТАЦІЙ

- Про забезпечення житлом;
- Про отримання земельної ділянки;
- Реєстраційна форма для отримання юридичної послуги;
- Форма індивідуального клієнтського плану пошуку роботи.



ВИРОБИЛИ ПРОТОКОЛИ ДІЙ

- Завершення роботи з кейсом;
- Дії при необхідності втручання охорони в роботу з клієнтами;
- Дії при контакті з клієнтом, що перебуває в зміненому стані свідомості;
- Стандарт первинного інтерв'ю для кейс-менеджерів



ЗАПРОВАДИЛИ ПРОСТІ ІНСТРУКЦІЇ

- Опціональне знайомства з кейсом;
- Попередження консультанта про наступного клієнта;
- Передача комп'ютерного устаткування;
- Внесення клієнта в базу відвідувачів;
- Передача клієнтів до консультантів;
- Перенаправлення для кожного з консультантів

A photograph of two men in a dimly lit cafe. The man on the left, wearing a dark hoodie, is eating from a white cup with a red straw and holding a cookie. He has a surprised expression. The man on the right, wearing a brown jacket and a blue surgical mask, looks towards the camera. In the foreground, a large yellow banner is partially visible, featuring handwritten text and the word 'VETERA'.

КАРАНТИН

17 березня – 31 жовтня 2020 року

З нашої
та нашої!!!
VETERA

КАРАНТИН

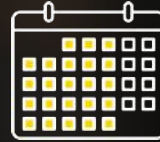
17 березня 2020 року в Україні розпочався національний карантин через поширення COVID-19.

Відтоді і дотепер Veteran Hub залишається зачиненим задля безпеки відвідувачів та команди.

1 червня команда повернулась до роботи в просторі і ми впровадили нові правила роботи: скоротили робочий тиждень з 7-ми до 5-ти днів, змістили робочий графік на годину, аби уникнути часу пік, надали можливість команді працювати дистанційно за потреби та бажання.

Ми запустили єдиний інформаційний центр, який опрацьовує дзвінки з усієї країни та створили можливості для повноцінного консультування клієнтів онлайн та телефоном.

Висловлюємо вдячність Національному Суспільному Телерадіомовнику України, як орендодавцеві Veteran Hub у Києві за тривалу підтримку та розуміння у часи пандемії.



КОРОТШИЙ ТИЖДЕНЬ

7 днів > 5 днів



ЗМІЩЕНИЙ РОБОЧИЙ ДЕНЬ

10:00–18:00 > 11:00–19:00



ДИСТАНЦІЙНА РОБОТА

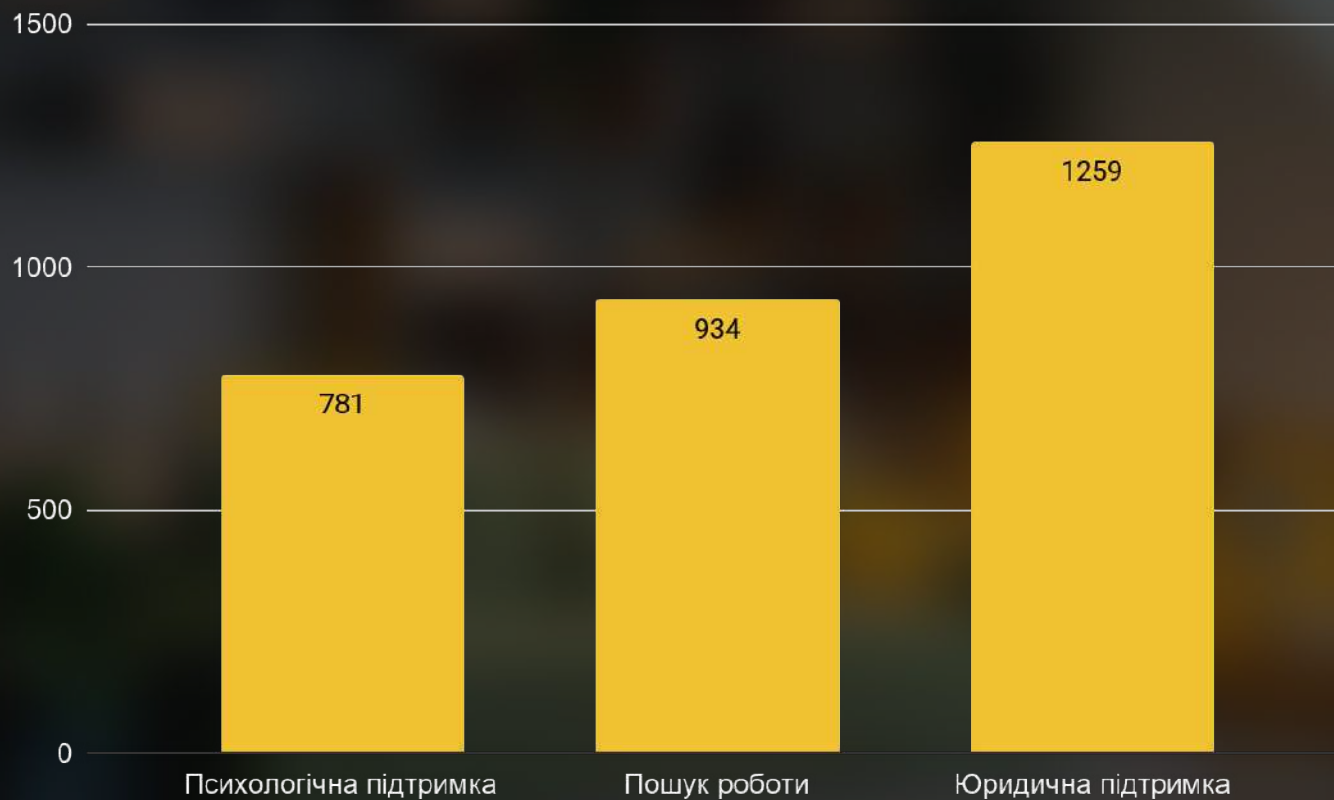
за потреби та для всієї команди

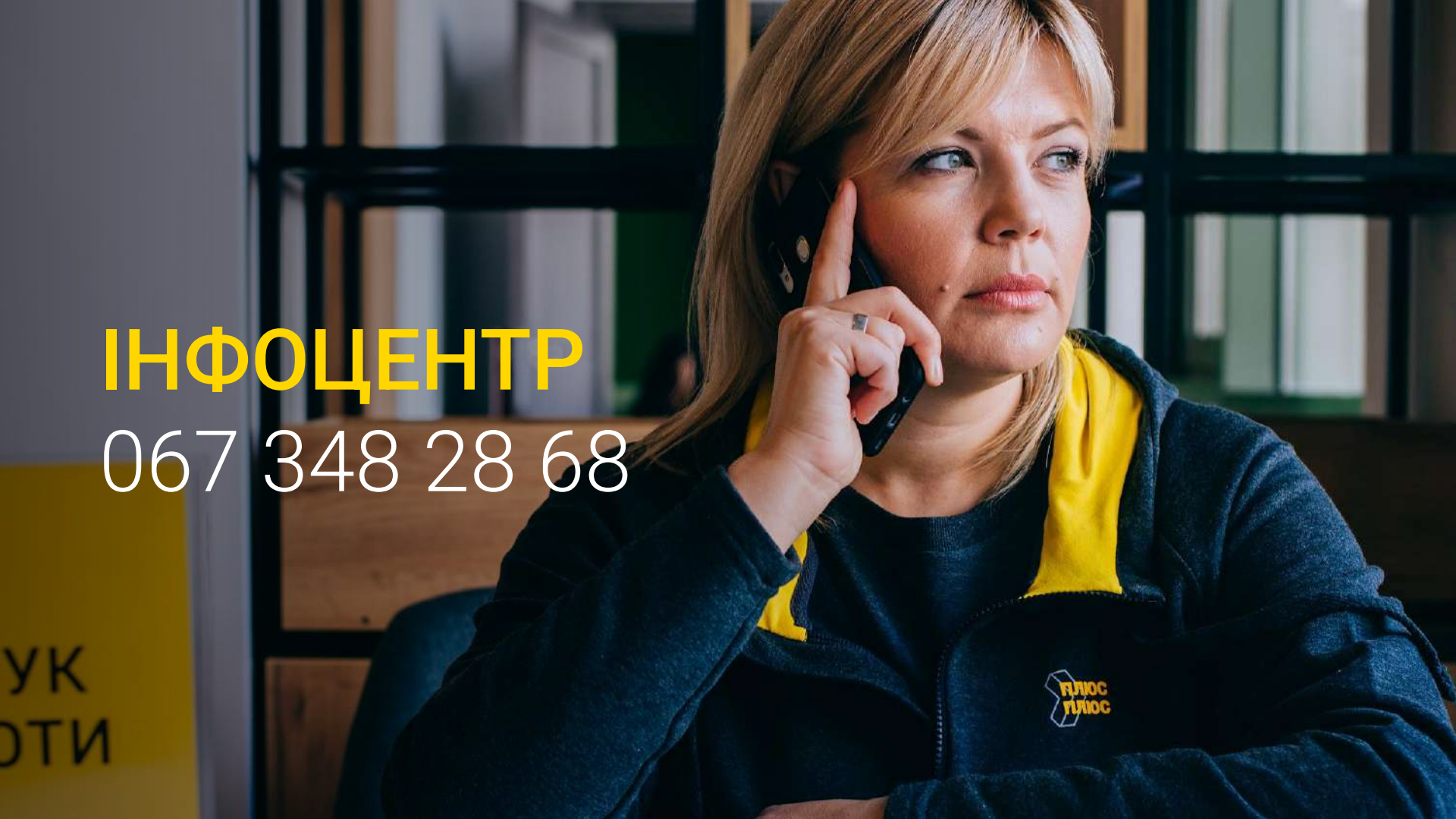


ІНФОРМАЦІЙНИЙ ЦЕНТР

консультуємо телефоном
та онлайн

КОНСУЛЬТАЦІЇ ПІД ЧАС КАРАНТИНУ





ІНФОЦЕНТР

067 348 28 68

УК
ОТИ



ЯК ПРАЦЮЄ ІНФОЦЕНТР

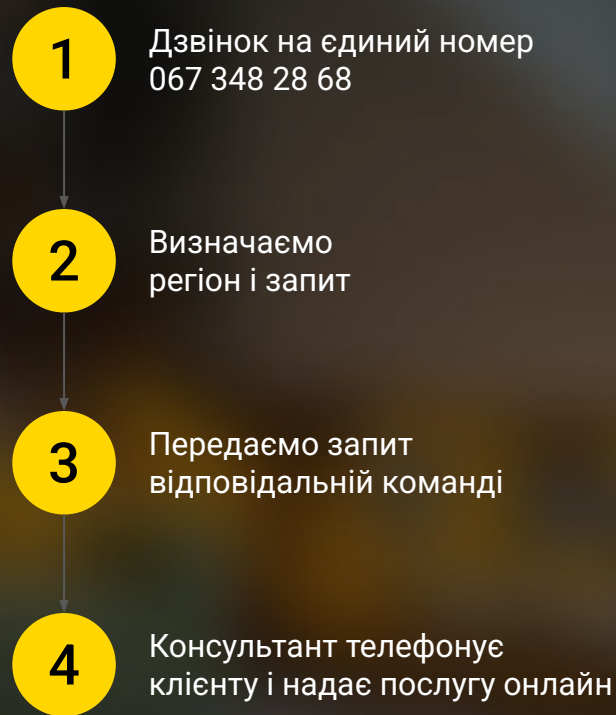
У 2020 році Veteran Hub став мережею з трьома філіями та мобільним офісом. Ми швидко адаптувались до нових умов пандемії та перевели всі свої послуги онлайн.

Так ми подолали один із бар'єрів між нами та клієнтами – необхідність приїхати до простору, аби отримати послуги. Вже у квітні географія клієнтських запитів стала по-справжньому всеукраїнською.

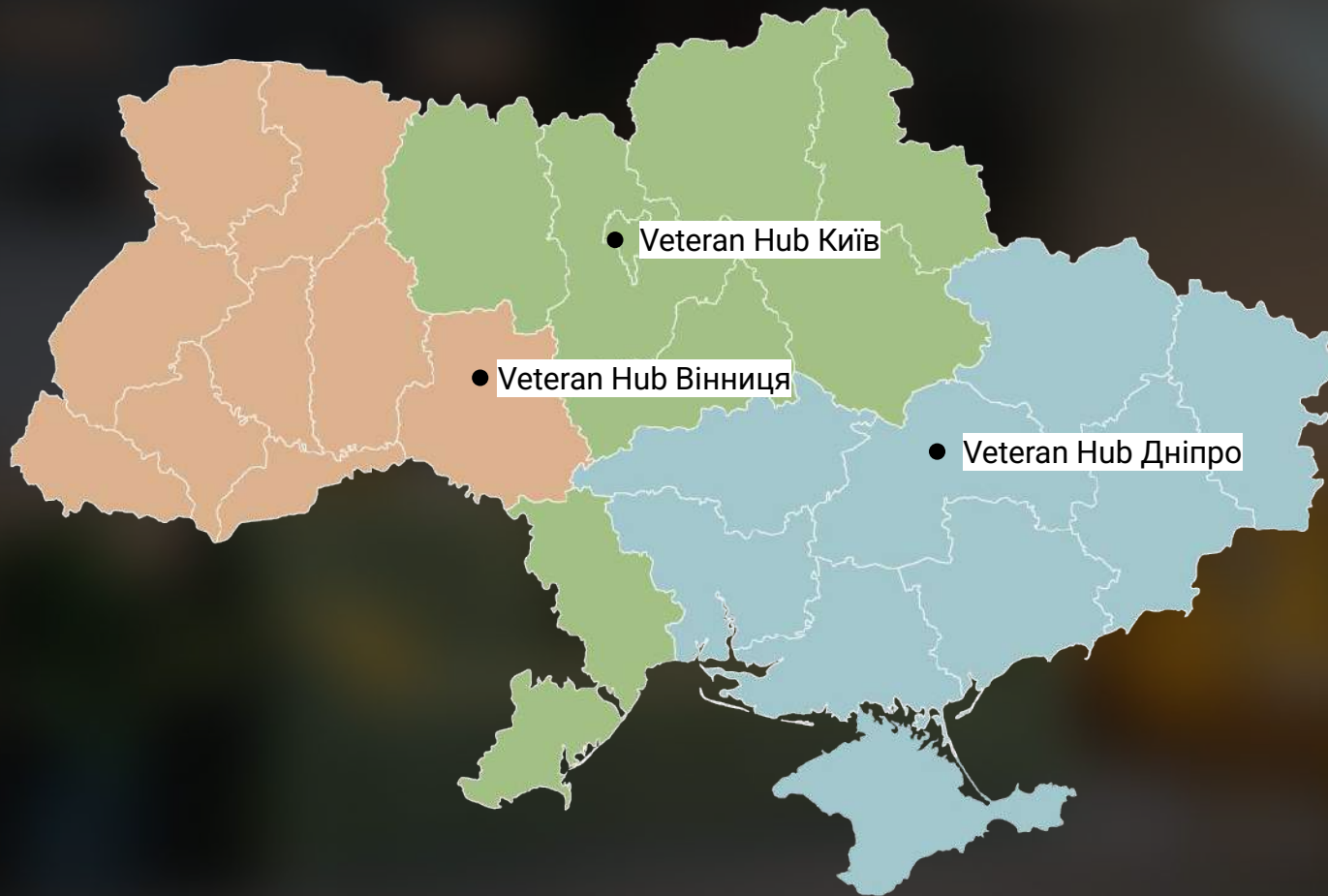
Інформаційний центр – це система прийому та розподілу клієнтських запитів між консультантами мережі.

Це звичний дружній голос наших адміністраторів, який послідовно супроводжує клієнта до отримання послуг.

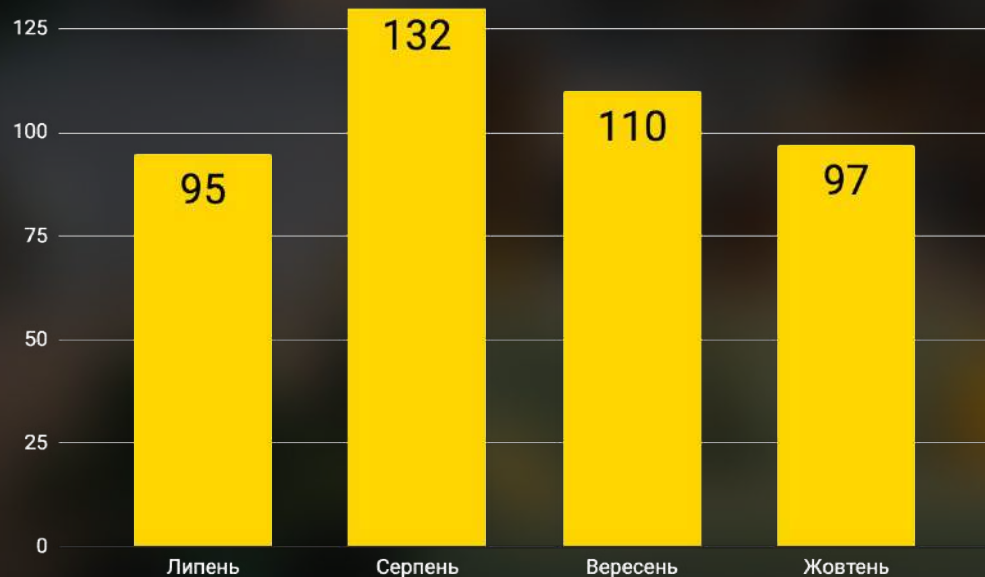
Основні принципи інфоцентр поділяє із усіма просторами Хабу – це людяність і живий контакт. Без автоматизації та авто-відповідей.



МАПА РОЗПОДІЛУ КЛІЄНТСЬКИХ ЗАПИТІВ



СТАТИСТИКА ЗВЕРНЕНЬ ДО ІНФОЦЕНТРУ



434

загальна кількість
звернень

СТВОРЕННЯ МЕРЕЖІ



ДЕТАЛІ ПРОЄКТУ

У 2019 році Veteran Hub спільно з IREX отримали грантове фінансування від Державного Департаменту США в рамках Програми реінтеграція ветеранів.

Програма реінтеграції ветеранів заповнює критичні прогалини у даних щодо життя ветеранів. Ми використовуємо ці знання, аби покращити якість послуг для ветеранів та створити додаткові можливості доступу до цих послуг. Ми також сприяємо інтеграції ветеранів у сфері працевлаштування.

Програма має 2 етапи: Дослідження та Дія. Спершу ми провели глибокий аналіз знань у ветеранських справах, ресурсів та вразливих аспектів, що впливають на ветеранів АТО/ООС.

В рамках проєкту, до вересня 2021 року Veteran Hub покращить доступ до послуг у 2х регіонах та забезпечить:



2 НОВІ ХАБИ



2 МОБІЛЬНІ ОФІСИ

АНАЛІЗ РЕГІОНІВ

У квітні 2020 ми провели поглиблений аналіз сфери ветеранських справ, аби обрати 2 регіони для майбутнього розширення.

ГОЛОВНІ КРИТЕРІЇ ДО ВИБОРУ РЕГІОНУ

1. Кількість ветеранів та щільність ветеранської спільноти
2. Кількість військових частин та військових ВНЗ
3. Логістична зручність обласного центру
4. Наявність сервісних організацій

Разом із донорами ми обрали Вінницю та Дніпро, як 2-х фіналістів і розпочали процес розширення у травні 2020.



Відео з презентацією
аналізу регіонів



Veteran Hub
Вінниця



VETERAN
HUB

Мобільний офіс Veteran Hub
Київ та Київська область



VETERAN
HUB

help us help

Veteran Hub
Дніпро



VETERAN
HUB

A woman with long, dark, wavy hair is looking off to the side with a thoughtful expression. She is holding a red smartphone in her hand. The background is blurred, showing what appears to be a desk with a laptop and some papers.

ВІННИЦЯ

Ще у березні було складно уявити, що нам доведеться розширюватись до регіонів під час карантину. Але ми прийняли цей виклик у травні і всього за п'ять місяців підготували відкриття у Вінниці. Це була неймовірна пригода — наживо та онлайн — з повним зануренням у життя регіону. Від вибору команди до відкриття ми знайшли своїх — тих, хто творитиме Veteran Hub, як безпечний простір та ідею.

Роксолана Процко, регіональна менеджерка у Вінниці

ДВА РОКИ ПОРУЧ. ВЕТЕРАН ХАБ ВІННИЦЯ



Привіт! — Ірина, я військовослужбовець.

[Посилання на відео](#)

ПОРТРЕТ РЕГІОНУ

ВІННИЦЯ ТА ВІННИЦЬКА ОБЛАСТЬ

Ветерани складають 1.3% всього населення Вінниці. Вони живуть у всіх районах області, навіть у найвіддаленіших селищах. Всього у регіоні 23 військові підрозділи різного розміру, кожен зі службовців яких рано чи пізно стане ветераном.

Сфера ветеранських справ у Вінниці та області має живий та партнерський характер. Ми ідентифікували 3-х активних надавачів психологічних послуг, 1-го – юридичної підтримки та не знайшли надавачів підтримки при пошуку роботи.

Також працює 1 ветеранський госпіталь та 1 реабілітаційний центр.

Вінниця знаходиться доволі близько до пілотного Хабу у Києві та має зручне транспортне сполучення зі столицею.



VETERAN HUB ВІННИЦЯ

АДРЕСА:

Вінниця, Вулиця 8-го Березня, будинок 29

ПЛОЩА:

286 м²

РОБОЧІ ГОДИНИ:

Понеділок – П'ятниця, 11:00 до 19:00

Доступні послуги:

психологічна підтримка, кейс-менеджмент,
пошук роботи та юридична підтримка.

Резиденти:

Побратими
Вільний вибір

Юридична сотня

Групи підтримки для ветеранів
Індивідуальні психологічні
консультації КПТ

Первинна юридична підтримка



Лекторій



Лаунж зона



Wi-Fi



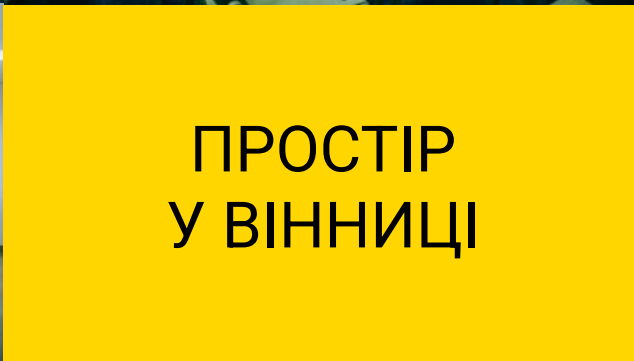
Кімната для
консультацій



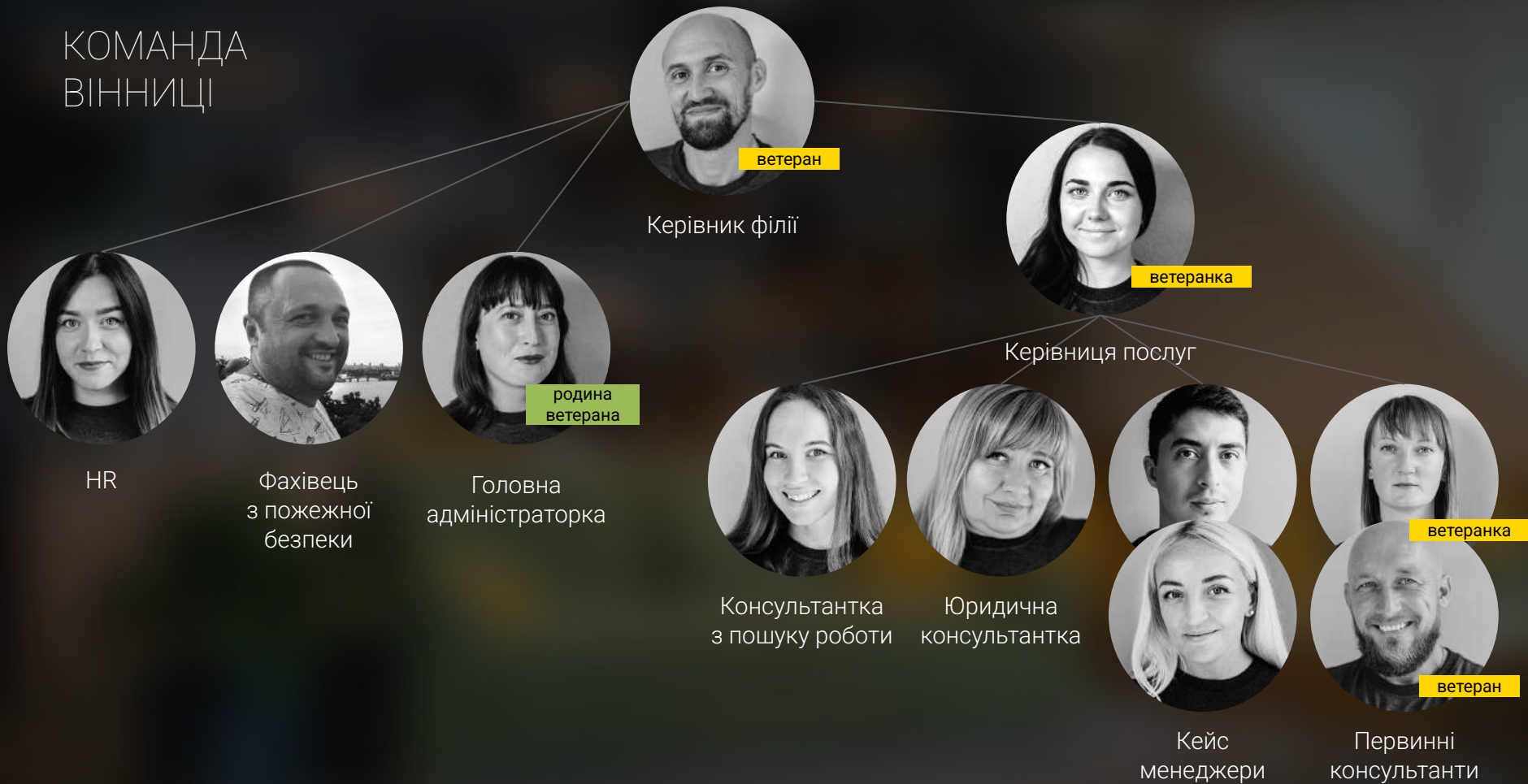
Задній
дворик



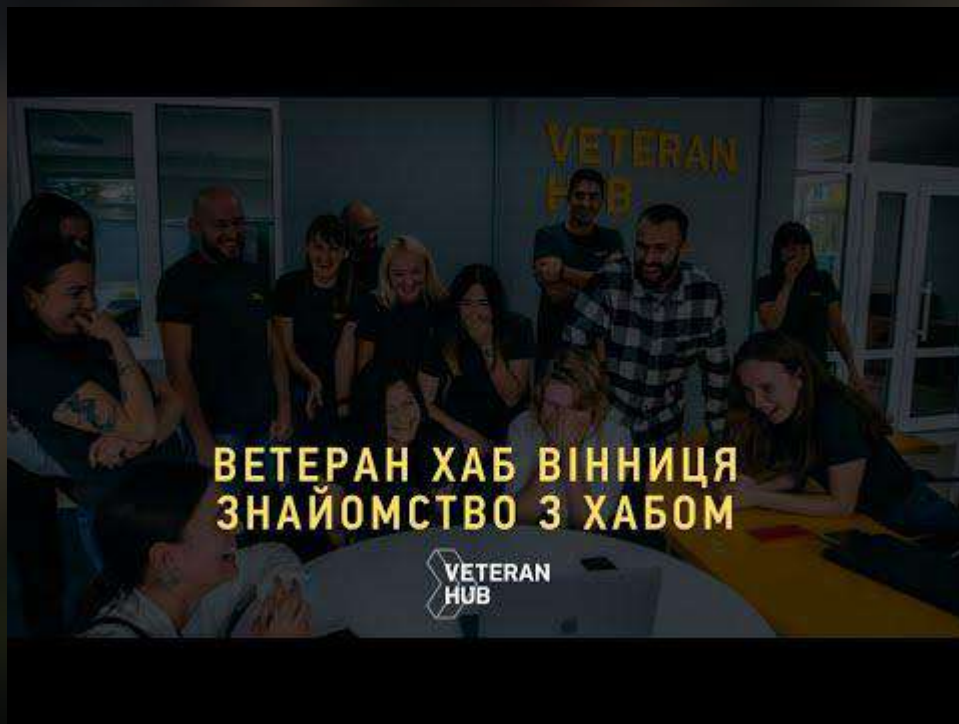
Зручний
для всіх



КОМАНДА ВІННИЦІ



ВІРТУАЛЬНА ЕКСКУРСІЯ ПРОСТОРОМ



**ВЕТЕРАН ХАБ ВІННИЦЯ
ЗНАЙОМСТВО З ХАБОМ**



[Посилання на відео](#)

ВІТАННЯ ВІД JOSEPH PENNINGTON



[Посилання на відео](#)

ДНІПРО

Дніпро випробовував нас на міцність із першого дня: ми вивчили кожен район, шукаючи своє приміщення і провели десятки співбесід просто неба. Через сім місяців після вибору регіону ми нарешті відсвяткували відкриття — з неймовірними краєвидами з 17-го поверху, професійною командою та мережею локальних партнерів. Нарешті ми відкриті і слугуємо такою необхідною підтримкою для ветеранів.

Катерина Есманова, регіональна менеджерка у Дніпрі



ДВА РОКИ ПОРУЧ. ВЕТЕРАН ХАБ ДНІПРО



[Посилання на відео](#)

ПОРТРЕТ РЕГІОНУ

ДНІПРО ТА ДНІПРОВСЬКА ОБЛАСТЬ

У Дніпрі мешкають понад 5 800 ветеранів та розташовано 34 військові підрозділи різного розміру, військовослужбовці яких також будуть ветеранами у майбутньому.

Ми познайомилась із однією активною сервісною організацією, що надає психологічні послуги, 2-ма, що спеціалізуються на юридичній підтримці та не знайшли надавачів підтримки при пошуку роботи.

Також працює 2 ветеранські госпіталі та 1 реабілітаційний центр.

Дніпро є ключовою транзитною точкою для військових, які повертаються зі Сходу.



VETERAN HUB ДНІПРО

АДРЕСА:

Дніпро, вул. Мечникова 19, 17 поверх

ПЛОЩА:

262 м²

РОБОЧІ ГОДИНИ:

Понеділок – П'ятниця, 11:00 до 19:00

Доступні послуги:

психологічна підтримка, кейс-менеджмент,
пошук роботи та юридична підтримка.

Резиденти:

Побратими
Вільний вибір

Групи підтримки для ветеранів
Індивідуальні психологічні
консультації КПТ

Юридична сотня Первинна юридична підтримка



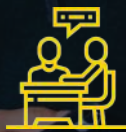
Лекторій



Лаунж зона



Wi-Fi



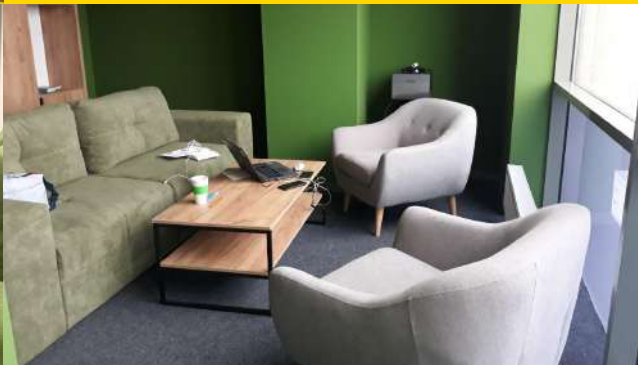
Кімната для
консультацій



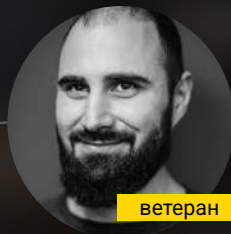
Панорамний
вигляд з вікна



Зручний
для всіх



КОМАНДА ДНІПРО



ветеран

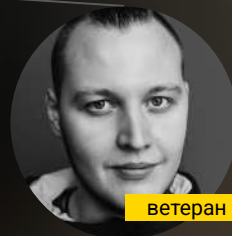
Керівник філії



HR-менеджерка



Головний
адміністратор

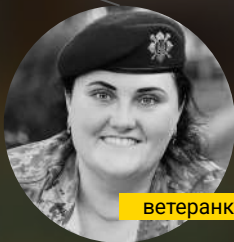


ветеран

Керівник послуг

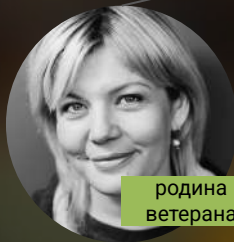


Фахівець
з пожежної
безпеки



ветеранка

Ресепшен

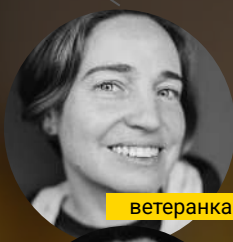


родина
ветерана

Консультантка
з пошуку роботи



Юридична
консультантка



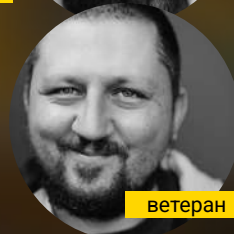
ветеранка



Кейс
менеджерки



ветеран



Первинні
консультанти

ВІДЕО-ЕКСКУРСІЯ ПРОСТОРОМ У ДНІПРІ



[Посилання](#)

ВІТАННЯ ВІД JOSEPH PENNINGTON



[Посилання на відео](#)



help us help u

МОБІЛЬНИЙ ОФІС

Карантин став далеко не першим досвідом ізоляції для багатьох ветеранів. Фізичні, психологічні та соціальні бар'єри нерідко позбавляють ветеранів не лише якісних послуг, але й спілкування з побратимами. Ми мріяли про мобільний офіс понад два роки, і саме в 2020 він став, як ніколи, потрібним. Ми вирушаємо до ветеранів у найбільш віддалені куточки Київської області, аби доставити їм послуги та просту людську підтримку. Аби вони відчували, що їх не покинули на самоті та найголовніше — вони потрібні. Хай там як.

Владислав Зайченко
координатор мобільного офісу у Київській області



НІХТО НЕ ЗАЛИШИТЬСЯ ОСТОРОНЬ



Дістаємось
до ізолюваних
ветеранів



Долаємо
комунікативну
прірву



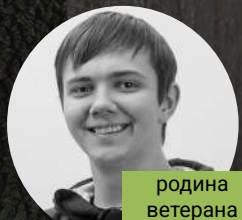
Будуємо
мережу
зв'язків

ДВА РОКИ ПОРУЧ. ВЛАДИСЛАВ ЗАЙЧЕНКО



[Посилання на відео](#)

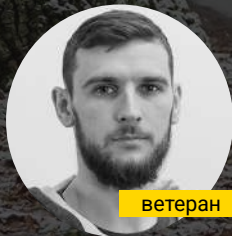
МОБІЛЬНІ ОФІСИ КИЇВ



родина
ветерана

Працюючи на виїзді, ми повинні переконатись, що клієнт має доступ до всієї необхідної інформації та фахівців

Влад, кейс-менеджер



ветеран

Ветерани-клієнти мобільного офісу часто не можуть отримати якісні психологічні послуги в області. Ми ж приїдемо туди, де це зручно саме їм.

Василь, психолог



Чим далі від центру мешкає людина, тим складніше зібрати всі папери та отримати якісну юридичну консультацію. Проте, відстань не має бути перепорою.

Ілля, юридичний консультант

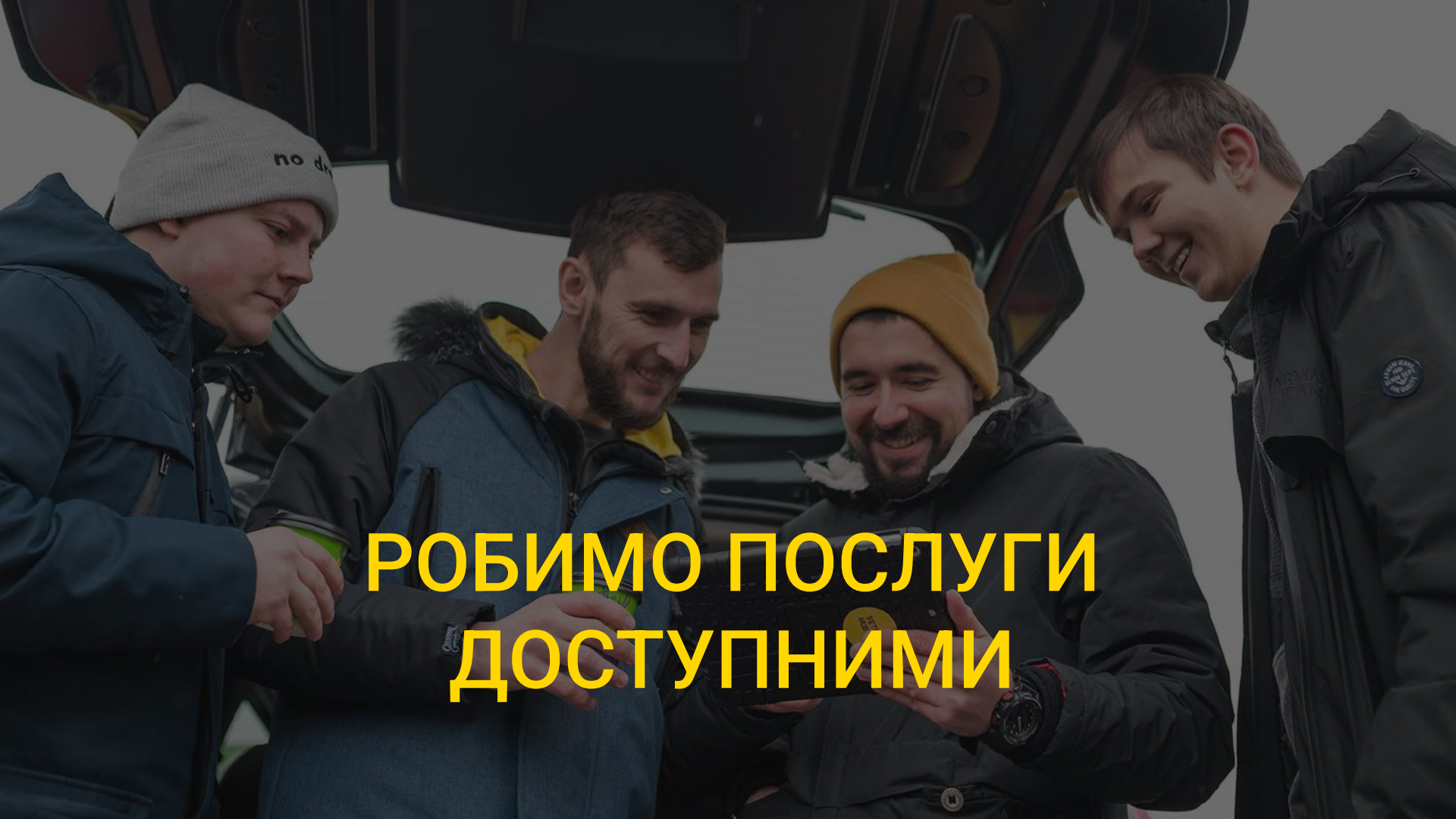


ветеран

Моє завдання – підтримати команду на виїздах та доставити їх до клієнтів швидко та безпечно

Сергій, водій



A photograph of four men in winter clothing gathered around a tablet. The man on the far left wears a grey beanie with 'no dr...' and a dark jacket. The man next to him has a beard and wears a blue and black jacket. The man in the center wears a yellow beanie and a dark jacket, holding the tablet. The man on the far right wears a dark jacket with a circular logo. They are standing in front of the open trunk of a dark car. The text 'РОБИМО ПОСЛУГИ ДОСТУПНИМИ' is overlaid in yellow.

**РОБИМО ПОСЛУГИ
ДОСТУПНИМИ**

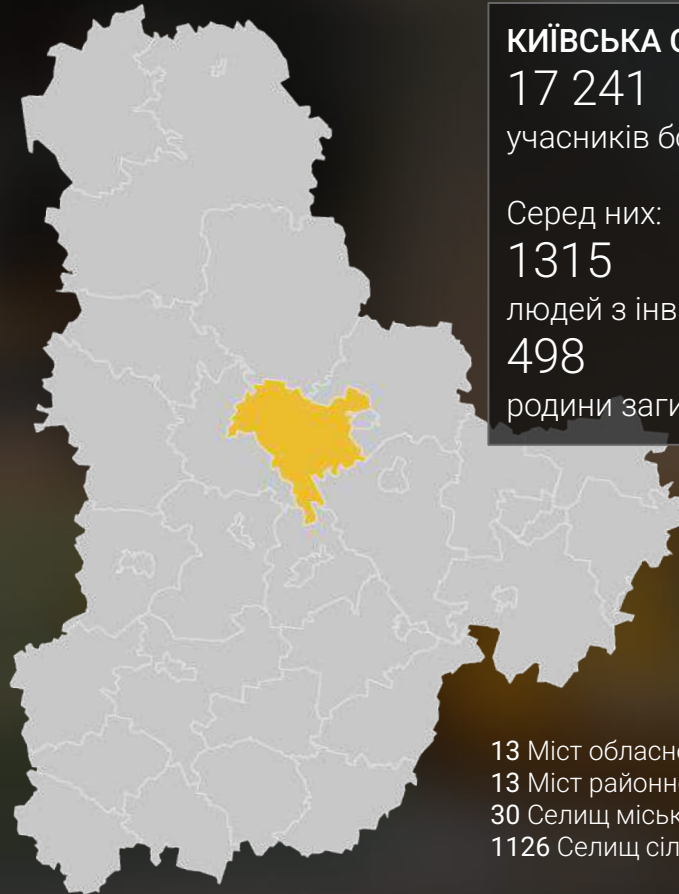
ЦІЛЬОВА АУДИТОРІЯ / КИЇВСЬКА ОБЛАСТЬ

ВETERАНИ ТА РОДИНИ ВETERАНИВ

Значна кількість ветеранів живуть у віддалених частинах області. Зокрема, 8% ветеранів іммобільні та не можуть оперативно отримати якісну консультації чи долучитись до подій, які відбуваються в обласних чи районних центрах.

У селищах, вони подекуди виключені із соціального життя, не знайомі з іншими ветеранами та перебувають поза увагою місцевих громадських організацій та ветеранських спільнот.

Родини ветеранів також мають потребу у послугах, можливостях та інформації, яку у віддалених містечках важче знайти, ніж у центрі.



КИЇВСЬКА ОБЛАСТЬ

17 241

учасників бойових дій

Серед них:

1315

людей з інвалідністю

498

родини загиблих

13 Міст обласного значення

13 Міст районного значення

30 Селищ міського типу

1126 Селищ сільського типу

ЦІЛІ ТА ЗАДАЧІ

СТВОРИТИ МЕРЕЖУ

- Налагодити зв'язок з місцевими організаціями
- Зустрічатись зі спілками
- Виявити місцевих координаторів спільноти
- Познайти ветеранів із сусідніх громад
- Будувати спільноту для ветеранів у сільській місцевості
- Підтримати місцевих ветеранських бізнесів
- Відвідувати поранених

ПРОВОДИТИ ЗАХОДІВ

- Регулярні зустрічі з ветеранами
- Освітні лекції
- Кінопокази
- Літературні презентації
- Публічні обговорення
- Групи підтримки

ЗІБРАТИ ТА ОПРАЦЮВАТИ ДАНІ

- Первинне консультування:
 - Психологічна підтримка
 - Юридична підтримка
 - Пошук роботи
 - Інші можливості
- Вивчити потреби
- Опитувати невіддільних ветеранів
- Висвітлити особисті унікальні історії ветеранів

РОЗРАХУНКИ ПРОЄКТУ



КІЛЬКІСТЬ АВТО
2 машини



ТРИВАЛІСТЬ
ПРОЄКТУ
жовтень 2020 -
липень 2021



КІЛЬКІСТЬ ЛЮДЕЙ
У КОМАНДІ
11 чоловік



ВІДСТАНЬ
317 км/день
200.000 км



ТЕРИТОРІЯ
ПОШИРЕННЯ
2 області



ГРАФІК РОБОТИ
5 днів на тиждень
260 робочих днів



ПАЛИВО
20.0 т

ДВА РОКИ ПОРУЧ. ВАСИЛЬ АНТОНЯК



[Посилання на відео](#)

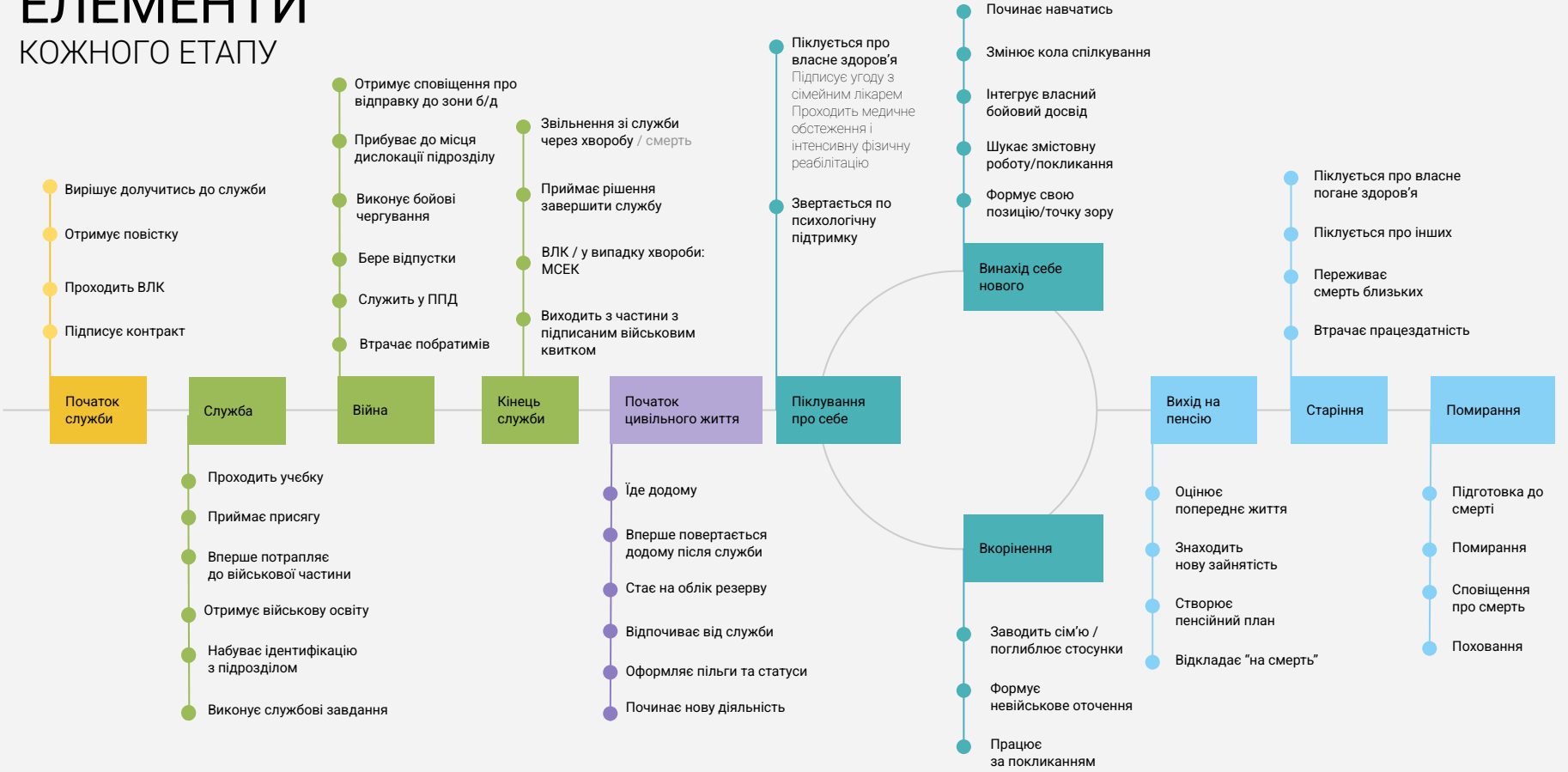


ШЛЯХ ВЕТЕРАНА

Ми всі успадкували застарілий радянський підхід до підтримки ветеранів. Пільги виходять з можливостей держави, а не потреб самих ветеранів. Саме тому ми створили Шлях ветерана – візуальну мапу життєвих шляхів ветеранів, інструмент, який допоможе нам будувати якісні послуги та відповідати на глибинні потреби сучасних ветеранів. Такий підхід відкриває для нас нові можливості, але найперше – ставить у центр цієї системи самих ветеранів.

Артем Хорунжий
менеджер зі зв'язків з ветеранською спільнотою

ЕЛЕМЕНТИ КОЖНОГО ЕТАПУ



ПОЧАТОК СЛУЖБИ

СЛУЖБА

ПЕРЕХІД

ЦИВІЛЬНЕ ЖИТТЯ

ВИХІД НА ПЕНСІЮ І СТАРІСТЬ

ОСОБЛИВОСТІ ШЛЯХУ ВЕТЕРАНА

Ми вивчали досвід ветеранів інших воєн та інших країн і виявили, що в процесі повернення варто зважати на такі три елементи*

1

ПІКЛУВАННЯ ПРО СЕБЕ

Що варто зробити незадовго
після виходу з війни

2

ВИНАХОДЖЕННЯ СЕБЕ НОВОГО

Пошук своєї сили,
продовження відновлення

3

ВКОРІНЕННЯ

Стан, коли сили достатньо,
аби приймати важливі, довготривалі
рішення свідомо та з внутрішньою
готовністю

*Ці елементи були вперше запропоновані Департаментом Ветеранських Справ США в оригінальній версії Veteran Lifetime Journey Map

ЦІЛІ ПРОЄКТУ “ШЛЯХ ВЕТЕРАНА”

1 Поглибити знання про досвід ветеранів та їхні потреби

Ми запрошуємо поглянути на систему підтримки українських ветеранів через призму їхнього життєвого досвіду та потреб. За відсутності єдиної та зрозумілої національної стратегії підтримки ветеранів, ми вирішили зібрати досвід нашої команди та міжнародних колег, аби запропонувати новий підхід до розробки та покращення послуг та підтримки для ветеранів.

2 Скоординувати роботу стейкхолдерів сфери

Ми створили базову мапу процесів у житті ветеранів задля спільної координації всіх стейкхолдерів сфери ветеранських справ – Шлях Ветерана.

Аби всі гравці могли пояснювати свої цілі та діяльність зрозумілим та візуальним шляхом. Назвати речі своїми іменами.

Вивчити
потреби

Розробити
прототип

Пілотний
проект

Зворотній
зв'язок

Актуалізація

Масштаб

ДЖЕРЕЛО ІДЕЇ

Під час однієї із зустрічей у Veteran Hub у серпні 2019 року,

Роберт Макдональд

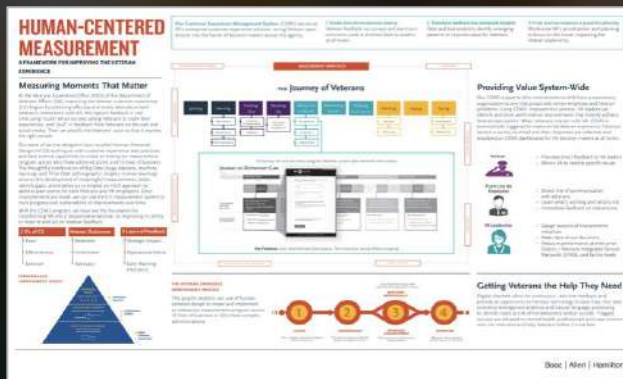
згадав the Veterans Lifetime Journey Map, що була розроблена у період його служби в якості 8-го Секретаря Департаменту Ветеранських Справ США.

Вона була створена, аби впровадити клієнто-орієнтований підхід та трансформувати звичний для VA формат надання послуг ветеранам.

Він поділився з нами мапою та трьома супутніми документами. Саме з цієї зустрічі розпочався річний шлях адаптації Мапи до української сучасності.



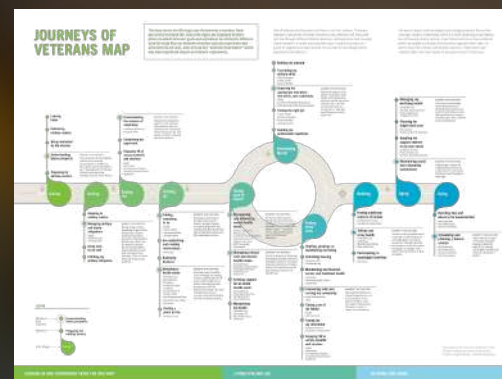
Improving Access to VA



VEO Placement Map Review



Designing for and with veterans



Journeys of Veterans map

КОЖЕН ШЛЯХ — УНІКАЛЬНИЙ

Немає двох однакових ветеранів

Водночас, багато дій та моментів є спільними для багатьох із них

Різні ветерани проживатимуть ці дії та моменти **по-різному**

Ми не засуджуємо жодний зі шляхів, але будемо аналізувати більшість із них

аби підтримати ветеранів у тому, щоб
РУХАТИСЬ ДАЛІ СВОЇМ ШЛЯХОМ



ПОВНА ПРЕЗЕНТАЦІЯ ШЛЯХУ ВЕТЕРАНА

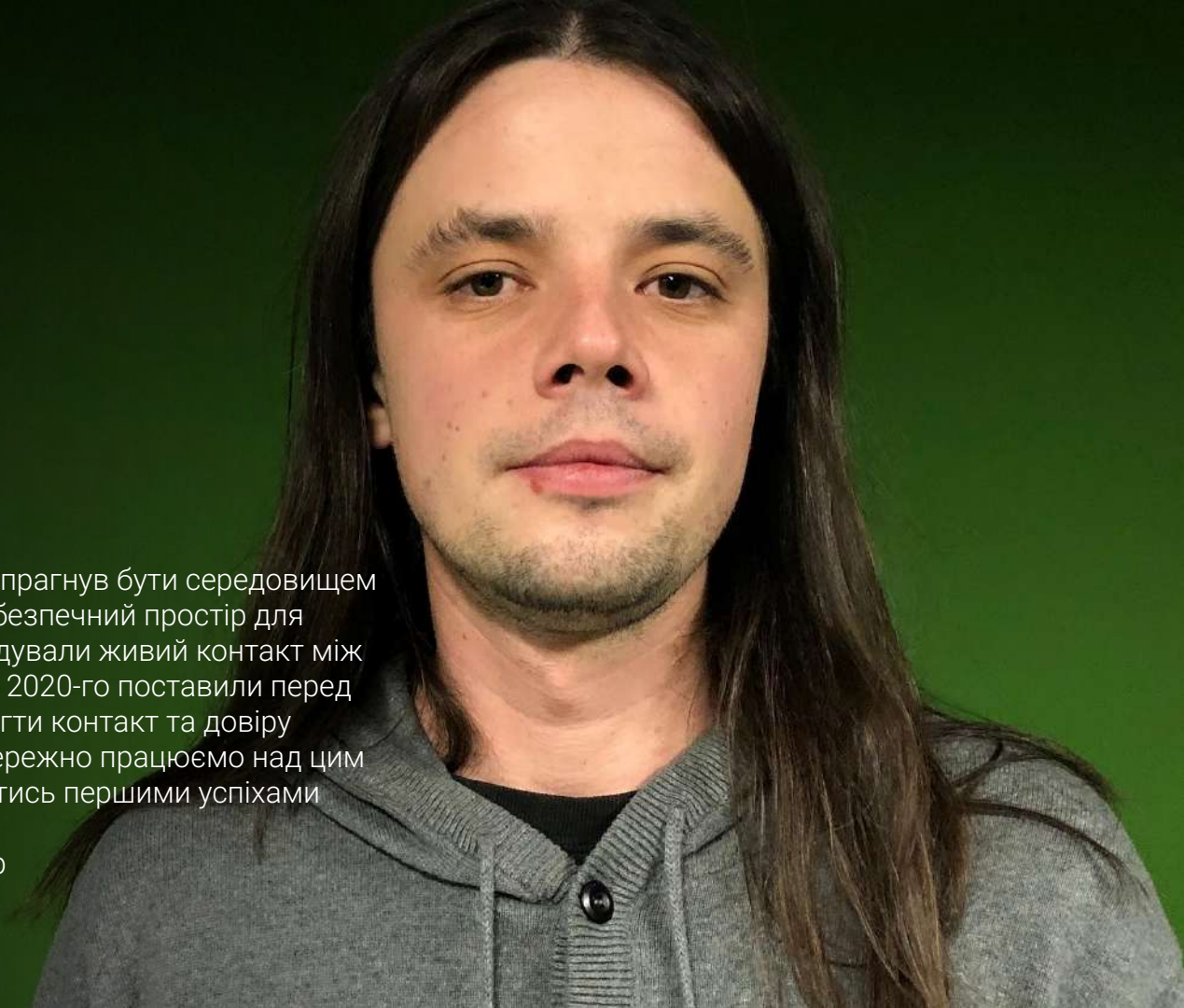


[Посилання на сайт з презентацією](#)

Події

Від моменту заснування Veteran Hub прагнув бути середовищем діалогу та порозуміння. Ми творили безпечний простір для найбільш різноманітних дискусій і будували живий контакт між людьми. Карантин і zoom-реальність 2020-го поставили перед нами справжнє випробування: вберегти контакт та довіру онлайн. Починаючи з березня ми обережно працюємо над цим нелегким завданням і можемо пишатись першими успіхами

Марко Шарий, програмний менеджер



ПОЛІТИКА ПРО ПОДІЇ

Створена для регулювання організації та правил проведення подій у просторі Veteran Hub для резидентів, організацій-партнерів та будь-кого, хто хоче провести подію у просторі

ОСВІТНІ Тренінги, лекції, майстер-класи, воркшопи.

КУЛЬТУРНІ Презентації книг, презентації фільмів, кінопокази, виставки, настільні ігри.

ПУБЛІЧНІ ОБГОВОРЕННЯ Круглі столи, public talk, звіти діяльності організацій.

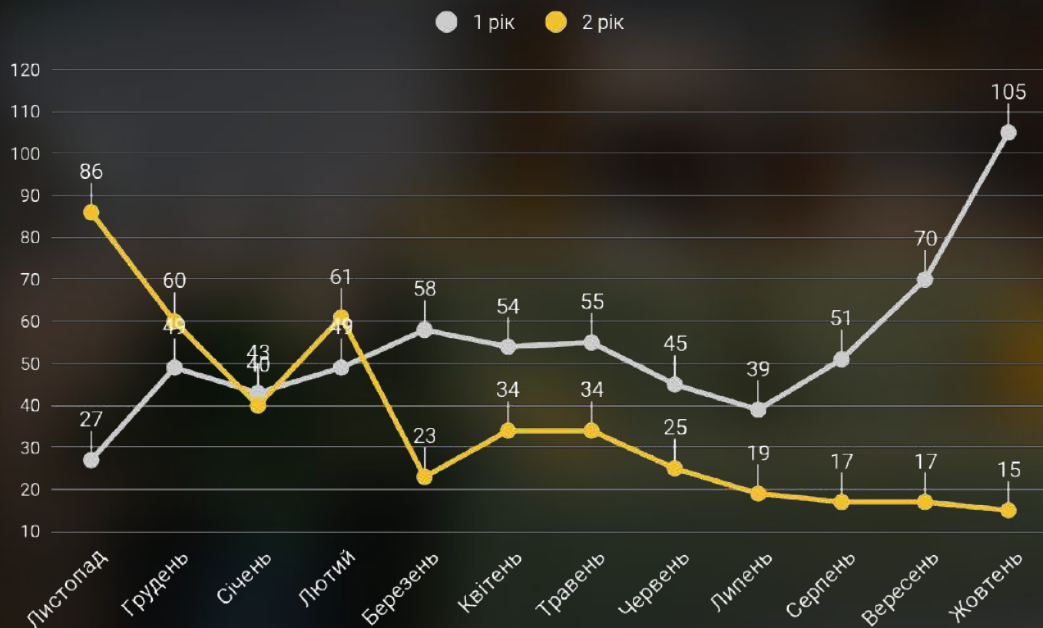
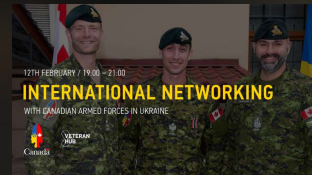
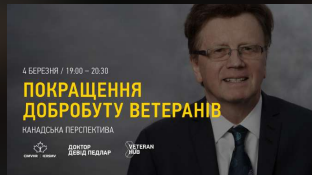
ТЕМАТИЧНІ ЗУСТРІЧІ Обговорення проєктів, групи підтримки, збірки організацій, проведення свят.

[Посилання на політику](#)



ПОДІЇ ТА ЗАХОДИ

Найбільш
відвідувані
події



1076

подій за весь час
роботи

Вечір з Олегом Сенцовим

Незадовго після повернення із незаконного утримання в Росії, Олег Сенцов провів відкриту зустріч з ветеранами, колишніми полоненими та родинами загиблих у Veteran Hub.

Резиденти Хабу “Об’єднання родичів політв’язнів Кремля” виступили ініціаторами та організаторами події. Вони продовжують підтримувати родини полонених і заручників, що незаконно утримуються в Росії та на тимчасово-окупованих територіях.

[Стаття на Бабель](#)



НА 8 ТА 15 ЛЮТОГО РЕЄСТРАЦІЯ ЗАВЕРШЕНА
НА 7 БЕРЕЗНЯ ЗАЛИШИЛИСЬ МІСЦЯ

8.02, 15.02, 7.03 / 11:00 – 18:00

КАСТИНГ ДЛЯ ВЕТЕРАНІВ

У ФІЛЬМ ОЛЕГА СЕНЦОВА

АРТХАУС
ТРАФРІК

VETERAN
HUB

ПОДІЇ ВЖИВУ

12TH FEBRUARY / 19:00 – 21:00

INTERNATIONAL NETWORKING

WITH CANADIAN ARMED FORCES IN UKRAINE



VETERAN
HUB

1 БЕРЕЗНЯ / 11:00 - 18:00

КАСТИНГ ДЛЯ ВЕТЕРАНІВ

НА РОЛЬ У ХУДОЖНЬОМУ ФІЛЬМІ «СПАС»



TRGP

VETERAN
HUB



#HairForShare

RED
BRUNCH

03.03.20

Київ

DonorUA

ДЕВІД ПЕДЛАР. ПОКРАЩЕННЯ ДОБРОБУТУ ВЕТЕРАНІВ

Девід Педлар має понад 20 років досвіду у сфері ветеранських справ світового рівня. Він був одним із засновників, а зараз очолює один з найбільш впливових наукових центрів сфери у Канаді Canada Institute of Military and Veterans Health Research.

Під час свого першого візиту до України, Девід провів унікальну лекцію для ветеранів, експертів сфери ветеранських справ та колег із OP UNIFIER про модель добробуту, найновіші дослідження та роль вивчення досвіду жінок-військовослужбовців для побудови якісної підтримки ветеранів після повернення.

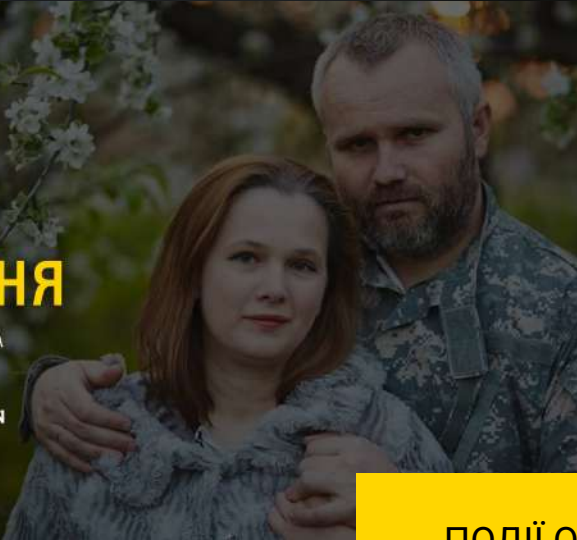
[Посилання на подію](#)



11 КВІТНЯ / 11:00 – 13:00

ВИКЛИКИ УСИНОВЛЕННЯ

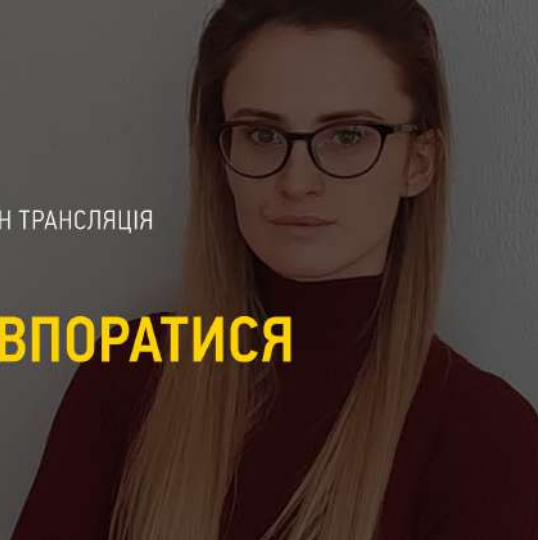
ІСТОРІЯ ВЕТЕРАНА МИРОСЛАВА
ТА ЙОГО ДРУЖИНИ ДАРИНИ



10 КВІТНЯ / 15:00 – 16:00 / ОНЛАЙН ТРАНСЛЯЦІЯ

ТРИВОЖНІСТЬ ЩО, ЧОМУ, ЯК ВПОРАТИСЯ

МАР'ЯНА
САВИЦЬКА



ПОДІЇ ОНЛАЙН



БОДІНАМІКА ПРАКТИКА САМОДОПОМОГИ

ХАДІ

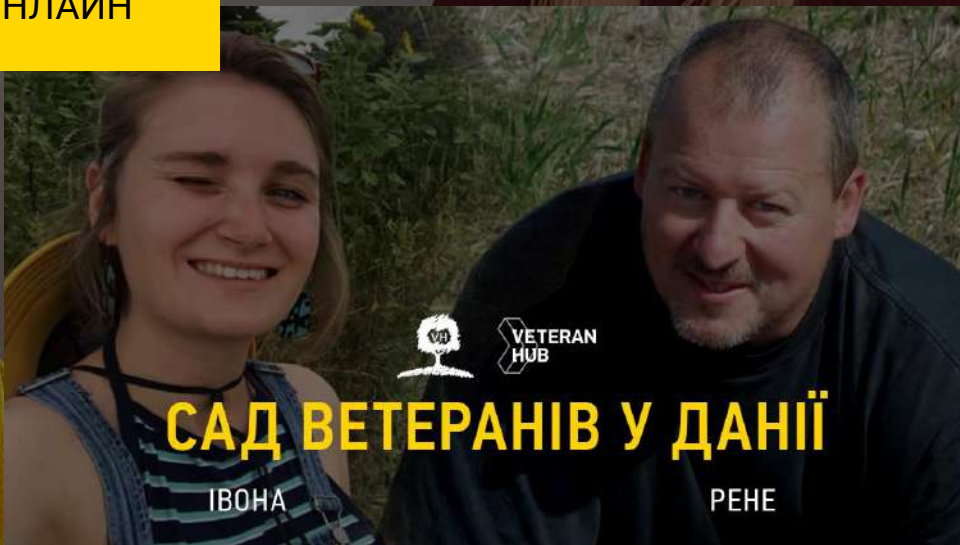
ДІТІ



САД ВЕТЕРАНІВ У ДАНІЇ

ІВОНА

РЕНЕ



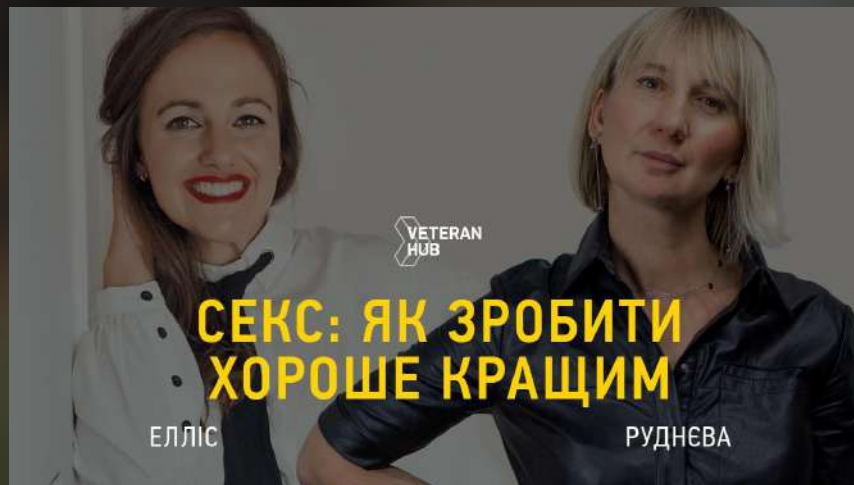
СЕКС: ЯК ЗРОБИТИ ХОРОШЕ КРАЩИМ

Кетрін Еліс – сексуальна терапевтка зі США, яка була співавторкою книги “Sex and intimacy for wounded veterans” – посібнику про секс після фізіологічних змін та травматичного досвіду для поранених ветеранів.

Онлайн вони зустрілись із провідною експерткою з сексуальної освіти та протидії ВІЛ/СНІД в Україні, співзасновницею Veteran Hub Ольгою Рудневою, щоб розпочати важливу дискусію про досвід довгої розлуки, роль інтимності при поверненні до цивільного життя та людяну підтримку ветеранів.

[Посилання на відео](#)

[Посилання на статтю](#)



РОЗМОВНІ КЛУБИ АНГЛІЙСЬКОЇ. ТЕПЕР ОНЛАЙН

Вівторок, 19:00

English Speaking Club with Cammie — клуб для початківців, зустрічі якого не транслюються на сторінці. Клуб з Кеммі відбувається у закритому зумі, щоб тобі було легше освоїтися та розговоритися.

Четвер, 19:00

English Speaking Club with Mike — клуб веде той самий Joker і це зустрічі для тих, хто вже починає жартувати англійською. Чого чекати — дивись у трансляції. Та підключайся щочетверга.

Субота, 12:00

Networking with Canadians — довгі бесіди, з яких починаються всі корисні та потрібні зв'язки. Приходь прокачувати свою англійську та мистецтво вести перемовини разом. Клуб транслюється на сторінки Ветеран Хаб.





КОМУНІКАЦІЇ

У березні ми мали терміново адаптувати роботу послуг онлайн. Комунікації стали живим містком між нашими послугами та ветеранами. Ми почали тісніше взаємодіяти з ними у соцмережах, достукуючись до їхніх сердець. Коли карантин змусив нас обмежити доступ до хабів, ми все одне залишались поруч. Зворотній зв'язок від клієнтів дав зрозуміти, що простір підтримки та безпеки Veteran Hub виходить далеко за межі наших приміщень.

Дмитро Дубас, керівник з комунікацій

КОМУНІКАЦІЇ



Протягом року ми спілкувалися з аудиторією через екран й весь час намагалися знаходити влучні образи та стати ближче аудиторії. Аби бути більш дружніми й привітними та порозумітися, навіть коли ми не бачимося

Вікторія, Дизайнерка



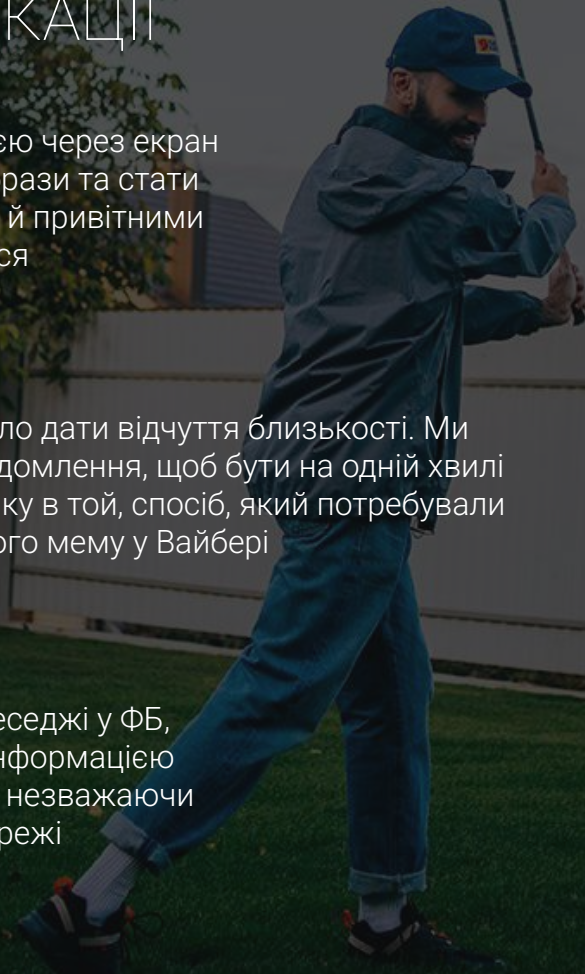
Цього року нашим головним завданням було дати відчуття близькості. Ми прислухалися та вчитувалися у кожне повідомлення, щоб бути на одній хвили з клієнтами. Щодня ми виказувати підтримку в той, спосіб, який потребували ветерани: від плакату в ОТГ до ветеранського мему у Вайбері

Галина, Копірайтерка

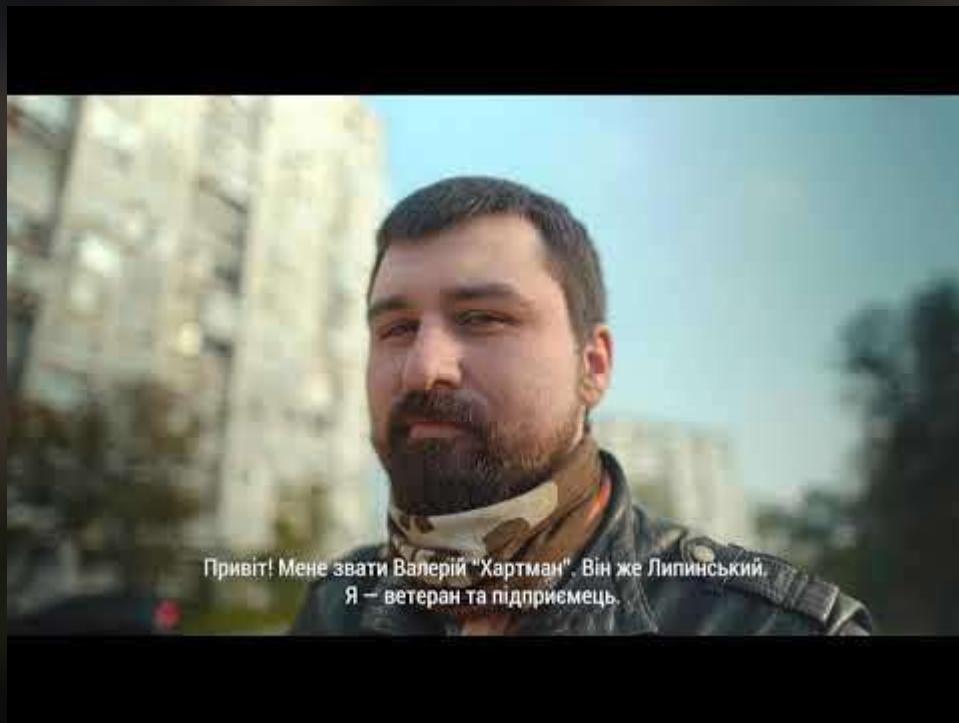


Ми сконцентрувалися на тому, щоб наші меседжі у ФБ, чи телеграмі несли користь. Ми ділимося інформацією від наших спеціалістів, щоб показувати, що незважаючи на закритий хаб — ми завжди відкриті у мережі

Анастасія, SMM менеджерка



ДВА РОКИ ПОРУЧ. ВАЛЕРІЙ ХАРТМАН



[Посилання на відео](#)

МЕДІА ПРИСУТНІСТЬ

Стежать
за сторінками



13465



2375

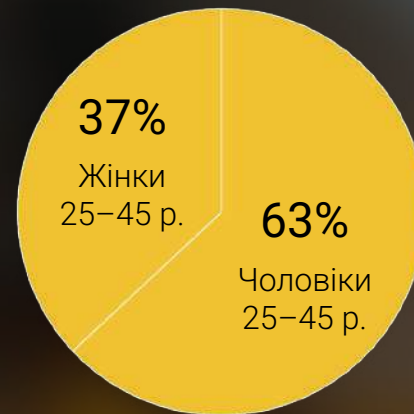


80 згадок на перших 8 сторінках Google

Публікацій

572

267



Сюжети
та публікації у ЗМІ:

Яніна Соколова
ICTV

IrishTimes
Бабель

UA: Перший
Bit.ua

Veja
Новое время

САЙТ / GOOGLE ANALYTICS

Користувачі

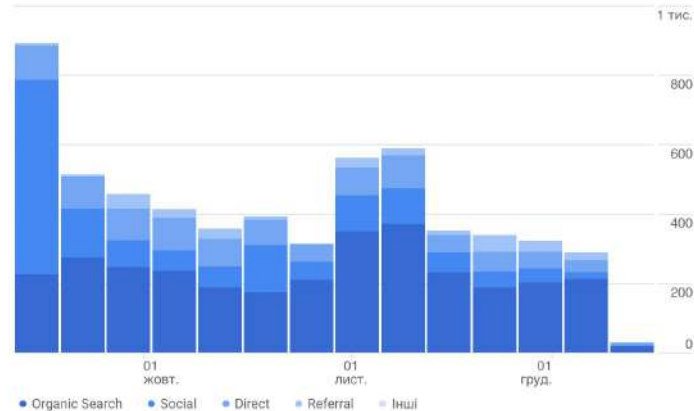
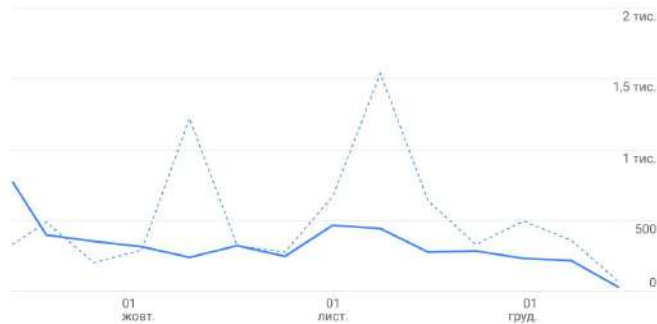
3,9 тис.

↓ 38,6%

Сеанси

5,8 тис.

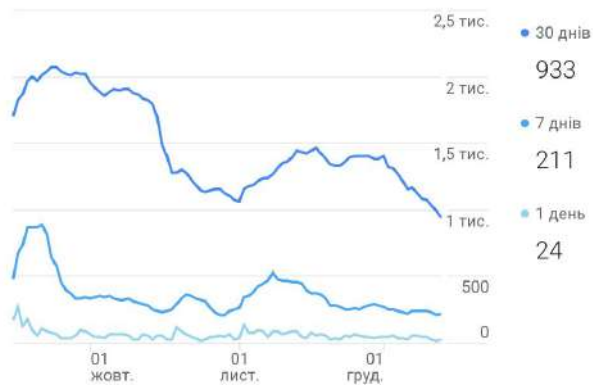
↓ 33,3%



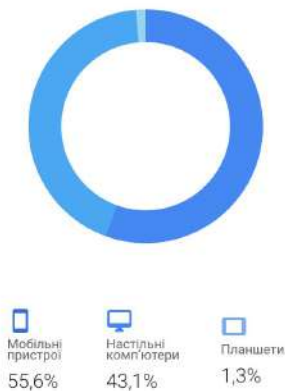
Сеанси за країнами



Активні користувачі



Сеанси за пристроєм



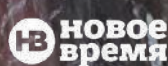
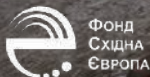
ФОТОПРОЄКТ ЦИВІЛЬНІ

Існує стереотипний образ, що ледь не всі ветерани є засновниками бізнесів. Насправді ж безліч талановитих, досвідчених чоловіків і жінок повертаються на роботу в дуже «звичайні» місця. Вони не медійні. Часто бойовий досвід стає для них таким звичним і правильним, що вони забувають вказати його в резюме.

«Цивільні» – саме про таких ветеранів. Історії Сашка, Біжана, Віки та Олега. 37 фотографій, зроблених Юлією Кочетовою-Набожняк на робочих місцях, куди вони повернулися після служби.

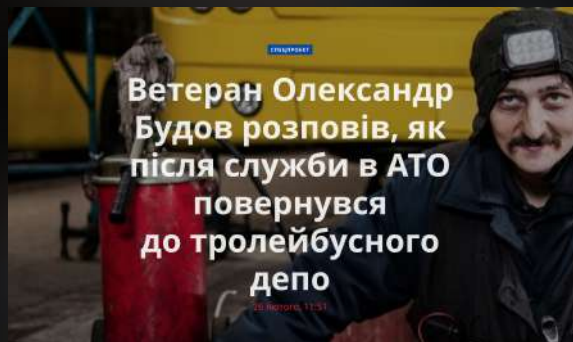
Цей проект також про роботодавців, які розуміють, що робота є робота. Де б ти не був.

Спільний проект

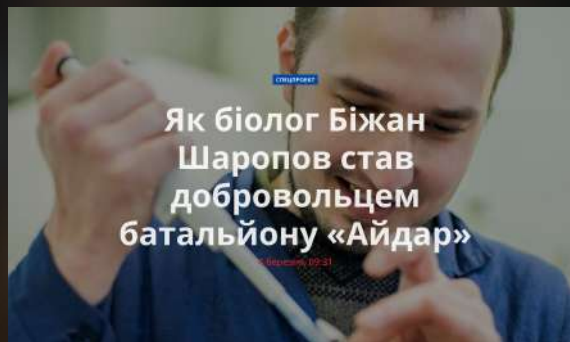




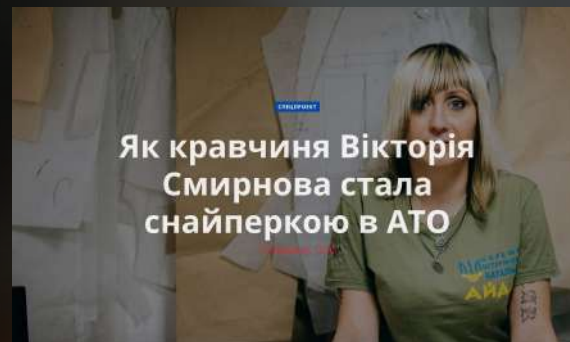
ВІДЕО ТА ПУБЛІКАЦІЇ У МЕДІА



[Посилання на статтю](#)



[Посилання на статтю](#)



[Посилання на статтю](#)



[Посилання на статтю](#)



[Посилання сюжет](#)

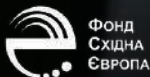
РОБОТА Є РОБОТА

Три відеоролики, які підкреслюють важливість військового досвіду ветеранів у мирних професіях.

Робота є робота, де б ти не був. Навідником АГС під Дебальцево — чи далекобійником на німецькому автобані. Розвідником під Щастям — чи су-шефом у київському ресторані. Командиром роти під Авдіївкою — чи виконробом на столичному будівництві.

Участь у війні — це досвід роботи, як і будь-який інший. Ветеранам треба вміти описати його у резюме, щоб влучити в ціль та отримати посаду. HR-ам треба вивчати та шукати такий досвід, щоб не проґавити талановитого співробітника.

Спільний проект



РОБОТА Є РОБОТА



[Посилання на відео](#)



[Посилання на відео](#)



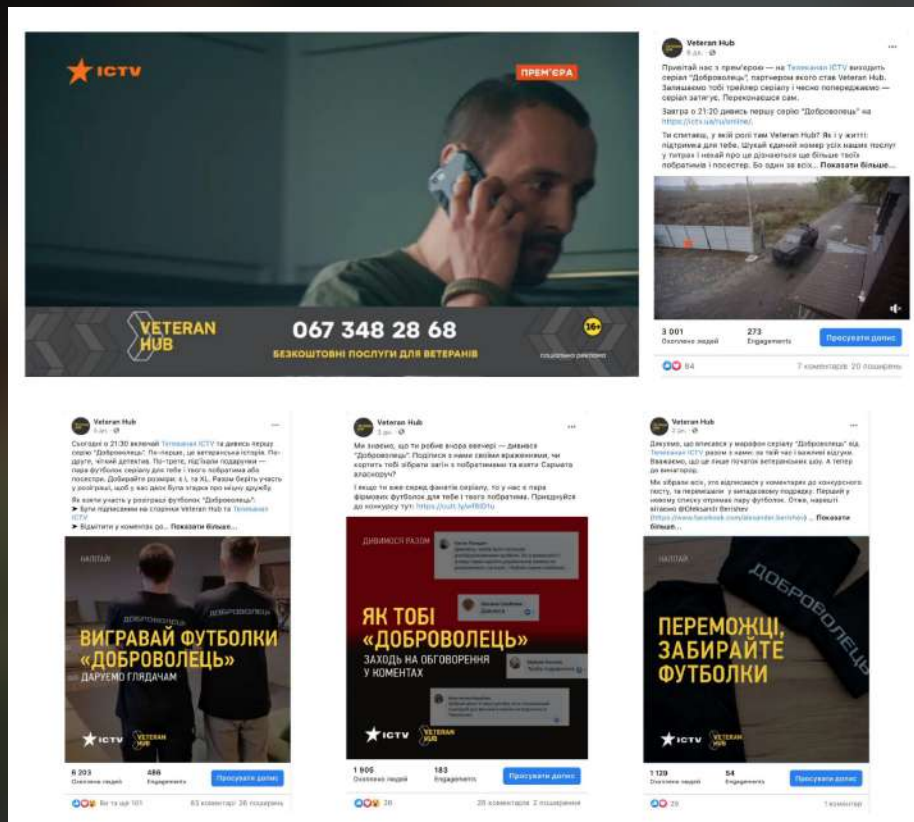
[Посилання на відео](#)

ДОБРОВОЛЕЦЬ

Разом із ICTV у 2020-му ми промоувували серіал Ахтема Сеїтаблаєва “Доброволець” у соціальних мережах та ветеранській спільноті.

Завдяки цьому партнерству, інформація про безоплатні послуги Veteran Hub з'явилась в ефірі ICTV та досягла абсолютно нової цільової аудиторії.

Відтепер Veteran Hub надає консультації щодо комунікацій з ветеранами та про сферу ветеранських справ, аби підтримати команду ICTV.



A portrait of a woman with wavy brown hair, wearing a dark blue quilted vest over a blue long-sleeved shirt. She is looking directly at the camera with a slight smile. The background is blurred, showing an indoor setting with a window and some furniture.

КОМАНДА

Нам вдалося вирости у понад два рази під час пандемії. Навіть в умовах такого стрімкого зростання, ми підсилили команду Києва, а команди Вінниці й Дніпра взагалі зібрали з нуля. Важливо, що кожного з цих 54 людей об'єднує не запис у трудовій книжці, а прагнення бути корисними для ветеранів та високий професіоналізм. Ми – команда, якій не байдуже.

Інна Холодило, HR менеджерка

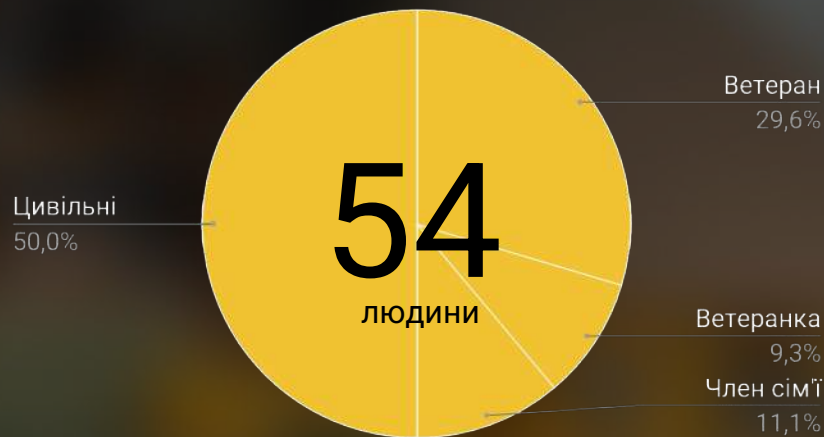
РОЗВИТОК КОМАНДИ

НАВЧАЛЬНІ КУРСИ

Консультантка з пошуку роботи вчилась у фахівців HR агенції.

Юридичні консультант Києва та Вінниці взяли участь в навчальній програмі наших резидентів Юридичної Сотні “адміністративні та цивільні судові справи учасників бойових дій”.

Всі консультанти вчилися в програмі наших партнерів ЛіМУ “ Конфлікти та їх вирішення”.



ТРЕНУВАЛЬНА ПРОГРАМА КОМАНДИ

Команди у Вінниці та Дніпрі, а також Мобільний офіс київської області є нашими першими працівниками, які пройшли повноцінну тренувальну програму.

Впродовж 2-х років ми документували та оцифровували свій досвід, а цього літа Регіональні менеджерки систематизували усю цю інформацію у повноцінну тренувальну програму команди.

Вони залучили не лише керівників організації, але й працівників усіх рівнів, аби якнайкраще навчити наших нових колег та поділитись усіма знаннями про роботу Veteran Hub.

9 днів та день відкриття ми провели пліч-о-пліч з нашими новими командами.

30 людей

10 днів тренування
3 команди
3 міста



Усі працівники пройшли цілісну тренувальну програму

402 USD

Вартість тренування
на одну людину
(включає залучення часу лекторів)



Кожен отримав індивідуальний робочий посібник за посадою

НАВЧАЛЬНИЙ ПОСІБНИК

Кожен працівник отримав персоналізований посібник за своєю посадою з усією інформацією, необхідною для якісної роботи з клієнтами та командою

ДБАЄМО ПРО ДОБРОБУТ ВЕТЕРАНІВ

Veteran Hub — це спільний проект фонду Олени Півнюк, Віктора Півнюка та громадської організації «Інтерактив», заснований у 2018 році.

Ми створили місце, де ветерани розуміють, були готові і були готовими отримати підтримку, консультативну допомогу та пошуку роботи та професійний контакт. Ми працюємо з соціалізацією та майбутніми ветеранами та членами їх родин. Наші дашборди надають комплексне розуміння та зрозуміливі, безпечні, задоволені та задоволені.

У 2020 році ми відкрили Veteran Hub у Вінниці та Дніпрі, надаючи підтримку ІРЕХ та Державному департаменту США у рамках Програми реабілітації ветеранів.

Ми зосадили особливу увагу на проєкті, першими резидентами Veteran Hub у Вінниці та Дніпрі стали громадяни України з психологічними травмами, військовими та цивільними вбитими, об'єднання ветеранів-солдатів «Кордони» тощо.

Ми у Veteran Hub намагаємося про добробут ветеранів, бо завдяки ним ми маємо свою місію, наші цінності та безпеку.



VETERAN HUB / ВІННИЦЯ

Veteran Hub — безпечне місце, де завжди раді ветеранам. Тут можна отримати безкоштовні послуги юриста та консультанта з пошуку роботи. Учасники ветеранів знайдуть добрих майстрів, лікарів та інших спеціалістів.

У Вінниці ми створили місце зустрічі, набагато більше, ніж просто зустрічі. Це місце, де ветерани можуть зустрітися з друзями, родиною та колегами. Тут є спеціальні інтер'єри, де можна зустрітися з друзями. Підіймайтеся, тут всі свої.

4 563 ветеранів в місті

19 216 ветеранів в області

Адреса: Вінниця, вул. 3 Вересня, будинок 29

Площа: 286 м²

Старт: Вересень 2020

Графік роботи: вівторок — субота з 11:00 до 20:00



ПОСАДОВА ІНСТРУКЦІЯ

КЕРІВНИК ФІЛІЇ — це відповідальний між Veteran Hub Київ і своїм регіоном. Лідер, який береже цінності організації у новому місті і відносно невеликій команді. Керівник керує роботою команди, який керує командою, який керує командою, який керує командою.

ПРАЦЮЄ З КОМАНДОЮ:

- Впливати стратегію розвитку організації в своєму регіоні.
- Створювати документи та інструкції, впроваджувати нові політики для оптимізації роботи філії.
- Ставити завдання на виконання наприклад згідно плану розвитку філії.
- Впровадити за впровадженням культурних стійкостей та цінностей команди.
- Сприяти до високої мотивації команди.
- Моніторити психологічний стан команди.
- Брати участь у вирішенні конфліктних ситуацій.
- Загальні.

ПРАЦЮЄ З ПАРТНЕРАМИ:

- Вести переговори та налагоджувати роботу з партнерами та резидентами.
- Зберігати високий рівень довіри до брендів організації.
- Співпрацювати з ІМ та представниками філії.

Посада
на посаді

Якщо ви хочете зацікавлені, зверніться



Регіональний менеджер Дніпро: Катерина Білоусова

ФІНАНСИ

Наші фінансові партнери – частина команди Veteran Hub. Завдяки підтримці фінансових партнерів ми будуємо професійну систему психосоціальної підтримки ветеранів в Україні та впроваджуємо високі стандарти роботи у сфері ветеранських справ.

Яна Дубинюк, фінансова директорка



ЗАСНОВНИКИ ОРГАНІЗАЦІЇ

ФОНД
ОЛЕНИ
ПІНЧУК

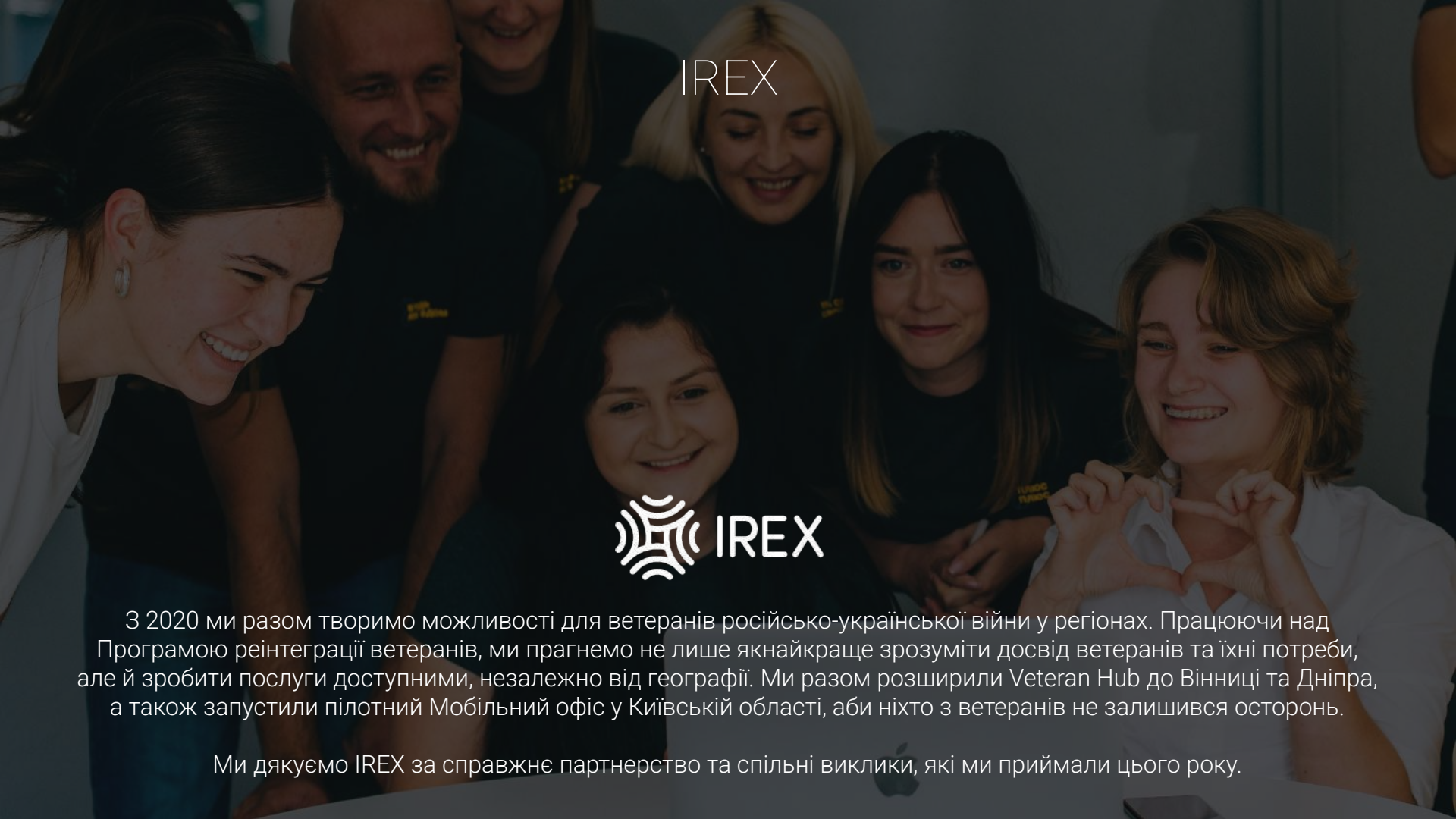
Ф О Н Д
В І К Т О Р А
П І Н Ч У К А



ПОБРАТИМИ

Разом висловлюємо свою **вдячність** та повагу до людей, які захищали та продовжують захищати наше мирне життя на Сході. Разом ми створили перший Veteran Hub у Києві та надалі робимо все можливе, аби ветерани та ветеранки, члени їхніх родин та члени родин загиблих, зниклих безвісти, полонених та заручників мали необхідну підтримку та розуміння у мирному житті після повернення. Ми бережемо простір та можливість живого людського спілкування навіть у часи пандемії, адже саме людяність є запорукою якісних стосунків у суспільстві.

Ми щиро пишаємось, що наші співзасновники поділяють цінність людського контакту та докладають зусиль, аби зберегти можливості для нього навіть у часи світової пандемії.



IREX



З 2020 ми разом творимо можливості для ветеранів російсько-української війни у регіонах. Працюючи над Програмою реінтеграції ветеранів, ми прагнемо не лише якнайкраще зрозуміти досвід ветеранів та їхні потреби, але й зробити послуги доступними, незалежно від географії. Ми разом розширили Veteran Hub до Вінниці та Дніпра, а також запустили пілотний Мобільний офіс у Київській області, аби ніхто з ветеранів не залишився осторонь.

Ми дякуємо IREX за справжнє партнерство та спільні виклики, які ми приймали цього року.

HELP US HELP

help us help u

Разом із Veteran Hub ми висловлюємо свою вдячність та підтримку захисникам та захисницям України та віримо, що кожен ветеран має мати рівний доступ до послуг та підтримки, має відчуття поваги та визнання, має знати, що він (та вона) є частиною великої та дружньої спільноти. Саме тому ми та наші донори підтримуємо проєкт Мобільних офісів Veteran Hub. Разом ми подолаємо ізоляцію. Навіть під час пандемії.

Дякуємо Help us Help за віру у новий проєкт, побудований на особистому спілкуванні, коли воно найбільш потрібне і недоступне. Рівний-рівному. Від фонду до фонду.

ФІНАНСОВИЙ АУДИТ

На початку 2020 організація Veteran Hub вперше пройшла зовнішній незалежний фінансовий аудит від компанії PwC

РЕКОМЕНДАЦІЇ

Застосовувати кращі практики щодо закупівельних процедур



Сформували Політику проведення закупівель, яка визначила підхід та оформлення закупівель. Закупівлі проводяться виключно в рамках та за вимогами Політики.

Застосовувати кращі практики кадрового обліку та діловодства



Для оформлення кадрових документів (табелі обліку робочого часу, кадрові накази) ми використовуємо автоматизований модуль ЗУП, що зменшує вірогідність помилок. У січні 2021 заплановано проведення документарного аудиту кадрового обліку по результатам роботи 2020.

Організувати ведення договірної роботи



Ми започаткували ведення реєстру договорів. У січні 2021 заплановано проведення документарного аудиту договорів по результатам роботи 2020.

Вести окремі рахунки донорів за проектами



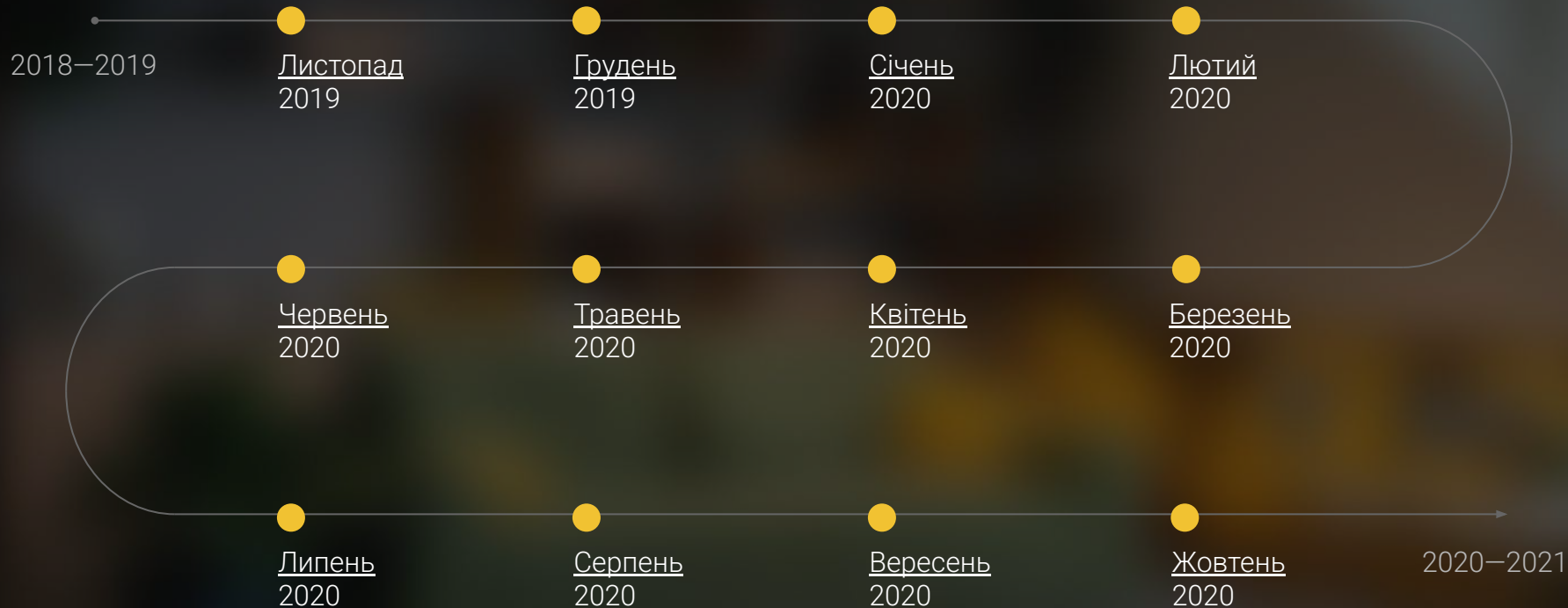
Виконано

HUB

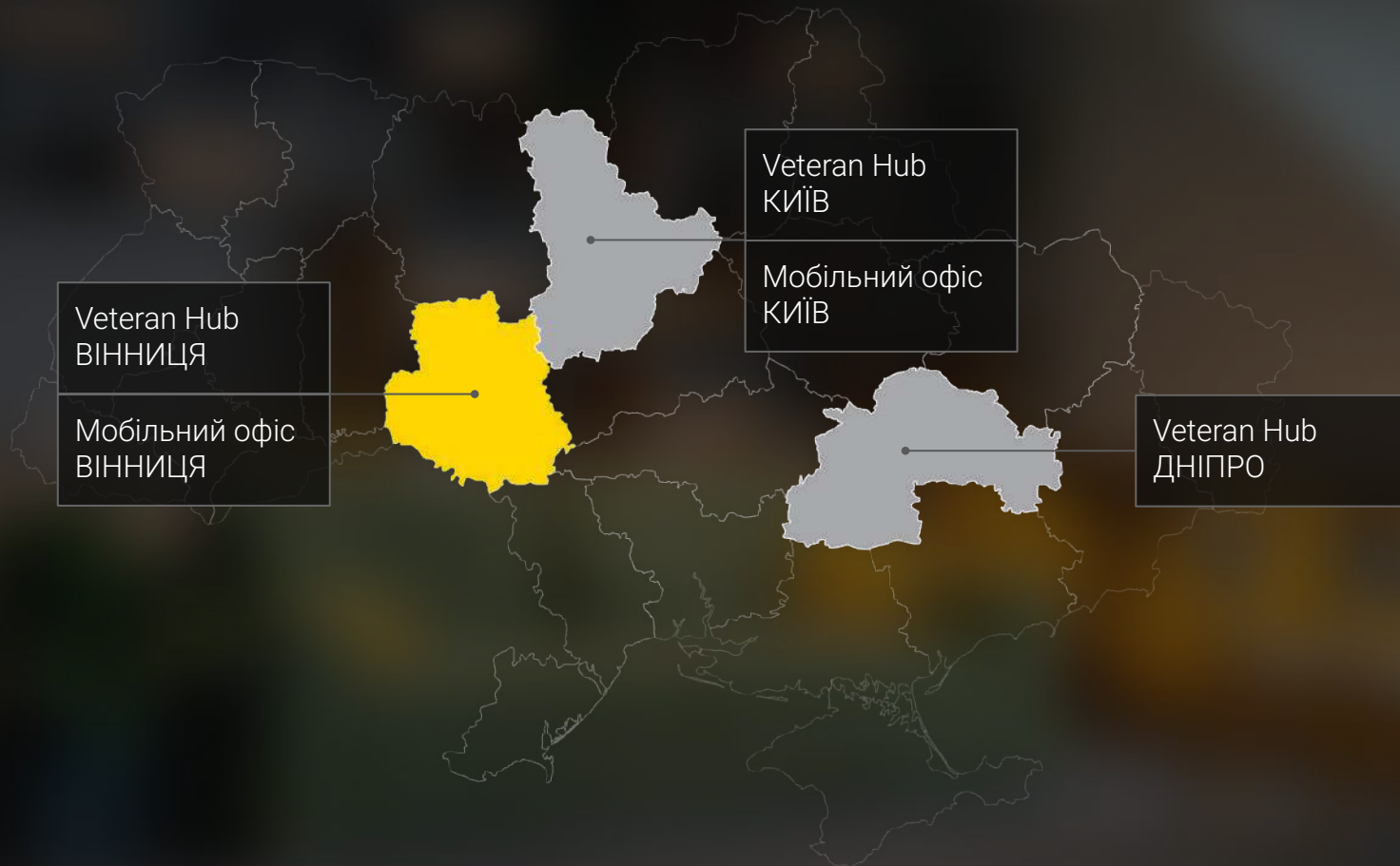
ОГЛЯД РОБОТИ ТА ПЛАНИ



УСІ ЗВІТИ ЗА 2 РІК



ПЛАНИ НА 3 РІК



ПРАГНЕННЯ 2021

СФОРМУВАТИ КООРДИНАЦІЙНУ РАДУ

Професійний дорадчий орган, що допоможе нам підтримувати високий рівень та актуальність послуг

ВІДНОВИТИ ПОВНУ РОБОТУ ПРОСТОРІВ

Повернути 3 простори до роботи із клієнтами після завершення карантину та відновити звичну атмосферу безпеки та прийняття

ПОГЛИБИТИ ШЛЯХ ВЕТЕРАНА

Провести щонайменше 500 інтерв'ю з ветеранами про їх досвід повернення та адаптації

СИСТЕМАТИЗУВАТИ ТА АКТУАЛІЗУВАТИ ПОСЛУГИ МЕРЕЖІ

Єдина форма звітності для усіх консультантів напрямку у мережі

ЗАПУСТИТИ МОБІЛЬНИЙ ОФІС У ВІННИЦЬКІЙ ОБЛАСТІ

Єдина форма звітності для усіх консультантів напрямку у мережі

ПРОПОНОВАНИЙ СКЛАД КООРДИНАЦІЙНОЇ РАДИ

Координаційна рада зможе не лише підтримати нас у вдосконаленні та актуалізації послуг, але й виступить потужним партнером при залученні подальшого фінансування на період 2022 - 2025



ЛІДЕРСТВО ТА ВІДДАНІСТЬ ХАБУ

DAVID PEDLAR

Науковий директор
Canadian Institute for Military and
Veteran Health Research / CIMVHR
Біографія



ШЛЯХ ВЕТЕРАНА

ROBERT A. MCDONALD

8 Міністр Ветеранських Справ США,
екс-президент Procter&Gamble
Біографія



УКРАЇНСЬКИЙ ПОГЛЯД

МИХАЙЛО ЛОПАТІН

Бізнес-консультант, один зі
стратегічних консультантів
Організації



ДИЗАЙН ПОСЛУГ

САРА БРУКС

Колишня Директорка
з дизайну Департаменту
Ветеранських Справ США

КОРИСТЬ КООРДИНАЦІЙНИХ РАД

Координаційна рада — це обрана група незалежних експертів, котрі надають консультації та підтримку керівним органам Організації. Вони надають стратегічні консультації організації і, відповідно, є неформальним за своєю природою. Це надає більшої гнучкості у їх структурі та управлінні, якщо порівнювати з Радою директорів (або Наглядовою радою). **Координаційні ради радять**. Вони не приймають рішень, як формальні наглядові ради.

Координаційна рада може бути цінним ресурсом у багатьох випадках, включно з наступними:

- Організація переживає різке масштабування ✓
- Існує потреба фандрейзингу ✓
- Є бажання будувати стратегічні партнерства ✓
- Організація стикається з великими рішеннями чи змінами, що пов'язані зі зміною діяльності, включно з виходом на нові ринки, створенням нових продуктів та розширенням географії ✓
- Організація формує нові формальні напрямки та менеджерські позиції ✓
- Організація стикається з викликами, пов'язаними з акціонерами
- Організація хоче покращити розуміння стратегічних питань на всіх рівнях ✓
- Діяльність організації вузько специфічна ✓

ФУНКЦІЇ ТА КОМПЕТЕНЦІЇ

Консультує та надає рекомендації керівникам напрямків Організації та Голові правління.

1. Стратегічне консультування.
2. Пропозиції по вдосконаленню діяльності.
3. Пропозиції по формуванню делегацій для міжнародного представництва.
4. Пропозиції та питання для Загальних Зборів Учасників.

ХТО СТВОРЮЄ

Загальні Збори Учасників

ЗБОРИ

4 рази на рік / віртуально
або вживу

ТЕРМІН ДІЯЛЬНОСТІ

1 рік

КІЛЬКІСТЬ ЧЛЕНІВ

не менше двох

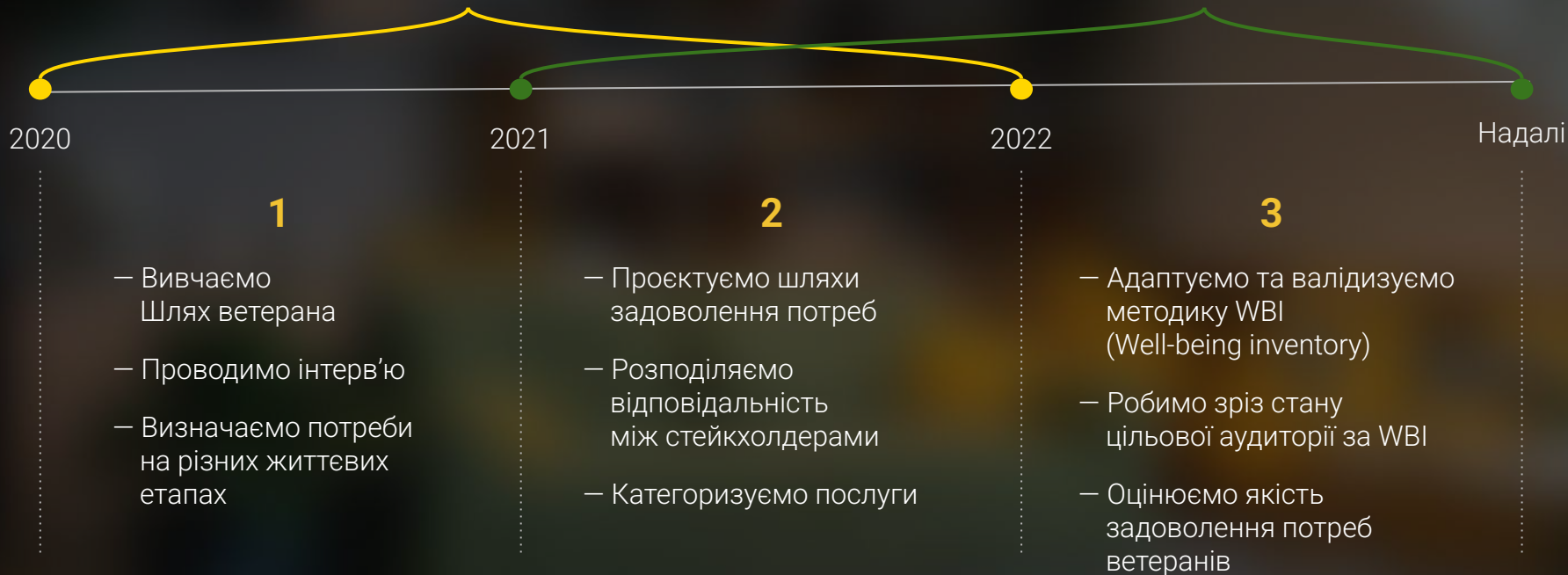
У зборах обов'язково беруть
участь Голова КР
та щонайменше 2 учасники

1 учасник може переобиратись
до Координаційної ради
не більше 2 років поспіль

СИСТЕМАТИЗУВАТИ ТА АКТУАЛІЗУВАТИ ПОСЛУГИ МЕРЕЖІ

ШЛЯХ ВЕТЕРАНА

ДОБРОБУТ



ДБАЄМО ПРО ДОБРОБУТ ВЕТЕРАНІВ

ШЛЯХ ВЕТЕРАНА

Методика **якісного** вивчення
життєвих процесів та потреб
клієнтів

Проектувати доцільну
підтримку та розподіляти
її за життєвими етапами



ДОБРОБУТ

Методика **кількісного** дослідження стану
клієнтів та рівня задоволення їхніх потреб
після впровадження підтримки

Оцінити якість взаємодії
та вплив підтримки
на добробут та життя ветеранів

ДОБРОБУТ

Найчастіше, зокрема у дослідженнях ідентичності, термін Добробут / Well-being використовують для позначення психологічного добробуту, що означає суб'єктивне відчуття задоволення, щастя або якості життя, але також існують інші значення, які є ширшими та включають об'єктивні міри*

Узагальнено, добробут можна вважати категоризацією потреб людини.
Усі ці потреби більшим або меншим чином присутні на всіх життєвих етапах.

Департамент Ветеранських Справ Канади



Використовує збірну модель Добробуту, що містить як суб'єктивний психологічний добробут, так і об'єктивний економічний добробут й інші (Thompson et al. 2016).

Модель враховує суб'єктивний та об'єктивний стан людини з 7-ми напрямків: робота або інша значуща діяльність, фінанси, здоров'я, життєві навички та знання, соціальна інтеграція, житло або фізичне середовище, соціокультурне середовище

Департамент Ветеранських Справ США



Брав участь у спільному дослідженні The Veterans Metrics Initiative: Linking Program Components to Post-Military Well-Being Study (TVMI Study), що оцінювало рівень задоволення ветеранів за 4-ма напрямками добробуту: психічне та фізичне здоров'я, зайнятість, фінанси та соціальні зв'язки.

Результатом дослідження став валідизований та загальнодоступний інструмент оцінки поточного стану, функціонування та задоволення ветеранів за переліченими вище напрямками.

* Veterans' Identities and Well-being in Transition to Civilian Life – A Resource for Policy Analysts, Program Designers, Service Providers, and Researchers / James M. Thompson, et al. 01/07/2017 , переклад – Івона Костина.

ЕТАПИ ПРОЄКТУ

SHORT-TERM
2018-2019



Запустили пілотний
проект у Києві

- Понад 18 500 відвідувачів у перший рік
- 10 резидентів
- 2350 послуг надано

MID-TERM
2020



Розширили мережу до
Вінниці та Дніпра

- Запустили 1 мобільний офіс, як сателіт до проекту у Києві
- Створили єдиний інформаційний центр та надаємо всі послуги телефоном і онлайн
- 7497 послуг надано від початку роботи

LONG-TERM
2021-2027

Відкрити 5-7 Хабів по Україні

- Змінити соціальну парадигму стосовно ветеранів
- Покращити добробут ветеранів
- Стати інтеграційним інструментом для ветеранського досвіду
- Попередити виникнення соціальних конфліктів

МИ ОСОБИСТО ВДЯЧНІ

Ми висловлюємо свою вдячність людям та організаціям, які підтримували, навчали та надихали нас упродовж 2-го року нашої роботи.

МИХАЙЛОВІ ЛОПАТІНУ

За стратегічне
консультування
та глобальний погляд
на нашу місію

ДЕВІДУ ПЕДЛАРУ

Науковому директору CIMVHR
за усі надані освітні матеріали
та численні приватні
консультації

ДЖЕЙМСУ М. ТОМПСОНУ

MD CCFP(EM) FCPP
за усі надані освітні
матеріали та численні
приватні консультації

НАТАЛІ ЗАВЕРУСІ

Керівниці агенції Manageble
за кропіткий супровід
та менторство при описі
бізнес-процесів організації

**UA: СУСПІЛЬНЕ
МОВЛЕННЯ**

За підтримку простору
та розуміння у 2020

**PUBLIC
POLICY
LAB**

За якісні численні консультації
при підготовці Шляху Ветерана

MANAGEABLE

За навчання та підтримку
при описі бізнес-процесів

УСІМ ЧЛЕНАМ КОМАНДИ ТА КЛІЄНТАМ VETERAN HUB

які довірили нам свою експертизу та знання на будь-якому етапі роботи,
а також ветеранам, їх родинам та усім клієнтам Veteran Hub за їхню довіру.

СЛІДКУЙТЕ ЗА РОЗВИТКОМ ПРОЄКТУ!



[Сайт](#)



[Facebook](#)



[Instagram](#)



[Telegram](#)



[Viber](#)