

Ukrainian Red Cross Society: Semi - annual Information Center Report

July 3, 2024

Report on the work of the Information Center for the period – 01.01.2024 - 30.06.2024.

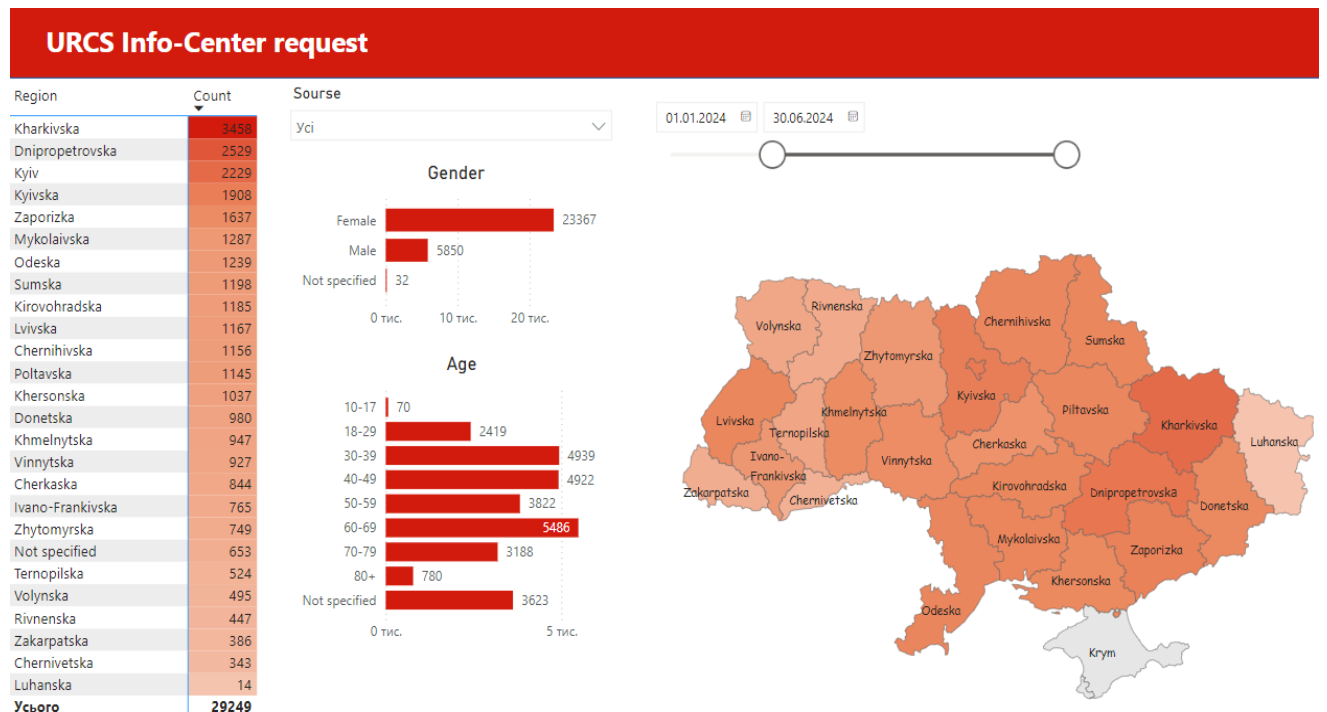
Data on regions, number and subject of appeals, the most frequently asked questions from beneficiaries and persons applying to the national-level hotline, which covers the entire Ukraine.

During this period, we received requests from 24 regions + the city of Kyiv. The Information Centre has received 29249 requests: RFL – 4743, PSS - 2025, LLH - 423. A total of 21150 incoming and 30737 outgoing calls were made. This figure includes data from PDM surveys, of which 18 were successfully completed in the first half of the year. Most inquiries were received from Kharkiv (3458) and Dnipro region (2529).

Звіт про роботу Інформаційного центру за період – 01.01.2024 – 30.06.2024.

Дані про регіони, кількість та тематику звернень, найбільш поширені запитання від бенефіціарів та осіб, які звертаються на гарячу лінію національного рівня, яка охоплює всю Україну.

За цей період ми отримали запити з 24 областей + м. Київ. ІЦ було зареєстровано 29249 запитів: RFL – 4743, PSS – 2025, LLH – 423. Здійснено 21150 вхідних та 30737 вихідних дзвінків. Дана цифра включає дані PDM опитувань, яких за перше півріччя було успішно завершено 18. Найбільше запитів про допомогу отримали з Харківської (3458) та Дніпропетровської областей (2529)



Ukrainian Red Cross Society: Semi - annual Information Center Report

July 3, 2024

As we can see, in the first half of the year, the largest number of requests came from Kharkiv and Dnipropetrovs'k regions. These regions are home to a significant number of elderly and disabled people, as well as a large number of internally displaced persons from the temporarily occupied territories and insecure communities close to the front line.

Women are the most frequent beneficiaries (23367).

Among those whose ages were reported in EspoCRM, the majority of people who sought help were between 60 and 69 years old (5486).

Requests from minors (70): inquiries from minors concerned the possibility of receiving humanitarian aid in the form of baby food and diapers for children, and they were also interested in the possibility of receiving financial assistance from the URCS. There were requests to search for missing relatives and requests for psychosocial support. They were also interested in first aid courses and the possibility of travelling abroad with the assistance of the URCS.

Як бачимо, у першому півріччі найбільша кількість запитів надійшла з Харківської та Дніпропетровської областей. В даних регіонах залишилась значна кількість людей похилого віку та людей з інвалідністю, а також сюди переїхала велика кількість внутрішньопереміщених осіб з тимчасово окупованих територій, та небезпечних громад близько до лінії фронту.

Тенденції щодо гендеру та віку залишаються сталими - за допомогою найчастіше звертаються жінки (23367). Серед тих, чий вік був зазначений в EspoCRM, більшість осіб, що звертались за допомогою, мають вік від 60 до 69 років (5486).

Запити від неповнолітніх (70): стосувались можливості отримати гуманітарну допомогу у вигляді дитячого харчування та підгузків для дітей, також цікавились можливістю отримати фінансову допомогу від ТЧХУ. Були запити щодо розшуку рідних, що зникли безвісти та запити на психосоціальну підтримку. Також цікавились курсами надання першої допомоги та можливістю виїзду за кордон за сприяння ТЧХУ.

Ukrainian Red Cross Society: Semi - annual Information Center Report

July 3, 2024

In the table below, we would like to show you what vulnerabilities we were most often asked to help with in the first half of 2024. The largest number of applications for assistance was received from people with IDP status (8229), as well as from the families of those killed or missing as a result of the war (4645). /

В нижче наведеній таблиці, хотіли показати з якими вразливостями найчастіше до нас зверталися у першому півріччі 2024 року. Найбільше звернень про допомогу було отримано від людей зі статусом ВПО (8229), а також від родин загиблих або зниклих безвісти внаслідок війни (4645).

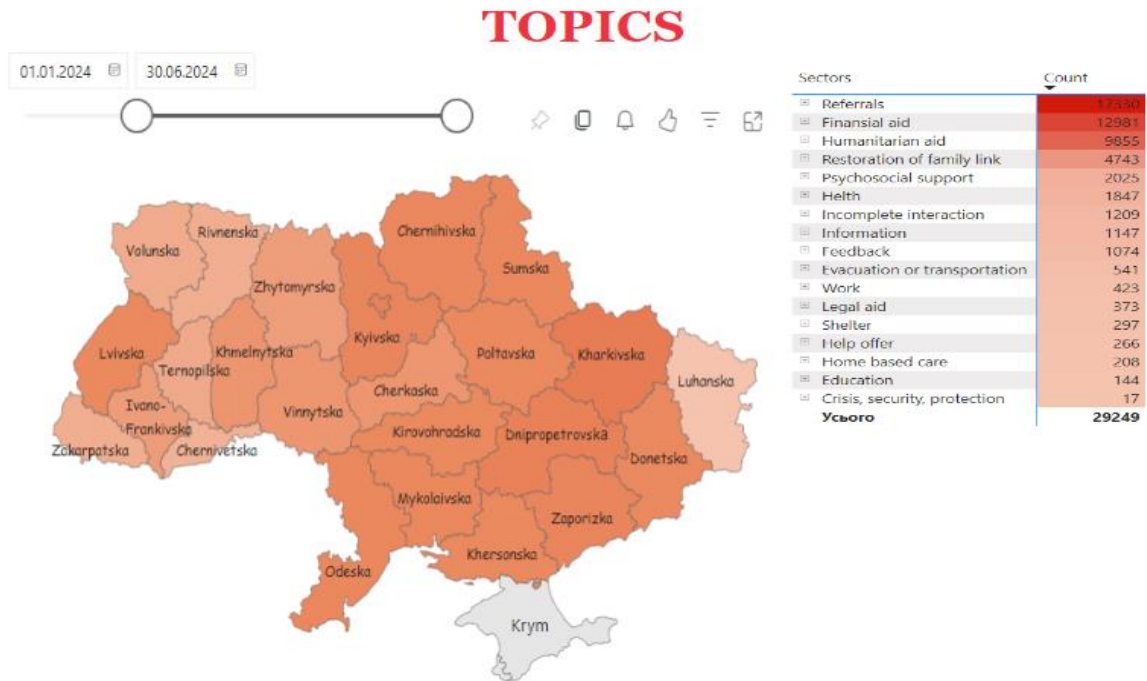
Перелік вразливостей	Кількість
Internally displaced person	8229
Relative of a deceased/missing person as a result of war	4645
Person with a disability of group 2	3137
Existing damaged/destroyed property	2830
Person with a disability of group 3	2185
Lonely elderly people	2096
Parent with many children	1708
Single parent	1651
Low-income family status	1298
Person with a disability of group 1	1157
Guardianship	447
There is no group, but there are significant difficulties	385
An incapacitated person	14

01.01.2024 30.06.2024



Ukrainian Red Cross Society: Semi - annual Information Center Report

July 3, 2024



Most questions and inquiries were received regarding the following sectors:

- Financial aid (12981);
- Humanitarian aid (9855);
- Restoring of family links (4743);
- Psychosocial support (2025);
- Health (1847).

We will discuss this in more detail below.

Найбільше питань та запитів отримали щодо наступних секторів:

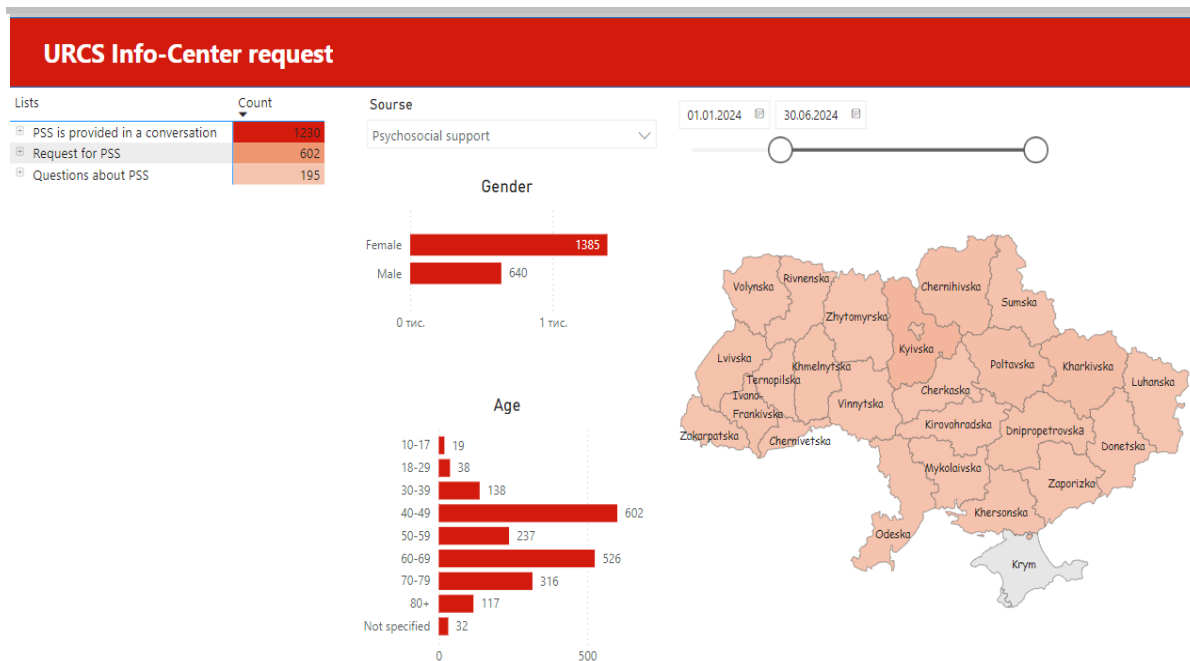
- *Фінансова допомога (12981);*
- *Гуманітарна допомога (9855);*
- *Відновлення родинних зв'язків (4743);*
- *Психосоціальна підтримка (2025);*
- *Здоров'я людини (1847).*

Детальніше розглянемо далі.

Ukrainian Red Cross Society: Semi - annual Information Center Report

July 3, 2024

Psychosocial support



Psychosocial support line (PSS) is available to people who are in need of psychological support "here and now" or psycho-emotional support on a longer-term basis. Operators can periodically accompany beneficiaries, according to a pre-arranged and agreed schedule.

People call for support to voice their pain, fears, misunderstandings, and to confide in others. During the conversation, people often ask for advice on how to cope with difficult conditions, such as panic attacks, anxiety, depression, fear of change, how to behave during shelling, how to support children or relatives, how to inform children about the loss, etc. There are requests to understand themselves, their relationships, to find contact with teenagers, how to establish communication in the family and restore their resources, how not to lose faith in themselves. Often, beneficiaries take notes while working with a psychologist on how to do exercises that calm them down in times of stress (square breathing, butterfly, acupressure, etc.) According to the statistics of repeat calls, people thank us for the support provided and call the line again;

In the first half of 2024, 2025 calls were registered on the PSS line. Most of the requests were registered from women, with the predominant age group being 40-49 years old.

На Лінію Психосоціальної підтримки звертаються люди, які відчувають потребу допомоги "тут і зараз" або ж психоемоційної підтримки на тривалішій основі. Оператори ПСП можуть періодично супроводжувати бенефіціарів, за заздалегідь обговореним та узгодженим графіком.

Ukrainian Red Cross Society: Semi - annual Information Center Report

July 3, 2024

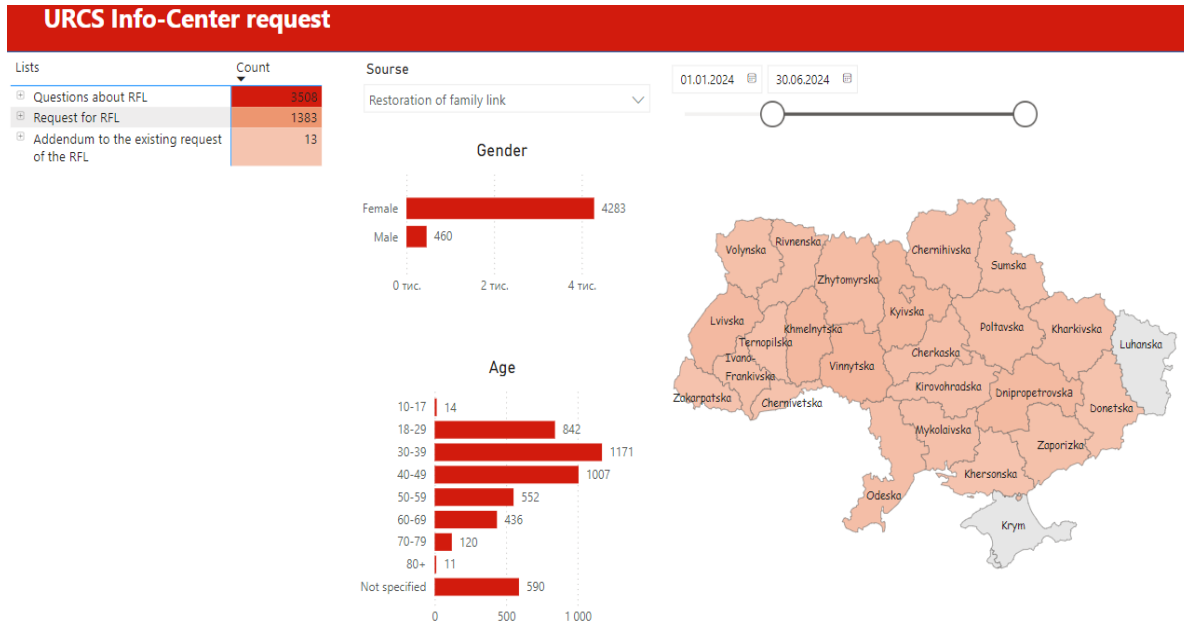
Люди телефонують за підтримкою, щоб озвучити свій біль, страхи, непорозуміння, за можливістю виговоритися, довіритися. Під час спілкування часто просять поради як впоратися з важкими станами, такими як: панічна атака, тривожність, депресія, страх змін, як вести себе під час обстрілів, як підтримати дітей, або рідних, як повідомити дітям про втрату, тощо. Є звернення з потребою розібратись в собі, в стосунках, знайти контакт з підлітками, як налагодити спілкування в родині та відновити свій ресурс, як не втрачати віру в себе. Часто бенефіціари занотовують під час роботи з психологом, як робити вправи, що заспокоюють у стресі (дихання по квадрату, “метелик”, точкова стимуляція та інші) Згідно зі статистикою, люди дякують за надану підтримку та телефонують на лінію повторно;

У першому півріччі 2024 на лінії ПСП зареєстровано 2025 звернень. Найбільше запитів зареєстровано від жінок, вікова категорія що переважає : 40-49 років.

Ukrainian Red Cross Society: Semi - annual Information Center Report

July 3, 2024

Restoring of family links



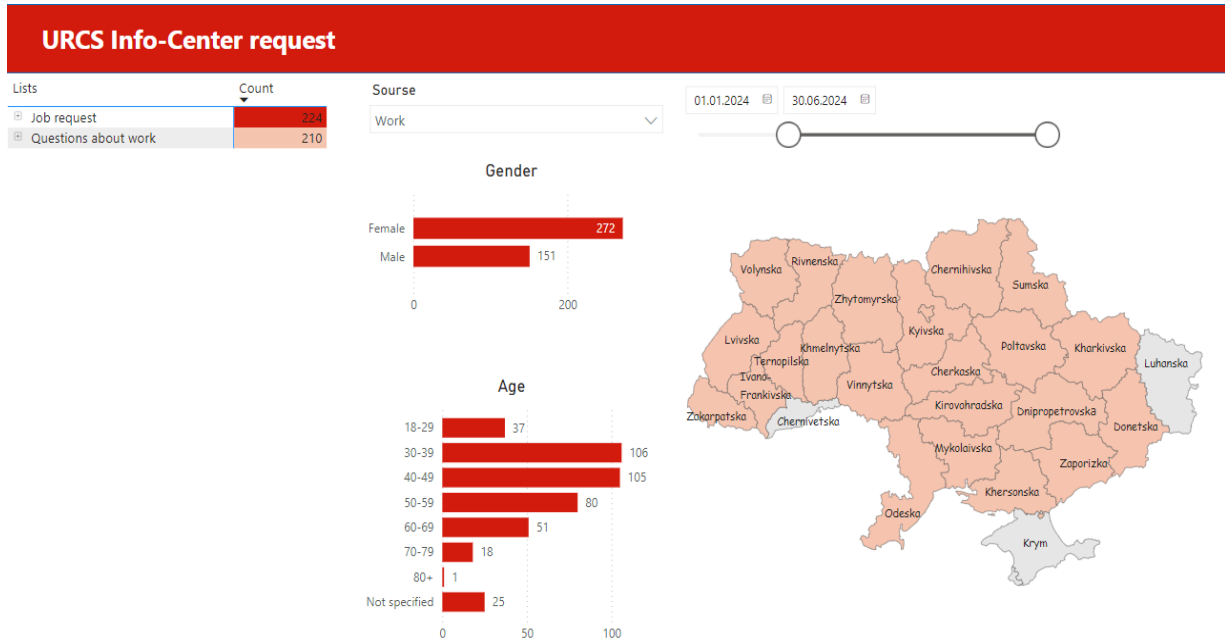
Unfortunately, the number of requests for tracing relatives in the first half of the year remains at a fairly high level: 4,743 requests and questions were registered by the operators of the Information Center in the first half of 2024. The number of questions from relatives who have filed tracing requests in the past about whether there is any information about their relatives remains unchanged. Very often, relatives repeatedly apply with additional information to the existing request.

Нажаль, кількість запитів на розшук рідних в першому півріччі залишається на доволі високому рівні: 4743 запитів та питань зареєстровано операторами Інфоцентру за перше півріччя 2024 року. Незмінними залишаються питання від родичів, які подавали запити на розшук раніше, чи є якась інформація про їхніх рідних. Дуже часто, рідні звертаються повторно надаючи додаткову інформацію до існуючого запиту.

Ukrainian Red Cross Society: Semi - annual Information Center Report

July 3, 2024

Work



The Livelihoods project line was successfully launched in the beginning of 2024. A total of 224 applications were received for the "Livelihoods" line of the "Reboot" project.

Most often, women applied with questions about employment and livelihoods (224) The largest number of applications came from the age groups of 30-39 and 40-49 years, with the status of an internally displaced person prevailing among the vulnerabilities.

The main topics of requests received by the line are:

- the possibility of temporary employment as an interim option for the purpose of parallel development of professional skills and job search in the specialty;
- a request to participate in offline training courses in district centers and villages;
- the need to use a computer to master digital skills at home and to study at online professional courses;
- need for advice on a grant (a woman with IDP status who wants to develop her own business, previously had her own business in trade)

Лінія проекту «Перезавантаження» Livelihoods успішно розпочала роботу на початку 2024 року. В загальному по Україні на лінію напрямку надійшло 224 звернення.

З питаннями працевлаштування та життєзабезпечення найчастіше зверталися жінки (224) Найбільша кількість звернень надійшла від вікових категорій 30-39 та 40-49 років, серед вразливостей переважає статус внутрішньопереміщеної особи.

Ukrainian Red Cross Society: Semi - annual Information Center Report

July 3, 2024

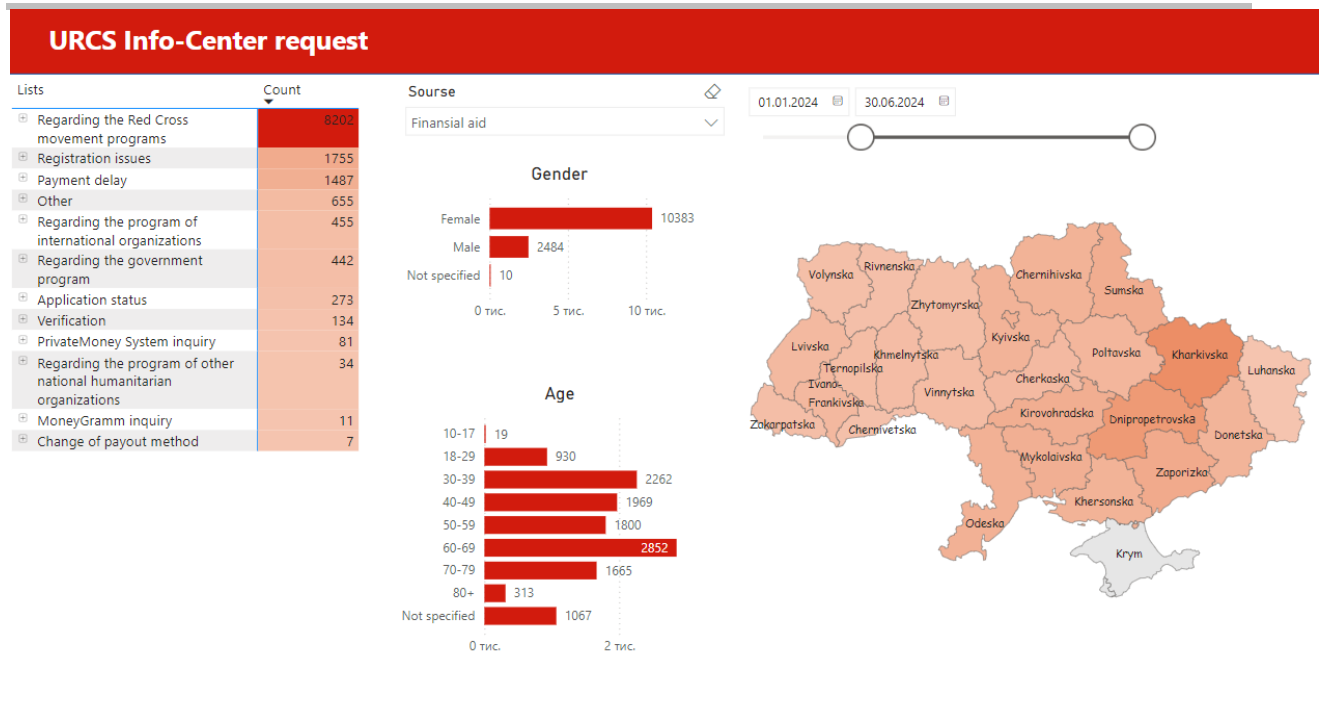
Найпоширеніші тематики запитів, що надходять на лінію:

- *Питання можливості тимчасового працевлаштування, як проміжного варіанту з метою паралельного розвитку професійних навичок та пошуку роботи за спеціальністю;*
- *Запит на участь у навчальних курсах офлайн в районних центрах та селищах;*
- *Потреба у користуванні комп'ютером для опанування цифрових навичок вдома та для навчання на професійних курсах онлайн;*
- *Потреба в консультації з приводу гранту (жінка зі статусом ВПО, бажає розвивати власну справу, раніше мала власний бізнес в торгівлі).*

Ukrainian Red Cross Society: Semi - annual Information Center Report

July 3, 2024

Financial aid



The trend of requests for financial assistance from the URCS continues. Most of the requests were about the possibility of registering for financial assistance from the URCS (8202); There were also inquiries about financial payments supported by the Swiss Charity Fund and financial support for the rehabilitation programme in cooperation with OKHMADIT in Kyiv. Despite the fact that the funding of the state programme "Shelter" was transferred to the UNHCR, we continue to receive requests for delayed payments.

Operators advised on the following inquiries and questions:

- Are there any new financial programs from URCS?
- When will there be accruals for previous years under the Shelter program if there were errors in the data?
- How can I get funds under the Shelter program if a woman has changed her surname and the bank does not want to give out funds?
- Will URCS payments under the eVeteran program be continued?
- Can I re-register for financial assistance from IOM if I received a payment in 2022?
- How can I get my money back under the Shelter program?
- How can I register for financial assistance for medical treatment?
- When can I expect a payment under the Rehabilitation program if I was registered in a hospital?

Ukrainian Red Cross Society: Semi - annual Information Center Report

July 3, 2024

Тенденція запитів на можливість отримати фінансову допомогу від ТЧХУ зберігається. Найбільше запитів було про можливість реєстрації на фінансову допомогу саме від ТЧХУ (8202); Незважаючи на те, що фінансування державної програми «Прихисток», було передане в організацію УВКБ ООН, ми продовжуємо отримувати звернення із запитаннями затримки виплат.

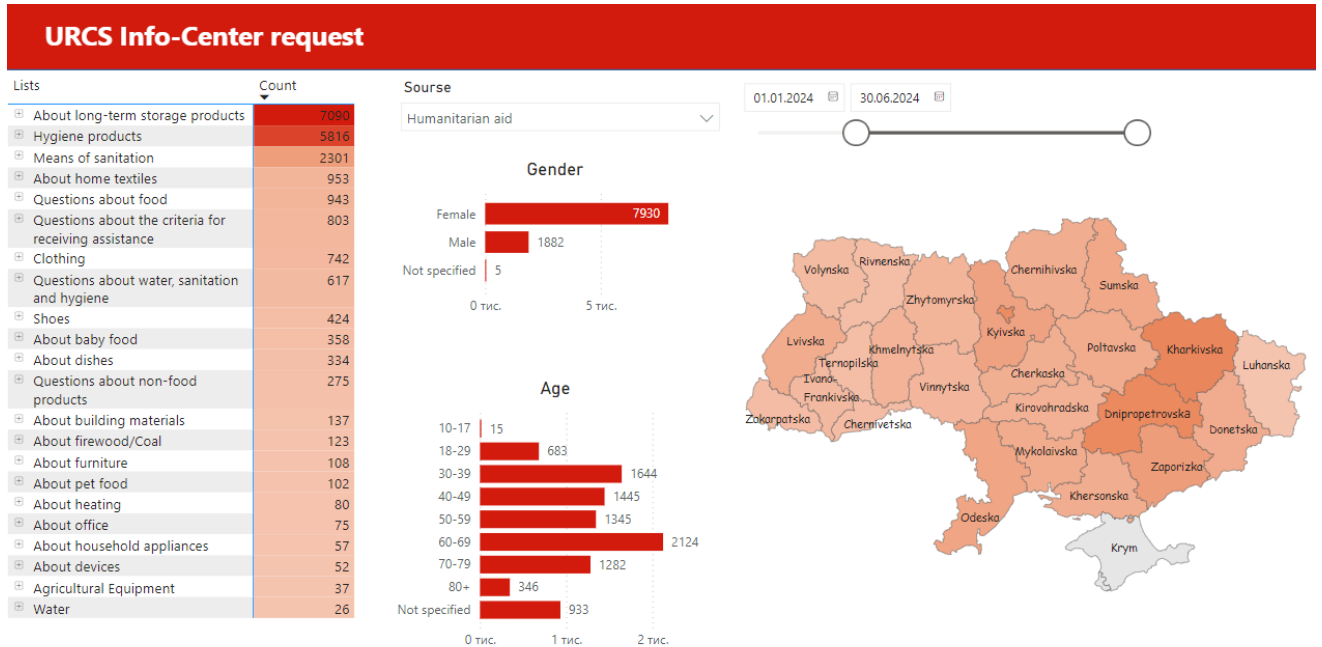
Оператори консультували щодо наступних запитів та запитань:

- *Чи не з'явилися нові фінансові програми від ТЧХУ?;*
- *А коли будуть нарахування за попередні роки по програмі «Прихисток», якщо були помилки у даних?;*
- *А як отримати кошти по програмі «Прихисток», якщо жінка змінила прізвище і в банку не хочуть видавати кошти?;*
- *Чи будуть продовжені виплати від ТЧХУ по програмі «Ветеран»?;*
- *Чи можна повторно записатись на фінансову допомогу від МОМ, якщо отримували виплату у 2022 році?;*
- *Як повернути кошти по програмі «Прихисток»?;*
- *Як я можу зареєструватись на фінансову допомогу на лікування?;*
- *Коли очікувати виплати по програмі «Rehabilitation», якщо реєструвалися в лікарні?;*

Ukrainian Red Cross Society: Semi - annual Information Center Report

July 3, 2024

Humanitarian aid



Most of the appeals in this sector concerned requests for long-life food (7090), requests for hygiene products (5816), sanitary products (2301) and home textiles (953). /

Здебільшого звернення по даному сектору стосувались запитів на продукти харчування тривалого зберігання (7090), запитів на засоби гігієни (5816), засоби санітарії (2301) та домашнього текстилю (953).

ЗА БІЛЬШІ ДЕТАЛЬНОЮ ІНФОРМАЦІЄЮ ЩОДО ВІДГУКІВ ТА ЗВЕРНЕНЬ ГРОМАДИ ДО ІНФОРМАЦІЙНОГО ЦЕНТРУ НАЦІОНАЛЬНОГО РІВНЯ, ЗВЕРТАЙТЕСЯ ДО МАРІЇ КУТІНОЇ, КЕРІВНИКА ІНФОРМАЦІЙНОГО ЦЕНТРУ m.kutina@redcross.org.ua