

ПОСІБНИК



VETERAN FRIENDLY PLACE

СТВОРЮЄМО СЕРЕДОВИЩЕ, ДРУЖНЄ ДО ВЕТЕРАНІВ



ПОВАГА



БЕЗПЕКА



КОМУНІКАЦІЯ



БЕЗБАР'ЄРНІСТЬ



ЯКІСТЬ

СТАНДАРТИ • ПРАКТИКИ • ІНСТРУМЕНТИ

Версія 1.0 · 2026

VETERAN FRIENDLY PLACE

Посібник зі стандарту взаємодії, безбар'єрності та сертифікації

VFP · версія 3

2026

ЗМІСТ

Терміни та визначення.....	2
Швидкий старт: отримання статусу VFP.....	2
1. Вступ.....	3
2. Концепція Veteran Friendly Place.....	4
3. Портрет ветерана.....	5
4. Базові стандарти VFP.....	7
5. Безбар'єрність як основа VFP.....	8
6. Операційні стандарти.....	9
7. Сценарії взаємодії.....	10
8. Заборонені дії та типові помилки.....	11
9. Система навчання VFP.....	11
10. Архітектура рівнів сертифікації.....	12
11. Оцінка та сертифікація.....	13
12. Використання статусу VFP.....	14
13. Учасники системи VFP.....	14
14. Етика та відповідальність.....	14
15. Комунікаційна політика.....	14
16. Роль VFP-координатора.....	14
17. Ризики для бізнесу.....	15
18. Економічна цінність VFP: ROI.....	15
Додатки А–Г.....	16

ТЕРМІНИ ТА ВИЗНАЧЕННЯ

Ветеран — узагальнена категорія осіб, які брали участь у захисті Батьківщини або бойових діях на території інших держав. Включає учасників бойових дій, осіб з інвалідністю внаслідок війни та інших осіб, визначених законодавством.

Ветеран-дружнє середовище — середовище, у якому забезпечено гідну, безпечну та передбачувану взаємодію без дискримінації, стигматизації або патологізації.

Тригер — зовнішній фактор: звук, ситуація або дія, що може викликати стресову або захисну реакцію у особи з травматичним досвідом.

Деескалація — дії персоналу, спрямовані на зниження напруження без примусу або конфронтації.

Стигматизація — формування упередженого ставлення до особи на основі припущень про її стан або досвід.

Патологізація ветеранів — сприйняття ветеранів виключно через призму травми або слабкості, що суперечить принципам VFP.

Компенсаційне рішення — альтернативний спосіб виконання вимоги стандарту, коли пряме виконання неможливе через об'єктивні обмеження середовища або ресурсів.

ШВИДКИЙ СТАРТ: ОТРИМАННЯ СТАТУСУ VFP

1. Подати заявку на участь у програмі VFP.
2. Призначити внутрішнього координатора VFP до початку оцінювання.
3. Пройти ДО-оцінку: анкетування персоналу та аналіз середовища.
4. Провести навчання, якщо ДО-оцінка виявила прогалини.
5. Пройти ПІСЛЯ-оцінку: повторне анкетування та оцінка середовища.
6. Визначити рівень відповідності: Basic, Standard, Advanced або Platinum — відповідно до обов'язкових критеріїв рівня.
7. Отримати сертифікат і право використовувати знак Veteran Friendly Place відповідного рівня.

ВАЖЛИВО. Статус VFP надається на визначений термін і підлягає підтвердженню через щорічну повторну оцінку.

1. ВСТУП

1.1. Мета та призначення Посібника

Цей Посібник визначає підходи до формування середовища, дружнього до ветеранів, через впровадження стандартів взаємодії, підготовку персоналу та принципи безбар'єрності.

Мета – надати практичний інструмент, який дозволяє: забезпечити гідну взаємодію з ветеранами; зменшити ризики конфліктних або тригерних ситуацій; сформувати передбачуване середовище; інтегрувати принципи безбар'єрності у щоденну діяльність.

ПРИНЦИП. Посібник не є теоретичним документом. Його зміст орієнтований на практичне застосування у реальних умовах.

1.2. Для кого цей документ

Посібник призначений для підприємств сфери послуг, державних органів, медичних та реабілітаційних закладів, освітніх установ, культурних і розважальних просторів, організацій громадянського суспільства та будь-яких середовищ, де людина взаємодіє з персоналом, системою або сервісом.

1.3. Контекст

Внаслідок повномасштабної війни суттєво зросла кількість людей із бойовим досвідом. Частина ветеранів має наслідки, що проявляються у повсякденному житті: посттравматичні стресові реакції, підвищена чутливість до звуків і рухів, порушення слуху, зору, мовлення, фізичні обмеження внаслідок поранень.

ВАЖЛИВО. Не всі ветерани мають виражені травматичні наслідки, але середовище має бути готовим до будь-якого сценарію.

1.4. Роль середовища у реінтеграції

Реінтеграція ветеранів відбувається щодня у звичайних життєвих ситуаціях. Саме у взаємодіях формується відчуття безпеки або напруження, поваги або знецінення, контролю або безпорадності.

ПРИНЦИП. Якість щоденної взаємодії є одним із ключових факторів реінтеграції ветеранів.

1.5. Міжнародні стандарти та практики

ISO 9001:2015, ISO 26000:2010, ISO 45001:2018, Armed Forces Covenant, Military Friendly Certification, Veteran Aware.

1.6. Українське громадське зобов'язання перед Захисниками

Стандарт є частиною ширшого суспільного процесу – формування країни, у якій ті, хто служить або служив у Силах Оборони України, та їхні родини не опиняються у не вигідному становищі. Основою є принципи: повага, а не жалість; рівні можливості, а не перешкоди; приналежність, а не відчуженість; підтримка, а не байдужість.

2. КОНЦЕПЦІЯ VETERAN FRIENDLY PLACE

2.1. Що таке VFP

Veteran Friendly Place – це система підготовки середовища до взаємодії з ветеранами. VFP не є програмою лояльності, соціальною акцією або благодійною ініціативою. Це стандартизований підхід, який визначає вимоги до поведінки персоналу, фізичного середовища та процесів взаємодії.

ПРИНЦИП. Не ветеран має адаптуватися до середовища – а середовище має бути готовим до взаємодії з людиною.

2.2. Цінності програми

Повага. Рівна взаємодія без жалісливості або героїзації.

Гідність. Людина не повинна пояснювати або виправдовувати свою поведінку.

Безпечність. Середовище не створює додаткового стресу.

Передбачуваність. Людина розуміє, що відбувається і що буде далі.

Відповідальність. Організація відповідає за якість взаємодії незалежно від того, хто з персоналу контактує з клієнтом.

2.3. Принципи військово-свідомої взаємодії

Контроль залишається за людиною; мінімізується стрес; відсутній тиск; інформація подається чітко й просто; фізична та емоційна дистанція поважаються без пояснень.

2.4. Відмінність від соціальних ініціатив

У класичній моделі ветерану «допомагають», і це може створювати асиметрію. У моделі VFP взаємодія будується на рівності. Заклад не «допомагає ветерану» – заклад готовий до якісної взаємодії з будь-якою людиною, незалежно від її досвіду.

ПРИНЦИП. VFP створює коректне, зрозуміле та безпечне середовище для будь-якої людини.

2.5. Три ядра системи VFP

1. **Підготовка персоналу** – розуміння ветеранського досвіду, навички взаємодії у складних ситуаціях, протоколи реагування.
2. **Безбар'єрність** – фізичне, сенсорне та психологічне середовище без бар'єрів.
3. **Процеси** – чіткі, передбачувані та відпрацьовані сценарії взаємодії.

2.6. Роль поведінки

Ключовим фактором VFP є не інфраструктура, а поведінка. Правильна поведінка персоналу може компенсувати недоліки середовища. Некоректна поведінка може зруйнувати навіть добре організований простір.

3. ПОРТРЕТ ВЕТЕРАНА

3.1. Хто такий ветеран сьогодні

Ветеран – це людина з унікальним життєвим досвідом, який суттєво відрізняється від досвіду цивільного середовища. Цей досвід формує специфічні патерни поведінки, сприйняття та реакцій, які не є патологією, а є закономірним наслідком пережитого.

ПРИНЦИП. Завдання персоналу – не лікувати і не виправляти, а бути готовим до коректної взаємодії.

3.2. Досвід війни і його наслідки

Бойовий досвід впливає на психологічний, фізичний, сенсорний та поведінковий рівні. Це може проявлятися у підвищеній настороженості, потребі контролювати виходи, швидкій стомлюваності, болю, порушеннях слуху або зору, підвищеній чутливості до шуму, реакції на різкі стимули, уникненні натовпу або тісного простору.

3.3. Повернення до цивільного середовища

Повернення ветерана до цивільного життя не завжди сприймається людиною як відпочинок або полегшення. Часто це новий етап адаптації: змінюються правила, темп, очікування, способи комунікації та відчуття власної ролі.

Те, що у цивільному середовищі здається дрібницею – хаос, черга, гучна музика, неповага, різка відповідь персоналу, незрозуміле правило – для людини з бойовим досвідом може сприйматися значно гостріше.

Завдання персоналу VFP – не пояснювати ветерану, «як тут прийнято», а зробити взаємодію зрозумілою, передбачуваною і гідною.

3.4. ПТСР і прояви стресу

Не всі ветерани мають ПТСР. Навіть ті, хто має, можуть нормально функціонувати більшість часу. Персонал не повинен «виявляти ПТСР» – він має бути готовим до різних сценаріїв: тривожності, різких реакцій на звуки або рухи, труднощів з концентрацією, емоційних спалахів або замкнутості, уникнення контакту.

3.5. Тригери

Поширені тригери у публічних місцях: гучні різкі звуки; крики; різкі рухи збоку або ззаду; тісний простір; натовп; відсутність виходу в зоні видимості; фізичний контакт без попередження; хаос; тиск; грубість.

3.6. Чого НЕ очікує ветеран

Жалості, надмірної уваги, публічного виділення, питань про війну, поранення або бойовий досвід без прямого запиту, героїзації у побутових ситуаціях.

3.7. Різноманітність ветеранської спільноти

Ветерани – це не однорідна категорія. Серед них є жінки та чоловіки різного віку, походження, рівня освіти та соціального становища. Родини ветеранів також можуть перебувати у стані хронічного стресу або вторинної травми.

4. БАЗОВІ СТАНДАРТИ VFP

4.1. Повага без жалю

Повага без жалісливості, без героїзації і без дистанціювання. Рівна взаємодія між людьми.

4.2. Комунікація

Говорити спокійно, чітко, коротко, без складних формулювань, з повагою до темпу людини. Не говорити агресивно, зверхньо, з тиском, квапливістю, зайвими емоціями або канцеляритом.

4.3. Невербальна поведінка

Не робити різких рухів, особливо збоку або ззаду; не підходити занадто близько; не торкатися людини без дозволу; підтримувати спокійний темп рухів і мови; не тиснути поглядом.

4.4. Реакція на складні ситуації

1. Не ескалювати.
2. Знизити темп.
3. Дати людині контроль.
4. Не персоналізувати різку реакцію.

4.5. Передбачуваність і контроль

Людина має розуміти, що відбувається прямо зараз, що буде далі, які є варіанти і хто що вирішує. Персонал пояснює свої дії перед тим, як їх виконати.

4.6. Повага до меж

Не ставити зайвих питань. Не нав'язувати спілкування. Не переходити межі без явного запиту від людини.

4.7. Чутливі та безпечні теми

Тип теми	Приклади	Правило VFP
Чутливі теми	війна, бойові дії, поранення, втрати, політика, справедливість, провина	Персонал не починає першим. Не розпитує і не оцінює.
Безпечні побутові теми	меню, місце, тиша, освітлення, маршрут, оплата, побутова зручність	Можна обговорювати спокійно, коротко і конкретно.
Якщо ветеран сам почав складну тему	розповідає про війну, втрату, несправедливість	Не сперечатись, не повчати, не давати порад. Коротко визнати і повернути контроль людині.
Нейтральна відповідь	«Я не був у вашій ситуації, тому не буду оцінювати» / «Розумію, що для вас це важливо»	Без оцінки, без допиту, без переходу в роль психолога.

5. БЕЗБАР'ЄРНІСТЬ ЯК ОСНОВА VFP

Безбар'єрність у VFP – це відсутність фізичних, сенсорних, когнітивних, психологічних і цифрових бар'єрів одночасно.

5.1. Фізична доступність

Доступний вхід, достатня ширина проходів, доступ до санітарних приміщень, мінімізація порогів на шляху руху. Якщо повна фізична доступність неможлива через конструктивні обмеження – вона компенсується діями персоналу.

5.2. Візуальна доступність

Чітка навігація, контрастні написи, достатнє освітлення, альтернативний формат інформації.

5.3. Аудіо та комунікаційна доступність

Чітка мова персоналу, готовність повторити інформацію без роздратування, відсутність надмірного шуму або наявність тихих зон, можливість продублювати інформацію письмово.

5.4. Когнітивна доступність

Просте меню або структура послуг, зрозумілі формулювання, логічні та послідовні процеси, відсутність зайвих кроків.

5.5. Психологічна доступність

Спокійна поведінка персоналу, відсутність тиску, передбачуваність, збереження вибору для людини, мінімізація тригерів.

5.6. Принцип компенсації

Немає пандуса → персонал допомагає потрапити до закладу. Немає чіткої навігації → персонал супроводжує. Немає тихої зони → знижують музику або пропонують місце подалі від гучних джерел.

5.7. Цифрова безбар'єрність

Чітка структура сайту або додатку, форми без часових обмежень, можливість призупинити або скасувати взаємодію без штрафних наслідків, альтернативний канал зв'язку.

6. ОПЕРАЦІЙНІ СТАНДАРТИ

6.1. Вимоги до персоналу

Кожен співробітник, який має контакт з клієнтами, є носієм стандарту VFP. Він має розуміти принципи взаємодії, знати базові реакції на стресові ситуації, спокійно комунікувати, не допускати агресивної або зневажливої поведінки, адаптувати підхід до конкретної людини.

6.2. Вимоги до простору

Доступний вхід, вільне переміщення, зрозуміла навігація, рівномірне освітлення, контроль шуму, можливість вибору місця.

6.3. Вимоги до процесів

Клієнт завжди розуміє, що відбувається і що буде далі. Немає різких змін у правилах без пояснення. Дії персоналу логічні та послідовні.

6.4. Роль адміністрації

Адміністрація встановлює базові правила взаємодії, організовує навчання і дебрифінги, призначає VFP-координатора, контролює виконання стандарту.

6.5. Зворотний зв'язок

Заклади VFP запроваджують анонімний канал відгуків від ветеранів та їхніх родин – QR-код, скриньку або цифрову форму. Відгуки аналізує координатор і передає до програми VFP під час переатестації.

6.6. Домедична допомога

Персонал не лікує – персонал забезпечує безпеку до прибуття фахівців. Базові дії: оцінити стан, викликати 103, забезпечити простір і доступ повітря, не допустити натовпу.

НЕ РОБИТИ: давати медикаменти, ставити діагноз, ігнорувати стан, створювати паніку, намагатися самостійно вирішити медичну проблему.

7. СЦЕНАРІЇ ВЗАЄМОДІЇ

7.1. Базовий алгоритм

Крок	Дія	Зміст
1	ОЦІНИ	Зупинись. Дивись 5–10 секунд. Чи є небезпека? Хто потребує уваги?
2	ДАЙ ПРОСТІР	Підходь не одразу. Говори спокійно, коротко. Слухай без оцінки.
3	ЗАПРОПОНУЙ	Дай варіанти. Не вирішуй за людину. Якщо потрібно – виклич 103 або повідом керівника.

7.2. Перший контакт

Перші 30–60 секунд визначають подальший контакт. Важливіше не те, що персонал каже, а те, чого не робить: не тисне, не підходить різко, не ставить зайвих питань, не коментує поведінку.

7.3. Типові ситуації

Клієнт зупинився біля входу і оглядає простір. Дати 1–2 хвилини, не підходити, не питати «чим можу допомогти?».

Клієнт відповідає лише «так» / «ні». Спростити комунікацію, ставити закриті запитання, не розговорювати.

Клієнт просить пересісти. Допомогти без питань, описати варіанти, залишити вибір за ним.

Клієнт різко відповів. Не відповідати у тому ж тоні, знизити темп, не персоналізувати.

Клієнт говорить голосніше. Дати висловитись, не перебивати, запропонувати рішення після паузи.

Цивільний провокує ветерана фразами про війну. Не виділяти ветерана публічно, запропонувати йому змінити місце, з провокатором говорити тихо і без аудиторії.

7.4. Кризові реакції

Алгоритм: зберігай спокій; зменш сенсорне навантаження; говори коротко і тихо; не залишай людину без нагляду; викликай допомогу, якщо потрібно.

Ситуація / стан	Дії персоналу
Завмирання, відсутність реакції	Бути поряд на відстані, не торкатися, чекати. Якщо стан не змінюється або погіршується – 103.
Дезорієнтація після гучного звуку	Зменшити шум і рух, говорити коротко: «Ви в безпеці. Я поряд».
Плач	Дати простір, не питати «що трапилось?», не відволікати жартами.
Підозра на інсульт	Негайно викликати 103. Не давати воду або ліки.
Втрата свідомості	Покласти у безпечне положення, викликати 103, забезпечити простір.

7.5. Системні та етичні ситуації

Якщо колега каже «обережно, він з ПТСР» – це стигматизація. Обслуговування має бути таким самим гідним і спокійним, як для будь-якого іншого клієнта. Після зміни координатор проводить розбір.

Якщо клієнт залишив негативний відгук про ставлення персоналу – це сигнал системної проблеми, а не атака. Правильна реакція: розбір, висновки, зміна процесу або навчання.

8. ЗАБОРОНЕНІ ДІЇ ТА ТИПОВІ ПОМИЛКИ

ЗАБОРОНЕНО: питати про війну, поранення, діагноз або бойовий досвід без запиту; демонструвати жалість; героїзувати у побутових ситуаціях; підвищувати голос; торкатися без дозволу; ігнорувати або знецінювати стан людини; обговорювати клієнта з колегами.

Небезпечні добрі наміри: надмірна турбота, жалість, зайві питання, «особливе ставлення» без запиту, публічне виділення.

9. СИСТЕМА НАВЧАННЯ VFP

Навчання VFP має бути практичним, простим, актуальним і повторюваним. Формати: очні тренінги, онлайн-матеріали, інтерактивні тести, самостійна підготовка за Посібником і Польовим гідом.

9.1. Підтримка персоналу

Взаємодія зі стресовими або кризовими станами може призводити до емоційного виснаження. Адміністрація забезпечує дебрифінги після інцидентів, можливість звернення до психолога, рівномірне навантаження, обговорення без звинувачень.

9.2. Дебрифінг після складної ситуації

Дебрифінг не є пошуком винного. Його мета — зрозуміти, що сталося, які дії допомогли, які могли посилити напруження, і що потрібно змінити.

Мінімальна структура: що сталося фактично; які були ознаки напруження; що зробив персонал; що спрацювало; що треба змінити в алгоритмі або середовищі.

НЕ ДОПУСКАЄТЬСЯ: обговорення особистих обставин клієнта, припущення про діагнози або оцінки його поведінки.

10. АРХІТЕКТУРА РІВНІВ СЕРТИФІКАЦІЇ

Система VFP передбачає чотири рівні сертифікації. Рівень визначається не числовим рейтингом, а відповідністю обов'язковим критеріям рівня: підготовка персоналу, стан фізичного середовища, процеси, зворотний зв'язок, звітність і внутрішня відповідальність.

10.1. Логіка рівнів

Критерій	BASIC	STANDARD	ADVANCED	PLATINUM
Трек	Обидва	Обидва	Лише комерційний	Лише комерційний
Координатор VFP	обов'язково	обов'язково	обов'язково	обов'язково
Персонал	Знає правила. Анкета 1–50	Розуміє принципи. Тест 51–60	Регулярне навчання	Внутрішній тренер
Фізичне середовище	Критичні бар'єри усунені або компенсовані	Є мінімальні покращення	Більшість вимог виконана або є рішення	Максимальна відповідність чек-листу
Дебрифінг	обов'язково	обов'язково	обов'язково + висновки	обов'язково + оновлення навчання
Зворотний зв'язок	бажано	обов'язково	канал + регулярний аналіз	аналіз + регулярна звітність
Навчання новачків	до 30 днів	до 30 днів	до 30 днів	до 30 днів
Фахівець VFP	не вимагається	не вимагається	бажано	обов'язково

10.2. Базові зобов'язання

Зобов'язання	Опис
Координатор VFP	Призначається до початку оцінки. Без координатора заявка не розглядається.
Навчання наявного персоналу	Весь персонал навчений на момент сертифікації.
Навчання новачків	Нові працівники проходять навчання протягом 30 днів з дати прийому.
Дебрифінг після інцидентів	Обов'язковий для всіх рівнів.
Щорічна переатестація	Перевіряється навчання, знання координатора, стан середовища і виконання зобов'язань.

10.3. Два треки

Параметр	Соціальний трек	Комерційний трек
Доступні рівні	Basic / Standard	Basic / Standard / Advanced / Platinum
Стеля	Standard	Platinum
Цільова аудиторія	Аптеки, НГО, держзаклади, ОСББ, малий бізнес	Великий бізнес, мережі, ТЦ, ЖК, готелі, банки, ресторани

10.4. Фахівець VFP із супроводу ветеранів

Параметр	Значення
Офіційна назва посади	Фахівець VFP із супроводу ветеранів
Запис у трудовій книжці	Фахівець із супроводу ветеранів війни та демобілізованих осіб
Код КП	2446.2
Нормативна база	Наказ Мінветеранів від 09.04.2024 № 111
Вимога VFP	Advanced — бажано / Platinum — обов'язково
Суміщення	Може суміщати з роллю Координатора VFP

10.5. Сертифікати і QR-коди

Кожен заклад отримує унікальний ідентифікатор у форматі **VFP-PPPP-NNNN-РІВЕНЬ**. Приклад: **VFP-2026-0047-ADVANCED**.

QR-код постійний і веде на поточну сторінку закладу. Статуси сертифіката: active, completed, revoked.

11. ОЦІНКА ТА СЕРТИФІКАЦІЯ

11.1. Принцип рівневої відповідності

Оцінювання VFP проводиться за принципом відповідності критеріям рівня. Заклад не «набирає» числовий результат. Він підтверджує, що виконує обов'язкові вимоги певного рівня.

Рівень визначається за чотирма блоками: персонал; сервіс і поведінка; безбар'єрність; системність.

ПРИНЦИП. Одна критична невідповідність може знизити рівень, навіть якщо інші блоки виконані добре. Безпечна поведінка персоналу важливіша за формальну документацію або інфраструктурні переваги.

11.2. Процедура оцінювання

1. Заявка.
2. Первинна комунікація та узгодження умов.
3. ДО-оцінка.
4. Навчання за потреби.
5. ПІСЛЯ-оцінка.
6. Аналіз відповідності критеріям рівня.
7. Сертифікація.

11.3. Рішення за результатами оцінювання

Можливі рішення: присвоїти заявлений рівень; присвоїти нижчий рівень; надати строк для усунення невідповідностей; відмовити у сертифікації у разі критичних порушень стандарту.

ВАЖЛИВО. Сертифікація VFP не є винагородою за наміри. Вона підтверджує фактичну готовність середовища, персоналу і процесів.

12. ВИКОРИСТАННЯ СТАТУСУ VFP

Заклад, який отримав статус VFP, має право комунікувати це публічно. Не допускається перебільшення рівня, створення ілюзії «особливих привілеїв», використання статусу як маркетингового тиску або заміни реальної готовності закладу.

13. УЧАСНИКИ СИСТЕМИ VFP

У системі VFP можуть брати участь бізнес, державні органи та громадські організації. Жоден учасник не є «головним» — система працює через баланс і взаємодію різних типів організацій.

14. ЕТИКА ТА ВІДПОВІДАЛЬНІСТЬ

Етичний кодекс VFP: повага до людини, недискримінація, конфіденційність, відповідальність, добросовісність. Скарга — це не атака на заклад, а сигнал для покращення.

15. КОМУНІКАЦІЙНА ПОЛІТИКА

Комунікація VFP має бути коректною, стриманою, поважною і без маніпуляцій. У разі інциденту заклад діє через відповідальну особу і не коментує особисті обставини клієнта.

16. РОЛЬ VFP-КООРДИНАТОРА

VFP-координатор призначається до початку оцінювання. Він організовує навчання, реагує у складних ситуаціях, збирає зворотний зв'язок, передає звітність і проходить щорічне підтвердження кваліфікації.

17. РИЗИКИ ДЛЯ БІЗНЕСУ

Відсутність стандартів взаємодії створює репутаційні, операційні та системні ризики: медіа-кризу, втрату довіри, кадрові рішення в умовах публічного тиску, поширення одного інциденту на весь бренд.

18. ЕКОНОМІЧНА ЦІННІСТЬ VFP: ROI

VFP — це інструмент доступу до аудиторії, зниження ризиків і формування стійкої репутації. Підготовлений персонал рідше потрапляє в конфліктні ситуації, а лояльність ветеранської спільноти і родин створює довгострокову цінність для закладу.

ДОДАТКИ

Додаток А. Чек-лист відповідності VFP

Чек-лист використовується для визначення рівня відповідності закладу. Він не є арифметичною оцінкою. Рівень підтверджується лише за умови виконання обов'язкових критеріїв відповідного рівня.

Блок	Basic	Standard	Advanced	Platinum
Координатор VFP	Призначений до оцінки	Призначений до оцінки	Призначений до оцінки	Призначений до оцінки
Навчання персоналу	Базовий інструктаж	Навчання + сценарії	Регулярне навчання	Внутрішній тренер
Знання персоналу	Знає заборонені дії	Розуміє принципи VFP	Впевнено діє у складних ситуаціях	Може навчати інших
Перший контакт	Виконує базовий алгоритм	Відпрацьовані типові сценарії	Відпрацьовані складні сценарії	Є внутрішній контроль якості
Деескалація	Базові правила відомі	Сценарії відпрацьовані	Є протоколи реагування	Є навчання і супервізія
Фізична безбар'єрність	Критичні бар'єри усунені або компенсовані	Є мінімальні покращення	Більшість вимог виконана або є рішення	Максимальна відповідність чек-листу
Сенсорна безпека	Відсутні очевидні небезпечні фактори	Є мінімальні налаштування шуму/світла	Є тихіші зони або альтернативи	Сенсорна безпека системно врахована
Зворотний зв'язок	Бажано	Обов'язковий канал	Канал + регулярний аналіз	Аналіз + регулярна звітність
Дебрифінг	Обов'язковий після інцидентів	Обов'язковий після інцидентів	Обов'язковий + фіксація висновків	Обов'язковий + оновлення навчання
Навчання новачків	Протягом 30 днів	Протягом 30 днів	Протягом 30 днів	Протягом 30 днів
Фахівець VFP	Не вимагається	Не вимагається	Бажано	Обов'язково

ВАЖЛИВО. VFP перевіряє готовність, поведінку та наявність реальних рішень. Якщо пряме виконання неможливе, заклад має показати компенсаційний механізм.

Додаток Б. Польовий гід персоналу

Польовий гід містить 20 практичних карток для персоналу. Кожна картка має структуру: ситуація → що робити → не робити. Основні правила: персонал не психолог і не лікар; контроль завжди у людини; головна задача — безпека і спокій; якщо не знаєш, що робити, просто будь поряд і не шкодь.

Додаток В. Швидкий аудит на візочку

Аудит проводить особа на кріслі колісному або з відповідним тренажером. Маршрут: парковка → вхід → ключова зона обслуговування. Перевіряються пандус, пороги, слизькість покриття, двері, ліфт, санвузол МГН, аптечка, аварійні інструкції та контакти екстрених служб.

Додаток Г. Чек-лист фізичної безбар'єрності закладу

№	Зона	Пункт контролю	Ризик
1	Маршрут	Безперервний доступний маршрут: парковка → вхід → ліфт → ключові зони	В
2	Маршрут	Покриття рівне, без ям, сколів та перешкод	В
3	Маршрут	Покриття не слизьке	В
4	Маршрут	Відсутність порогів або ступенів на шляху руху	В
5	Пандус	Ухил не більше 5%, допустимо до 8% на короткій ділянці	В
6	Пандус	Ширина мін. 1,2 м, поручні з обох боків, бортики 50 мм	В
7	Вхід / двері	Вхід без порогу, ширина прорізу мін. 900 мм	В
8	Вхід / двері	Двері відкриваються легко, рівна площадка 1500×1500 мм	В
9	Коридори	Ширина проходів мін. 1200 мм, меблі не блокують рух	В
10	Освітлення	Рівномірне освітлення без сліпих зон	С
11	Санвузол МГН	Доступний санвузол, простір для маневру, поручні, тривожна кнопка	В
12	Навігація	Логічна навігація з піктограмами, тактильні або контрастні покриття	С

VETERAN FRIENDLY PLACE

veteranfriendlyplace.com · info@veteranfriendlyplace.com

Версія 3 · 2026