

## ESF-2023-BEZDOMOVECTVO

Výstup

**D5.2 Akčný plán**

SK verzia

**SOLACE-CEE**

**Riešenia na ukončovanie bezdomovectva prostredníctvom  
integrovanej starostlivosti v regióne strednej a východnej  
Európy**

projekt č. ESF-2023-HOMELESS 101172625

Úroveň šírenia – Verejná

**Termín odovzdania výstupu: M20 (05/2026)****Skutočný termín odovzdania: M20 (najneskôr 31. 5. 2026)**

### WP5 – Komunikácia, šírenie, replikácia

|           |              |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|-----------|--------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| Dokument  | Názov        | D5.2 Akčný plán                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|           | Verzia       | 1.1                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|           | Dostupné na  | <a href="#">Google Drive – zložka Komunikácia</a><br>názov súboru:<br>D5.2 Action Plan SOLACE-CEE <b>EN</b> _final - <b>originál</b><br>D5.2 Action Plan SOLACE-CEE <b>BG</b> _final<br>- Preložené pomocou DeepL s oficiálnou licenciou.<br>D5.2 Action Plan SOLACE-CEE <b>HU</b> _final<br>- Preložené pomocou DeepL s oficiálnou licenciou.<br>D5.2 Action Plan SOLACE-CEE <b>PL</b> _final<br>- Preložené pomocou DeepL s oficiálnou licenciou.<br>D5.2 Action Plan SOLACE-CEE <b>RO</b> _final<br>- Preložené pomocou DeepL s oficiálnou licenciou.<br>D5.2 Action Plan SOLACE-CEE <b>SK</b> _final<br>- Preložené pomocou DeepL s oficiálnou licenciou. |
| Autorstvo | Autor:       | Michaela Holovová                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|           | Recenzovali: | Jana Krajčovičová                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |

#### Stav dokumentu

| Revízia    | Dátum       | Popis                                       |
|------------|-------------|---------------------------------------------|
| Verzia 1.0 | 14. 5. 2026 | Schválenie riadiacim výborom                |
| Verzia 1.1 | 20. 5. 2026 | CIVITTA * Certifikát QAA od Viktoria Angeli |
|            |             |                                             |
|            |             |                                             |

---

## Obsah

---

|                                                                        |           |
|------------------------------------------------------------------------|-----------|
| <b>Skratky, akronymy a popisy</b>                                      | <b>5</b>  |
| <b>Stručný popis projektu</b>                                          | <b>7</b>  |
| <b>Úvod</b>                                                            | <b>8</b>  |
| <b>1. Strategický rámec a kontext</b>                                  | <b>9</b>  |
| 1.1. Kontext a definícia problému                                      | 9         |
| 1.1.1. Dôležitosť integrovanej starostlivosti                          | 11        |
| 1.1.2. Politická relevantnosť                                          | 11        |
| <b>2. Ciele v oblasti komunikácie, advokácie a šírenia informácií</b>  | <b>13</b> |
| <b>3. Cieľové skupiny a mapovanie zainteresovaných strán</b>           | <b>15</b> |
| 3.1. Európske/medzinárodné zainteresované strany                       | 15        |
| 3.2. Aktéri na národnej úrovni                                         | 16        |
| 3.3. Zainteresované strany na lokálnej úrovni                          | 16        |
| 3.4. Zraniteľné skupiny                                                | 17        |
| 3.5. Zapojenie zainteresovaných strán                                  | 17        |
| 3.5.1. Príklady matice zainteresovaných strán z projektu SOLACE-CEE    | 18        |
| <b>4. Kľúčové posolstvá a komunikačný rámec v SOLACE-CEE</b>           | <b>22</b> |
| <b>5. Akčný plán komunikácie – SOLACE-CEE</b>                          | <b>25</b> |
| 5.1. Dvojúrovňový komunikačný prístup                                  | 26        |
| 5.1.1. Európska/medzinárodná úroveň                                    | 26        |
| 5.1.2. Lokálna/národná úroveň                                          | 27        |
| 5.2. Riadenie a koordinácia komunikácie                                | 28        |
| 5.3. Hlavné oblasti a kanály komunikácie                               | 29        |
| 5.3.1. Rámec komunikácie so zainteresovanými stranami                  | 31        |
| 5.4. Komunikačné aktivity podľa fáz                                    | 32        |
| 5.5. Komunikačný proces v praxi                                        | 36        |
| 5.6. Monitorovanie a hodnotenie komunikácie                            | 36        |
| 5.7. Riziká v komunikácii a opatrenia na ich zmierňovanie v SOLACE-CEE | 37        |
| 5.8. Prepojenie s disemináciou a advokáciou                            | 38        |
| <b>6. Akčný plán advokácie projektu SOLACE-CEE</b>                     | <b>39</b> |
| 6.1. Systém advokácie v SOLACE-CEE (integrováný rámec)                 | 39        |
| 6.1.1. Advokačná matica (advocacy matrix)                              | 40        |
| 6.1.2. Advokačná cesta (advocacy pathway)                              | 42        |
| 6.1.3. Kalendár advokačných aktivít (advocacy calendar)                | 44        |
| 6.1.4. Indikátory advokácie                                            | 45        |
| 6.1.5. Riziká a etické hľadisko                                        | 46        |
| 6.1.6. Praktické využitie nástrojov advokácie                          | 46        |
| <b>7. Akčný plán diseminácie</b>                                       | <b>48</b> |
| 7.1. Logika diseminácie                                                | 48        |
| 7.2. Cieľové skupiny diseminácie                                       | 49        |

|                                                       |           |
|-------------------------------------------------------|-----------|
| 7.3. Čo sa šíri                                       | 51        |
| 7.4. Kanály a aktivity diseminácie                    | 51        |
| 7.5. Štandardy kvality pre šírenie                    | 54        |
| 7.6. Monitorovanie diseminácie                        | 54        |
| 7.7. Bežné riziká pri šírení                          | 55        |
| 7.8. Prepojenie medzi šírením informácií a advokáciou | 55        |
| 7.9. Praktický postup implementácie                   | 56        |
| <b>8. Udržateľnosť a dlhodobý vplyv</b>               | <b>58</b> |
| 8.1. Oblasti udržateľnosti                            | 58        |
| 8.2. Replikácia po ukončení projektu                  | 58        |

## Skratky, akronymy a popisy

| Skratka –<br>akronym používaný v<br>dokumente  | Popis                                                                                                                      |
|------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| SOLACE-CEE /Projekt                            | Riešenia na ukončovanie bezdomovectva prostredníctvom integrovanej starostlivosti v regióne strednej a východnej Európy    |
| GA                                             | Dohoda o grante                                                                                                            |
| Koordinátor (CO, COO)<br>= vedúci partner (LP) | Nadácia DEDO – Slovensko                                                                                                   |
| Partneri Prijemca (-ovia) (BEN)                | VPR – Slovensko<br>HCSOM/MALTAI – Maďarsko<br>HESED – Bulharsko<br>NMP – Poľsko<br>Casa Ioana – Rumunsko<br>MRI – Maďarsko |
| Poskytovateľ grantu (GA/EC)                    | Európska komisia                                                                                                           |
| Koordinátor                                    | Nadácia DEDO                                                                                                               |
| WP / WG                                        | Pracovný balík / Pracovná skupina                                                                                          |
| Hlavný príjemca pracovného balíka              | Hlavný partner zodpovedný za jednotlivé pracovné balíky zo zoznamu výstupov podľa grantovej dohody                         |
| Portál EK, portál F a T                        | Portál Európskej komisie, kam budú zasielané a ukladané všetky dokumenty a výsledky                                        |
| PRD                                            | Dokument o stave prác                                                                                                      |
| PP                                             | Partner projektu                                                                                                           |
| LP                                             | Hlavný partner                                                                                                             |
| DEDO                                           | Nadácia DEDO – DEDO Foundation                                                                                             |
| VPR                                            | Všetci pre rodinu, n.o. – Všeci pre rodinu, nezisková organizácia                                                          |
| MRI                                            | Városcutató – Metropolitný výskumný inštitút                                                                               |
| HCSOM / MALTAI                                 | Maďarská maltská charitatívna služba (HCSOM/MALTAI)<br>Maďarská charitatívna služba Maltézskeho rádu                       |
| CI                                             | Asociația Casa Ioana                                                                                                       |
| HESED                                          | Nadácia pre zdravie a sociálny rozvoj                                                                                      |
| NMP                                            | Nadácia Najpierw Mieszkanie Polska<br>Nadácia Housing First Poland                                                         |
| IHaSC                                          | Integrovaná zdravotná a sociálna starostlivosť                                                                             |
| TM & RM                                        | Telemedicína a diaľkové monitorovanie                                                                                      |
| TIC                                            | Starostlivosť zohľadňujúca traumy                                                                                          |

|               |                                                                                                                                                                                       |
|---------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| ACE           | Negatívne zážitky z detstva                                                                                                                                                           |
| HFV           | Hodnoty programu „Najprv bývanie“                                                                                                                                                     |
| NMP           | Nadácia Housing First Poland                                                                                                                                                          |
| PEH           | Ľudia bez domova                                                                                                                                                                      |
| DG EMPL       | Generálne riaditeľstvo Európskej komisie pre zamestnanosť, sociálne veci a inklúziu – predtým známe ako Generálne riaditeľstvo pre zamestnanosť, sociálne veci a rovnosť príležitostí |
| DD/MM/RRRR    | Formát dátum / mesiac / rok                                                                                                                                                           |
| DD-DD/MM/RRRR | Formát dátum / mesiac / rok                                                                                                                                                           |
| MM/RRRR       | Formát mesiac / rok                                                                                                                                                                   |
| PUB           | Platforma na odstránenie bezdomovectva                                                                                                                                                |

---

## Stručný popis projektu

---

- **Názov projektu:**  
Riešenia na ukončovanie bezdomovectva prostredníctvom integrovanej starostlivosti v regióne strednej a východnej Európy
- **Skratka projektu:** SOLACE-CEE
- **Číslo projektu:** 101172625
- **Trvanie projektu:** 36 mesiacov (1. 10. 2024 – 30. 9.2027)
- **Zdroj financovania (program EÚ):** ESF-2023-HOMELESS(ESFProjectGrant)
- **Poskytovateľ grantu:** Európsky sociálny fond Plus (ESF+)
- **Geografická pôsobnosť:** Poľsko, Slovensko, Maďarsko, Rumunsko, Bulharsko
- **Koordinátor:**
  - NADÁCIA DEDO (DEDO), Slovensko
- **Partneri projektu:**
  - Všetci pre rodinu, n.o. (VPR), Slovensko
  - MAGYAR MÁLTAI SZERETETSZOLGÁLAT EGYESÜLET (MALTAI), Maďarsko
  - NADÁCIA PRE ZDRAVIE A SOCIÁLNY ROZVOJ (HESED), Bulharsko
  - NADÁCIA HOUSING FIRST POLAND (NMP), Poľsko
  - Asociația Casa Ioana (CI), Rumunsko
  - VÁROSKUTATÁS (Metropolitný výskumný inštitút) (MRI), Maďarsko

---

## Úvod

---

**Akčný plán SOLACE-CEE slúži ako strategický a operačný rámec na podporu implementácie, komunikácie, advokácie, šírenia, udržateľnosti a replikácie prístupov integrovanej zdravotnej a sociálnej starostlivosti (IHSC) pre ľudí bez domova v strednej a východnej Európe (CEE).**

Tento dokument vychádza z cieľov a činností projektu SOLACE-CEE a stavia na kľúčových výstupoch projektu, vrátane komunikačnej príručky, zistení z hodnotenia potrieb, skúseností s pilotnou implementáciou HUB a celkového rámca integrovanej zdravotnej a sociálnej starostlivosti vyvinutého v rámci projektu. Akčný plán tiež odráža princípy „Housing First“ (Bývanie ako mieste), „Trauma-Informed Care“ (traumu-informovaná starostlivosť) a telemedicíny, pričom zohľadňuje európsky a národný politický kontext týkajúci sa bezdomovectva, dostupnosti zdravotnej starostlivosti, sociálneho začlenenia a poskytovania integrovaných služieb.

Akčný plán vychádza z celkového dvojúrovňového prístupu projektu SOLACE-CEE, ktorý spája európsku/medzinárodnú a lokálnu/národnú úroveň. Osobitný dôraz sa kladie na medziodvetvovú spoluprácu, dostupnosť služieb, zapojenie zainteresovaných strán a zohľadnenie pohľadov a skúseností ľudí bez domova.

### **STRATEGICKÁ ÚLOHA KOMUNIKÁCIE PRI SYSTÉMOVEJ ZMENE**

Tento dokument je koncipovaný ako praktický rámec pre implementáciu a systémovú zmenu. Spája komunikáciu, advokáciu, šírenie informácií, zapojenie zainteresovaných strán, vplyv na politiku a aktivity v oblasti udržateľnosti so širším cieľom posilniť integrované a na človeka zamerané systémy starostlivosti o zraniteľné skupiny.

Akčný plán má slúžiť nielen ako interný nástroj na koordináciu projektu, ale aj ako prenosný rámec a zdroj praktických odporúčaní pre organizácie, samosprávy, tvorcov politik, poskytovateľov služieb, výskumníkov a ďalšie zainteresované strany, ktoré majú záujem o implementáciu integrovaných prístupov k starostlivosti o ľudí bez domova.

## 1. Strategický rámec a kontext

Projekt SOLACE-CEE vychádza z poznania, že bezdomovectvo je komplexný a viacrozmerný problém úzko spojený s nerovnosťami v oblasti zdravia, sociálnym vylúčením, nestabilitou bývania, chudobou a obmedzeným prístupom k základným službám.

### VÍZIA

Cieľom projektu SOLACE-CEE je posilniť pochopenie, legitimitu, udržateľnosť a prenosnosť prístupov integrovanej zdravotnej a sociálnej starostlivosti (IHSC) pre ľudí bez domova v regióne strednej a východnej Európy (CEE).

### POSLANIE

Poslaním projektu je využívať komunikáciu a advokáciu ako strategické nástroje na podporu:

- systémovú integráciu služieb zdravotnej a sociálnej starostlivosti,
- vývoj a reformu politík,
- zníženie stigmatizácie a diskriminácie,
- posilňovanie inštitucionálnej a medziodvetvovej spolupráce,
- budovanie dôvery verejnosti v integrované prístupy k starostlivosti
- a zabezpečenie dlhodobej udržateľnosti modelov integrovaných služieb.

### ZÁKLADNÉ STRATEGICKÉ PILIERE

Akčný plán je postavený na štyroch vzájomne prepojených strategických pilieroch:

- **LEGITIMITA ZALOŽENÁ NA DÁTACH** – využívanie dôkazov z posúdenia potrieb, výskumu a pilotnej implementácie na podporu dôveryhodnosti a politického významu,
- **NARRATÍV ZAMERANÝ NA VPLYV** – komunikácia skutočných výsledkov, systémových zmien a vplyvu na ľudí,
- **RÁMEC PREPOJENEJ STAROSTLIVOSTI** – propagácia integrovaných, multidisciplinárnych a na človeka orientovaných modelov služieb,
- **VIACÚROVŇOVÉ ZOSÚLADENIE POLITÍK** – zabezpečenie súladu medzi európskymi, národnými a lokálnymi politickými rámcami.

### 1.1. Kontext a definícia problému

#### BEZDOMOVECTVO V CEE REGIÓNE

Zložitý a narastajúci sociálny problém ovplyvnený štrukturálnymi nerovnosťami, nestabilitou bývania a vylúčením, chudobou a obmedzeným prístupom k koordinovaným systémom podpory. Nemôžeme ho chápať ako individuálny problém, ale skôr ako systémovú výzvu, ktorá si vyžaduje medziodvetvové riešenia.

## FRAGMENTÁCIA SYSTÉMOV

Jednou z kľúčových výziev identifikovaných vo všetkých krajinách je fragmentácia:

- systémov zdravotnej starostlivosti,
- sociálnych služieb,
- podpory bývania,
- a služieb zamestnanosti.

Táto fragmentácia vedie k prerušovaniu starostlivosti, neefektívnemu poskytovaniu služieb a opakovanému vylúčeniu ľudí bez domova z bežných systémov.

## PREKÁŽKY V PRÍSTUPE K ZDRAVOTNEJ STAROSTLIVOSTI A V ZAČLENENÍ

Ľudia so skúsenosťou bezdomovectva čelia viacerým prekážkam, medzi ktoré patria:

- administratívne a štrukturálne prekážky pri prístupe k zdravotnej starostlivosti,
- nedostatočná koordinácia medzi službami,
- stigmatizácia a diskriminácia pri poskytovaní služieb,
- obmedzená dôvera v inštitúcie,
- a nedostatočné terénne a nízkoprahové služby.

Tieto prekážky sa odrážajú vo [výsledkoch výskumu SOLACE-CEE](#) zameraného na [posúdenie potrieb](#), ktoré ukazujú:

**25 %**

RESPONDENTOM BOL ZAMIETNUTÝ  
PRÍSTUP K ZDRAVOTNEJ  
STAROSTLIVOSTI

**40 %**

RESPONDENTOV UVIEDLO, ŽE SA S NIMI  
V ZDRAVOTNÍCKYCH ZARIADENIACH  
ZAOBCHÁDZALO NEÚCTIVO.

Tieto skúsenosti ďalej prehlbujú vylúčenie a znižujú zapojenie do bežných služieb.

## ŠTRUKTURÁLNE VYLÚČENIE A STIGMA

**Bezdomovectvo je často sprevádzané silným sociálnym stigmatom, ktoré posilňuje vylúčenie zo systémov zdravotnej starostlivosti, bývania, sociálnych služieb a zamestnanosti.** To vedie k oneskorenému prístupu k starostlivosti, zhoršeniu zdravotného stavu a zvýšenej závislosti od pohotovostných služieb namiesto preventívnej alebo kontinuálnej starostlivosti.

**HODNOTENIE POTRIEB TAKTIEŽ VYZDVIHUJE ZRANITEĽNOSŤ TEJTO SKUPINY OBYVATEĽSTVA:**

**61 %**

RESPONDENTOV UVÁDZA CHRONICKÉ  
ZDRAVOTNÉ PROBLÉMY

**80 %**

RESPONDENTOV UVÁDZA ASPOŇ JEDNU  
TRAUMATICKÚ SKÚSENOSŤ

Tieto faktory zdôrazňujú dôležitosť prístupov starostlivosti zohľadňujúcej traumy a integrovanej starostlivosti, ktoré koordinovaným spôsobom riešia zdravotné aj sociálne potreby.

### 1.1.1. Dôležitosť integrovanej starostlivosti

Prístupy integrovanej zdravotnej a sociálnej starostlivosti (IHSC) reagujú na tieto výzvy prostredníctvom:



Kľúčové doplnkové prístupy zahŕňajú program „Housing First“ (Bývanie ako prvé), starostlivosť zohľadňujúcu traumy (TIC) a individuálne umiestňovanie a podporu (IPS), ktoré spolu tvoria **holistický a na človeka orientovaný model služieb**.

### 1.1.2. Politická relevantnosť

Problematika bezdomovectva a rozvoj integrovaných prístupov k starostlivosti sú veľmi relevantné na viacerých úrovniach riadenia, z ktorých každá zohráva odlišnú, ale prepojenú úlohu pri formovaní reakcií na tému bezdomovectva.

**NA EURÓPSKEJ ÚROVNI** je táto téma zakotvená v širších prioritách EÚ, vrátane stratégií na znižovanie bezdomovectva, politik sociálneho začleňovania a snáh o posilnenie prístupu k zdravotnej starostlivosti a znižovanie nerovností v členských štátoch. Tieto rámce čoraz viac zdôrazňujú dôležitosť integrovaných, medziodvetvových prístupov, politických reakcií zameraných na človeka a založených na dôkazoch.

**NA NÁRODNEJ ÚROVNI** sa táto dôležitosť odzrkadľuje v prebiehajúcich reformách systémov zdravotnej a sociálnej starostlivosti, vrátane snáh o zlepšenie koordinácie medzi sektormi, posilnenie komunitných služieb a odstránenie medzier v dostupnosti služieb pre zraniteľné skupiny obyvateľstva. Integrovaná starostlivosť je čoraz viac uznávaná ako mechanizmus na zlepšenie efektívnosti, kontinuity a spravodlivosti v rámci systémov verejných služieb.

**NA LOKÁLNEJ ÚROVNI** sú samosprávy a regionálne orgány kľúčovými aktérmi pri praktickom poskytovaní služieb, vrátane podpory bývania, sociálnej pomoci a komunitnej zdravotnej starostlivosti. Lokálne systémy sú často prvým kontaktným miestom pre ľudí bez domova, a preto zohrávajú kľúčovú úlohu pri zavádzaní integrovaných, nízko prahových a terénnych prístupov.

V rámci tohto viacúrovňového kontextu riadenia prispieva prístup SOLACE-CEE k širším cieľom v oblasti verejného zdravia a sociálnej politiky. Medzi ne patrí prevencia bezdomovectva, znižovanie nerovností v oblasti zdravia, posilňovanie kontinuity starostlivosti a rozvoj koordinovanejších a integrovanejších systémov služieb naprieč sektormi.

## 2. Ciele v oblasti komunikácie, advokácie a šírenia informácií

Akčný plán kombinuje aktivity v oblasti komunikácie, advokácie, diseminácie a zapájania zainteresovaných strán s cieľom podporiť implementáciu, udržateľnosť a prenositeľnosť prístupov integrovanej zdravotnej a sociálnej starostlivosti (IHSC) pre ľudí bez domova v regióne strednej a východnej Európy.

Nižšie uvedené ciele odrážajú viacúrovňový a medzi-odvetvový charakter projektu a sú v súlade so širšími cieľmi posilnenia integrovaných systémov starostlivosti, odstránenia prekážok v prístupe k službám, zlepšenia inštitucionálnej spolupráce a zvýšenia povedomia o bezdomovectve ako o štrukturálnom a verejno-zdravotnom probléme.

### CIELE V OBLASTI ZVYŠOVANIA POVEDOMIA

- **zvýšiť povedomie a pochopenie problematiky bezdomovectva** ako komplexného štrukturálneho a verejno-zdravotného problému,
- **posilniť pochopenie prístupov integrovanej zdravotnej a sociálnej starostlivosti (IHSC)** a ich prínosov,
- **podporovať prístupy zamerané na človeka, zohľadňujúce traumy a multidisciplinárne,**
- **zvýšiť viditeľnosť projektu SOLACE-CEE,** pilotných centier a výsledkov projektu
- **a prispieť k zníženiu stigmatizácie** prostredníctvom komunikácie založenej na dôkazoch a bez stigmatizácie.

### CIELE V OBLASTI ADVOKÁCIE

- **podporovať politický dialóg a inštitucionálnu spoluprácu** na európskej, národnej a lokálnej úrovni,
- **posilniť uznanie a legitimitu integrovaných prístupov k starostlivosti** v rámci systémov zdravotnej a sociálnej starostlivosti,
- **presadzovať zlepšenie dostupnosti a kontinuity starostlivosti pre ľudí bez domova,**
- **podporovať multi-sektorovú spoluprácu** medzi sektormi zdravotníctva, sociálnej starostlivosti, bývania a zamestnanosti,
- **prispievať k diskusiám** o financovaní a dlhodobej udržateľnosti modelov integrovanej starostlivosti
- **a posilniť inštitucionálnu podporu** poskytovania integrovaných a personalizovaných služieb.

### CIELE DISEMINÁCIE

- **široť** výsledky **projektu**, metodiky a dôkazy získané prostredníctvom SOLACE-CEE,
- **podporovať** **zdieľanie poznatkov a výmenu** osvedčených postupov medzi zainteresovanými stranami,
- posilniť odborné kapacity prostredníctvom vzdelávacích a šíriteľských aktivít,
- **podporovať** **využívanie e-learningu a praktických implementačných nástrojov**,
- **podporovať** **prenositel'nosť a replikáciu** prístupov integrovanej starostlivosti v iných kontextoch a regiónoch,
- **a šíriť dôkazy**, výsledky **vzdelávania** a skúsenosti s implementáciou z pilotných centier (HUB).

## CIELE V OBLASTI UDRŽATEĽNOSTI A ZAPOJENIA ZÚČASTNENÝCH STRÁN

- **posilniť angažovanosť a spoluprácu** medzi relevantnými zainteresovanými stranami,
- **podporovať inštitucionálne zakotvenie** prístupov integrovanej starostlivosti,
- **posilniť legitimitu a udržateľnosť** modelu HUB,
- **podporovať dlhodobé partnerstvá a medziodvetvovú spoluprácu**,
- **zohľadniť pohľady a skúsenosti** ľudí bez domova
- **a prispievať k dlhodobej udržateľnosti a budúcemu rozvoju** integrovaných systémov služieb aj po skončení projektu.

Tieto ciele tvoria strategický základ pre aktivity v oblasti komunikácie, advokácie, diseminácie a zapájania zainteresovaných strán, ktoré sa realizujú v rámci projektu SOLACE-CEE. Ich praktická implementácia si vyžaduje koordinovanú spoluprácu medzi partnermi projektu, inštitúciami, poskytovateľmi služieb, tvorcami politik a miestnymi komunitami na európskej, národnej a lokálnej úrovni.

Nasledujúce časti sa preto zameriavajú na identifikáciu kľúčových skupín zainteresovaných strán a definovanie cielených aktivít a prístupov k zapojeniu, ktoré podporujú implementáciu, udržateľnosť a prenositeľnosť integrovaných modelov starostlivosti o ľudí bez domova.

### 3. Cielové skupiny a mapovanie zainteresovaných strán

Účinná implementácia IHSC si vyžaduje aktívnu spoluprácu a zapojenie širokého spektra zainteresovaných strán na **európskej, národnej a lokálnej úrovni**. Vzhľadom na komplexnú a medziodvetvovú povahu bezdomovectva závisí úspešná implementácia od koordinovanej spolupráce medzi:

- verejnými inštitúciami,
- poskytovateľmi služieb,
- zdravotnými pracovníkmi,
- výskumníkmi,
- organizáciami občianskej spoločnosti,
- miestne komunity,
- a ľudia so skúsenosťou bezdomovectva.

**Rámec zainteresovaných strán projektu SOLACE-CEE odráža dvojúrovňový prístup projektu, ktorý kombinuje EURÓPSKU/MEDZINÁRODNÚ a MIESTNU/NÁRODNÚ ÚROVEŇ.**

Rôzne skupiny zainteresovaných strán zohrávajú odlišné úlohy v procesoch komunikácie, advokácie, šírenia informácií, implementácie, udržateľnosti a tvorby politík počas celého životného cyklu projektu.

Rámec zainteresovaných strán tiež podporuje ciele komunikačné a angažované aktivity prispôbené potrebám, kapacitám, vplyvu a zodpovednostiam jednotlivých skupín zainteresovaných strán.

#### 3.1. Európske/medzinárodné zainteresované strany

Táto skupina zainteresovaných strán zahŕňa európske inštitúcie, medzinárodné siete, výskumníkov, akademické inštitúcie a aktérov v oblasti politiky a advokácie na európskej úrovni, ktorí sa zaoberajú bezdomovectvom, verejným zdravím, sociálnym začlenením a integrovanou starostlivosťou.

##### **MEDZI KLÚČOVÝCH AKTÉROV PATRIA:**

- európske inštitúcie a tvorcovia politík,
- FEANTSA a európske siete zamerané na bezdomovectvo, bývanie, boj proti chudobe, sociálne začlenenie, verejné zdravie a sociálne inovácie,
- Európska platforma na boj proti bezdomovectvu (*European Platform on Combatting Homelessness*),
- výskumníci a akademické inštitúcie,
- ďalšie európske advokačné organizácie zamerané na ľudské práva, migráciu, ochranu detí,
- a európske médiá a platformy na šírenie informácií.

**Tieto zainteresované strany zohrávajú dôležitú úlohu** v politickom dialógu a advokácii, šírení výsledkov projektov a metodík, posilňovaní legitimacy a viditeľnosti integrovaných prístupov k starostlivosti, podpore výmeny poznatkov a replikácie a prepojení SOLACE-CEE so širšími európskymi politickými a výskumnými rámcami.

### 3.2. Aktéri na národnej úrovni

Medzi národné zainteresované strany patria inštitúcie a organizácie zapojené do tvorby politík, systémov zdravotnej a sociálnej starostlivosti, výskumu a implementácie služieb na národnej úrovni.

#### **MEDZI KLÚČOVÉ ZÚČASTNENÉ STRANY PATRIA:**

- ministerstvá a vládne inštitúcie,
- inštitúcie verejného zdravia,
- poskytovatelia zdravotného poistenia a zdravotnej starostlivosti,
- národné mimovládne organizácie a profesijné organizácie zamerané na bývanie, sociálne služby, zamestnanosť, ľudské práva, ochranu detí, migráciu,
- výskumníkov a univerzity,
- a národné médiá.

**Ich úloha zahŕňa** podporu politickej a inštitucionálnej spolupráce, prispievanie k diskusiám o udržateľnosti, šírenie dôkazov a výsledkov výskumu, posilňovanie odborných kapacít a podporu implementácie a rozširovania integrovaných prístupov k starostlivosti.

### 3.3. Zainteresované strany na lokálnej úrovni

Lokálni aktéri zohrávajú kľúčovú úlohu pri praktickej implementácii a poskytovaní integrovaných služieb priamo v komunitách.

#### **MEDZI KLÚČOVÉ ZÚČASTNENÉ STRANY PATRIA:**

- obce a regionálne orgány,
- poskytovatelia zdravotnej starostlivosti,
- poskytovatelia sociálnych služieb,
- tímy programu „Housing First“ a terénne tímy,
- zamestnávateľia a služby na podporu zamestnanosti,
- miestne komunity,
- miestne médiá,
- a organizácie občianskej spoločnosti.

Tieto zainteresované strany sú nevyhnutné pre implementáciu integrovaných a nízko-prahových služieb, koordináciu medzi sektormi, terénnu prácu a zapájanie komunity, osvetové aktivity a dlhodobú udržateľnosť miestnych modelov integrovanej starostlivosti.

### 3.4. Zraniteľné skupiny

**Ľudia so skúsenosťou bezdomovectva a ďalšie zraniteľné skupiny predstavujú kľúčovú skupinu aktérov v rámci projektu SOLACE-CEE.** Ich skúsenosti, potreby, pohľady a spätná väzba sú nevyhnutné pre rozvoj dostupných, na človeka orientovaných a efektívnych prístupov k integrovanej starostlivosti.

#### **AKČNÝ PLÁN PRETO KLADIE DÔRAZ NA:**

- zohľadnenie perspektív založených naskúsenostiach,
- prístupnú a nestigmatizujúcu komunikáciu zohľadňujúcu traumu,
- terénnu prácu a nízkoprahové prístupy k zapojeniu,
- mechanizmy aktívnej účasti a spätnej väzby,
- posilňovanie dôvery a dostupnosti v rámci systémov zdravotnej a sociálnej starostlivosti.

### 3.5. Zapojenie zainteresovaných strán

Účinné zapojenie zainteresovaných strán je strategickou podmienkou úspechu projektu SOLACE-CEE. Cieľom projektu je dosiahnuť systémovú zmenu v spôsobe poskytovania integrovanej zdravotnej a sociálnej starostlivosti ľuďom bez domova – cieľ, ktorý nie je možné dosiahnuť len prostredníctvom poskytovania služieb. Vyžaduje si aktívne zapojenie inštitúcií, odborníkov, komunít a rozhodovateľov na viacerých úrovniach a v rôznych sektoroch. Zapojenie zainteresovaných strán preto nie je len doplnkom komunikácie, ale kľúčovým mechanizmom implementácie, ktorý podporuje inštitucionálnu spoluprácu, udržateľnosť a replikáciu prístupov integrovanej starostlivosti.

Zainteresované strany v projekte SOLACE-CEE sú rozdelené podľa dvoch kľúčových dimenzií. Prvou je úroveň riadenia – rozlišuje sa medzi aktérmi pôsobiacimi na európskej a medzinárodnej úrovni a tými, ktorí sú zakotvení v národnom, regionálnom alebo lokálnom kontexte. Druhou je povaha zapojenia – rozlišuje sa medzi zainteresovanými stranami, ktoré potrebujú byť informované o pokroku a výsledkoch projektu, tými, od ktorých sa očakáva aktívna účasť na implementácii, a tými, ktorých inštitucionálna podpora je kľúčová pre dlhodobú udržateľnosť a zmenu politiky.

Na podporu štruktúrovaného a konzistentného zapojenia vo všetkých partnerských organizáciách používa SOLACE-CEE ako praktický plánovací nástroj maticu zainteresovaných strán. Slúži ako spoločný referenčný bod pre všetkých partnerov a mala by sa prehodnocovať a aktualizovať pri kľúčových míľnikoch projektu, aby odrážala zmeny v prostredí zainteresovaných strán.

Nasledujúca tabuľka obsahuje maticu zainteresovaných strán projektu SOLACE-CEE.

### 3.5.1. Príklady matice zainteresovaných strán z projektu SOLACE-CEE

#### EURÓPSKA ÚROVEŇ

| AKTÉRI                                                            | ZÁUJEM       | VPLYV        | HLAVNÝ CIEĽ                                             | KLÚČOVÉ POSOLSTVO                                                                               | RIZIKÁ/<br>PREKÁŽKY                         | KANÁLY                                    | FREKVENCIA      |
|-------------------------------------------------------------------|--------------|--------------|---------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------|-------------------------------------------|-----------------|
| <b>Európska komisia (DG EMPL, DG SANTE)</b>                       | Vysoký       | Veľmi vysoký | Pozícia SOLACE-CEE ako škálovateľná sociálna inovácia   | IHSC vychádza z overených poznatkov a je prenositeľná do iných prostredí                        | Pilotný projekt vnímaný ako výlučne lokálny | politické brífingy, EÚ podujatia, reporty | Kvartálne       |
| <b>FEANTSA</b>                                                    | Veľmi vysoký | Vysoký       | Šírenie informácií a vplyv na politiku                  | Je potrebný integrovaný model starostlivosti špecifický pre krajiny strednej a východnej Európy | Fragmentácia posolstiev                     | FEANTSA fórum, newsletter, webináre       | Kontinuálne     |
| <b>Platforma EPOCH</b>                                            | Vysoký       | Vysoký       | Zosúladenie s európskou agendou v oblasti bezdomovectva | Účinnosť prístupov zameraných na bývanie a integrované prístupy                                 | Konkurujúce priority                        | Odborné diskusie a konferencie            | Priebežne       |
| <b>Poslanci Európskeho parlamentu / aktéri v oblasti politiky</b> | Stredný      | Vysoký       | Presadiť tému na politickej úrovni                      | Bezdomovectvo je otázkou verejného zdravia                                                      | Nízka informovanosť o IHSC                  | Odborné dokumenty, stretnutia             | Kľúčové momenty |
| <b>Európske výskumné inštitúcie</b>                               | Vysoký       | Stredný      | Posilniť podklad z výskumu                              | SOLACE-CEE spája prax a výskum                                                                  | Rozpor medzi akademickou sférou a praxou    | Konferencie, publikácie                   | Priebežne       |
| <b>Európske siete (bývanie/verejné zdravie/sociálne inovácie)</b> | Stredný      | Stredný      | Šírenie a replikácia                                    | IHSC je možné prispôbiť rôznym kontextom                                                        | Vnímaná zložitosť                           | Webináre, podujatia na výmenu skúseností  | Polročná        |

## NÁRODNÁ ÚROVEŇ

| AKTÉRI                                                       | ZÁUJEM         | VPLYV        | HLAVNÝ CIEĽ                                 | KLÚČOVÉ POSOLSTVO                                        | RIZIKÁ/<br>PREKÁŽKY              | KANÁLY                                                       | FREKVENCIA      |
|--------------------------------------------------------------|----------------|--------------|---------------------------------------------|----------------------------------------------------------|----------------------------------|--------------------------------------------------------------|-----------------|
| <b>Ministerstvo práce</b>                                    | Vysoký         | Veľmi vysoký | Podpora integrácie politik                  | Integrované systémy znižujú fragmentáciu                 | Izolované riadenie               | Kruhové stoly, politické brífingy                            | Kvartálne       |
| <b>Ministerstvo zdravotníctva</b>                            | Stredne vysoký | Veľmi vysoký | Zvýšiť integráciu zdravotnej starostlivosti | Bývanie a zdravie sú prepojené                           | Konzervativizmus v zdravotníctve | Stretnutia odborníkov, návštevy Centra integrovaných služieb | Priebežne       |
| <b>Zdravotné poisťovne</b>                                   | Vysoký         | Veľmi vysoký | Podpora financovania udržateľnosti          | Integrovaná starostlivosť zlepšuje výsledky a kontinuitu | Obavy o náklady                  | Bilaterálne stretnutia, prezentácie dát a vplyvu             | Polročne        |
| <b>Orgány verejného zdravotníctva</b>                        | Stredný        | Vysoký       | Rámcové podmienky verejného zdravia         | Bezdomovectvo ovplyvňuje zdravie obyvateľstva            | Úzke biomedicínske rámcovanie    | Šírenie dát                                                  | Kľúčové momenty |
| <b>Samostatné regióny</b>                                    | Vysoký         | Vysoký       | Posilniť miestnu integráciu                 | Multidisciplinárne systémy zlepšujú prístup              | Rozpočtové obmedzenia            | Stretnutia zainteresovaných strán                            | Kvartálne       |
| <b>Národná platforma pre odstránenie bezdomovectva (PUB)</b> | Veľmi vysoký   | Stredný      | Koordinácia advokácie                       | Jednotný hlas posilňuje legitimitu                       | Rozdiely v kapacitách            | Spoločné presadzovanie záujmov                               | Priebežne       |
| <b>Národné mimovládne organizácie</b>                        | Vysoký         | Stredný      | Šírenie a zosúladovanie                     | Spoločný naratív posilňuje sektor                        | Rozličné filozofie               | Workshopy, webináre                                          | Priebežne       |
| <b>Univerzity a akademickí partneri</b>                      | Stredný        | Stredný      | Šírenie a výskum                            | Dôkazy podporujú systémovú reformu                       | Obmedzené praktické zapojenie    | Konferencie, publikácie                                      | Ročne           |

## LOKÁLNA ÚROVEŇ

| AKTÉRI                                                  | ZÁUJEM       | VPLYV        | HLAVNÝ CIEĽ                                | KLÚČOVÉ POSOLSTVO                                               | RIZIKÁ/<br>PREKÁŽKY                          | KANÁLY                                                  | FREKVENCIA        |
|---------------------------------------------------------|--------------|--------------|--------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------|----------------------------------------------|---------------------------------------------------------|-------------------|
| <b>Obce</b>                                             | Veľmi vysoký | Veľmi vysoký | Inštitucionálne zakotvenie                 | IHSC podporuje koordinovanú lokálnu odozvu                      | Politické zmeny                              | Pracovné skupiny, návštevy Centra integrovaných služieb | Mesačne/kvartálne |
| <b>Miestni poskytovatelia zdravotnej starostlivosti</b> | Stredný      | Vysoký       | Zlepšiť odporúčania a spoluprácu           | Integrovaná starostlivosť znižuje bariéry                       | Odpor voči novým modelom                     | Odborné stretnutia                                      | Priebežne         |
| <b>Nemocnice</b>                                        | Stredný      | Vysoký       | Zlepšiť kontinuitu starostlivosti          | Koordinácia prepustenia z nemocnice je dôležitá                 | Fragmentované systémy                        | Prípadové diskusie                                      | Priebežne         |
| <b>Poskytovatelia sociálnych služieb</b>                | Veľmi vysoký | Stredný      | Posilniť koordináciu                       | Spoločná zodpovednosť zlepšuje výsledky                         | Súťaž o zdroje                               | Stretnutia na budovanie sietí                           | Mesačne           |
| <b>Zamestnávateľia</b>                                  | Stredný      | Stredný      | Podpora integrácie IPS                     | Zamestnanosť je súčasťou zotavenia                              | Stigmatizácia osôb so zdravotným postihnutím | Stretnutia so zamestnávateľmi                           | Kvartálne         |
| <b>Polícia / záchranné služby</b>                       | Stredný      | Stredný      | Zlepšiť koordináciu v krízových situáciách | Integrovaná starostlivosť znižuje zaťaženie záchranných služieb | Represívny prístup                           | Koordináčne stretnutia                                  | Polročne          |
| <b>Miestna verejnosť</b>                                | Stredný      | Stredný      | Zvýšenie lokálnej podpory                  | Bezdomovectvo je systémový problém, nie individuálne zlyhanie   | Postoj typu „nie na mojom dvore“             | Médiá, kampane                                          | Priebežne         |

|                         |              |         |                                |                                          |                           |                                  |             |
|-------------------------|--------------|---------|--------------------------------|------------------------------------------|---------------------------|----------------------------------|-------------|
| <b>Miestne médiá</b>    | Vysoký       | Stredný | Zodpovedné formovanie naratívu | Dáta podporujú systémovú reformu         | Senzacionalizmus          | Rozhovory, tlačové správy        | Priebežne   |
| <b>Ľudia bez domova</b> | Veľmi vysoký | Stredný | Dostupnosť služieb a dôvera    | Dôstojné a na dátach založené rámcovanie | Nedôvera voči inštitúciám | Terénna práca, offline materiály | Kontinuálne |

## INTERNÉ AKTÉRI - ÚROVEŇ KONZORCIA

| AKTÉRI                                | ZÁUJEM       | VPLYV        | HLAVNÝ CIEĽ                       | RIZIKÁ/ PREKÁŽKY                    | KANÁLY                            | FREKVENCIA  |
|---------------------------------------|--------------|--------------|-----------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------|-------------|
| <b>Partneri konzorcia</b>             | Veľmi vysoký | Veľmi vysoký | Udržiavanie jednotnej komunikácie | Fragmentácia správ                  | Interné stretnutia                | Mesačne     |
| <b>Komunikačné kontakty</b>           | Veľmi vysoký | Vysoký       | Konzistentnosť a viditeľnosť      | Nekonzistentné budovanie značky     | Koordinačné stretnutia            | Mesačne     |
| <b>Multidisciplinárne tímy centra</b> | Vysoký       | Vysoký       | Praktická implementácia           | Preťaženie / zameranie na prevádzku | Interná komunikácia               | Kontinuálne |
| <b>Projektový manažment</b>           | Veľmi vysoký | Veľmi vysoký | Strategické zosúladenie           | Tlak na podávanie reportov          | Stretnutia projektových manažérov | Kontinuálne |

Hoci matica predstavená v tomto dokumente poskytuje ucelený prehľad naprieč viacerými projektovými oblasťami, ten istý nástroj možno využiť aj samostatne na konkrétne účely — napríklad ako advokačnú maticu zameranú na politických aktérov a systémový vplyv, komunikačnú maticu pre aktivity zviditeľňovania a odovzdávania správ, alebo diseminačnú maticu na podporu prenosu poznatkov a replikácie.

**Usmernenie k vypracovaniu matíc a šablóna sú uvedené v prílohe A. (Všetky prílohy sú k dispozícii v anglickej verzii).**

## 4. Kľúčové posolstvá a komunikačný rámec v SOLACE-CEE

Komunikačný a advokačný prístup SOLACE-CEE je založený na konzistentnom, na dátach založenom a nestigmatizujúcom komunikačnom rámci, ktorý podporuje implementáciu a udržateľnosť IHSC pre ľudí so skúsenosťou bezdomovectva. Projekt uznáva, že komunikácia zohráva dôležitú úlohu nielen v oblasti viditeľnosti a šírenia informácií, ale aj pri formovaní verejného chápania, inštitucionálnej dôvery, politického dialógu a dlhodobých systémových zmien.

Základný naratív projektu SOLACE-CEE vychádza z chápania, že bezdomovecťvo je systémový a multidimenzionálny problém, ktorý si vyžaduje koordinované, integrované a na človeka zamerané riešenia.

Hlavný naratív projektu:  
**"Meníme životy, ukončujeme bezdomovecťvo."**

### KĽÚČOVÉ POSOLSTVÁ

Komunikačné a advokačné aktivity projektu SOLACE-CEE sú postavené na niekoľkých kľúčových posolstvách:

- **BÝVANIE AKO DETERMINANT ZDRAVIA** – stabilita bývania úzko súvisí s fyzickým a duševným zdravím, blahobytom, sociálnym začlenením a dlhodobým zotavením.
- **BEZDOMOVECŤVO AKO ŠTRUKTURÁLNY PROBLÉM** – bezdomovecťvo nie je individuálnym zlyhaním, ale komplexným štrukturálnym problémom ovplyvneným chudobou, vylúčením z bývania, nerovnosťami v oblasti zdravia, traumami a systémovými bariérami.
- **INTEGROVANÁ STAROSTLIVOSŤ FUNGUJE** – integrované a multidisciplinárne prístupy zlepšujú koordináciu medzi službami, posilňujú kontinuitu starostlivosti a podporujú účinnejšie a udržateľnejšie riešenia bezdomovectva.
- **PRÍSTUPY ZOHLADŇUJÚCE TRAUMU A ZAMERANÉ NA ČLOVEKA** – prístupy zohľadňujúce traumy a zamerané na človeka zlepšujú dôveru, angažovanosť, dostupnosť a kvalitu poskytovania služieb pre zraniteľné skupiny.
- **PREPOJENÉ SYSTÉMY A KONTINUITA STAROSTLIVOSTI** – lepšia spolupráca medzi systémami zdravotnej starostlivosti, sociálnej starostlivosti, bývania a zamestnanosti znižuje fragmentáciu a zlepšuje dlhodobé výsledky pre užívateľov služieb.
- **STABILITA ZAMESTNANOSTI A BÝVANIA SÚ VZÁJOMNE PREPOJENÉ** – prístup k zamestnaniu, stabilnému bývaniu, zdravotnej starostlivosti a sociálnej podpore sú úzko prepojené a mali by sa riešiť prostredníctvom koordinovaných prístupov.

- **UDRŽATEĽNOSŤ A NÁKLADOVÁ EFEKTÍVNOSŤ** – integrované prístupy k starostlivosti môžu prispieť k udržateľnejším a efektívnejším systémom služieb prostredníctvom zlepšenia prevencie, zníženia počtu núdzových zásahov a posilnenia dlhodobej stability.

## TÓN KOMUNIKÁCIE

Všetky komunikačné aktivity v rámci projektu SOLACE-CEE sa riadia konzistentným a rešpektujúcim komunikačným štýlom. Komunikácia by mala byť:

- úctivá a zameraná na človeka,
- profesionálna a podložená dátami,
- nestigmatizujúca a nediskriminačná,
- prístupná a zrozumiteľná,
- orientovaná na dosahovanie výsledkov
- a zamerané na dôstojnosť, inklúziu a systémové riešenia namiesto naratívov založených na charite.

Osobitnú pozornosť treba venovať tomu, aby sa zabránilo stereotypnému alebo senzáciechtivému zobrazovaniu ľudí bez domova a zraniteľných skupín.

## PRINCÍPY ETICKEJ KOMUNIKÁCIE

Projekt si uvedomuje dôležitosť etickej a zodpovednej komunikácie — najmä keď hovoríme o zraniteľných skupinách a ľuďoch s vlastnou skúsenosťou.

Komunikačné aktivity by sa preto mali riadiť týmito zásadami:

- informovaný súhlas,
- dôstojnosť a rešpekt,
- ochrana súkromia a údajov,
- komunikácia zohľadňujúca traumy,
- prístupnosť a inkluzívnosť,
- nediskriminácia,
- zodpovedné podávanie informácií
- a vyhýbanie sa vykorisťovateľským alebo senzáciechtivým naratívam.

Projekt tiež podporuje aktívnu účasť a začlenenie ľudí so skúsenosťou bezdomovectva do komunikácie, šírenia informácií a aktivít zameraných na zapojenie zainteresovaných strán, kedykoľvek je to vhodné a eticky možné.

Princípy rozprávania a komunikácie uvedené v tejto kapitole vytvárajú základ pre konzistentnú, etickú a na dôkazoch založenú komunikáciu v rámci iniciatív integrovanej starostlivosti. Ich uplatňovanie môže podporiť silnejšie zapojenie zainteresovaných strán, zlepšenie inštitucionálnej spolupráce, zníženie stigmatizácie a väčšie verejné pochopenie bezdomovectva a prístupov integrovanej starostlivosti.

Zároveň tento rámec umožňuje flexibilitu a prispôsobenie sa rôznym národným, regionálnym a organizačným kontextom pri zachovaní základných princípov týkajúcich sa dôstojnosti, prístupnosti, účasti, komunikácie zohľadňujúcej traumu a prístupov zameraných na človeka.

## 5. Akčný plán komunikácie – SOLACE-CEE

Komunikácia v rámci projektu SOLACE-CEE je chápaná ako strategický implementačný nástroj podporujúci systémovú zmenu, inštitucionálnu spoluprácu, udržateľnosť a prenositeľnosť prístupov integrovanej zdravotnej a sociálnej starostlivosti (IHSC) pre ľudí bez domova.

Akčný plán komunikácie presahuje rámec štandardných aktivít zameraných na zviditeľnenie a spája komunikáciu, zapojenie zainteresovaných strán, šírenie informácií, advokáciu, podporu implementácie a replikáciu. Strategický rámec vychádza z poznania, že bezdomovecť úzko súvisí s nerovnosťami v oblasti zdravia, fragmentáciou systémov zdravotnej a sociálnej starostlivosti, sociálnym vylúčením, stigmatizáciou a bariérami v prístupe ku koordinovaným službám.

### KOMUNIKAČNÉ AKTIVITY PRETO PODPORUJÚ:

- viditeľnosť a legitimitu prístupov integrovanej starostlivosti,
- politický dialóg a inštitucionálnu spoluprácu,
- prístupnosť integrovaných služieb,
- zníženie stigmatizácie a dezinformácií,
- a dlhodobú udržateľnosť a škálovateľnosť modelov integrovanej starostlivosti.

**Komunikačný rámec úzko súvisí so šírením informácií a presadzovaním záujmov:**

**KOMUNIKÁCIA** vysvetľuje a rámcuje projekt,  
**ŠÍRENIE** prenáša poznatky a vedomosti,  
**OBHAJOVANIE** podporuje inštitucionálne a systémové zmeny.

### KOMUNIKAČNÝ PRÍSTUP SA RIADI NIEKOĽKÝMI ZÁKLADNÝMI PRINCÍPMI:

1. **KOMUNIKÁCIA ZALOŽENÁ NA DÁTACH A DÔKAZOCH** – komunikácia by mala byť založená na dôkazoch, poznatkoch z implementácie, monitorovaní výsledkov a praktických skúsenostiach. Projekt využíva komunikáciu založenú na dátach na posilnenie dôveryhodnosti, zlepšenie pochopenia integrovanej starostlivosti a podporu informovaných diskusií zainteresovaných strán.
2. **ZAMERANIE SA NA VPLYV, NIE LEN NA ČINNOSTI** – komunikácia by sa nemala zameriavať len na opis činností, ale predovšetkým na vysvetľovanie ich relevancie, praktickej hodnoty a prínosu pre systémovú zmenu, zlepšenie služieb a rozvoj integrovanej starostlivosti.
3. **KONZISTENTNÉ VYMEDZENIE INTEGROVANEJ STAROSTLIVOSTI** – komunikácia vo všetkých krajinách a výstupoch by mala bez výnimky prezentovať bezdomovecť ako štrukturálny problém spojený so zdravotnými nerovnosťami, nestabilitou bývania a sociálnym vylúčením. Integrovaná starostlivosť, prístup HF a podpora zamestnanosti by mali byť vnímané ako vzájomne prepojené a komplementárne prvky dlhodobej inklúzie a stability.
4. **SÚLAD NA LOKÁLNEJ, NÁRODNEJ A EURÓPSKEJ ÚROVNI** – komunikačné aktivity by mali zostať koordinované na všetkých úrovniach riadenia a medzi partnerskými

organizáciami. Hoci formáty komunikácie môžu byť prispôsobené miestnym podmienkam, celkový naratív, kľúčové posolstvá a komunikačné zásady by mali zostať konzistentné počas celého projektu.

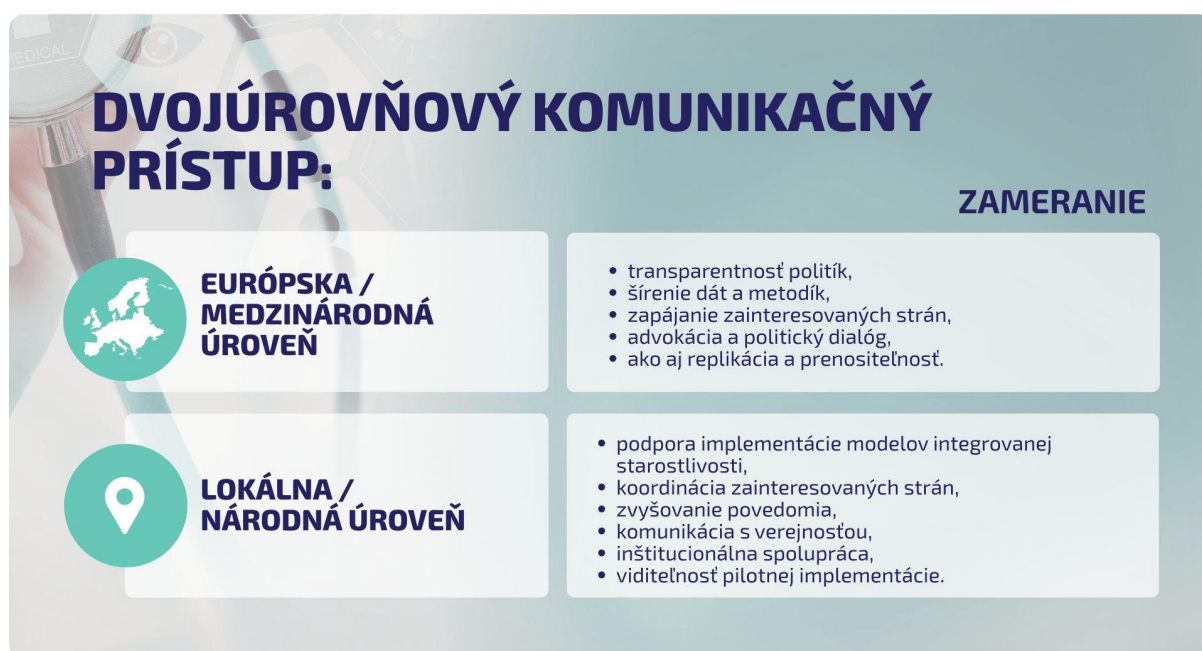
### KOMUNIKÁCIA BY SA MALA VYHÝBAŤ:

- senzáciečnosti,
- charitatívnemu rámcovaniu,
- zjednodušovanie problematiky bezdomovectva,
- fragmentácie posolstiev medzi partnermi.

Akčný plán komunikácie je zámerne koncipovaný ako prenosný rámec a praktický príklad implementácie pre budúce iniciatívy integrovanej starostlivosti, samosprávy, mimovládne organizácie, programy „Housing First“ a projekty financované EÚ.

## 5.1. Dvojúrovňový komunikačný prístup

Tento model zabezpečuje súlad medzi komunikáciou na politickej úrovni a operačnou implementáciou a zároveň umožňuje prispôbenie rôznym inštitucionálnym a lokálnym kontextom.



### 5.1.1. Európska/medzinárodná úroveň

Komunikačný plán na európskej úrovni sa zakladá na 3 strategických cieľoch:

- **ZVÝŠIŤ VIDITEĽNOSŤ PROJEKTU** – prezentovať SOLACE-CEE ako inovatívny a na dôkazoch založený model integrovanej zdravotnej a sociálnej starostlivosti o ľudí bez domova.
- **ZDÔRAZNIŤ EURÓPSKU SPOLUPRÁCU** – informovať o tom, ako projekt prispieva k širším európskym cieľom týkajúcim sa bezdomovectva, integrovanej starostlivosti,

iniciatívy „Housing First“, sociálneho začlenenia a znižovania nerovností v oblasti zdravia.

- **PODPORIŤ REPLIKÁCIU A PRENOSITEĽNOSŤ** – zdieľať poznatky, metódy a skúsenosti s implementáciou projektu vo formátoch, ktoré môžu podporiť adaptáciu a replikáciu v iných európskych kontextoch.



### 5.1.2. Lokálna/národná úroveň

Miestne komunikačné aktivity by mali podporovať realitu implementácie v každej partnerskej krajine. Hlavné ciele zahŕňajú:

- **PODPORU MIESTNEJ IMPLEMENTÁCIE** – zvýšiť pochopenie projektu medzi miestnymi zainteresovanými stranami, inštitúciami a komunitami.
- **ZAPOJENIE LOKÁLNYCH AKTÉROV** – posilniť spoluprácu medzi samosprávami, poskytovateľmi zdravotnej starostlivosti, mimovládnymi organizáciami, tímami „Housing First“, službami zamestnanosti a ďalšími aktérmi.
- **ZVYŠOVANIE POVEDOMIA** – zlepšiť pochopenie bezdomovectva ako štrukturálneho problému súvisiaceho so zdravotníctvom, bývaním a sociálnymi systémami.
- **PODPORU DOSTUPNOSTI SLUŽIEB** – poskytovať jasné a zrozumiteľné informácie o dostupných systémoch podpory a integrovaných službách.



Európske a lokálne komunikačné aktivity sú vzájomne prepojené a podporujú tak miestnu implementáciu, ako aj šírenie a replikáciu na európskej úrovni.

## 5.2. Riadenie a koordinácia komunikácie

Komunikačné aktivity sa realizujú prostredníctvom koordinovanej spolupráce medzi vedúcim partnerom a zástupcami pre komunikáciu všetkých partnerov konzorcia.

### RÁMEC RIADENIA JE ZALOŽENÝ NA:

- spoločnom plánovaní komunikácie,
- koordinovanej tvorbe obsahu,
- pravidelnej výmene komunikačných výstupov,
- jednotnej vizuálnej identity,
- a priebežnom monitorovaní komunikačných ukazovateľov.

### ZODPOVEDNOSTI HLAVNÉHO PARTNERA

- strategická koordinácia a kontrola kvality komunikačných výstupov,
- komunikácia a šírenie informácií na európskej úrovni,
- monitorovanie a podávanie správ o KPI,
- dodržiavanie požiadaviek EÚ na zviditeľňovanie,
- zabezpečenie dodržiavania komunikačného manuálu a štandardov vizuálnej identity,
- schvaľovanie kľúčových komunikačných materiálov.

### POVINNOSTI KOMUNIKAČNÉHO TÍMU

Zástupcovia partnerských organizácií v oblasti komunikácie sú zodpovední za:

- realizáciu lokálnych komunikačných aktivít,
- tvorbu a adaptáciu obsahu lokálnemu kontextu,
- zapojenie miestnych aktérov,
- prispôsobenie komunikačných materiálov miestnym podmienkam,
- prispievanie k aktivitám zameraným na šírenie informácií a podávanie správ.

| Komunikačná úloha                                   | Vedúci partner | Partnerské krajiny |
|-----------------------------------------------------|----------------|--------------------|
| Strategické plánovanie komunikácie                  | P <sup>1</sup> | S                  |
| Šírenie informácií na európskej úrovni              | P              | S                  |
| Sociálne médiá – LinkedIn                           | P              | S                  |
| Sociálne médiá – Facebook/Instagram/LinkedIn/X      | S              | P                  |
| Vytváranie newsletterov                             | P              | S                  |
| Miestne podujatia pre zainteresované strany         | S              | P                  |
| Tvorba obsahu (články, infografiky)                 | S              | P                  |
| Správa webových stránok                             | P              | S                  |
| Monitorovanie a vykazovanie KPI                     | P              | S                  |
| Dodržiavanie pravidiel viditeľnosti EÚ <sup>2</sup> | P              | P                  |

Všetky komunikačné výstupy musia byť v súlade s komunikačným manuálom SOLACE-CEE, usmerneniami pre vizuálnu identitu projektu a požiadavkami EÚ na zviditeľňovanie. Akákoľvek komunikačná alebo informačná aktivita, u ktorej sa predpokladá významný mediálny dosah, musí byť vopred oznámená Európskej komisii v súlade s GA. Za koordináciu týchto oznámení zodpovedá vedúci partner

### INTERNÉ KOORDINAČNÉ NÁSTROJE

Koordinácia je podporovaná prostredníctvom pravidelných stretnutí, zdieľaných plánovacích nástrojov, úložiska v cloude a systémov monitorovania KPI.

## 5.3. Hlavné oblasti a kanály komunikácie

**1. IDENTITA PROJEKTU (BRANDING)** – cieľom je zabezpečiť rozpoznateľnú, profesionálnu a koherentnú komunikáciu vo všetkých krajinách a vo všetkých výstupoch.

- logo a vizuálna identita jednotná vo všetkých materiáloch,
- šablóny a prezentačné materiály,
- komunikačné usmernenia a tón komunikácie,
- požiadavky EÚ na viditeľnosť (vrátane publikácií) – osobitné pravidlá pre európsku vlajku a znak v súlade s GA:
  - európsky znak sa musí nachádzať na všetkých komunikačných materiáloch a musí zostať zreteľný a oddelený – nesmie sa upravovať pridávaním iných vizuálnych znakov, značiek alebo textu,

<sup>1</sup> P = Primárna zodpovednosť; S = Sekundárna zodpovednosť

<sup>2</sup> Hoci všetci partneri nesú primárnu zodpovednosť za zviditeľňovanie EÚ vo svojich vlastných výstupoch, vedúci partner (DEDO) má zodpovednosť za dohľad a kontrolu kvality s cieľom zabezpečiť súlad vo všetkých výstupoch konzorcia v súlade s článkom 7 rámcovej dohody.

- okrem znaku sa nesmie používať žiadna iná vizuálna identita ani logo na zdôraznenie podpory EÚ,
- v prípade publikácií sa názov akcie, európska vlajka a vyhlásenie o financovaní musia nachádzať na obálke alebo na prvých stranách za menom vydavateľa,
- konzistentné používanie rámcov a terminológie SOLACE-CEE.

## 2. WEBOVÁ STRÁNKA A DIGITÁLNA KOMUNIKÁCIA

**Webová stránka projektu** slúži ako hlavná platforma pre komunikáciu a šírenie informácií a obsahuje informácie o projekte, novinky a aktualizácie, publikácie a výstupy, vzdelávacie zdroje, materiály pre e-learning a kontaktné informácie.

**Digitálna komunikácia** zahŕňa aj kanály sociálnych médií, informačné bulletiny, webové stránky partnerov, online články a multimediálny obsah.

**3. TVORBA OBSAHU** – tvorba obsahu podporuje viditeľnosť, šírenie a zapojenie zainteresovaných strán prostredníctvom:

- článkov a názorových príspevkov,
- infografík a vizuálnych materiálov,
- informačných letákov a politických správ,
- newslettery,
- videí a vizuálnych materiálov,
- materiály kampaní,
- prezentácie a správy.

## 4. PODUJATIA A KOMUNIKÁCIA S AKTÉRMÍ

Komunikačné aktivity podporujú zapojenie zainteresovaných strán, šírenie zistení, vytváranie sietí, replikáciu a budovanie partnerstiev prostredníctvom:

- konferencií a odborných podujatí,
- webinárov a online workshopov,
- okrúhlych stolov so zainteresovanými stranami,
- organizovaných návštev Centier integrovaných služieb,
- aktivity v oblasti sieťovania na úrovni EÚ.

### PREHĽAD HLAVNÝCH KOMUNIKAČNÝCH KANÁLOV:

| Kanál                           | Hlavný účel                                                 | Primárna úroveň |
|---------------------------------|-------------------------------------------------------------|-----------------|
| <b>Webová stránka projektu</b>  | Centrálne úložisko výstupov a poznatkov                     | Obe             |
| <b>Webové stránky partnerov</b> | Lokálne šírenie a zapojenie zainteresovaných strán          | Miestne/národné |
| <b>LinkedIn</b>                 | Profesionálna komunikácia a komunikácia na európskej úrovni | Obe             |

|                                 |                                              |                 |
|---------------------------------|----------------------------------------------|-----------------|
| <b>Facebook / Instagram / X</b> | Informovanie verejnosti a zapájanie komunity | Miestne/národné |
| <b>Newslettery</b>              | Pravidelné aktualizácie a šírenie informácií | Obe             |
| <b>Konferencie a podujatia</b>  | Sieťotvovanie a odborná komunikácia          | Obe             |
| <b>FEANTSA, siete EÚ</b>        | Viditeľnosť a replikácia na európskej úrovni | Európska        |
| <b>Publikácie a výstupy</b>     | Prenos poznatkov a dôveryhodnosť             | Obe             |

### 5.3.1. Rámec komunikácie so zainteresovanými stranami

V nasledujúcej tabuľke sú uvedené komunikačné ciele, hlavné kanály, frekvencia a praktické formáty pre každú skupinu zainteresovaných strán.

| Skupina zainteresovaných strán                              | Cieľ komunikácie                                     | Hlavné kanály                                                                         | Frekvencia                         |
|-------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------|
| <b>Európske inštitúcie a aktéri v oblasti politiky</b>      | Zvýšiť viditeľnosť politiky a podporiť jej šírenie   | Stručné informácie o politikách, konferencie, stretnutia so zainteresovanými stranami | Štvrťročne / v kľúčových momentoch |
| <b>Mimovládne organizácie a profesijné siete</b>            | Podpora šírenia informácií a spolupráce              | Workshopy, webináre, newsletter                                                       | Priebežne                          |
| <b>Poskytovatelia zdravotnej a sociálnej starostlivosti</b> | Podpora implementácie a koordinácie                  | Odborné stretnutia, školenia, návštevy HUB                                            | Priebežne                          |
| <b>Obce a regionálne orgány</b>                             | Podpora inštitucionálneho zakotvenia a udržateľnosti | Stretnutia zainteresovaných strán a pracovné skupiny                                  | Kvartálne                          |
| <b>Výskumníci a univerzity</b>                              | Šírenie dôkazov a metodík                            | Publikácie, konferencie, webináre                                                     | Priebežne                          |
| <b>Miestne komunity a médiá</b>                             | Zvyšovanie povedomia a viditeľnosti                  | Kampane, mediálna komunikácia, podujatia                                              | Priebežne                          |
| <b>Ľudia bez domova</b>                                     | Prístupnosť, terénna práca a budovanie dôvery        | Komunikácia v teréne a offline materiály                                              | Kontinuálne                        |

### KOMUNIKÁCIA S ĽUĎMI BEZ DOMOVA (PEH)

Ľudia so skúsenosťou bezdomovectva nie sú len cieľovou skupinou pre poskytovanie služieb – sú tiež kľúčovými účastníkmi komunikačného procesu. Komunikácia zameraná na túto skupinu si vyžaduje špecifické prístupy:

- Vo všetkých materiáloch používajte jednoduchý, prístupný a nestigmatizujúci jazyk
- Vytvorte offline materiály pre ľudí s obmedzeným prístupom k digitálnym technológiám
- Zabezpečte, aby informácie o dostupných službách boli jasné, praktické a pravidelne aktualizované
- Ak je to možné, zapojte do tvorby komunikačných materiálov rovesníkov a ľudí s vlastnými skúsenosťami
- Vo všetkých komunikačných prístupoch uprednostňujte dôstojnosť a budovanie dôvery

Komunikácia o tejto cieľovej skupine na iných úrovniach (politická, odborná, verejná) musí tiež zachovávať nestigmatizujúci a štruktúrálnej rámec a vyhýbať sa charitatívnym naratívom.

## 5.4. Komunikačné aktivity podľa fáz

Komunikačné aktivity sú organizované v troch fázach implementácie:

- **počiatočná fáza (príprava a spustenie projektu),**
- **implementačná fáza (hlavné obdobie realizácie)**
- **a záverečná fáza (ukončenie, šírenie a udržateľnosť).**

Nasledujúce tabuľky predstavujú plánované aktivity oddelene pre európsku/medzinárodnú úroveň a lokálnu/národnú úroveň. Tieto tri fázy zodpovedajú celkovému časovému harmonogramu projektu a mali by byť zosúladené s pracovným plánom projektu. Konkrétne načasovanie každej aktivity koordinuje vedúci partner po konzultácii s každým partnerom.

## EURÓPSKA ÚROVEŇ

| Nástroje/kanály                                                          | Cielová skupina                                                              | Časový harmonogram                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                  |                                                                                                                                                                                            |
|--------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                          |                                                                              | Počiatočná fáza (1.–6. mesiac)                                                                                                                                                            | Implementačná fáza (7.–30. mesiac)                                                                                               | Záverečná fáza (30.–36. mesiac)                                                                                                                                                            |
| <b>INTERNÁ KOMUNIKÁCIA</b>                                               | <b>Partneri projektu</b>                                                     | Nastavenie nástrojov, koordinačných mechanizmov a komunikačných kanálov                                                                                                                   | Koordinácia a monitorovanie                                                                                                      | Záverečná koordinácia a monitorovanie                                                                                                                                                      |
| <b>IDENTITA PROJEKTU</b>                                                 | <b>Všetky cieľové skupiny</b>                                                | Vytvorenie loga, sloganu, šablón, tónu komunikácie a pravidiel používania                                                                                                                 | Konzistentné používanie a prispôsobenie vo všetkých výstupoch a krajinách                                                        | Používanie vo finálnych výstupoch a materiáloch o udržateľnosti                                                                                                                            |
| <b>WEBOVÁ STRÁNKA A E-LEARNING</b>                                       | <b>Všetky cieľové skupiny</b>                                                | Stanovenie cieľa webovej stránky, vytvorenie jej štruktúry a príprava obsahu pre webovú stránku.                                                                                          | Spustenie oficiálnej webovej stránky + vytvorenie štruktúry, obsahu a nakoniec spustenie e-learningu ako súčasti webovej stránky | Záverečná aktualizácia s kľúčovými výsledkami a výstupmi                                                                                                                                   |
| <b>PUBLIKÁCIE A VÝSTUPY</b><br>(informačné listy, usmernenia, dokumenty) | <b>Zainteresované strany v EÚ, tvorcovia politík, odborníci, výskumníci</b>  | Plánovanie a počiatočné vypracovanie                                                                                                                                                      | Vypracovanie a šírenie výstupov                                                                                                  | Záverečná správa, archívne materiály, publikácia a propagácia výstupov                                                                                                                     |
| <b>PODUJATIA</b>                                                         | <b>Odborníci, tvorcovia politík, zainteresované strany partneri projektu</b> | Plánovanie podujatí v rámci projektu a identifikácia relevantných externých podujatí (konferencie, semináre, webináre) na účasť a prezentáciu, komunikácia týkajúca sa úvodného podujatia | Organizácia interných podujatí projektu a aktívna účasť na externých podujatiach, vrátane prezentácií projektu a jeho výsledkov  | Organizácia záverečných interných podujatí projektu a pokračujúca účasť na externých podujatiach s cieľom prezentovať konečné výsledky a podporiť šírenie a replikáciu na európskej úrovni |
| <b>MÉDIÁ A VZŤAHY S VEREJNOSŤOU</b>                                      | <b>Médiá na európskej úrovni, široká verejnosť</b>                           | Vytvorenie a šírenie počiatočnej tlačovej správy o projekte                                                                                                                               | Tlačové správy o míľnikoch a výsledkoch projektu                                                                                 | Tlačová správa zameraná na konečné výsledky a kľúčové výstupy projektu                                                                                                                     |
| <b>INFORMÁCIE</b>                                                        | <b>Všetky cieľové skupiny</b><br>(odberatelia z                              | Zriadenie newsletteru, vrátane výberu distribučných nástrojov, vytvorenia databázy kontaktov, stanovenia frekvencie                                                                       | Pravidelná distribúcia s aktualizáciami a výsledkami na medzinárodnej aj národnej úrovni                                         | Záverečné vydanie/vydania sumarizujúce kľúčové výsledky                                                                                                                                    |

|                                                                             |                               |                                                                                                                                                                                                                                        |                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                       |
|-----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                             | viacerých cieľových skupín)   | (dvakrát ročne a podľa udalostí), prípravy počiatočného plánu obsahu a vytvorenia a distribúcie prvého newsletteru                                                                                                                     |                                                                                                                                                                                                                          |                                                                                                                                       |
| <b>SOCIÁLNE MÉDIÁ</b>                                                       | <b>Všetky cieľové skupiny</b> | <b>Nastavenie komunikácie na sociálnych médiách</b> , vrátane výberu platforiem, definovania komunikačného prístupu a frekvencie zverejňovania príspevkov, prípravy počiatočného plánu obsahu a spustenia kanálov s prvými príspevkami | Pravidelné šírenie aktualizácií projektu, míľnikov a výstupov;                                                                                                                                                           | Zameranie na výsledky, dopad a šírenie konečných výstupov                                                                             |
| <b>TVORBA OBSAHU</b><br>(články, blog, vizuály alebo multimediálne výstupy) | <b>Všetky cieľové skupiny</b> | Vytvorenie plánu obsahu pre viaceré kanály a zdieľanie počiatočného obsahu, ktorý predstavuje projekt a jeho ciele                                                                                                                     | Neustála tvorba a šírenie obsahu, vrátane článkov v rámci online kampaní, prípadových štúdií, infografík a multimediálnych materiálov odrážajúcich aktivity projektu, pokrok v pilotných projektoch a priebežné výsledky | Vytvorenie a šírenie konečného obsahu, ktorý zhrnie výsledky projektu a jeho dopad so zameraním na podporu replikácie a udržateľnosti |

## LOKÁLNA/NÁRODNÁ ÚROVEŇ

Lokálne komunikačné aktivity odzrkadľujú a dopĺňajú plán na európskej úrovni, prispôsobený národným a lokálnym kontextom. Od každej partnerskej organizácie sa v koordinácii s vedúcim partnerom očakávajú nasledujúce aktivity.

| Nástroje/kanály                                 | Cieľová skupina               | Časový harmonogram                                                                                                      |                                                                                                                                                                                                                    |                                                                                                                                   |
|-------------------------------------------------|-------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                 |                               | Počiatočná fáza (mesiac 1–6)                                                                                            | Realizačná fáza (mesiac 7–30)                                                                                                                                                                                      | Záverečná fáza (mesiac 30–36)                                                                                                     |
| <b>IDENTITA PROJEKTU</b>                        | <b>Všetky cieľové skupiny</b> | Doplnenie identity projektu k identite partnera a jej zosúladenie s vytvorenými usmerneniami pre komunikáciu SOLACE-CEE | Konzistentné uplatňovanie brandingovej identity vo všetkých miestnych výstupoch a podujatiach; lokalizácia šablón tam, kde je to potrebné                                                                          | Používanie identity projektu pri lokálnych materiáloch týkajúcich sa udržateľnosti a odovzdania projektu                          |
| <b>WEBOVÁ STRÁNKA A MIESTNY DIGITÁLNY OBSAH</b> | <b>Všetky cieľové skupiny</b> | Príspevok k obsahu webovej stránky projektu; príprava sekcie v národnom jazyku o projekte                               | Pravidelné prispievanie správami, aktualitami a prípadovými štúdiami na webovú stránku projektu a webové stránky partnerov. Webová stránka každého projektu a účty na sociálnych médiách musia obsahovať: zhrnutie | Finálna aktualizácia miestneho obsahu a príspevok k e-learningu a materiálom, ktoré zostanú k dispozícii aj po skončení projektu. |

|                                                                             |                                                                |                                                                                                                                    |                                                                                                                                                                                                                             |                                                                                                                                                                     |
|-----------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|                                                                             |                                                                |                                                                                                                                    | projekt, kontaktné údaje koordinátora, úplný zoznam účastníkov, európsku vlajku a vyhlásenie o financovaní, ako aj výsledky projektu, ako to vyžaduje GA.                                                                   |                                                                                                                                                                     |
| <b>PUBLIKÁCIE A VÝSTUPY</b><br>(informačné letáky, usmernenia, dokumenty)   | <b>Miestni odborníci, samosprávy</b>                           | Plánovanie a počiatočné vypracovanie                                                                                               | Vypracovanie a šírenie materiálov v miestnom jazyku: informačné listy, praktické príručky, prípadové štúdie z pilotných projektov HUB                                                                                       | Záverečné lokálne publikácie; zdieľanie lokálnych poznatkov a výsledkov v rámci európskych výstupov projektu.                                                       |
| <b>PODUJATIA</b>                                                            | <b>odborníci, samosprávy, mimovládne organizácie, komunity</b> | Mapovanie relevantných podujatí; plánovanie aktivít miestnych zainteresovaných strán a prezentácií centier integrovaných služieb   | Organizácia miestnych workshopov pre zainteresované strany, okrúhlych stolov a návštev centier integrovaných služieb účasť na národných konferenciách a podujatiach                                                         | Organizácia miestnych podujatí zameraných na šírenie informácií; prezentácia miestnych výsledkov; podpora diskusií o replikácii na národnej úrovni                  |
| <b>MIESTNE MÉDIÁ A VZŤAHY S VEREJNOSŤOU</b>                                 | <b>Miestne a regionálne médiá, široká verejnosť</b>            | Identifikácia kontaktov v médiách; príprava prekladu počiatočnej tlačovej správy do miestneho jazyka                               | Pravidelná komunikácia s médiami o pokroku projektu, aktivitách a výsledkoch HUB-u, pravidelné tlačové správy, prehľadka HUB-u                                                                                              | Preklad tlačovej správy o konečných výsledkoch; aktivity zamerané na zviditeľnenie podporujúce udržateľnosť                                                         |
| <b>KOMUNIKÁCIA S KOMUNITOU</b>                                              | <b>PEH, miestne komunity</b>                                   | Vytvorenie materiálov v jednoduchom jazyku a prístupných materiálov o Centre integrovaných služieb, dostupných službách a projekte | Distribúcia materiálov prostredníctvom centier integrovaných služieb a partnerských organizácií                                                                                                                             | Záverečná aktualizácia informačných materiálov o službách; podpora komunikácie zameranej na dlhodobú udržateľnosť a zanechanie stopy projektu v miestnom prostredí. |
| <b>SOCIÁLNE MÉDIÁ</b>                                                       | <b>Všetky cieľové skupiny</b>                                  | Zriadenie alebo zosúladienie prítomnosti na miestnych sociálnych médiách; koordinácia s kanálmi na európskej úrovni                | Komunikácia o aktivitách centier, pokroku v implementácii a výsledkoch.                                                                                                                                                     | Zameranie na výsledky centier, vplyv a viditeľnosť výsledkov integrovanej starostlivosti                                                                            |
| <b>TVORBA OBSAHU</b><br>(články, blog, vizuály alebo multimediálne výstupy) | <b>Všetky cieľové skupiny</b>                                  | Vytvorenie plánu obsahu pre viaceré kanály a zdieľanie počiatočného obsahu, ktorý predstavuje projekt a jeho ciele                 | Priebežná tvorba a šírenie obsahu, vrátane článkov v rámci online kampaní, prípadových štúdií, infografík a multimediálnych materiálov odrážajúcich projektové aktivity, pokrok v pilotných projektoch a priebežné výsledky | Vytvorenie a šírenie záverečného obsahu, ktorý zhrnie výsledky projektu a jeho dopad so zameraním na podporu replikácie a udržateľnosti                             |

## 5.5. Komunikačný proces v praxi

Pred prípravou akejkoľvek komunikačnej aktivity alebo výstupu je potrebné dodržať nasledujúce kroky, ktoré zabezpečia strategickú a na cieľovú skupinu zameranú komunikáciu:

| Krok                                | Otázka, na ktorú treba odpovedať                                           | Prečo je to dôležité                      |
|-------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------|-------------------------------------------|
| <b>1. Definujte posolstvo</b>       | Čo by sa malo komunikovať?<br>Aké je kľúčové posolstvo?                    | Zabezpečuje jasnosť a zameranie           |
| <b>2. Definujte cieľovú skupinu</b> | S kým komunikujeme? Na akej úrovni (európskej / lokálnej)?                 | Umožňuje vhodné rámcovanie a výber kanálu |
| <b>3. Vyberte formát</b>            | Aký formát najlepšie slúži tomuto posolstvu a cieľovej skupine?            | Zabezpečuje dostupnosť a relevantnosť     |
| <b>4. Vyberte kanál</b>             | Ktorý kanál najlepšie osloví túto cieľovú skupinu?                         | Maximalizuje dosah a angažovanosť         |
| <b>5. Definujte výsledok</b>        | Čo by mala cieľová skupina vedieť, cítiť alebo robiť po tejto komunikácii? | Umožňuje vyhodnotenie efektívnosti        |
| <b>6. Naplánujte ďalšie kroky</b>   | Ako budeme sledovať dosah a angažovanosť? Aké ďalšie kroky sú potrebné?    | Podporuje monitorovanie a učenie          |

Tento rámec zabezpečuje, že komunikácia zostane strategická, orientovaná na publikum a prepojená s implementáciou a cieľmi projektu počas celého trvania SOLACE-CEE.

## 5.6. Monitorovanie a hodnotenie komunikácie

Komunikačné aktivity sa priebežne monitorujú počas celého trvania projektu. Monitorovanie zahŕňa analýzy, vykazovanie KPI, sledovanie zapojenia zainteresovaných strán a pravidelné hodnotenie efektívnosti komunikácie.

### HLAVNÉ INDIKÁTORY MONITOROVANIA ZAHŔŇAJÚ:

- návštevnosť webovej stránky,
- dosah a angažovanosť na sociálnych médiách,
- výkonnosť newslettera,
- počet výstupov šírenia informácií,
- zmienky v médiách,
- účasť na podujatiach,
- aktivity zamerané na zapojenie zainteresovaných strán
- a šírenie výstupov projektu.

Systém monitorovania umožňuje priebežnú optimalizáciu komunikačných činností a v prípade potreby podporuje strategické prispôsobenie komunikačných prístupov.

Nasledujúce ukazovatele stanovené v GA sa priamo vzťahujú na komunikáciu a šírenie informácií a tvoria súčasť schváleného rámca monitorovania projektu. Od partnerov sa očakáva, že k dosiahnutiu týchto cieľov prispedia prostredníctvom svojich aktivít v rámci WP5. Organizácie, ktoré tento rámec preberajú, by ich mali nahradiť cieľmi odvodenými z ich vlastnej dohody o financovaní.

| Indikátor GA                               | Cieľ GA    | Súvisiaca aktivita WP5                                                                             | Monitorovací nástroj                           |
|--------------------------------------------|------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------|
| <b>Počet osôb oslovených kampaňou</b>      | 29 000     | kampane, sociálne médiá, mediálna komunikácia na európskej a miestnej úrovni                       | Analýza sociálnych médií, monitorovanie médií  |
| <b>Partnerstvá na podporu záujmov</b>      | 26         | Zapojenie zainteresovaných strán, advokačné aktivity, budovanie sietí                              | Záznam sledovania zainteresovaných strán       |
| <b>Informovanosť o dostupných službách</b> | 3 650 osôb | Komunikácia zameraná na oslovenie verejnosti, prístupné materiály, komunikácia prostredníctvom HUB | Záznamy o osvetovej činnosti, údaje o službách |

Pokrok v súvislosti s týmito ukazovateľmi sa sleduje v rámci pravidelného monitorovania projektu a zahrňuje sa do správ o pokroku predkladaných Európskej komisii.

## 5.7. Riziká v komunikácii a opatrenia na ich zmiernenie v SOLACE-CEE

V nasledujúcej tabuľke sú uvedené kľúčové komunikačné riziká, ich potenciálny vplyv a konkrétne opatrenia na ich zmiernenie. Každé riziko je posudzované z hľadiska pravdepodobnosti a potenciálneho vplyvu na komunikačné ciele projektu.

| Riziko                                           | Miera pravdepodobnosti | Vplyv   | Opatrenie na zmiernenie                        | Opatrenie na zmiernenie                                          | Zodpovedný      |
|--------------------------------------------------|------------------------|---------|------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <b>Fragmentovaná komunikácia medzi partnermi</b> | Stredná                | Vysoký  | Nekonzistentná viditeľnosť projektu            | Centrálne usmernenia pre koordináciu a komunikáciu               | LP              |
| <b>Nízka angažovanosť aktérov</b>                | Stredná                | Vysoký  | Obmedzený dosah šírenia informácií             | Komunikácia so zainteresovanými stranami prispôbená ich potrebám | Všetci partneri |
| <b>Stigmatizujúca komunikácia</b>                | Nízka                  | Vysoký  | Riziko poškodenia dobrého mena a etické riziko | Využitie princípov komunikácie bez stigmatizácie                 | LP+ členovia CT |
| <b>Nekonzistentné budovanie značky</b>           | Stredná                | Stredný | Znížená rozpoznateľnosť projektu               | Neustále sledovanie komunikačných výstupov                       | LP              |

|                                                        |         |         |                                                 |                                                                                 |                 |
|--------------------------------------------------------|---------|---------|-------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------|-----------------|
| <b>Obmedzená mediálna viditeľnosť</b>                  | Stredná | Stredný | Znížená informovanosť verejnosti                | Komunikácia založená na dôkazoch                                                | Všetci partneri |
| <b>Preťaženie partnerov</b>                            | Vysoká  | Stredný | Oneskorenia v komunikačných aktivitách          | Spoločné šablóny a koordinované plánovanie                                      | LP              |
| <b>Politická alebo inštitucionálna citlivosť</b>       | Stredná | Vysoký  | Znížený potenciál spolupráce                    | Prístup k komunikácii založený na dôkazoch a neutrálny                          | Všetci partneri |
| <b>Fluktuácia zamestnancov ovplyvňujúca kontinuitu</b> | Stredná | Stredný | Oneskorenia a strata inštitucionálnych znalostí | Dokumentácia komunikačných procesov, materiály na zaškolenie nových členov tímu | Všetci partneri |

## 5.8. Prepojenie s disemináciou a advokáciou

| OBLASŤ             | HLAVNÉ ZAMERANIE                       | SPOLOČNE TIETO OBLASTI PODPORUJÚ:                                                                                                                                                                                                                                             |
|--------------------|----------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>KOMUNIKÁCIU</b> | Viditeľnosť, angažovanosť a pochopenie | <ul style="list-style-type: none"> <li>• viditeľnosť integrovanej starostlivosti,</li> <li>• spoluprácu zainteresovaných strán,</li> <li>• šírenie poznatkov z implementácie,</li> <li>• politický dialóg,</li> <li>• udržateľnosť a replikácia modelu SOLACE-CEE.</li> </ul> |
| <b>DISEMINÁCIA</b> | Prenos vedomostí a skúseností          |                                                                                                                                                                                                                                                                               |
| <b>OBHAJOVANIE</b> | Vplyv na systém a zmena politiky       |                                                                                                                                                                                                                                                                               |

Komunikácia, šírenie a advokácia sú vzájomne prepojené, ale majú odlišné funkcie.

### AKO KOMUNIKÁCIA PRISPIEVA K UDRŽATEĽNOSTI A REPLIKÁCII

Komunikačné aktivity v rámci SOLACE-CEE sú navrhnuté nielen na podporu viditeľnosti počas implementácie, ale aj na posilnenie dlhodobej udržateľnosti a potenciálu replikácie integrovaných prístupov k starostlivosti.

#### Osobitný dôraz sa kladie na:

- šírenie praktických skúseností s implementáciou,
- viditeľnosť výsledkov pilotného projektu Centier integrovaných služieb
- prenositeľnosti metodík,
- posilňovanie inštitucionálnej legitimacy,
- budovanie dôvery zainteresovaných strán,
- šírenie vzdelávacích výstupov
- a podpora budúceho napodobňovania modelov integrovanej starostlivosti v iných regiónoch a inštitucionálnych prostrediach.

Akčný plán komunikácie preto podporuje širší cieľ posilnenia integrovaných, multidisciplinárnych a na človeka zameraných systémov starostlivosti o ľudí bez domova v strednej a východnej Európe.

## 6. Akčný plán advokácie projektu SOLACE-CEE

**Advokácia v rámci SOLACE-CEE funguje ako mechanizmus systémovej zmeny, ktorý premieňa dôkazy z poskytovania integrovaných služieb na inštitucionálne rozhodnutia, tvorbu politík a dlhodobú štrukturálnu transformáciu reakcií na bezdomovectvo.**

Projekt vníma bezdomovectvo ako štrukturálny problém, ktorý úzko súvisí s nerovnosťami v zdraví, fragmentovanými systémami služieb, nestabilitou bývania a sociálnym vylúčením. **Advokácia preto nemá za cieľ len zvyšovať povedomie, ale k dosiahnutiu skutočnej systémovej zmeny – na miestnej, národnej aj európskej úrovni.**

Vychádza z komunikačného princípu, že integrovanú starostlivosť treba chápať nielen prostredníctvom činností, ale aj prostredníctvom zmien, ktoré prináša v systémoch, službách a životoch ľudí. Advokácia vychádza z toho istého princípu a zameriava sa na:

- inštitucionálne zmeny (nielen zvyšovanie povedomia),
- rozhodovacie procesy,
- štruktúry financovania,
- návrh a integráciu služieb,
- dlhodobú udržateľnosť.

Je preto úzko spojený s implementáciou a vychádza z reálnych prevádzkových skúseností z centier HUB, terénnych služieb, programu „Housing First“ a modelov integrovanej starostlivosti.

### **PRAKTICKÁ DEFINÍCIA PRE REALIZÁTOROV:**

Advokácia je proces transformácie dôkazov, poznatkov z implementácie a praktických skúseností na informované rozhodnutia, inštitucionálny záväzok a udržateľné zlepšovanie systému.

### 6.1. Systém advokácie v SOLACE-CEE (integrovaný rámec)

#### **ADVOKÁCIA SA REALIZUJE PROSTREDNÍCTVOM 3 PREPOJENÝCH NÁSTROJOV:**

- **ADVOKAČNÁ MATICA (KTO a PREČO)** – definuje zainteresované strany, ich vplyv, pozíciu a stratégiu zapojenia.
- **ADVOKAČNÁ CESTA (AKO K ZMENE DÔJDE)** – definuje postup od dôkazov k systémovej zmene.
- **KALENDÁR ADVOKAČNÝCH AKTIVÍT (KEDY a AKÉ OPATRENIA)** – definuje operatívne činnosti v čase spojené s politickými príležitosťami a výstupmi projektu.

#### **AKO TIETO NÁSTROJE SPOLU FUNGUJÚ:**

| Otázka                                                                | Nástroj                         | Výstup                               |
|-----------------------------------------------------------------------|---------------------------------|--------------------------------------|
| Kto by sa mal zapojiť?                                                | ADVOKAČNÁ MATICA                | Prioritizácia zainteresovaných strán |
| Ako môžu zainteresované strany prejsť k činom?                        | ADVOKAČNÁ CESTA                 | Logika transformácie systému         |
| Kedy a prostredníctvom akých aktivít by sa malo zapojenie uskutočniť? | KALENDÁR<br>ADVOKAČNÝCH AKTIVÍT | Operačný plán                        |

Spoločne tieto nástroje zabezpečujú, že advokácia je strategická, koordinovaná a konzistentná — bez ohľadu na kontext alebo fázu implementácie.

**Matica definuje priority, cesta definuje poradie, kalendár definuje operatívne vykonávanie.**

### 6.1.1. Advokačná matica (advocacy matrix)

Praktický plánovací nástroj používaný na zmapovanie zainteresovaných strán podľa ich relevancie, vplyvu a vzťahu k integrovanej starostlivosti. **Jeho účelom je nielen identifikovať zainteresované strany, ale aj pochopiť:**

- ich inštitucionálnej úlohy,
- úroveň vplyvu,
- súčasný postoj k integrovanej starostlivosti,
- možnú podporu alebo odpor
- a najvhodnejší prístup k komunikácii alebo zapojeniu.

Matica by sa mala počas projektu pravidelne aktualizovať, najmä po zmenách v politike, stretnutiach so zainteresovanými stranami, voľbách, diskusiách o financovaní alebo dôležitých míľnikoch implementácie.

### KATEGÓRIE ZÚČASTNENÝCH STRÁN

| Navrhované kategórie aktérov | Popis                                                                                                   | Úloha v advokácii                                  | Príklady zainteresovaných strán     | Zameranie zapojenia                     |
|------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------|-------------------------------------|-----------------------------------------|
| <b>Rozhodujúci činitelia</b> | Zainteresované strany s formálnou právomocou v oblasti politiky, financovania alebo plánovania služieb. | Stanovujú politiky, financovanie, pravidlá systému | Ministerstvá, samosprávy, poisťovne | financovanie, legislatíva, udržateľnosť |

|                                                      |                                                                                                                                                                             |                                  |                                                                                                                      |                                                                                                                       |
|------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Partneri pri implementácii</b>                    | Zainteresované strany zapojené do priameho poskytovania služieb alebo koordinácie.                                                                                          | Poskytovanie služieb             | poskytovatelia zdravotnej starostlivosti, terénne tímy, útulky, tímy programu „Housing First“, služby zamestnanosti, | multidisciplinárna a spolupráca, operačná integrácia                                                                  |
| <b>Subjekty s odbornými znalosťami a legitimitou</b> | Zainteresované strany podporujúce dôkazy, odbornosť a dôveryhodnosť.                                                                                                        | Poskytujú dôkazy a dôveryhodnosť | univerzity, výskumné inštitúty, hodnotitelia, odborníci na verejné zdravie, odborné združenia                        | dôkazy, hodnotenie, metodická kvalita, prenositeľnosť, širšie vzdelávanie                                             |
| <b>Aktéri ovplyvňujúci verejnosť</b>                 | Zainteresované strany ovplyvňujúce verejné chápanie a spoločenské naratívy.                                                                                                 | Tvorba naratív                   | médiá, občianske platformy, verejné kampane                                                                          | zníženie stigmatizácie, verejné chápanie                                                                              |
| <b>PEH</b>                                           | Ľudia so skúsenosťou bezdomovectva by nemali byť zahrnutí len ako symbolickí účastníci, ale ako dôležití prispievatelia k pochopeniu bariér, služieb a praktických potrieb. | Odborníci na základe skúseností  | Zástupcovia PEH                                                                                                      | informovaný súhlas, princípy zohľadňujúce traumy, komunikácia založená na dôstojnosti, ochrana súkromia a bezpečnosti |

## AKO POUŽÍVAŤ MATICU:

### 1. krok: Identifikujte zainteresované strany na úrovni EÚ/národnej /lokálnej

Identifikujte všetkých relevantných aktérov na všetkých úrovniach správy, aby ste zabezpečili komplexný rozsah advokácie.

**Príklady môžu zahŕňať:** samosprávy, ministerstvá, zdravotné poisťovne, poskytovateľov zdravotnej starostlivosti, mimovládne organizácie, tímy Housing First, profesijné združenia, univerzity, FEANTSA a iné európske siete, médiá, financujúce subjekty a zástupcov ľudí s osobnou skúsenosťou.

**Účel:** zabezpečiť, aby nechýbal žiadny kľúčový aktér systému.

### 2. krok: Posúďte vplyv a záujem

Každú zainteresovanú stranu je možné posúdiť prostredníctvom niekoľkých praktických otázok:

- Aký vplyv alebo mandát má zainteresovaná strana?
- Aké zdroje alebo spoluprácu môže poskytnúť?
- Aká je jeho súčasná úroveň pochopenia integrovanej starostlivosti?
- Je naklonený, neutrálny alebo váhavý?
- Aký odkaz alebo dôkaz je pre neho najrelevantnejší?

- Aké kroky alebo záväzky sa od nich očakávajú?

**Ciel:** strategicky stanoviť priority zapojenia.

### 3. Krok: Identifikovať súčasnú pozíciu (podpora/neutrálny postoj/odpor)

Roztriedte zainteresované strany podľa ich súčasného postoja k integrovanej starostlivosti.

**Účel:** prispôbiť intenzitu a prístup v oblasti advokácie.

- Podporujúci → prehĺbiť spoluprácu
- Neutrálny → budovať povedomie a dôkazovú základňu
- Odporujúci → zamerať sa na dialóg a budovanie dôvery

### 4. Krok: Definujte kľúčové posolstvo pre každú zainteresovanú stranu – prispôbte posolstvá úlohám a prioritám zainteresovaných strán.

**Účel:** zabezpečiť relevantnosť a jasnosť advokácie.

### 5. Krok: Definujte prístup k zapojeniu – vyberte vhodný formát interakcie.

**Príklady:** stretnutia, okrúhle stoly, návštevy centier integrovaných služieb, workshopy, odporúčacie dokumenty pre tvorcov politik, konferencie, pracovné skupiny.

**Účel:** premeniť stratégiu na konkrétne kroky.

### 6. krok: Určiť zodpovedného partnera – definovať, kto je v rámci konzorcia zabezpečuje kontakt so zainteresovanými stranami a sleduje ďalší postup.

**Účel:** zabezpečiť zodpovednosť a koordináciu.

#### PRÍKLAD LOGIKY "MINI-MAPOVANIA"

Ministerstvo zdravotníctva → vysoký vplyv / stredná podpora → politický brief + stretnutie expertov

Samospráva → vysoký vplyv / vysoký záujem → návštevy centier + pracovná skupina

Zdravotná poisťovňa → vysoký vplyv / opatrný postoj → dôkazy o nákladovej efektívnosti + bilaterálne stretnutia

## 6.1.2. Advokačná cesta (advocacy pathway)

Tento nástroj pomáha štruktúrovať advokáciu ako postupný proces založený na vzťahoch, a nie ako sériu izolovaných aktivít. **Pomáha realizátorom prejsť od:**

- identifikácie dôkazov a problémov,
- k zapojeniu zainteresovaných strán,
- politického dialógu,
- inštitucionálnej spolupráce,
- až po diskusie o udržateľnosti.

Táto cesta zároveň vychádza z logiky projektu SOLACE-CEE, v ktorom je advokácia úzko prepojená s poznatkami z implementácie, šírením informácií a replikáciou.

## FÁZY ADVOKAČNEJ CESTY

| Fáza                                                      | Účel                                                                                                      | Nástroje                                                                                                                                                                                                                              | Výstup                                                                                                                                                                                                                                                   |
|-----------------------------------------------------------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------|---------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Fáza 1 – Získanie dôkazov a definovanie problému</b>   | Definovanie problému a identifikácia kľúčových prekážok a výziev                                          | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zistenia NA,</li> <li>• údaje o službách,</li> <li>• skúsenosti s implementáciou,</li> <li>• spätná väzba od zainteresovaných strán,</li> <li>• poznatky zo skutočných skúseností</li> </ul> | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Jasný popis problému</li> <li>• Kto je ovplyvnený</li> <li>• Dôsledky fragmentácie</li> <li>• Dôvody, prečo je integrovaná starostlivosť dôležitá</li> </ul>                                                    |
| <b>Fáza 2: Mapovanie aktérov a stanovenie priorít</b>     | Identifikujte a stanovte priority kľúčových aktérov na základe ich úlohy, vplyvu a dôležitosti            | Advokačná matica                                                                                                                                                                                                                      | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zoznam kľúčových rozhodovateľov</li> <li>• Potenciálni spojenci</li> <li>• Zainteresované strany, ktoré je potrebné informovať</li> <li>• Zainteresované strany v oblasti implementácie/legitímnosti</li> </ul> |
| <b>Fáza 3: Formulácia posolstva</b>                       | Prevedte dôkazy do jasných posolstiev zameraných na konkrétne zainteresované strany a zameraných na dosah | Komunikačný manuál                                                                                                                                                                                                                    | Posolstvá zamerané na dopad pre jednotlivých zainteresovaných                                                                                                                                                                                            |
| <b>Fáza 4: Budovanie vzťahov</b>                          | Budujte dôveru a dlhodobú spoluprácu so zainteresovanými stranami                                         | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Bilaterálne stretnutia</li> <li>• Okrúhle stoly a workshopy</li> <li>• Študijné návštevy</li> <li>• Neformálne výmeny</li> <li>• Prezentácie zistení</li> </ul>                              | Pochopenie integrovanej starostlivosti zo strany zainteresovaných strán a ich úloha v rámci nej                                                                                                                                                          |
| <b>Fáza 5: Politické požiadavky a navrhované riešenia</b> | Po nadviazaní vzťahov prejdite ku konkrétnym, realizovateľným návrhom                                     | Dôkazová základňa + skúsenosti z implementácie                                                                                                                                                                                        | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Zahrnutie do miestnych stratégií</li> <li>• Dohody o postúpení</li> <li>• Plány udržateľnosti</li> <li>• Zlepšenie prístupu k zdravotnej starostlivosti</li> <li>• Diskusie o financovaní</li> </ul>            |
| <b>Fáza 6: Záväzok a inštitucionalizácia</b>              | Zabezpečenie formálneho zapojenia a mechanizmov udržateľnosti                                             | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Pracovné skupiny</li> <li>• Konzultácie s tvorcami politik</li> <li>• Pilotné dohody</li> <li>• Partnerstvá na šírenie informácií</li> </ul>                                                 | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Memorandá o porozumení,</li> <li>• politické záväzky,</li> <li>• diskusie o financovaní</li> </ul>                                                                                                              |
| <b>Fáza 7: Monitorovanie a prispôsobovanie</b>            | Zabezpečenie, aby advokácia zostala relevantná a reagovala na potreby                                     | Rámec monitorovania, spätná väzba od zainteresovaných strán                                                                                                                                                                           | <ul style="list-style-type: none"> <li>• Aktualizovaná stratégia advokácie,</li> <li>• lepšia koordinácia so zainteresovanými stranami</li> </ul>                                                                                                        |

**Pokyny na vypracovanie advokačnej cesty a príklad zo SOLACE-CEE sú uvedené v prílohe B.**  
(Všetky prílohy sú k dispozícii v anglickej verzii).

### 6.1.3. Kalendár advokačných aktivít (advocacy calendar)

Kalendár pomáha premeniť priority advokácie na konkrétne a časovo ohraničené aktivity spojené s:

- fázami projektu,
- výstupmi v oblasti diseminácie,
- politickými príležitosťami,
- zapojením zainteresovaných strán,
- verejnými podujatiami a konferenciami.

Kalendár by mal podporovať koordináciu medzi lokálnymi, národnými a európskymi advokačnými aktivitami a zároveň umožňovať flexibilitu pre miestne prispôbenie.

#### ČO BY MAL KALENDÁR OBSAHOVAŤ:

##### Základná štruktúra:

- Časový rámec (časová os alebo rámec) – kedy sa aktivita uskutoční
- Cieľ advokačnej činnosti – čo chceme zmeniť,
- Zainteresované strany – na koho sa zameriavame a na akej úrovni
- Kľúčové posolstvo – hlavný argument,
- Dôkazy – podporné údaje
- Plánovaná aktivita,
- Zodpovedný partner,
- Očakávaný výsledok – realistické výsledky,
- Ďalší postup – nasledujúci krok.

##### Kalendár by mal prepojiť advokačné aktivity s dôležitými výstupmi projektu, ako sú:

- zistenia z hodnotenia potrieb,
- osvetové kampane,
- usmernenia k metodike,
- získané poznatky z implementácie HUB,
- podujatia zamerané na šírenie informácií,
- diskusie o politikách.

#### ODPORÚČANÉ TYPY ADVOKAČNÝCH AKTIVÍT:

- **BILATERÁLNE STRETNUTIA** – užitočné pre rozhodovateľov, ministerstvá, samosprávy, regionálne orgány, zdravotné poisťovne a inštitucionálnych partnerov. Tieto stretnutia by mali byť pripravené s krátkou informačnou poznámkou, jasnou požiadavkou a návrhom ďalšieho kroku.
- **OKRÚHLE STOLY** – užitočné pre budovanie spoločného porozumenia medzi sektormi.
- **ŠTUDIJNÉ A VEDENÉ NÁVŠTEVY** – užitočné v prípadoch, keď zainteresované strany potrebujú pochopiť, ako integrovaný model funguje v praxi. Sú obzvlášť účinné pre samosprávy, zdravotné poisťovne, verejné inštitúcie a potenciálnych partnerov na replikáciu.
- **INFORMÁCIE O POLITIKE** – užitočné v prípade, že je potrebné premeniť zistenia projektu na stručné odporúčania.

- **VEREJNÉ PROPAGAČNÉ AKCIE** – užitočné v prípade, že cieľom je zvýšiť širšiu legitimitu, verejnú podporu alebo viditeľnosť. Tieto akcie by mali byť starostlivo zosúladené s etickými zásadami komunikácie a mali by sa vyhnúť senzacionalizácii bezdomovectva.
- **TECHNICKÉ PRACOVNÉ STRETNUTIA** – užitočné v prípade, že sa advokácia už posunula do fázy praktickej implementácie.
- **OBHAJOVANIE NA EURÓPSKEJ ÚROVNI** – užitočné pre prepojenie zistení so širšími debatami v EÚ, sieťami FEANTSA, EPOCH, prioritami ESF+ a príležitosťami na replikáciu v celom regióne strednej a východnej Európy.

#### PRAKTICKÉ USMERNENIA: PREPOJENIE 3 NÁSTROJOV

Najprv použijete **advokačnú maticu** na zmapovanie zainteresovaných strán a stanovenie priorít, koho by ste mali osloviť.

Po druhé, použijete **advokačnú cestu** na definovanie toho, kde sa momentálne nachádza každý zainteresovaný subjekt: Potrebujú osvetu? Dôkazy? Budovanie vzťahov? Politickú požiadavku? Nadviazanie?

Po tretie, použijete **kalendár advokačných aktivít** na naplánovanie konkrétnych akcií a pridelenie zodpovednosti.

Usmernenie k vypracovaniu kalendára advokačných aktivít a šablóna na použitie sú uvedené v prílohe C. (Všetky prílohy sú k dispozícii v anglickej verzii).

#### 6.1.4. Indikátory advokácie

Úspech advokácie sa meria vplyvom na systém, nielen objemom aktivít. Príklady KPI (key performance indicator/klúčový ukazovateľ výkonnosti):

##### KVANTITATÍVNE KPI

- počet stretnutí s tvorcami politík,
- počet zapojených zainteresovaných strán,
- vypracované odporúčacie dokumenty,
- vytvorené partnerstvá,
- konzultácie, ktorých sa zúčastnili,
- žiadosti o replikáciu.

##### KVALITATÍVNE KPI

- zmena postoja zainteresovaných strán (odporujúci → neutrálny → podporujúci),
- odkazy na SOLACE-CEE v politických dokumentoch,
- zaradenie do strategických rámcov,
- vytvorenie mechanizmov spolupráce,
- dôkazy o začatí politického dialógu.

**KPI NA ÚROVNI SYSTÉMU (NAJVIAC DÔLEŽITÉ)** dôkazy o začlenení integrovanej starostlivosti do:

- systémov financovania,
- obecných stratégií,
- systémov zdravotnej starostlivosti,
- štruktúr inštitucionálnej spolupráce.

### 6.1.5. Riziká a etické hľadisko

**Advokácia v rámci SOLACE-CEE je striktne založená na dátach, dôkazoch a zameraná na systém.** Komunikácia vychádza zo súhrnných zistení, dôkazov o implementácii a analýzy na úrovni systému. Nepoužívajú sa žiadne individuálne príbehy, osobné výpovede, fotografie ľudí ani rozprávanie príbehov založených na konkrétnych prípadoch.

#### MEDZI MOŽNÉ RIZIKÁ PATRIA:

- prílišné zjednodušenie komplexných štrukturálnych príčin bezdomovectva,
- neúplné alebo nekonzistentné informácie medzi zainteresovanými stranami,
- politizáciu alebo nesprávny výklad údajov,
- nerealistické očakávania týkajúce sa časového harmonogramu zmien v systéme,
- zneužitie alebo vytrhnutie dôkazov z kontextu.

Všetky advokačné aktivity musia zabezpečiť, aby boli údaje interpretované v správnom kontexte a aby zistenia neboli vytrhnuté z kontextu alebo použité izolovane od metodiky a systémových podmienok.

#### ADVOKAČNÉ ČINNOSTI SA MUSIA VYHÝBAŤ:

- akejkoľvek forme rozprávania príbehov alebo komunikácie založenej na naratívoch,
- používania osobných prípadov, svedectiev alebo individuálnych príkladov,
- vizuálnej alebo textovej identifikácii jednotlivcov,
- akémukoľvek obsahu, ktorý by mohol nepriamo viesť k identifikácii užívateľov služieb,
- emocionálne ladenú alebo senzáciechtivú komunikáciu.

#### VŠETKY ČINNOSTI MUSIA SPÍŤAŤ:

- prísne normy ochrany údajov a dôvernosti,
- etické využívanie agregovaných a anonymizovaných údajov,
- presnosť a metodickú transparentnosť,
- informovaný súhlas iba v súvislosti s procesmi zberu údajov,
- inštitucionálne etické normy a normy riadenia výskumu.

Viac informácií o rizikách a etike v komunikácii nájdete v komunikačnom manuáli.

### 6.1.6. Praktické využitie nástrojov advokácie

Advokačná matica, advokačná cesta a kalendár advokačných aktivít by mali podporovať nepretržité plánovanie advokácie počas celej implementácie.

**PRAKTICKÝ CYKLUS ADVOKÁCIE MÔŽE ZAHŔŇAŤ:**

1. prehodnotenie dôkazov a poznatkov z implementácie,
2. aktualizáciu mapovania zainteresovaných strán,
3. výber priorít advokácie,
4. definovanie kľúčových posolstiev a očakávaných výsledkov,
5. plánovanie aktivít,
6. zaznamenávanie následných krokov a získaných poznatkov.

V kombinácii pomáhajú tieto nástroje zabezpečiť, aby advokácia zostala strategická, koordinovaná a prepojená so širšími cieľmi udržateľnosti, replikácie a systémovej zmeny.

Advokácia a šírenie informácií v rámci SOLACE-CEE by mali fungovať ako komplementárne a prepojené procesy. Kým advokácia sa zameriava na ovplyvňovanie inštitucionálneho záväzku a politického prostredia, šírenie informácií podporuje učenie, prenositeľnosť a širšie prijatie prístupov integrovanej starostlivosti v rôznych kontextoch.

## 7. Akčný plán diseminácie

**Disemináci v rámci SOLACE-CEE sa nechápe ako jednoduchý akt zdieľania výstupov projektu po ich vytvorení.** Ide o strategický proces, prostredníctvom ktorého sa poznatky, dôkazy, metódy a praktické skúsenosti z projektu sprístupňujú tým, ktorí ich môžu využiť na zlepšenie služieb, ovplyvňovanie politiky, replikáciu modelov integrovanej starostlivosti a posilňovanie systémov reagujúcich na bezdomovectvo.

**Účelom šírenia informácií nie je len zviditeľnenie projektových aktivít, ale aj prenos využiteľných poznatkov, ktoré môžu podporiť:**

- zlepšenie služieb,
- prispôsobenie modelov integrovanej starostlivosti,
- posilnenie odbornej praxe,
- učenie sa v oblasti politiky a rozvoj systémov,
- replikáciu v rôznych kontextoch v regióne strednej a východnej Európy a mimo neho.

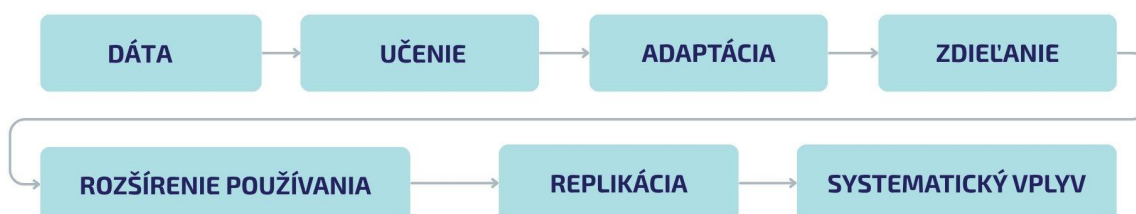
Šírenie výsledkov je preto priamo spojené s implementáciou a advokáciou, zameriava sa však primárne na prenos poznatkov, nie na ovplyvňovanie rozhodovania.

Projekt stojí na komplexnej intervencii kombinujúcej terénnu prácu, program „Housing First“, integrovanú zdravotnú a sociálnu starostlivosť (IHSC), podporu duševného zdravia, pracovné začleňovanie a medziodvetvovú koordináciu. Šírenie informácií preto zabezpečuje, že táto komplexnosť sa premení na jasné, použiteľné a kontextovo citlivé poznatky pre rôzne cieľové skupiny.

### 7.1. Logika diseminácie

Logika šírenia výsledkov projektu SOLACE-CEE sleduje štruktúrovaný proces, v ktorom sa dôkazy a skúsenosti z implementácie postupne transformujú na prenositeľné vedomosti, vzdelávanie zainteresovaných strán, príležitosti na replikáciu a širší systémový vplyv.

Účelom šírenia informácií je preto nielen zdieľanie výstupov, ale aj podpora porozumenia, adaptácie a praktického využívania integrovanej starostlivosti.



To znamená, že šírenie by nemalo vychádzať z komunikačných produktov, ale z poznatkov získaných v rámci projektu.

**PROJEKT GENERUJE DÔKAZY PROSTREDNÍCTVOM:**

- hodnotenia potrieb,
- pilotnej implementácie,
- monitorovania a hodnotenia,
- zapojenia zainteresovaných strán,
- prevádzkových skúseností,
- údajov o využívaní služieb,
- spätnej väzby z implementácie.

### **TIETO DÔKAZY SA POTOM PREMENIA NA PRAKTICKÉ POZNATKY:**

- čo fungovalo,
- aké prekážky sa objavili,
- aké úpravy boli potrebné,
- aké podmienky umožnili implementáciu,
- čo sa dá replikovať v iných kontextoch.

### **Až potom by sa mali vybrať formáty šírenia a cieľové skupiny ako napríklad:**

- získané skúsenosti z implementácie môžu vyžadovať metodické usmernenia alebo webináre pre odborníkov,
- zistenia relevantné pre politiku môžu vyžadovať politické správy alebo okrúhle stoly so zainteresovanými stranami,
- zistenia týkajúce sa prenositeľnosti môžu vyžadovať študijné návštevy alebo výmenu skúseností medzi kolegami,
- akademické zistenia môžu vyžadovať publikácie alebo prezentácie na konferenciách.

**Cieľom nie je len zviditeľnenie, ale aj praktické využitie a replikácia.**

## **7.2. Cieľové skupiny diseminácie**

Rôzne cieľové skupiny vyžadujú rôzne typy šírenia. Rovnaký výstup nemožno zdieľať v rovnakej forme so všetkými zainteresovanými stranami.

### **ODBORNÁ VEREJNOSŤ**

(poskytovatelia služieb, mimovládne organizácie, tímy zdravotnej a sociálnej starostlivosti, prípadoví manažéri, tímy programu „Housing First“, špecialisti na zamestnanosť a manažéri služieb)

### **Šírenie informácií by sa malo zamerať na praktické vedomosti:**

- ako možno organizovať integrovanú starostlivosť,
- ako môžu pracovať multidisciplinárne tímy,
- ako možno začleniť starostlivosť zohľadňujúcu traumu,
- ako prepojiť terénnu a ambulantnú starostlivosť,
- ako vytvoriť postupy pre odporúčanie pacientov,
- ako využiť údaje na zlepšenie služieb,
- ako prispôsobiť model rôznym organizačným kapacitám.

**Formáty:** metodické usmernenia, webináre, prípadové štúdie, stretnutia na vzájomné vzdelávanie, študijné návštevy a školiace materiály.

## **POLITICKÉ A INŠTITUCIONÁLNE CIEĽOVÉ SKUPINY**

(obce, ministerstvá, samosprávne regióny, zdravotné poisťovne, inštitúcie EÚ, miestne samosprávy a rozhodujúci činitelia)

### **Šírenie by sa malo zamerať na systémovú relevantnosť:**

- modely implementácie integrovanej starostlivosti,
- koordinačné mechanizmy medzi sektormi,
- postupy pri odporúčaní a kontinuite starostlivosti,
- úvahy o financovaní a udržateľnosti,
- pracovné postupy integrovanej starostlivosti,
- systémové bariéry a podporné podmienky.

**Formáty:** politické správy, akčné plány zainteresovaných strán, okrúhle stoly, advokačné stretnutia, sprievodcovské návštevy, súhrny údajov a prezentácie na vysokej úrovni.

## **AKADEMICKÉ A VEDECKÉ PUBLIKUM**

(univerzity, výskumné inštitúty, odborníci na verejné zdravie, odborníci na sociálnu politiku,...)

### **Šírenie informácií by sa malo zamerať na dôkazy, hodnotenie a metodické poznatky:**

- zistenia z posúdenia potrieb,
- údaje z pilotnej implementácie,
- výsledky monitorovania a hodnotenia,
- kvalitatívne zistenia,
- etické a metodické výzvy,
- prenositeľnosť medzi krajinami strednej a východnej Európy.

**Formáty:** recenzované články, konferenčné príspevky, prezentácie výskumu, v prípade potreby súbory údajov a spolupráca s európskymi výskumnými sieťami.

## **VEREJNOSŤ A MÉDIÁ**

(miestne komunity, médiá, občianska spoločnosť, podporovatelia, darcovia a širšia verejnosť)

### **Šírenie informácií by sa malo zameriavať na prístupnú, nestigmatizujúcu a dôstojnú komunikáciu:**

- bezdomovectvo ako štrukturálny problém,
- bývanie ako determinant zdravia,
- integrovaná starostlivosť ako praktické riešenie,
- skutočný vplyv služieb,
- ľudská dôstojnosť a práva,
- verejná hodnota koordinovaných systémov.

**Formáty:** krátke články, videá, infografiky, príspevky na sociálnych médiách, tlačové konferencie a materiály kampaní.

### 7.3. Čo sa šíri

Šírenie by sa nemalo obmedzovať len na konečné výstupy. Projekt by mal počas implementácie šíriť rôzne typy poznatkov.

| Výstupy projektu                               | Znalosti o implementácii                                    | Dôkazy a údaje                          | Znalosti o prenositeľnosti                          |
|------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------|-----------------------------------------|-----------------------------------------------------|
| <b>Komunikačná príručka</b>                    | ako partneri zriadili centrá                                | zistenia z posúdenia potrieb,           | minimálne podmienky pre integrovanú starostlivosť   |
| <b>Metodické usmernenia</b>                    | aké prekážky sa objavili počas implementácie                | údaje o využívaní služieb               | základné princípy, ktoré by nemali byť opomenuté    |
| <b>Súbor nástrojov na zvyšovanie povedomia</b> | ako sa tímy prispôbili miestnym podmienkam                  | údaje o osvetovej činnosti,             | prvky, ktoré je možné prispôbiť miestnym podmienkam |
| <b>Akčný plán pre zainteresované strany</b>    | ako bola osvetová činnosť prepojená s ambulantnými službami | údaje o účasti na školeniach            | riziká pri replikácii                               |
| <b>Stručné informácie o politikách</b>         | ako sa rozvíjala multidisciplinárna spolupráca              | údaje o zapojení zainteresovaných strán | Úlohy zainteresovaných strán                        |
| <b>Správy</b>                                  | čo pomohlo alebo bránilo spolupráci zainteresovaných strán  | výsledky hodnotenia                     | úvahy o financovaní a udržateľnosti                 |

### 7.4. Kanály a aktivity diseminácie

Projekt by mal využívať kombináciu kanálov. Každý kanál má inú funkciu.

| Kanál                           | Hlavná funkcia                                                                       |
|---------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Webová stránka projektu</b>  | Centrálne úložisko výstupov, noviniek, publikácií a vzdelávacích zdrojov             |
| <b>Webové stránky partnerov</b> | Šírenie informácií v miestnych jazykoch a zapájanie miestnych zainteresovaných strán |
| <b>LinkedIn</b>                 | Šírenie informácií na európskej úrovni medzi odborníkmi a inštitúciami               |
| <b>Facebook / Instagram</b>     | Komunikácia s miestnou verejnosťou a zapájanie komunity                              |
| <b>Kanály FEANTSA</b>           | Šírenie informácií o európskych odborných a politických otázkach                     |
| <b>Konferencie</b>              | Výmena odborných poznatkov, dôveryhodnosť a vytváranie sietí                         |
| <b>Webináre</b>                 | Budovanie kapacít a podpora replikácie                                               |

| Kanál                            | Hlavná funkcia                                              |
|----------------------------------|-------------------------------------------------------------|
| Návštevy s odborným sprievodcom  | Priame pochopenie implementácie HUB                         |
| Podujatia zamerané na politiku   | Prepojenie dôkazov s advokáciou a inštitucionálnymi zmenami |
| Recenzované publikácie           | Akademická dôveryhodnosť a prenos poznatkov                 |
| Platforma výsledkov projektu ESF | Formálne šírenie výsledkov projektu na európskej úrovni     |

## ŠÍRIACE AKTIVITY:

**1. PUBLIKÁCIE A VEDOMOSTNÉ PRODUKTY:** projekt by mal pripraviť publikácie v rôznych formátoch pre rôznych používateľov. Odporúčané formáty:

| Formát                   | Najvhodnejšie pre                                       |
|--------------------------|---------------------------------------------------------|
| Informačný leták         | Stručné zhrnutie jedného zistenia alebo posolstva       |
| Stručný prehľad politiky | Problém v oblasti politiky, dôkazy a odporúčania        |
| Prípadová štúdia         | Skúsenosti s praktickou implementáciou                  |
| Metodické usmernenie     | Replikácia a profesionálne využitie                     |
| Infografika              | Dáta prístupné verejnosti alebo zainteresovaným stranám |
| Súbor nástrojov          | Praktické využitie zainteresovanými stranami            |
| Vedecký článok           | Výskum a dôveryhodnosť                                  |
| Článok v spravodajstve   | Neustála viditeľnosť a aktualizácie                     |

**2. ODBORNÉ ŠÍRENIE:** malo by pomôcť pochopiť, ako integrovaná starostlivosť funguje v praxi.

### Príklady aktivít:

- webináre o implementácii IHSC,
- workshopy pre odborníkov,
- učebné hodiny založené na prípadových štúdiách,
- prezentácie skúseností HUB,
- vzájomná výmena skúseností medzi partnermi projektu a externými organizáciami,
- šírenie e-learningových modulov,
- školenia pre školiteľov,
- prezentácie na odborných konferenciách.

**Ciel:** podporiť praktické zavádzanie prístupov integrovanej starostlivosti.

**3. ŠÍRENIE POLITÍK:** šírenie politík by malo premeniť zistenia projektu na argumenty, ktoré sú relevantné pre rozhodovateľov.

### Príklady:

- stručné informácie o politike týkajúce sa prístupu k zdravotnej starostlivosti,
- prezentácie pre samosprávy,
- informačné stretnutia pre zdravotné poisťovne,
- celoštátne podujatia pre zainteresované strany,
- okrúhle stoly o verejnom zdraví,
- organizované návštevy centier HUB,
- súhrny dôkazov o nákladovej efektívnosti,
- odporúčania súvisiace s národnými reformami alebo miestnymi stratégiami.

**Ciel:** premeniť dôkazy o implementácii na argumenty relevantné pre politiku.

Návrh projektu výslovne zahŕňa každoročné zasadnutia zamerané na presadzovanie politík v každej krajine zapojenej do projektu a organizované návštevy pilotných lokalít pre tvorcov politík, profesijné organizácie a potenciálnych multiplikátorov.

**4. ŠÍRENIE V EURÓPE:** projekt SOLACE-CEE by mal byť prezentovaný ako relevantný model integrovanej starostlivosti v regióne strednej a východnej Európy a ako príspevok k širšej európskej diskusii o bezdomovectve, nerovnostiach v oblasti zdravia, iniciatíve „Housing First“ a sociálnych inováciách.

**Povinná požiadavka na súlad:**

- Nahranie výsledkov projektu na platformu ESF+ – všetky verejné výsledky projektu musia byť nahraté prostredníctvom portálu Funding & Tenders Portal, ako to vyžaduje GA.

**Odporúčané aktivity:**

- prezentácie na fóre FEANTSA,
- príspevky na európskej výskumnej konferencii,
- články v spravodajcovi FEANTSA,
- európske webináre,
- výmena informácií so zainteresovanými stranami súvisiacimi s EPOCH,
- šírenie informácií prostredníctvom európskych sietí,
- recenzované publikácie.

Návrh projektu počíta s článkami v spravodajcovi FEANTSA, tlačovými správami, recenzovanou publikáciou a aktívnou účasťou na fóre FEANTSA a Európskej výskumnej konferencii o bezdomovectve.

**5. LOKÁLNE ŠÍRENIE** – malo by sprístupniť poznatky z projektu v jazyku, kontexte a realite každej pilotnej lokality.

**Príklady:**

- články na webovej stránke partnerov,
- infografiky v miestnom jazyku,
- komunitné podujatia,

- prezentácie na úrovni samosprávy,
- práca s miestnymi médiami,
- dni otvorených dverí v centrách integrovanej starostlivosti,
- partnerské newslette,
- miestne odborné stretnutia.

**Ciel:** zabezpečiť prístupnosť a relevantnosť v miestnych podmienkach.

## 7.5. Štandardy kvality pre šírenie

Všetky výstupy šírenia by mali spĺňať nasledujúce štandardy:

- **PREHLADNOSŤ** – posolstvo by malo byť zrozumiteľné pre cieľové publikum. Odborné termíny by mali byť vysvetlené.
- **KONZISTENCIA** – výstupy by mali používať spoločný rámec SOLACE-CEE: integrovaná starostlivosť, Housing First, starostlivosť zohľadňujúca traumy, dôstojnosť, dôkazy, systémová zmena.
- **DÔKAZY** – tvrdenia by mali byť podložené údajmi, skúsenosťami z projektu, zisteniami z hodnotenia alebo jasne opísaným učením založeným na praxi.
- **ETICKÁ KOMUNIKÁCIA** – pri šírení informácií by sa malo vyhnúť stigmatizácii, senzacionalizmu a naratívam založeným na charite. Ľudia bez domova by mali byť prezentovaní s dôstojnosťou a ako aktívni účastníci.
- **VIZUÁLNA IDENTITA A VIDITEĽNOSŤ EÚ** – materiály SOLACE-CEE by mali používať jednotnú vizuálnu identitu, obsahovať logo SOLACE-CEE a prvky viditeľnosti financovania EÚ a zachovávať konzistentný tón a kľúčové posolstvá vo všetkých materiáloch.

## 7.6. Monitorovanie diseminácie

Šírenie by sa malo monitorovať kvantitatívne aj kvalitatívne ukazovatele.

### KVANTITATÍVNE UKAZOVATELE (príklady)

- počet publikácií,
- návštev webovej stránky,
- počet stiahnutí,
- dosah na sociálnych médiách,
- otvorenia newsletteru,
- zmienky v médiách,
- prezentácie na konferenciách,
- účastníci webinárov,
- účastníci sprievodných prehliadok,
- stretnutia so zainteresovanými stranami,
- žiadosti o replikáciu.

### KVALITATÍVNE UKAZOVATELE (príklady)

- spätná väzba od zainteresovaných strán,
- odkazy na výstupy projektu v politických diskusiách,
- nové partnerstvá,

- lepšie pochopenie IHSC,
- žiadosti o metodickú podporu,
- pozvánky na prezentácie,
- dôkazy o miestnej adaptácii,
- zmeny vo verejnom alebo inštitucionálnom diskurze.

Kalendár by preto mal zaznamenávať nielen to, čo bolo uverejnené, ale aj to, čo sa stalo potom.

## 7.7. Bežné riziká pri šírení

| Riziko                                          | Vysvetlenie                                                                                                 | Opatrenia na zníženie rizika                                                                         |
|-------------------------------------------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------|------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Komunikácia zameraná na činnosť/aktivity</b> | Zdieľanie toho, čo sa stalo, ale nie prečo je to dôležité                                                   | Vždy spájajte aktivity s dopadom                                                                     |
| <b>Príliš veľa odborného jazyka</b>             | Výstupy sú zrozumiteľné len pre odborníkov                                                                  | Prispôbte jazyk publiku                                                                              |
| <b>Fragmentácia posolstiev partnerov</b>        | Každý partner komunikuje samostatne bez spoločného rámca                                                    | Používajte spoločné kľúčové posolstvá a šablóny                                                      |
| <b>Slabé nadviazanie</b>                        | Výstupy sú zverejnené, ale nie sú strategicky využívané                                                     | Definujte následné kroky v kalendári                                                                 |
| <b>Etické riziká</b>                            | Používanie citlivých informácií, údajov vytrhnutých z kontextu alebo potenciálne identifikovateľného obsahu | Používajte anonymizované a agregované údaje, dodržiavajte etické normy komunikácie a ochrany údajov. |
| <b>Nízka viditeľnosť výstupov</b>               | Publikácie sú nahrané, ale nie sú aktívne zdieľané                                                          | Používajte zoznamy adresátov a podujatia zamerané na konkrétnu cieľovú skupinu                       |
| <b>Chýba prepojenie s politikou</b>             | Dôkazy zostávajú popisné                                                                                    | Preveďte zistenia do odporúčaní                                                                      |
| <b>Nevhodné načasovanie</b>                     | Výstupy sa zdieľajú v čase, keď žiadny zo zainteresovaných subjektov nie je pripravený konať                | Prepojiť šírenie informácií s politickými príležitosťami a udalosťami                                |

## 7.8. Prepojenie medzi šírením informácií a advokáciou

Šírenie a advokácia sú prepojené, ale odlišné procesy.

| Diseminácia        | Advokácia                                 |
|--------------------|-------------------------------------------|
| Čo sme sa naučili? | Čo by sa malo v dôsledku toho zmeniť?     |
| Prenos vedomostí   | Vplyv na systém                           |
| Zdieľanie dôkazov  | Využitie dôkazov na inštitucionálnu zmenu |

**Diseminácia často vytvára základ pre advokáciu tým, že:**

- posilňuje legitimitu,
- zlepšuje porozumenie,
- buduje zapojenie zainteresovaných strán,
- podporuje politický dialóg,
- vyvoláva záujem o replikáciu.

Najúčinnnejšie aktivity v oblasti šírenia informácií sú tie, ktoré vedú k partnerstvám, politickým diskusiám, požiadavkám na školenia, podpore implementácie a príležitostiam na replikáciu.

## 7.9. Praktický postup implementácie

Najskôr sa odporúča prejsť nasledujúcim procesom uvažovania:

| Krok                                                    | Kľúčová otázka                                                                 | Praktické usmernenia                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| <b>Krok 1 – Zistiť, čo je pripravené na zdieľanie</b>   | Aké poznatky, dôkazy alebo výsledky sú už dostatočne zrelé na šírenie?         | Šírenie by malo vychádzať z overených zistení, poznatkov z implementácie alebo praktických skúseností. Tímy by mali posúdiť, či sú informácie zrozumiteľné, založené na dôkazoch, eticky bezpečné a užitočné pre externé publikum.                                         |
| <b>Krok 2 – Definujte publikum</b>                      | Kto potrebuje tieto vedomosti a prečo?                                         | Rôzne cieľové skupiny vyžadujú rôzne formáty, jazyk a úroveň detailov. Hlavnou cieľovou skupinou môžu byť odborníci, tvorcovia politik, akademici, verejnosť, miestne, európske alebo interné zainteresované strany konzorcia.                                             |
| <b>Krok 3 – Definujte posolstvo</b>                     | Čo je tá jedna hlavná vec, ktorú by si publikum malo zapamätať alebo pochopiť? | Každá aktivita zameraná na šírenie informácií by mala komunikovať jedno jasné a na dosah zamerané posolstvo súvisiace s integrovanou starostlivosťou, zmenou systému, dôkazmi alebo skúsenosťami z implementácie.                                                          |
| <b>Krok 4 – Výber formátu a kanálu</b>                  | Aký je najužitočnejší spôsob zdieľania informácií?                             | Formát by mal zodpovedať cieľovej skupine a cieľu. Príklady zahŕňajú politické správy, webináre, metodické usmernenia, konferenčné prezentácie, infografiky, študijné návštevy alebo komunikáciu prostredníctvom sociálnych médií.                                         |
| <b>Krok 5 – Naplánujte nadväzujúce kroky a využitie</b> | Čo by sa malo stať po šírení informácií?                                       | Šírenie by malo vytvárať príležitosti na konanie, ako sú stretnutia zainteresovaných strán, diskusie o replikácii, požiadavky na školenia, partnerstvá, politický dialóg alebo prispôbienie implementácie. Zodpovednosti za nadväzujúce kroky by mali byť jasne pridelené. |

## AKO POUŽÍVAŤ DIAGRAM A KALENDÁR DISEMINAČNÝCH AKTIVÍT

Diagram šírenia by mal pomôcť pochopiť celkovú logiku:

*čo sa naučíme → ako to preložíme → kto to potrebuje → ako to zdieľame → čo sa vďaka tomu zmení*

**Kalendár diseminačných aktivít** by mal túto logiku premeniť na konkrétny plán:

*Kedy → aký výstup → aké publikum → aký kanál → kto vedie → aké následné kroky*

Tieto nástroje spoločne pomáhajú zabezpečiť, aby šírenie nebolo náhodné, fragmentované alebo zamerané na výstupy, ale aby bolo strategické, špecifické pre dané publikum a prepojené s advokáciou, replikáciou a udržateľnosťou.

Diagram šírenia SOLACE-CEE je uvedený v prílohe D a šablóna kalendára šírenia je uvedená v prílohe E. (Všetky prílohy sú k dispozícii v anglickej verzii).

Šírenie v rámci SOLACE-CEE nie je len o zviditeľnení výstupov projektu. Ide o premenu dôkazov z projektu a skúseností s implementáciou na vedomosti, ktoré môžu ostatní pochopiť, využiť, prispôbiť a rozšíriť. Prostredníctvom strategického šírenia SOLACE-CEE podporuje prenos integrovaných, na traume založených a na bývaní zameraných riešení bezdomovectva v regióne strednej a východnej Európy a mimo neho.

## 8. Udržateľnosť a dlhodobý vplyv

Udržateľnosť v rámci SOLACE-CEE sa chápe ako schopnosť projektu vytvárať dlhodobý štrukturálny vplyv aj po skončení formálneho obdobia implementácie. Projekt je koncipovaný nielen ako dočasná pilotná intervencia, ale ako prenosný a škálovateľný model podporujúci prístupy IHSC pre ľudí bez domova v strednej a východnej Európe.

### 8.1. Oblasti udržateľnosti

#### INŠTITUCIONÁLNE ZAKOTVENIE

SOLACE-CEE podporuje dlhodobú spoluprácu medzi poskytovateľmi zdravotnej starostlivosti, sociálnymi službami, samosprávami, mimovládnyimi organizáciami, tímami Housing First a službami zamestnanosti. Projekt posilňuje multidisciplinárnu spoluprácu, postupy pri odporúčaní a integrované pracovné postupy v oblasti starostlivosti, ktoré môžu zostať funkčné aj po ukončení projektu.

#### FINANČNÉ KANÁLY

Projekt podporuje diskusiu o mechanizmoch udržateľného financovania integrovanej starostlivosti, vrátane financovania samosprávami, financovania zdravotnej starostlivosti, príležitostí v rámci ESF+ a integrácie do existujúcich rozpočtov na služby. Udržateľnosť závisí od kombinácie sociálnych, zdravotných a miestnych prístupov k financovaniu.

#### INTEGRÁCIA DO POLITIKY

Získané poznatky a skúsenosti s implementáciou projektu majú prispieť k miestnym, národným a európskym diskusiám o bezdomovectve, integrovanej starostlivosti, iniciatíve „Housing First“ a nerovnostiach v oblasti zdravia. Šírenie informácií a advokačné aktivity podporujú integráciu zistení projektu do politik a stratégií.

#### NEUSTÁLE ŠÍRENIE

Výstupy, metodiky, vzdelávacie materiály a poznatky z implementácie projektu SOLACE-CEE sú navrhnuté tak, aby sa mohli naďalej využívať aj po ukončení projektu. Prenos poznatkov je podporovaný prostredníctvom publikácií, e-learningu, spolupráce zainteresovaných strán a šírenia prostredníctvom európskych a národných sietí.

### 8.2. Replikácia po ukončení projektu

Cieľom projektu SOLACE-CEE je vytvoriť prenosné modely implementácie, ktoré je možné prispôbiť iným inštitucionálnym a regionálnym kontextom. Potenciál replikácie sa posilňuje prostredníctvom:

- šírenia poznatkov z implementácie,
- viditeľnosťou výsledkov HUB,
- podporu replikácie a udržateľnosti,
- posilňovania inštitucionálnej spolupráce.

Tieto opatrenia udržateľnosti spoločne podporujú dlhodobý cieľ posilnenia systémov podpory zameraných na človeka, multidisciplinárnych a koordinovaných pre ľudí bez domova v strednej a východnej Európe.

***Financované Európskou úniou. Vyjadrené názory a stanoviská sú však výlučne názormi autora (autorov) a nemusia nevyhnutne odzrkadľovať názory Európskej únie alebo Európskej komisie.***

***Európska únia ani poskytovateľ grantu za ne nenesú zodpovednosť.***

Kontrola kvality výstupu bola vykonaná oficiálnou QAA