ESF-2023-БЕЗДОМНИ

Резултат

D5.6 Наръчник за комуникация

BG Версия

SOLACE-CEE

Решения за преодоляване на бездомността чрез интегрирана грижа в региона на Централна и Източна Европа

проект № ESF-2023-HOMELESS 101172625

Ниво на разпространение – Публично

Краен срок за предаване на резултатите: M18 (03/2026)
Фактическа дата на подаване: M18 (най-късно на 31.03.2026 г.)

WP1 – Управление и координация на проекта

Документ	**Заглавие**	D5.6 Наръчник за комуникация
	Версия	1.1
	Наличен в	Google Drive – Project Implementation folder Име на файла: D5.6 Communication Manual SOLACE-CEE **EN**_final - **оригинал** D5.6 Communication Manual SOLACE-CEE **BG**_final - Преведено с DeepL с официален лиценз. D5.6 Communication Manual SOLACE-CEE **HU**_final - Преведено с DeepL с официален лиценз. D5.6 Communication Manual SOLACE-CEE **PL**_final - Преведено с DeepL с официален лиценз. D5.6 Communication Manual SOLACE-CEE **RO**_final - Преведено с DeepL с официален лиценз. D5.6 Communication Manual SOLACE-CEE **SK**_final - Преведено с DeepL с официален лиценз.
Авторство	**Написано от**	Михаела Холовова
	Рецензирано от	Яна Крайковичова

Статус на документа		
Ревизия	**Дата**	**Описание**

Съкращения, акроними и описания

Съкращение - акроним, използван в документа	Описание
SOLACE-CEE /Проект	Решения за преодоляване на бездомността чрез интегрирана грижа в региона на Централна и Източна Европа
DEDO	Надация ДЕДО – Фондация ДЕДО
VPR	Všetci pre rodinu, n.o. – Всички за семейството, НПО
MRI	Városkutatás – Институт за изследване на градското развитие
HSCOM	Асоциация „Унгарска малтийска служба за милосърдие“ (HCSOM) Благотворителна служба на Малтийския орден
CI	Асоциация „Каса Йоана“
HESED	Фондация “Здраве и социално развитие”
NMP/HFPF	Фондация „Първо жилище – Полша“ Фондация „Първо жилище – Полша“
IHaSC	Интегрирани здравни и социални грижи
HF	„Първо жилище“
IPS	Индивидуално настаняване и подкрепа
TIC	Грижа, съобразена с травмата
PEH	Хора, изпаднали в бездомност
Регион на Централна и Източна Европа	Регионът на Централна и Източна Европа
GA	Споразумение за безвъзмездна помощ

Съкращения, свързани с времето и графика

Съкращения в документа		Описание
M18	Месец 18 = март 2026 г.	март 2026 г.

Съдържание

1. Резюме **6**
1.1. Рамка за комуникация на SOLACE-CEE 6
1.2. За кого е предназначено това ръководство? 6
2. Интегрираната грижа от гледна точка на комуникацията **7**
2.1. Защо интегрираните грижи изискват специфичен комуникационен подход? 8
2.2. Най-често срещаните предизвикателства при комуникирането на интегрираните грижи 8
3. Контекст: Бездомността и интегрираните грижи в Централна и Източна Европа (ЦИЕ) **11**
3.1. Бездомността като структурна изолация **11**
3.2. Специфични характеристики на региона на ЦИЕ 11
3.2.1. Интегрираните грижи като отговор на фрагментираните системи 12
4. Проектът SOLACE-CEE като казус **14**
4.1. Основни цели и стълбове на проекта 14
4.2. Партньорство и географски обхват 16
4.3. Център за интегрирана грижа 17
4.3.1. Стратегическо значение на проекта SOLACE-CEE в регионалния контекст на ЦИЕ 22
5. Моделът на четирикратното съгласуване на SOLACE-CEE **29**
5.1. Стълб I. – Легитимност, основана на данни (подход „Данните на първо място“) 29
5.2. Стълб II. – Насочено към въздействието повествование 31
5.3. Стълб III. – Свързана грижа и рамка за заетостта 32
5.4. Стълб IV. – Съгласуване на политиките на много нива 34
6. Двустепенна комуникационна стратегия, използвана в SOLACE-CEE **36**
6.1. Определяне на комуникационни цели 38
6.2. Определяне на целевите групи и картографиране на заинтересованите страни. 38
7. Идентичността като ключ към единна комуникация **41**
7.1. Тон на изразяване — как проектът „говори“ 41
7.2. Слоган на проекта 43
7.3. Лого – основният елемент на визуалната идентичност 44
7.4. Емблема на ЕС: Задължително изискване за видимост 47
7.4.1. Логотипи на партньорите и тяхното съчетаване с логотипа на проекта 48
7.5. Цветове, шрифт и визуален стил 48
7.6. Практични шаблони и примери за употреба 50
7.6.1. Насоки за използване на шаблони и визуална идентичност 56
8. От стратегията към практиката: комуникационни инструменти, тествани в SOLACE-CEE **58**
8.1. Инструменти за вътрешна комуникация (като основа) 58

8.2. Инструменти за външна комуникация....59
8.2.1. Уебсайт на проекта....59
8.2.2. Публикации и документи....61
8.2.3. Социални медии....62
8.2.4. Връзки с медиите....64
8.2.5. Събития и мрежи....65
8.2.6. Бюлетин....68
8.2.7. Офлайн комуникационни материали....70
9. Рискове и етика в комуникацията....72
9.1. Етиката в комуникацията като ключов елемент в интегрираните грижи....72
9.2. Защита на верността към ключовите подходи (HF, TIC, IPS)....73
9.3. Междусекторни задължения на ESF+ в областта на комуникацията....74
10. Измерване и оценяване на комуникацията....76
11. Адаптация, принос на партньорите и преносимост....78
11.1. Модел на преносимост и адаптация....79
12. Методологична бележка....80
Комуникацията като част от промяната на системата....81

1. Резюме

Настоящото ръководство за комуникация се основава на опита от проекта SOLACE-CEE и служи като практическо ръководство за организации, които желаят да внедрят интегрирани грижи в различни страни и контексти. Целта му е да помогне за по-доброто обяснение на значението на интегрираните грижи, как да се говори за тях по ясен и разбираем начин и как да се поддържа последователно послание, като същевременно се дава възможност за местни адаптации.

Следващите глави предлагат основни принципи и препоръки, които помагат за превръщането на сложни системни решения в ясна и достоверна комуникация, насочена към обществеността, партньорите и институциите.

1.1. Рамка за комуникация на SOLACE-CEE

Комуникацията в рамките на проекта SOLACE-CEE не е просто поддържаща дейност, а **ключов инструмент за системна промяна в областта на интегрираните грижи и подхода IPS** (Individual Placement and Support) **за подкрепа на заетостта на хора с преживян опит с бездомността в региона на Централна и Източна Европа.**

Проектът отговаря на сложни предизвикателства, които надхвърлят рамките на отделните услуги, сектори или организации. Здравословните проблеми, социалното изключване, нестабилността на жилищните условия и бариерите на пазара на труда са тясно взаимосвързани – и комуникацията, която обяснява, защитава и легитимира тези решения, трябва да бъде също толкова взаимосвързана.

Наръчникът се основава на четири основни стълба на комуникационната рамка на SOLACE-CEE:

- комуникация, основана на данни и доказателства,
- фокус върху въздействието, а не само върху дейностите,
- последователно формулиране на интегрираните грижи и заетостта,
- съгласуване на комуникацията на всички нива – от местно до европейско.

Целта на наръчника е да улесни предаването на ноу-хау към други градове, държави, консорциуми или инициативи.

1.2. За кого е предназначено това ръководство?

Настоящото ръководство съчетава стратегическа рамка с практически препоръки и примери за комуникация от проекта SOLACE-CEE. То е предназначено за публични институции, градове, транснационални консорциуми и други организации, които искат да комуникират интегрираните грижи по ясен и последователен начин, с акцент върху системното въздействие.

2. Интегрираната грижа от гледна точка на комуникацията

„Множеството сложни проблеми, пред които са изправени хората без дом, и многото препятствия за преодоляването им изискват подход, който гарантира комплексен отговор – не само за предоставяне на медицински грижи, но и за достъпни жилища, система за социална подкрепа, хранене и други социални детерминанти на здравето.“ Алена Вахнова (2020)

Интегрираните грижи представляват подход, който свързва жилищното настаняване, здравеопазването, социалните услуги и подкрепата за заетостта в единна, координирана рамка, която отговаря на комплексните нужди на хората в уязвимо положение, с поделена отговорност за резултатите. Това е нещо повече от просто сътрудничество между множество услуги — то представлява фундаментална промяна в начина, по който функционира системата. В този контекст комуникацията играе решаваща роля.

Интегрираните грижи се характеризират със следните принципи:

- подход, ориентиран към човека, а не към услугата,
- фокус върху дългосрочното въздействие, а не върху краткосрочните решения,
- споделена отговорност за резултатите,
- сътрудничество между различни сектори и участници,
- холистичен подход към индивидуалните нужди.



В такава система комуникацията играе ключова роля. Тя не е просто инструмент за информиране, а неразделна част от функционирането на интегрираните грижи.

2.1. Защо интегрираните грижи изискват специфичен комуникационен подход?

В проекта SOLACE-CEE комуникацията е неразделна част от управлението на промените, а не просто маркетингов инструмент. Интегрираните грижи изискват специфичен комуникационен подход по следните причини:

Комуникацията трябва да отразява ценностите на интегрираните грижи
Начинът, по който комуникираме за интегрираните грижи, трябва да отразява основните им принципи — достойнство, сътрудничество, непрекъснатост и споделена отговорност за резултатите.

Комуникиране на сложността без ненужно опростяване
Интегрираните грижи са системен подход. Следователно комуникацията трябва да обяснява взаимовръзките между услугите и участниците, без да изкривява или прекалено да опростява реалността.

Различните целеви аудитории изискват ясен, но последователен език
Комуникацията трябва да бъде достъпна както за широката общественост, така и за професионалистите и политиците, като същевременно поддържа последователно основно послание за всички аудитории.

Прехвърляне на фокуса от дейностите към въздействието
Самото описание на услугите или резултатите от проекта не е достатъчно. Ключът е да се покаже какви промени носи интегрираната грижа — в рамките на системите за услуги и в ефективността на публичните политики.

Комуникацията играе роля в намаляването на стигмата и промяната на нагласите
Добре проектираната комуникация помага за пренасочване на нагласите от благотворителност към обществен интерес и подкрепя възприемането на хората с личен опит с бездомността като активни участници в обществото.

2.2. Най-често срещаните предизвикателства при комуникирането на интегрираните грижи

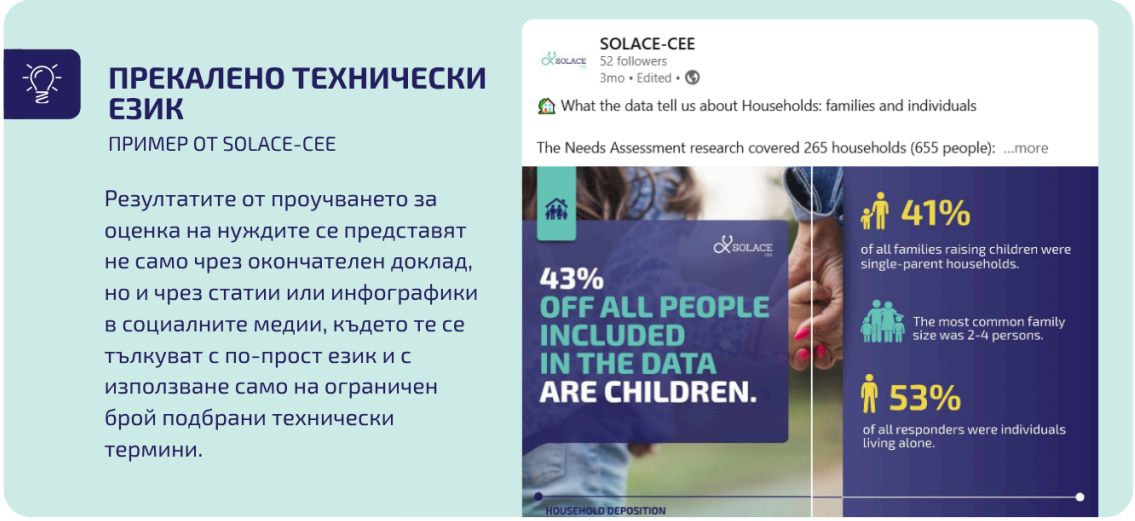
ФРАГМЕНТАЦИЯ НА ПОСЛАНИЯТА
Отделните организации от консорциума комуникират интегрираните грижи поотделно, като използват различен език и терминология. Това може да доведе до възприемане на проекта като набор от несвързани дейности, а не като съгласувана и взаимосвързана система за грижи.

Решение:
Разработване на общо послание на международно ниво, което ясно обяснява принципите на интегрираните грижи и взаимоотношенията между услугите, като същевременно позволява подходящо адаптиране на местно ниво към организационните и контекстуалните различия.

ПРЕКАЛЕНО ТЕХНИЧЕСКИ ЕЗИК

Сложната или техническата терминология обикновено е разбираема главно за експерти или партньори в секторите на здравеопазването, социалните услуги или нестопанския сектор.

Решение:
При общуването с обществеността е важно да се използва прост и достъпен език, който обяснява същността на услугите, взаимовръзките между тях и тяхното въздействие в рамките на интегрираните грижи.



РАЗЛИЧНИ МЕСТНИ КОНТЕКСТИ

Когато интегрираните грижи се прилагат в различни страни с различен контекст, съществува риск основните принципи да бъдат комуникирани непоследователно, което отслабва общата визия на проекта.

Решение:
Разнообразието на националните и организационните контексти изисква последователна комуникационна рамка, която гарантира единно обяснение на принципите на интегрираните грижи във всички страни.

ФОКУС ВЪРХУ ДЕЙНОСТИТЕ, А НЕ ВЪРХУ ВЪЗДЕЙСТВИЕТО

Описанието на отделните услуги не е достатъчно — хората трябва да видят какви промени настъпват в резултат от тях.

Решение:
Свържете услугите с въздействието — съобщавайте данни, констатации и

доказателства, които показват какви промени са настъпили благодарение на интегрираните услуги от момента на тяхното въвеждане.

HSCOM – ПРЕДСТАВЯНЕ НА ДАННИ, А НЕ НА ДЕЙНОСТИ

ПРИМЕР ОТ SOLACE-CEE

В профила ни в социалните медии публикувахме пост, обобщаващ първата година от изпълнението на проекта от HSCOM в Унгария. Вместо да се фокусират единствено върху дейностите, публикациите представят конкретни данни и резултати, което помага да се илюстрира въздействието на услугите и промените, постигнати чрез интегрирана подкрепа.



3. Контекст: Бездомността и интегрираните грижи в Централна и Източна Европа (ЦИЕ)

3.1. Бездомността като структурна изолация

Бездомността все повече се разглежда като сложен структурен проблем, а не просто като липса на жилище. Типологията на ETHOS определя бездомността и изключването от жилищния пазар като *„континуум, който включва хора без покрив над главата, без жилище, живеещи в несигурни или в неподходящи жилища“* (FEANTSA, 2017).

От тази гледна точка бездомността се явява резултат от множество взаимосвързани структурни фактори, включително:

- несигурност на пазара на труда,
- повишаващите се разходи за жилище,
- деинституционализация без адекватна подкрепа от страна на общността,
- неравенства в здравеопазването,
- фрагментирани социални и здравни услуги.

Бездомността в Централна и Източна Европа (ЦИЕ) следователно не е изолирано социално явление, а резултат от преплитащи се системни фактори. Тези структурни фактори се подсилват взаимно и създават ситуации, които не могат да бъдат ефективно разрешени чрез еднократни или секторно-специфични интервенции.

Въпреки това бездомността в много страни от ЦИЕ все още се възприема предимно като индивидуален провал или лична криза. Тази перспектива оформя публичния дискурс, политическото вземане на решения и проектирането на услугите, които често дават приоритет на краткосрочните спешни реакции пред дългосрочната стабилност и социалното приобщаване.

3.2. Специфични характеристики на региона на ЦИЕ

Регионът на Централна и Източна Европа се характеризира с няколко специфични особености, които пряко засягат както прилагането, така и комуникацията на интегрираната грижа. **Те включват:**

ПО-НИСКИ НИВА НА ДОВЕРИЕ В ИНСТИТУЦИИТЕ

Средата с ниско ниво на доверие изисква по-силен акцент върху прозрачността и измеримите резултати. Поради това комуникацията, основана на данни, играе стабилизираща роля.

ДЕБАТИТЕ ЗА СОЦИАЛНАТА ЗАЩИТА ЧЕСТО СЕ ПОЛИТИЗИРАТ

Социалните разходи не се възприемат единствено като икономически въпрос, а се разглеждат и през призмата на моралните ценности — например, кой „заслужава“ подкрепа и кой не. Такива наративи могат да повлияят на обществената подкрепа за

политиките, свързани с бездомността. Следователно комуникацията трябва ясно да демонстрира обществената стойност на услугите, ефективността на използването на ресурсите и дългосрочните икономии на разходи.

ЗДРАВЕОПАЗВАНЕТО, ЖИЛИЩНОТО СТРОИТЕЛСТВО, ЗАЕТОСТТА И СОЦИАЛНИТЕ СЕКТОРИ ЧЕСТО ФУНКЦИОНИРАТ ОТДЕЛНО, В РАМКИТЕ НА РАЗЛИЧНИ АДМИНИСТРАТИВНИ СТРУКТУРИ

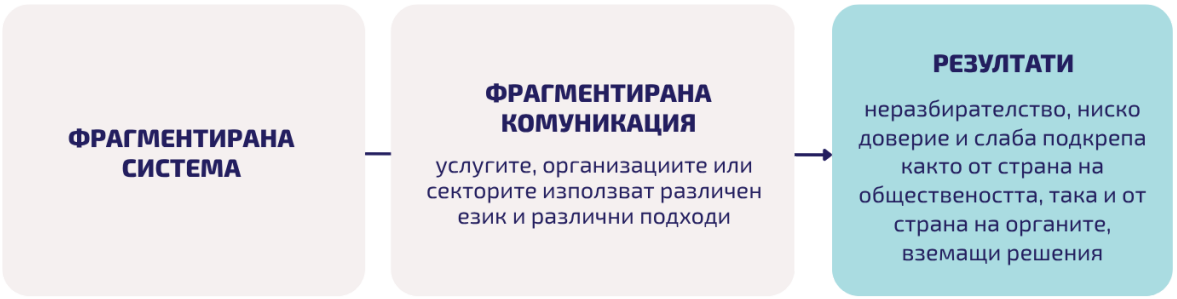
Тази фрагментация може да доведе до това услугите да изглеждат изолирани и несвързани. Когато комуникацията просто отразява тази реалност, тя засилва изолираните структури. За разлика от това, интегрираното представяне може да подчертае как секторите се допълват и работят заедно.

КАПАЦИТЕТЪТ НА ГРАЖДАНСКОТО ОБЩЕСТВО ВАРИРА В РАЗЛИЧНИТЕ ГРАДОВЕ И РЕГИОНИ

Това означава, че постигането на едно и също ниво на въздействие или насърчаването на единна нагласа не е еднакво осъществимо навсякъде. **Затова рамката SOLACE съчетава обща стратегическа основа с инструменти, които могат да бъдат адаптирани към местния контекст и капацитет.**

Тези фактори увеличават риска от прекомерно опростяване, стигматизация или отхвърляне на иновативни подходи. В контекста на Централна и Източна Европа е особено важно комуникацията относно интегрираните решения да се основава на надеждни данни, ясни послания и достъпни обяснения за ползите им за обществото като цяло.

3.2.1. Интегрираните грижи като отговор на фрагментираните системи



Интегрираните грижи представляват отговор на дългогодишната фрагментация на услугите. Те обединяват жилищното настаняване, здравеопазването, социалната подкрепа и подкрепата за заетостта в една единна координирана система с обща отговорност за резултатите. Те наблягат на непрекъснатостта на грижите, човешкото достойнство и дългосрочното въздействие.

В контекста на Централна и Източна Европа интегрираните грижи често са иновативен и относително непознат модел, който изисква не само организационни и

професионални промени, но и промяна в нагласите и комуникационните практики. Без ясно обяснение на принципите си интегрираните грижи рискуват да бъдат погрешно разбрани като просто разширяване на съществуващите услуги или като скъпа социална мярка без ясна добавена стойност.

ЗНАЧЕНИЕТО НА КОМУНИКАЦИЯТА В РЕГИОНАЛНИЯ КОНТЕКСТ

В контекста на Централна и Източна Европа комуникацията играе ключова роля за напредъка на интегрираните грижи. Тя помага да се пренасочи дебатът от индивидуалната отговорност към системните решения, от благотворителността към обществения интерес и от краткосрочните интервенции към дългосрочната стабилност.

Проектът SOLACE-CEE беше разработен в отговор на тези предизвикателства. Освен че пилотира интегрирани услуги, той създава и обща комуникационна рамка, която подпомага по-доброто разбиране на интегрираните грижи в различните страни, сектори и целеви групи. Този контекст предоставя основата за следващите глави на наръчника, които се фокусират върху конкретни комуникационни принципи, предизвикателства и инструменти.

4. Проектът SOLACE-CEE като казус

В тази глава представяме **SOLACE-CEE** като модел за прилагане на интегрирани грижи. Целта е да опишем накратко проекта и да очертаем ключовия контекст, партньорствата и регионалните специфики, които са от съществено значение за разбирането на рамката на комуникационните стратегии и инструменти, обсъждани в следващите глави.

SOLACE-CEE е международна инициатива, която пилотира иновативен модел на интегрирани здравни и социални услуги за хора, изпитващи бездомност. Проектът се занимава със сложните и взаимосвързани предизвикателства, пред които е изправена тази целева група, и прилага холистичен подход – от работа на терен и предоставяне на услуги до непрекъсната подкрепа за жилищно настаняване.



SOLACE-CEE работи с интегрираната грижа като системен подход, който надхвърля предоставянето на индивидуални услуги. Мисията на проекта е да укрепи междусекторното сътрудничество, да подкрепи вземането на решения, основани на данни, и да допринесе за разработването на устойчиви решения както на национално, така и на регионално ниво.

SOLACE-CEE предоставя практически пример за това как интегрираните грижи могат да бъдат координирани и комуникирани в транснационален контекст.

4.1. Основни цели и стълбове на проекта

SOLACE-CEE се фокусира върху подкрепата на системна промяна в грижите за хора, изпитващи бездомност, живеещи в несигурен или неадекватен дом и други уязвими групи. Чрез интегрирани подходи проектът свързва здравните и социалните грижи с

подкрепа за жилищно настаняване, основана на принципите на *„Първо жилище“ (Housing First)*, както и услуги, насочени към подкрепа на заетостта.

SOLACE-CEE отговаря на факта, че в Централна и Източна Европа тези области често са фрагментирани и функционират паралелно, без достатъчна координация.

Следователно целите на проекта надхвърлят предоставянето на индивидуални интервенции и са насочени към подобряване на координацията, непрекъснатостта и устойчивостта на грижите.

Основна цел: пълно внедряване на иновативен **интегриран модел на грижи** в пет държави в Централна и Източна Европа и на Балканите.

Визия на SOLACE-CEE: Да допринесе за промяна в начина, по който се възприемат бездомността и уязвимостта – от решаване на изолирани проблеми към предоставяне на системни, координирани и достойни решения, основани на индивидуалните нужди.

Основни стълбове на проекта

Стълб 1 – ХОЛИСТИЧЕН ПОДХОД В ГРИЖАТА
Интегриран подход, обхващащ пълния спектър от нужди – от услуги за достигане до хората до решения за жилищно настаняване и подкрепа за заетост.

Стълб 2 – ЦЕЛЕНАСОЧЕНА ЗДРАВНА ГРИЖА
Предоставяне на здравни грижи, отговарящи на нуждите за физическо и психично здраве на уязвимите групи в рамките на непрекъсната грижа.

Стълб 3 – ЕФЕКТИВНА РАБОТА НА ТЕРЕН
Разширяване на услугите извън традиционните институционални рамки чрез изграждане на доверие с клиентите директно в общностите.

Стълб 4 – ГРИЖА, ОСНОВАНА НА ТРАВМАТА
Подход, основан на разбирането на травматичните преживявания на клиентите и активното интегриране на това разбиране в предоставянето на услугите.

4.2. Партньорство и географски обхват

5 държави | 7 организации



SOLACE-CEE се основава на сътрудничеството между организации от различни сектори – социални услуги, здравеопазване, подкрепа за жилищно настаняване, услуги по заетостта, научни изследвания и застъпничество.

Това разнообразие е целенасочено. Интегрираната грижа изисква свързване на професионални перспективи, които традиционно са функционирали отделно, и именно това партньорство формира основата за общо разбиране на сложните нужди на хората с преживяна бездомност.

Проектът се реализира в региона на Централна и Източна Европа (ЦИЕ) – в **Словакия, Унгария, България, Полша и Румъния.**

Въпреки че всяка от тези страни функционира в различен социален, законодателен и културен контекст, те споделят едно общо предизвикателство: фрагментирани

системи за услуги и ограничена непрекъснатост на грижите за хора в сложни житейски ситуации.

4.3. Център за интегрирана грижа

Една от целите на проекта е да **се създадат центрове за интегрирана грижа във всяка партньорска страна.** Всеки център функционира като местен център, предоставящ координирани услуги на хора в ситуация на бездомност, и адаптира модела на интегрирана грижа към местния контекст и нужди.

Словакия – All for family, n.o. (VPR), Фондация DEDO
Кошице:
Центърът за интегрирани здравни и социални грижи е отворен за услуги от ноември 2025 г. Центърът свързва няколко услуги, които заедно отговарят на сложните нужди на уязвимите групи, главно хора, изпитващи бездомност.

Интегрираният модел съчетава здравни грижи, социални услуги, подкрепа за жилищно настаняване, подкрепа за заетост и други допълнителни форми на подкрепа, създавайки координирана система от услуги под един покрив.

Услугите за работа на терен и социална подкрепа помагат за идентифицирането на хора в нужда и ги свързват с подходяща помощ, докато програмата „Жилището на първо място“ се фокусира върху осигуряването и поддържането на стабилно жилище като основа за по-нататъшно възстановяване и интеграция.

Клиентите могат също да получат достъп до подкрепа за заетост, базирана на подхода „Индивидуално назначаване и подкрепа“ (IPS), който се фокусира върху бързата интеграция в отворения пазар на труда и дългосрочното запазване на работата. Сътрудничеството с доставчиците на здравни услуги и други местни заинтересовани страни помага да се гарантира, че здравните, социалните и трудовите нужди се удовлетворяват едновременно.

Чрез свързването на тези услуги в една координирана рамка, центърът в Кошице демонстрира как интегрираната грижа може да подобри достъпността на услугите, да засили сътрудничеството между организациите и да подкрепи дългосрочното социално включване.



Прешов:
Хъбът в Прешов функционира като част от разширяването на модела за интегрирана грижа SOLACE-CEE в друг градски контекст – третия по големина град в Словакия. Неговата цел е да предоставя интегрирана здравна и социална подкрепа на хора, живеещи в ситуация на бездомност и изключване от жилищния пазар.

Важен компонент на центъра е амбулаторната клиника с общопрактикуващ лекар, която осигурява достъпна първична здравна помощ за хора, които често се сблъскват с административни, финансови или институционални бариери в достъпа до стандартната здравна система.

Центърът предоставя услуги за социална подкрепа, подкрепа за жилищно настаняване, работа на терен и подкрепа за заетост, създавайки координиран път на подкрепа за хора, които са бездомни или изложени на риск от бездомност. Подходът набляга на подкрепата, ориентирана към клиента, при която услугите са организирани около нуждите и целите на отделния човек, а не около институционалните структури.

Друг важен аспект на хъба в Прешов е укрепването на сътрудничеството между местните общини, доставчиците на социални услуги и програмите за подкрепа при намиране на работа, което спомага за изграждането на по-координиран местен отговор на бездомността. Чрез този интегриран подход хъбът подобрява достъпа до услуги, подкрепя стабилността на жилищното настаняване и улеснява устойчивото участие на пазара на труда.



Унгария, Будапеща – HSCOM

Медицинската практика на здравния център се подкрепя от телемедицински грижи със седмични онлайн консултации. Работата на лекарите се подкрепя от телемедицински асистенти и социални работници, което прави грижите комплексни и холистични, обхващащи както здравни, така и социални грижи. Ние предоставяме телемедицински грижи в институционална рамка, а също и в контекста на грижи на улицата с помощта на улични социални работници.

В рамките на програмата предоставяме всяка седмица услуги по семейна медицина и психиатрична грижа на бездомни хора. В нашите скринингови програми предлагаме и скрининг за рак на устната кухина.

Чрез услугата за наем на цифрови устройства хората в нужда, живеещи в институцията, имаха възможност да вземат назаем апарати за измерване на кръвно налягане, глюкомери и пулсоксиметри, което допринесе за повишаване на здравната осведоменост.







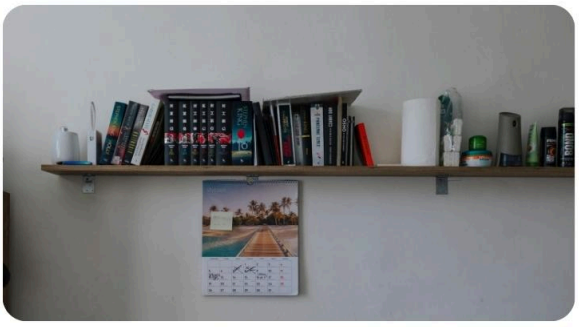
Полша, Варшава – NMP

Този център беше създаден във Варшава и се базира на програмата „Амбивалентност“, която фондация „Housing First Poland“ реализира непрекъснато от създаването си. Програмата беше разработена, за да предоставя дългосрочна,

основана на взаимоотношения подкрепа на хора с личен опит на бездомност. Днес центърът подкрепя около 14 души, изпитващи бездомност във Варшава, в съответствие с ценностите на подхода „Housing First“, прилаган от NMP– толкова дълго, колкото е необходимо. Ние предоставяме на участниците интегрирана подкрепа, психологически и терапевтични услуги и ги учим как да използват другите услуги, налични в общността.

В съответствие с целта на партньорството да се тества Моделът за интегрирани здравни и социални грижи, при разширяването на екипа ни се погрижихме новите специалисти по психично здраве да притежават необходимата квалификация, особено тези с психологическа и терапевтична подготовка. Понастоящем квалификациите на членовете на екипа обхващат кризисна интервенция, работа на улицата, психология, клинична психология, терапия, фокусирана върху решенията, мотивационно интервюиране, арт-терапия (периодично), социална работа, психотерапия. По време на проекта най-опитните служители на NMP – експерт по често срещани заболявания и обучител и психолог, ръководител на Екипа от специалисти, предоставяха редовни задълбочени консултации за външни екипи, желаещи да развиват дейността си в тази насока.

Ние се стремим да основаваме всичките си дейности на научни принципи, грижа, съобразена с травмите, и да се ръководим от хуманистични ценности. Членовете на хъба непрекъснато задълбочават знанията си в тази област, за да подкрепят участниците по начин, който отговаря на техните нужди.

Румъния, Букурещ – Casa Ioana

Разположена в сърцето на Букурещ, Casa Ioana функционира като жизненоважен ресурс за бездомни лица и семейства, които се стремят да прекъснат цикъла на бедността и разселването. Нашата методология е изградена върху мултидисциплинарна рамка, която отговаря както на непосредствените, така и на дългосрочните нужди на нашите бенефициенти.

Нашият социален работник осигурява интензивно управление на случаите, като помага на бенефициентите да се ориентират в сложността на социалните услуги, да получат необходимите документи и да си намерят работа или жилище.

Ние даваме приоритет на емоционалната стабилизация чрез нашия психолог на място, който провежда редовни сесии за консултиране. Тези интервенции са специално разработени, за да помогнат на бездомните лица да преодолеят травмите, да възстановят самочувствието си и да развият психическата устойчивост, необходима за успешен преход към обществото.

Осъзнавайки, че физическото здраве е предпоставка за стабилност, бъдещите медицински услуги ще бъдат интегрирани чрез нашата мрежа от специализирани външни партньори. Това гарантира, че бенефициентите получават професионална медицинска помощ наред с психосоциалната подкрепа.

Съчетавайки експертния опит на социален работник и психолог с достъпни външни здравни грижи, Casa Ioana осигурява цялостна среда за възстановяване. Този интегриран подход гарантира, че всеки човек, на когото помагаме в Букурещ, разполага с физическите, емоционалните и социалните инструменти, необходими за постигане и поддържане на независим живот.




България, София – HESED

Центърът в България се намира в квартал "Факултета", София – един от най-големите ромски квартали в страната, с приблизително 35 000 – 45 000 жители. Много семейства живеят в неформални или неадекватни жилища – импровизирани бараки, които не отговарят на минималните стандарти за безопасност и здраве, съответстващи на категориите „Несигурно жилище" и „Неадекватно жилище" според европейската типология на бездомността и жилищното изключване ETHOS.

Екипът на хъба предоставя интегрирани здравни и социални услуги на хора, които нямат достъп до медицинска помощ и социална подкрепа или се сблъскват с трудности поради липса на документи и умения за работа с институциите.

Хъбът разполага с лекарски кабинет с общопрактикуващ лекар, акушер-гинеколог и педиатър, както и с медицинска сестра на пълен работен ден. При необходимост се осигурява съдействие и придружаване до други специалисти.

Социалният работник и психологът на хъба предоставят подкрепа за социални услуги, включително управление на бюджета, подготовка за пазара на труда и

психологическо консултиране за справяне с травми и депресия. Хъбът организира и програма за хранене за 30 деца, всички от които са изследвани за анемия.

По този начин центърът осигурява всеобхватна подкрепа – здравна, социална и психологическа, насочена към подобряване на качеството на живот и устойчивостта на общността.



4.3.1. Стратегическо значение на проекта SOLACE-CEE в регионалния контекст на ЦИЕ

Проектът SOLACE-CEE беше разработен в контекста на специфичните предизвикателства, пред които е изправен регионът на Централна и Източна Европа (ЦИЕ) в областта на социалните грижи и бездомността (вж. глава 3).

Стратегическото значение на проекта е на няколко нива:

- **Регионална значимост** — Моделът за интегрирана грижа отговаря на специфичните нужди и условия на региона на ЦИЕ и не представлява просто пренос на западноевропейски подходи.
- **Изграждане на капацитет** — Проектът укрепва професионалния капацитет на партньорските организации и допринася за развитието на местните екосистеми за социални услуги.
  Влияние върху политиките — Резултатите и препоръките на проекта имат потенциал да повлияят на социалната политика както на национално, така и на европейско ниво.
- **Преносимост на модела** — Утвърденият модел за интегрирана грижа може да послужи като вдъхновение за други страни и консорциуми в региона.

Словакия

В Словакия бездомността и изключването от жилищния пазар остават значителни, но недостатъчно документирани социални предизвикателства. Според националното преброяване на населението и жилищния фонд от 2021 г. общо **71 076 души** бяха идентифицирани ретроспективно като т.нар. „вторично бездомни“, което означава, че са живели в приюти или други форми на временно настаняване за хора без стабилно

жилище. Идентификацията беше базирана на жилищните условия, включително липсата на достъп до основни удобства като баня, тоалетна с казанче, течаща вода или отопление. Важно е да се отбележи, че хората, живеещи на улицата или без подслон, не бяха систематично преброени по време на преброяването, което предполага, че действителният мащаб на бездомността може да е по-голям.

Освен бездомността в градовете, Словакия се сблъсква и с предизвикателства, свързани с неформалните селища и междупоколенческата бедност, при която семействата живеят в неадекватни жилищни условия в продължение на няколко поколения. По отношение на демографската структура мъжете представляват по-голямата част от хората, изпитващи бездомност, въпреки че в някои региони значително засегнати са и семействата с деца.

Местните данни допълнително илюстрират мащаба и сложността на проблема. В Кошице, по време на Седмицата за регистрация на семейства с нужда от жилище (2021 г.), бяха идентифицирани **309 семейства, живеещи в неформални жилища, което съответства на категория ETHOS Light 5** (хора, живеещи в неконвенционални или временни структури). По-скоро, по време на Европейското преброяване на бездомните през 2024 г., **в града бяха идентифицирани** приблизително **2 300 бездомни лица, включително 996 деца**, което подчертава наличието на бездомност сред семействата и изключване от жилищния пазар.

В този контекст проектът SOLACE-CEE играе стратегически важна роля в Словакия, като пилотира интегрирани подходи за грижи, които свързват здравните услуги, социалната подкрепа, помощта за жилищно настаняване и интеграцията на пазара на труда. Чрез създаването на местни центрове за интегрирана грижа в Кошице и Прешов проектът тества практически модели за подобряване на достъпността на услугите за хора с личен опит с бездомност. Тези интегрирани подходи имат за цел не само да отговорят на непосредствените нужди, но и да подкрепят дългосрочната жилищна стабилност, здравните резултати и участието на пазара на труда, допринасяйки за по-координирани и основани на доказателства отговори на бездомността в словашкия контекст.

Унгария

Бездомността остава сериозно социално предизвикателство в Унгария. Точният брой на бездомните хора е труден за определяне, тъй като няма единна национална система за събиране на данни. Приблизително 30 000 души в Унгария са засегнати от бездомност всяка година, което ги принуждава да ползват спешни приюти или да живеят на публични места.[1]

В **Будапеща** ситуацията е особено очевидна. Оценките показват, че **средно на нощ около 1 000–1 500 души спят на улицата**, докато **около 5 000 души нощуват в приюти за бездомни** (Европейско преброяване на бездомните 2024). Много хора,

[1] *https://www.facebook.com/utcarollakasba/posts/pfbid036T3S3FMai25TWsPbG2kYN7dkcAMZBbE44wkF55yWcw62YTwTyvVw91iUXuE64rdYl*

изпаднали в бездомност, живеят с изключително ниски доходи. По-голямата част от тях оцеляват с **по-малко от 120 000 унгарски форинта на месец (около 300 евро)**, а тези, които живеят на улицата, често разполагат с още по-малко средства, понякога **под 30 000 форинта (около 75 евро)** на месец.

Друга важна тенденция е **застаряването на бездомното население**. Проучвания сочат, че **около 40% от бездомните хора в Унгария са на възраст над 60 години**. Това създава допълнителни предизвикателства за системите на здравеопазването и социалната подкрепа, тъй като освен застаряването, много от тях страдат и от няколко сериозни заболявания[2] .

Ситуацията се влияе и от **нарастващите разходи за жилища и ограничената наличност на достъпни жилища**. С повишаването на цените на жилищата и наемите все повече домакинства с ниски доходи се сблъскват с несигурност по отношение на жилището и риск от бездомност.[3]

В този контекст **програмата SOLACE-CEE** е особено важна за Унгария. Програмата може да спомогне за по-доброто разбиране на бездомността и интегрираните грижи в Централна и Източна Европа. Тя подкрепя сътрудничеството между държавите, обмена на знания и добри практики, както и разработването на иновативни, основани на доказателства решения. Чрез тези дейности SOLACE-CEE може да помогне на политиците, изследователите и гражданските организации да разработят по-ефективни системи за подкрепа и политики за справяне с бездомността и несигурността на жилищното настаняване в Унгария.

Полша

Според националното преброяване на бездомните, проведено през 2024 г., в Полша са идентифицирани **31 042 души**, изпитващи бездомност, като **мъжете представляват приблизително 80% от населението.** Най-често сочените причини за бездомността включват алкохолна зависимост (19%), семейни конфликти (17%) и изгонване или загуба на жилище (11%). Други значими фактори са разпадането на връзките (8%), безработицата (7%) и влошеното здраве или уврежданията (7%). **Най-голямата група хора, изпитващи бездомност, е на възраст между 41 и 60 години (13 232 души),** следвана от хората на възраст 60 и повече години (10 084 души). Последните данни сочат също, че периодите на бездомност стават по-кратки за някои лица: 31% са бездомни от по-малко от две години, а 25% – от две до пет години. Въпреки това значителна група все още е в състояние на дългосрочна бездомност, като около 6 % от анкетираните остават бездомни от над 20 години.

[2]https://nepszava.hu/3235821_hajlektalansag-magyarorszag-munkaerohiany-idos-beteg-ember-menhely-alapitvany-sajtotajekoztato;https://journals.lib.pte.hu/index.php/szocialisszemle/article/download/8493/7925/16894:
https://epa.oszk.hu/05300/05334/00180/pdf/EPA05334_demografia_2018_1_029-052.pdf
[3]https://www.ghrd.org/out-of-sight-out-of-rights-what-hungary-and-france-reveal-about-europes-homelessness-crisis/

По-широките социални и икономически предизвикателства допълнително определят контекста на бездомността в Полша. Според „Доклада за бедността“ за 2025 г., изготвен от асоциация „WIOSNA“, приблизително 1,9 милиона души в Полша живеят в крайна бедност, което представлява около 5,2% от населението. Около 41,3 % от обществото живее под социалния минимум. Пречките за достъп до здравни грижи също остават значителни: от 523 милиона издадени рецепти 78 милиона не се изпълняват, а средното време на изчакване за медицински услуги е достигнало рекордните 4,2 месеца. Сърдечно-съдовите заболявания (36,9%) и раковите заболявания (24,4%) остават водещите причини за смъртност в Полша, което подчертава важността на ранната диагностика и навременното лечение – фактори, до които хората, изпитващи бездомност, често е особено трудно да достигнат.

През последните години подходът към справянето с бездомността в Полша постепенно започна да се развива. Все по-голямо внимание се обръща на иновативни решения и тестването на нови модели за подкрепа. В момента страната провежда реформи, насочени към развитието на услуги, основани на общността, като част от по-широк процес на деинституционализация. В този контекст моделът „Първо жилище“ все още е сравнително нов, но печели признание като ефективен подход. Проекти като SOLACE-CEE играят решаваща роля в укрепването на интегрирани модели на услуги, които съчетават стабилност на жилищното настаняване с координирана здравна, психологическа и социална подкрепа. Това е особено важно за хора, които са преживели дългосрочна бездомност, много от които се нуждаят от силно индивидуализирани и гъвкави форми на помощ, за да се реинтегрират успешно в обществото.

Румъния

В Румъния бездомността остава критично, но често пренебрегвано социално предизвикателство, характеризиращо се с липса на изчерпателни национални данни и жилищна система, която е под значителен натиск. Последните доклади подчертават, че Румъния има едни от най-високите нива на **тежки жилищни лишения** в Европейския съюз, като приблизително **9,6% от населението** живее в условия, белязани от пренаселеност и липса на основни удобства като водопровод или електричество. (Доклади на Евростат, 2024–2025 г.)

Макар официалните статистики често да са фрагментирани, според приблизителни оценки в страната има над **14 000 бездомни хора**, като приблизително **5 000 от тях живеят само в Букурещ**. (Национална стратегия за социално включване на бездомните хора (2022–2027)

Докладът на *Monitorul Social* от октомври 2025 г. обобщава данните на Евростат, за да подчертае, че 1 от 10 румънци живее в „изключително лоши“ жилищни условия.

Също така *Десетият обзор* на FEANTSA *за жилищното изключване в Европа (2025 г.)* предоставя качествения контекст за „бюрократичния капан“ и правните бариери, пред които са изправени бездомните лица в Централна и Източна Европа.

Проектът SOLACE-CEE е жизненоважна интервенция, тъй като излиза извън рамките на традиционната помощ „само за спешни случаи“, която исторически не е успяла да намали дългосрочната бездомност в региона на Централна и Източна Европа. Проектът е важен за Румъния по няколко основни причини:

1. **Модел на интегрирана грижа:** той преодолява пропастта между социалните услуги и здравеопазването. В Румъния бездомните често посещават спешните отделения, без да получават необходимата им дългосрочна подкрепа за психично здраве или за справяне със зависимостти. SOLACE-CEE въвежда пилотно „непрекъсната грижа“, която разглежда жилището като право, а не като награда.
2. **Преодоляване на пропуските в данните:** чрез стандартизиране на събирането на данни в пет страни от Централна и Източна Европа (включително Румъния, България и Полша), проектът осигурява необходимата доказателствена база за застъпничество за по-силни национални стратегии за жилищно настаняване.
3. **Грижа, съобразена с преживените травми:** въвежда специализирано обучение за персонала за справяне с дълбоко вкоренените травми, често срещани сред хронично бездомните.

България

SOLACE-CEE в България: Към интегриран здравен и социален подход за подкрепа на хора в несигурност по отношение на жилищното настаняване

До 2018 г. в българската нормативна уредба не съществуваше правна дефиниция за бездомността, което затрудняваше признаването на проблема и изготвянето на целенасочени политики. Едва в края на 2018 г. в Закона за предприятията на социалната и солидарна икономика беше въведена първата и единствена официална дефиниция за „бездомно лице“.

Съгласно тази дефиниция за бездомни се считат лицата, които живеят на улицата, в кризисни/спешни приюти и в центрове за настаняване на бездомни, но не и лицата, ползващи временни или специализирани услуги, като кризисни центрове за жени или преходни услуги за младежи.

Нормативната дефиниция обаче не е включена в Закона за социалните услуги и не се използва при планирането, финансирането и предоставянето на социални услуги. На практика системата работи с категории като „лица в риск“ или „лица в затруднение“, което означава, че бездомността не се разглежда като самостоятелна целева група, нито е свързана с конкретни права за достъп до услуги. Достъпът до подслон или подкрепа се определя главно от местните практики, капацитета на общините и наличието на услуги.

Тази разлика между правната дефиниция и нейното действително прилагане води до системна липса на признаване на скритите форми на бездомност – живот в незаконни постройки, бараки, пренаселени жилища или временни приюти.

Значителна част от хората в жилищна несигурност остават извън обхвата на социалната система, тъй като тези форми не се считат за бездомност и не се третират като такива, въпреки че попадат в категориите на ETHOS за скрита бездомност.[4]

Поради липсата на единна дефиниция и надеждна методология за измерване, България не разполага с надеждни статистически данни за мащаба на бездомността. Дори наличните административни данни – например около 1260 регистрирани случая през 2024 г.[5] или 4664 през 2022 г.[6] – отразяват само хората, които вече са в контакт със системата, и не включват многото „невидими" форми на жилищна несигурност.

Съществуващи механизми за подкрепа

Подкрепата за бездомните хора в България се осигурява главно чрез социални услуги, организирани от общините, включително приюти и центрове за временно настаняване. Тези услуги осигуряват краткосрочно подслон, основни условия за живот и ограничена социална работа. Достъпът до тях обикновено се осъществява чрез насочване от дирекциите за социално подпомагане.

Въпреки кризисната си функция, услугите са предимно реактивни и краткосрочни. Престоят е ограничен до няколко месеца, а интегрираните форми на подкрепа – здравни грижи, подкрепа за психичното здраве, дългосрочно планиране – обикновено липсват. Системата често функционира фрагментирано, без координация между социалните услуги, здравната система, психиатричните грижи и институциите, което създава сериозни бариери за хората със сложни нужди.

Решението, предлагано от SOLACE-CEE/HESED

В отговор на тези дефицити в рамките на инициативата SOLACE-CEE, HESED пилотира център за интегрирани здравни и социални услуги, насочен към хора, живеещи в ситуация на бездомност или жилищна несигурност. Подходът се основава на разбирането, че бездомността е многоизмерен социален и здравен проблем, който се характеризира с натрупване на уязвимости – бедност, изолация, психични затруднения, хронични заболявания, липса на документи и ограничен достъп до системи за подкрепа.

Центърът прилага интегриран здравно-социален модел, който съчетава:

1. Социална работа и придружаване;
2. Достъп до здравни услуги и здравна медиация;
3. Психологическа подкрепа;
4. Подкрепа за ранното детско развитие и подкрепа за храненето на децата;
5. Съдействие при административни и институционални процедури;
6. Връзка със системи за настаняване, лечение или социални услуги.

[4] https://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=22821&langId=en
[5] Бездомните отново са най-видими при температури под нулата | Дневник
[6] През 2022 г. в България са регистрирани 4664 бездомни хора.

Целта е не само да се отговори на спешните нужди, но и да се подкрепи устойчивото социално включване, възстановяването на връзките с институциите и развиването на умения за справяне с трудностите. Мултидисциплинарният екип на центъра създава пространство, в което подкрепата не е фрагментирана, а координирана, като по този начин отговаря на реалните комплексни нужди на хората, живеещи в условия на жилищна нестабилност и бездомност.

5. Моделът на четирикратното съгласуване на SOLACE-CEE

Рамката за комуникация на SOLACE-CEE се базира на четири допълващи се стълба, които подкрепят легитимността, съгласуваността и разпространението в практиката.

Този модел е проектиран като практическа рамка, която може да бъде използвана и от други консорциуми и организации при създаването на комуникация за интегрирана грижа в различни контексти.



5.1. Стълб I. – Легитимност, основана на данни (подход „Данните на първо място“)

„Доверието се гради върху доказателства, а не само върху добри намерения.“

Стълбът „Легитимност, основана на данни“ се базира на принципа, че интегрираните грижи трябва да се представят като проверимо, ефективно и устойчиво решение — а не просто като добро намерение или иновативна идея.

Когато се твърди, че интегрираните грижи работят, е от съществено значение да се покаже *защо* и *въз основа на какви доказателства*. Данните, резултатите от изследвания и дългосрочните показатели служат като инструменти за легитимност

— средства, чрез които проектът печели доверието на обществеността, професионалистите и политиците.

Защо този стълб е ключов за интегрираните грижи

Интегрираните грижи представляват системна промяна, която често се сблъсква със скептицизъм, недоверие или съмнения относно ефективността. В региона на Централна и Източна Европа тези предизвикателства се усилват от ниското доверие в публичните политики, фрагментираните системи за събиране на данни и силния натиск да се докаже ефективното използване на публичните ресурси.

Комуникацията, основана на данни, помага за:

- Легитимиране на интегрираните грижи като сериозен подход;
- Подкрепа за нейното разширяване;
- Създаването на общ език между практиката, политиката и научните изследвания.

Характеристики на комуникацията, основана на данни, в интегрираните грижи:

- Дава приоритет на резултатите пред единичните цифри;
- Свързва количествените данни с качествения контекст;
- Подчертава дългосрочното въздействие (напр. стабилност на жилищното настаняване, запазване на заетостта);
- Работи с прозрачност и последователност в данните.

ЦЕЛ:
Целта не е да се претоварва аудиторията с цифри, а да се предоставят доказателства, които насърчават разбирането и доверието.

Препоръки за прилагане на подхода „Данните на първо място“:

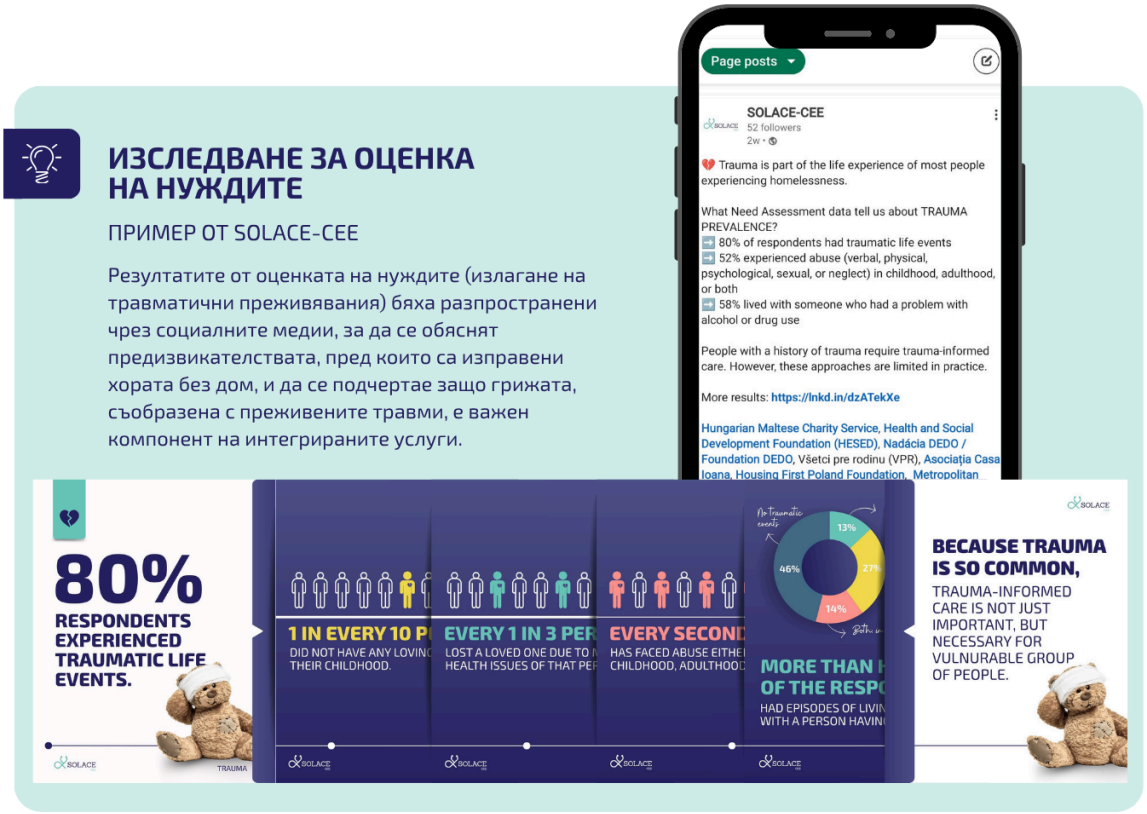
- Определете ключови показатели, свързани с целите на интегрираните грижи (например стабилно жилищно настаняване, непрекъснатост на здравните грижи, интеграция на пазара на труда).
- Давайте информация за напредъка във времето, а не само за крайните резултати.
- Превеждайте данните на достъпен език, като използвате инфографики, кратки обяснения и примери.
- Свържете данните с въздействието, а не само с дейностите (какво се е променило, а не какво е било изпълнено).
- Осигурете единна рамка за тълкуване, така че едни и същи данни да не се комуникират по различен начин от различните партньори.

SOLACE-CEE и подходът „Данните на първо място“

В SOLACE-CEE данните съставляват основата на рамката за комуникация, а не са просто допълнение. **Примери за това са:**

- Използване на проучването за оценка на нуждите като основа за комуникиране на необходимостта от интегрирана грижа;
- Постоянно споделяне на данни от пилотни центрове, които показват връзката между жилищните условия, здравето и заетостта;
- Представяне на данните в достъпни формати (статии, инфографики, презентации), за да се подпомогне разбирането сред различни целеви групи.

Този подход помага за представянето на интегрираните грижи като модел, базиран на доказателства, с потенциал да създаде дългосрочна системна промяна за хората с личен опит с бездомността.



5.2. Стълб II. – Насочено към въздействието повествование

„Изследванията на политическите наративи показват, че историите структурират политическите дискусии, като определят участниците, проблемите и решенията.“ – Jones & McBeth (2010)

Начинът, по който се комуникира интегрираната грижа, оказва силно влияние върху общественото възприятие. Наративите формират разбирането за проблема, решенията и ролята на различните участници. Моделът SOLACE-CEE следователно премества акцента от описанието на услугите към комуникирането на системното въздействие на интегрираната грижа. Клиентите се представят като активни

участници, а не като пасивни получатели. Тази трансформация на наратива допринася за дестигматизацията и укрепва представителството, основано на уважение към индивидуалното достойнство.

Защо този стълб е важен:
Комуникацията, фокусирана единствено върху дейностите, може да засили благотворителния поглед и да замъгли реалния принос на интегрираните решения. **Наративът, ориентиран към въздействието, позволява:**

- Обясняване на интегрираните грижи като дългосрочно, устойчиво решение;
- Прехвърляне на вниманието от разходите към обществената стойност;
- Подкрепа на приемането на системни промени.

Как този стълб се проявява в комуникацията:
- акцентиране върху резултатите, а не върху дейностите;
- представяне на дългосрочните промени в живота на хората и в системите за услуги;
- изобразяване на хората с личен опит с бездомност като достойни, активни участници в обществото.

Препоръки за прилагане на ориентиран към въздействието наратив:
- комуникирайте *какво се променя*, а не само какво се реализира;
- свържете услугите с тяхното реално въздействие;
- използвайте уважителен, а не благотворителен език;
- да се дава приоритет на дългосрочните показатели пред краткосрочните резултати.

SOLACE-CEE и ориентираният към въздействието наратив
Проектът комуникира интегрираната грижа чрез стабилизиране на жилищните условия, запазване на заетостта и системни промени в сътрудничеството между услугите, засилвайки възприемането на модела като функционален и социално значим.

5.3. Стълб III. – Свързана грижа и рамка за заетостта

„От гледна точка на системната теория, съгласуваността между подсистемите увеличава устойчивостта и адаптивния капацитет.“ – Meadows (2008)

Съгласуваността в комуникацията подкрепя институционалната съгласуваност. **В SOLACE-CEE** интегрираната рамка изрично свързва подкрепата за жилищно настаняване с подхода „Първо жилище“, предоставянето на здравни грижи, интеграцията на заетостта чрез модела IPS и социалната или психологическата подкрепа. Фрагментираната комуникация на отделни услуги или подходи може неволно да възпроизведе изолираното мислене – именно проблема, който

интегрираните грижи целят да преодолеят. Свързаната рамка моделира системната логика и засилва възприятието за споделена отговорност за резултатите.

Интегрираната грижа функционира само когато нейните компоненти се възприемат като взаимозависими. Ако жилищното настаняване, здравеопазването и заетостта се комуникират поотделно, разбирането за цялостния модел отслабва. От системна гледна точка съгласуваността между подсистемите повишава устойчивостта и способността за реагиране, и същото важи за комуникацията – последователните, свързани послания подкрепят функционалната координация между институциите и услугите.

Свързана рамка в комуникацията:

- Отделните услуги не се представят изолирано;
- Всяка комуникирана дейност се поставя в по-широкия контекст на интегрираната грижа;
- Заетостта се представя като неразделна част от стабилизацията, а не като допълнение;
- Езикът, визуалните елементи и структурата на посланията подчертават взаимоотношенията, непрекъснатостта и взаимовръзките.

Препоръки за прилагане на стълб III:

- Използвайте последователни встъпителни изречения, които свързват жилищното настаняване, здравеопазването и заетостта.
- Избягвайте да комуникирате отделни услуги, без да показвате взаимовръзките между тях.
- Използвайте визуални схеми, за да представите системата като цяло.
- Уверете се, че всички партньори използват една и съща основна терминология.

SOLACE-CEE и „Интегрирана грижа и заетост“

В SOLACE-CEE този стълб се прилага чрез комуникация за хъбовете, която представя жилищното настаняване, здравеопазването, подкрепата за заетостта и психосоциалните услуги като една функционална система. Рамката „интегрирана грижа“ помага на обществеността и институциите да разберат, че интервенциите имат смисъл само когато работят заедно.

VPR – СВЪРЗАНИ ГРИЖИ И ЗАЕТОСТ

ПРИМЕР ОТ SOLACE-CEE

VPR HUB се представя на своя уебсайт като цялостна система, осигуряваща интегрирани грижи под един покрив, която обединява здравни, социални, трудови, жилищни и други подкрепящи услуги.



5.4. Стълб IV. – Съгласуване на политиките на много нива

„Теорията за многостепенното управление подчертава взаимодействието между наднационални, национални и местни участници при формирането на резултатите от политиките.“ – Hooghe & Marks (2001)

Многостепенното съгласуване на политиките се основава на подходите от многостепенното управление, като подчертава взаимодействието между наднационалните, националните и местните участници при формирането на публичните политики. Успехът на системните промени, като например интегрираните грижи, зависи не само от самите интервенции, но и от това как те са вградени в съществуващите политически рамки на различни нива.

Комуникацията, съгласувана с европейските, националните и местните политики, укрепва легитимността на интегрираните подходи и улеснява тяхното приемане в процесите на вземане на решения.

Интегрираното грижа често обхваща различни сектори, компетенции и нива на управление. Ако комуникацията не отразява този контекст, тя може да бъде възприета като изолиран експериментален проект, а не като системно решение.

Съгласувана комуникация:

- свързва местния опит с националните стратегии,
- вгражда пилотните модели в европейските приоритети,
- изгражда мост между практиката и изготвянето на политики.

Как този стълб се проявява в комуникацията:

Съгласуването на политиките на различни нива гарантира, че едно и също основно

послание се съобщава на различни аудитории на подходящ език, формулирано в съответствие със съответните политически документи и свързано със съществуващите стратегии в областта на жилищното настаняване, здравеопазването, социалните услуги и заетостта. По този начин комуникацията подкрепя непрекъснатостта между нивото на проекта и системната промяна.

Препоръки за прилагане на стълб IV:

- ясно да се свържат резултатите от проекта със съществуващите политически рамки на ЕС,
- да се представят местните пилотни проекти като принос към националните реформи,
- да се използва последователна ключова терминология на всички нива, с адаптиран език, където е необходимо,
- активно да се включват публичните власти в комуникационните дейности като партньори, а не само като аудитория.

SOLACE-CEE и съгласуване на политиките на различни нива

SOLACE-CEE разглежда интегрираната грижа като инструмент за постигане на европейските цели в областта на социалното приобщаване, общественото здраве и заетостта, като същевременно отговаря на местните нужди и опит на партньорските градове. Тази рамка позволява местните решения да бъдат възприемани като значими на национално и европейско ниво.

6. Двустепенна комуникационна стратегия, използвана в SOLACE-CEE

В проект SOLACE-CEE ние разработихме комуникационна стратегия като двустепенен подход, действащ едновременно на международно и национално/местно ниво.

Цели на двустепенния подход:

- Поддържане на единна проектна комуникация във всички страни и организации.
- Да се даде възможност за местно адаптиране на посланията според контекста на партньорите и целевите групи.
- Предотвратяване на фрагментирането на комуникацията, което би могло да отслаби въздействието на интегрираните услуги.

Международно ниво

Комуникацията на това ниво се фокусира върху създаването на обща рамка, език и легитимност за интегрираните грижи. **Основните функции на комуникацията на това ниво са:**

- Определяне на позицията на интегрираните услуги в дискусиите по европейските политики.
- Повишаване на достоверността на подхода чрез използване на данни и изследвания.
- Разпространяване на знания и резултати от проектите в европейските мрежи и организации.

Национално/местно ниво

Комуникацията на това ниво се фокусира върху практическото прилагане на интегрираната грижа в конкретни контексти. **Основните функции на комуникацията на това ниво са:**

- Изграждане на доверие между местните власти и институциите.
- Ангажиране на работодателите в заетостта и социалната интеграция.
- Подкрепа на общественото доверие и приемане на проекта.
- Подобряване на достъпа на целевите групи до услугите.

HESED – ДЕН НА ОТВОРЕНИТЕ ВРАТИ В ЦЕНТЪР МИР-СУХОДОЛСКА

ПРИМЕР ОТ SOLACE-CEE

В център МИР-Суходолска беше организиран ден на отворените врати, за да се представят на жителите на квартал „Факултета“ в София интегрираните здравни и социални услуги, предлагани в рамките на проекта SOLACE-CEE. Събитието даде възможност на членовете на общността да се запознаят с подкрепата, която се предлага на хората, живеещи в несигурни или неподходящи жилища, включително достъп до здравни грижи, социална подкрепа и други услуги.



Защо двустепенният подход работи:

- Той свързва стратегическата комуникация с практическото изпълнение.
- Позволява споделянето на общи ценности и принципи, без да се губи местната релевантност.
- Насърчава разбирането за интегрираните грижи като системно решение, а не като набор от изолирани услуги.

РИСКОВЕ ПРИ ПРИЛАГАНЕТО НА ДВУСТЕПЕННА СТРАТЕГИЯ

- отслабване на общата комуникационна линия поради прекомерна локална адаптация,
- непоследователно използване на терминологията,
- различни интерпретации на принципите на интегрираната грижа сред партньорите.

Как да се намалят тези рискове:

- Определете ясни основни принципи и ключови послания, които да останат последователни.
- Предоставяне на партньорите на насоки за комуникация и примери за добри практики.
- Редовно координирайте комуникацията между нивата.
- Насърчавайте споделянето на опит и обратната връзка в рамките на консорциума.

СЪВЕТ:
За да сведе до минимум риска от фрагментирана комуникация и несъгласувано тълкуване на интегрираните грижи, SOLACE-CEE въведе двустепенно планиране на комуникацията.

6.1. Определяне на комуникационни цели

Ясно дефинираните комуникационни цели са от съществено значение, за да се гарантира, че комуникацията за интегрираната грижа подкрепя реална системна промяна, вместо да остава на нивото на видимост или популяризиране на проекта. Комуникационните цели трябва да бъдат тясно свързани с целите на проекта и да отчитат разликите между международното и националното/местното ниво.

Целите трябва:

- да се основават на принципите на интегрираната грижа,
- да бъдат измерими и свързани с въздействието,
- да подкрепят устойчивостта и институционалното внедряване на решенията.

СТРАТЕГИЯ НА ДВЕ НИВА: ЦЕЛИ ПО НИВА

Международно ниво:

Комуникацията се фокусира върху легитимирането и разпространяването на интегрирания подход — с цел да повлияе на формулирането на проблемите и решенията, а не само да информира за дейностите по проекта.

Примери за комуникационни цели на SOLACE-CEE на международно ниво:

- укрепване на възприемането на интегрираната грижа като системна иновация в областта на бездомността,
- да допринесе за европейските професионални и политически дискусии чрез данни, изследвания и казуси,
- насърчаване на използването на терминологията за интегрираната грижа в политически и стратегически документи,
- повишаване на видимостта на проекта в европейски мрежи, платформи и професионални форуми.

Национално/местно ниво:

Комуникацията е по-скоро насочена към практическото прилагане и изграждането на доверие. На това ниво тя оказва пряко влияние върху ползването на услугите, партньорствата и дългосрочната устойчивост на интегрираните решения.

Примери за комуникационни цели на SOLACE-CEE на национално/местно ниво:

- Подкрепа на сътрудничеството между местните власти, публичните институции и доставчиците на услуги.
- Повишаване на готовността на работодателите да се ангажират с интеграцията на пазара на труда.
- Укрепване на общественото доверие в интегрираните услуги и техните ползи.
- Повишаване на осведомеността на целевите групи относно наличните услуги и възможностите за подкрепа.

6.2. Определяне на целевите групи и картографиране на заинтересованите страни

Определянето на целевите групи и техните ключови послания е основна предпоставка за ефективна комуникация. Без ясно разбиране за това кого искаме да достигнем и какво искаме да съобщим, комуникацията остава неефективна, независимо от използваните инструменти.

При двустепенна стратегия целевите групи трябва да бъдат определени и на двете нива:

Международно/наднационално ниво:
Комуникацията е насочена предимно към участници, които оказват влияние върху изготвянето на политики, стратегическата насока и трансфера на иновативни модели между държавите. Целта е не само да се информира за проекта, но и да се засили легитимността на интегрираните грижи като системно решение.

Целеви групи на международно ниво:

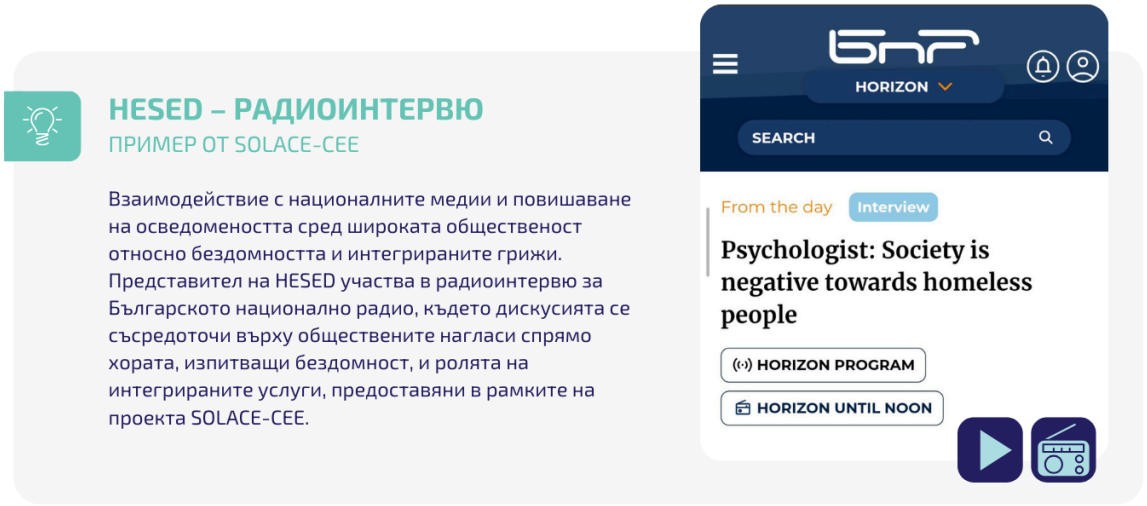
- **Европейските институции и политиците** — да насърчават разбирането за интегрираните грижи като ефективен и устойчив подход към проблема с бездомността
- **Европейски мрежи и НПО** — да споделят ноу-хау, да подкрепят преносимостта на моделите и да вдъхновят по-нататъшни инициативи
- **Изследователски и професионални институции** — за укрепване на професионалната достоверност на проекта и свързване на практиката с научните изследвания
- **Международни медии и професионални платформи** — като канали, които формират по-широкия европейски дискурс относно бездомността и социалното включване

Национално/местно ниво:
На местно ниво основната целева група са хората с личен опит с бездомността, тъй като те са основните бенефициенти на услугите за интегрирана грижа.

В допълнение към основната целева група, комуникацията трябва да бъде насочена и към други участници, които оказват влияние върху функционирането на интегрираната грижа на местно ниво, като например:

- **Местни НПО** — за подкрепа на сътрудничеството, съгласуването на комуникацията и общото разбиране на принципите на интегрираната грижа.
- **Местни власти, общински служби, национални политически представители** — за изграждане на легитимност, подкрепа на системни промени и осигуряване на дългосрочна устойчивост на услугите.
- **Регионални и национални медии** — като посредници, които формират обществения дискурс и влияят върху възприемането на интегрираните решения и целевата група.
- **Широката общественост** — за да се предоставят прости и ясни обяснения за това какво е интегрираната грижа, какво е нейното въздействие и защо е важна.

- **Работодатели** — за подкрепа на социалната интеграция и заетостта на хора с преживян опит с бездомността.



Ключови препоръки:

- Посланията трябва да бъдат последователни във всички страни и организации.
- Съобщенията трябва да позволяват адаптиране към местните условия в зависимост от контекста на целевата група.
- Комуникацията трябва да премине от описание на дейностите към демонстриране на въздействието, подкрепяйки разбирането и легитимността на проекта и интегрираните грижи.

Картографиране на заинтересованите страни и стратегически послания:

Картографирането на заинтересованите страни помага да се идентифицират ключовите участници в проекта и да се структурира ефективно комуникацията с тях. Заинтересованите страни се картографират според тяхното влияние и степента на подкрепа за проекта, което позволява приоритизиране на комуникационните усилия и намаляване на рисковете за репутацията.

За всяка група заинтересовани страни се препоръчва да се дефинира:

- **Ключово послание** — какво точно искаме да съобщим на групата
- **Профил на риска** — ниво на подкрепа или потенциална съпротива срещу проекта
- **Честота на комуникацията** — колко често да комуникираме с групата
- **Предпочитани канали** — инструменти и платформи за най-ефективно достигане до тях

Този структуриран подход гарантира последователна комуникация на всички нива на консорциума и минимизира риска от несъгласувани послания.

7. Идентичността като ключ към единна комуникация

„Целта не е еднообразие, а визуална съгласуваност — обща основа, която може да бъде адаптирана към местния контекст.“

Идентичността на проекта SOLACE-CEE не е просто визуална рамка. Тя представлява комбинация от ценности, стил на комуникация и визуални елементи, които заедно създават единна и разпознаваема представа за проекта във всички страни, партньори и канали за комуникация.

За транснационални проекти с многобройни партньори ясната идентичност гарантира:

- **Доверие в проекта** сред външни целеви групи
- **Признание** във всички страни и платформи
- **Ефективност при създаването на материали** — общите шаблони и насоки спестяват време и намаляват разходите за отделните партньори
- **Последователност в комуникацията** — минимизира риска всяка организация да представя проекта по различен начин

7.1. Тон на изразяване — как проектът „говори“

Тонът на изразяване определя *как* проектът комуникира, а не само *какво* комуникира. Това е последователен стил на език и изразяване, който отразява ценностите на проекта и оформя начина, по който той се възприема от обществеността, партньорите и политиците.

За интегрираните грижи тонът на изразяване е особено важен, защото:

- Засяга чувствителни теми (бездомност, здраве, бедност)
- Влияе върху степента на стигматизация или, обратно, върху достойнството
- Оформя пряко обществения и политическия дискурс

Комуникацията в проекта SOLACE-CEE е:

- **Достойна и уважителна**
- **Основана на факти и доказателства**
- **Ясна, без прекомерно опростяване**
- **Ориентирана към решенията и въздействието**
- **Сътрудничество и приобщаване** — представя сътрудничеството между сектори, организации и участници като споделена отговорност, а не като йерархична връзка.

Какво да избягвате:

- сензационност и емоционализиране на историите,
- изобразяване на хората изключително като жертви или получатели на помощ,
- благотворителен или морализаторски език,

- опростени разкази за „успех“ без контекст или данни.

SOLACE-CEE – Какво да правим и какво да не правим:

	Какво да използвате	**Какво да избягвате**
Общо	**РЕН** (хора, изпитващи бездомност) Други: хора без жилище/хора без дом/хора от уязвими групи Комуникация, ориентирана към данни и въздействие	избягвайте думите „скитник, бездомник, бездомни или скитници“ Комуникация, базирана на истории, единствено с цел привличане на внимание Показване на лицата на клиентите
HF (Първо жилище)	Жилището като основно право, а не като награда Комуникирайте стабилност и непрекъснатост на подкрепата	Разкази за „заслужено жилище“ Оценяващ или морализаторски език Език, който предполага контрол или условност на подкрепата
TIC (грижа, съобразена с травмата)	Бъдете чувствителни, предсказуеми и уважителни Запазете контрола на участниците върху това дали и как се споделят техните истории Използвайте език, който създава чувство за сигурност и доверие	Подробни описания на травмата без ясна цел
IPS (Индивидуално настаняване и подкрепа)	Представяйте участниците като активни икономически и трудови субекти	Език, подсказващ „трудова терапия“ или защитени дейности Представяне на работата

	Подчертавайте способностите, а не препятствията	като социална помощ, а не като стандартна заетост
Равенство, достъпност и недискриминация	Език, включващ и неутрален по отношение на пола Представяне на разнообразни групи без стереотипи Уважителни и приобщаващи визуални елементи и послания	Стереотипи, свързани с пола, или предположения за ролите Съдържание, което не е достъпно (липса на надписи, слаб контраст, сложен език) Всяка форма на дискриминация, основана на пол, етническа принадлежност, религия, увреждане, възраст или сексуална ориентация

7.2. Слоган на проекта

Слоганът е кратко, запомнящо се послание, което изразява ценностите и въздействието на проекта. Той служи за уеднаквяване на комуникацията между всички партньори и целеви групи.

Препоръки:

- слоганът трябва да се използва във всички ключови продукти на проекта – презентации, уебсайт, социални медии, прессъобщения,
- може да бъде адаптиран на местно ниво с кратко обяснение, за да се изясни контекстът за конкретните аудитории.

SOLACE-CEE и неговият слоган

Оригинален слоган: *„Бездомният не е безнадежден“* – се оказа неподходящ, тъй като имплицитно подчертаваше проблема и можеше да бъде възприет като патерналистичен или стигматизиращ.

Нов слоган: *„Променяме животи, слагаме край на бездомността“*

- Комуникира **въздействието на проекта** – фокусира се върху конкретни промени в живота на хората и в системата на услугите.
- Укрепва **достойнството на участниците** – хората с личен опит с бездомност се представят като активни участници в промяната, а не само като получатели на помощ.
- Подкрепя **последователната комуникация** – уеднаквява посланието в различните страни и организации.



7.3. Лого – основният елемент на визуалната идентичност

Визуалната идентичност не е само въпрос на естетика – тя е инструмент за изграждане на доверие и разпознаваемост. В случая на международен консорциум като SOLACE-CEE, в който комуникират множество организации от различни страни, единната визуална идентичност играе ключова роля. Тя гарантира, че всички резултати – дали това е презентация, публикация в социалните медии или прессъобщение – се представят като част от едно цяло, а не като разкъсани материали от отделни организации.

Логото е фундаментален елемент на визуалната идентичност, особено в проекти, включващи сътрудничество между множество организации. То служи като визуален символ, който свързва външно партньорите по проекта и позволява проектът да бъде възприеман като едно цяло — независимо от държавата, езика или типа на организацията.

Поради тази причина се препоръчва логото да отговаря на следните критерии:

- да е ясно четливо при всички размери и на различни фонове,
- да е просто и лесно за прилагане в различни формати,
- да има вечен характер — особено важно за дългосрочни проекти.

СЪВЕТ:
Логото трябва да бъде и културно неутрално и приобщаващо. При транснационалното сътрудничество е важно да се гарантира, че използваните символи, цветове или типография не носят значения в конкретни страни, които биха могли да бъдат двусмислени, неподходящи или противоречащи на ценностите на проекта.

SOLACE CEE

Лого на SOLACE-CEE

Използване на логото – Наръчник за логото – наръчникът за логото е документ, който определя правилата за използване на логото. Тези правила са от съществено значение, за да се гарантира, че логото изглежда последователно и професионално във всички продукти и във всички ситуации — независимо кой партньор го използва или в какъв контекст.

ЗА ДА СЕ ПРЕДОТВРАТИ НЕПРАВИЛНОТО ИЗПОЛЗВАНЕ НА ЛОГОТО, РЪКОВОДСТВОТО ЗА ЛОГОТО ТРЯБВА ДА ВКЛЮЧВА:

Свободно пространство (защитна зона): Свободното пространство определя минималното свободно пространство около логото, като гарантира, че то не се нарушава визуално от околните елементи. Също толкова важно е да се определи минималният размер на логото както за печат, така и за цифрово използване, за да се гарантира четливост във всеки момент.



Височината на буквата „E“ в логотипа определя защитната зона на логото.

В тази зона не могат да се поставят никакви обекти.

Лого на SOLACE-CEE със свободно пространство

Варианти на логото – Препоръчително е логото да бъде подготвено в няколко версии, за да може да се използва в различни контексти. Като минимум трябва да са налични следните версии:

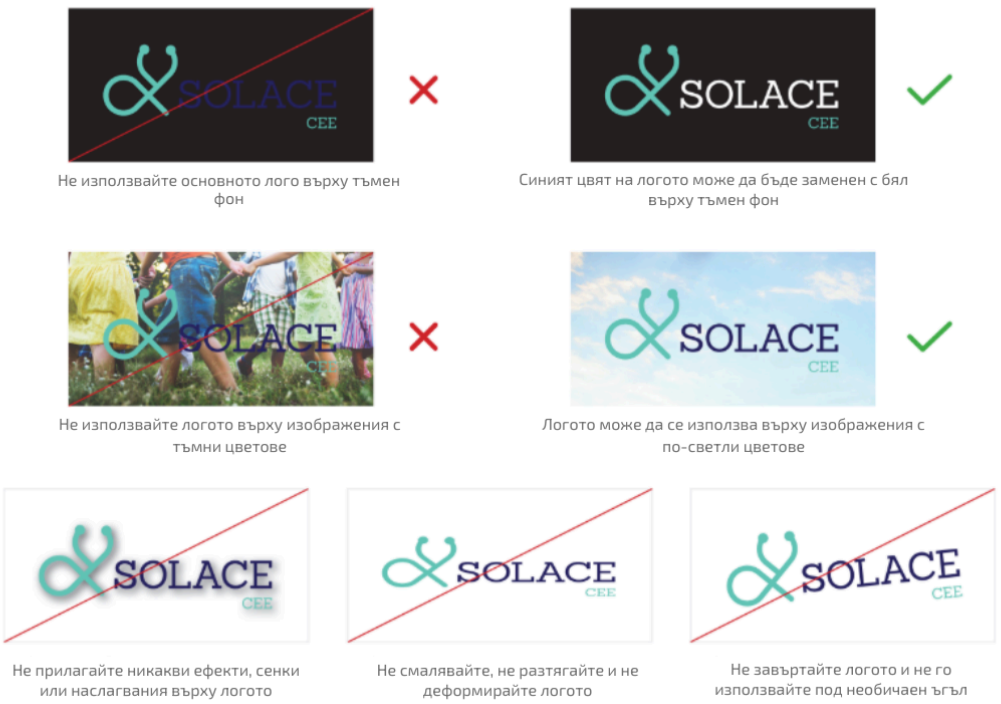
- **пълен цветен вариант** като основен вариант за повечето случаи,
- **черно-бяла версия** за материали, при които цветният печат не е възможен,
- **негативна (обърната) версия** за използване върху тъмен фон.



Варианти на логото на SOLACE-CEE

Минимален размер – трябва да бъдат определени минимални размери на логото както за печат, така и за цифрово използване, за да се гарантира, че логото остава четливо по всяко време.

Забранени модификации на логото – за да се защити целостта на логото, в наръчника за логото трябва да се посочат забранени вариации или модификации – като неразрешени цветови комбинации, изкривяване на пропорциите, добавяне на графични ефекти, поставяне върху визуално претрупани фонове или комбиниране на логото с друг текст или графики в свободното пространство.



Забранена модификация на логото на SOLACE-CEE

7.4. Емблема на ЕС: Задължително изискване за видимост

В SOLACE-CEE използването на логотипи и елементи на визуалната идентичност трябва да следва както насоките на проекта, така и задължителните изисквания, определени в Общите насоки.

Емблема на ЕС – Задължителни изисквания за SOLACE-CEE

- Емблемата на ЕС трябва да бъде изобразена върху всички комуникационни материали на проекта.
- Емблемата трябва да остава ясно различима и отделена и не може да бъде променяна чрез добавяне на други визуални елементи, текст или лога.
- Емблемата на ЕС трябва да бъде поне толкова забележима, колкото всеки друг показан логотип.
- Не може да се използва друга визуална идентичност или лого, което да замести или засенчи подкрепата на ЕС.

Тези правила са задължителни и се отнасят за всички комуникационни материали (цифрови и печатни). Допълнителни указания можете да намерите и на портала на ЕК: **Финансиране и търгове (europa.eu)**

7.4.1. Логотипи на партньорите и тяхното съчетаване с логотипа на проекта

В международните консорциуми комуникационните материали обикновено съдържат не само логото на проекта, но и логата на партньорските организации. При комбиниране на логата се препоръчва да се спазват няколко основни принципа:

- Оставете достатъчно пространство между логата, за да избегнете визуално припокриване.
- Определете предварително ситуациите, в които логото на проекта се използва самостоятелно, и тези, в които се показва заедно с логата на партньорите.

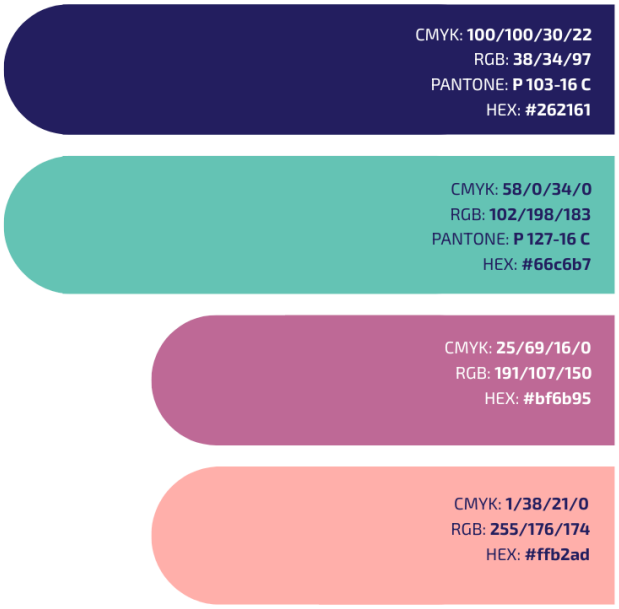
7.5. Цветове, шрифт и визуален стил

Освен логото, основата на визуалната идентичност включва също цветове, типография и цялостния визуален стил. Последователното им използване във всички материали и от всички партньори е също толкова важно, колкото и правилното използване на логото.

Цветове

Цветовата палитра трябва да бъде ясно определена и предоставена на всички партньори в стандартизирани цветови кодове — за печат (CMYK) и за цифрово използване (RGB, HEX).

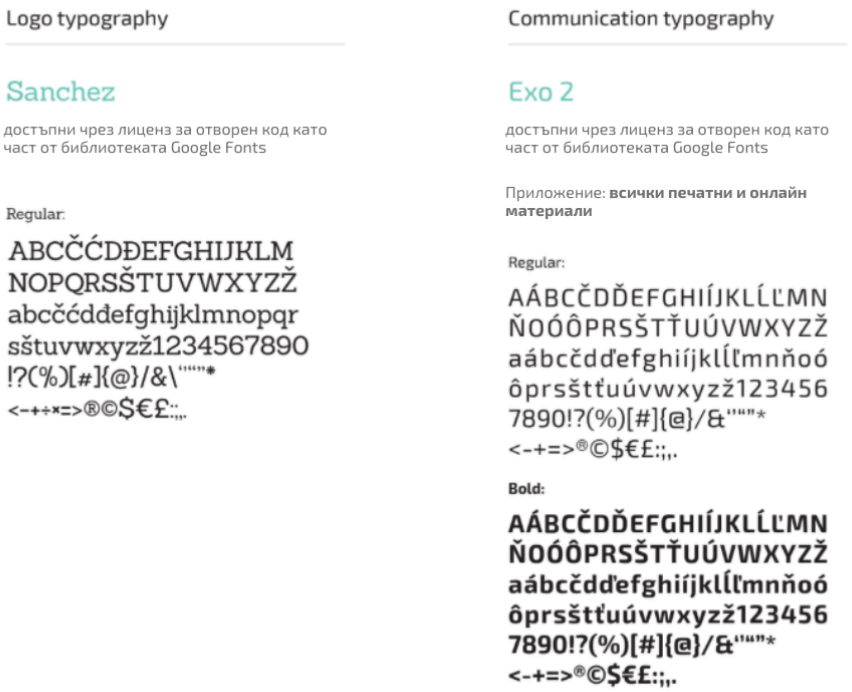
СЪВЕТ:
Препоръчително е да се прави разграничение между **основните цветове**, които съставляват ядрото на визуалната идентичност, и **вторичните цветове**, които служат като допълващи акценти.



Цветове на SOLACE-CEE

Шрифтове и типография

Шрифтът, използван от проекта, трябва да бъде еднакъв във всички материали.



Типография и шрифтове на SOLACE-CEE

СЪВЕТ:
Важно е също така да се гарантира, че избраните шрифтове са свободно достъпни или имат подходящ лиценз за използване от всички партньори.

Визуален стил

Цялостният визуален стил обхваща използването на фотографии, икони, графики и разположението на елементите на страницата. Препоръчително е да се създадат основни насоки и за тези елементи, така че материалите от различните партньори да са визуално съгласувани и да изглеждат като част от единен проект.

7.6. Практични шаблони и примери за употреба

Един от най-ефективните инструменти за осигуряване на последователна визуална идентичност е създаването на шаблони. Шаблоните улесняват работата на партньорските организации, спестяват време и минимизират риска от непоследователни визуални резултати.

Шаблоните са проектирани така, че да са лесни за използване и адаптивни към местния контекст, като същевременно поддържат обща идентичност на проекта.

В зависимост от комуникационните нужди се препоръчва да се подготвят шаблони за най-често използваните формати, **като например:**

- презентации
- Word документи / бланки
- публикации в социалните медии
- плакати или банери за събития
- шаблони за прессъобщения

Шаблоните са динамични инструменти и могат да бъдат актуализирани по време на проекта въз основа на обратната връзка от партньорите и променящите се комуникационни нужди.

Споделяне и актуализиране на шаблоните

Шаблоните трябва да се съхраняват централизирано и да са достъпни за всички партньори — например на споделен диск. Препоръчително е също така да се определи едно лице или организация, отговорно за управлението и актуализирането

на шаблоните, за да се гарантира, че те винаги са актуални и съобразени с визуалната идентичност на проекта.

Шаблони в SOLACE-CEE

За да се подпомогне последователната и ефективна комуникация в рамките на консорциума, в рамките на проекта SOLACE-CEE беше разработен набор от шаблони за комуникация. Всички шаблони са достъпни за партньорите в обща папка.

Шаблоните помагат на партньорите:

- поддържат единна визуална идентичност,
- да осигурят съгласуваност с ключовите послания,
- да отговорят на изискванията на ЕС за видимост и комуникация,
- да опростят подготовката на комуникационните материали.

ПРИМЕР ЗА ШАБЛОНИТЕ, ИЗПОЛЗВАНИ В SOLACE-CEE:

Презентация:







МЕМО и присъствен списък:





XXXXX MEETING
yyyyyyth zzzzzzz, 2024

MEMO

XXXXX MEETING

yyyyyyth zzzzzzz, 2024

	Full name	Organization	Email	Signature
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				
14.				
15.				
16.				
17.				
18.				
19.				
20.				
21.				
22.				
23.				
24.				

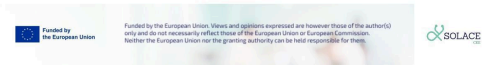
Funded by the European Union
Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or European Commission.
Neither the European Union nor the granting authority can be held responsible for them.

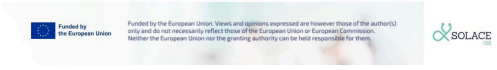
Funded by the European Union
Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or European Commission.
Neither the European Union nor the granting authority can be held responsible for them.

Бланки за всички партньори:










Funded by the European Union
Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or European Commission. Neither the European Union nor the granting authority can be held responsible for them.
SOLACE


Funded by the European Union
Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or European Commission. Neither the European Union nor the granting authority can be held responsible for them.
SOLACE


Funded by the European Union
Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or European Commission. Neither the European Union nor the granting authority can be held responsible for them.
SOLACE

Прессъобщение:

SOLACE CEE

Headline

Košice / Budapest / Warsaw / Sofia / Bucharest – Day Month Year:

Perex: Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla pariatur. Excepteur sint occaecat cupidatat non proident, sunt in culpa qui officia deserunt mollit anim id est laborum.

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla pariatur. Excepteur sint occaecat cupidatat non proident, sunt in culpa qui officia deserunt mollit anim id est laborum.

Lorem ipsum dolor sit amet, consectetur adipiscing elit, sed do eiusmod tempor incididunt ut labore et dolore magna aliqua. Ut enim ad minim veniam, quis nostrud exercitation ullamco laboris nisi ut aliquip ex ea commodo consequat. Duis aute irure dolor in reprehenderit in voluptate velit esse cillum dolore eu fugiat nulla pariatur. Excepteur sint occaecat cupidatat non proident, sunt in culpa qui officia deserunt mollit anim id est laborum.

About the project:
SOLACE-CEE, funded by the European Social Fund Plus (ESF+), is the first joint pilot in the CEE region to integrate healthcare and social services for homeless people. The project brings together seven organizations from five countries: Nadácia DEDO and Všetci pre rodinu, n. o. (Slovakia), Health and Social Development Foundation (Bulgaria), Housing First Poland Foundation (Poland), Casa Ioana (Romania), Metropolitan Research Institute Budapest, and Hungarian Charity Service of the Order of Malta (Hungary).

More information about the project can be found at: www.solace-cee.eu

Funded by the European Union

Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union. Neither the European Union nor the granting authority can be held responsible for them.

7.6.1. Насоки за използване на шаблони и визуална идентичност

Въпреки че не всички комуникационни инструменти се предоставят като готови шаблони (например съдържание за социални медии), е от съществено значение да се гарантира последователност във всички комуникационни продукти, като се спазват общите визуални и комуникационни принципи.

За материалите на SOLACE-CEE (резултати на ниво проект):

- Използвайте унифицираната визуална идентичност на проекта SOLACE-CEE (цветове, типография, оформление, където е приложимо).
- Винаги включвайте логото на SOLACE-CEE и елементите за видимост на финансирането от ЕС.
- Осигурете последователност в тона и ключовите послания във всички материали.

За комуникация на ниво партньори:

- Партньорите могат да използват собствената визуална идентичност на своята организация.
- Въпреки това всички материали трябва да включват: логото на SOLACE-CEE, елементи за видимост на финансирането от ЕС
- Когато е уместно, партньорите трябва да използват също:
    - хаштагове на проекта (напр. #solacecee #EU #integratedcare)
    - позоваванията на проекта (тагове, споменавания, линкове)

Специфично за социалните медии:

Няма фиксиран шаблон за публикациите; въпреки това, трябва да се гарантира последователност чрез:

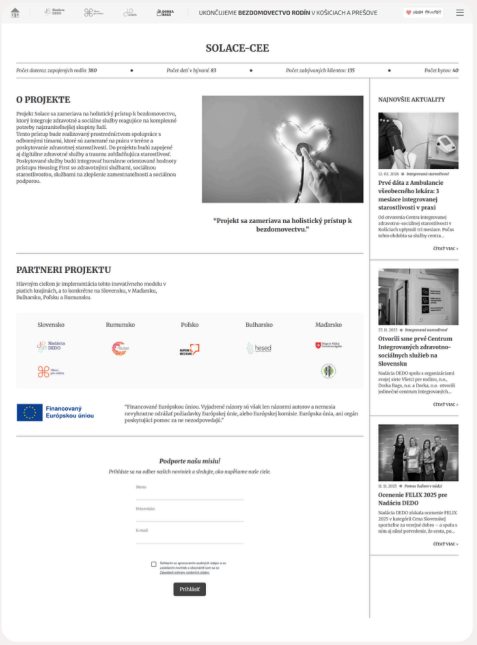
- използване на лога и визуални елементи, където е уместно
- последователни хаштагове и наименования на проекта
- съгласуваност с ключовите послания и тона на изразяване

Този подход осигурява гъвкавост за партньорите, като същевременно поддържа последователна и разпознаваема идентичност на проекта във всички страни и комуникационни канали.

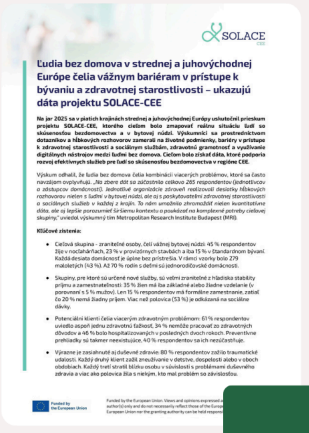
СЪВЕТ:
Освен самите шаблони, е важно вие и вашите партньори да разработите и споделите ясни правила за използването на шаблоните и визуалната идентичност на проекта. Тези правила гарантират, че всички комуникационни продукти — независимо от това кой ги създава или в какъв формат — изглеждат последователни и професионални. Не всички комуникационни инструменти имат фиксиран шаблон (например публикациите в социалните медии), но дори и в тези случаи е от съществено значение да се следват общите визуални и комуникационни принципи.

ФОНДАЦИЯ DEDO – ЛОКАЛНО ПРИЛАГАНЕ НА ШАБЛОНИТЕ SOLACE-CEE И ВИЗУАЛНАТА ИДЕНТИЧНОСТ

ПРИМЕР ОТ SOLACE-CEE



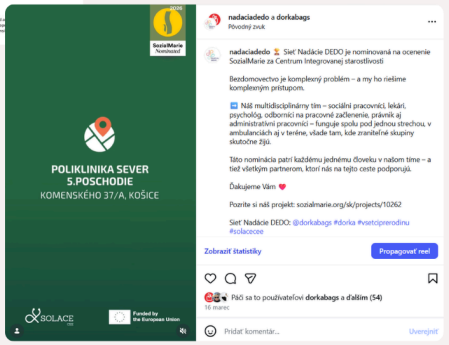
УЕБСАЙТ НА DEDO – ПОДСТРАНИЦА ЗА SOLACE-CEE С ФОРМА ЗА АБОНАМЕНТ ЗА БЮЛЕТИН



ПРЕССЪОБЩЕНИЕ В ШАБЛОНА НА SOLACE-CEE



ЛИСТОВКИ ЗА HUB-А С ЛОГОТО НА SOLACE-CEE И ЛОГОТО НА ФИНАНСИРАНЕ ОТ ЕС



ВИДЕО ЗА HUB-А С ИЗПОЛЗВАНЕ НА ЛОГА

8. От стратегията към практиката: комуникационни инструменти, тествани в SOLACE-CEE

Ефективната комуникация в международен консорциум изисква систематичен подход на две нива — вътрешно и външно.

В тази глава са представени комуникационните инструменти, използвани в рамките на проекта SOLACE-CEE. Някои от тези инструменти са **специфични за проекта и произтичат директно от изискванията на проекта**, докато други са **препоръчителни практики, базирани на опита на партньорите и изпитани подходи**.

СЪВЕТ:
Използвайте раздела с инструменти при изпълнението на конкретни дейности (напр. създаване на уебсайт, работа с медиите). Позовавайте се на примерите за вдъхновение и адаптиране към вашия местен контекст.

8.1. Инструменти за вътрешна комуникация (като основа)

Вътрешната комуникация представлява основата, без която външната комуникация не може да функционира последователно.

Тъй като в транснационален проект участват много партньори от различни страни с разнообразни работни култури и често неясни отговорности, е важно да се договорят определени **правила в началото на сътрудничеството:**

- **Определете ясни роли и отговорности** — например кой създава или одобрява съдържанието, кой го публикува и т.н.
- **Установете редовни срещи за комуникация** — например месечни онлайн срещи, фокусирани върху споделянето на текущи резултати и координирането на комуникационните дейности.
- **Изберете основен канал за комуникация.**
- **Създайте споделено хранилище** за всички комуникационни материали, шаблони и документи, достъпно за всички партньори в реално време.
- **Определете вътрешни правила за външна комуникация** — например кратко ръководство, в което се посочва какво, къде и как партньорите могат да публикуват самостоятелно.

СЪВЕТ:
Създайте също така канал за оперативна комуникация — например групов чат на подходяща платформа. Това позволява бързо вземане на решения по ежедневни въпроси и намалява зависимостта от комуникацията по електронна поща.

8.2. Инструменти за външна комуникация

Инструментите за външна комуникация служат за това проектът, неговите дейности и въздействието му да станат достъпни за обществеността. Те повишават осведомеността, споделят резултати и помагат за изграждането на връзки и отношения със съответните целеви групи.

Двустепенната комуникационна стратегия изисква набор от подбрани инструменти както за транснационалното ниво, така и за всички нива на местните партньори.

В SOLACE-CEE ние съвместно разработихме набор от инструменти на транснационално ниво, докато всеки партньор едновременно подготви местен план за действие с инструменти, адаптирани към собствения му контекст и целеви аудитории.

8.2.1. Уебсайт на проекта

Уебсайтът на проекта = основният информационен инструмент за обществеността.

Уебсайтът служи като централен хъб, към който препращат всички други канали за комуникация, където различните целеви групи могат да намерят изчерпателна информация за проекта.

Препоръчва се уебсайтът да включва:

- Основна информация за проекта — КАКВО? КОЙ? КЪДЕ? ЗАЩО? — с описание на проекта, участващите партньори, местоположенията, целите, обосновката за проекта и целевата му аудитория.
- Новини и актуализации от проекта.
- Резултати и публикации, които могат да бъдат споделени.
- Контактна информация и подробности, свързани с проекта.

Уебсайтът е предназначен за различни целеви аудитории.

Съвети за създаване на уебсайт:

- **ОПРЕДЕЛЕТЕ ЦЕЛТА** — каква е целта на уебсайта като комуникационен инструмент? За SOLACE-CEE целта е да информира обществеността.

- **СТРУКТУРА НА УЕБСАЙТА** — тя трябва да бъде ясна и интуитивна, за да могат посетителите бързо да намерят това, което търсят.
- **ЯСНА И КРАТКА ИНФОРМАЦИЯ** — използвайте подзаглавия, къси абзаци, икони и др.
- **ПОДДЪРЖАЙТЕ СЪДЪРЖАНИЕТО АКТУАЛНО** — уебсайт, който не се актуализира редовно, изглежда ненадежден. Разпределете отговорността за поддръжката и определете график за редовни актуализации.
- **АДАПТИРАЙТЕ ЕЗИКА КЪМ ЦЕЛЕВАТА АУДИТОРИЯ** — съдържанието трябва да бъде разбираемо за хора извън професионалната общност.

Уебсайт на SOLACE CEE

Официалният уебсайт предоставя изчерпателна информация за проекта, неговите партньори, публикации, документи и новини както от проекта, така и от партньорите му. Освен че служи като информационен център, уебсайтът функционира и като инструмент за обучение, тъй като ще съдържа ресурси за електронно обучение, свързани с интегрираните грижи.

Уебсайтът на SOLACE-CEE и всички раздели на уебсайтовете на партньорите трябва да гарантират, че са включени определени задължителни елементи. **Задължителни елементи за уебстраниците:**

- **Резюме на проекта** – кратко описание на проекта, неговите цели и обхват.
- **Списък на всички участници в консорциума** – пълна прозрачност относно партньорите по проекта.
- **Европейско знаме и декларация за финансиране** – потвърждаващи подкрепата на ЕС за проекта.
- **Контактни данни на координатора** – за да знаят посетителите с кого да се свържат за официални запитвания.
- **Резултати от проекта (когато са налични)** – за да се гарантира разпространението на ключовите резултати.

СЪВЕТ

За да споделяме информация и да поддържаме хронологичен архив на дейностите, създадохме онлайн база данни — уебсайт със статии, в който всеки партньор публикува информация за дейностите по проекта в своя местен контекст. Тази база данни служи като динамичен архив и източник на редовна актуална информация за дейностите на партньорите.

Местна адаптация в рамките на SOLACE-CEE

Всеки партньор създаде раздели на своите местни уебсайтове, съдържащи информация за проекта и споменатите задължителни елементи на местния език. Това гарантира, че информацията е достъпна и разбираема за целевата аудитория.

На местните уебсайтове има и информация за HUBs, неговите дейности и въздействие чрез раздела „Статии“.



HSCOM – уебсайт на партньора за SOLACE-CEE на местния език

8.2.2. Публикации и документи

По време на проекта се изготвят различни документи и публикации – не само за да се поддържат прозрачността и достоверността, но и за да се повиши осведомеността по темата. Когато са добре подготвени и разпространени чрез комуникационни канали, публикациите могат да служат и като ефективни рекламни материали.

Преди да създадете публикация, препоръчително е да си зададете следните въпроси:

- Към кого искаме да се обърнем?
- Какво послание искаме да предадем?

Това определя формата, дължината и разпространението. Кратка брошура или информационен лист са подходящи за бързо представяне на проекта или неговите резултати, докато по-обширна брошура или доклад са по-подходящи за задълбочено обобщение на дейностите и въздействието на проекта.

SOLACE-CEE и публикации и документи

Проектът SOLACE-CEE включва конкретни ангажименти, свързани с академично и професионално разпространение, като например публикации, преминали през рецензиране. Тези дейности допринасят за укрепване на доверието в проекта, подпомагат трансфера на знания и позиционират интегрираните грижи в рамките на европейските професионални и политически дискусии.

Платформа за резултати от проекта ESF

В допълнение към комуникацията чрез публикации и други канали, проектът SOLACE-CEE включва конкретно задължение, свързано с разпространението на резултатите от проекта на европейско ниво.

В SOLACE-CEE всички публични резултати от проекта трябва да бъдат качвани на платформата за резултати от проекти по ESF+ чрез портала за финансиране и търгове на ЕС.

Тази платформа служи като централна европейска база данни за резултатите от проекта и е отделна от уебсайтовете на проекта и каналите в социалните медии.

Структура и визуални стандарти

Публикациите и документите, създадени в рамките на проекта SOLACE-CEE, трябва да следват последователен визуален и структурен подход, който гарантира, че те са ясно разпознаваеми като част от проекта. Когато пълна визуална последователност не е възможна, всички материали трябва поне да включват логото на SOLACE-CEE и ключови визуални елементи, които ги свързват с цялостната идентичност на проекта.

Препоръка: използвайте споменатите общи шаблони и визуални насоки, за да поддържате последователност в оформлението, типографията и брандирането във всички материали.

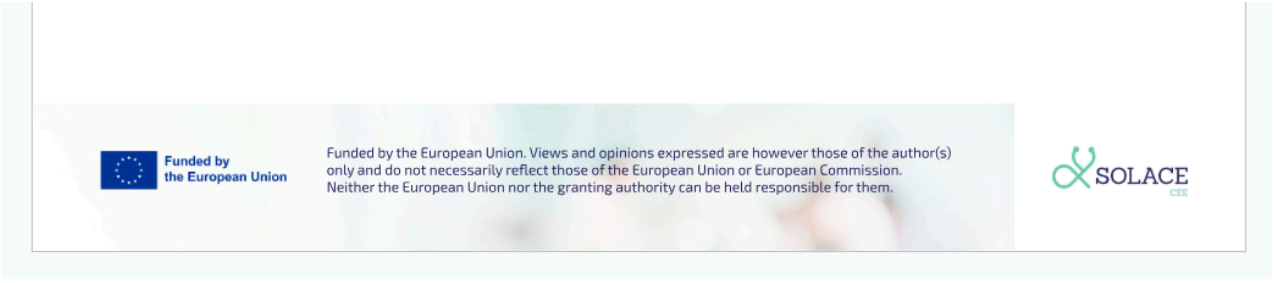
ВИДИМОСТ НА ФИНАНСИРАНЕТО ОТ ЕС В ПУБЛИКАЦИИТЕ:

Всички публикации, изготвени в рамките на проекта SOLACE-CEE, трябва ясно да посочват финансирането от ЕС.

Изискване: европейското знаме и пълното изявление за финансиране от ЕС трябва да бъдат видимо включени:

- на корицата
- или на първите страници след бележката на редактора.

Това важи за всички видове продукти, включително печатни публикации, цифрови документи (PDF файлове, доклади, насоки) и материали, споделени публично.



Долна част на шаблона за бланка на SOLACE-CEE

8.2.3. Социални медии

Социалните медии са относително евтини и достъпни инструменти за достигане до широка онлайн аудитория. Те позволяват редовен контакт с целевите групи, споделяне на актуализации и резултати от проектите в реално време, както и изграждане на общност около интегрираните грижи.

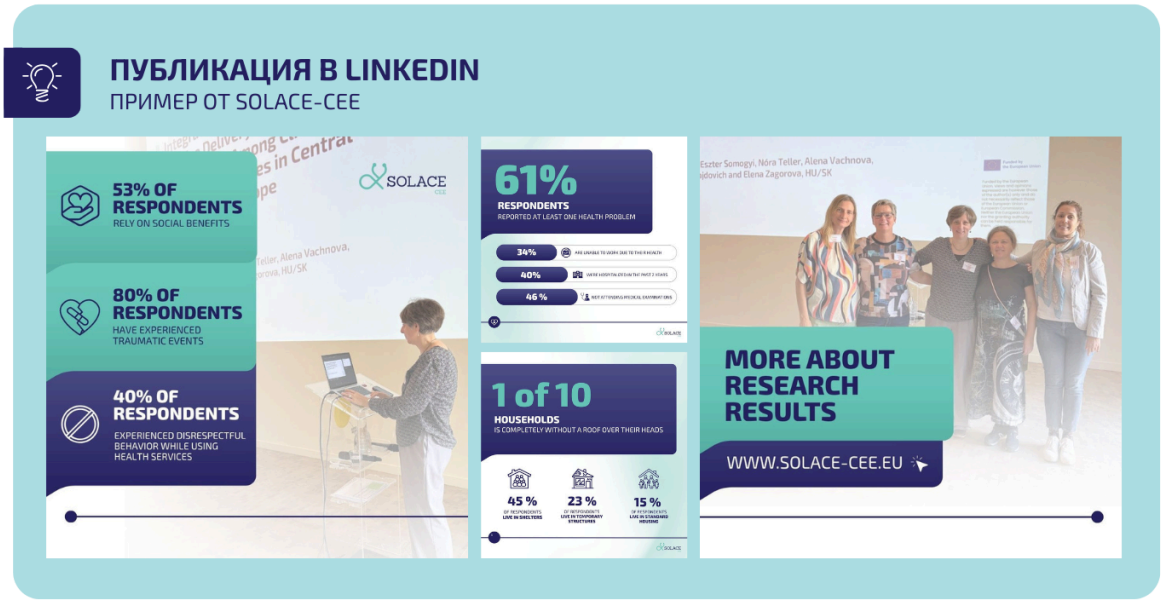
При управлението на комуникацията в социалните медии имайте предвид следното:

- **Цел** — Определете какво искате да постигнете. Ясната цел помага да изберете подходящите платформи и да останете фокусирани върху създаването на съдържание.
- **Платформи** — Концентрирайте се върху качествено съдържание в избрани канали, вместо да се опитвате да бъдете активни навсякъде.
- **Аудитория** — Определете целевата си група и платформите, където тя може да бъде намерена.
- **Съдържание** — Адаптирайте типа и формата на съдържанието към всяка платформа — снимки, видеоклипове, инфографики, статии.
- **Честота на публикуване** — Постоянството е по-важно от количеството. Назначете отговорно лице за управление на социалните медии както на транснационално, така и на местно ниво.

SOLACE-CEE

Международно ниво:

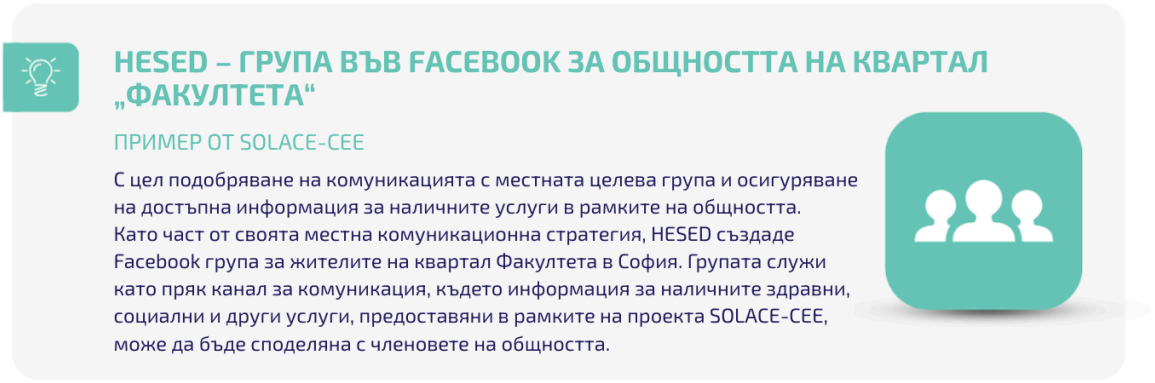
- **Целеви групи:** експерти, институционални партньори, европейски организации и мрежи в областта на социалните грижи
- **Платформи:** LinkedIn
- **Цел:** Повишаване на осведомеността относно проекта и интегрираните грижи в европейски контекст; позициониране на консорциума като значим участник.



Местно ниво:

- **Целеви групи:** местната общественост, хора без дом, местни институции и медии
- **Платформи:** Facebook, Instagram, други

- **Цел:** Информиране за дейностите на хъбовете, инициативите на партньорите и въздействието на проекта в местния контекст



ЗАДЪЛЖИТЕЛНИ ЕЛЕМЕНТИ И СЪОТВЕТСТВИЕ

За да се гарантира спазването на законодателството и видимостта на финансирането от ЕС, всички социални медии трябва да спазват следните изисквания (в съответствие с приложение 5 към Общите условия). **Задължителни елементи за социалните медии:**

- **Резюме на проекта** – кратко описание на проекта, неговите цели и обхват.
- **Списък на всички участници в консорциума** – пълна прозрачност относно партньорите по проекта.
- **Европейско знаме и декларация за финансиране** – потвърждаване на подкрепата на ЕС за проекта.
- **Контактни данни**
- **Резултати от проекта (когато са налични)** – за да се гарантира разпространението на ключовите резултати.

8.2.4. Връзки с медиите

Връзките с медиите не са единствен инструмент — те са набор от дейности, насочени към повишаване на интереса на медиите към проекта и неговата тема. Изграждането на отношения с журналисти и редактори носи многобройни ползи: повишаване на видимостта на проекта, включване на интегрираните грижи в обществения дебат и повишаване на доверието в проекта.

Съвети за връзки с медиите:

- **Анализ на медиите:** Направете списък на медиите, които отразяват теми, свързани с вашия проект на местно и национално ниво.
- **Списък с медии:** Поддържайте актуален списък с журналисти и редактори на местно и национално ниво.
- **Прес папка:** Създайте папка с логата на проекта и партньорите, прессъобщения, информация за хъб и други материали, които да

предоставите на медиите при необходимост.

Препоръчителни инструменти по нива
ЕВРОПЕЙСКО/ТРАНСНАЦИОНАЛНО НИВО

- **Целеви групи:** европейски медии, платформи, фокусирани върху политиките в социалните грижи, здравеопазването или иновациите
- **Цел:** Повишаване на осведомеността относно проекта и интегрираните грижи в по-широк европейски контекст; позициониране на консорциума като значим участник
- **Препоръчителни инструменти:** прессъобщения, интервюта, пресконференции

МЕСТНО/НАЦИОНАЛНО НИВО

- **Целеви групи:** Регионални и национални медии, медии в областта на здравеопазването и социалната политика
- **Цел:** Информиране на местната общественост за интегрираните грижи, дейностите на HUB и въздействието върху бездомността
- **Препоръчителни инструменти:** пресконференции, неформални/творчески срещи, прессъобщения, интервюта

ФОНДАЦИЯ DEDO/VPR – ОТКРИВАНЕ НА HUB

ПРИМЕР ОТ SOLACE-CEE

По повод откриването на HUB в Кошице фондация DEDO и VPR поканиха избрани представители на медиите на обиколка с екскурзовод, съчетана с презентация. Журналистите имаха възможност да разгледат помещенията, да се срещнат с професионалисти и да проведат интервюта с представители на участващите организации.

17
СТАТИИ

344 184
ОБХВАНАТИ ХОРА

ЕДНО ОТ ИНТЕРВЮТАТА:

8.2.5. Събития и мрежи

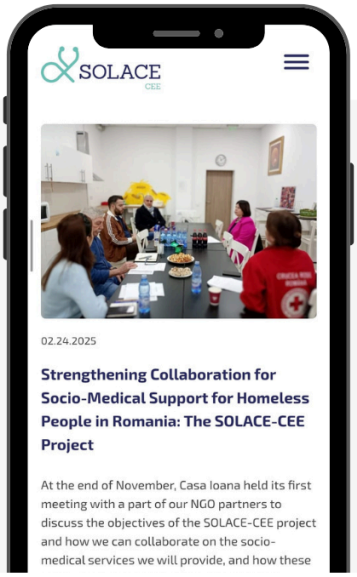
Събитията са личен инструмент, насочен към избрани групи. Той включва организиране на собствени събития или участие в събития за комуникиране и популяризиране на проекта. Този инструмент предоставя отлични възможности за създаване на контакти, които могат да допринесат за дългосрочното развитие и видимост на проекта.

Организиране на събития: Конференции, семинари, уебинари, дни на отворени врати в хъб. Събитията за създаване на контакти позволяват контрол върху посланието, формата и целевата аудитория.

CASA IOANA – СРЕЩИ ЗА ИЗГРАЖДАНЕ НА КОНТАКТИ

ПРИМЕР ОТ SOLACE-CEE

С цел укрепване на сътрудничеството с местни организации и изграждане на партньорства, които подпомагат предоставянето на интегрирани услуги за грижи.
Casa Ioana организира поредица от срещи за изграждане на контакти с местни неправителствени организации. Тези събития създадоха пространство за организации, работещи в областта на социалните услуги, подкрепата за жилищно настаняване и развитието на общността, за да обменят информация, обсъдят общи предизвикателства и проучат възможности за сътрудничество в рамките на проекта SOLACE-CEE.



HESED – КРЪГЛА МАСА

ПРИМЕР ОТ SOLACE-CEE

HESED организира кръгла маса, на която бяха представени резултатите от проучването за оценка на нуждите на хората, живеещи в ситуация на бездомност – проведено през 2025 г. както на местно ниво в София, така и на международно ниво сред партньорите по проекта SOLACE-CEE – пред представители на държавни институции и доставчици на социални услуги.



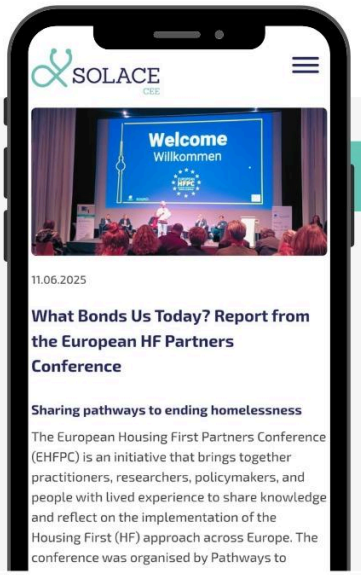
Участие във външни събития: Презентации, панелни дискусии, конференции и професионални форуми достигат до аудитории, до които иначе е трудно да се стигне.

HESED – УЧАСТИЕ ВЪВ ФЕСТИВАЛА „ДЕМОКРАТИЧНА МОЗАЙКА: СЦЕНАТА НА ГРАЖДАНСКОТО ОБЩЕСТВО“

ПРИМЕР ОТ SOLACE-CEE

Да се представи проектът SOLACE-CEE пред широката общественост и да се повиши осведомеността относно услугите за интегрирани грижи.
HESED участва във фестивала „Демократична мозайка: Сцената на гражданското общество“, където организацията представи проекта SOLACE-CEE и своята работа в подкрепа на уязвимите групи, изпитващи несигурност по отношение на жилищното настаняване.





NMP – ЕВРОПЕЙСКА КОНФЕРЕНЦИЯ НА ПАРТНЬОРИТЕ ПО ИНИЦИАТИВАТА „ПЪРВО ЖИЛИЩЕ“

ПРИМЕР ОТ SOLACE-CEE

Да допринесе за международния обмен на знания и да позиционира проекта SOLACE-CEE в рамките на по-широката европейска дискусия относно ефективните мерки за справяне с бездомността.
Представители на NMP участваха в Европейската конференция на партньорите по инициативата „Първо жилище“ – събитие, което събира на едно място практици, изследователи, политици и хора с личен опит, за да споделят знания и да обсъдят прилагането на подхода „Първо жилище“ в цяла Европа.

Препоръки:

- **Направете** списък с **подходящи събития** — съставете списък с конференции на европейско и местно ниво, свързани с интегрираните грижи
- **Подгответе се за създаване на контакти** — решете предварително към кого да се насочите и с каква цел
- **Подгответе материали** — брошури, презентации или други материали за раздаване
- **Информирайте за участието** — обявете присъствието си в социалните медии и чрез бюлетини

СЪВЕТ:
Създавайте кратко съдържание за социалните медии от всяко събитие — снимки, впечатления, цитати. Удължете живота на събитието дори след като то приключи.

8.2.6. Бюлетин

Бюлетинът е ефективен инструмент за редовно информиране на целевите групи за дейностите, резултатите и новини по проекта. За разлика от социалните медии, които достигат до широка аудитория, бюлетините са насочени към конкретни лица — експерти, институционални партньори и активни последователи на проекта.

Препоръки за бюлетини:

- **Създайте база данни с абонати** — активно разширявайте списъка чрез уебсайта, събития и социалните медии
- **Определете честотата** — редовността е ключова (например, тримесечно или два пъти годишно)
- **Определете съдържанието** — комбинация от новини за проекта, резултати, публикации, покани за събития и актуална информация от партньорите
- **Проследявайте резултатите** — наблюдавайте процента на отворени писма и кликвания, за да подобрявате съдържанието с времето

СЪВЕТ:
Изберете платформа за създаване и разпространение на бюлетини и поставете формуляра за абонамент на видно място на уебсайта — например в долната част на страницата.

Лого на проекта

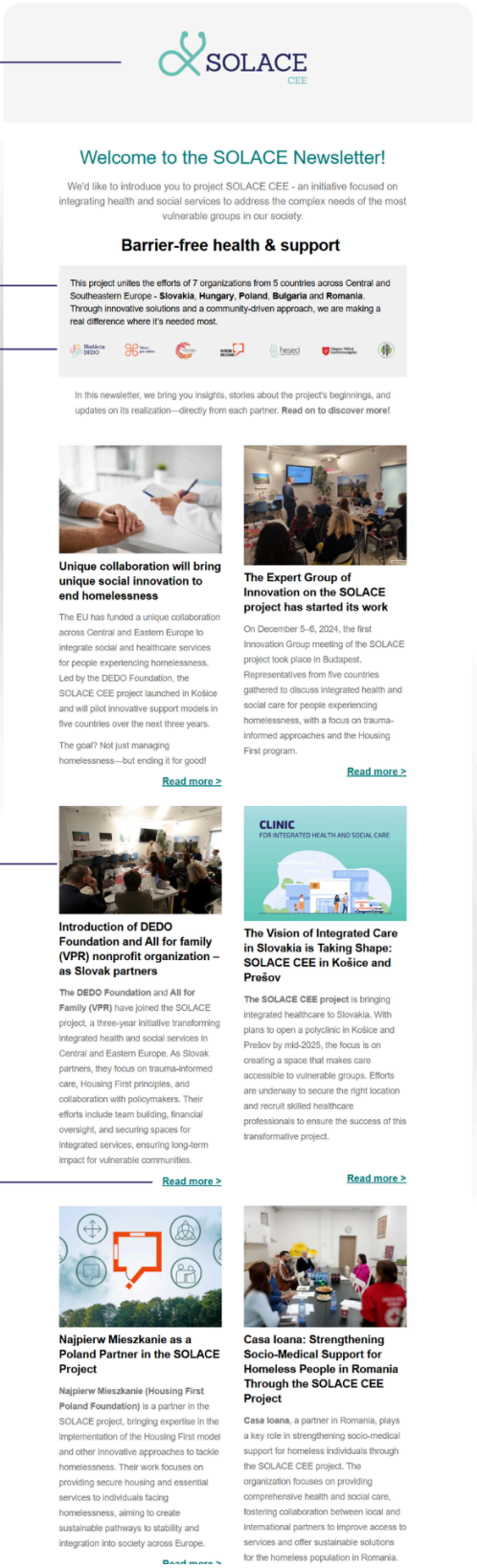
Кратко описание на проекта

Лого на партньора

Новини за местното адаптиране на проекта от отделните партньори

CTA: линк към статиите

СТРУКТУРА НА БЮЛЕТИНА



SOLACE CEE

Welcome to the SOLACE Newsletter!

We'd like to introduce you to project SOLACE CEE - an initiative focused on integrating health and social services to address the complex needs of the most vulnerable groups in our society.

Barrier-free health & support

This project unites the efforts of 7 organizations from 5 countries across Central and Southeastern Europe - **Slovakia**, **Hungary**, **Poland**, **Bulgaria** and **Romania**. Through innovative solutions and a community-driven approach, we are making a real difference where it's needed most.

In this newsletter, we bring you insights, stories about the project's beginnings, and updates on its realization—directly from each partner. **Read on to discover more!**

Unique collaboration will bring unique social innovation to end homelessness

The EU has funded a unique collaboration across Central and Eastern Europe to integrate social and healthcare services for people experiencing homelessness. Led by the DEDO Foundation, the SOLACE CEE project launched in Košice and will pilot innovative support models in five countries over the next three years.

The goal? Not just managing homelessness—but ending it for good!

Read more >

The Expert Group of Innovation on the SOLACE project has started its work

On December 5-6, 2024, the first Innovation Group meeting of the SOLACE project took place in Budapest. Representatives from five countries gathered to discuss integrated health and social care for people experiencing homelessness, with a focus on trauma-informed approaches and the Housing First program.

Read more >

Introduction of DEDO Foundation and All for family (VPR) nonprofit organization – as Slovak partners

The DEDO Foundation and **All for Family (VPR)** have joined the SOLACE project, a three-year initiative transforming integrated health and social services in Central and Eastern Europe. As Slovak partners, they focus on trauma-informed care, Housing First principles, and collaboration with policymakers. Their efforts include team building, financial oversight, and securing spaces for integrated services, ensuring long-term impact for vulnerable communities.

Read more >

The Vision of Integrated Care in Slovakia is Taking Shape: SOLACE CEE in Košice and Prešov

The SOLACE CEE project is bringing integrated healthcare to Slovakia. With plans to open a polyclinic in Košice and Prešov by mid-2025, the focus is on creating a space that makes care accessible to vulnerable groups. Efforts are underway to secure the right location and recruit skilled healthcare professionals to ensure the success of this transformative project.

Read more >

Najpierw Mieszkanie as a Poland Partner in the SOLACE Project

Najpierw Mieszkanie (Housing First Poland Foundation) is a partner in the SOLACE project, bringing expertise in the implementation of the Housing First model and other innovative approaches to tackle homelessness. Their work focuses on providing secure housing and essential services to individuals facing homelessness, aiming to create sustainable pathways to stability and integration into society across Europe.

Casa Ioana: Strengthening Socio-Medical Support for Homeless People in Romania Through the SOLACE CEE Project

Casa Ioana, a partner in Romania, plays a key role in strengthening socio-medical support for homeless individuals through the SOLACE CEE project. The organization focuses on providing comprehensive health and social care, fostering collaboration between local and international partners to improve access to services and offer sustainable solutions for the homeless population in Romania.

SOLACE-CEE 1. бюлетин

8.2.7. Офлайн комуникационни материали

Печатните комуникационни материали като листовки, брошури, плакати и информационни картички остават важен комуникационен инструмент, особено при работа с уязвими групи, които може да имат ограничен достъп до дигитални платформи.

В рамките на проекта SOLACE-CEE се препоръчват следните офлайн комуникационни инструменти за комуникация на национално и местно ниво:

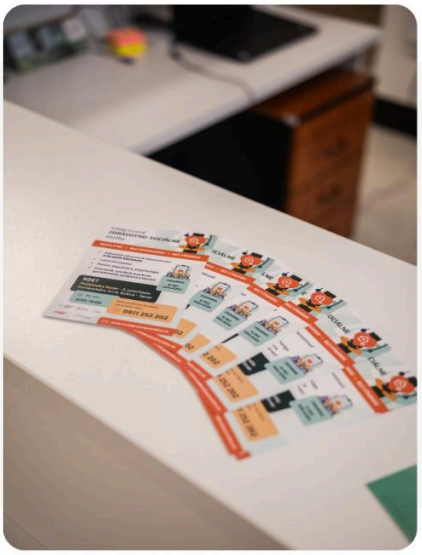
- **Листовки и информационни картички** – кратки, лесни за четене материали, обясняващи наличните услуги, контактната информация и начините за достъп до подкрепа. Те могат да се разпространяват по време на извънредни дейности, в общностни центрове, здравни заведения и партньорски организации.
- **Брошури** – по-подробни материали, представящи модела на интегрирана грижа, услугите, предоставяни от хъбовете, и целите на проекта. Те са особено полезни при комуникация с институции, партньори или местни власти.
- **Плакати** – визуални материали, поставени на места, често посещавани от целевата група, като общностни центрове, приюти, здравни заведения или общински служби. Плакатите спомагат за повишаване на осведомеността относно услугите и предстоящите събития.
- **Печатни покани и материали за събития** – офлайн поканите могат да се използват за популяризиране на събития като дни на отворените врати, срещи с общността или работни срещи. Те помагат да се достигнат хора, които може да не следят онлайн комуникацията по проекта.
- **Информационни материали за партньорски организации** – печатни материали, които се раздават на НПО, общини и доставчици на услуги, за да се подкрепи сътрудничеството и да се гарантира, че заинтересованите страни разполагат с ясна информация за услугите и целите на проекта.

СЪВЕТ:
При разработването на офлайн материали партньорите трябва да се уверят, че съдържанието е ясно, достъпно и адаптирано към местния контекст, като използват прост език и практична информация за наличните услуги и контактни точки.

VPR И ФОНДАЦИЯ DEDO – БРОШУРИ И ПЛАКАТИ ЗА ХЪБЪТ

ПРИМЕР ОТ SOLACE-CEE

Хъбът се популяризира сред основната целева група чрез брошури и плакати, които предоставят основна информация за предлаганите услуги и данни за контакт. Тези материали се разпространяват на места, често посещавани от хора без дом, като приюти, нощни приюти и други социални центрове.



9. Рискове и етика в комуникацията

9.1. Етиката в комуникацията като ключов елемент в интегрираните грижи

Интегрираните грижи се занимават със сложни житейски ситуации, системни промени и публични политики. **Комуникацията в този контекст** не само формира образа на проекта, но и влияе върху общественото доверие, политическата подкрепа и практическото прилагане на решенията.

Комуникацията трябва също така да гарантира равенство, достъпност и недискриминация в съответствие с изискванията на ЕСФ+. Тези принципи са допълнително конкретизирани чрез междусекторните задължения на ЕСФ+, които превръщат етичната комуникация в практически изисквания за всички комуникационни продукти.

Неетичната или прекалено опростена комуникация може:

- да засили стигматизацията,
- да представи погрешно същността на интегрираните грижи,
- да компрометира точността към ключовите подходи („Първо жилище“, „Индивидуално настаняване и подкрепа“, „Грижа, съобразена с преживените травми“),
- в крайна сметка да отслаби системното въздействие на проекта.

КЛЮЧОВИ ЕТИЧНИ ПРИНЦИПИ В КОМУНИКАЦИЯТА НА SOLACE-CEE

Рискове	Етичен подход	Препоръки
Достойнство и право на избор на хората, изпитващи бездомност	Хората са активни участници в системата, а не обекти на комуникация	Избягвайте да представяте крайно страдание; използвайте език, който подчертава способностите, а не само нуждите
„Неблаготворителен“ език и разказ в обществен интерес	Бездомността е системен проблем, а не индивидуален провал	Използвайте език, ориентиран към политиките и системите; представяйте интегрираната грижа като ефективна и устойчива
Риск от прекомерно опростяване на сложни системи	Сложността трябва да се представя ясно, а не изкривено	Използвайте визуални и разказвателни средства, за да покажете връзките;

		обсъждайте открито изискванията за време, процесите на учене, рисковете и ограниченията при прилагането
Работа с данни	Данните служат за разбиране и легитимност, а не за манипулация	Винаги цитирайте източниците и контекста; съчетавайте количествена и качествена информация; обяснявайте ограниченията на данните
Комуникация, съобразена с травмата	Историите дават приоритет на достойнството, информираното съгласие и несензационното представяне	Участниците се представят като носители на права и сътрудници, а не като пасивни получатели
Равенство, достъпност и недискриминация	Комуникацията трябва да бъде приобщаваща, достъпна и недискриминационна, като отразява разнообразието и равния достъп до информация и услуги	Използвайте неутрален по отношение на пола или приобщаващ език; осигурете достъпни формати (алтернативен текст, надписи, четими формати, ясен език); избягвайте стереотипите; адаптирайте комуникацията към различни нужди (напр. увреждания, език, възраст)

9.2. Защита на верността към ключовите подходи (HF, TIC, IPS)

ПЪРВО ЖИЛИЩЕ (HF)

- **Риск:** HF може да бъде представено като временно или условно жилищно настаняване
- **Принцип:** Основните принципи на HF трябва да останат ясно видими
- **Препоръка:** Представяйте HF като стабилна, постоянна подкрепа за жилищно настаняване, която зачита достойнството на участниците

ИНДИВИДУАЛНО НАСТАНЯВАНЕ И ПОДКРЕПА (IPS)

- **Риск:** IPS може да бъде сведено до програми за обучение или благотворителни програми
- **Принцип:** комуникацията трябва да набляга на бързото настаняване и запазването на работното място
  Препоръка: ясно обяснете, че IPS има за цел интеграция на пазара на труда с подкрепа, съобразена с индивидуалните нужди

ГРИЖА, ОСНОВАНА НА ТРАВМАТА (TIC)

- **Риск:** злоупотреба с историите на участниците, сензационност
- **Принцип:** историите и визуалните материали трябва да дават приоритет на достойнството, информираното съгласие и несензационното представяне
- **Препоръка:** участниците се представят като носители на права и сътрудници, а не като пасивни получатели

9.3. Междусекторни задължения на ESF+ в областта на комуникацията

В допълнение към етичните принципи, описани по-горе, комуникацията на SOLACE-CEE се ръководи от общовалидните задължения на ESF+. Те превръщат принципите на достойнство, приобщаване и отговорност в **практически стандарти за проектиране и реализация на комуникацията**.

Интегриране на перспективата на пола в комуникацията

Комуникацията трябва да избягва половите стереотипи и предположенията за хората, изпитващи бездомност. Езикът и изображенията трябва да отразяват разнообразието и да осигуряват балансирано и уважително представяне на жените и мъжете, както и на различните полови идентичности.

Достъпност на комуникационните материали

Всички комуникационни продукти трябва да бъдат достъпни за хора с увреждания. Това включва:

- използване на достъпни цифрови формати (например алтернативен текст за изображения, надписи, структурирани документи в съответствие със стандартите WCAG),
- осигуряване на четливи шрифтове и достатъчен цветови контраст както в цифровите, така и в печатните материали,
- предоставяне на версии на прост език, където е уместно.

Недискриминация в комуникацията

Комуникацията не трябва да изключва, стереотипизира или поставя в неравностойно положение лица или групи въз основа на пол, расов или етнически произход, религия или убеждения, увреждане, възраст или сексуална ориентация. Съобщенията, визуалните елементи и каналите за комуникация трябва да осигуряват равен достъп до информация и услуги.

Тези изисквания се отнасят за всички комуникационни продукти — от стратегически послания и кампании до ежедневни материали като публикации в социалните медии, презентации и печатни материали.

Етичната комуникация в SOLACE-CEE е неразделна част от управлението на системната промяна. Отговорният подход към езика, данните и историите на хората — в съчетание с ангажимента към равенство, достъпност и недискриминация — защитава достойнството на личността, укрепва общественото доверие и подкрепя дългосрочната устойчивост на интегрираните грижи в региона на Централна и Източна Европа.

10. Измерване и оценяване на комуникацията

В проекта SOLACE-CEE комуникацията не е самоцел, а инструмент за подкрепа на системната промяна. Ето защо не е достатъчно да се измерва видимостта или броят на резултатите. Ключовият въпрос е дали — и как — комуникацията допринася за разбирането, приемането и устойчивостта на интегрираните грижи.

В тази глава се представя основна рамка за измерване и оценка на комуникацията:

- **КАКВО ИЗМЕРВАМЕ,**
- **ЗАЩО ГО ИЗМЕРВАМЕ**
- **И КАК ТОВА СЕ ОТНАСЯ КЪМ ВЪЗДЕЙСТВИЕТО НА ПРОЕКТА.**

Защо е важно да измерваме комуникацията:

- За да се провери дали ключовите послания се разбират правилно.
- За да се идентифицират слабостите в съдържанието или избраните канали.
- За да се засили легитимността на проекта пред партньорите и институциите.
- За да се свърже комуникацията с реалното въздействие върху системите и политиките.

ПРЕПОРЪЧИТЕЛНИ ОБЛАСТИ ЗА ИЗМЕРВАНЕ НА КОМУНИКАЦИЯТА

Опитът на SOLACE-CEE показва, че ефективното измерване на комуникацията трябва да надхвърля проследяването на обхвата. Препоръчва се да се комбинират количествени и качествени показатели, които отразяват и промените в разбирането, нагласите и възприятието за интегрираните грижи.

Обхват и видимост

- трафик на уебсайта и подстраниците,
- обхват и взаимодействия в социалните медии,
- брой медийни публикации и цитирания.

Качество и последователност на наратива

- дали комуникацията отразява принципите на интегрираната грижа,
- степен на използване на унифицирани ключови послания,
- съгласуваност между международната и местната комуникация.

Разбиране и доверие

- реакции на целевата група (коментари, обратна връзка, дискусии),
- качествена информация от партньори, общини и експерти,
- способност на целевите групи да опишат интегрираните грижи със свои думи.

Връзка със системното въздействие

- институционален интерес към сътрудничество,
- използване на резултатите от проекта в политиката или практиката,

- промени в дискурса (преминаване от благотворителност към системни решения).

Как ИЗМЕРВАМЕ:

Измерването на комуникацията е непрекъснато и се извършва в разумни мащаби, за да се избегне претоварване на партньорите. Инструментите включват:

- Аналитични инструменти (уеб, социални медии)
- Прости вътрешни прегледи и отчети
- Качествена обратна връзка от работни срещи
  Мониторинг на медиите

Важно е да се проследяват тенденциите и развитието във времето, а не само единични цифри.

Връзка между комуникацията и въздействието

Централен принцип е преминаването от комуникация, основана на дейности, към комуникация, ориентирана към въздействието, което се отразява и в оценката. **Комуникацията се счита за успешна, ако:**

- подкрепя разбирането за интегрираната грижа като системно решение,
- увеличава доверието в новите подходи (Housing First, индивидуално настаняване и подкрепа, грижи, съобразени с травмата),
- допринася за тяхното приемане в институционален и политически контекст.

Не всяка промяна може да бъде незабавно количествено измерена — затова качествената оценка играе решаваща роля при измерването на комуникацията около интегрираните грижи.

11. Адаптация, принос на партньорите и преносимост

Тази глава предоставя пространство за споделяне на опита на партньорите, техните местни адаптации на комуникационната рамка и препоръки за прехвърляне на интегрирани решения към други градове или държави. Целта е да се подкрепят прозрачността, споделената отговорност и единната нагласа в рамките на консорциума.

SOLACE-CEE като доказан казус

Проектът SOLACE-CEE се реализира в Словакия, Унгария, България, Полша и Румъния чрез многосекторно партньорство. **Целта е да се пилотира модел на интегрирани услуги, който свързва:**

- Дейности за достигане до хората и работа на улицата,
- здравеопазване,
- Подкрепа за жилищно настаняване,
- Интеграция на пазара на труда.

Проектът също така демонстрира как съгласуваната комуникация укрепва системните реформи и насърчава институционалното приемане в различни политически и административни контексти.

ПРИНОС НА ПАРТНЬОРИТЕ И СЪАВТОРСТВО

Всеки партньор има възможност да:

- размисли върху местното изпълнение и адаптациите,
- добавяне на данни, специфични за контекста,
- съавторство на резултати с прозрачно посочване на авторството.

Предимствата от споделянето на приносите на партньорите:

- укрепва общата отговорност за резултатите и консенсуса в рамките на консорциума,
- позволява местно адаптиране на комуникацията, без да се нарушава единната история,
- подкрепя яснотата и последователността на посланията в различните страни и организации.

СЪВЕТ:
В рамките на SOLACE-CEE беше създаден централен комуникационен план за международно ниво, заедно с индивидуални планове за действие за всеки партньор. Местните планове се основават на основния план, като същевременно позволяват подходящо адаптиране към местния контекст.

11.1. Модел на преносимост и адаптация

Рамката за комуникация на SOLACE-CEE е адаптируема към други градове, институции и консорциуми, като същевременно запазва основните си стълбове и принципи. **Местното адаптиране включва:**

- адаптиране на инструментите и посланията в съответствие със законодателните, културните и институционалните условия,
- идентифициране на ключови целеви групи и заинтересовани страни,
- поддържане на единна нарративна линия, за да се предотврати фрагментирането на комуникацията.

Препоръка за други консорциуми: запазете силно основно послание, като същевременно адаптирате гъвкаво формите и каналите за комуникация към местния контекст.

12. Методологична бележка

Рамката за комуникация беше разработена чрез повтарящ се процес, съчетаващ:

- данни за изпълнението и практически познания,
- консултации със заинтересовани страни,
- стандарти за достоверност (HF, IPS, TIC),
- политически анализ и проучвания.

Въпреки че рамката е специфична за региона на Централна и Източна Европа, нейните принципи и методи са разработени с възможност за пренасяне в други страни и контексти.

Комуникацията като част от промяната на системата

Комуникацията в интегрираните грижи не се отнася само до видимостта или популяризирането. Тя е ключов компонент на промяната в системата — оформя начина, по който услугите се разбират, достъпват и подкрепят от обществеността, институциите и политиците.

Опитът на SOLACE-CEE показва, че ефективната комуникация може:

- Подобри достъпа до услуги за хора с личен опит с бездомността.
- Укрепи доверието между заинтересованите страни.
- Подкрепи сътрудничеството между секторите.
- Повиши приемането на интегрирани решения на местно и европейско ниво.

В същото време комуникацията трябва да остане отговорна, етична и основана на реално въздействие. Това означава да се отиде отвъд описанието на дейностите и да се фокусира върху промените в живота на хората и в системата като цяло.

Настоящото ръководство предоставя рамка, която съчетава ясни изисквания, изпитани инструменти и практически примери. Макар някои елементи да са специфични за конкретни проекти, принципите и подходите могат да бъдат адаптирани към различни контексти и организации.

В крайна сметка комуникацията трябва да допринася за една обща цел:
да направи интегрираните грижи разбираеми, достъпни и устойчиви.

Финансирано от Европейския съюз. Изразените възгледи и мнения са изцяло на автора/авторите и не отразяват непременно тези на Европейския съюз или на Европейската комисия.

Нито Европейският съюз, нито финансиращият орган не могат да бъдат държани отговорни за тях.

Проверката на качеството на крайния продукт беше извършена от официалния орган за осигуряване на качеството (QAA).