

ESF-2023-HOMELESS

Teljesítendő feladat **D5.2 Cselekvési Terv**

HU verzió

SOLACE-CEE

**Megoldások a hajléktalanság leküzdésére az
a közép-kelet-európai régióban**

projekt száma: ESF-2023-HOMELESS 101172625

Terjesztési szint – Nyilvános

**A teljesítmény leadási határideje: M20 (2026. május)
Tényleges benyújtási határidő: M20 (legkésőbb 2026.05.31.)**

WP5 – Kommunikáció, terjesztés, replikáció

Dokumentum	Cím	D5.2 Cselekvési Terv
	Verzió	1.1
	Elérhető	<u>Google Drive – Cselekvési Terv mappa</u> Fájlnév: D5.2 Action Plan SOLACE-CEE EN_final - eredeti D5.2 Action Plan SOLACE-CEE BG_final - A fordítást hivatalos licenccel rendelkező DeepL segítségével készítettük. D5.2 Action Plan SOLACE-CEE HU_final - A fordítást hivatalos licenccel rendelkező DeepL segítségével készítettük. D5.2 Action Plan SOLACE-CEE PL_final - A fordítást hivatalos licenccel rendelkező DeepL segítségével készítettük. D5.2 Action Plan SOLACE-CEE RO_final - A fordítást hivatalos licenccel rendelkező DeepL segítségével készítettük. D5.2 Action Plan SOLACE-CEE SK_final - A fordítást hivatalos licenccel rendelkező DeepL segítségével készítettük.
Szerző	Írta:	Michaela Holovova
	Lektorálta:	Jana Krajčovičová

A dokumentum állapota

Revízió	Dátum	Leírás
1.0 verzió	2026.05.14.	Az Igazgatótanács jóváhagyása
1.1 verzió	2026.05.20.	CIVITTA * QAA minőségellenőrzési tanúsítvány, kiállította: Viktoria Angeli

Tartalomjegyzék

Rövidítések, mozaikszavak és leírások	5
A projekt rövid adatlapja	7
Bevezetés	8
1. Stratégiai keret és kontextus	9
1.1. Háttér és a probléma meghatározása	10
1.1.1. Az Integrált Ellátás kiemelt szerepe // jelentősége	11
1.1.2. Politikai relevancia	12
2. Kommunikációs, érdekképviselési és terjesztési célok	13
3. Célcsoportok és az érdekelt felek feltérképezése	15
3.1. Európai/nemzetközi érdekelt felek	15
3.2. Nemzeti érdekelt felek	16
3.3. Helyi érdekelt felek	16
3.4. Hajléktalanságban, mélyszegénységben élő emberek és a kiszolgáltatott csoportok	17
3.5. Az érdekelt felek bevonása	17
3.5.1. Példák a SOLACE-CEE érdekelt felek mátrixára	18
4. A SOLACE-CEE legfontosabb mondanivalói és narratív keretrendszere	23
5. Kommunikációs cselekvési terv – SOLACE-CEE	26
5.1. Kétlépcsős kommunikációs megközelítés	27
5.1.1. Európai/nemzetközi szint	28
5.1.2. Helyi/nemzeti szint	28
5.2. Kommunikációs irányítás és koordináció	29
5.3. Főbb kommunikációs területek és csatornák	31
5.3.1. Az érdekelt felek közötti kommunikációs keretrendszer	33
5.4. Kommunikációs tevékenységek fázisonként	34
5.5. Gyakorlati kommunikációs folyamat	39
5.6. A kommunikáció nyomon követése és értékelése	39
5.7. Kommunikációs kockázatok és kockázatcsökkentő intézkedések a SOLACE-CEE projektben	41
5.8. Kapcsolat a terjesztéssel és az érdekképviseléssel	42
6. Érdekérvényesítési cselekvési terv – SOLACE-CEE	43
6.1. Az érdekérvényesítési rendszer a SOLACE-CEE-ben (integrált keretrendszer)	44
6.1.1. Érdekérvényesítési mátrix – gyakorlati végrehajtási eszköz	45
6.1.2. Az érdekérvényesítés módja	47
6.1.3. Érdekérvényesítési naptár	49
6.1.4. KPI-keretrendszer az érdekérvényesítéshez	51
6.1.5. Kockázatok és etikai szempontok	51
6.1.6. Az érdekérvényesítési eszközök gyakorlati használata	52
7. Terjesztési cselekvési terv	53
7.1. Az eredmények közzétételének logikája	53

7.2. A terjesztés célközönsége	55
7.3. Mi kerül terjesztésre?	56
7.4. Terjesztési csatornák és tevékenységek	57
7.5. A terjesztés minőségi szabványai	59
7.6. A terjesztés nyomon követése	60
7.7. A terjesztés során gyakran előforduló kockázatok	60
7.8. A terjesztés és az érdekérvényesítés közötti kapcsolat	61
7.9. A megvalósítás gyakorlati folyamata	61
8. Fenntarthatóság és hosszú távú hatás	64
8.1. A fenntarthatóság területei	64
8.2. A projekt lezárását követő replikáció	64

Rövidítések, mozaikszavak és leírások

Rövidítés – a dokumentumban használt rövidítés	Leírás
SOLACE-CEE /Projekt	Megoldások a hajléktalanság leküzdésére Integrált Ellátás révén a közép-kelet-európai régióban
GA	Támogatási megállapodás
Koordinátor (CO, COO) = Vezető partner (LP)	DEDO Alapítvány – Szlovákia
Partner(ek) Kedvezményezett(ek) (BEN)	VPR – Szlovákia HCSOM/Magyar Máltai Szeretetszolgálat- Magyarország HESED – Bulgária NMP – Lengyelország Casa Ioana – Románia MRI – Magyarország
Támogató hatóság (GA/EC)	Európai Bizottság
Koordinátor	DEDO Alapítvány
WP / WG	Munkacsomag(ok) / Munkacsoport(ok)
A WP vezető	A támogatási megállapodás teljesítési listáján szereplő egyes munkacsomagokért felelős vezető partner
EK portál, F és T portál	Az Európai Bizottság portálja, ahová az összes dokumentumot és eredményt elküldik és tárolják
PRD	Haladási jelentés
PP	Projektpartner
LP	Vezető partner
DEDO	Nadácia DEDO – DEDO Alapítvány
VPR	Všetci pre rodinu, n.o. – Mindenki a családért civil szervezet
MRI	Városkutatás Kft. – Városkutató Intézet
HCSOM / MALTAI	Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület (HCSOM/MALTAI) A Máltai Lovagrend Magyar Jótékonyági Szolgálat
CI	Asociatia Casa Ioana
HESED	Egészségügyi és Szociális Fejlesztési Alapítvány
NMP	Fundacja Najpierw Mieszkanie Polska Housing First Poland Alapítvány
IHaSC	Integrált egészségügyi és szociális ellátás
TM & RM	Telemedicina -és távfelügyelet
TIC	Trauma-tudatos Ellátás

ACE	Gyermekkori negatív élmények
IPS	Egyéni Elhelyezés és Támogatás
HF - Housing First	Elsőként Lakhatás
HFV	A „Housing First” értékei
PEH	Hajléktalanságban élő emberek
DG EMPL	az Európai Bizottság Foglalkoztatási, Szociális és Befogadási Főigazgatósága – korábban Foglalkoztatási, Szociális és Esélyegyenlőségi Főigazgatóság néven ismert
NN/HH/ÉÉÉÉ	Nap / Hónap / Év formátum
NN-NN/HH/ÉÉÉÉ	Dátum / Hónap / Év formátum
HH/ÉÉÉÉ	Hónap / Év formátum
PUB	Platform a hajléktalanság felszámolására

A projekt rövid adatlapja

- **Projekt neve:**
Megoldások a hajléktalanság leküzdésére
Integrált Ellátás révén a közép-kelet-
európai régióban
- **A projekt rövidítése:** SOLACE-CEE
- **Projekt száma:** 101172625
- **A projekt időtartama:** 36 hónap (2024.10.01. – 2027.09.30.)
- **Támogatási forrás (EU-program):**
ESF-2023-HOMELESS(ESFProjectGrant)
- **Támogató hatóság:** Európai Szociális Alap Plus (ESF+)
- **Földrajzi lefedettség:**
Lengyelország, Szlovákia, Magyarország,
Románia, Bulgária
- **Koordinátor:**
 - DEDO ALAPÍTVÁNY (DEDO), Szlovákia
- **Projektpartnerek:**
 - Všetci pre rodinu, n.o. (VPR), Szlovákia
 - MAGYAR MÁLTAI SZERETETSZOLGÁLAT EGYESÜLET
(MALTAI Szeretetszolgálat), Magyarország
 - EGÉSZSÉGÜGYI ÉS SZOCIÁLIS FEJLESZTÉSI ALAPÍTVÁNY
(HESED), Bulgária
 - HOUSING FIRST POLAND ALAPÍTVÁNY
(NMP), Lengyelország
 - Asociația Casa Ioana (CI), Románia
 - VÁROSKUTATÁS KFT. (Fővárosi Kutatóintézet)
(MRI), Magyarország

Bevezetés

A SOLACE-CEE cselekvési terv stratégiai és operatív keretként szolgál a közép- és kelet-európai (CEE) hajléktalanok számára kidolgozott Integrált Egészségügyi és Szociális Ellátási (IHSC) megközelítések végrehajtásának, kommunikációjának, támogatásának, terjesztésének, fenntarthatóságának és másolásának támogatására.

A dokumentum a SOLACE-CEE projekt céljain és tevékenységein alapul, és a projekt legfontosabb eredményeire épít, és magába foglalja a kommunikációs kézikönyvet, a szükségletfelmérés eredményeit, a HUB kísérleti megvalósításának tapasztalatait, valamint a projekt keretében kidolgozott átfogó Integrált Egészségügyi és Szociális Ellátási keretrendszert is. A cselekvési terv tükrözi a „Housing First” (Elsőként Lakhatás), a Traumára-tudatos Ellátás (TIC) és a távgyógyászat elveit is, miközben figyelembe veszi a hajléktalansággal, az egészségügyi ellátáshoz való hozzáféréssel, a társadalmi befogadással és az integrált szolgáltatásnyújtással kapcsolatos európai és nemzeti politikai kontextust.

A cselekvési terv a SOLACE-CEE projekt átfogó, kétlépcsős megközelítését követi, amely ötvözi az európai/nemzetközi és a helyi/nemzeti szintet. Különös hangsúlyt fektetnek az ágazatok közötti együttműködésre, a szolgáltatások hozzáférhetőségére, az érdekelt felek bevonására, valamint a hajléktalanok szempontjainak és tapasztalatainak figyelembevételére.

A KOMMUNIKÁCIÓ STRATÉGIAI SZEREPE A RENDSZER VÁLTOZÁSÁBAN

Ez a dokumentum gyakorlati végrehajtási és rendszerbeli változási keretként készült. Összekapcsolja a kommunikációt, az érdekképviselést, a terjesztést, az érdekelt felek bevonását, a politikai befolyásolást és a fenntarthatósági tevékenységeket azzal a tágabb céllal, hogy megerősítse a kiszolgáltatott csoportok számára nyújtott integrált és személyközpontú ellátórendszereket.

A cselekvési terv nem csak belső projektkoordinációs eszköz, hanem átadható keretként és gyakorlati ajánlások forrásaként is szolgál a szervezetek, önkormányzatok, politikai döntéshozók, szolgáltatók, kutatók és más érdekelt felek számára, akik érdeklődnek a hajléktalanok számára nyújtott Integrált Ellátási megközelítések megvalósítása iránt.

1. Stratégiai keret és kontextus

A SOLACE-CEE projekt azon a felismerésen alapul, hogy a hajléktalanság egy összetett és többdimenziós kérdés, amely szorosan kapcsolódik az egészség-egyenlőtlenségekhez, a társadalmi kirekesztéshez, a lakhatási bizonytalansághoz, a szegénységhez és az alapvető szolgáltatásokhoz való korlátozott hozzáféréshez.

VÍZIÓ

A SOLACE-CEE projekt célja, hogy erősítse a hajléktalanok számára nyújtott integrált egészségügyi és szociális ellátás (IHSC) megközelítéseinek megértését, legitimitását, fenntarthatóságát és átadhatóságát a közép- és kelet-európai (CEE) régióban.

MISSZIÓ

A projekt küldetése a kommunikáció és az érdekképviselői stratégiai eszközként való felhasználása a következőket támogatva:

- az egészségügyi és szociális ellátási szolgáltatások rendszerszintű integrációját,
- a politikai kidolgozását és reformját,
- a megbélyegzés és a diszkrimináció csökkentését,
- az intézményi és szektorok közötti együttműködés erősítését,
- a nyilvánosság bizalmának megteremtése az Integrált Ellátási megközelítések iránt,
- valamint az integrált szolgáltatási modellek hosszú távú fenntarthatóságának biztosítása.

FŐ STRATÉGIAI PILLÉREK

A cselekvési terv négy egymással összefüggő stratégiai pillérre épül:

- **ADATALAPÚ LEGITIMITÁS** – a szükségletfelmérés, a kutatás és a kísérleti megvalósítás eredményeinek felhasználása a hitelesség és a politikai relevancia alátámasztására
- **HATÁS-ORIENTÁLT NARRATÍVA** – a valós eredmények, a rendszerbeli változások és az emberi hatások kommunikálása
- **ÖSSZEKAPCSOLT GONDOZÁSI KERET** – integrált, multidiszciplináris és személyközpontú szolgáltatási modellek népszerűsítése
- **TÖBB SZINTŰ POLITIKAI ÖSSZHANG** – az európai, nemzeti és helyi politikai keretek közötti koherencia biztosítása

1.1. Háttér és a probléma meghatározása

A LAKÁSNÉLKÜLISÉG A KELET-KÖZÉP-EURÓPAI RÉGIÓBAN

Komplex és egyre növekvő társadalmi probléma, amelyet strukturális egyenlőtlenségek, lakhatási bizonytalanság és kirekesztés, szegénység, valamint a koordinált támogatási rendszerekhez való korlátozott hozzáférés befolyásol. Nem tekinthető egyéni problémának, hanem inkább olyan rendszerszintű kihívásnak, amely szektorok közötti válaszokat igényel.

A RENDSZEREK FRAGMENTÁCIÓJA

Az országokban azonosított egyik legfontosabb kihívás a következő rendszerek széttagozottsága:

- egészségügyi rendszerek,
- a szociális szolgáltatások,
- lakhatási támogatás,
- és a foglalkoztatási szolgáltatások.

Ez a tagoltság az ellátás folytonosságának megszakadásához, a szolgáltatások hatékonyságának visszaeséséhez, valamint a hajléktalan emberek - az általános rendszerekből - való ismételt kizárásához vezet.

AKADÁLYOK AZ EGÉSZSÉGÜGYI ELLÁTÁSHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉSBEN ÉS A BEILLESZKEDÉSBEN

A hajléktalanok számos akadályba ütköznek, többek között:

- az egészségügyi ellátáshoz való hozzáférés adminisztratív és strukturális akadályai,
- a szolgáltatások közötti koordináció hiánya,
- a szolgáltatásnyújtás során tapasztalható megfélemlítés és diszkrimináció,
- az intézmények iránti korlátozott bizalom,
- valamint a nem megfelelő elérhetőség és az alacsony küszöbű szolgáltatások.

EZEK AZ AKADÁLYOK TÜKRÖZŐDNEK A [SOLACE-CEE IGÉNYFELMÉRÉSI KUTATÁSI EREDMÉNYEIBEN](#), AMELYEK AZ ALÁBBIKAT MUTATJÁK:

25 %

A VÁLASZADÓKNAK NEM
BIZTOSÍTOTTAK HOZZÁFÉRÉST AZ
EGÉSZSÉGÜGYI SZOLGÁLTATÁSOKHOZ

40 %

A VÁLASZADÓK EGY RÉSZÉ ARRÓL
SZÁMOLT BE, HOGY AZ EGÉSZSÉGÜGYI
INTÉZMÉNYEK BEN TISZTELETLEN
BÁNÁSMÓDBAN RÉSZESÜLT.

Ezek a tapasztalatok tovább erősítik a kirekesztést és csökkentik az alapszolgáltatások igénybevételének indokoltságát - népszerűségét.

STRUKTURÁLIS KIZÁRÁS ÉS STIGMA

A hajléktalanságot gyakran erős társadalmi megbélyegzés kíséri, ami tovább erősíti a kirekesztést az egészségügyi ellátásból, a lakhatásból, a szociális szolgáltatásokból és a foglalkoztatási rendszerekből. Ez késlelteti az ellátáshoz való hozzáférést, rontja az egészségi állapotot, és növeli a sürgősségi szolgáltatásokba vetett bizalmat a megelőző vagy folyamatos ellátás helyett.

A SZÜKSÉGLETFELMÉRÉS KIEMELI E TÁRSADALMI CSOPORT ROSSZ EGÉSZSÉGI ÁLLAPOTÁT IS:

61 %

A KRÓNIKUS EGÉSZSÉGÜGYI
PROBLÉMÁKRÓL BESZÁMOLÓ VÁLASZADÓK

80 %

A LEGALÁBB EGY TRAUMATIKUS
ÉLMÉNYRŐL BESZÁMOLÓ VÁLASZADÓK

Ezek a tényezők alátámasztják a trauma-tudatos és Integrált Ellátási megközelítések fontosságát, amelyek összehangolt módon kezelik mind az orvosi, mind a szociális szükségleteket.

1.1.1. Az Integrált Ellátás kiemelt szerepe // jelentősége

Az Integrált Egészségügyi és Szociális Ellátás (IHSC) megközelítések a következőképpen reagálnak ezekre a kihívásokra:

A legfontosabb kiegészítő megközelítések közé tartozik a „Housing First” (Elsőként lakhatás), a Traumára-tudatos Ellátás (TIC) és az Egyéni Elhelyezés és Támogatás (IPS), amelyek együttesen **egy holisztikus és személyközpontú szolgáltatási modellt** alkotnak.



1.1.2. Politikai relevancia

A hajléktalanság kérdése és az Integrált Ellátási megközelítések kidolgozása számos kormányzati szinten rendkívül releváns, amelyek mindegyike különálló, de egymással összefüggő szerepet játszik a hajléktalanságra adott válaszok kialakításában.

EURÓPAI SZINTEN a téma beágyazódik az EU szélesebb körű prioritásaiba, ideértve a hajléktalanság csökkentésére irányuló stratégiákat, a társadalmi befogadásra vonatkozó politikákat, valamint az egészségügyi ellátáshoz való hozzáférés erősítésére és a tagállamok közötti egyenlőtlenségek csökkentésére irányuló erőfeszítéseket. Ezek a keretek egyre nagyobb hangsúlyt fektetnek az integrált, szektorok közötti megközelítések, valamint a személyközpontú és bizonyítékokon alapuló politikai válaszok fontosságára.

NEMZETI SZINTEN a téma fontosságát tükrözik az egészségügyi és szociális ellátórendszerek folyamatban lévő reformjai, ideértve a szektorok közötti koordináció javítására, a közösségi alapú szolgáltatások megerősítésére és a kiszolgáltatott helyzetű népességcsoportok számára a szolgáltatásokhoz való hozzáférés hiányosságainak orvoslására irányuló erőfeszítéseket. Az Integrált Ellátást egyre inkább elismerik a közszolgáltatási rendszerek hatékonyságának, folytonosságának és méltányosságának javítását szolgáló mechanizmusként.

HELYI SZINTEN az önkormányzatok és a regionális hatóságok kulcsszerepet játszanak a szolgáltatások gyakorlati biztosításában, ideértve a lakhatási támogatást, a szociális segítségnyújtást és a közösségi alapú egészségügyi ellátást. A helyi rendszerek gyakran jelentik az első kapcsolattartási pontot a hajléktalanok számára, ezért döntő szerepet töltenek be az integrált, alacsonyküszöbű és aktív felkeresésen alapuló megközelítések megvalósításában.

Ebben a többszintű kormányzási kontextusban a SOLACE-CEE megközelítés hozzájárul a szélesebb körű közegészségügyi és szociálpolitikai célok eléréséhez. Ezek közé tartozik a hajléktalanság megelőzése, az egészségügyi egyenlőtlenségek csökkentése, az ellátás folytonosságának erősítése, valamint a szektorok közötti, jobban összehangolt és integrált szolgáltatási rendszerek fejlesztése.

2. Kommunikációs, érdekképviselési és terjesztési célok

A cselekvési terv ötvözi a kommunikációs, érdekképviselési, terjesztési és érdekelt felek bevonására irányuló tevékenységeket, hogy támogassa az integrált egészségügyi és szociális ellátás (IHSC) megközelítéseinek végrehajtását, fenntarthatóságát és átadhatóságát a közép-kelet-európai régióban élő hajléktalan emberek számára.

Az alábbiakban bemutatott célok tükrözik a projekt többszintű és szektorok közötti jellegét, és összhangban állnak az Integrált Ellátási rendszerek megerősítésére, a szolgáltatásokhoz való hozzáférés akadályainak csökkentésére, az intézményi együttműködés javítására, valamint a hajléktalanság mint strukturális és közegészségügyi kérdés tudatosítására irányuló tágabb célokkal.

TUDATOSSÁGRA VONATKOZÓ CÉLOK

- **a hajléktalanság** mint összetett strukturális és közegészségügyi probléma **iránti tudatosság és megértés növelése,**
- **az Integrált Egészségügyi és Szociális Ellátás (IHSC)** megközelítéseinek és azok előnyeinek **jobb megértése,**
- **a személyközpontú, trauma-tudatos és multidiszciplináris megközelítések népszerűsítése,**
- **a SOLACE-CEE projekt,** a kísérleti HUB-ok és a projekt eredményeinek **láthatóságának növelése,**
- **valamint a megőrzés csökkentéséhez való hozzájárulás** bizonyítékokon alapuló és nem megőrző kommunikáció révén.

ÉRDEKVÉDELMI CÉLOK

- **a politikai párbeszéd és az intézményi együttműködés** európai, nemzeti és helyi szintű támogatása,
- **az Integrált Ellátási megközelítések elismertségének és legitimitásának** az egészségügyi és szociális ellátórendszerekben belüli megerősítése,
- **a hajléktalan emberek számára nyújtott ellátás hozzáférhetőségének és folytonosságának javítás-támogatása,**
- **az egészségügyi, szociális ellátási, lakhatási és foglalkoztatási szektorok közötti többszektorális együttműködés támogatása,**
- az Integrált Ellátási modellek finanszírozásáról és hosszú távú fenntarthatóságáról szóló **vitákhoz való hozzájárulás,**
- **valamint az integrált és személyközpontú szolgáltatásnyújtás intézményi támogatásának erősítése.**

TERJESZTÉSI CÉLOK

- a SOLACE-CEE keretében elért eredmények, módszerek és bizonyítékok **terjesztése**,
- **támogatni** az érdekelt felek közötti **tudásmegosztást és** a bevált gyakorlatok **cseréjét**,
- erősíteni a szakmai kapacitásokat oktatási és terjesztési tevékenységek révén,
- **az e-learning és a gyakorlati megvalósítási eszközök használatának ösztönzése**,
- az Integrált Ellátási megközelítések más kontextusokba és régiókba való **átültethetőségének és megismételhetőségének támogatása**,
- **valamint** a kísérleti HUB-okból származó **bizonyítékok, tanulási** eredmények és megvalósítási tapasztalatok **terjesztése**.

FENNTARTHATÓSÁG ÉS AZ ÉRDEKELTEK BEVONÁSA CÉLOK

- az érintett érdekelt felek közötti **együttműködés és bevonás erősítése**,
- az Integrált Ellátási megközelítések **intézményi beágyazásának támogatása**
- a HUB-modell **legitimitásának és fenntarthatóságának megerősítése**,
- **a hosszú távú partnerségek és a több szektorra kiterjedő együttműködés ösztönzése**,
- **a hajléktalan emberek szempontjainak és tapasztalatainak bevonása**,
- **és az integrált szolgáltatási rendszerek hosszú távú fenntarthatóságához és jövőbeli fejlesztéséhez való hozzájárulás** a projekt időtartamán túl is.

Ezek a célkitűzések képezik a stratégiai alapot a SOLACE-CEE projekt során végrehajtott kommunikációs, érdekképviselési, terjesztési és érdekelt felek bevonására irányuló tevékenységekhez. Gyakorlati megvalósításukhoz összehangolt együttműködésre van szükség a projektpartnerek, intézmények, szolgáltatók, döntéshozók és helyi közösségek között európai, nemzeti és helyi szinten egyaránt.

A következő szakaszok ezért a legfontosabb érdekelt felek azonosítására, valamint a hajléktalan emberekett segítő Integrált Ellátási modellek megvalósítását, fenntarthatóságát és átadhatóságát támogató célzott tevékenységek és bevonási megközelítések meghatározására összpontosítanak.

3. Célcsoportok és az érdekelt felek feltérképezése

Az IHSC hatékony megvalósítása **az európai, nemzeti és helyi szinteken** működő széles körű érdekelt felek aktív együttműködését és bevonását igényli. A hajléktalanság összetett és szektorokon átívelő jellege miatt a sikeres megvalósítás a következő szereplők közötti összehangolt együttműködésen múlik:

- állami intézmények,
- szolgáltatók,
- egészségügyi szakemberek,
- kutatók,
- a civil társadalmi szervezetek,
- helyi közösségek,
- valamint a hajléktalanságot saját bőrükön megtapasztalt emberek.

A SOLACE-CEE érdekelt felek keretrendszere tükrözi a projekt kétlépcsős megközelítését, amely ötvözi az EURÓPAI/NEMZETKÖZI és a HELYI/NEMZETI SZINTET. A különböző érdekelt felek csoportjai eltérő szerepet játszanak a kommunikáció, az érdekképviselés, a terjesztés, a végrehajtás, a fenntarthatóság és a politikaalkotási folyamatokban a projekt teljes életciklusa során.

Az érdekelt felek keretrendszere emellett támogatja a célzott kommunikációs és bevonási tevékenységeket is, amelyek az egyes érdekelt felek csoportjainak igényeihez, kapacitásaihoz, befolyásához és felelősségeihez igazodnak.

3.1. Európai/nemzetközi érdekelt felek

Ebbe az érdekelt felek csoportjába tartoznak az európai intézmények, a nemzetközi hálózatok, a kutatók, az akadémiai intézmények, valamint a hajléktalanság, a közegészségügy, a társadalmi befogadás és az Integrált Ellátás területén tevékenykedő európai szintű politikai és érdekképviselési szereplők.

A FŐBB ÉRDEKELTEK KÖZÉ TARTOZNAK:

- európai intézmények és döntéshozók,
- a FEANTSA és az európai hajléktalanság, lakhatás, szegénység elleni küzdelem, társadalmi befogadás, közegészségügy és társadalmi innováció területén működő hálózatok,
- a hajléktalanság elleni küzdelem európai platformja,
- kutatók és tudományos intézmények,
- egyéb, az emberi jogokra, a migrációra, a gyermekvédelemre,
- valamint az európai média és terjesztési platformok.

Ezek az érdekelt felek fontos szerepet játszanak a politikai párbeszédben és az érdekképviselésben, a projekt eredményeinek és módszertanának terjesztésében, az

Integrált Ellátási megközelítések legitimitásának és láthatóságának erősítésében, a tudáscserét és a gyakorlatok átvételét támogatva, valamint összekapcsolva a SOLACE-CEE-t a tágabb európai politikai és kutatási keretekkel.

3.2. Nemzeti érdekelt felek

A nemzeti érdekelt felek közé tartoznak a politikai döntéshozatalban, az egészségügyi és szociális ellátó-rendszerekben, a kutatásban, valamint a szolgáltatások nemzeti szintű megvalósításában részt vevő intézmények és szervezetek.

A FŐBB ÉRDEKELTEK KÖZÉ TARTOZNAK:

- minisztériumok és kormányzati intézmények,
- közegészségügyi intézmények,
- egészségbiztosítók és egészségügyi szolgáltatók,
- lakhatással, szociális szolgáltatásokkal, foglalkoztatással, emberi jogokkal, gyermekvédelemmel, migrációval foglalkozó nemzeti civil szervezetek és szakmai szervezetek,
- kutatók és egyetemek,
- valamint a nemzeti média.

Feladatuk közé tartozik a politikai és intézményi együttműködés támogatása, az fenntarthatósági vitákhoz való hozzájárulás, a bizonyítékok és kutatási eredmények terjesztése, a szakmai kapacitások erősítése, valamint az Integrált Ellátási megközelítések megvalósításának és kiterjesztésének támogatása.

3.3. Helyi érdekelt felek

A helyi érdekelt felek azok a kulcsfontosságú szereplők, akik közvetlenül részt vesznek az integrált szolgáltatások gyakorlati megvalósításában és nyújtásában a közösségeken belül.

A FŐBB ÉRDEKELTEK KÖZÉ TARTOZNAK:

- önkormányzatok és regionális hatóságok,
- egészségügyi szolgáltatók,
- szociális szolgáltatók,
- a „Housing First” és a terepen dolgozó csapatok,
- munkaadók és foglalkoztatási támogató szolgálatok,
- helyi közösségek,
- helyi média,
- valamint civil társadalmi szervezetek.

Ezek az érdekelt felek elengedhetetlenek az integrált és alacsonyküszöbű szolgáltatások megvalósításához, a szektorok közötti koordinációhoz, a felkereső munkához és a

közösségi bevonáshoz, a tudatosságnövelő tevékenységekhez, valamint a helyi Integrált Ellátási modellek hosszú távú fenntarthatóságához.

3.4. Hajléktalanságban, mélyszegénységben élő emberek és a kiszolgáltatott csoportok

A hajléktalan emberek és más kiszolgáltatott csoportok a SOLACE-CEE projekt központi érdekelt felei. Tapasztalataik, igényeik, nézőpontjaik és visszajelzéseik elengedhetetlenek a hozzáférhető, személyközpontú és hatékony Integrált Ellátási megközelítések kidolgozásához.

A CÉLKITŰZÉS EZÉRT HANGSÚLYOZZA:

- a megélt tapasztalatok szemszögének bemutatását,
- hozzáférhető és megbélyegzésmentes, trauma-tudatos kommunikáció,
- a felkereső és alacsony küszöbű bevonási megközelítéseket,
- az aktív részvétel és visszajelzési mechanizmusok,
- valamint az egészségügyi és szociális ellátórendszereken belüli bizalom és hozzáférhetőség erősítését.

3.5. Az érdekelt felek bevonása

Az érdekelt felek hatékony bevonása a SOLACE-CEE sikerének stratégiai előfeltétele. A projekt célja, hogy rendszerszintű változást hozzon létre a hajléktalan emberek számára nyújtott Integrált Egészségügyi és Szociális Ellátásban – ez a cél azonban nem érhető el kizárólag a szolgáltatásnyújtáson keresztül. Ehhez több szinten és szektorban működő intézmények, szakemberek, közösségek és döntéshozók aktív részvétele szükséges. Az érdekelt felek bevonása ezért nem csupán egy kiegészítő kommunikációs elem, hanem egy alapvető végrehajtási mechanizmus, amely támogatja az intézményi együttműködést, a fenntarthatóságot és az Integrált Ellátási megközelítések másolását.

A SOLACE-CEE érdekelt feleit két fő dimenzió szerint csoportosítják. Az első a kormányzási szint – megkülönböztetve az európai és nemzetközi szinten működő szereplőket, valamint a nemzeti, regionális vagy helyi kontextusba ágyazottakat. A második a bevonás jellege – megkülönböztetve azokat az érdekelt feleket, akiket tájékoztatni kell a projekt előrehaladásáról és eredményeiről, azokat, akiknek aktívan részt kell venniük a végrehajtásban, és azokat, akiknek intézményi támogatása elengedhetetlen a hosszú távú fenntarthatóság és a politikai változás szempontjából.

Az összes partner szervezet közötti strukturált és következetes együttműködés támogatása érdekében a SOLACE-CEE egy érdekelt felek mátrixot használ gyakorlati tervezési eszközként. Ez közös hivatkozási pontként szolgál minden partner számára, és a projekt fontosabb mérföldköveinél felül kell vizsgálni és frissíteni kell, hogy tükrözze az érdekelt felek körében bekövetkezett változásokat.

Az alábbi táblázat a SOLACE-CEE érdekelt felek mátrixát tartalmazza.

3.5.1. Példák a SOLACE-CEE érdekelt felek mátrixára

EURÓPAI SZINT

ÉRDEKELT FÉL	ÉRDEK	BEFOLYÁS	FŐ CÉL	FŐ ÜZENET	KOCKÁZATOK / AKADÁLYOK	LEHETSÉGES KOM. ESZKÖZÖK / CSATORNÁK	GYAKORISÁG
Európai Bizottság (DG EMPL, DG SANTE)	Magas	Nagyon magas	A SOLACE-CEE pozicionálása skálázható társadalmi innovációként	Az IHSC bizonyítékokon alapul és átvihető	A kísérleti projektet kizárólag helyi szinten értelmezik	Politikai összefoglalók, uniós rendezvények, jelentések	Negyedéves
FEANTSA	Nagyon magas	Magas	Tájékoztatás és politikai befolyás	Közép-Kelet-Európár a jellemző Integrált Ellátási modellre van szükség	Az üzenetek széttagoltsága	FEANTSA fórum, hírlevelek, webináriumok	Folyamatos
EPOCH platform	Magas	Magas	Összhang az európai hajléktalanügyi menetrenddel	A lakhatásközpontú és integrált megközelítések működnek	Összeegyeztethetetlen prioritások	Politikai megbeszélések, konferenciák	Folyamatban
Európai Parlamenti képviselők / politikai szereplők	Közepes	Magas	A politika láthatóságának növelése	A hajléktalanság közegészségügyi kérdés	Az IHSC alacsony ismertsége	Politikai dokumentumok, találkozók	Stratégiaiilag megfelelő pillanatokban
Európai kutatóintézetek	Magas	Közepes	A tényalap megerősítése	A SOLACE-CEE ötvözi a gyakorlatot és a kutatást	Az akadémiai és a gyakorlati szféra közötti szakadék	Konferenciák, publikációk	Folyamatban
Európai hálózatok (lakhatás/közegészségügy/társadalmi innováció)	Közepes	Közepes	Terjesztés és replikáció	Az IHSC különböző kontextusokhoz igazítható	Észlelt komplexitás	Webináriumok, csereprogramok	Félévente

ORSZÁGOS SZINT

ÉRDEKELT FELEK	ÉRDEK	HATÁS	FŐ CÉL	FŐ ÜZENET	KOCKÁZATOK / AKADÁLYOK	LEHETSÉGES KOM. ESZKÖZÖK / CSATORNÁK	GYAKORISÁG
Munkaügyi Minisztérium	Magas	Nagyon magas	A támogatási politikák integrációja	Az integrált rendszerek csökkentik a tagoltságot	Elszigetelt (nem összhangban, egyeztetve történő) irányítás	Kerekasztal-beszélgetése, szakpolitikai összefoglalók	Negyedéves
Egészségügyi Minisztérium	Közepes-magas	Nagyon magas	Az egészségügyi ellátás integrációjának növelése	A lakhatás és az egészségügy összefügg	Az egészségügyi ellátás konzervativizmusa	Szakértői találkozók, HUB-látogatások	Folyamatban
Egészségbiztosítók	Magas	Nagyon magas	A fenntarthatóság finanszírozásának támogatása	Az Integrált Ellátás javítja az eredményeket és a folytonosságot	A költségekkel kapcsolatos aggályok	Kétoldalú találkozók, adatbemutatók	Félévente
Közegészségügyi hatóságok	Közepes	Magas	Közegészségügyi keretrendszer	A hajléktalanság hatással van a lakosság egészségére	Szűk biomedicinális keret	Adatok terjesztése	Stratégiai pillanatok
Önkormányzati régiók	Magas	Magas	A helyi integráció erősítése	A multidiszciplináris rendszerek javítják a hozzáférést	Költségvetési korlátok	Érdekeltek találkozói	Negyedéves
Nemzeti Platform a Hajléktalanság Megszüntetéséért (PUB)	Nagyon magas	Közepes	Érdekérvényesítési koordináció	Az egységes fellépés erősíti a legitimitást	Kapacitásbeli különbségek	Közös érdekképviselés	Folyamatban

Nemzeti civil szervezetek	Magas	Közepes	Terjesztés és összehangolás	A közös narratíva erősíti az ágazatot	Különböző filozófiák	Műhelyek, webináriumok	Folyamatban
Egyetemek és akadémiai partnerek	Közepes	Közepes	Terjesztés és kutatás	A bizonyítékok alátámasztják a rendszerszintű reformot	Korlátozott gyakorlati elkötelezettség	Konferenciák, kiadványok	Éves

HELYI SZINT

ÉRDEKELT FELEK	ÉRDEK	BEFOLYÁS	FŐ CÉL	FŐ ÜZENET	KOCKÁZATOK / AKADÁLYOK	LEHETSÉGES KOM. ESZKÖZÖK / CSATORNÁK	GYAKORISÁG
Önkormányzatok	Nagyon magas	Nagyon magas	Intézményi beágyazottság	Az IHSC támogatja a koordinált helyi reagálást	Politikai változások	Munkacsoportok, HUB-látogatások	Havi/negyedéves
Helyi egészségügyi szolgáltatók	Közepes	Magas	A beutalások és az együttműködés javítása	Az Integrált Ellátás csökkenti az akadályokat	Ellenállás az új modellekkel szemben	Szakmai találkozók	Folyamatban
Kórházak	Közepes	Magas	A ellátás folytonosságának javítása	A kórházi elbocsátás koordinációja fontos	Fragmentált rendszerek	Esettanulmányok	Folyamatban
Szociális szolgáltatók	Nagyon magas	Közepes	A koordináció erősítése	A közös felelősség javítja az eredményeket	Verseny az erőforrásokért	Hálózatépítő találkozók	Havi
Munkáltatók	Közepes	Közepes	Támogatás az IPS integrációhoz	A foglalkoztatás a gyógyulás része	A hajléktalanságban élő emberekkel szembeni megbélyegzés	Munkáltatói találkozók	Negyedéves

Rendőrség / mentőszolgálat	Közepes	Közepes	A válságkezelés koordinációjának javítása	Az Integrált Ellátás csökkenti a sürgősségi terhelést	Végrehajtás-orientált megközelítés	Koordinációs értekezletek	Félévente
Helyi közszféra	Közepes	Közepes	A társadalmi támogatás növelése	A hajléktalanság rendszerszintű probléma, nem egyéni kudarc	NIMBY-hozzáállás	Média, kampányok	Folyamatban
Helyi média	Magas	Közepes	Felelősségteljes narratíva kialakítása	A bizonyítékok alátámasztják a rendszerszintű reformot	Szenzáció-hajhászat	Interjúk, sajtócsomagok	Folyamatban
Hajléktalanok	Nagyon magas	Közepes	A szolgáltatások hozzáférhetősége és a bizalom	Méltóságteljes és tényeken alapuló megközelítés	Intézmények iránti bizalmatlanság	Tájékoztatás, offline anyagok	Folyamatos

BELSŐ KONZORCIUM ÉRDEKELTEK

ÉRDEKELT FELEK	ÉRDEK	HATÁS	FŐ CÉL	KOCKÁZATOK/ AKADÁLYOK	LEHETSÉGES KOM. ESZKÖZÖK / CSATORNÁK	GYAKORISÁG
Konzorciumi partnerek	Nagyon magas	Nagyon magas	Egységes kommunikáció fenntartása	Az üzenetek széttöredezettsége	Belső értekezletek	Havi
Kommunikációs vezetők	Nagyon magas	Magas	Következetesség és láthatóság	Inkonzisztens márkaépítés	Koordinációs megbeszélések	Havi
HUB multidiszciplináris csapatok	Magas	Magas	Gyakorlati megvalósítás	Túlterhelés / operatív fókusz	Belső kommunikáció	Folyamatos
Projektmenedzsment	Nagyon magas	Nagyon magas	Stratégiai összehangolás	Jelentési nyomás	PM-értekezletek	Folyamatos

Bár az itt bemutatott mátrix több projektterületre kiterjedő összefoglaló áttekintést nyújt, ugyanaz az eszköz önállóan is alkalmazható konkrét célokra – például a politikai szereplőkre és a rendszerszintű befolyásra összpontosító érdekérvényesítési mátrixként, a láthatóságot és az üzenetközvetítést irányító kommunikációs mátrixként, vagy a tudásátadást és a replikációt támogató terjesztési mátrixként.

A mátrixok kidolgozására és a sablonok használatára vonatkozó útmutatást az A. melléklet tartalmazza (Az összes melléklet az angol nyelvű változatban található).

4. A SOLACE-CEE legfontosabb mondanivalói és narratív keretrendszere

A SOLACE-CEE kommunikációs és érdekérvényesítési megközelítése egy következetes, tényeken alapuló és nem stigmatizáló narratív keretrendszeren alapul, amely támogatja a hajléktalanok számára biztosított integrált hajléktalanellátás (IHSC) megvalósítását és fenntarthatóságát. A projekt elismeri, hogy a kommunikáció nemcsak a láthatóság és a terjesztés terén játszik fontos szerepet, hanem a közvélemény megértésének, az intézményi bizalomnak, a politikai párbeszédnek és a hosszú távú rendszerszintű változásnak a kialakításában is.

A SOLACE-CEE projekt alapvető narratívája azon a felismerésen alapul, hogy a hajléktalanság egy rendszerszintű és többdimenziós kérdés, amely összehangolt, integrált és személyközpontú válaszokat igényel.

A projekt alapvető narratívája:
„Életek átalakítása, a hajléktalanság felszámolása.”

KULCSFONTOSÁGÚ TÉMÁK

A SOLACE-CEE kommunikációs és érdekképviseleti tevékenységei több kulcsfontosságú üzeneti téma köré épülnek:

- **A LAKHATÁS, MINT AZ EGÉSZSÉG MEGHATÁROZÓ TÉNYEZŐJE** – a lakhatás stabilitása szorosan összefügg a fizikai és mentális egészséggel, a jóléttel, a társadalmi befogadással és a hosszú távú gyógyulással.
- **A HAJLÉK TALANSÁG, MINT STRUKTURÁLIS PROBLÉMA** – a hajléktalanság nem egyéni kudarc, hanem egy komplex strukturális probléma, amelyet a szegénység, a lakhatási kirekesztés, az egészségügyi egyenlőtlenségek, a traumák és a rendszerbeli akadályok befolyásolnak.
- **AZ INTEGRÁLT GONDOZÁS** – az integrált és multidiszciplináris megközelítések javítják a szolgáltatások közötti koordinációt, erősítik a gondozás folytonosságát, és támogatják a hajléktalanságra adott hatékonyabb és fenntarthatóbb válaszokat.
- **TRAUMA-TUDATOS ÉS SZEMÉLYKÖZPONTÚ MEGKÖZELÍTÉSEK** – A trauma-tudatos és személyközpontú megközelítések javítják a bizalmat, az elkötelezettséget, az elérhetőséget és a szolgáltatásnyújtás minőségét a kiszolgáltatott csoportok számára.
- **ÖSSZEKAPCSOLT RENDSZEREK ÉS AZ ELLÁTÁS FOLYAMATOSSÁGA** – az egészségügyi, szociális ellátási, lakhatási és foglalkoztatási rendszerek közötti

jobb együttműködés csökkenti a széttagoltságot és javítja a szolgáltatások igénybevevőinek hosszú távú eredményeit.

- **A FOGLALKOZTATÁS ÉS A LAKHATÁSI STABILITÁS** – a foglalkoztatáshoz, a stabil lakhatáshoz, az egészségügyi ellátáshoz és a szociális támogatáshoz való hozzáférés szorosan összefügg, ezért ezeket összehangolt megközelítésekkel kell kezelni.
- **FENNTARTHATÓSÁG ÉS KÖLTSÉGHATÉKONYSÁG** – az Integrált Ellátási megközelítések hozzájárulhatnak a fenntarthatóbb és hatékonyabb szolgáltatási rendszerekhez azáltal, hogy javítják a megelőzést, csökkentik a sürgősségi beavatkozások számát és erősítik a hosszú távú stabilitást.

KÖZLÉSI STÍLUS

A SOLACE-CEE projekt keretében végzett minden kommunikációs tevékenység következetes és tiszteletteljes kommunikációs stílust követ. A kommunikációnak:

- tiszteletteljesnek és személyközpontúnak,
- tényeken alapuló és professzionális,
- nem stigmatizáló és nem diszkriminatív,
- hozzáférhető és érthető,
- hatásorientált,
- és a méltóságra, a befogadásra és a rendszerszintű megoldásokra összpontosító, a jótékonysági narratívák helyett.

Különös figyelmet kell fordítani a hajléktalanság és a kiszolgáltatott csoportok sztereotip vagy szenzációhajhász ábrázolásának elkerülésére.

ETIKAI KOMMUNIKÁCIÓS ALAPELVEK

A projekt elismeri az etikus és felelősségteljes kommunikáció fontosságát, különösen a kiszolgáltatott csoportokról és a megélt tapasztalatokról szóló kommunikáció során.

A kommunikációs tevékenységeknek ezért az alábbi elveket kell követniük:

- tájékozott beleegyezés,
- méltóság és tisztelet,
- magánélet és adatvédelem,
- trauma-tudatos kommunikáció,
- akadálymentesség és inkluzivitás,
- megkülönböztetésmentesség,
- felelősségteljes történetmesélés,
- valamint a kizsákmányoló vagy szenzációhajhász narratívák elkerülése.

A projekt emellett elősegíti a saját tapasztalatokkal rendelkező emberek aktív részvételét és bevonását a kommunikációba, a tájékoztatásba és az érdekelt felek bevonására irányuló tevékenységekbe, amennyiben ez helyénvaló és etikai szempontból lehetséges.

Az ebben a fejezetben bemutatott narratív és kommunikációs elvek alapot teremtenek az Integrált Ellátási kezdeményezések keretében történő következetes, etikus és tényeken alapuló kommunikációhoz. Alkalmazásuk hozzájárulhat az érdekelt felek erőteljesebb bevonásához, az intézményi együttműködés javításához, a megbélyegzés csökkentéséhez, valamint a hajléktalanság és az Integrált Ellátási megközelítések jobb megértéséhez a nyilvánosság körében.

Ugyanakkor a keretrendszer rugalmasságot és alkalmazkodást tesz lehetővé a különböző nemzeti, regionális és szervezeti kontextusokhoz, miközben megőrzi a méltósághoz, az akadálymentességhez, a részvételhez, a trauma-tudatos kommunikációhoz és a személyközpontú megközelítésekhez kapcsolódó alapelveket.

5. Kommunikációs cselekvési terv – SOLACE-CEE

A SOLACE-CEE projekt keretében a kommunikációt olyan stratégiai végrehajtási eszköznek tekintik, amely támogatja a rendszerszintű változást, az intézményi együttműködést, a fenntarthatóságot és az Integrált Egészségügyi és Szociális Ellátási (IHSC) megközelítések átadhatóságát a hajléktalan emberek számára.

A kommunikációs cselekvési terv túlmutat a szokásos láthatósági tevékenységeken, és összekapcsolja a kommunikációt, az érdekelt felek bevonását, a terjesztést, az érdekképviselést, a végrehajtás támogatását és a másolhatóságot. A stratégiai keret azon a felismerésen alapul, hogy a hajléktalanság szorosan összefügg az egészségügyi egyenlőtlenségekkel, az egészségügyi és szociális ellátórendszerek tagoltságával, a társadalmi kirekesztéssel, a megbélyegzéssel és a koordinált szolgáltatásokhoz való hozzáférés akadályával.

A KOMMUNIKÁCIÓS TEVÉKENYSÉGEK EZÉRT TÁMOGATJÁK:

- az Integrált Ellátási megközelítések láthatóságát és legitimitását,
- a politikai párbeszédet és az intézményi együttműködést,
- az integrált szolgáltatások hozzáférhetőségét,
- a megbélyegzés és a téves információk csökkentését,
- valamint az Integrált Ellátási modellek hosszú távú fenntarthatósága és skálázhatósága is fontos szerepet játszik.

A kommunikációs keretrendszer szorosan kapcsolódik a terjesztéshez és az érdekképviselethez:

A KOMMUNIKÁCIÓ magyarázza és keretbe foglalja a projektet,
az ISMERETTERJESZTÉS átadja a tanulást és a tudást,
az ÉRDEKÉRT VALÓ KÉPVISELET támogatja az intézményi és rendszerbeli változásokat.

A KOMMUNIKÁCIÓS MEGKÖZELÍTÉS TÖBB ALAPELVET KÖVET:

1. **ADATOKON ÉS BIZONYÍTÉKOKON ALAPULÓ KOMMUNIKÁCIÓ** – a kommunikációnak bizonyítékokon, a megvalósítás során szerzett tapasztalatokon, az eredmények nyomon követésén és a gyakorlati tapasztalatokon kell alapulnia. A projekt adatközpontú kommunikációt alkalmaz a hitelesség erősítése, az Integrált Ellátás jobb megértése és az érdekelt felek tájékozott vitáinak támogatása érdekében.
2. **HATÁS-FÓKUSZ A TEVÉKENYSÉGEKRE VALÓ ÖSSZPONTOSÍTÁS HELYETT** – a kommunikációnak nem csupán a tevékenységek leírására kell összpontosítania, hanem elsősorban azok relevanciájának, gyakorlati értékének és a rendszerbeli változashoz, a szolgáltatások javításához és az Integrált Ellátás fejlesztéséhez való hozzájárulásának magyarázatára.
3. **AZ INTEGRÁLT GONDOZÁS ÉS A FOGLALKOZTATÁS KÖVETKEZETES MEGFOGLALMAZÁSA** – az összes országban és az összes eredményben a kommunikációnak következetesen úgy kell bemutatnia a hajléktalanságot, mint az egészségügyi egyenlőtlenségekhez, a lakhatási bizonytalansághoz és a társadalmi

kirekesztéshez kapcsolódó strukturális problémát. Az integrált gondozást, a „Housing First” (Elsőként Lakhatás) programot és a foglalkoztatási támogatást a hosszú távú befogadás és stabilitás egymással összefüggő és egymást kiegészítő elemeiként kell bemutatni.

- 4. A HELYI, ORSZÁGOS ÉS EURÓPAI SZINTEN VALÓ ÖSSZHANG** – a kommunikációs tevékenységeket a kormányzati szintek és a partner szervezetek között továbbra is össze kell hangolni. Míg a kommunikációs formátumok helyi szinten adaptálhatók, az általános narratíva, a kulcsüzenetek és a kommunikációs elveknek a projekt egészében következetesnek kell maradniuk.

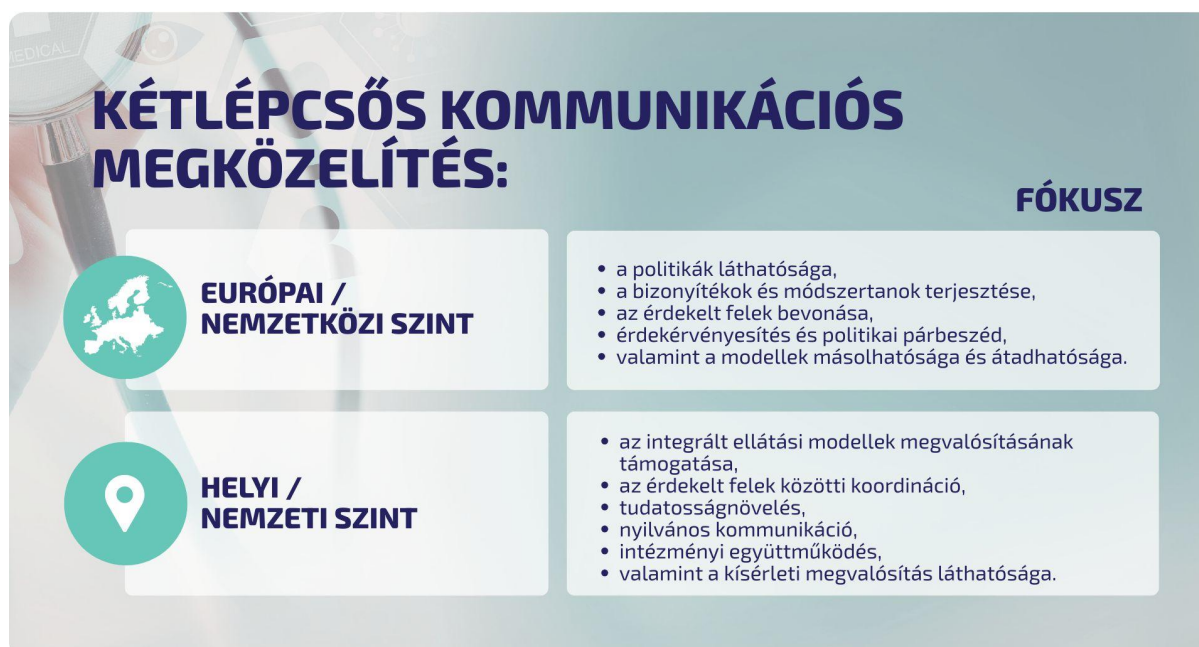
A KOMMUNIKÁCIÓNAK KERÜLNI KELL:

- szenzációhajhászat
- jótékonyági megközelítés,
- a hajléktalanság túlzott leegyszerűsítését,
- a partnerek közötti széttagolt üzenetküldést.

A kommunikációs cselekvési terv szándékosan átvihető keretrendszerként és gyakorlati megvalósítási példaként lett kialakítva a jövőbeli Integrált Ellátási kezdeményezések, önkormányzatok, civil szervezetek, „Housing First” programok és uniós finanszírozású projektek számára.

5.1. Kétlépcsős kommunikációs megközelítés

A modell biztosítja a politikai szintű kommunikáció és az operatív végrehajtás közötti összhangot, miközben lehetővé teszi a különböző intézményi és helyi kontextusokhoz való alkalmazkodást.



5.1.1. Európai/nemzetközi szint

Az európai szintű kommunikációs terv három stratégiai célon alapul:

- **A SOLACE-CEE LÁTHATÓSÁGÁNAK NÖVELÉSE** – a SOLACE-CEE pozicionálása a hajléktalan emberek számára nyújtott Integrált Egészségügyi és Szociális Ellátás innovatív és tényeken alapuló modelljeként.
- **AZ EURÓPAI EGYÜTTMŰKÖDÉS KIEMELÉSE** – kommunikálni, hogy a projekt hogyan járul hozzá a hajléktalansággal, az Integrált Ellátással, a „Housing First” elvvel, a társadalmi befogadással és az egészségügyi egyenlőtlenségek csökkentésével kapcsolatos szélesebb körű európai célok eléréséhez.
- **A MEGVALÓSÍTÁS MEGISMÉTELHETŐSÉGÉNEK ÉS ÁTADHATÓSÁGÁNAK TÁMOGATÁSA** – a projektből nyert tanulságok, módszerek és a megvalósítás során szerzett tapasztalatok megosztása olyan formátumokban, amelyek támogatják az adaptációt és a más európai kontextusokban való megismételhetőséget.



5.1.2. Helyi/nemzeti szint

A helyi kommunikációs tevékenységeknek támogatniuk kell a végrehajtás valós körülményeit az egyes partnerországokban. A fő célok a következők:

- **A HELYI MEGVALÓSÍTÁS TÁMOGATÁSA** – a projekt megértésének növelése a helyi érdekelt felek, intézmények és közösségek körében.
- **A HELYI ÉRDEKELT FELEK BEVONÁSA** – az önkormányzatok, az egészségügyi szolgáltatók, a nem kormányzati szervezetek, a „Housing First” csapatok, a foglalkoztatási szolgáltatók és más szereplők közötti együttműködés erősítése.
- **TUDATOSSÁG NÖVELÉSE** – a hajléktalanság mint az egészségügyi, lakhatási és szociális rendszerekhez kapcsolódó strukturális probléma jobb megértésének elősegítése.

- **A SZOLGÁLTATÁSOKHOZ VALÓ HOZZÁFÉRÉS TÁMOGATÁSA** – világos és érthető információk nyújtása a rendelkezésre álló támogatási rendszerekről és integrált szolgáltatásokról.



Az európai és a helyi kommunikációs tevékenységek kölcsönösen összekapcsolódnak, és mind a helyi végrehajtást, mind az európai szintű terjesztést és másolást támogatják.

5.2. Kommunikációs irányítás és koordináció

A kommunikációs tevékenységeket a vezető partner és az összes konzorciumi partner kommunikációs képviselői közötti összehangolt együttműködés keretében hajtják végre.

AZ IRÁNYÍTÁSI KERET ALAPJA:

- közös kommunikációs tervezés,
- koordinált tartalom előállítás,
- a kommunikációs eredmények rendszeres cseréjén,
- egységes vizuális arculat,
- és a kommunikációs mutatók folyamatos nyomon követésén.

A VEZETŐ PARTNER FELADATAI

- A kommunikációs eredmények stratégiai koordinálása és minőség-ellenőrzése
- európai szintű kommunikáció és terjesztés
- KPI-k nyomon követése és jelentése
- Az EU láthatósági követelményeinek betartása
- A kommunikációs kézikönyv és a vizuális arculati szabványok karbantartása
- A legfontosabb kommunikációs anyagok jóváhagyása

A KOMMUNIKÁCIÓS CSOPORT FELADATAI

A partner szervezetek kommunikációs képviselői felelősek a következőkért:

- Helyi kommunikációs tevékenységek végrehajtása
- Tartalom előállítása és lokalizálása
- A helyi érdekelt felek bevonása
- A kommunikációs anyagok helyi viszonyokhoz való igazítása
- Részvétel a terjesztési tevékenységekben és a jelentéstételben

Kommunikációs feladat	Vezető partner	Országos partnerek
Stratégiai kommunikációs tervezés	P	S
Európai szintű terjesztés	P	S
Közösségi média – LinkedIn	P	S
Közösségi média – Facebook/Instagram/LinkedIn/X	S	P
Hírlevél készítése	P	S
Helyi érdekelt felek számára szervezett rendezvények	S	P
Tartalomkészítés (cikkek, infografikák)	S	P
Weboldal-kezelés	P	S
KPI-figyelés és jelentéskészítés	P	S
Az EU láthatósági előírásainak betartása ¹	P	P

Minden kommunikációs kimenetnek meg kell felelnie a SOLACE-CEE kommunikációs kézikönyvnek, a projekt arculati irányelveinek és az EU láthatósági követelményeinek. Bármely olyan kommunikációs vagy terjesztési tevékenységről, amely várhatóan jelentős médiahatással jár, előzetesen értesíteni kell az Európai Bizottságot, a támogatási megállapodás 17.1. cikkének megfelelően. A vezető partner felelős az ilyen értesítések koordinálásáért

BELSŐ KOORDINÁCIÓS ESZKÖZÖK

A koordinációt rendszeres találkozók, közös tervezési eszközök, felhőalapú tárolás és KPI-figyelő rendszerek segítik.

¹ Bár minden partner elsődlegesen felelős saját eredményeinek EU-val kapcsolatos láthatóságáért, a vezető partner (DEDO) felügyeleti és minőség-ellenőrzési felelősséggel tartozik annak biztosításáért, hogy a konzorcium összes eredménye megfeleljen a keretmegállapodás 7. cikkében foglaltaknak.

5.3. Főbb kommunikációs területek és csatornák

1. A PROJEKT Arculata ÉS MÁRKAÉPÍTÉSE – a cél az, hogy minden országban és minden eredmény esetében felismerhető, professzionális és koherens kommunikációt biztosítsunk.

- Az összes anyagban egységes logó és vizuális arculat
- Sablonok és prezentációs anyagok
- Kommunikációs irányelvek és hangnem
- Az EU láthatóságára vonatkozó követelmények (beleértve a publikációt is) – az európai zászlóra és emblémára vonatkozó konkrét szabályok a GA 17.2. cikkével és az 5. melléklettel összhangban:
 - az európai emblémának minden kommunikációs anyagon szerepelnie kell, és jól láthatónak és elkülönültnek kell lennie – nem módosítható más vizuális jelek, márkák vagy szövegek hozzáadásával,
 - az emblémán kívül más vizuális arculat vagy logó nem használható az EU támogatásának kiemelésére
 - a kiadványok esetében a cselekvés neve, az európai zászló és a finanszírozási nyilatkozatnak a borítón vagy a szerkesztői megjegyzést követő első oldalakon kell szerepelnie (5. melléklet)
- A SOLACE-CEE keretrendszerének és terminológiájának következetes használata

2. WEBOLDAL ÉS DIGITÁLIS KOMMUNIKÁCIÓ

A projekt weboldala a fő nyilvános kommunikációs és terjesztési platformként szolgál, és tartalmazza a projektre vonatkozó információkat, híreket és frissítéseket, kiadványokat és eredményeket, tanulási forrásokat, e-tanulási anyagokat, valamint elérhetőségi adatokat.

A digitális kommunikáció magában foglalja a közösségi média csatornákat, hírleveleket, partner weboldalakat, valamint online cikkeket és multimédiás tartalmakat is.

3. TARTALOMKÉSZÍTÉS – a tartalomkészítés a következő eszközökön keresztül támogatja a láthatóságot, a terjesztést és az érdekelt felek bevonását:

- Cikkek és véleménycikkek
- Infografikák és vizuális magyarázatok
- Tájékoztatók és szakpolitikai összefoglalók
- Hírlevelek
- Videók és vizuális anyagok
- Kampányanyagok
- Prezentációk és jelentések

4. RENDEZVÉNYEK ÉS ÉRDEKELTEK KÖZÖTTI KOMMUNIKÁCIÓ

A kommunikációs tevékenységek az alábbiak révén támogatják az érdekelt felek bevonását, az eredmények terjesztését, a hálózatépítést, a kezdeményezés másolását és a partnerségek kialakítását:

- Konferenciák és szakmai rendezvények
- Webináriumok és online műhelyek
- Érdekelt felek kerekasztal-megbeszélései
- Vezetett látogatások a HUB helyszínein
- EU-szintű hálózatépítési tevékenységek

A FŐBB KOMMUNIKÁCIÓS CSATORNÁK ÁTTEKINTÉSE:

Csatorna	Fő cél	Elsődleges szint
A projekt weboldala	A kimenetek és a tanulási eredmények központi tárháza	Mindkettő
Partner weboldalak	Helyi terjesztés és az érdekelt felek bevonása	Helyi/Országos
LinkedIn	Szakmai és európai szintű kommunikáció	Mindkettő
Facebook / Instagram /X	Társadalmi tudatosság és közösségi elkötelezettség	Helyi/Országos
Hírlevelek	Rendszeres frissítések és terjesztés	Mindkettő
Konferenciák és rendezvények	Hálózatépítés és szakmai ismeretterjesztés	Mindkettő
FEANTSA, mind az uniós hálózatok	Európai szintű láthatóság és elterjedés	Európai
Kiadványok és eredmények	Tudásátadás és hitelesség	Mindkettő

5.3.1. Az érdekelt felek közötti kommunikációs keretrendszer

Az alábbi táblázat tartalmazza az egyes érdekelt felek csoportjaira vonatkozó kommunikációs célokat, fő csatornákat, gyakoriságot és gyakorlati formátumokat.

Érdekelt felek csoportja	Kommunikációs cél	Fő csatornák	Gyakoriság
Európai intézmények és politikai szereplők	A politika láthatóságának növelése és a terjesztés támogatása	Politikai összefoglalók, konferenciák, érdekelt felekkel tartott találkozók	Negyedéves / stratégiai pillanatok
Nem kormányzati szervezetek és szakmai hálózatok	A terjesztés és az együttműködés támogatása	Műhelyek, webináriumok, hírlevelek	Folyamatos
Egészségügyi és szociális ellátást nyújtók	A végrehajtás és a koordináció támogatása	Szakmai találkozók, képzések, HUB-látogatások	Folyamatban
Önkormányzatok és regionális hatóságok	Az intézményi beágyazottság és a fenntarthatóság támogatása	Érdekelt felek találkozói és munkacsoportok	Negyedéves
Kutatók és egyetemek	A bizonyítékok és módszertanok terjesztése	Kiadványok, konferenciák, webináriumok	Folyamatos
Helyi közösségek és média	Tudatosságnövelés és láthatóság	Kampányok, médiakommunikáció, rendezvények	Folyamatban
Hajléktalan emberek	Akadálymentesség, felkeresés és bizalomépítés	Tájékoztató kommunikáció és nyomtatott anyagok	Folyamatos

KOMMUNIKÁCIÓ A HÁJTALANOKKAL

A hajléktalan emberek nem csupán a szolgáltatásnyújtás célcsoportját képezik – ők a kommunikációs folyamat kulcsfontosságú résztvevői is. Az e csoportnak szóló kommunikáció speciális megközelítést igényel:

- Minden anyagban használjon egyszerű, érthető és nem megbélyegző nyelvet
- Készítsen offline és tájékoztató anyagokat azok számára, akiknek korlátozott a digitális hozzáférésük
- Gondoskodjon arról, hogy a rendelkezésre álló szolgáltatásokkal kapcsolatos információk világosak, praktikusak és rendszeresen frissüljenek
- Amennyiben lehetséges, vonjuk be a társaikat és a saját tapasztalatokkal rendelkezőket a kommunikációs anyagok kidolgozásába
- Minden kommunikációs megközelítésben helyezzük előtérbe a méltóságot és a bizalomépítést

A célcsoportról szóló kommunikációnak más szinteken (politikai, szakmai, nyilvános) is meg kell őriznie a megbélyegzéstől mentes és strukturális keretet, elkerülve a jótékonyági alapú vagy individualizáló narratívákat.

5.4. Kommunikációs tevékenységek fázisonként

A kommunikációs tevékenységek három végrehajtási szakaszra oszthatók: **kezdeti szakasz (a projekt felállítása és elindítása), végrehajtási szakasz (a projekt fő végrehajtási időszaka) és záró szakasz (lezárás, eredményterjesztés és fenntarthatóság)**. Az alábbi táblázatok az európai/nemzetközi szint és a helyi/nemzeti szint tervezett tevékenységeit külön-külön mutatják be.

A három fázis megfelel a projekt általános ütemtervének, és összhangban kell lennie a projekt munkatervével. Az egyes tevékenységek konkrét időzítését a vezető partner koordinálja, minden partnerrel egyeztetve.

EURÓPAI SZINT

Eszközök/csatornák	Célcsoport	Időzítés		
		Kezdeti szakasz (1–6. hónap)	Végrehajtási szakasz (7–30. hónap)	Záró szakasz (30–36. hónap)
BELSŐ KOMMUNIKÁCIÓ	Projektpartnerek	Eszközök, koordinációs mechanizmusok és kommunikációs csatornák kialakítása	Koordináció és nyomon követés	Záró koordináció és nyomon követés
A PROJEKT Arculata és márkaépítése	Minden célcsoport	Logó, szlogen, sablonok, hangneme és használati szabályok kidolgozása	Következetes használat és adaptálás az összes kimeneti anyagban és országban	Folyamatos használat a végső kimenetekben és a fenntarthatósági anyagokban
WEBOLDAL ÉS E-TANULÁS	Minden célcsoport	A weboldal céljának meghatározása, felépítésének kialakítása és a tartalom előkészítése.	A hivatalos weboldal elindítása + a struktúra és a tartalom kialakítása, végül az e-tanulás elindítása a weboldal részeként	Végső frissítés a legfontosabb eredményekkel és kimenetekkel
KIADVÁNYOK ÉS EREDMÉNYEK (tájékoztatók, útmutatók, dokumentumok)	EU-s érdekelt felek, döntéshozók, szakemberek, kutatók	Tervezés és kezdeti vázlatkészítés	A teljesítendő feladatok kidolgozása és terjesztése	Zárójelentés, háttéranyagok, az eredmények közzététele és népszerűsítése
ESEMÉNYEK	Szakemberek, döntéshozók, érdekelt felek projektpartnerek	A projekt eseményeinek tervezése és a részvételre, valamint előadás tartására alkalmas releváns külső események (konferenciák, szemináriumok, webináriumok) azonosítása, a projektindító esemény kommunikációja	A projekt belső eseményeinek szervezése és aktív részvétel külső eseményeken, beleértve a projekt és eredményeinek bemutatását	A projekt záró belső rendezvényeinek szervezése és a külső rendezvényeken való folyamatos részvétel a végső eredmények bemutatása, valamint az európai szintű terjesztés és megismétlés támogatása érdekében
MÉDIA ÉS KÖZÖNSÉGGALAPOLÁS	Európai szintű média, nagyközönség	A projektet bejelentő első sajtóközlemény elkészítése és terjesztése	Sajtóközlemények a mérőkövetkezőkről és az eredményekről	A végső eredményekre és a projekt legfontosabb kimeneteire összpontosító sajtóközlemény

HÍRLEVÉL	Minden célcsoport (több célcsoportból származó előfizetők)	Hírlevél létrehozása, beleértve a terjesztési eszközök kiválasztását, a kapcsolattartói adatbázis fejlesztését, a megjelenés gyakoriságának meghatározását (félévente és eseményalapú), a kezdeti tartalmi terv elkészítését, valamint az első hírlevél elkészítését és terjesztését	Rendszeres terjesztés nemzetközi és nemzeti szintű frissítésekkel és eredményekkel	A legfontosabb eredményeket összefoglaló záró kiadás(ok)
KÖZÖSSÉGI MÉDIA	Minden célcsoport	Kommunikáció beindítása a közösségi médiában , beleértve a platformok kiválasztását, a kommunikációs megközelítés és a posztolási gyakoriság meghatározását, a kezdeti tartalmi terv elkészítését, valamint a csatornák elindítását az első posztokkal	A projekt frissítéseinek, mérföldköveinek és eredményeinek rendszeres terjesztése;	Fókusz az eredményeken, a hatásokon és a végső eredmények terjesztésén
TARTALOMKÉSZÍTÉS (cikkek, blog, vizuális vagy multimédiás eredmények)	Minden célcsoport	Tartalmi terv készítése több csatornára, valamint a projektet és céljait bemutató kezdeti tartalmak megosztása	A tartalom folyamatos előállítása és terjesztése, beleértve az online kampánycikkeket, esettanulmányokat, infografikákat és multimédiás anyagokat, amelyek tükrözik a projekt tevékenységeit, a kísérleti program előrehaladását és az időközi eredményeket	A projekt eredményeit és hatását összefoglaló végleges tartalom előállítása és terjesztése, a replikáció és a fenntarthatóság támogatására összpontosítva

HELYI/ORSZÁGOS SZINT – KIEMELT PÉLDÁK

A helyi kommunikációs tevékenységek tükrözik és kiegészítik az európai szintű tervet, a nemzeti és közösségi kontextushoz igazítva. Az alábbi tevékenységeket várjuk el minden országos partnertől, a vezető partnerrel együttműködésben.

Eszközök/csatornák	Célcsoport	Időzítés		
		Kezdeti szakasz (1–6. hónap)	Végrehajtási szakasz (7–30. hónap)	Záró szakasz (30–36. hónap)
A PROJEKT AZONOSÍTÁSA ÉS MÁRKAÉPÍTÉSE	Minden célcsoport	A projekt arculatának hozzáadása a partner arculatához, és annak összehangolása a SOLACE-CEE kommunikációra vonatkozóan kidolgozott irányelvekkel	A márkaépítés következetes alkalmazása az összes helyi kimeneti anyagban és rendezvényen; a sablonok lokalizálása, ahol szükséges	A projekt arculatának folyamatos használata a helyi fenntarthatósági és átadási anyagokban
WEBOLDAL ÉS HELYI DIGITÁLIS TARTALOM	Minden célcsoport	Hozzájárulás a projekt weboldalának tartalmához; a SOLACE-CEE-ről szóló helyi nyelvű szakasz elkészítése	Rendszeres helyi hírek, frissítések és esettanulmányok közzététele a projekt weboldalán és a partnerek weboldalain. Minden projekt weboldalának és közösségi média fiókjának tartalmaznia kell: a projekt összefoglalóját, a koordinátor elérhetőségeit, a résztvevők teljes listáját, az európai zászlót és a finanszírozási nyilatkozatot, valamint a projekt eredményeit, az 5. melléklet GA pontjának előírásai szerint.	A helyi tartalom végleges frissítése; hozzájárulás az e-tanulási és örökségi anyagokhoz
KIADVÁNYOK ÉS EREDMÉNYEK (tájékoztatók, útmutatók, dokumentumok)	Helyi szakemberek, önkormányzatok	Tervezés és kezdeti vázlatkészítés	Helyi nyelvű anyagok kidolgozása és terjesztése: tájékoztatók, gyakorlati útmutatók, a HUB kísérleti projektekből származó esettanulmányok	Végleges helyi kiadványok; hozzájárulás az európai szintű eredményekhez helyi bizonyítékokkal és eredményekkel

RENDEZVÉNYEK	Helyi szakemberek, önkormányzatok, civil szervezetek, közösségek	A releváns helyi események feltérképezése; a helyi érdekelt felek tevékenységeinek és a HUB-prezentációknak a tervezése	Helyi érdekelt felek számára szervezett műhelyek, kerekasztal-megbeszélések és HUB-látogatások; részvétel országos konferenciákon és rendezvényeken	Helyi ismeretterjesztő rendezvények szervezése; a helyi eredmények bemutatása; a nemzeti szintű replikációs megbeszélések támogatása
HELYI MÉDIA ÉS KÖZÖNSÉGGAPCSOLATOK	Helyi és regionális média, nagyközönség	Helyi médiapartnerek felkutatása; a sajtóközlemény első helyi fordításának elkészítése	Rendszeres helyi média-kommunikáció a projekt előrehaladásáról, a HUB tevékenységeiről és eredményeiről, rendszeres sajtóközlemények, HUB-vezetett túra	A végső eredményekről szóló sajtóközlemény helyi fordítása; a fenntarthatóságot támogató helyi láthatósági tevékenységek
TÁJÉKOZTATÁS ÉS KÖZÖSSÉGI KOMMUNIKÁCIÓ	PEH, helyi közösségek	A HUB-ról, a rendelkezésre álló szolgáltatásokról és a projektről szóló, közérthető és hozzáférhető anyagok kidolgozása	Folyamatos tájékoztató kommunikáció; hozzáférhető anyagok terjesztése a HUB-okon és a partner szervezeteken keresztül	A szolgáltatási tájékoztató anyagok végleges frissítése; hozzájárulás a helyi örökség és a fenntarthatóság kommunikációjához
KÖZÖSSÉGI MÉDIA (helyi csatornák)	Minden célcsoport	Helyi közösségi média jelenlét kialakítása vagy összehangolása; koordináció az európai szintű csatornákkal	A HUB-tevékenységek, a végrehajtás előrehaladása és az eredmények helyi kommunikációja.	A HUB eredményeire, hatására és az Integrált Ellátás eredményeinek láthatóságára való összpontosítás
TARTALOMKÉSZÍTÉS (cikkek, blogbejegyzések, képanyagok vagy multimédiás tartalmak)	Minden célcsoport	Tartalmi terv kidolgozása több csatornára, valamint a projektet és céljait bemutató kezdeti tartalmak megosztása	A tartalom folyamatos előállítás és terjesztése, beleértve az online kampánycikkeket, esettanulmányokat, infografikákat és multimédiás anyagokat, amelyek tükrözik a projekt tevékenységeit, a kísérleti program előrehaladását és az időközi eredményeket	A projekt eredményeit és hatását összefoglaló végleges tartalom előállítása és terjesztése, a replikáció és a fenntarthatóság támogatására összpontosítva

5.5. Gyakorlati kommunikációs folyamat

Bármilyen kommunikációs tevékenység vagy eredmény előkészítése előtt a következő lépéseket kell követni a stratégiai és közönségorientált kommunikáció biztosítása érdekében:

Lépés	Megválaszolandó kérdés	Miért fontos
1. Határozza meg az üzenetet	Mit kell közölni? Mi a legfontosabb üzenet?	Biztosítja az egyértelműséget és a fókusz
2. Határozza meg a célközönséget	Kivel kommunikálunk? Milyen szinten (európai / helyi)?	Lehetővé teszi a megfelelő keret kialakítását és a csatorna kiválasztását
3. Válassza ki a formátumot	Melyik formátum szolgálja legjobban ezt az üzenetet és a célközönséget?	Biztosítja az elérhetőséget és a relevanciát
4. Válassza ki a csatornát	Melyik csatorna éri el legjobban ezt a közönséget?	Maximalizálja az elérést és az elkötelezettséget
5. Határozza meg az eredményt	Mit kell tudnia, éreznie vagy tennie a közönségnek a kommunikáció után?	Lehetővé teszi a hatékonyság értékelését
6. Tervezze meg a nyomon követést	Hogyan fogjuk nyomon követni a hatótávolságot és az elkötelezettséget? Milyen utólagos intézkedésekre van szükség?	Támogatja a nyomon követést és a tanulást

Ez a keretrendszer biztosítja, hogy a kommunikáció stratégiai jellegű, közönségorientált maradjon, és a SOLACE-CEE teljes időtartama alatt kapcsolódjon a végrehajtáshoz és a projekt céljaihoz.

5.6. A kommunikáció nyomon követése és értékelése

A kommunikációs tevékenységeket a projekt teljes időtartama alatt folyamatosan nyomon követjük. A nyomon követés magában foglalja az elemzéseket, a KPI-jelentéseket, az érdekelt felek bevonásának nyomon követését és a kommunikáció hatékonyságának időszakos értékelését.

A FŐ NYOMONKÖVETÉSI MUTATÓK KÖZÖTT SZEREPELNEK:

- weboldal forgalma,
- a közösségi média elérése és bevonása,
- hírlevél teljesítménye,
- a terjesztési eredmények száma,
- a médiában való megjelenések száma,
- rendezvényeken való részvétel,
- érdekelt felek bevonására irányuló tevékenységek,

- valamint a projekt eredményeinek terjesztése.

A monitoring rendszer lehetővé teszi a kommunikációs tevékenységek folyamatos optimalizálását, és szükség esetén támogatja a kommunikációs megközelítések stratégiai kiigazítását.

A támogatási megállapodásból származó alábbi mutatók közvetlenül kapcsolódnak a kommunikációs, terjesztési és tájékoztatási tevékenységekhez, és a projekt jóváhagyott monitoring-keretének részét képezik. A partnerektől elvárjuk, hogy a WP5 tevékenységein keresztül hozzájáruljanak e célok eléréséhez. Az ezt a keretrendszert alkalmazó szervezeteknek ezeket a saját finanszírozási megállapodásukból származó célokkal kell felváltaniuk.

GA mutató	GA cél	Kapcsolódó WP5 tevékenység	Monitoring eszköz
A kampány által elért érdeklődők száma	29 000	Tudatosságnövelő kampányok, közösségi média, médiaértesítések európai és helyi szinten	Közösségi média elemzés, médiafigyelés
Partnerségek az érdekvégyesítés érdekében	26	Érdekelt felek bevonása, érdekvégyesítő tevékenységek, hálózatépítés	Érdekelt felek nyomon követési naplója
A rendelkezésre álló szolgáltatások ismertetése	3 650 fő	Tájékoztató kommunikáció, hozzáférhető anyagok, HUB kommunikáció	Tájékoztatási nyilvántartások, szolgáltatási adatok

Ezen mutatókhoz viszonyított előrehaladást a rendszeres projektmonitoring részeként követik nyomon, és az Európai Bizottságnak benyújtott előrehaladási jelentésekbe is belefoglalják.

5.7. Kommunikációs kockázatok és kockázatcsökkentő intézkedések a SOLACE-CEE projektben

Az alábbi táblázat bemutatja a legfontosabb kommunikációs kockázatokat, azok lehetséges hatását és a konkrét kockázatcsökkentő intézkedéseket. Minden kockázatot a valószínűsége és a projekt kommunikációs céljaira gyakorolt lehetséges hatása szempontjából értékelnek.

Kockázat	Valószínű valószínű űsége	Hatás	Lehetséges hatás	Kockázatcsökkentő intézkedés	Felelős
A partnerek közötti kommunikáció hiányosságai	Közepes	Magas	A projekt láthatóságának hiánya	Központi koordináció és kommunikációs irányelvek	LP
Alacsony érdekelt felek bevonása	Közepes	Magas	A terjesztési hatás csökkenése	Az érdekelt felek igényeire szabott kommunikáció	Minden partner
Stigmatizáló kommunikáció	Alacsony	Magas	Hírnévvel kapcsolatos és etikai kockázat	A megbélyegzéstől mentes kommunikációs elvek alkalmazása	LP+ CT tag
A kimeneti anyagokban megjelenő márkaépítés következetlensége	Közepes	Közepes	A projekt ismertségének csökkenése	A kommunikációs kimenetek folyamatos nyomon követése	LP
Korlátozott médiajelenlét	Közepes	Közepes	Csökkentett közvéleményi figyelem	Tényeken alapuló kommunikáció	Minden partner
A partnerek operatív túlterheltsége	Magas	Közepes	Késések a kommunikációs tevékenységekben	Megosztott sablonok és összehangolt tervezés	LP
Politikai vagy intézményi érzékenység	Közepes	Magas	Csökkentett együttműködési potenciál	Tényeken alapuló és semleges kommunikációs megközelítés	Minden partner
A folytonosságot befolyásoló személyzeti fluktuáció	Közepes	Közepes	Késések és az intézményi tudás elvesztése	A kommunikációs folyamatok dokumentálása, az új csapattagok bevezető anyagai	Minden partner

5.8. Kapcsolat a terjesztéssel és az érdekképviseléssel

TERÜLET	FŐ FÓKUSZ	EZEK A TERÜLETEK EGYÜTT TÁMOGATJÁK:
KOMMUNIKÁCIÓ	Az Integrált Ellátás láthatósága, bevonása és megértése	• az Integrált Ellátás láthatósága, • az érdekelt felek közötti együttműködés, • a végrehajtásból származó tapasztalatok terjesztése, • politikai párbeszéd, • a SOLACE-CEE modell fenntarthatósága és másolhatósága a.
TERJESZTÉS	Tudás- és tapasztalatátadás	
ÉRDEKÉRTÉKELÉS	Rendszerebefolyás és politikai változás	

A kommunikáció, a terjesztés és az érdekképviselés egymással összefüggő, de különböző funkciókat betöltő tevékenységek.

A KOMMUNIKÁCIÓ HOZZÁJÁRULÁSA A FENNTARTHATÓSÁGHOZ ÉS A MEGISMÉTELHETŐSÉGHEZ

A SOLACE-CEE keretében végzett kommunikációs tevékenységek célja nem csupán a megvalósítás során a láthatóság biztosítása, hanem az Integrált Ellátási megközelítések hosszú távú fenntarthatóságának és másolhatóságának erősítése is.

Különös hangsúlyt fektetünk a következőkre:

- a gyakorlati végrehajtási tapasztalatok terjesztésére,
- a kísérleti HUB-programok eredményeinek láthatóságára,
- a módszertanok átadhatósága,
- az intézményi legitimitás erősítésére,
- az érdekelt felek közötti bizalomépítésre,
- az oktatási eredmények terjesztése,
- valamint az Integrált Ellátási modellek jövőbeli más régiókban és intézményi környezetben történő megisméltésének támogatása.

A kommunikációs cselekvési terv ezért támogatja azt a tágabb célt, hogy Közép- és Kelet-Európában megerősítsék a hajléktalan emberek számára nyújtott integrált, multidiszciplináris és személyközpontú ellátási rendszereket.

6. Érdekérvényesítési cselekvési terv – SOLACE-CEE

Az érdekérvényesítés a SOLACE-CEE-ben olyan rendszerváltoztatási mechanizmusként működik, amely az integrált szolgáltatásnyújtásból származó bizonyítékokat intézményi döntésekbe, szakpolitika-kidolgozásba és a hajléktalanságra adott válaszok hosszú távú strukturális átalakításába ülteti át.

A projekt a hajléktalanságot olyan strukturális problémaként kezeli, amely összefügg az egészségügyi egyenlőtlenségekkel, a széttagolt szolgáltatási rendszerekkel, a lakhatási bizonytalansággal és a társadalmi kirekesztéssel. **Az érdekképviselőt ezért nem csupán a tudatosság növelését célozza, hanem konkrét rendszerbeli változások elősegítését helyi, nemzeti és európai szinten.**

Az érdekérvényesítés azon a kommunikációs elven alapul, hogy az Integrált Ellátást nem csupán a tevékenységeken keresztül kell értelmezni, hanem a rendszerekben, a szolgáltatásokban és az emberek életében előidézett változásokon keresztül is. Az érdekérvényesítés ugyanezen elvre épül, és a következőkre összpontosít:

- intézményi változás (nem csak tudatosság),
- a döntéshozatali folyamatokra,
- a finanszírozási struktúrákra,
- a szolgáltatások tervezésére és integrációjára,
- hosszú távú fenntarthatóság.

Ezért szorosan kapcsolódik a megvalósításhoz, és a HUB-ok, az elérési szolgáltatások, a „Housing First” (Elsőként Lakhatás) és az Integrált Ellátási modellek valós működési tapasztalatain alapul.

GYAKORLATI MEGHATÁROZÁS A VÉGREHAJTÓK SZÁMÁRA:

Az érdekképviselőt az a folyamat, amelynek során a bizonyítékokat, a végrehajtás során szerzett tapasztalatokat és a valós élettapasztalatokat megalapozott döntésekbe, intézményi elkötelezettségbe és a rendszer fenntartható fejlesztésébe alakítják át.

6.1. Az érdekérvényesítési rendszer a SOLACE-CEE-ben (integrált keretrendszer)

AZ ÉRDEKÉRTÉKELÉS HÁROM, EGYMÁSSAL ÖSSZEKAPCSOLÓDÓ ESZKÖZ SEGÍTSÉGÉVEL VALÓSUL MEG:

- **ÉRDEKVÉDELMI MATRIX (KI és MIÉRT)** – meghatározza az érdekelt feleket, azok befolyását, pozícióját és bevonási stratégiáját.
- **ÉRDEKVÉDELMI ÚTVONAL (HOGYAN TÖRTÉNIK A VÁLTOZÁS)** – meghatározza a bizonyítékoktól a rendszerbeli változásig vezető folyamatot.
- **AZ ÉRDEKVÉDELMI NAPTÁR (MIKOR ÉS MILYEN INTÉZKEDÉSEK)** – meghatározza az időbeni operatív tevékenységeket, összekapcsolva azokat a politikai lehetőségekkel és a projekt eredményeivel.

HOGYAN MŰKÖDNEK EGYÜTT EZEK AZ ESZKÖZÖK:

Kérdés	Eszköz	Kimenet
Kiket kell bevonni?	Érdekérvényesítési mátrix	Az érdekelt felek rangsorolása
Hogyan tudnak az érdekelt felek cselekvésre lépni?	Érdekérvényesítési út	A rendszer átalakításának logikája
Mikor és milyen tevékenységek révén kell megvalósulnia az együttműködésnek?	Érdekérvényesítési naptár	Műveleti terv

Ezek az eszközök együttesen támogatják a stratégiaibb, összehangoltabb és következetesebb érdekérvényesítési tervezést a különböző kontextusokban és a végrehajtás különböző fázisaiban.

A mátrix határozza meg a prioritásokat, az útmutató a sorrendet, a naptár pedig a műveleti végrehajtást.

6.1.1. Érdekérvényesítési mátrix – gyakorlati végrehajtási eszköz

Gyakorlati tervezési eszköz, amely az érdekelt felek relevanciája, befolyása és az Integrált Ellátáshoz fűződő kapcsolata alapján ábrázolja őket. **Célja nem csupán az érdekelt felek azonosítása, hanem az alábbiak megértése is:**

- intézményi szerepüket,
- befolyásuk mértékét,
- az Integrált Ellátással kapcsolatos jelenlegi álláspontjukat,
- lehetséges támogatásuk vagy ellenállásuk,
- valamint a legmegfelelőbb kommunikációs vagy bevonási megközelítést.

A mátrixot a projekt során rendszeresen frissíteni kell, különösen a politikai változások, az érdekelt felekkel tartott találkozók, a választások, a finanszírozási megbeszélések vagy a végrehajtás fontos mérföldkövei után.

ÉRDEKELT FELEK KATEGÓRIÁI

Javasolt érdekelt felek kategóriái	Leírás	Szerep az érdekképviseletben	Példák érdekelt felekre	A bevonás közppontjában
Döntéshozók	A politika, a finanszírozás vagy a szolgáltatások tervezése terén hivatalos hatáskörrel rendelkező érdekelt felek.	Politikák, finanszírozás, rendszer szabályok meghatározása	Minisztériumok, önkormányzatok, biztosítók	Finanszírozás, jogalkotás, fenntarthatóság
Végrehajtó partnerek	A közvetlen szolgáltatásnyújtásban vagy koordinációban résztvevő érdekelt felek.	Szolgáltatások nyújtása	Egészségügyi szolgáltatók, felkereső csapatok, menhelyek, Housing First csapatok, foglalkoztatási szolgálatok,	Több szakma közötti együttműködés, operatív integráció
Tudás és legitimitás szereplők	Az érveket, szakértelmet és hitelességet támogató érdekelt felek.	Bizonyítékok és hitelesség biztosítása	Egyetemek, kutatóintézetek, értékelők, közegészségügyi szakértők, szakmai szervezetek	Bizonyíték, értékelés, módszertani minőség, átvihetőség, szélesebb körű tanulás
A közvéleményt befolyásoló szereplők	A közvélemény megértését és a társadalmi narratívákat befolyásoló érdekelt felek.	Narratívák alakítása	Média, polgári platformok, nyilvános kampányok	A megbélyegzés csökkentése, a közvélemény megértése

A hajléktalanságban élő emberek	A saját tapasztalatokkal rendelkező embereket nem csupán szimbolikus résztvevőként kell bevonni, hanem a korlátok, a szolgáltatások és a gyakorlati szükségletek megértésének fontos közreműködőiként.	Tapasztalati szakértők	A hajléktalan emberek képviselői	Tudatos beleegyezés, trauma-tudatos elvek, méltóságon alapuló kommunikáció, a magánélet védelme és a biztonság
--	--	------------------------	----------------------------------	--

AZ ÉRDEKVÉDELMI MATRIX HASZNÁLATA:

1. lépés: Az érdekelt felek azonosítása uniós, nemzeti és helyi szinten

Határozza meg az összes releváns szereplőt az irányítási szinteken, hogy biztosítsa az érdekképviselő teljes körét.

Példák: önkormányzatok, minisztériumok, egészségbiztosítók, egészségügyi szolgáltatók, civil szervezetek, „Housing First” csapatok, szakmai szövetségek, egyetemek, a FEANTSA és más európai hálózatok, a média, finanszírozók, valamint a saját tapasztalatokkal rendelkező emberek képviselői.

Cél: annak biztosítása, hogy egyetlen kulcsfontosságú szereplő se maradjon ki.

2. lépés: A befolyás és az érdeklődés felmérése

Minden érdekelt felet több gyakorlati kérdés segítségével lehet értékelni:

- Milyen befolyással vagy mandátummal rendelkezik az érdekelt fél?
- Milyen erőforrásokat vagy együttműködést tud nyújtani?
- Jelenleg milyen szintű ismeretei vannak az Integrált Ellátásról?
- Támogató, semleges vagy kételkedő álláspontot képvisel?
- Milyen üzenet vagy bizonyíték a legrelevánsabb számára?
- Milyen cselekvést vagy elkötelezettséget várunk tőlük?

Cél: az együttműködés stratégiai prioritásainak meghatározása.

3. lépés: A jelenlegi álláspont azonosítása (támogató / semleges / ellenálló)

Az érdekelt felek besorolása az Integrált Ellátáshoz való jelenlegi hozzáállásuk alapján.

Cél: az érdekérvényesítés intenzitásának és megközelítésének kiigazítása.

- Támogató → az együttműködés elmélyítése
- Semleges → tudatosság és bizonyítékok felépítése
- Ellenálló → a párbeszédre és a bizalomra összpontosítás

4. lépés: Határozza meg az egyes érdekelt felek számára szóló kulcsüzeneteket – igazítsa az üzeneteket az érdekelt felek szerepeihez és prioritásaihoz.

Cél: az érdekérvényesítés relevanciájának és egyértelműségének biztosítása.

5. lépés: Határozza meg az együttműködési megközelítést – válassza ki a kölcsönhatáshoz megfelelő formátumot.

Példák: találkozók, kerekasztal-megbeszélések, HUB-látogatások, műhelyek, szakpolitikai összefoglalók, konferenciák, munkacsoportok.

Cél: a stratégia cselekvéssé alakítása.

6. lépés: Felelős partner kijelölése – határozza meg, ki felelős a konzorciumon belüli bevonásért és nyomon követésért.

Cél: az elszámoltathatóság és a koordináció biztosítása.

PÉLDA MINI-TÉRKÉPEZÉSI LOGIKA

Egészségügyi Minisztérium → nagy befolyás / közepes támogatás → szakpolitikai összefoglaló + szakértői találkozó

Önkormányzat → nagy befolyás / nagy érdeklődés → HUB-látogatások + munkacsoport

Egészségbiztosító → nagy befolyás / óvatos hozzáállás → költséghatékonysági bizonyítékok + kétoldalú találkozók

6.1.2. Az érdekérvényesítés módja

Ez az eszköz segít az érdekérvényesítést fokozatos és kapcsolatokon alapuló folyamatként strukturálni, ahelyett, hogy egymástól független tevékenységek sorozataként **kezelné**. **Támogatja a végrehajtókat a következő lépésekben:**

- bizonyítékok és problémák azonosításától
- az érdekelt felek bevonása felé,
- politikai párbeszéd,
- intézményi együttműködés,
- és a fenntarthatóságról szóló megbeszélések felé.

Az útmutató tükrözi a SOLACE-CEE logikáját is, amelyben az érdekérvényesítés szorosan kapcsolódik a végrehajtásból származó tanuláshoz, a terjesztéshez és a másoláshoz.

AZ ÉRDEKÉRT VÁLLALKOZÁS ÚTJÁNAK SZAKASZAI

Fázis	Cél	Eszközök	Eredmény
1. szakasz – A probléma feltárása és meghatározása	A probléma meghatározása, valamint a főbb akadályok és kihívások azonosítása	• Szükséglet- és igényfelmérés megállapításai, • szolgáltatási adatok, • megvalósítási tapasztalatok, • érdekelt felek visszajelzései, • gyakorlati tapasztalatok	• A probléma egyértelmű leírása • Kiket érint • A széttagoltság következményei • Az Integrált Ellátás fontosságának indoklása
2. szakasz: Az érdekelt felek feltérképezése és prioritásainak meghatározása	A kulcsszereplők azonosítása és prioritásba rendezése szerep, befolyás és relevancia alapján	Érdekérvényesítési mátrix	• A legfontosabb döntéshozók listája • Potenciális szövetségesek • Tudatosságra szoruló érdekelt felek • Végrehajtás/jogszerűség érdekelt felei
3. szakasz: Az üzenet megfogalmazása	A bizonyítékok átalakítása egyértelmű, az érdekelt felekre szabott, a hatásra összpontosító üzenetekké	Kommunikációs kézikönyv	Hatásorientált üzenetek az egyes érdekelt felek számára
4. szakasz: Kapcsolatépítés	Bizalomépítés és hosszú távú együttműködés kialakítása az érdekelt felekkel	• Kétoldalú találkozók • Kerekasztal-megbeszélések és workshopok • Tanulmányutak • Informális eszmecsere • Az eredmények bemutatása	Az érdekelt felek megértése az Integrált Ellátásról és a benne betöltött szerepükről
5. szakasz: Politikai kérdések és javasolt megoldások	A kapcsolatok kialakítása után konkrét, megvalósítható javaslatok kidolgozása	Tényalap + a megvalósításból szerzett tapasztalatok	• Beépítés a helyi stratégiákba • Beutalási megállapodások • Fenntarthatósági tervek • Az egészségügyi ellátáshoz való hozzáférés javítása • Pénzügyi megbeszélések
6. szakasz: Elkötelezettség és intézményesítés	Hivatalos elkötelezettség és fenntarthatósági mechanizmusok biztosítása	• Munkacsoportok • Politikai konzultációk • Kísérleti megállapodások • Terjesztési partnerségek	• Szándéknyilatkozatok, • politikai kötelezettségvállalások, • finanszírozási megbeszélések
7. szakasz: Nyomon követés és alkalmazkodás	Gondoskodni kell arról, hogy az érdekképviselő releváns és rugalmas maradjon	Monitoring keretrendszer, érdekelt felek visszajelzései	• Frissített érdekérvényesítési stratégia, • az érdekelt felek jobb összehangolása

A B. mellékletben találhatóak az érdekérvényesítési útvonal kidolgozására vonatkozó útmutatások, valamint a SOLACE-CEE példája (Az összes melléklet az angol nyelvű változatban található).

6.1.3. Érdékérvényesítési naptár

A naptár segít az érdekképviselési prioritások konkrét és határidőhöz kötött tevékenységekké való átalakításában, amelyek a következőkhöz kapcsolódnak:

- a projekt fázisaihoz,
- a terjesztési eredményekhez,
- politikai lehetőségekhez,
- érdekelt felek bevonása,
- nyilvános rendezvények és konferenciák.

A naptárnak támogatnia kell a helyi, országos és európai érdekképviselési tevékenységek közötti koordinációt, ugyanakkor rugalmasságot kell biztosítania a helyi viszonyokhoz való alkalmazkodáshoz.

MIT KELL TARTALMAZNIA A NAPTÁRNAK

Alapszerkezet:

- Időkeret (idővonal vagy keret) – mikor történik a tevékenység
- Érdékérvényesítési cél – mit szeretnénk megváltoztatni,
- Érdekelt felek – kiket célozunk meg és milyen szinten
- Fő üzenet – alapvető érv,
- Bizonyíték – alátámasztó adatok
- Tervezett tevékenység,
- Felelős partner,
- Várható eredmény – reális eredmények,
- Követés – következő lépés.

A naptárnak összekapcsolnia kell az érdekképviselési tevékenységeket a projekt fontos kimeneteleivel, mint például:

- a szükségletek felmérésének eredményei,
- tudatosságnövelő kampányok,
- módszertani irányelvek,
- a HUB megvalósításával kapcsolatos tapasztalatok,
- terjesztési rendezvények,
- politikai megbeszélések.

AJÁNLOTT TÍPUSÚ ÉRDEKVÉDELMI TEVÉKENYSÉGEK

- **KÉTOLDALÚ TALÁLKOZÓK ÉS MEGÁLLAPODÁSOK** – hasznosak döntéshozók, minisztériumok, önkormányzatok, regionális hatóságok, egészségbiztosítók és intézményi partnerek számára. Ezeket a találkozót rövid tájékoztatóval, egyértelmű kéréssel és javasolt következő lépéssel kell előkészíteni.
- **KÖRASZTALOK** – hasznosak a szektorok közötti közös megértés kialakításához.

- **TANULMÁNYUTAK ÉS VEZETETT LÁTOGATÁSOK** – hasznosak, ha az érdekelt feleknek meg kell érteniük, hogyan működik az integrált modell a gyakorlatban. Ezek különösen hatékonyak önkormányzatok, egészségbiztosítók, közintézmények és potenciális replikációs partnerek számára.
- **POLITIKAI BRIEFINGEK** – hasznosak, amikor a projekt eredményeit tömör ajánlásokká kell átalakítani.
- **NYILVÁNOS ÉRDEKÉRVÉNYEZŐ RENDEZVÉNYEK** – hasznosak, ha a cél a szélesebb körű legitimitás, a nyilvános támogatás vagy a láthatóság növelése. Ezeket a rendezvényeket gondosan össze kell hangolni a kommunikációs etika szabályaival, és kerülni kell a hajléktalanság szennációhajhász ábrázolását.
- **TECHNIKAI MUNKATALÁLKOZÓK** – hasznosak, ha az érdekérvényesítés már a gyakorlati megvalósítási szakaszba lépett.
- **EURÓPAI SZINTŰ ÉRDEKVÉDELEM** – hasznos az eredmények összekapcsolásához a szélesebb körű uniós vitákkal, a FEANTSA hálózatokkal, az EPOCH-tal, az ESF+ prioritásaival és a Közép-Kelet-Európai régióban felmerülő replikációs lehetőségekkel.

GYAKORLATI ÚTMUTATÓ: A 3 ESZKÖZ ÖSSZEKAPCSOLÁSA

Először is, használja az **érdekérvényesítési mátrixot** az érdekelt felek feltérképezéséhez és annak eldöntéséhez, kiket érdemes bevonni.

Másodszor, használja az **érdekérvényesítési útmutatót** annak meghatározásához, hogy az egyes érdekelt felek jelenleg hol tartanak: tudatosságra van szükségük? Bizonyítékokra? Kapcsolatépítésre? Politikai kérelemre? Utánkövetésre?

Harmadszor, használja az **érdekérvényesítési naptárt** a konkrét intézkedések ütemezéséhez és a felelősségek kiosztásához.

Az érdekérvényesítési naptár kidolgozásához szükséges útmutatást és egy sablont a C. melléklet tartalmaz (Az összes melléklet az angol nyelvű változatban található).

6.1.4. KPI-keretrendszer az érdekérvényesítéshez

Az érdekérvényesítés sikerét a rendszerre gyakorolt hatás, nem pedig kizárólag a tevékenységek mennyisége alapján mérik. Példák a KPI-kra:

MENNYISÉGI KPI-k

- politikai találkozók száma
- a bevont érdekelt felek száma
- elkészített szakpolitikai összefoglalók száma
- létrehozott partnerségek
- konzultációk, amelyeken részt vettek
- megismétlési kérelmek

MINŐSÉGI KPI-k

- az érdekelt felek álláspontjának változása (ellenálló → semleges → támogató)
- a SOLACE-CEE-re való hivatkozások a politikai dokumentumokban
- stratégiai keretekbe való beépítés
- együttműködési mechanizmusok létrehozása
- a politikai párbeszéd megkezdésének bizonyítéka

RENDSZERSZINTŰ KPI (A LEGFONTOSABB) az Integrált Ellátás beépítése:

- a finanszírozási rendszerekbe
- az önkormányzati stratégiákba
- az egészségügyi ellátási útvonalakba
- az intézményi együttműködési struktúrákba

6.1.5. Kockázatok és etikai szempontok

A SOLACE-CEE-ben az érdekképviselő szigorúan adatközpontú, bizonyítékokon alapuló és rendszerorientált. A kommunikáció összesített eredményeken, a megvalósítás bizonyítékain és rendszer szintű elemzéseken alapul. Nem használnak egyéni történeteket, személyes beszámolókat, emberekről készült képeket vagy esettanulmányokat.

A LEHETSÉGES KOCKÁZATOK KÖZÉ TARTOZIK:

- a hajléktalanság komplex strukturális okainak túlzott leegyszerűsítése,
- az érdekelt felek közötti széttagolt vagy következetlen üzenetküldés,
- az adatok politizálása vagy félreértelmezése,
- a rendszerváltozás ütemtervével kapcsolatos irreális elvárások,
- a bizonyítékok visszaélése vagy kontextusból való kiemelése.

Minden érdekképviselői tevékenységnek biztosítania kell, hogy az adatokat a megfelelő kontextusban értelmezzék, és hogy az eredményeket ne vegyék ki a kontextusból, illetve ne használják a módszertantól és a rendszer feltételeitől elszeparálva.

AZ ÉRDEKVÉDELMI TEVÉKENYSÉGEK KÖZÖTT KERÜLNI KELL:

- a bármilyen formájú történetmesélést vagy narratív alapú kommunikációt,
- a személyes eseteket, tanúvallomásokat vagy az egyéni példák felhasználását,
- az egyének vizuális vagy szöveges azonosítását,
- bármilyen olyan tartalmat, amely közvetetten a szolgáltatás igénybevevőinek azonosításához vezethet,
- az érzelmekre ható vagy szenzációhajhász kommunikációt.

MINDEN TEVÉKENYSÉGNEK MEG KELL FELELNI:

- szigorú adatvédelmi és titoktartási előírásoknak,
- az összesített és anonimizált adatok etikus felhasználásának,
- a pontosságnak és a módszertani átláthatóságnak,
- a tájékozott hozzájárulásnak kizárólag az adatgyűjtési folyamatok tekintetében,
- az intézményi etikai és kutatási irányítási szabványoknak is.

A kommunikációval kapcsolatos kockázatokról és etikai kérdésekről bővebben a **Kommunikációs Kézikönyvben** olvashat.

6.1.6. Az érdekérvényesítési eszközök gyakorlati használata

Az érdekérvényesítési mátrixnak, az érdekérvényesítési útmutatónak és az érdekérvényesítési naptárnak támogatnia kell a végrehajtás során az érdekérvényesítés folyamatos tervezését.

EGY GYAKORLATI ÉRDEKÉRT FOGLALKOZÓ CIKLUS TARTALMAZHATJA:

1. a bizonyítékok és a végrehajtás során szerzett tapasztalatok áttekintését,
2. az érdekelt felek feltérképezésének frissítését,
3. az érdekérvényesítési prioritások kiválasztását,
4. a kulcsüzenetek és a várt eredmények meghatározását,
5. a tevékenységek tervezését,
6. a nyomon követés és a tanulás rögzítését.

Ezek az eszközök együttesen segítik biztosítani, hogy az érdekérvényesítés stratégiai jellegű, összehangolt és kapcsolódjon a fenntarthatóság, a másolhatóság és a rendszerszintű változás tágabb céljaihoz.

Az érdekérvényesítés és a terjesztés a SOLACE-CEE-ben egymást kiegészítő és egymással összekapcsolt folyamatként kell működnie. Míg az érdekérvényesítés az intézményi elkötelezettségre és a politikai környezet befolyásolására összpontosít, a terjesztés támogatja a tanulást, az átadhatóságot és az integrált ellátási megközelítések szélesebb körű elterjesztését különböző kontextusokban.

7. Terjesztési cselekvési terv

A SOLACE-CEE-ben az ismeretterjesztés nem egyszerűen a projekt eredményeinek megosztását jelenti. Ez egy stratégiai folyamat, amelynek keretében a projekt során szerzett ismeretek, bizonyítékok, módszerek és gyakorlati tapasztalatok azok rendelkezésére állnak, akik felhasználhatják őket a szolgáltatások javítására, a politika befolyásolására, Integrált Ellátási modellek másolására és a hajléktalanságra reagáló rendszerek megerősítésére.

A terjesztés célja nem csupán a projekttevékenységek láthatósága, hanem olyan hasznosítható ismeretek átadása, amelyek támogatják:

- a szolgáltatások javítását,
- az Integrált Ellátási modellek adaptálását,
- a szakmai gyakorlat megerősítését,
- a szakpolitikai tanulást és a rendszerfejlesztést,
- a különböző kontextusokban történő replikációt a közép-kelet-európai régióban és azon túl.

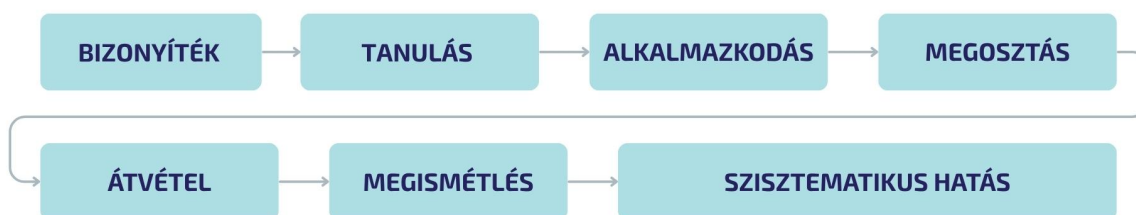
Az eredmények terjesztése ezért közvetlenül kapcsolódik a megvalósításhoz és az érdekképviselőhöz, de elsősorban a tudásátadásra összpontosít, nem pedig a döntéshozatal befolyásolására.

A projekt egy komplex beavatkozáson alapul, amely ötvözi a felkereső szolgáltatásokat, a „Housing First” (Elsőként Lakhatás) programot, az Integrált Egészségügyi és Szociális Ellátást (IHSC), a mentális egészségügyi támogatást, a foglalkoztatási integrációt és a szektorok közötti koordinációt. A terjesztés ezért biztosítja, hogy ez a komplexitás a különböző célcsoportok számára világos, használható és a kontextusra érzékeny tudássá alakuljon át.

7.1. Az eredmények közzétételének logikája

A SOLACE-CEE terjesztési logikája egy strukturált folyamatot követ, amelyben a bizonyítékok és a végrehajtási tapasztalatok fokozatosan átalakulnak átadható tudássá, az érdekelt felek tanulásává, replikációs lehetőségekké és szélesebb körű rendszerbeli befolyássá.

A terjesztés célja ezért nem csupán az eredmények megosztása, hanem az Integrált Ellátás megértésének, adaptálásának és gyakorlati alkalmazásának támogatása is.



Ez azt jelenti, hogy a terjesztésnek nem a kommunikációs termékekből kell kiindulnia, hanem a projektből nyert tanulságokból.

A PROJEKT A KÖVETKEZŐKÖN KERESZTÜL BIZTOSÍTJA A HALADÁS IRÁNYÁT:

- igényfelmérések,
- kísérleti megvalósítás,
- nyomon követés és értékelés,
- az érdekelt felek bevonása,
- működési tapasztalatok,
- szolgáltatás-használati adatok,
- a bevezetéssel kapcsolatos visszajelzések.

EZEKET AZ ADATOKAT AZTÁN GYAKORLATI TANULÁSBA FORDÍTJÁK:

- mi működött,
- milyen akadályok merültek fel,
- milyen kiigazításokra volt szükség,
- milyen feltételek tették lehetővé a megvalósítást,
- mi alkalmazható más kontextusokban is.

Csak ezután szabad kiválasztani a terjesztési formátumokat és a célközönséget.

PÉLDÁUL:

- a megvalósításból levont tanulságokhoz módszertani útmutatókra vagy szakembereknek szóló webináriumokra lehet szükség,
- a szakpolitikai szempontból releváns eredményekhez szakpolitikai összefoglalókra vagy érdekelt felek részvételével tartott kerekasztal-megbeszélésekre lehet szükség,
- az átvehetőségre vonatkozó tanulságokhoz tanulmányutak vagy szakmai tapasztalatcsere szükségesek,
- az akadémiai eredményekhez publikációk vagy konferencia-előadások szükségesek.

A cél nem csupán a láthatóság, hanem a gyakorlati alkalmazás és a megismételhetőség is.

7.2. A terjesztés célközönsége

A különböző célközönségek eltérő típusú terjesztést igényelnek. Ugyanazt az eredményt nem lehet ugyanolyan formában megosztani az összes érdekelt féllel.

SAKMAI KÖZÖNSÉG

(szolgáltatók, civil szervezetek, egészségügyi és szociális ellátó csapatok, esetkezelők, „Housing First” csapatok, foglalkoztatási szakemberek és szolgáltatási vezetők)

A terjesztésnek a gyakorlati ismeretekre kell összpontosítania:

- hogyan szervezhető az Integrált Ellátás,
- hogyan működhetnek a multidiszciplináris csapatok,
- hogyan lehet beépíteni a Trauma-tudatos Ellátást,
- hogyan lehet összekapcsolni a felkereső és a járóbeteg-ellátást,
- hogyan lehet beutalási útvonalakat kialakítani,
- hogyan lehet az adatokat felhasználni a szolgáltatások fejlesztésére,
- hogyan lehet a modellt a különböző szervezeti kapacitásokhoz igazítani.

Formátumok: módszertani útmutatók, webináriumok, esettanulmányok, egymástól való tanulási foglalkozások, tanulmányutak és képzési anyagok.

POLITIKAI ÉS INTÉZMÉNYI CÉLKÖZÖNSÉG

(önkormányzatok, minisztériumok, autonóm régiók, egészségbiztosítók, uniós intézmények, helyi kormányzatok és döntéshozók)

A terjesztésnek a rendszerbeli relevanciára kell összpontosítania:

- Integrált Ellátási megvalósítási modellekre,
- szektorok közötti koordinációs mechanizmusok,
- beutalási és ellátási folyamat- folytonos útvonalai,
- finanszírozási és fenntarthatósági szempontok,
- az Integrált Ellátás munkafolyamatai,
- rendszerbeli akadályok és elősegítő feltételek.

Formátumok: szakpolitikai összefoglalók, érdekelt felek cselekvési tervei, kerekasztal-megbeszélések, érdekvérvényesítő ülések, vezetett látogatások, adatelemzések és magas szintű prezentációk.

AKADÉMIAI ÉS KUTATÓI KÖZÖNSÉG

(egyetemek, kutatóintézetek, közegészségügyi szakértők, szociálpolitikai szakértők, ...)

A terjesztésnek a bizonyítékokra, az értékelésre és a módszertani tanulásra kell összpontosítania:

- igényfelmérési eredmények,
- a kísérleti megvalósítás adatai,
- a nyomon követés és értékelés eredményeire,
- kvalitatív eredmények,
- etikai és módszertani kihívások,
- átvihetőség a közép-kelet-európai országokban.

Formátumok: lektorált cikkek, konferencia-előadások, kutatási prezentációk, adott esetben adatkészletek, valamint együttműködés európai kutatási hálózatokkal.

KÖZÖNSÉG ÉS MÉDIA

(helyi közösségek, média, civil társadalom, támogatók, adományozók és a szélesebb közönség)

A terjesztésnek a hozzáférhető, megbélyegzésmentes és méltóságon alapuló kommunikációra kell összpontosítania:

- a hajléktalanság mint strukturális probléma,
- a lakhatás mint az egészség meghatározó tényezője,
- az Integrált Ellátás mint gyakorlati megoldás,
- a szolgáltatások valódi hatása,
- az emberi méltóság és jogok,
- a koordinált rendszerek társadalmi haszna.

Formátumok: rövid cikkek, videók, infografikák, közösségi média bejegyzések, sajtótájékoztatók és kampányanyagok.

7.3. Mi kerül terjesztésre?

A terjesztés nem korlátozódhat a végső eredményekre. A projektnek a megvalósítás során különböző típusú ismereteket kell terjesztenie.

A projekt eredményei	A végrehajtással kapcsolatos ismeretek	Bizonyítékok és adatok	Átadhatósági ismeretek
Kommunikációs kézikönyv	Hogyan hozták létre a partnerek a HUB-okat	igényfelmérés eredményei,	az Integrált Ellátás minimális feltételei
Módszertani útmutató	milyen akadályok merültek fel a megvalósítás során	a szolgáltatások igénybevételére vonatkozó adatok	nem szabad szem előtt téveszteni alapelvek
Tudatosságnövelő eszközkészlet	hogyan alkalmazkodtak a csapatok a helyi körülményekhez	tájékoztatási adatok,	helyi viszonyokhoz igazítható elemek
Cselekvési Terv az érdekelt felek számára	hogyan kapcsolódott a tájékoztatás a járóbeteg-ellátáshoz	a képzésben való részvételre vonatkozó adatok	a replikáció kockázatai
politikai összefoglalók	Hogyan alakult ki a multidiszciplináris együttműködés	az érdekelt felek bevonására vonatkozó adatok	az érdekelt felek szerepe
Jelentések	mi segítette vagy gátolta az érdekelt felek közötti együttműködést	értékelési eredmények	finanszírozási és fenntarthatósági szempontok

7.4. Terjesztési csatornák és tevékenységek

A projektnek több csatornát kell kombinálnia. Minden csatorna más-más funkciót tölt be.

Csatorna	Fő funkció
A projekt weboldala	A projekt eredményeinek, híreinek, kiadványainak és tanulási forrásainak központi tárháza
Partnerel weboldalai	Helyi nyelvű terjesztés és a helyi érdekelt felek bevonása
LinkedIn	Európai szintű szakmai és intézményi terjesztés
Facebook / Instagram	Helyi nyilvános kommunikáció és a közösség bevonása
A FEANTSA csatornái	Európai szakmai és politikai ismeretterjesztés
Konferenciák	Szakértői tapasztalatcsere, hitelesség és hálózatépítés
Webináriumok	Kapacitásépítés és a kezdeményezések másolásának támogatása
Irányított látogatások	A HUB megvalósításának első kézből származó megismerése
Politikai események	A bizonyítékok összekapcsolása az érdekérvényesítéssel és az intézményi változásokkal
Szakértői értékelésen átesett publikációk	Akadémiai hitelesség és tudásátadás
ESF+ projekt eredmények platformja	A projekt eredményeinek hivatalos, európai szintű terjesztése

TERJESZTÉSI TEVÉKENYSÉGEK:

1. KÖZZÉTÉTELEK ÉS ISMERETTERJESZTŐ TERMÉKEK: a projektnek különböző formátumú kiadványokat kell készítenie a különböző felhasználók számára. Ajánlott formátumok:

Formátum	Legalkalmasabb
Tájékoztató	Egy megállapítás vagy üzenet rövid összefoglalása
Politikai összefoglaló	Politikai probléma, bizonyítékok és ajánlások
Esettanulmány	Gyakorlati megvalósítási tapasztalatok
Módszertani útmutató	Reprodukálás és szakmai felhasználás
Infografika	Nyilvános vagy az érdekelt felek számára barátságos adatok
Eszköztár	Gyakorlati felhasználás az érdekelt felek részéről
Tudományos cikk	Kutatás és hitelesség
Hírlevél	Folyamatos láthatóság és frissítések

2. SZAKMAI TERJESZTÉS: segítenie kell annak megértését, hogy az Integrált Ellátás hogyan működik a gyakorlatban.

Tevékenységek példái:

- webináriumok az IHSC bevezetéséről,
- gyakorló szakembereknek szóló műhelyek,
- esetalapú tanulási foglalkozások,
- a HUB tapasztalatainak bemutatása,
- tapasztalatcsere a projektpartnerek és külső szervezetek között,
- e-learning modulok terjesztése,
- oktatóképző foglalkozások,
- szakmai konferencia-előadások.

Cél: az Integrált Ellátási megközelítések gyakorlati alkalmazásának támogatása.

3. POLITIKAI TERJESZTÉS: a politikai terjesztésnek a projekt eredményeit a döntéshozók számára releváns érvekké kell alakítania.

Példák:

- politikai összefoglalók az egészségügyi ellátáshoz való hozzáférésről,
- előadások önkormányzatok számára,
- tájékoztatók az egészségbiztosítók számára,
- országos érdekelt felek számára szervezett rendezvények,
- közegészségügyi kerekasztalok,
- vezetett látogatások a HUB-okba,
- a költséghatékonyságról szóló bizonyítékok összefoglalói,
- nemzeti reformokhoz vagy helyi stratégiákhoz kapcsolódó ajánlások.

Cél: a végrehajtási bizonyítékok átültetése a politika szempontjából releváns érvekké.

A projektjavaslat kifejezetten tartalmazza az éves politikai érdekérvényesítő üléseket minden projektországban, valamint a kísérleti helyszínekre szervezett vezetett látogatásokat a politikai döntéshozók, szakmai szervezetek és potenciális multiplikátorok számára.

4. EURÓPAI TERJESZTÉS: a SOLACE-CEE-t a közép-kelet-európai régió Integrált Ellátásának releváns modelljeként, valamint a hajléktalanság, az egészségügyi egyenlőtlenségek, a „Housing First” és a társadalmi innováció témájában folyó szélesebb körű európai vitákhoz való hozzájárulásként kell pozícionálni.

Kötelező megfelelési követelmény:

- ESF+ projekt eredmények platformra való feltöltés – az 5. melléklet GA pontjának előírása szerint minden nyilvános projekt eredményt fel kell tölteni a Funding & Tenders portálra.

Ajánlott tevékenységek:

- FEANTSA fórumon tartott előadások,
- hozzájárulások az Európai Kutatási Konferenciához,
- cikkek a FEANTSA hírlevelében,
- európai webináriumok,
- cserék az EPOCH-hoz kapcsolódó érdekelt felekkel,

- terjesztés európai hálózatokon keresztül,
- szakértői értékelésen átesett publikáció.

A projektjavaslat FEANTSA hírlevélcikket, sajtóközleményeket, lektorált publikációt, valamint aktív részvételt a FEANTSA Fórumon és a hajléktalanságról szóló európai kutatási konferencián irányoz elő.

5. HELYI TERJESZTÉS – a projekt során szerzett ismereteket az egyes kísérleti helyszínek nyelvén, kontextusában és valós körülményei között kell elérhetővé tenni.

Példák:

- helyi weboldalakon megjelenő cikkek,
- helyi nyelvű infografikák,
- közösségi rendezvények,
- önkormányzati prezentációk,
- helyi médiamunka,
- HUB nyílt napok,
- partneri hírlevelek,
- helyi szakmai találkozók.

Cél: a hozzáférhetőség és a helyi viszonyokhoz való igazodás biztosítása.

7.5. A terjesztés minőségi szabványai

Minden terjesztési eredménynek meg kell felelnie a következő szabványoknak:

- **ÉRTELMEZHETŐSÉG** – az üzenetnek érthetőnek kell lennie a célközönség számára. A szakszavakat meg kell magyarázni.
- **KÖVETKEZETESSÉG** – az eredményeknek a SOLACE-CEE közös keretrendszerét kell alkalmazni: Integrált Ellátás, „Housing First” (Elsőként Lakhatás), Trauma-tudatos Ellátás, méltóság, bizonyítékok, rendszerbeli változás.
- **TÉNYEK** – az állításokat adatokkal, a projekt tapasztalataival, értékelési eredményekkel vagy egyértelműen leírt, gyakorlaton alapuló tanulási tapasztalatokkal kell alátámasztani.
- **ETIKUS KOMMUNIKÁCIÓ** – a terjesztés során kerülni kell a megbélyegzést, a szenzációhajhászatot és a jótékonysági narratívákat. A hajléktalan embereket méltóságteljesen és cselekvőképes személyként kell bemutatni.
- **VIZUÁLIS AZONOSÍTÁS ÉS EU-S LÁTHATÓSÁG** – A SOLACE-CEE anyagoknak az egységes vizuális arculatot kell használniuk, tartalmazniuk kell a SOLACE-CEE logót és az EU-finanszírozás láthatóságát biztosító elemeket, valamint az anyagok hangvételében és fő üzeneteiben következetesnek kell lenniük.

7.6. A terjesztés nyomon követése

A terjesztést mind mennyiségi, mind minőségi szempontból nyomon kell követni.

MENNYISÉGI MUTATÓK (példák)

- kiadványok száma,
- weboldal-látogatások,
- letöltések,
- a közösségi médiában elért elérhetőség,
- hírlevél megnyitások,
- médiamegjelenések,
- konferencia-előadások,
- webinárium résztvevők,
- vezetett látogatások résztvevői,
- érdekelt felekkel tartott találkozók,
- megismétlési kérelmek.

MINŐSÉGI MUTATÓK (példák)

- érdekelt felek visszajelzései,
- a projekt eredményeire való hivatkozások a politikai vitákban,
- új partnerségek,
- az IHSC jobb megértése,
- módszertani támogatás iránti kérelmek,
- meghívások előadásokra,
- a helyi adaptációra utaló jelek,
- változások a közvéleményben vagy az intézményi narratívában.

A naptárnak ezért nemcsak azt kell rögzítenie, hogy mi jelent meg, hanem azt is, hogy mi történt utána.

7.7. A terjesztés során előforduló kockázatok

Kockázat	Magyarázat	Kockázatcsökkentés
Tevékenységek központú kommunikáció	A történetek megosztása, de nem annak fontosságának hangsúlyozása	A tevékenységeket mindig kapcsoljuk össze a hatással
Túl sok szaknyelv	Az eredmények csak a szakértők számára érthetőek	A nyelvnek a közönséghez kell igazodnia
A partnerek üzenetei széttagoltak	Minden partner külön kommunikál, közös keret nélkül	Használjon közös kulcsüzeneteket és sablonokat
Gyenge nyomon követés	Az eredményeket közzéteszik, de nem használják fel stratégiailag	Határozzák meg a nyomon követési tevékenységeket a naptárban
Etikai kockázatok	Érzékeny információk, kontextusból kiemelt adatok vagy potenciálisan azonosítható tartalom használata	Használjon anonimizált és összesített adatokat, tartsa be az etikus kommunikációs és adatvédelmi szabványokat.

Az eredmények alacsony láthatósága	A publikációkat feltöltik, de nem osztják meg aktívan	Használjon célzott terjesztési listákat és rendezvényeket
Nincs kapcsolat a politikával	A bizonyítékok leíró jellegűek maradnak	A megállapításokat alakítsa át ajánlásokká
Rossz időzítés	Az eredményeket akkor osztják meg, amikor egyetlen érdekelt fél sem áll készen a cselekvésre	A terjesztést összekapcsolni a politikai lehetőségekkel és eseményekkel

7.8. A terjesztés és az érdekérvényesítés közötti kapcsolat

A terjesztés és az érdekérvényesítés egymással összefüggő, de egymástól elkülönülő folyamatok.

Terjesztés	Érdekérvényesítés
Mit tanultunk?	Mi kell változnia ennek következtében?
Tudásátadás	Rendszerre gyakorolt hatás
Bizonyítékok megosztása	A bizonyítékok felhasználása az intézményi változás érdekében

A terjesztés gyakran megteremti az érdekérvényesítés alapját azáltal, hogy:

- a legitimitás erősítésével,
- a megértés javításával,
- az érdekelt felek bevonásának elősegítésével,
- a politikai párbeszéd támogatása,
- a másolás iránti érdeklődés felkeltése.

A leghatékonyabb terjesztési tevékenységek azok, amelyek partnerségekhez, politikai vitákhoz, képzési igényekhez, a megvalósítás támogatásához és a másolás lehetőségeihez vezetnek.

7.9. A megvalósítás gyakorlati folyamata

Először ajánlott végigmenni a következő gondolkodási folyamaton:

Lépés	Kulcsfontosságú kérdés	Gyakorlati útmutatás
1. lépés – Határozza meg, mi áll készen a megosztásra	Mely tanulságok, bizonyítékok vagy eredmények elég érettek már a terjesztéshez?	A terjesztésnek validált eredményeken, a megvalósítás során szerzett tanulságokon vagy gyakorlati tapasztalatokon kell alapulnia. A csapatoknak fel kell mérniük, hogy az információ érthető-e, bizonyítékokon alapul-e, etikai szempontból biztonságos-e és hasznos-e a külső közönség számára.

2. lépés – Határozza meg a közönseget	Kinek van szüksége erre az ismeretre, és miért?	A különböző közönsegek eltérő formátumokat, nyelvet és részletességi szintet igényelnek. A fő közönseget szakemberek, politikai döntéshozók, tudományos körök, a nyilvánosság, helyi, európai vagy a konzorcium belső érdekelt felei alkotják.
3. lépés – Az üzenet meghatározása	Mi az a legfontosabb dolog, amit a közönsegnak meg kell értenie vagy meg kell jegyeznie?	Minden terjesztési tevékenységnek egy világos és hatásorientált üzenetet kell közvetítenie, amely kapcsolódik az Integrált Ellátáshoz, a rendszer változásához, a bizonyítékokhoz vagy a végrehajtásból származó tanulságokhoz.
4. lépés – Válassza ki a formátumot és a csatornát	Mi a leghasznosabb módja az információk megosztásának?	A formátumnak illeszkednie kell a célközönseghöz és a célhoz. Példák: szakpolitikai összefoglalók, webináriumok, módszertani útmutatók, konferencia-előadások, infografikák, tanulmányutak vagy közösségi média.
5. lépés – Tervezze meg a nyomon követést és a felhasználást	Mi történjen a terjesztés után?	A terjesztésnek cselekvési lehetőségeket kell teremtenie, például érdekelt felek találkozóit, a kezdeményezés másolására irányuló megbeszéléseket, képzési igényeket, partnerségeket, szakpolitikai párbeszédet vagy a végrehajtás adaptálását. A nyomon követésért való felelősségeket egyértelműen meg kell osztani.

A TERJESZTÉSI DIAGRAM ÉS NAPTÁR HASZNÁLATA

A terjesztési diagram segít megérteni az általános logikát:

*mit tanulunk → hogyan fordítjuk le → kinek van rá szüksége → hogyan osztjuk meg → mi
változik ennek következtében*

A terjesztési naptárnak ezt a logikát konkrét tervvé kell alakítania:

*Mikor → milyen eredmény → melyik célközönség → melyik csatorna → ki vezeti → milyen
nyomon követés*

Ezek az eszközök együttesen segítik biztosítani, hogy a terjesztés ne legyen véletlenszerű, széttagolt vagy eredményorientált, hanem stratégiai, célközönség-specifikus és összekapcsolódjon az érdekképviseléssel, a másolással és a fenntarthatósággal.

A SOLACE-CEE terjesztési diagramja a **D. mellékletben**, a terjesztési naptár sablonja pedig az **E. mellékletben** található (Az összes melléklet az angol nyelvű változatban található).

A SOLACE-CEE-ben a terjesztés nem csupán a projekt eredményeinek láthatóvá tételéről szól. Arról szól, hogy a projekt bizonyítékait és a megvalósítás során szerzett tapasztalatokat olyan tudássá alakítsuk át, amelyet mások megérthetnek, felhasználhatnak, adaptálhatnak és kiterjeszthetnek. Stratégiai terjesztés révén a SOLACE-CEE támogatja az integrált, traumára érzékeny és lakhatásközpontú válaszok átadását a hajléktalanságra vonatkozóan a közép-kelet-európai régióban és azon túl.

8. Fenntarthatóság és hosszú távú hatás

A SOLACE-CEE keretében a fenntarthatóság alatt a projekt azon képességét értjük, hogy a hivatalos végrehajtási időszakon túl is hosszú távú strukturális hatást gyakoroljon. A projektet nem csupán ideiglenes kísérleti beavatkozásként tervezték, hanem átadható és méretezhető modellként, amely támogatja az IHSC-megközelítéseket a közép- és kelet-európai hajléktalanok számára.

8.1. A fenntarthatóság területei

INTÉZMÉNYI BEVONÁS

A SOLACE-CEE támogatja az egészségügyi szolgáltatók, a szociális szolgálatok, az önkormányzatok, a nem kormányzati szervezetek, a „Housing First” csapatok és a foglalkoztatási szolgálatok közötti hosszú távú együttműködést. A projekt erősíti a multidiszciplináris együttműködést, az áttételi útvonalakat és az Integrált Ellátási munkafolyamatokat, amelyek a projekt befejezése után is működőképesek maradhatnak.

FINANSZÍROZÁSI ÚTVONALAK

A projekt támogatja az Integrált Ellátás fenntartható finanszírozási mechanizmusairól szóló vitát, beleértve az önkormányzati finanszírozást, az egészségügyi finanszírozást, az ESF+ lehetőségeket és a meglévő szolgáltatási költségvetésekbe való integrációt. A fenntarthatóság a szociális, egészségügyi és helyi finanszírozási megközelítések kombinációjától függ.

POLITIKAI INTEGRÁCIÓ

A projektből nyert tanulságok és a megvalósítás során szerzett tapasztalatok célja, hogy hozzájáruljanak a hajléktalanságról, az Integrált Ellátásról, a „Housing First” kezdeményezésről és az egészségügyi egyenlőtlenségekről folyó helyi, nemzeti és európai vitákhoz. A terjesztési és érdekképviselési tevékenységek támogatják a projekt eredményeinek beépítését a politikákba és stratégiákba.

FOLYAMATOS TERJESZTÉS

A SOLACE-CEE eredményei, módszerei, oktatási anyagai és a végrehajtás során szerzett tapasztalatok úgy lettek kialakítva, hogy a projekt lezárása után is tovább lehessen használni őket. A tudásátadást kiadványok, e-tanulás, az érdekelt felek közötti együttműködés, valamint az európai és nemzeti hálózatokon keresztül történő terjesztés támogatja.

8.2. A projekt lezárását követő replikáció

A SOLACE-CEE célja olyan átadható végrehajtási modellek létrehozása, amelyek más intézményi és regionális kontextusokban is adaptálhatók. A replikációs potenciált az alábbiak erősítik:

- a végrehajtási tapasztalatok terjesztése,
- a HUB eredményeinek láthatósága,
- a replikáció és a fenntarthatóság támogatása,

- az intézményi együttműködés erősítése.

Ezek a fenntarthatósági intézkedések együttesen támogatják azt a hosszú távú célt, hogy Közép- és Kelet-Európában megerősítsék a hajléktalanokat segítő, személyközpontú, multidiszciplináris és koordinált támogatási rendszereket.

Az Európai Unió finanszírozásával. A kifejtett nézetek és vélemények azonban kizárólag a szerző(k)éi, és nem feltétlenül tükrözik az Európai Unió vagy az Európai Bizottság álláspontját.

Sem az Európai Unió, sem a támogatást nyújtó hatóság nem tehető felelőssé azokért.

A végtermék minőségi ellenőrzését a hivatalos QAA végezte