ESF-2023-HOMELESS

Teljesítendő feladat

D5.6 Kommunikációs kézikönyv

HU verslon

SOLACE-CEE

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

projekt száma: ESF-2023-HOMELESS 101172625

Terjesztési szint – Nyilvános

A dokumentum leadási határideje: M18 (2026.III.)
Tényleges benyújtási határidő: M18 (legkésőbb 2026.III.31.)

WP1 – Projektmenedzsment és koordináció

Dokumentum	**Cím**	D5.6 Kommunikációs kézikönyv
	Verzió	1.1
	Elérhető	Google Drive – Project Implementation folder fájlnév: D5.6 Communication Manual SOLACE-CEE **EN**_final - **eredeti szöveg** D5.6 Communication Manual SOLACE-CEE **BG**_final - A fordítást hivatalos licenccel rendelkező DeepL segítségével készítettük. D5.6 Communication Manual SOLACE-CEE **HU**_final - A fordítást hivatalos licenccel rendelkező DeepL segítségével készítettük. D5.6 Communication Manual SOLACE-CEE **PL**_final - A fordítást hivatalos licenccel rendelkező DeepL segítségével készítettük. D5.6 Communication Manual SOLACE-CEE **RO**_final - A fordítást hivatalos licenccel rendelkező DeepL segítségével készítettük. D5.6 Communication Manual SOLACE-CEE **SK**_final - A fordítást hivatalos licenccel rendelkező DeepL segítségével készítettük.
Szerző	**Írta**	Michaela Holovová
	Lektorált	Jana Krajkovičová

A dokumentum állapota		
Revízió	**Dátum**	**Leírás**

Rövidítések, mozaikszavak és leírások

Rövidítés – a dokumentumban használt rövidítés	Leírás
SOLACE-CEE /Projekt	Megoldások a hajléktalanság leküzdésére integrált ellátás révén a közép-kelet-európai régióban
DEDO	Nadácia DEDO – DEDO Alapítvány
VPR	Všetci pre rodinu, n.o. – Mindenki a családért, NGO
MRI	Városkutatás Kft. (Metropolitan Research Institute)
HSCOM	Magyar Máltai Szeretetszolgálat Egyesület (HCSOM)
CI	Asociatia Casa Ioana
HESED	Egészségügyi és Szociális Fejlesztési Alapítvány
NMP/HFPF	Fundacja Najpierw Mieszkanie Polska Housing First Poland Alapítvány
IHaSC	Integrált egészségügyi és szociális ellátás
HF	Housing First, Elsőként lakhatás
IPS	Egyéni elhelyezés és támogatás
TIC	Trauma-tudatos ellátás
PEH	Hajléktalan emberek
Közép- és Kelet-Európa régió	Közép- és Kelet-Európa régió
GA	Támogatási megállapodás

Időzítés és ütemezés Rövidítések

A dokumentumban szereplő rövidítések		Leírás
M18	18. hónap = 2026.III.	2026. március

Tartalomjegyzék

1. Összefoglaló 6
1.1. A SOLACE-CEE kommunikációs keretrendszere 6
1.2. Kinek szól ez a kézikönyv? 6
2. Az integrált ellátás kommunikációs szempontból 7
2.1. Miért igényel az integrált ellátás egy speciális kommunikációs megközelítést? 8
2.2. Az integrált ellátás kommunikációjának leggyakoribb kihívásai 8
3. Kontextus: Hajléktalanság és integrált ellátás Közép- és Kelet-Európában (CEE) 11
3.1. A hajléktalanság mint strukturális kirekesztés 11
3.2. A közép-kelet-európai régió sajátosságai 11
3.2.1. Az integrált ellátás válaszként a széttagolt rendszerekre 12
4. A SOLACE-CEE projekt, mint esettanulmány 14
4.1. A projekt fő céljai és pillérei 14
4.2. Partnerség és földrajzi kiterjedés 16
4.3. Az integrált ellátás központjai 17
4.3.1. A SOLACE-CEE projekt stratégiai jelentősége a közép-kelet-európai regionális kontextusban 22
5. A SOLACE-CEE négyes összehangolási modell 28
5.1. I. pillér – Adatokon alapuló hitelesség (adat-első megközelítés) 28
5.2. II. pillér – Hatásorientált narratíva 30
5.3. III. pillér – Összekapcsolt ellátás és foglalkoztatás kerete 31
5.4. IV. pillér – Többszintű politikai összehangolás 33
6. A SOLACE-CEE-ben alkalmazott kétszintű kommunikációs stratégia 35
6.1. Kommunikációs célok meghatározása 36
6.2. A célcsoportok meghatározása és az érdekelt felek feltérképezése 37
7. Az identitás mint az egységes kommunikáció kulcsa 40
7.1. Hangnem – hogyan „beszél” a projekt 40
7.2. Szlogen – a projekt mottója 42
7.3. Logó – a vizuális identitás fő eleme 43
7.4. EU-embléma: Kötelező láthatósági követelmény 46
7.4.1. Partnerlogók és azok kombinálása 47
7.5. Színek, betűtípus és vizuális stílus 47
7.6. Gyakorlati sablonok és használati példák 48
7.6.1. Útmutató a sablonok és a vizuális arculat használatához 54
8. A stratégiától a gyakorlatig: a SOLACE-CEE-ben tesztelt kommunikációs eszközök. 56
8.1. Belső kommunikációs eszközök (alapként) 56
8.2. Külső kommunikációs eszközök 57
8.2.1. A projekt weboldala 57
8.2.2. Kiadványok és dokumentumok 59
8.2.3. Közösségi média 60

8.2.4. Médiakapcsolatok....62
8.2.5. Események és hálózatépítés....63
8.2.6. Hírlevél....66
8.2.7. Offline kommunikációs anyagok....68
9. Kockázatok és etika a kommunikációban....70
9.1. A kommunikációs etika mint az integrált ellátás kulcsfontosságú eleme....70
9.2. A kulcsfontosságú megközelítések (HF, TIC, IPS) hűségének védelme....71
9.3. Az ESF+ átfogó kommunikációs kötelezettségei....72
10. A kommunikáció mérése és értékelése....74
11. Alkalmazkodás, partnerek hozzájárulása és megvalósíthatóság....76
11.1. Átvihetőségi és adaptációs modell....77
12. Módszertani megjegyzés....78
A kommunikáció mint a rendszerváltozás része....79

1. Összefoglaló

Ez a kommunikációs kézikönyv a SOLACE-CEE projekt tapasztalataira épül, és gyakorlati útmutatóként szolgál azoknak a szervezeteknek, amelyek integrált ellátást kívánnak megvalósítani különböző országokban és kontextusokban. Célja, hogy segítse megérteni, miért fontos az integrált ellátás, hogyan lehet erről világosan és érthetően beszélni, valamint hogyan lehet következetes üzenetet közvetíteni, miközben lehetővé válik a helyi megvalósítás.

A következő fejezetek olyan alapelveket és ajánlásokat tartalmaznak, amelyek segítenek a komplex rendszerszintű megoldásokat a nyilvánosság, a partnerek és az intézmények számára szóló világos és hiteles kommunikációvá alakítani.

1.1. A SOLACE-CEE kommunikációs keretrendszere

A SOLACE-CEE projekt keretében a kommunikáció nem csupán kiegészítő tevékenység, hanem **kulcsfontosságú eszköz az integrált ellátás területén történő rendszerszintű változáshoz, valamint az IPS** (Individual Placement and Support, egyéni elhelyezés és támogatás) **megközelítéshez, amely a közép-kelet-európai régióban hajléktalanságot megtapasztalt emberek támogatását szolgálja.**

A projekt olyan összetett kihívásokra reagál, amelyek túlmutatnak az egyes szolgáltatásokon, szektorokon vagy szervezeteken. Az egészségügyi problémák, a társadalmi kirekesztés, a lakhatási bizonytalanság és a munkaerőpiaci akadályok szorosan összefüggnek egymással – és a megoldásokat magyarázó, támogató és legitimáló kommunikációnak is ehhez hasonlóan össze kell kapcsolódnia.

A kézikönyv a SOLACE-CEE kommunikációs keretrendszer négy alappillérén nyugszik:

- adatokra és bizonyítékokra épülő kommunikáció,
- a kizárólagos tevékenységek helyett az eredményre való összpontosítás,
- az integrált ellátás és foglalkoztatás következetes keretezése,
- a kommunikáció összehangolása a helyi szinttől az európai szintig.

A kézikönyv célja, hogy megkönnyítse a know-how átadását más városok, országok, konzorciumok vagy kezdeményezések számára.

1.2. Kinek szól ez a kézikönyv?

Ez a kézikönyv stratégiai keretrendszert ötvöz gyakorlati ajánlásokkal és a SOLACE-CEE projektből származó kommunikációs példákkal. Olyan közintézményeknek, városoknak, transznacionális konzorciumoknak és egyéb szervezeteknek szól, amelyek az integrált ellátást világos, következetes módon szeretnék kommunikálni, a rendszerszintű hatásra helyezve a hangsúlyt.

2. Az integrált ellátás kommunikációs szempontból

Az integrált ellátás olyan megközelítést jelent, amely a lakhatást, az egészségügyi ellátást, a szociális szolgáltatásokat és a foglalkoztatási támogatást egyetlen, összehangolt keretbe foglalja, amely válaszol a kiszolgáltatott helyzetben lévő emberek összetett igényeire. Ez több, mint egyszerű szolgáltatások közötti együttműködés – alapvető változást jelent a rendszer működésében. Ebben az összefüggésben a kommunikációnak döntő szerepe van.

Az integrált ellátást a következő elvek jellemzik:

- szolgáltatásközpontú helyett személyközpontú megközelítés,
- a rövid távú megoldások helyett a hosszú távú hatásokra való összpontosítás,
- az eredményekért való közös felelősség,
- különböző szektorok és szereplők közötti együttműködés,
- az egyéni szükségletek holisztikus megközelítése.



Egy ilyen rendszerben a kommunikáció kulcsfontosságú szerepet játszik. Nem csupán tájékoztatási eszköz, hanem az integrált ellátás működésének szerves része.

2.1. Miért igényel az integrált ellátás egy speciális kommunikációs megközelítést?

A SOLACE-CEE projektben a kommunikáció a változáskezelés elválaszthatatlan része, nem csupán marketingeszköz. Az integrált ellátás a következő okok miatt igényel speciális kommunikációs megközelítést:

A kommunikációnak tükröznie kell az integrált ellátás értékeit
Az integrált ellátásról való kommunikációnknak tükröznie kell annak alapelveit – a méltóságot, az együttműködést, a folytonosságot és az eredményekért való közös felelősséget.

A komplexitás kommunikálása felesleges leegyszerűsítés nélkül
Az integrált ellátás egy rendszerszintű megközelítés. A kommunikációnak ezért a valóság eltorzítása vagy túlzott leegyszerűsítése nélkül kell elmagyaráznia a szolgáltatások és a szereplők közötti összefüggéseket.

A különböző célközönségek egyértelmű, de következetes nyelvet igényelnek
A kommunikációnak a nagyközönség, a szakemberek és a döntéshozók számára egyaránt érthetőnek kell lennie, miközben minden célközönség számára következetes alapüzenetet kell közvetítenie.

A hangsúly áthelyezése a tevékenységekről a hatásra
Nem elegendő csupán a szolgáltatásokat vagy a projekt eredményeit leírni. A kulcs az, hogy bemutassuk, milyen változásokat hoz az integrált ellátás – a szolgáltatási rendszereken belül és a közpolitika hatékonyságában.

A kommunikáció szerepet játszik a megbélyegzés csökkentésében és a narratívák megváltoztatásában
A jól megtervezett kommunikáció segít a narratívát a jótékonyságról a közérdekre terelni, és támogatja azt a felfogást, hogy a hajléktalanságot átélt emberek a társadalom aktív résztvevői.

2.2. Az integrált ellátás kommunikációjának leggyakoribb kihívásai

AZ ÜZENETEK FRAGMENTÁLTSÁGA
A konzorcium egyes szervezetei külön-külön kommunikálnak az integrált ellátásról, különböző nyelvet és terminológiát használva. Ez oda vezethet, hogy a projekt inkább egymástól független tevékenységek gyűjteményének tűnik, mint koherens és összekapcsolt ellátórendszernek.

Megoldás:
Készítsenek egy közös, átfogó üzenetet nemzetközi szinten, amely világosan elmagyarázza az integrált ellátás elveit és a szolgáltatások közötti kapcsolatokat,

ugyanakkor lehetővé teszi a szervezeti és kontextuális különbségekhez való megfelelő helyi alkalmazkodást.

TÚLZOTTAN SZAKMAI NYELV

A bonyolult vagy technikai terminológiát általában főként az egészségügyi, szociális vagy nonprofit szektor szakértői vagy partnerei értik.

Megoldás:

A nyilvánossággal való kommunikáció során fontos, hogy egyszerű és érthető nyelvet használjunk, amely bemutatja a szolgáltatások lényegét, azok összefüggéseit, valamint az integrált ellátáson belüli hatását.



KÜLÖNBÖZŐ HELYI KÖRNYEZETEK

Amikor az integrált ellátást több, eltérő kontextusú országban valósítják meg, fennáll annak a kockázata, hogy az alapelveket következetlenül kommunikálják, ami gyengíti a projekt közös narratíváját.

Megoldás:

A nemzeti és szervezeti kontextusok sokfélesége következetes kommunikációs keretrendszert igényel, amely biztosítja az integrált ellátás alapelveinek egységes magyarázatát az országok között.

A HATÁS HELYETT A TEVÉKENYSÉGEKRE KELL ÖSSZPONTOZNI

Az egyes szolgáltatások leírása nem elegendő – az embereknek látniuk kell, hogy azok milyen változásokat eredményeznek.

Megoldás:

Kapcsoljuk össze a szolgáltatásokat a hatásokkal – közöljük azokat az adatokat, eredményeket és bizonyítékokat, amelyek bemutatják, milyen változások történtek az

integrált szolgáltatások bevezetése óta.

HSCOM - ADATOK KÖZLÉSE A TEVÉKENYSÉGEK HELYETT

PÉLDA A SOLACE-CEE-TŐL

Online archívumunkban, a solacespotlight.eu oldalon közzétettünk egy cikket, amely összefoglalja a HSCOM által Magyarországon végrehajtott projekt első évét. Ahelyett, hogy kizárólag a tevékenységekre koncentrálnánk, a bejegyzések konkrét adatokat és eredményeket közölnek, segítve ezzel a szolgáltatások hatásának és az integrált támogatás révén elért változásoknak a bemutatását.



3. Kontextus: Hajléktalanság és integrált ellátás Közép- és Kelet-Európában (CEE)

3.1. A hajléktalanság mint strukturális kirekesztés

A hajléktalanságot egyre inkább komplex strukturális problémaként értelmezik, nem pedig pusztán lakás hiányként. Az ETHOS tipológia a hajléktalanságot és a lakhatási kirekesztést *„olyan folytonosságként* definiálja, *amely magában foglalja a fedél nélküli, lakás nélküli, bizonytalan vagy nem megfelelő lakáskörülmények között élő embereket"* (FEANTSA, 2017).

Ebből a szempontból a hajléktalanság több, egymással összefüggő strukturális tényező eredményeként alakul ki, többek között:

- a munkaerőpiac bizonytalansága,
- a lakhatási költségek emelkedése,
- intézményi ellátás megszüntetése megfelelő közösségi támogatás nélkül,
- egészségügyi egyenlőtlenségek,
- a szociális és egészségügyi szolgáltatások széttagoltsága.

A hajléktalanság Közép- és Kelet-Európában (KKE) ezért nem egy elszigetelt társadalmi jelenség, hanem egymást keresztező rendszerszintű tényezők eredménye. Ezek a strukturális tényezők egymást erősítik, és olyan helyzeteket teremtenek, amelyekre egyszeri vagy ágazatspecifikus beavatkozásokkal nem lehet hatékonyan reagálni.

Ennek ellenére a hajléktalanságot sok KKE-országban még mindig elsősorban egyéni kudarcként vagy személyes válságként értelmezik. Ez a szemlélet alakítja a közbeszédet, a politikai döntéshozatalt és a szolgáltatások kialakítását, amelyek gyakran a hosszú távú stabilitás és a társadalmi befogadás helyett a rövid távú sürgősségi intézkedéseket részesítik előnyben.

3.2. A közép-kelet-európai régió sajátosságai

A közép-kelet-európai régiót számos olyan sajátosság jellemzi, amelyek közvetlenül befolyásolják az integrált ellátás megvalósítását és kommunikációját. **Ezek közé tartoznak:**

ALACSONYABB SZINTŰ BIZALOM AZ INTÉZMÉNYEK IRÁNT

Az alacsony bizalmi szintű környezetben nagyobb hangsúlyt kell fektetni az átláthatóságra és a mérhető eredményekre. Az adatközpontú kommunikáció ezért stabilizáló szerepet játszik.

A SZOCIÁLIS Ellátásokról FOLYÓ VITÁK GYAKRAN átpolitizáltak

A szociális kiadásokat nem kizárólag gazdasági kérdésként értelmezik, hanem erkölcsi értékek is befolyásolják – például az, hogy ki „érdemli meg" a támogatást és ki nem. Az ilyen narratívák befolyásolhatják a hajléktalansággal kapcsolatos intézkedések társadalmi

támogatását. A kommunikációnak ezért egyértelműen be kell mutatnia a szolgáltatások társadalmi értékét, az erőforrások hatékony felhasználását és a hosszú távú költségmegtakarításokat.

AZ EGÉSZSÉGÜGY, A LAKHATÁS, A FOGLALKOZTATÁS ÉS A SZOCIÁLIS ELLÁTÁSGYAKRAN KÜLÖN-KÜLÖN, KÜLÖNBÖZŐ KÖZIGAZGATÁSI STRUKTÚRÁKON BELÜL MŰKÖDNEK

Ez a széttagoltság oda vezethet, hogy a szolgáltatások elszigeteltnek és egymástól függetlennek tűnnek. Ha a kommunikáció csupán tükrözi ezt a valóságot, akkor megerősíti a szilárd struktúrákat. Ezzel szemben az integrált keret kiemelheti, hogy a szektorok hogyan egészítik ki egymást és hogyan működnek együtt.

A CIVIL TÁRSADALOM KAPACITÁSA VÁROSONKÉNT ÉS RÉGIÓNKÉNT VÁLTOZÓ

Ez azt jelenti, hogy nem mindenhol egyformán megvalósítható ugyanolyan hatást elérni vagy egységes narratívát terjeszteni. **A SOLACE keretrendszer ezért egy közös stratégiai magot ötvöz olyan eszközökkel, amelyek a helyi kontextushoz és kapacitásokhoz igazíthatók.**

Ezek a tényezők növelik az innovatív megközelítések túlzott leegyszerűsítésének, stigmatizálásának vagy elutasításának kockázatát. A közép-kelet-európai kontextusban ezért különösen fontos, hogy az integrált megoldásokkal kapcsolatos kommunikáció hiteles adatokon, egyértelmű üzeneteken és a társadalom egészére gyakorolt előnyök érthető magyarázatán alapuljon.

3.2.1. Az integrált ellátás válaszként a széttagolt rendszerekre



Az integrált ellátás válasz a régóta fennálló szolgáltatások széttagoltságára. Összevonja a lakhatást, az egészségügyi ellátást, a szociális támogatást és a foglalkoztatási támogatást egyetlen, koordinált rendszerbe, amelyben a felelősség közös. Hangsúlyozza az ellátás folytonosságát, az emberi méltóságot és a hosszú távú hatást.

A közép-kelet-európai kontextusban az integrált ellátás gyakran innovatív és viszonylag ismeretlen modell, amely nemcsak szervezeti és szakmai változásokat, hanem a gondolkodásmód és a kommunikációs gyakorlatok átalakulását is igényli. Elveinek egyértelmű magyarázata nélkül az integrált ellátás kockázata, hogy félreértik, és csupán a meglévő szolgáltatások kiterjesztésének vagy egyértelmű hozzáadott érték nélküli, költséges szociális intézkedésnek tekintik.

A KOMMUNIKÁCIÓ FONTOSSÁGA A REGIONÁLIS KONTEXTUSBAN

A közép-kelet-európai kontextusban a kommunikáció kulcsfontosságú szerepet játszik az integrált ellátás előmozdításában. Segít áthelyezni a vitát az egyéni felelősségről a rendszerszintű megoldásokra, a jótékonyságról a közérdekre, valamint a rövid távú beavatkozásokról a hosszú távú stabilitásra.

A SOLACE-CEE projekt ezekre a kihívásokra válaszul jött létre. Az integrált szolgáltatások kísérleti bevezetése mellett közös kommunikációs keretrendszert is létrehoz, amely elősegíti az integrált ellátás jobb megértését az országok, szektorok és célcsoportok között. Ez a kontextus képezi az alapját a kézikönyv következő fejezeteinek, amelyek konkrét kommunikációs elvekre, kihívásokra és eszközökre összpontosítanak.

4. A SOLACE-CEE projekt, mint esettanulmány

Ebben a fejezetben **a SOLACE-CEE-t** az integrált ellátás megvalósításának modelljeként mutatjuk be. A cél a projekt rövid leírása, valamint azoknak a kulcsfontosságú kontextusnak, partnerségnek és regionális sajátosságoknak a felvázolása, amelyek elengedhetetlenek a következő fejezetekben tárgyalt kommunikációs stratégiák és eszközök keretének megértéséhez.

A SOLACE-CEE egy nemzetközi kezdeményezés, amely egy innovatív, integrált egészségügyi és szociális szolgáltatások modelljét teszteli a hajléktalanságot megtapasztalt emberek számára. A projekt foglalkozik a célcsoport előtt álló összetett és egymással összefüggő kihívásokkal, és holisztikus megközelítést alkalmaz – a felkereséstől és a szolgáltatások nyújtásától a folyamatos lakhatási támogatásig.

PROBLÉMA

Sürgős megoldásra van szükség azoknak a krónikus hajléktalanoknak az esetében, akik összetettebb problémákkal küzdenek és intenzívebb szolgáltatásokra szorulnak, ideértve a mentális egészségügyi problémák vagy a szerhasználat kezelését is; róluk általában az jellemző, hogy több mint egy éve hajléktalanok

→

IGÉNY

Ez nem olyan kihívás, amelyet pusztán lakhatási megoldásokkal lehetne megoldani. A hajléktalanság problémája radikális, emberséges és összehangolt válaszlépéseket igényel.

→

MEGOLDÁS = SOLACE-CEE

egy merész új kezdeményezés, amely a régió egészéből összehozza a partnereket, hogy újragondolják a gondozás nyújtásának módját – a lakhatást, az egészségügyi ellátást és a szociális támogatást egyetlen, integrált, hosszú távú támogatási modellbe egyesítve.

A SOLACE-CEE az integrált ellátást olyan rendszerszintű megközelítésként kezeli, amely túlmutat az egyéni szolgáltatások nyújtásán. A projekt küldetése a szektorok közötti együttműködés erősítése, az adatokon alapuló döntéshozatal támogatása, valamint a fenntartható megoldások kidolgozása mind nemzeti, mind regionális szinten.

A SOLACE-CEE gyakorlati példát nyújt arra, hogyan lehet az integrált ellátást transznacionális kontextusban koordinálni és kommunikálni.

4.1. A projekt fő céljai és pillérei

A SOLACE-CEE a hajléktalanságot, lakhatási bizonytalanságot átélt emberek és más kiszolgáltatott csoportok ellátásának rendszerszintű változásának támogatására összpontosít. Integrált megközelítések révén a projekt összekapcsolja az egészségügyi és

szociális ellátást a „*Housing First*" elveken alapuló lakhatási támogatással, valamint a foglalkoztatási támogatásra irányuló szolgáltatásokkal.

A SOLACE-CEE arra a tényre reagál, hogy Közép- és Kelet-Európában ezek a területek gyakran széttagoltak, párhuzamosan működnek, és a koordináció nem megfelelő.

A projekt céljai ezért túlmutatnak az egyedi beavatkozások megvalósításán, és az ellátás koordinációjának, folytonosságának és fenntarthatóságának javítására irányulnak.

Fő cél: egy innovatív **integrált ellátási modell** teljes körű bevezetése öt közép- és kelet-európai, valamint balkáni országban.

A SOLACE-CEE víziója: hozzájárulni a hajléktalanság és a kiszolgáltatottság megítélésének megváltozásához – az elszigetelt problémák kezelésétől az egyéni szükségleteken alapuló, rendszerszintű, koordinált és méltóságteljes megoldások megvalósításáig.

A projekt fő pillérei

1. pillér – A HOLISZTIKUS GONDOZÁS FOLYAMATOSSÁGA
Egy integrált megközelítés, amely a szükségletek teljes spektrumát lefedi – az utcai szociális munkától a lakhatási megoldásokig és a foglalkoztatás támogatásáig.

2. pillér – CÉLZOTT EGÉSZSÉGÜGYI ELLÁTÁS
Az ellátás folyamatosságának keretében a kiszolgáltatott csoportok fizikai és mentális egészségügyi igényeinek ellátása.

3. pillér – HATÉKONY KÖZÖSSÉGI MUNKA
A szolgáltatások kiterjesztése a hagyományos intézményi kereteken túlra azáltal, hogy közvetlenül a közösségeken belül építünk ki bizalmat a kliensekkel.

4. pillér – TRAUMATUDATOS GONDOZÁS
Olyan megközelítés, amely a kliensek traumás élményeinek megértésén alapul, és ezt a megértést aktívan integrálja a szolgáltatásnyújtásba.

4.2. Partnerség és földrajzi kiterjedés

5 ország | 7 szervezet



A SOLACE-CEE különböző szektorok – szociális szolgáltatások, egészségügy, lakhatási támogatás, foglalkoztatási szolgáltatások, kutatás és érdekképviselet – közötti együttműködésen alapul.

Ez a sokszínűség szándékos. Az integrált ellátáshoz olyan szakmai perspektívák összekapcsolására van szükség, amelyek hagyományosan egymástól függetlenül működtek, és pontosan ez a partnerség képezi az alapját annak a közös megértésnek, amely a hajléktalanságot átélt emberek összetett igényeiről szól.

A projektet Közép- és Kelet-Európa (CEE) régiójában hajtják végre – **Szlovákiában, Magyarországon, Bulgáriában, Lengyelországban és Romániában.**

Bár ezek az országok eltérő társadalmi, jogi és kulturális kontextusban működnek, közös kihívással szembesülnek: a szolgáltatási rendszerek széttagoltságával és a komplex élethelyzetben lévő emberek ellátásának korlátozott folytonosságával.

4.3. Az integrált ellátás központjai

A projekt egyik célja az **integrált ellátás központjának létrehozása minden partnerországban.** Minden központ hely koordinált szolgáltatásokat nyújt a hajléktalanságot megtapasztalt embereknek, valamintaz integrált ellátási modellt a helyi kontextushoz és igényekhez igazítja.

Szlovákia – All for family, n.o. (VPR), DEDO Alapítvány
Kassa:
Az integrált egészségügyi és szociális ellátás központja 2025 novemberétől nyitotta meg kapuit. A központ több szolgáltatást kapcsol össze, amelyek együttesen válaszolnak a kiszolgáltatott csoportok, főként a hajléktalanságot megtapasztaló emberek összetett igényeire.

Az integrált modell ötvözi az egészségügyi ellátást, a szociális szolgáltatásokat, a lakhatási támogatást, a foglalkoztatási támogatást és egyéb kiegészítő támogatási formákat, így egy koordinált szolgáltatási rendszert hoz létre egy fedél alatt.

Az elérési és szociális támogatási szolgáltatások segítenek azonosítani a rászorulókat és összekötni őket a megfelelő segítséggel, míg a „Housing First" program a stabil lakhatás biztosítására és fenntartására összpontosít, mint a további felépülés és integráció alapjára.

Az ügyfelek az Individual Placement and Support (IPS) megközelítésen alapuló foglalkoztatási támogatáshoz is hozzáférhetnek, amely a nyílt munkaerőpiacra való gyors beilleszkedésre és a hosszú távú munkahelymegtartásra összpontosít. Az egészségügyi szolgáltatókkal és más helyi érdekelt felekkel való együttműködés segít biztosítani, hogy az egészségügyi, szociális és foglalkoztatási szükségleteket ellássák.

Ezeket a szolgáltatásokat egyetlen, összehangolt keretbe foglalva a košicei HUB bemutatja, hogy az integrált ellátás hogyan javíthatja a szolgáltatások hozzáférését, erősítheti a szervezetek közötti együttműködést és támogathatja a hosszú távú társadalmi befogadást.



Prešov:

A prešovi HUB a SOLACE-CEE integrált ellátási modell kiterjesztésének részeként működik egy másik településen– Szlovákia harmadik legnagyobb városában. Célja, hogy integrált egészségügyi és szociális támogatást nyújtson azoknak az embereknek, akik hajléktalanságban érintettek és lakhatási kirekesztést éltek át.

A HUB fontos eleme egy háziorvosi rendelő, amely hozzáférhető alapellátást biztosít azoknak az embereknek, akik gyakran adminisztratív, pénzügyi vagy intézményi akadályokkal szembesülnek a hagyományos egészségügyi rendszerhez való hozzáférés alatt.

A HUB szociális támogatási szolgáltatásokat, lakhatási támogatást, utcai szociális munkát és foglalkoztatási támogatást nyújt, így összehangolt támogatási útvonalat teremtve a hajléktalanságot megtapasztaló vagy annak kockázatának kitett emberek számára. A megközelítés a kliensközpontú támogatást hangsúlyozza, ahol a szolgáltatások az intézményi struktúrák helyett az egyén igényei és céljai köré szerveződnek.

A prešovi HUB másik fontos aspektusa a helyi önkormányzatok, a szociális szolgáltatók és a foglalkoztatási támogatási programok közötti együttműködés erősítése, ami hozzájárul a hajléktalanságra adott, jobban összehangolt helyi válasz kialakításához. Ezen integrált megközelítés révén a HUB javítja a szolgáltatásokhoz való hozzáférést, támogatja a lakhatási stabilitást és elősegíti a fenntartható munkaerő-piaci részvételt.



Magyarország, Budapest – MMSZ

A 24 órás Egészségügyi Központ orvosi ellátását telemedicina támogatja, heti online konzultációkkal. Az orvosok munkáját telemedicina-asszisztensek és szociális munkások segítik, ami komplex és holisztikus ellátást tesz lehetővé, amely kiterjed mind az egészségügyi, mind a szociális ellátásra. Telemedicina-ellátást nyújtunk intézményi keretek között, valamint utcai szociális munkások segítségével az utcai ellátás keretében is.

A program keretében hetente nyújtunk háziorvosi szolgáltatásokat és pszichiátriai ellátást hajléktalan emberek számára telemedicina programunk keretében. Szűrőprogramjaink keretében szájüregi rákszűrést is végzünk.

A digitális eszközök kölcsönzésének keretében az intézményben élő rászorulók vérnyomásmérőket, vércukorszintmérőket és pulzoximétereket vehettek kölcsön, ami elősegítette az egészségügyi tudatosságot.







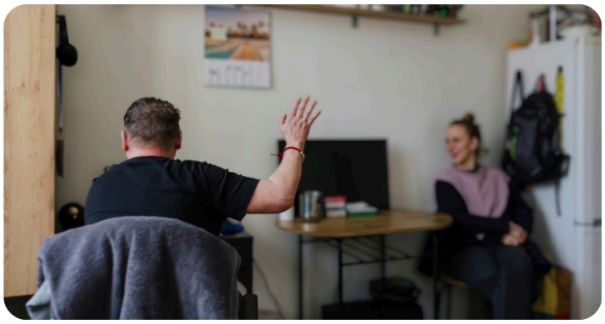
Lengyelország, Varsó – NMP

Ezt a HUB-ot Varsóban hozták létre, és az Ambivalence programon alapul, amelyet a Housing First Poland Alapítvány létrehozása óta folyamatosan megvalósít. A programot azzal a céllal fejlesztették ki, hogy hosszú távú, kapcsolatalapú támogatást nyújtson a hajléktalanságot megtapasztalt embereknek. Ma a HUB körülbelül 14 hajléktalan embert

támogat Varsóban, összhangban a NMP által megvalósított Housing First megközelítés értékeivel – ameddig szükséges. A résztvevőknek integrált támogatást, pszichológiai és terápiás szolgáltatásokat nyújtunk, és megtanítjuk őket a közösségben elérhető egyéb szolgáltatások igénybevételére.

A partnerség azon céljával összhangban, hogy kipróbáljuk az integrált egészségügyi és szociális ellátási modellt, csapatunk bővítése során gondoskodtunk arról, hogy az új mentálhigiénés szakemberek megfelelő képesítéssel rendelkezzenek, különös tekintettel a pszichológiai és terápiás képzettséggel rendelkezőkre. Jelenleg a csapat tagjainak képesítései kiterjednek a krízisintervencióra, az utcai munkára, a pszichológiára, a klinikai pszichológiára, a megoldásorientált terápiára, a motivációs interjúra, a művészetterápiára (időszakosan), a szociális munkára és a pszichoterápiára. A projekt során a NMP legtapasztaltabb munkatársai – egy HF-szakértő és tréner, valamint egy pszichológus, a szakértői csapat vezetője – rendszeresen tartottak mélyreható konzultációkat azoknak a külső csapatoknak, amelyek tevékenységüket ebben az irányban kívánták fejleszteni.

Arra törekszünk, hogy minden tevékenységünket tudományos elvekre, trauma-tudatos ellátásra és emberi értékekre alapozzuk. A HUB tagjai folyamatosan mélyítik ismereteiket ezen a területen, hogy a résztvevőket igényeiknek megfelelő módon tudják támogatni.




Románia, Bukarest – Casa Ioana

A bukaresti belvárosban található Casa Ioana kritikus fontosságú erőforrásként működik a szegénység és a hajléktalanság ördögi körét megszakítani kívánó hajléktalan emberek és családok számára. Módszertanunk egy multidiszciplináris keretrendszeren alapul, amely a kedvezményezettek mind azonnali, mind hosszú távú igényeit figyelembe veszi.

A szociális munka intenzív esetkezelést biztosít, segítve a kedvezményezetteket a szociális szolgáltatások bonyolult rendszerében való eligazodásban, a jogi dokumentumok beszerzésében, valamint a munkavállalás vagy lakhatás biztosításában.

Kiemelt fontosságot tulajdonítunk az érzelmi stabilizációnak, amelyet helyszíni pszichológusunk biztosít, aki rendszeres tanácsadási üléseket tart. Ezeket a beavatkozásokat kifejezetten arra tervezték, hogy segítsék a hajléktalan embereket érintő traumák feldolgozásában, az önbecsülés helyreállításában és a társadalomba való sikeres beilleszkedéshez szükséges mentális rugalmasság kialakításában.

Felismerve, hogy a fizikai egészség a stabilitás előfeltétele, a jövőbeni orvosi szolgáltatásokat külső szakosodott partnereink hálózatán keresztül integráljuk. Ez biztosítja, hogy a kedvezményezettek pszichoszociális támogatás mellett professzionális orvosi ellátásban is részesüljenek.

A szociális munkás és a pszichológus szakértelmének a hozzáférhető külső egészségügyi ellátással való ötvözésével a Casa Ioana holisztikus gyógyulási környezetet biztosít. Ez az integrált megközelítés garantálja, hogy minden bukaresti kedvezményezettünk rendelkezzen a független élet eléréséhez és fenntartásához szükséges fizikai, érzelmi és társadalmi eszközökkel.




Bulgária, Szófia – HESED

A bolgár HUB Szófia Fakulteta negyedében található, amely az ország egyik legnagyobb roma negyede, mintegy 35 000–45 000 lakossal. Sok család informális vagy nem megfelelő lakáskörülmények között él – olyan ideiglenes kunyhókban, amelyek nem felelnek meg a minimális biztonsági és egészségügyi előírásoknak, és az ETHOS európai hajléktalansági és lakhatási kirekesztési tipológia szerint a „biztonságos lakhatás” és a „nem megfelelő lakhatás” kategóriákba tartoznak.

A HUB csapata integrált egészségügyi és szociális szolgáltatásokat nyújt azoknak az embereknek, akik nem jutnak hozzá orvosi és szociális segítséghez, vagy akiknek nehézségeket okoz a dokumentumok hiánya és az intézményekkel való együttműködéshez szükséges készségek hiánya.

A HUB rendelkezik egy orvosi rendelővel, ahol általános orvos, szülész-nőgyógyász és gyermekorvos, valamint egy teljes munkaidős ápoló dolgozik. Szükség esetén segítséget és kíséretet biztosítanak más szakorvosokhoz is.

A HUB szociális munkása és pszichológusa támogatást nyújt a szociális szolgáltatások terén, beleértve a költségvetés-gazdálkodást, a munkaerőpiacra való felkészülést, valamint a traumák és a depresszió kezelésére irányuló pszichológiai tanácsadást. A HUB emellett táplálkozási programot szervez 30 gyermek számára, akik mindannyian vérszegénységi vizsgálaton estek át.

Így a HUB átfogó támogatást nyújt – egészségügyi, szociális és pszichológiai téren egyaránt –, amelynek célja a közösség életminőségének javítása és fenntarthatóságának biztosítása.



4.3.1. A SOLACE-CEE projekt stratégiai jelentősége a közép-kelet-európai regionális kontextusban

A SOLACE-CEE projektet a közép- és kelet-európai (CEE) régió szociális ellátás és hajléktalanság terén tapasztalt sajátos kihívások kontextusában dolgozták ki (lásd a 3. fejezetet).

A projekt stratégiai jelentősége több szinten is megnyilvánul:

- **Regionális relevancia** — Az integrált gondozási modell a Kelet-Közép-Európa régió sajátos igényeire és körülményeire reagál, és nem csupán a nyugat-európai megközelítések átvétele.
- **Kapacitásépítés** — A projekt erősíti a partner szervezetek szakmai kapacitásait, és hozzájárul a helyi szociális szolgáltatási ökoszisztémák fejlesztéséhez.
  Szakpolitikai befolyás — A projekt eredményei és ajánlásai mind nemzeti, mind európai szinten befolyásolhatják a szociálpolitikát.
- **Jó gyakorlat** — A validált integrált gondozási modell inspirációt jelenthet a régió más országai és konzorciumai számára.

Szlovákia
Szlovákiában a hajléktalanság és a lakhatási kirekesztés továbbra is jelentős, de részben aluldokumentált társadalmi kihívás. A 2021-es országos népszámlálás szerint összesen **71 076 embert** azonosítottak utólag úgynevezett „másodlagos hajléktalanként", ami azt jelenti, hogy menedékhelyeken vagy más, stabil lakhatással nem rendelkező emberek számára biztosított ideiglenes szállásokon éltek. Az azonosítás a lakhatási körülményeken alapult, ideértve az olyan alapvető felszerelésekhez való hozzáférés hiányát, mint a fürdőszoba, a vízöblítéses WC, a folyó víz vagy a fűtés. Fontos megjegyezni, hogy a népszámlálás során nem számolták össze szisztematikusan az utcán vagy menedékhely nélkül élőket, ami arra utal, hogy a hajléktalanság tényleges mértéke ennél magasabb lehet.

A városi hajléktalanság mellett Szlovákia az informális településekkel és a generációk közötti szegénységgel kapcsolatos kihívásokkal is szembesül, ahol a családok több generáción át nem megfelelő lakhatási körülmények között élnek. A demográfiai szerkezet tekintetében a hajléktalan emberek többsége férfi, bár bizonyos régiókban a gyermekes családokat is jelentősen érinti a probléma.

A helyi adatok tovább szemléltetik a probléma mértékét és összetettségét. Kassa városában a lakhatási szükségletben lévő családok regisztrációs hete (2021) során **309, informális lakóhelyeken élő családot** azonosítottak**, ami az ETHOS Light 5 kategóriának** (nem hagyományos vagy ideiglenes építményekben élő emberek) **felel meg**. A közelmúltban, a 2024-es európai hajléktalan-számlálás során **a városban** körülbelül **2300 hajléktalan embert azonosítottak, köztük 996 gyermeket**, ami rávilágít a családok hajléktalanságának és a lakhatási kirekesztésnek a jelenlétére.

Ebben az összefüggésben a SOLACE-CEE projekt stratégiailag fontos szerepet játszik Szlovákiában azáltal, hogy olyan integrált ellátási megközelítéseket tesztel, amelyek összekapcsolják az egészségügyi szolgáltatásokat, a szociális támogatást, a lakhatási segítségnyújtást és a munkaerő-piaci integrációt. A projekt integrált ellátási helyi központok létrehozásával Kassa és Prešov városokban olyan gyakorlati modelleket tesztel, amelyek javítják a hajléktalanságot átélt emberek számára a szolgáltatásokhoz való hozzáférést. Ezek az integrált megközelítések nemcsak a közvetlen szükségletek kielégítését célozzák, hanem a hosszú távú lakhatási stabilitás, az egészségügyi eredmények és a munkaerő-piaci részvétel támogatását is, hozzájárulva ezzel a hajléktalanságra adott, összehangoltabb és bizonyítékokon alapuló válaszokhoz a szlovák kontextusban.

Magyarország

A hajléktalanság továbbra is komoly társadalmi kihívást jelent Magyarországon. A hajléktalan emberek pontos számát nehéz meghatározni, mivel nincs egységes országos adatgyűjtési rendszer. Magyarországon évente körülbelül 30 000 embert érint a hajléktalanság, ami miatt kénytelenek sürgősségi szállásokat igénybe venni vagy közterületeken élni.[1]

Budapesten ez a helyzet különösen szembetűnő. Becslések szerint **egy átlagos éjszakán körülbelül 1 000–1 500 ember alszik az utcán**, míg **körülbelül 5 000 ember tartózkodik hajléktalan szállásokon** (The European Homelessness Count 2024). Sok hajléktalan ember rendkívül alacsony jövedelemből él. A többség **havi 120 000 forintnál (körülbelül 300 euró) kevesebből** él, az utcán élőknek pedig gyakran még ennél is kevesebb, néha havi **30 000 forintnál (körülbelül 75 euró) kevesebb** jut.

Egy másik fontos tendencia **a hajléktalan emberek elöregedése**. A tanulmányok szerint **a magyarországi hajléktalanságban érintett emberek körülbelül 40%-a 60 év feletti**. Ez

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

további kihívásokat jelent az egészségügyi és szociális támogatási rendszerek számára, mivel az elöregedés mellett sokuk több súlyos egészségügyi problémával is küzd[2] .

A helyzetet a **lakhatási költségek emelkedése és a megfizethető lakások korlátozott elérhetősége** is befolyásolja. A lakásárak és a bérleti díjak emelkedésével egyre több alacsony jövedelmű háztartás szembesül a lakhatási bizonytalansággal és a hajléktalanság kockázatával.[3]

Ebben az összefüggésben a **SOLACE-CEE program** különösen fontos Magyarország számára. A program hozzájárulhat a hajléktalanság és az integrált ellátás jobb megértéséhez Közép- és Kelet-Európában. Támogatja az országok közötti együttműködést, a tudás és a bevált gyakorlatok megosztását, valamint az innovatív, tényeken alapuló megoldások kidolgozását. Ezen tevékenységek révén a SOLACE-CEE segíthet a döntéshozóknak, a kutatóknak és a civil szervezeteknek hatékonyabb támogatási rendszerek és politikák kidolgozásában a hajléktalanság és a lakhatási bizonytalanság kezelése érdekében Magyarországon.

Lengyelország

A 2024-ben végzett országos hajléktalan-felmérés szerint Lengyelországban **31 042 embert** azonosítottak hajléktalanként, **akiknek körülbelül 80%-a férfi.** A hajléktalanság leggyakrabban jelentett okai között szerepel az alkoholfüggőség (19%), a családi konfliktusok (17%) és a kilakoltatás vagy a lakás elvesztése (11%). Egyéb jelentős tényezők közé tartozik a párkapcsolat felbomlása (8%), a munkanélküliség (7%) és a rossz egészségi állapot vagy fogyatékosság (7%). **A hajléktalan emberek legnagyobb csoportját a 41 és 60 év közötti korosztály alkotja (13 232 fő),** őket követik a 60 év felettiek (10 084 fő). A legfrissebb adatok azt is jelzik, hogy egyesek esetében a hajléktalanság időtartama rövidül: 31% kevesebb mint két éve, 25% pedig két és öt év között él hajléktalanul. Ugyanakkor egy jelentős csoport továbbra is hosszú távú hajléktalansággal küzd, a válaszadók körülbelül 6%-a több mint 20 éve él hajléktalanul.

A szélesebb társadalmi és gazdasági kihívások tovább alakítják a hajléktalanság helyzetét Lengyelországban. A WIOSNA Egyesület által készített 2025-ös „Szegénységi jelentés" szerint Lengyelországban körülbelül 1,9 millió ember él mélyszegénységben, ami a lakosság körülbelül 5,2%-át teszi ki. A társadalom körülbelül 41,3%-a él a szociális minimum alatt. Az egészségügyi ellátáshoz való hozzáférés akadályai is továbbra is jelentősek: az 523 millió kiállított receptből 78 milliót nem váltanak ki, és az orvosi szolgáltatásokra való átlagos várakozási idő rekordszintű, 4,2 hónapra emelkedett. A szív- és érrendszeri betegségek (36,9%) és a rákos megbetegedések (24,4%) továbbra is a vezető halálokok Lengyelországban, ami rávilágít a korai diagnózis és a megfelelő időben

[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/

történő kezelés fontosságára – olyan tényezőkre, amelyekhez a hajléktalan emberek számára gyakran különösen nehéz hozzáférni.

Az elmúlt években a hajléktalanság kezelésének megközelítése Lengyelországban fokozatosan kezdett változni. Egyre nagyobb figyelmet fordítanak az innovatív megoldásokra és az új támogatási modellek kipróbálására. Az ország jelenleg a szélesebb körű intézményesítés megszüntetésének részeként a közösségi alapú szolgáltatások fejlesztését célzó reformokat hajt végre. Ebben az összefüggésben a „Housing First" (Elsőként lakhatás) modell még viszonylag új, de egyre inkább elismerték hatékonyságát. Az olyan projektek, mint a Solace-CEE, döntő szerepet játszanak az integrált szolgáltatási modellek megerősítésében, amelyek a lakhatási stabilitást összehangolt egészségügyi, pszichológiai és szociális támogatással kombinálják. Ez különösen fontos azok számára, akik hosszú ideje hajléktalan emberek, és akik közül sokan rendkívül személyre szabott és rugalmas segítségre szorulnak a társadalomba való sikeres reintegrációhoz.

Románia

Romániában a hajléktalanság továbbra is kritikus, de gyakran figyelmen kívül hagyott társadalmi kihívás, amelyet átfogó országos adatok hiánya és a jelentős nyomás alatt álló lakhatási rendszer jellemez. Legfrissebb jelentések rámutatnak, hogy Romániában az Európai Unióban az egyik legmagasabb a **súlyos lakhatási nélkülözés** aránya: **a lakosság** mintegy **9,6%-a** túlzsúfolt körülmények között él, és nem rendelkezik olyan alapvető felszereltséggel, mint a beltéri vízvezeték vagy az áram. (Eurostat, 2024–2025-ös jelentések)

Bár a hivatalos statisztikák gyakran töredezettek, a becslések szerint országszerte több mint **14 000 hajléktalan** él, ebből körülbelül **5 000-en csak Bukarestben**. (Nemzeti stratégia a hajléktalan emberek társadalmi befogadására (2022–2027)

A Monitorul Social 2025. októberi jelentése az Eurostat adatait összegezve rámutatott, hogy minden tizedik román „rendkívül szegényes" lakhatási körülmények között él.

Emellett a FEANTSA *tizedik, az európai lakhatási kirekesztésről szóló áttekintése (2025)* kvalitatív kontextust nyújt a közép- és kelet-európai hajléktalan emberek által tapasztalt „bürokratikus csapdához" és jogi akadályokhoz.

A **SOLACE-CEE projekt** létfontosságú beavatkozás, mert túllép a hagyományos, „kizárólag vészhelyzetekre" szánt segítségnyújtáson, amely történelmileg nem tudta csökkenteni a hosszú távú hajléktalanságot a közép- és kelet-európai régióban. A projekt Románia számára több fontos okból is jelentős:

1. **Integrált gondozási modell:** áthidalja a szociális szolgáltatások és az egészségügyi ellátás közötti szakadékot. Romániában a hajléktalan emberek gyakran járnak a sürgősségi osztályokra anélkül, hogy megkapnák a számukra szükséges hosszú távú mentális egészségügyi vagy függőségi támogatást. A SOLACE-CEE egy olyan „folyamatos gondozási modellt" tesztel, amely a lakhatást jogként, nem pedig jutalomként kezeli.

2. **Az adathiányok kezelése:** az adatgyűjtés egységesítésével öt közép-kelet-európai országban (köztük Romániában, Bulgáriában és Lengyelországban) a projekt biztosítja a szükséges tényalapot a hatékonyabb nemzeti lakhatási stratégiák támogatásához.
3. **Trauma-tudatos ellátás:** speciális képzést vezet be a személyzet számára, hogy kezelni tudják a krónikus hajléktalan emberek körében gyakori mélyen gyökerező traumákat.

Bulgária

A SOLACE CEE Bulgáriában: integrált egészségügyi és szociális megközelítés a lakhatási bizonytalanságban élők támogatására

2018-ig a bolgár szabályozási keretben nem volt jogi meghatározása a hajléktalanságnak, ami megnehezítette a probléma felismerését és a célzott politikák kialakítását. Csak 2018 végén vezették be a „hajléktalan személy" első és egyetlen hivatalos meghatározását a szociális és szolidaritási gazdaság vállalkozásairól szóló törvényben.

E meghatározás szerint hajléktalannak azok a személyek minősülnek, akik az utcán, sürgősségi/krízishelyzetben lévő szállásokon vagy hajléktalan emberek számára fenntartott szállásokon élnek, nem pedig azok, akik ideiglenes vagy speciális szolgáltatásokban vesznek részt, mint például a női krízisközpontok vagy az átmeneti ifjúsági szolgáltatások.

A normatív meghatározás azonban nem szerepel a szociális szolgáltatásokról szóló törvényben, és nem alkalmazzák a szociális szolgáltatások tervezése, finanszírozása és nyújtása során. A gyakorlatban a rendszer olyan kategóriákkal dolgozik, mint a „veszélyeztetett személyek" vagy a „nehéz helyzetben lévő személyek", ami azt jelenti, hogy a hajléktalanságot nem különítik el önálló célcsoportként, és nem kapcsolják konkrét szolgáltatásokhoz való hozzáférési jogokhoz sem. A menedékhelyhez vagy támogatáshoz való hozzáférés főként a helyi gyakorlatoktól, az önkormányzatok kapacitásától és a szolgáltatások rendelkezésre állásától függ.

A jogi meghatározás és annak tényleges alkalmazása közötti szakadék a hajléktalanság rejtett formáinak – illegális épületekben, kunyhókban, túlzsúfolt otthonokban vagy ideiglenes menedékhelyeken való életvitel – szisztematikus elismerésének hiányához vezet. A lakhatási bizonytalanságban élők többsége a szociális rendszer hatályán kívül marad, mivel ezeket a formákat nem tekintik hajléktalanságnak, és nem is kezelik annak, noha az ETHOS rejtett hajléktalanság kategóriáiba tartoznak.[4]

Egységes definíció és megbízható mérési módszertan hiányában Bulgáriában nincsenek megbízható statisztikák a hajléktalanság mértékéről. Még a rendelkezésre álló közigazgatási adatok – például a 2024-ben regisztrált mintegy 1260 eset[5] vagy a

[4] https://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=22821&langId=en
[5] A hőmérséklet nulla fok alá süllyedése esetén ismét a hajléktalan emberek válnak a legszembetűnőbbé | Napló

2022-ben regisztrált 4664 eset[6] – is csak azokat a személyeket tükrözik, akik már kapcsolatba kerültek a rendszerrel, és nem tartalmazzák a lakhatási bizonytalanság számos „láthatatlan" formáját.

Meglévő támogatási mechanizmusok

A hajléktalan emberek támogatását Bulgáriában főként az önkormányzatok által szervezett szociális szolgáltatások biztosítják, ideértve a menedékhelyeket és az ideiglenes szálláshelyeket. Ezek a szolgáltatások rövid távú menedéket, alapvető életkörülményeket és korlátozott szociális munkát nyújtanak. A szolgáltatásokhoz való hozzáférés általában a szociális segítségnyújtási igazgatóságok általi átutalással történik.

Válságkezelő funkciójuk ellenére a szolgáltatások túlnyomórészt reaktívak és rövid távúak. A tartózkodás néhány hónapra korlátozódik, és általában hiányoznak az integrált támogatási formák – egészségügyi ellátás, mentális egészségügyi támogatás, hosszú távú tervezés. A rendszer gyakran fragmentáltan működik, a szociális szolgáltatások, az egészségügyi rendszer, a pszichiátriai ellátás és az intézmények közötti koordináció hiányzik, ami komoly akadályokat jelent a komplex szükségletekkel rendelkező emberek számára.

A SOLACE-CEE/HESED által kínált megoldás

Ezekre a hiányosságokra válaszul a SOLACE CEE kezdeményezés keretében a Hesed Sofia kísérleti jelleggel működtet egy integrált egészségügyi és szociális szolgáltatási központot, amelynek célcsoportja a hajléktalan emberek és a lakhatási bizonytalanságban élők. A megközelítés azon a felismerésen alapul, hogy a hajléktalanság egy többdimenziós társadalmi és egészségügyi probléma, amelyet a sebezhetőségek – szegénység, elszigeteltség, mentális egészségügyi nehézségek, krónikus betegségek, okmányok hiánya és a támogatási rendszerekhez való korlátozott hozzáférés – halmozódása jellemez.

A központ integrált egészségügyi-szociális modellt alkalmaz, amely a következőket ötvözi:

1. innovatív szociális munkát,
2. egészségügyi szolgáltatásokhoz való hozzáférést és egészségügyi mediációt,
3. pszichológiai támogatást,
4. táplálkozási programot és kora-gyermekkori fejlesztést,
5. segítségnyújtást az adminisztratív és intézményi eljárásokban,
6. a menedékhelyekkel és szociális szolgáltatási rendszerekkel való kapcsolattartást.

A cél nem csupán a sürgős szükségletek kielégítése, hanem a fenntartható társadalmi befogadás, az intézményekkel való kapcsolatok helyreállítása és a problémamegoldó képességek fejlesztésének támogatása is. A központ multidiszciplináris csapata olyan teret hoz létre, ahol a támogatás nem széttagolt, hanem összehangolt, így foglalkozik a lakhatási bizonytalanságban és hajléktalanságban élő emberek valós, összetett szükségleteivel.

[6] 2022-ben 4664 hajléktalan személyt regisztráltak Bulgáriában.

5. A SOLACE-CEE négyes összehangolási modell

A SOLACE-CEE kommunikációs keretrendszere négy egymást kiegészítő pillérre épül, amelyek támogatják a hitelességet, a koherenciát és az implementálás lehetőségét.

Ezt a modellt olyan gyakorlati keretként tervezték, amelyet más konzorciumok és szervezetek is felhasználhatnak, amikor különböző kontextusokban integrált ellátásra vonatkozó kommunikációt alakítanak ki.



5.1. I. pillér – Adatokon alapuló hitelesség (adat-első megközelítés)

„A bizalom bizonyítékokon alapul, nem csupán jó szándékon."

Az adatalapú hitelesség pillére azon az elven alapul, hogy az integrált ellátást ellenőrizhető, hatékony és fenntartható megoldásként kell kommunikálni – nem csupán jó szándékként vagy innovatív ötletként.

Amikor azt állítjuk, hogy az integrált ellátás működik, elengedhetetlen megmutatni, *hogy miért* és *milyen bizonyítékok alapján*. Az adatok, a kutatási eredmények és a hosszú távú mutatók a legitimitás eszközei – olyan eszközök, amelyek révén a projekt elnyeri a nyilvánosság, a szakemberek és a döntéshozók bizalmát.

Miért kulcsfontosságú ez a pillér az integrált ellátás számára?

Az integrált ellátás olyan rendszerszintű változást jelent, amely gyakran szkepticizmussal, bizalmatlansággal vagy a hatékonyságával kapcsolatos kérdésekkel szembesül. A közép-kelet-európai régióban ezeket a kihívásokat tovább fokozza a közpolitika iránti alacsony bizalom, a széttagolt adatgyűjtési rendszerek és az állami források hatékony felhasználásának bizonyítására nehezedő erős nyomás.

Az adatközpontú kommunikáció segít:

- az integrált ellátás legitimálása komoly megközelítésként,
- támogatni annak kiterjesztését,
- közös nyelv kialakításában a gyakorlat, a politika és a kutatás között.

Az integrált ellátásban az adatalapú kommunikáció jellemzői:

- Az egyszeri számadatok helyett az eredményeket helyezi előtérbe,
- összekapcsolja a mennyiségi adatokat a minőségi kontextussal,
- Hangsúlyozza a hosszú távú hatást (pl. lakhatási stabilitás, munkahelymegtartás),
- Átláthatóan és következetesen kezeli az adatokat.

CÉL:
A cél nem az, hogy a közönséget számokkal árasztjuk el, hanem olyan bizonyítékokat nyújtani, amelyek elősegítik a megértést és a bizalmat.

Ajánlások a „Data First" megközelítés alkalmazásához:

- Határozza meg az integrált ellátási célokhoz kapcsolódó kulcsfontosságú mutatókat (pl. stabil lakhatás, az egészségügyi ellátás folytonossága, a munkaerőpiaci integráció).
- Ne csak a végső eredményeket, hanem az időbeli előrehaladást is közölje.
- Az adatokat infografikák, rövid magyarázatok és példák segítségével érthető nyelvre fordítsa.
- Kapcsoljuk össze az adatokat a hatásokkal, ne csak a tevékenységekkel (mi változott, nem pedig mi valósult meg).
- Gondoskodjon egységes értelmezési keretrendszerről, hogy ugyanazokat az adatokat a különböző partnerek ne ellentmondásosan közöljék.

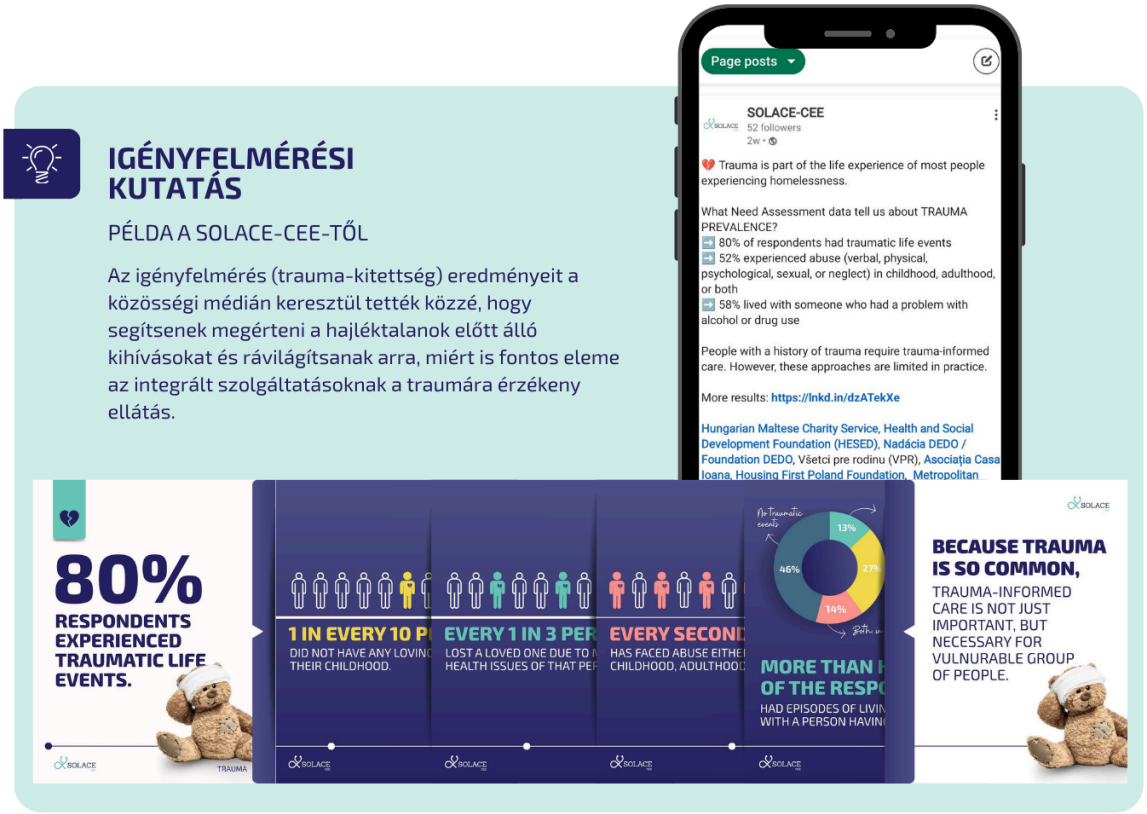
A SOLACE-CEE és az „adatok elsőbbségét" elve

A SOLACE-CEE-ben az adatok a kommunikációs keretrendszer alapját képezik, nem csupán kiegészítő elemei. **Példák:**

- A szükségletértékelési kutatás felhasználása az integrált ellátás szükségességének kommunikálására,
- A kísérleti HUB-okból származó adatok folyamatos megosztása, amelyek bemutatják a lakhatás, az egészség és a foglalkoztatás közötti összefüggéseket,

- Az adatok hozzáférhető formátumokban (cikkek, infografikák, prezentációk) történő bemutatása a különböző célcsoportok általi megértés elősegítése érdekében.

Ez a megközelítés segít az integrált ellátásnak mint bizonyítékokon alapuló modellnek a bemutatásában, amely hosszú távú rendszerszintű változást hozhat létre a hajléktalanságot átélt emberek számára.



5.2. II. pillér – Hatásorientált narratíva

„A politikai narratívákkal kapcsolatos kutatások azt mutatják, hogy a történetek meghatározzák a szereplőket, a problémákat és a megoldásokat, és ezzel strukturálják a politikai vitákat.” – Jones & McBeth (2010)

Az integrált ellátás kommunikációjának módja erősen befolyásolja a közvéleményt. A narratívák alakítják a probléma, a megoldások és a különböző szereplők szerepének megértését. A SOLACE-CEE modell ezért a hangsúlyt a szolgáltatások leírásáról az integrált ellátás rendszerszintű hatásának kommunikációjára helyezi át. Az ügyfeleket aktív résztvevőkként, nem pedig passzív címzettekként mutatják be. Ez a narratív átalakulás hozzájárul a stigmatizáció megszüntetéséhez és erősíti az egyéni méltóság tiszteletén alapuló reprezentációt.

Miért fontos ez a pillér:
A kizárólag a tevékenységekre összpontosító kommunikáció megerősítheti a jótékonysági szemléletet, és elhomályosíthatja az integrált megoldások valódi hozzájárulását. **A hatásorientált narratíva lehetővé teszi:**

- az integrált ellátás bemutatását, mint hosszú távú, fenntartható megoldást,
- a figyelem áthelyezését a költségekről a közérdekre,
- A rendszerszintű változások bevezetésének támogatását.

Hogyan jelenik meg ez a pillér a kommunikációban:
- az eredmények hangsúlyozása a tevékenységek helyett,
- bemutatni az emberek életében és a szolgáltatási rendszerekben bekövetkező hosszú távú változásokat,
- a hajléktalanságot átélt emberek bemutatása,, mint méltóságteljes emberek és a társadalom aktív résztvevői.

Ajánlások a hatásorientált narratíva alkalmazásához:
- kommunikálja, *mi változik*, ne csak azt, hogy mit valósítanak meg,
- kapcsolja össze a szolgáltatásokat azok valós hatásával,
- használjon tiszteletteljes, nem jótékonysági nyelvet,
- a rövid távú eredmények helyett a hosszú távú mutatókat helyezzük előtérbe.

A SOLACE-CEE és a hatásorientált narratíva
A projekt a lakhatás stabilizálása, a foglalkoztatás megőrzése és a szolgáltatások közötti együttműködés rendszerszintű változásai révén kommunikálja az integrált ellátást, megerősítve a modell működőképességének és társadalmi értékének megítélését.

5.3. III. pillér – Összekapcsolt ellátás és foglalkoztatás kerete

„A rendszerelméleti perspektívából az alrendszerek közötti koherencia növeli a rezilienciát és az adaptációs képességet.” – Meadows (2008)

A kommunikáció koherenciája támogatja az intézményi koherenciát. **A SOLACE-CEE-ben** az integrált keretrendszer kifejezetten összekapcsolja a lakhatási támogatást a „Housing First” megközelítéssel, az egészségügyi ellátással, az IPS-modell szerinti foglalkoztatási integrációval, valamint a szociális és pszichológiai támogatással. Az egyes szolgáltatások vagy megközelítések széttagolt kommunikációja akaratlanul is reprodukálhatja a szilárd gondolkodásmódot – pontosan azt a problémát, amelyet az integrált ellátás célja leküzdeni. Az összekapcsolt keretrendszer modellezi a rendszer logikáját, és megerősíti az eredményekért való közös felelősség érzetét.

Az integrált ellátás csak akkor működik, ha összetevőit egymástól függőnek tekintik. Ha a lakhatás, az egészségügy és a foglalkoztatásról külön-külön kommunikálnak, az egész modell megértése gyengül. Rendszerszinten az alrendszerek közötti koherencia növeli a rezilienciát és a reagálóképességet, és ugyanez vonatkozik a kommunikációra is – a

következetes, összekapcsolt üzenetek támogatják a funkciók közötti koordinációt az intézmények és szolgáltatások között.

Összekapcsolt keret a kommunikációban:

- Az egyes szolgáltatásokat nem izoláltan mutatják be,
- Minden kommunikált tevékenységet az integrált ellátás tágabb kontextusába helyeznek,
- A foglalkoztatást a stabilizáció szerves részeként, nem pedig kiegészítő elemként ábrázolják,
- A nyelv, a vizuális elemek és az üzenet felépítése hangsúlyozza a kapcsolatokat, a folytonosságot és az összekapcsoltságot.

Ajánlások a III. pillér alkalmazásához:

- Használjon következetes bevezető mondatokat, amelyek összekapcsolják a lakhatást, az egészséget és a foglalkoztatást,
- Kerüljék az egyes szolgáltatások összefüggéseik bemutatása nélküli kommunikálását,
- Használjon vizuális ábrázolásokat a rendszer egészének bemutatására.
- Gondoskodjon arról, hogy minden partner ugyanazt az alapvető terminológiát használja.

SOLACE-CEE és a Connected Care & Employment

A SOLACE-CEE-ben ezt a pillért a HUB-kommunikáció keretében alkalmazzák, amely a lakhatást, az egészségügyi ellátást, a foglalkoztatási támogatást és a pszichoszociális szolgáltatásokat egyetlen funkcionális rendszerként mutatja be. A „kapcsolódó ellátás” keret segít a nyilvánosságnak és az intézményeknek megérteni, hogy a beavatkozások csak akkor értelmesek, ha együttesen működnek.



5.4. IV. pillér – Többszintű politikai összehangolás

„A többszintű kormányzás elmélet hangsúlyozza a szupranacionális, nemzeti és helyi szereplők közötti interakciót a politikai eredmények alakításában.” – Hooghe & Marks (2001)

A többszintű politikai összehangolás a többszintű kormányzás megközelítésein alapul, kiemelve a szupranacionális, nemzeti és helyi szereplők közötti kölcsönhatást a közpolitikák alakításában. A rendszerszintű változások, például az integrált ellátás sikere nemcsak magukon a beavatkozásokon múlik, hanem azon is, hogy azok hogyan illeszkednek a különböző szinteken meglévő politikai keretekbe.

Az európai, nemzeti és helyi politikákkal összehangolt kommunikáció erősíti az integrált megközelítések legitimitását és megkönnyíti azok bevezetését a döntéshozatali folyamatokba.

Az integrált ellátás gyakran kiterjed különböző szektorokra, hatáskörökre és kormányzási szintekre. Ha a kommunikáció nem tükrözi ezt a kontextust, akkor az inkább egy elszigetelt projektkísérletnek, mintsem rendszerszintű megoldásnak tűnhet.

Összehangolt kommunikáció:

- összeköti a helyi tapasztalatokat a nemzeti stratégiákkal,
- a kísérleti modelleket az európai prioritásokba ágyazza,
- hidat épít a gyakorlat és a politikaalkotás között.

Hogyan jelenik meg ez a pillér a kommunikációban:

A többszintű politikai összehangolás biztosítja, hogy ugyanazt az alapüzenetet közvetítsék a különböző célközönségek felé, megfelelő nyelven, a vonatkozó politikai dokumentumokkal összhangban, és összekapcsolva a lakhatás, az egészségügy, a szociális szolgáltatások és a foglalkoztatás területén már meglévő stratégiákkal. A kommunikáció így támogatja a folytonosságot a projekt szintje és a rendszerszintű változás között.

Ajánlások a IV. pillér alkalmazásához:

- a projekt eredményeit egyértelműen kapcsolják a meglévő uniós politikai keretekhez,
- a helyi kísérleti programokat a nemzeti reformokhoz való hozzájárulásként kell bemutatni,
- használjanak következetes kulcsszavakat minden szinten, szükség esetén a nyelvet is hozzáigazítva,
- a hatóságokat aktívan vonják be a kommunikációs tevékenységekbe partnerként, ne csak célközönségként.

A SOLACE-CEE és a többszintű szakpolitikai összehangolás

A SOLACE-CEE az integrált ellátást olyan eszközként fogja fel, amely segítségével megvalósíthatók az európai célkitűzések a társadalmi befogadás, a közegészségügy és a foglalkoztatás terén, ugyanakkor figyelembe veszi a partnervárosok helyi igényeit és tapasztalatait is. Ez a megközelítés lehetővé teszi, hogy a helyi megoldásokat nemzeti és európai szinten is relevánsnak tekintsék.

6. A SOLACE-CEE-ben alkalmazott kétszintű kommunikációs stratégia

A SOLACE-CEE projektben a kommunikációs stratégiát kétlépcsős megközelítésként terveztük meg, amely egyszerre működik nemzetközi és nemzeti/helyi szinten.

A kétszintű megközelítés céljai:

- Egységes projektnarráció fenntartása az országok és szervezetek között.
- Lehetővé tenni az üzenetek helyi adaptálását a partnerek és a célcsoportok kontextusának megfelelően.
- A kommunikáció széttöredezettségének megelőzése, amely gyengítheti az integrált szolgáltatások hatását.

Nemzetközi szint

Ezen a szinten a kommunikáció az integrált ellátás közös kereteinek, nyelvének és legitimitásának megteremtésére összpontosít. **A kommunikáció főbb funkciói ezen a szinten a következők:**

- Az integrált szolgáltatások helyének meghatározása az európai politikai vitákban.
- A megközelítés hitelességének növelése adatok és kutatások felhasználásával.
- A projekt ismereteinek és eredményeinek terjesztése az európai hálózatokban és szervezetekben.

Nemzeti / helyi szint

Ezen a szinten a kommunikáció az integrált ellátás konkrét kontextusokban történő gyakorlati megvalósítására összpontosít. **A kommunikáció főbb funkciói ezen a szinten a következők:**

- Bizalomépítés a helyi hatóságok és intézmények között.
- A munkáltatók bevonása a foglalkoztatásba és a társadalmi integrációba.
- A projekt iránti közbizalom és elfogadottság támogatása.
- A célcsoportok szolgáltatásokhoz való hozzáférésének javítása.

HESED – NYÍLT NAP A MIR-SUHODOLSKA KÖZPONTBAN

PÉLDA A SOLACE-CEE PROJEKTBŐL

A MIR-Suhodolska Központban nyílt napot szerveztek, hogy a szofiai Fakulteta környék lakóinak bemutassák a SOLACE-CEE projekt keretében elérhető integrált egészségügyi és szociális szolgáltatásokat. Az eseményen a közösség tagjai megismerkedhettek a bizonytalan vagy nem megfelelő lakhatási körülmények között élők számára elérhető támogatásokkal, beleértve az egészségügyi ellátást, a szociális támogatást és egyéb szolgáltatásokat.



Miért működik a kétszintű megközelítés?

- Összeköti a stratégiai kommunikációt a gyakorlati megvalósítással.
- Lehetővé teszi az egységes értékek és elvek megosztását anélkül, hogy azok elveszítenék helyi relevanciájukat.
- Elősegíti az integrált ellátás megértését, mint rendszerszintű megoldást, nem pedig egymástól elszigetelt szolgáltatások halmazát.

A KÉTSZINTŰ STRATÉGIA ALKALMAZÁSÁNAK KOCKÁZATAI

- a közös narratíva gyengülése a túlzott helyi adaptáció,
- a terminológia következetlen használata,
- az integrált ellátás elveinek eltérő értelmezése a partnerek körében.

Ezen kockázatok enyhítése:

- Határozzon meg egyértelmű alapelveket és kulcsüzeneteket, amelyek következetesek maradnak.
- Kommunikációs irányelvek és bevált gyakorlatok példáinak biztosítása a partnerek számára.
- Rendszeresen koordinálja a szintek közötti kommunikációt.
- Ösztönözzük a tapasztalatok megosztását és a visszajelzéseket a konzorciumon belül.

TIPP:
Az integrált ellátással kapcsolatos széttagolt kommunikáció és következetlen értelmezés kockázatának minimalizálása érdekében a SOLACE-CEE kétszintű kommunikációs tervezést vezetett be.

6.1. Kommunikációs célok meghatározása

A világosan meghatározott kommunikációs célok elengedhetetlenek ahhoz, hogy az integrált ellátással kapcsolatos kommunikáció valódi rendszerszintű változást támogasson, ahelyett, hogy a láthatóság vagy a projekt népszerűsítésének szintjén maradna. A kommunikációs céloknak szorosan kapcsolódniuk kell a projekt céljaihoz, és figyelembe kell venniük a nemzetközi és a nemzeti/helyi szintek közötti különbségeket.

A céloknak:

- az integrált ellátás elvein kell alapulniuk,
- mérhetőnek kell lenniük és kapcsolódniuk kell a hatásokhoz,
- támogatniuk kell a megoldások fenntarthatóságát és intézményi beágyazottságát.

KÉTSZINTŰ STRATÉGIA: CÉLOK SZINTENKÉNT

Nemzetközi szint:

A kommunikáció az integrált megközelítés legitimálására és terjesztésére összpontosít – célja a problémák és megoldások kereteinek befolyásolása, nem csupán a projekt tevékenységekről való tájékoztatás.

Példák a SOLACE-CEE kommunikációs céljaira nemzetközi szinten:

- az integrált ellátás mint a hajléktalanság területén megvalósuló rendszerszintű innováció megítélésének erősítése,
- adatok, kutatások és esettanulmányok révén hozzájárulni az európai szakmai és politikai vitákhoz,
- az integrált ellátás terminológiájának használatának népszerűsítése a politikai és stratégiai dokumentumokban,
- a projekt láthatóságának növelése az európai hálózatokban, platformokon és szakmai fórumokon.

Nemzeti / helyi szint:

A kommunikáció inkább a gyakorlati megvalósításra és a bizalomépítésre összpontosít. Ezen a szinten közvetlenül befolyásolja a szolgáltatások igénybevételét, a partnerségeket és az integrált megoldások hosszú távú fenntarthatóságát.

Példák a SOLACE-CEE kommunikációs céljaira nemzeti/helyi szinten:

- A helyi hatóságok, közintézmények és szolgáltatók közötti együttműködés támogatása.
- A munkáltatók hajlandóságának növelése a foglalkoztatási integrációban való részvételre.
- Az integrált szolgáltatásokba vetett közbizalom erősítése.
- A célcsoportok tudatosságának növelése a rendelkezésre álló szolgáltatásokról és támogatási lehetőségekről.

6.2. A célcsoportok meghatározása és az érdekelt felek feltérképezése

A célcsoportok és a számukra szóló legfontosabb üzenetek meghatározása a hatékony kommunikáció alapvető előfeltétele. Ha nem tudjuk pontosan, kit szeretnénk elérni és mit szeretnénk közölni, a kommunikáció hatástalan marad, függetlenül attól, hogy milyen eszközöket használunk.

Egy kétszintű stratégiában a célcsoportokat mindkét szinten meg kell határozni:

Nemzetközi / szupranacionális szint:
A kommunikáció elsősorban azokat a szereplőket célozza meg, akik befolyással bírnak a politikai döntéshozatalra, a stratégiai irányvonalakra és az innovatív modellek országok közötti átadására. A cél nem csupán a projektről való tájékoztatás, hanem az integrált ellátás mint rendszerszintű megoldás legitimitásának megerősítése.

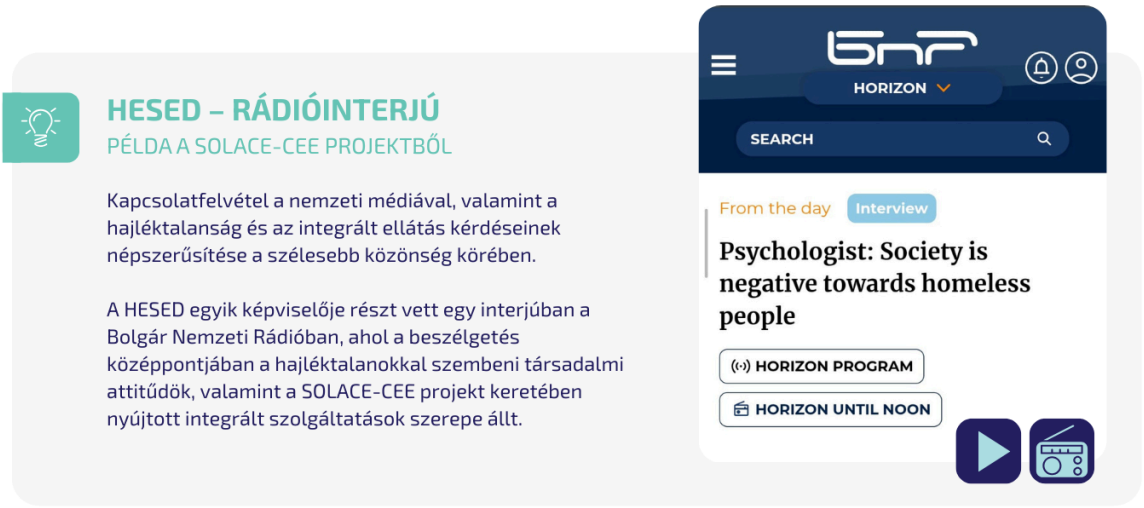
Célcsoportok nemzetközi szinten:

- **európai intézmények és döntéshozók** – az integrált ellátás mint a hajléktalanság elleni hatékony és fenntartható megközelítés megértésének elősegítése érdekében
- **Európai hálózatok és nem kormányzati szervezetek** – a szakértelem megosztása, a modellek átvihetőségének támogatása és további kezdeményezések ösztönzése érdekében
- **Kutatási és szakmai intézmények** – a projekt szakmai hitelességének erősítése és a gyakorlat és a kutatás összekapcsolása érdekében
- **Nemzetközi média és szakmai platformok** – a hajléktalanságról és a társadalmi befogadásról szóló szélesebb európai diskurzust alakító csatornákként

Országos/helyi szint:
Helyi szinten az elsődleges célcsoportot azok az emberek alkotják, akiknek saját tapasztalatuk van a hajléktalanságról, mivel ők az integrált ellátási szolgáltatások fő kedvezményezettjei.

Az elsődleges célcsoport mellett a kommunikációnak olyan egyéb szereplőkre is ki kell terjednie, akik helyi szinten befolyásolják az integrált ellátás működését, például:

- **Helyi civil szervezetek** – az együttműködés, a kommunikáció összehangolása és az integrált ellátás elveinek közös megértése érdekében.
- **Helyi hatóságok, önkormányzati hivatalok, országos politikai képviselők** – a legitimitás megteremtése, a rendszerszintű változás támogatása és a szolgáltatások hosszú távú fenntarthatóságának biztosítása érdekében.
- **Regionális és országos média** – mint közvetítők, akik alakítják a közvéleményt, befolyásolják az integrált megoldásokról és a célcsoportról kialakult képet.
- **A nagyközönség** – az integrált ellátás fogalmának, hatásának és fontosságának egyszerű, világos magyarázata érdekében.
- **Munkáltatók** – a hajléktalanságot átélt emberek társadalmi integrációjának és foglalkoztathatóságának támogatása érdekében.



Főbb ajánlások:

- Az üzeneteknek az országok és szervezetek között következetesnek kell lenniük.
- Az üzeneteknek lehetővé kell tenniük a célcsoport kontextusához igazodó helyi adaptációt.
- A kommunikációnak a tevékenységek leírásáról a hatások bemutatására kell átállnia, támogatva a projekt és az integrált ellátás megértését és legitimitását.

Érdekelt felek feltérképezése és stratégiai üzenetek:

Az érdekelt felek feltérképezése segít azonosítani a projekt legfontosabb szereplőit, és hatékonyan felépíteni a velük való kommunikációt. Az érdekelt feleket befolyásuk és a projekt iránti támogatásuk mértéke szerint térképezik fel, ami lehetővé teszi a kommunikációs erőfeszítések prioritásainak meghatározását és a hírnévvel kapcsolatos kockázatok csökkentését.

Minden érdekelt fél csoport esetében ajánlott meghatározni:

- **Kulcsüzenet** – mit szeretnénk pontosan közölni a csoporttal
- **Kockázati profil** – a projekt iránti támogatás mértéke vagy a lehetséges ellenállás
- **A kommunikáció gyakorisága** — milyen gyakran kommunikáljunk a csoporttal
- **Előnyben részesített csatornák** — azok az eszközök és platformok, amelyekkel a leghatékonyabban elérhetők

Ez a strukturált megközelítés biztosítja a konzisztens kommunikációt a konzorcium minden szintjén, és minimalizálja az üzenetek közötti eltérések kockázatát.

7. Az identitás mint az egységes kommunikáció kulcsa

„A cél nem az egységesség, hanem a vizuális koherencia — egy közös alap, amely a helyi kontextushoz igazítható."

A **SOLACE-CEE projekt identitása** nem csupán vizuális keret. Értékek, kommunikációs stílus és vizuális elemek kombinációját jelenti, amelyek együttesen egységes és felismerhető képet alkotnak a projektről az országok, a partnerek és a kommunikációs csatornák között.

Több partnerrel rendelkező transznacionális projektek esetében a világos identitás biztosítja:

- **A projekt hitelességét** a külső célcsoportok felé
- **Felismerhetőséget** az országok és platformok között
- **A anyagok készítésének hatékonyságát** – a közös sablonok és irányelvek időt takarítanak meg és csökkentik az egyes partnerek költségeit
- **A kommunikáció következetességét** – minimalizálja annak kockázatát, hogy az egyes szervezetek eltérő módon mutassák be a projektet

7.1. Hangnem – hogyan „beszél" a projekt

A hangnem meghatározza, *hogy* a projekt *hogyan* kommunikál, nem csak azt, hogy mit kommunikál. Ez egy következetes nyelvi és kifejezési stílus, amely tükrözi a projekt értékeit, és alakítja azt, hogy a nyilvánosság, a partnerek és a döntéshozók hogyan érzékelik azt.

Az integrált ellátás esetében a hangnem különösen fontos, mert:

- Érzékeny témákat (hajléktalanság, egészség, szegénység) érint
- Befolyásolja a megbélyegzés mértékét, vagy éppen ellenkezőleg, a méltóságot
- Közvetlenül alakítja a nyilvános és politikai diskurzust

A SOLACE-CEE projekt kommunikációja:

- **Méltóságteljes és tiszteletteljes**
- **Tényeken alapul és bizonyítékokra támaszkodik**
- **Egyértelmű, nem túlzottan leegyszerűsített**
- **Megoldás- és hatásközpontú**
- **Együttműködő és befogadó** — az ágazatok, szervezetek és szereplők közötti együttműködést közös felelősségként, nem pedig hierarchikus kapcsolattartásként értelmezi.

Mit kell kerülni:

- a történetek szenzációhajhászása és érzelmi túlfűtöttsége,
- az emberek kizárólag áldozatként vagy segélyezetteknek való ábrázolása,
- jótékonysági vagy moralizáló nyelv,

- kontextus és adatok nélküli, leegyszerűsített „siker” narratívák.

SOLACE-CEE – Mit tegyünk és mit ne tegyünk:

	Mit érdemes használni	Mit kerüljünk
Általános	**PEH** (hajléktalan emberek) Egyéb: lakhatás nélküliek/otthon nélküliek/kiszolgáltatott helyzetű csoportok Adat- és hatásorientált kommunikáció	kerülje a „csavargó, hajléktalan vagy vándor” szavakat Kizárólag a figyelemfelkeltésre irányuló, történeteken alapuló kommunikáció Az ügyfelek arcának bemutatása- amennyiben nem egyezett bele.
HF (Housing First)	A lakhatás alapvető jog, nem jutalom A támogatás stabilitásának és folytonosságának kommunikálása	„A lakhatás megérdemlése” témájú narratívák Értékelő vagy moralizáló nyelv A támogatás ellenőrzését vagy feltételekhez kötöttségét sugalló nyelv
TIC (trauma-tudatos ellátás)	Legyen érzékeny, kiszámítható és tiszteletteljes Tartsa fenn a résztvevők ellenőrzését annak felett, hogy megosztják-e és hogyan osztják meg történeteiket Használjon olyan nyelvet, amely elősegíti a biztonságérzetet és a bizalmat	A trauma részletes leírása egyértelmű cél nélkül
IPS (Egyéni elhelyezés és támogatás)	Mutassa be a résztvevőket aktív gazdasági és munkaerő-piaci	A „munka-terápiát” vagy védett foglalkoztatást sugalló nyelv

	szereplőként Hangsúlyozza a képességeket, ne az akadályokat	A munka ábrázolása szociális segélyként ahelyett, hogy szokásos foglalkoztatásként
Egyenlőség, akadálymentesség és megkülönböztetésmentesség	Nemeket egyenlően kezelő és semleges nyelv A különböző csoportok sztereotípiák nélküli ábrázolása Tiszteletteljes és befogadó vizuális elemek és üzenetek	Nemi sztereotípiák vagy szerepekkel kapcsolatos feltételezések Nem akadálymentes tartalom (feliratok hiánya, gyenge kontraszt, bonyolult nyelv) Bármilyen formájú diszkrimináció nem, etnikai hovatartozás, vallás, fogyatékosság, életkor vagy szexuális irányultság alapján

7.2. Szlogen – a projekt mottója

A szlogen egy rövid, emlékezetes üzenet, amely a projekt értékeit és hatását közvetíti. Célja, hogy egységesítse a kommunikációt az összes partner és célcsoport között.

Ajánlások:

- a szlogent minden fontosabb projekttermékben – prezentációkban, a weboldalon, a közösségi médiában, sajtóközleményekben – fel kell használni
- helyi viszonyokhoz igazítható egy rövid magyarázattal, hogy a kontextus egyértelmű legyen a konkrét közönség számára.

A SOLACE-CEE és szlogenje

Eredeti szlogen: „*A hajléktalanság nem reménytelen*" – nem bizonyult megfelelőnek, mivel implicit módon a problémát emelte ki, és paternalistának vagy megbélyegzőnek tűnhetett.

Új szlogen: „*Életek átalakítása, a hajléktalanság felszámolása*"

- Közvetíti **a projekt hatását** – az emberek életében és a szolgáltatási rendszerben bekövetkező konkrét változásokra összpontosít.
- Erősíti **a résztvevők méltóságát** – a hajléktalanságot átélt embereket a változás aktív résztvevőiként mutatja be, nem csupán segélyezetteknek.
- Támogatja **a következetes kommunikációt** – egységesíti az üzenetet az országok és szervezetek között.



7.3. Logó – a vizuális identitás fő eleme

A vizuális identitás nem csupán esztétikai kérdés – a bizalom és a felismerhetőség eszköze. Egy olyan nemzetközi konzorcium esetében, mint a SOLACE-CEE, ahol különböző országokból származó több szervezet kommunikál egymással, az egységes vizuális identitás kulcsfontosságú szerepet játszik. Biztosítja, hogy minden kimenet – legyen az prezentáció, közösségi média bejegyzés vagy sajtóközlemény – egy összetartó egész részeként jelenjen meg, nem pedig különálló szervezetektől származó, egymástól független anyagként.

A logó a vizuális identitás alapvető eleme, különösen olyan projektekben, amelyek több szervezet együttműködését igénylik. Vizuális szimbólumként szolgál, amely külsőleg összeköti a projektpartnereket, és lehetővé teszi, hogy a projektet egyetlen, összetartó egészként érzékeljék – függetlenül az országtól, a nyelvtől vagy a szervezet típusától.

Ezért ajánlott, hogy a logó megfeleljen a következő kritériumoknak:

- minden méretben és különböző háttérrel egyaránt jól olvasható legyen,
- egyszerű és könnyen alkalmazható különböző formátumokban,
- időtálló jellegű – ez különösen fontos a hosszú távú projektek esetében.

TIPP:
A logónak kulturálisan semlegesnek és inkluzívnak is kell lennie. A transznacionális együttműködés során fontos biztosítani, hogy a használt szimbólumok, színek vagy tipográfia ne hordozzanak olyan jelentéseket bizonyos országokban, amelyek kétértelműek, nem megfelelőek vagy ellentétesek lehetnek a projekt értékeivel.

SOLACE CEE

SOLACE-CEE logó

A logó használata – Logó kézikönyv – A logó kézikönyv egy olyan dokumentum, amely meghatározza a logó használatának szabályait. Ezek a szabályok elengedhetetlenek ahhoz, hogy a logó minden kimeneti anyagban és minden helyzetben következetesen és professzionálisan jelenjen meg – függetlenül attól, hogy melyik partner használja, vagy milyen kontextusban.

A LOGÓ HELYTELEN HASZNÁLATÁNAK ELKERÜLÉSE ÉRDEKÉBEN A LOGÓ KÉZIKÖNYVNEK TARTALMAZNIA KELL:

Szabad terület (védőzóna): A szabad terület meghatározza a logó körüli minimális szabad területet, biztosítva, hogy a logót a környező elemek vizuálisan ne zavarják. Ugyanilyen fontos a logó minimális méretének meghatározása mind nyomtatott, mind digitális felhasználás esetén, hogy az olvashatóság minden esetben biztosítva legyen.



SOLACE-CEE logó szabad területtel

Logóváltozatok – Ajánlatos a logót több változatban elkészíteni, hogy különböző kontextusokban is használható legyen. Legalább a következő változatoknak kell rendelkezésre állniuk:

- **teljes színes változat,** mint elsődleges lehetőség a legtöbb felhasználáshoz,
- **fekete-fehér változat** olyan anyagokhoz, ahol színes nyomtatás nem lehetséges,
- egy **negatív (fordított) változat** sötét háttérre.



SOLACE-CEE logóváltozatok

Minimális méret – a logó olvashatóságának biztosítása érdekében mind a nyomtatott, mind a digitális felhasználáshoz meg kell határozni a logó minimális méretét.

Tiltott logómódosítások – a logó integritásának védelme érdekében a logó kézikönyvnek meg kell határoznia a tiltott változatokat vagy módosításokat – például a nem engedélyezett színkombinációkat, az arányok torzítását, a grafikai effektusok hozzáadását, a vizuálisan zsúfolt háttérre való elhelyezést, vagy a logó más szöveggel vagy grafikával való kombinálását a szabad területen belül.



Tiltott a SOLACE-CEE logó módosítása

7.4. EU-embléma: Kötelező láthatósági követelmény

A SOLACE-CEE-ben a logók és a vizuális identitás elemeinek használatának meg kell felelnie mind a projekt irányelveinek, mind a GA-ban meghatározott kötelező követelményeknek.

EU-embléma – Kötelező követelmények a SOLACE-CEE számára

- Az EU emblémát minden projektkommunikációs anyagon fel kell tüntetni.
- Az emblémának jól láthatónak és elkülönültnek kell lennie, és nem módosítható más vizuális elemek, szövegek vagy logók hozzáadásával.
- Az EU emblémának legalább annyira kiemelt helyen kell szerepelnie, mint bármely más logónak.
- Az EU támogatását semmilyen más vizuális identitás vagy logó nem helyettesítheti vagy árnyékolhatja be.

Ezek a szabályok kötelezőek és minden kommunikációs anyagra (digitális és nyomtatott) vonatkoznak. További irányelvek az Európai Bizottság portálján találhatók: **Finanszírozás és pályázatok (europa.eu)**

7.4.1. Partnerlogók és azok kombinálása

Egy nemzetközi konzorciumban a kommunikációs anyagokon általában nemcsak a projekt logója, hanem a partner szervezetek logói is szerepelnek. A logók kombinálásakor ajánlott néhány alapelvet betartani:

- A logók között elegendő helyet kell hagyni, hogy elkerülhető legyen a vizuális átfedés.
- Határozza meg előre, hogy mely esetekben használja a projekt logóját önállóan, és mikor jelenítse meg a partnerlogók mellett.

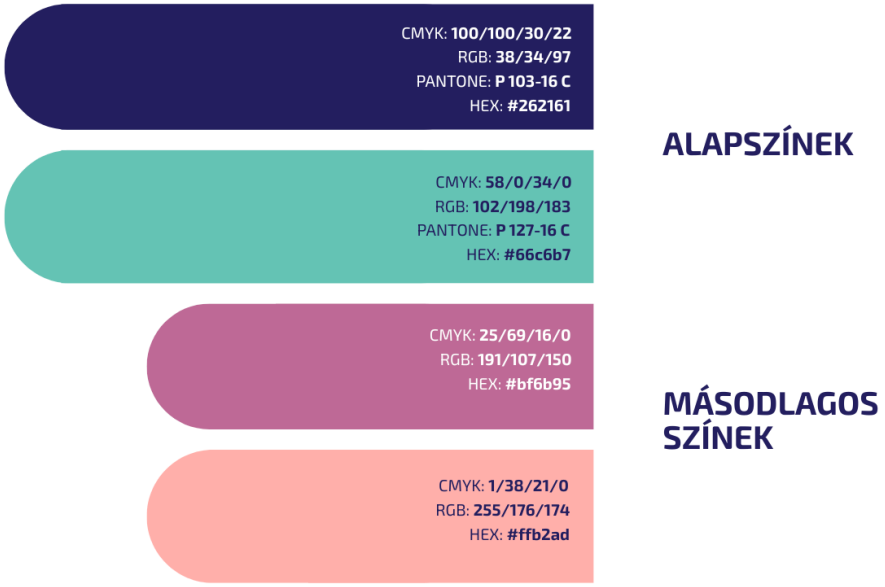
7.5. Színek, betűtípus és vizuális stílus

A logón kívül a vizuális identitás alapját a színek, a tipográfia és az általános vizuális stílus is képezi. Ezek következetes használata minden anyagban és minden partner esetében ugyanolyan fontos, mint a logó helyes használata.

Színek

A színpalettát egyértelműen meg kell határozni, és minden partner számára elérhetővé kell tenni szabványosított színkódokban – nyomtatáshoz (CMYK) és digitális használatra (RGB, HEX).

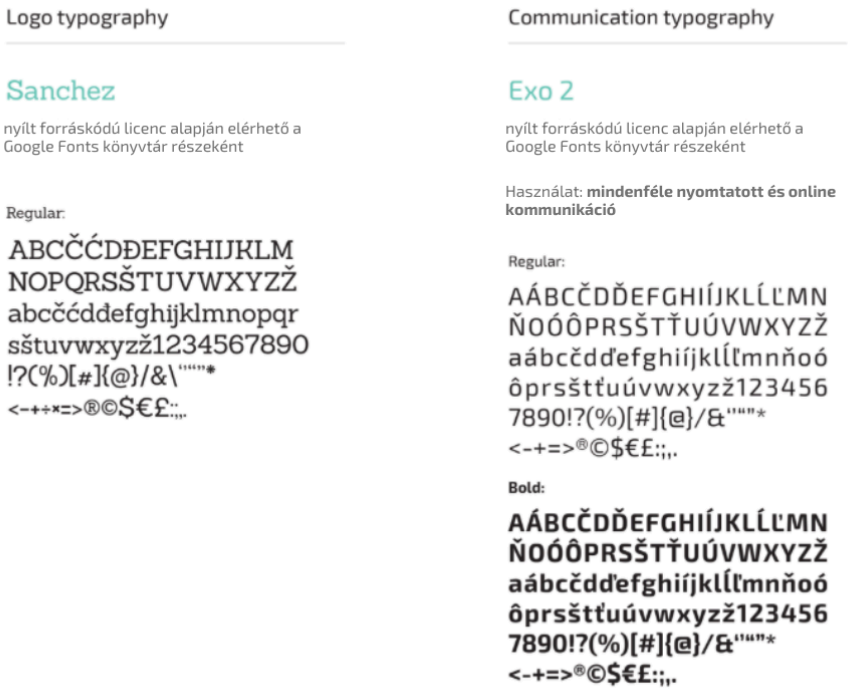
TIPP:
Javasolt megkülönböztetni **az elsődleges színeket**, amelyek a vizuális identitás magját képezik, **a másodlagos színektől**, amelyek kiegészítő akcentusként szolgálnak.



A SOLACE-CEE színei

Betűtípusok és tipográfia

A projektben használt betűtípusnak minden anyagban egységesnek kell lennie.



A SOLACE-CEE tipográfiája és betűtípusai

TIPP:
Fontos továbbá biztosítani, hogy a kiválasztott betűtípusok szabadon elérhetők legyenek, vagy megfelelő licenccel rendelkezzenek az összes partner számára.

Vizuális stílus

Az általános vizuális stílus magában foglalja a fényképek, ikonok, grafikák használatát, valamint az elemek elrendezését az oldalon. Javasolt ezekre az elemekre is alapvető irányelveket kidolgozni, hogy a különböző partnerek anyagai vizuálisan koherensek legyenek, és egyetlen projekt részeként jelenjenek meg.

7.6. Gyakorlati sablonok és használati példák

Az egységes vizuális arculat biztosításának egyik leghatékonyabb eszköze a sablonok készítése. A sablonok megkönnyítik a partner szervezetek munkáját, időt takarítanak meg és minimalizálják az inkonzisztens vizuális eredmények kockázatát.

A sablonokat úgy tervezték, hogy könnyen használhatók és a helyi körülményekhez igazíthatók legyenek, miközben megőrzik a projekt közös arculatát.

A kommunikációs igényektől függően ajánlott sablonokat készíteni a leggyakrabban használt formátumokhoz, **például:**

- prezentációk
- Word-dokumentumok / fejléces papír
- közösségi média bejegyzések
- rendezvényekhez készült poszterek vagy bannerek
- sajtóközlemény-sablonok

A sablonok élő eszközök, és a projekt során a partnerek visszajelzései és a változó kommunikációs igények alapján frissíthetők.

A sablonok megosztása és frissítése

A sablonokat központi helyen kell tárolni, és azoknak minden partner számára hozzáférhetőnek kell lenniük – például egy megosztott meghajtón. Javasolt továbbá kijelölni egy személyt vagy szervezetet, aki/amely felelős a sablonok kezeléséért és frissítéséért, biztosítva, hogy azok mindig naprakészek legyenek és összhangban álljanak a projekt vizuális arculatával.

Sablonok a SOLACE-CEE-ben

A konzorciumon belüli következetes és hatékony kommunikáció elősegítése érdekében a SOLACE-CEE projekt keretében kidolgoztak egy sor kommunikációs sablont. Az összes sablon a partnerek számára elérhető egy megosztott mappában.

A sablonok segítenek a partnereknek:

- az egységes vizuális arculat fenntartásában,
- a kulcsüzenetekkel való összhang biztosításában,
- az EU láthatósági és kommunikációs követelményeinek teljesítésében,
- a kommunikációs anyagok elkészítésének egyszerűsítésében.

PÉLDA A SOLACE-CEE-BEN HASZNÁLT SABLONOKRA:

Prezentáció:







MEMO és jelenléti lista:





XXXXX MEETING
yyyyyyth zzzzzzz, 2024

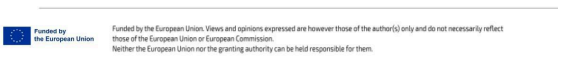
MEMO

XXXXX MEETING

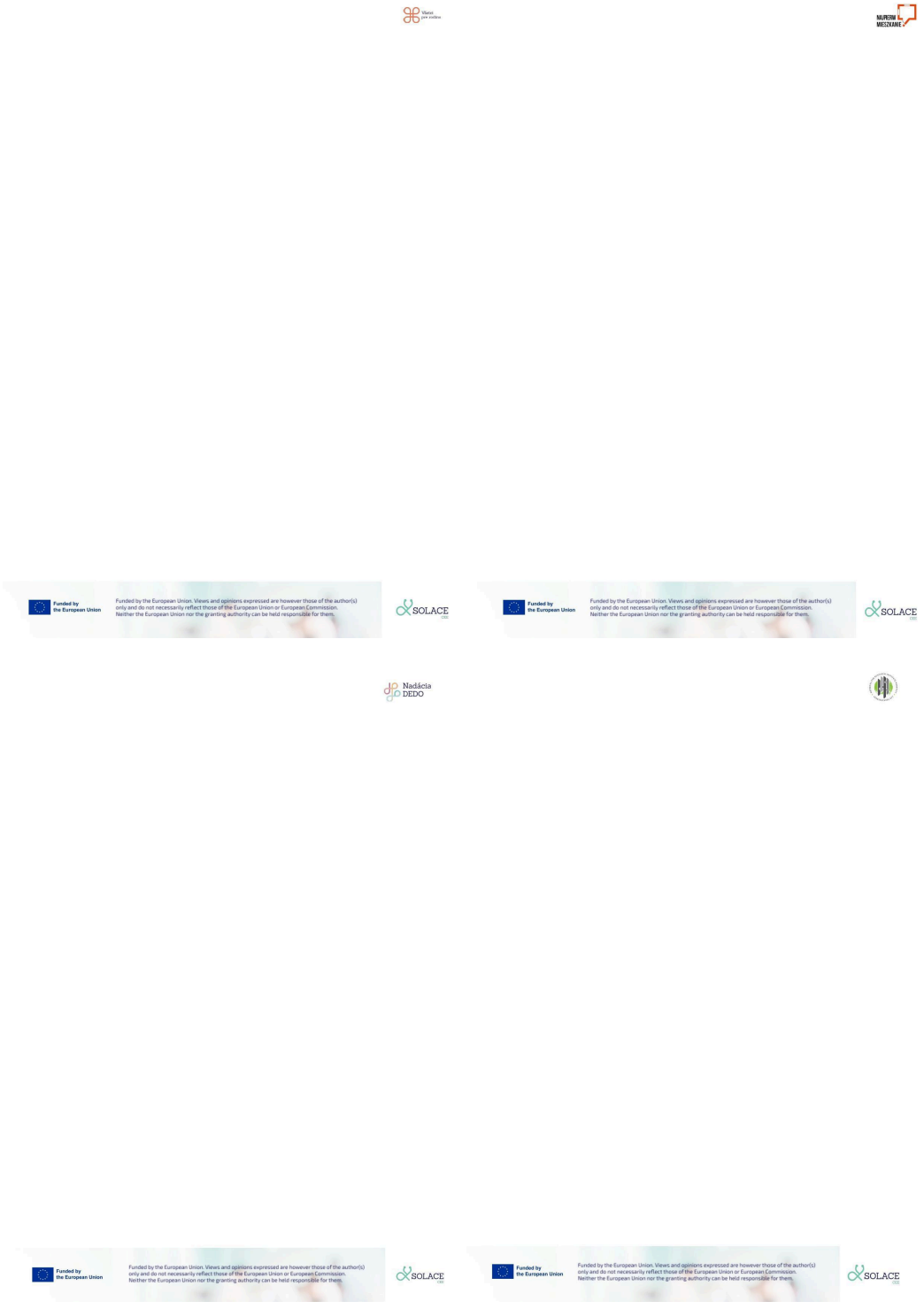
yyyyyyth zzzzzzz, 2024

	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.				





Minden partner számára készült fejléces papír:




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

Sajtóközlemény:

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. Útmutató a sablonok és a vizuális arculat használatához

Bár nem minden kommunikációs eszköz áll rendelkezésre rögzített sablon formájában (pl. a közösségi médiában megjelenő tartalmak), elengedhetetlen az összes kommunikációs anyag egységességének biztosítása a közös vizuális és kommunikációs elvek betartásával.

A SOLACE-CEE anyagok (projekt szintű kimenetek) esetében:

- Használja a SOLACE-CEE projekt egységes arculatát (színek, tipográfia, adott esetben elrendezés).
- Mindig tüntesse fel a SOLACE-CEE logót és az uniós finanszírozás láthatóságát biztosító elemeket.
- Gondoskodjon a hangnem és a legfontosabb üzenetek következetességéről az összes anyagban.

Partneri szintű kommunikáció esetében:

- A partnerek használhatják saját szervezeti arculatukat.
- Minden anyagnak azonban tartalmaznia kell: a SOLACE-CEE logót, az EU-támogatás láthatóságát biztosító elemeket
- Adott esetben a partnereknek a következőket is használniuk kell:
    - a projekt hashtagjeit (pl. #solacecee #EU #integratedcare)
    - utalásokat a projektre (címkézés, említések, linkek)

Közösségi médiára vonatkozóan:

A bejegyzésekre nincs rögzített sablon; azonban a következetességet biztosítani kell a következők révén:

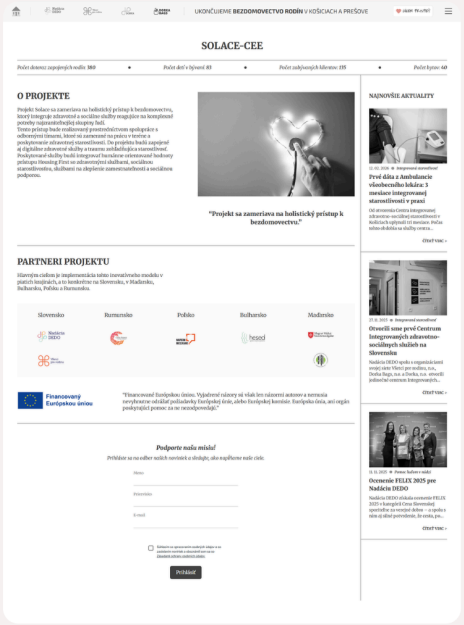
- logók és vizuális elemek használatával, ahol ez indokolt
- következetes hashtagek és projektnevek
- a kulcsüzenetekkel és a hangnemmel való összhang

Ez a megközelítés rugalmasságot biztosít a partnerek számára, miközben az országok és a kommunikációs csatornák között koherens és felismerhető projektidentitást tart fenn.

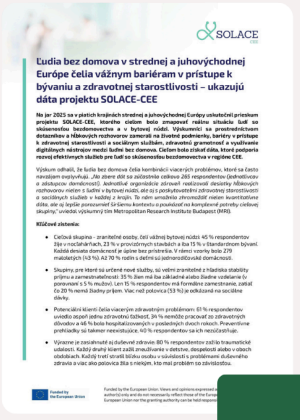
TIPP:
A sablonokon túlmenően fontos, hogy Ön és partnerei egyértelmű szabályokat dolgozzanak ki és osszanak meg a sablonok és a projekt vizuális identitásának használatára vonatkozóan. Ezek a szabályok biztosítják, hogy minden kommunikációs anyag – függetlenül attól, ki készíti és milyen formátumban – következetes és professzionális megjelenésű legyen. Nem minden kommunikációs eszköz rendelkezik rögzített sablonnal (például a közösségi médiában megjelenő bejegyzések), de ezekben az esetekben is elengedhetetlen a közös vizuális és kommunikációs elvek betartása.

DEDO ALAPÍTVÁNY – A SOLACE-CEE SABLONOK ÉS A VIZUÁLIS IDENTITÁS HELYI ALKALMAZÁSA

PÉLDA A SOLACE-CEE-BŐL



DEDO WEBOLDAL – EGY ALOLDAL A SOLACE-CEE-RŐL HÍRLEVÉL-FELIRATKOZÁSI ŰRLAPPAL



SAJTÓKÖZLEMÉNY A SOLACE-CEE SABLONBAN



SZÓRÓLAPOK A HUB-RÓL, A SOLACE-CEE LOGÓVAL ÉS AZ EU FINANSZÍROZÁS LOGÓJÁVAL



VIDEÓ A HUB-RÓL LOGÓK HASZNÁLATÁVAL

8. A stratégiától a gyakorlatig: a SOLACE-CEE-ben tesztelt kommunikációs eszközök

A nemzetközi konzorciumban történő hatékony kommunikáció két szinten – belső és külső – szisztematikus megközelítést igényel.

Ez a fejezet a SOLACE-CEE projektben használt kommunikációs eszközöket mutatja be. Ezek közül néhány **projekt-specifikus és közvetlenül a projekt követelményeiből fakad**, míg mások **a partnerek tapasztalatain és bevált megközelítésein alapuló ajánlott gyakorlatok**.

TIPP:
Használja az eszközök részét konkrét tevékenységek végrehajtásakor (pl. weboldal létrehozása, a médiával való együttműködés). Az inspirációért és a helyi körülményekhez való alkalmazkodásért tekintse meg a példákat.

8.1. Belső kommunikációs eszközök (alapként)

A belső kommunikáció képezi azt az alapot, amely nélkül a külső kommunikáció nem működhet következetesen.

Mivel egy transznacionális projektben több, különböző országokból származó partner vesz részt, akiknek eltérő munkakultúrájuk van és gyakran nem egyértelműek a felelősségi köreik, fontos, hogy **az együttműködés kezdetén** megállapodjanak bizonyos **szabályokban:**

- **Határozzák meg egyértelműen a szerepeket és a felelősségi köröket** – pl. ki készíti vagy hagyja jóvá a tartalmat, ki teszi közzé stb.
- **Rendszeres kommunikációs megbeszéléseket szervezzen** – pl. havi online megbeszéléseket, amelyek célja a jelenlegi eredmények megosztása és a kommunikációs tevékenységek összehangolása.
- **Válasszunk ki egy fő kommunikációs csatornát.**
- **Hozzunk létre egy közös adattárat** az összes kommunikációs anyag, sablon és dokumentum számára, amelyhez valamennyi partner valós időben hozzáférhet.
- **Állítson fel belső szabályokat a külső kommunikációra vonatkozóan** – pl. egy rövid útmutatót, amely meghatározza, hogy a partnerek mit, hol és hogyan tehetnek közzé önállóan.

TIPP:
Hozzon létre egy csatornát az operatív kommunikációra is – pl. egy csoportos csevegést egy megfelelő platformon. Ez lehetővé teszi a napi ügyekben a gyors döntéshozatalt, és csökkenti az e-mailes kommunikációtól való függőséget.

8.2. Külső kommunikációs eszközök

A külső kommunikációs eszközök arra szolgálnak, hogy a projektet, annak tevékenységeit és hatását a nyilvánosság számára hozzáférhetővé tegyék. Növelik a tudatosságot, megosztják az eredményeket, és segítenek kapcsolatok és kapcsolatrendszerek kiépítésében a releváns célcsoportokkal.

A kétszintű kommunikációs stratégia egy sor kiválasztott eszközt igényel mind a transznacionális szinten, mind az összes helyi partner szintjén.

A SOLACE-CEE projektben közösen kidolgoztunk egy eszközkészletet a transznacionális kommunikáció szintjén, miközben minden partner egyidejűleg elkészítette a saját helyi cselekvési tervét, amelyben a saját kontextusához és célközönségéhez igazított eszközöket alkalmazott.

8.2.1. A projekt weboldala

A projekt weboldala = a nyilvánosság számára az elsődleges tájékoztatási eszköz.

A weboldal központi csomópontként szolgál, amelyre minden más kommunikációs csatorna hivatkozik, és ahol a különböző célcsoportok átfogó információkat találhatnak a projektről.

Javasolt, hogy a weboldal tartalmazza:

- Alapvető információk a projektről – MI? KI? HOL? MIÉRT? – a projekt, a részt vevő partnerek, a helyszínek, a célok, a projekt indoklása és a célközönség leírásával.
- Hírek és frissítések a projektről.
- Megosztásra rendelkezésre álló eredmények és kiadványok.
- Kapcsolattartási adatok és a projekthez kapcsolódó részletek.

A weboldal több célközönség számára készült.

Tippek a weboldal létrehozásához:

- **HATÁROZZA MEG A CÉLT** — mi a weboldal célja, mint kommunikációs eszköz? A SOLACE-CEE esetében a cél a nyilvánosság tájékoztatása.
- A **WEBOLDAL FELÉPÍTÉSE** — legyen világos és intuitív, hogy a látogatók gyorsan megtalálják, amit keresnek.

- **EGYÉRTELMŰ ÉS TÖMÖR INFORMÁCIÓK** — használjon alcímeket, rövid bekezdéseket, ikonokat stb.
- **TARTALOM FRISSÍTÉSE** — a rendszeresen frissítetlen weboldal megbízhatatlannak tűnik. Határozza meg a karbantartásért felelős személyt, és állítson össze rendszeres frissítési ütemtervet.
- **A NYELVET A CÉLKÖZÖNHÖZ KELL IGAZÍTANI** — a tartalomnak a szakmai közösségen kívüli emberek számára is érthetőnek kell lennie.

A SOLACE CEE weboldala

A hivatalos weboldal átfogó információkat nyújt a projektről, partnereiről, kiadványairól, dokumentumairól, valamint a projekt és partnerei híreiről. Az információs központként való működés mellett a weboldal tanulási eszközként is funkcionál, mivel az integrált ellátással kapcsolatos e-tanulási forrásokat is tárol.

A SOLACE-CEE weboldalának és a partnerek weboldalainak minden szakaszának biztosítania kell, hogy bizonyos kötelező elemek szerepeljenek benne. **A weboldalak kötelező elemei:**

- **A projekt összefoglalása** – a projekt, céljai és hatálya rövid leírása.
- **A konzorcium összes résztvevőjének listája** – teljes átláthatóság a projektpartnerek tekintetében.
- **Európai zászló és finanszírozási nyilatkozat** – az EU projekt támogatásának elismerése.
- **A koordinátor elérhetőségei** – hogy a látogatók tudják, kihez fordulhatnak hivatalos kérdéseikkel.
- **A projekt eredményei (ha rendelkezésre állnak)** – a legfontosabb eredmények terjesztésének biztosítása érdekében.

TIPP

Az információk megosztása és a tevékenységek időrendi nyilvántartása érdekében létrehoztunk egy online adatbázist – egy olyan weboldalt, amelyen minden partner cikkeket tesz közzé a projekt tevékenységeiről a saját helyi környezetükben. Ez az adatbázis élő archívumként szolgál, és rendszeresen tájékoztatást nyújt a partnerek tevékenységéről.

Helyi adaptáció a SOLACE-CEE keretében

Minden partner létrehozott egy szekciót a helyi weboldalán, amely tartalmazza a projekt információit és a kötelező elemeket a helyi nyelven. Ez biztosítja, hogy az információk hozzáférhetők és érthetőek legyenek a célközönség számára. A helyi weboldalakon az „Cikkek” szekcióban információk találhatók a HUB-okról, azok tevékenységéről és hatásáról is.



HSCOM – a SOLACE-CEE-ről szóló partner weboldala a helyi nyelven

8.2.2. Kiadványok és dokumentumok

A projekt során számos dokumentum és kiadvány készül – nemcsak az átláthatóság és a hitelesség fenntartása érdekében, hanem a téma iránti tudatosság növelése céljából is. Ha jól előkészítik és a kommunikációs csatornákon keresztül terjesztik, a kiadványok hatékony promóciós anyagként is szolgálhatnak.

A kiadvány elkészítése előtt érdemes feltenni a következő kérdéseket:

- Kiket szeretnénk elérni?
- Milyen üzenetet szeretnénk közvetíteni?

Ez határozza meg a formátumot, a hosszúságot és a terjesztést. Egy rövid szórólap vagy tájékoztató alkalmas a projekt vagy annak eredményeinek gyors bemutatására, míg egy terjedelmesebb brosúra vagy jelentés jobban megfelel a tevékenységek és a projekt hatásának részletes összefoglalásához.

SOLACE-CEE és kiadványok, dokumentumok

A SOLACE-CEE projekt magában foglalja az akadémiai és szakmai terjesztéssel kapcsolatos konkrét kötelezettségvállalásokat, például a lektorált publikációkat. Ezek a tevékenységek hozzájárulnak a projekt hitelességének erősítéséhez, a tudásátadás támogatásához, valamint az integrált ellátás pozícionálásához az európai szakmai és politikai vitákban.

ESF+ projekt eredmények platformja

A kiadványokon és egyéb csatornákon keresztül történő kommunikáció mellett a SOLACE-CEE projekt konkrét kötelezettséget vállal a projekt eredményeinek európai szintű terjesztésére vonatkozóan.

A SOLACE-CEE keretében minden nyilvános projekt eredményt fel kell tölteni az ESF+ projekt eredmények platformjára az EU finanszírozási és pályázati portálon keresztül.

Ez a platform a projekt eredményeinek központi európai adatbázisként szolgál, és elkülönül a projekt weboldalaitól és közösségi média csatornáitól.

Szerkezet és vizuális szabványok

A SOLACE-CEE projekt keretében készült kiadványoknak és dokumentumoknak következetes vizuális és szerkezeti megközelítést kell követniük, amely biztosítja, hogy azok egyértelműen felismerhetők legyenek a projekt részeként. Amennyiben a teljes vizuális egységesség nem lehetséges, minden anyagnak legalább tartalmaznia kell a SOLACE-CEE logót és azokat a kulcsfontosságú vizuális elemeket, amelyek összekapcsolják őket a projekt általános arculatával.

Ajánlás: használja a megemlített közös sablonokat és vizuális irányelveket az összes anyag elrendezésének, tipográfiájának és arculatának egységességének fenntartása érdekében.

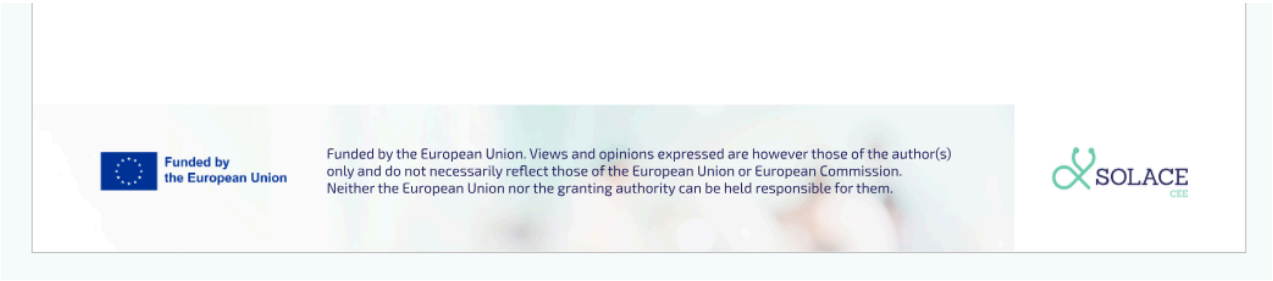
AZ EU-TÁMOGATÁS MEGJELENÍTÉSE A KIADVÁNYOKBAN:

A SOLACE-CEE projekt keretében készített valamennyi kiadványnak egyértelműen hivatkoznia kell az uniós finanszírozásra.

Követelmény: az európai zászlót és a teljes EU-támogatási nyilatkozatot láthatóan fel kell tüntetni:

- a címlapon
- vagy a szerkesztői megjegyzést követő első oldalakon.

Ez minden típusú kimeneti anyagra vonatkozik, beleértve a nyomtatott kiadványokat, a digitális dokumentumokat (PDF-ek, jelentések, útmutatók) és a nyilvánosan megosztott anyagokat.



A SOLACE-CEE fejléc sablonjának lábléce

8.2.3. Közösségi média

A közösségi média viszonylag olcsó és hozzáférhető eszköz a széles online közönség eléréséhez. Lehetővé teszi a célcsoportokkal való rendszeres kapcsolattartást, a projekt legfrissebb híreinek és eredményeinek valós időben történő megosztását, valamint egy közösség építését az integrált ellátás köré.

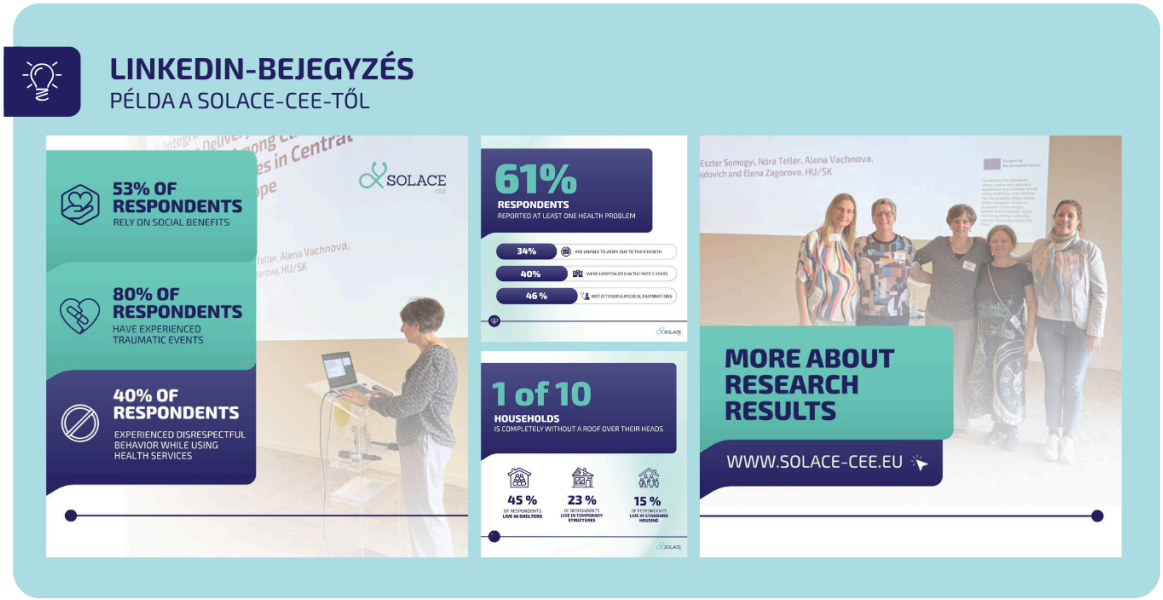
A közösségi média kommunikációjának kezelésekor vegye figyelembe a következőket:

- **Cél** — Határozza meg, mit szeretne elérni. A világos cél segít kiválasztani a megfelelő platformokat és a tartalomkészítésre koncentrálni.
- **Platformok** — Ahelyett, hogy mindenhol aktívak lennénk, inkább a kiválasztott csatornákon nyújtott minőségi tartalomra koncentráljunk.
- **Közönség** — Határozza meg a célcsoportját és azokat a platformokat, ahol megtalálhatók.
- **Tartalom** — A tartalom típusát és formátumát igazítsa az egyes platformokhoz — fotók, videók, infografikák, cikkek.
- **Közzétételi gyakoriság** — A következetesség fontosabb, mint a mennyiség. Nevezzen ki egy felelős személyt a közösségi média kezelésére mind transznacionális, mind helyi szinten.

SOLACE-CEE

Nemzetközi szint:

- **Célcsoportok:** szakértők, intézményi partnerek, európai szervezetek és a szociális ellátás területén működő hálózatok
- **Platformok:** LinkedIn
- **Cél:** A projekt és az integrált ellátás ismertetése európai kontextusban; a konzorcium pozícionálása releváns szereplőként.



Helyi szint:

- **Célcsoportok:** helyi lakosság, hajléktalan emberek, helyi intézmények és a média
- **Platformok:** Facebook, Instagram, egyéb
- **Cél:** Tájékoztatás a HUB tevékenységeiről, a partnerek kezdeményezéseiről és a projekt helyi hatásáról

HESED – FACEBOOK-CSOPORT A FAKULTETA KÖZÖSSÉG SZÁMÁRA
PÉLDA A SOLACE-CEE-TŐL

A helyi célcsoporttal való kommunikáció javítása, valamint a közösségen belül elérhető szolgáltatásokról szóló információk hozzáférhetővé tétele.
Helyi kommunikációs stratégiájának részeként a HESED létrehozott egy Facebook-csoportot a szófiai Fakulteta környék lakói számára. A csoport közvetlen kommunikációs csatornaként szolgál, ahol a SOLACE-CEE projekt keretében elérhető egészségügyi, szociális és egyéb támogató szolgáltatásokkal kapcsolatos információkat megoszthatják a közösség tagjaival.



KÖTELEZŐ ELEMEK ÉS MEGFELELÉS

A jogi megfelelés és az uniós finanszírozás láthatóságának biztosítása érdekében minden közösségi médiának be kell tartania ezeket a követelményeket (a GA 5. mellékletével összhangban). **A közösségi médiára vonatkozó kötelező elemek:**

- **A projekt összefoglalása** – a projekt, céljai és hatálya rövid leírása.
- **A konzorcium összes résztvevőjének listája** – teljes átláthatóság a projektpartnerek tekintetében.
- **Európai zászló és finanszírozási nyilatkozat** – az EU projekt támogatásának elismerése.
- **Elérhetőségi adatok**
- **A projekt eredményei (ha rendelkezésre állnak)** – a legfontosabb eredmények terjesztésének biztosítása érdekében.

8.2.4. Médiakapcsolatok

A médiakapcsolatok nem egyetlen eszköz, hanem olyan tevékenységek összessége, amelyek célja a média érdeklődésének felkeltése a projekt és témája iránt. A újságírókkal és szerkesztőkkel való kapcsolatépítés számos előnnyel jár: növeli a projekt láthatóságát, az integrált ellátást a nyilvános vitába hozza, és erősíti a projekt hitelességét.

Tippek a médiakapcsolatokhoz:

- **Médiakutatás:** Tekintse át, mely médiumok foglalkoznak a projekthez kapcsolódó témákkal helyi és országos szinten.
- **Médialista:** Tartson naprakész listát a helyi és országos szinten releváns újságírókról és szerkesztőkről.
- **Sajtócsomag:** Készítsen egy mappát a projekt és a partnerek logóival, sajtóközleményekkel, a HUB-ról szóló információkkal és egyéb anyagokkal, amelyet szükség esetén átadhat a médiának.

Ajánlott eszközök szintenként
EURÓPAI/TRANSZNACIONÁLIS SZINT

- **Célcsoportok:** európai média, szociális ellátás, egészségügy vagy innováció területén működő, politikára fókuszáló platformok

- **Cél:** A projekt és az integrált ellátás ismertségének növelése szélesebb európai kontextusban; a konzorcium pozícionálása releváns szereplőként
- **Ajánlott eszközök:** sajtóközlemények, interjúk, sajtótájékoztatók

HELYI/NEMZETI SZINT

- **Célcsoportok:** regionális és nemzeti média, egészségügyi és szociálpolitikai média
- **Cél:** A helyi közvélemény tájékoztatása az integrált ellátásról, a HUB tevékenységeiről és a hajléktalanságra gyakorolt hatásáról
- **Ajánlott eszközök:** sajtótájékoztatók, informális/kreatív találkozók, sajtóközlemények, interjúk



8.2.5. Események és hálózatépítés

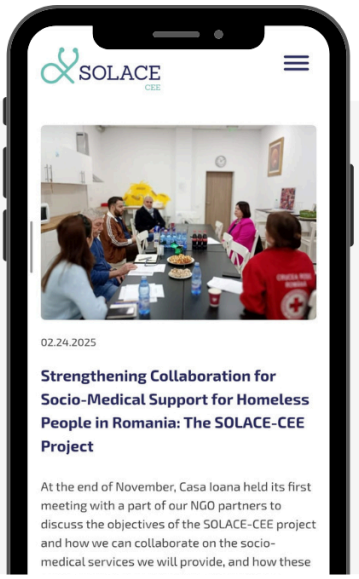
Az események személyes eszközök, amelyek kiválasztott csoportokat céloznak meg. Ide tartozik saját események szervezése vagy eseményekben való részvétel a projekt kommunikálása és népszerűsítése érdekében. Ez az eszköz kiváló hálózatépítési lehetőségeket kínál, lehetővé téve olyan kapcsolatok kialakítását, amelyek hozzájárulhatnak a projekt hosszú távú fejlődéséhez és láthatóságához.

Rendezvények szervezése: konferenciák, szemináriumok, webináriumok, nyílt HUB-napok. A hálózatépítő rendezvények lehetővé teszik az üzenet, a formátum és a célközönség ellenőrzését.

CASA IOANA – HÁLÓZATÉPÍTŐ TALÁLKOZÓK

PÉLDA A SOLACE-CEE PROJEKTBŐL

A helyi szervezetekkel való együttműködés erősítése és olyan partnerségek kialakítása, amelyek támogatják az integrált gondozási szolgáltatások megvalósítását.
A Casa Ioana hálózatépítő találkozók sorozatát szervezte meg a helyi nem kormányzati szervezetekkel. Az események lehetőséget teremtettek a szociális szolgáltatások, a lakhatási támogatás és a közösségfejlesztés területén tevékenykedő szervezetek számára, hogy információkat cseréljenek, megvitassák a közös kihívásokat, és feltérképezzék az együttműködési lehetőségeket a SOLACE-CEE projekt keretében.



HESED – KEREKASZTAL-MEGBESZÉLÉS

PÉLDA A SOLACE-CEE PROJEKTBŐL

A HESED kerekasztal-megbeszélést szervezett, amelyen a hajléktalan helyzetben élők igényfelmérésének eredményeit mutatták be – amelyet 2025-ben végeztek el mind helyi szinten Szófiában, mind nemzetközi szinten a SOLACE-CEE projekt partnerei körében – az állami intézmények és a szociális szolgáltatók képviselőinek.



Részvétel külső rendezvényeken: Előadások, panelbeszélgetések, konferenciák és szakmai fórumok olyan közönségeket érnek el, amelyekhez egyébként nehéz hozzáférni.

HESED – RÉSZVÉTEL A „DEMOKRATIKUS MOZAIK: CIVIL TÁRSADALMI SZÍNPAD" FESZTIVÁLON

PÉLDA A SOLACE-CEE-RŐL

A SOLACE-CEE projekt bemutatása a szélesebb közönség számára, valamint az integrált gondozási szolgáltatások ismertségének növelése.
A HESED részt vett a „Demokratikus mozaik: civil társadalmi színpad" nevű nyilvános fesztiválon, ahol a szervezet bemutatta a SOLACE-CEE projektet és a lakhatási bizonytalansággal küzdő kiszolgáltatott csoportok támogatására irányuló tevékenységét.





NMP – EURÓPAI „HOUSING FIRST" PARTNEREK KONFERENCIÁJA

PÉLDA A SOLACE-CEE-TŐL

A nemzetközi tudáscsere elősegítése és a SOLACE-CEE projekt beépítése a hajléktalanság hatékony kezeléséről szóló szélesebb körű európai vitába.
A NMP képviselői részt vettek az Európai „Housing First" Partnerek Konferenciáján, amelyen gyakorló szakemberek, kutatók, döntéshozók és a problémát saját bőrükön átélt emberek gyűlnek össze, hogy megosszák tudásukat és megvitassák a „Housing First" megközelítés európai szintű megvalósítását.

Ajánlások:

- **Térképezze fel a releváns eseményeket** – készítsen listát az integrált ellátással kapcsolatos európai és helyi szintű konferenciákról
- **Készüljön fel a hálózatépítésre** – döntse el előre, kiket céloz meg és milyen céllal
- **Készítsen elő anyagokat** – szórólapokat, prezentációkat vagy egyéb osztogatnivalókat
- **Tájékoztassa a résztvevőket** — hirdesse meg a rendezvényt a közösségi médiában és hírlevelekben

TIPP:
Készítsen rövid közösségi média tartalmakat minden eseményről — fotókat, betekintéseket, idézeteket. Hosszabbítsa meg az esemény élettartamát még annak befejezése után is.

8.2.6. Hírlevél

A hírlevél hatékony eszköz a célcsoportok rendszeres tájékoztatására a projekt tevékenységeiről, eredményeiről és híreiről. A széles közönséget elérő közösségi médiával ellentétben a hírlevelek konkrét személyeket céloznak meg — szakértőket, intézményi partnereket és a projekt aktív követőit.

Ajánlások a hírlevélhez:

- **Építsen fel egy előfizetői adatbázist** – aktívan bővítse a listát a weboldal, az események és a közösségi média segítségével
- **Határozza meg a gyakoriságot** – a rendszeresség a kulcs (pl. negyedéves vagy féléves)
- **Határozza meg a tartalmat** – keverje össze a projekt híreit, eredményeit, kiadványait, rendezvénymeghívókat és a partnerek frissítéseit
- **Kövesse nyomon az eredményeket** – figyelje a megnyitási és kattintási arányokat, hogy idővel javíthassa a tartalmat

TIPP:
Válasszon egy platformot a hírlevelek létrehozásához és terjesztéséhez, és helyezze el a feliratkozási űrlapot a weboldal egy jól látható helyén — pl. a láblécben.

A projekt logója

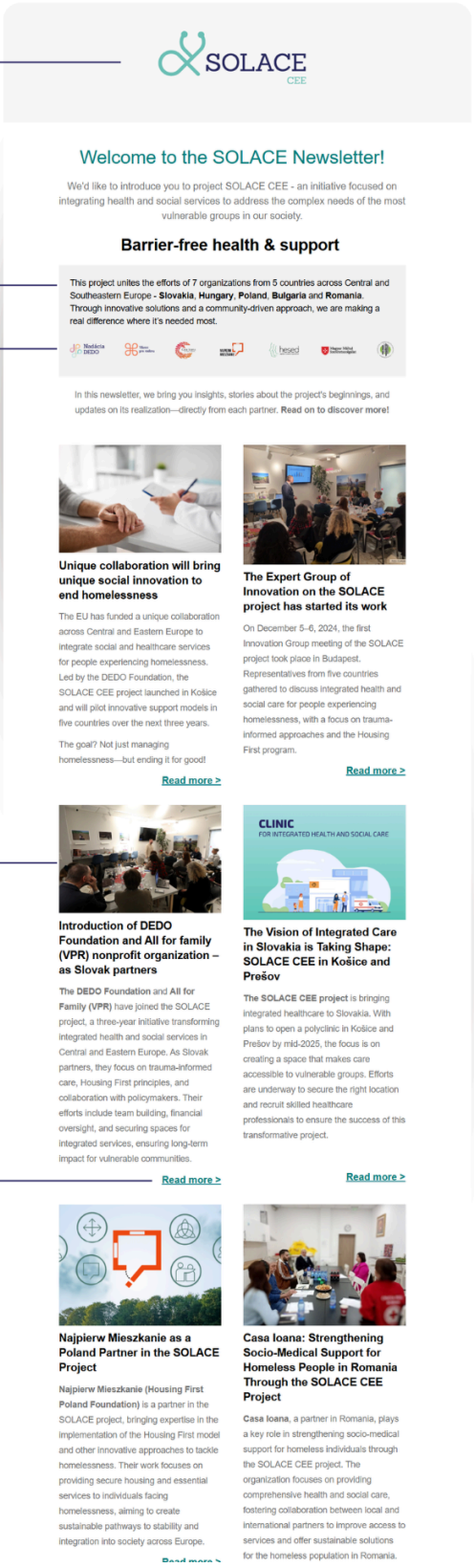
A projekt rövid leírása

A partnerek logói

A HÍRLEVÉL FELÉPÍTÉSE

Hírek a projekt egyes partnerek általi helyi adaptációjáról

CTA: link a cikkekhez



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.

Read more >

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. hírlevél

8.2.7. Offline kommunikációs anyagok

A nyomtatott kommunikációs anyagok, mint például a szórólapok, brosúrák, poszterek és információs kártyák továbbra is fontos kommunikációs eszközök, különösen akkor, ha olyan kiszolgáltatott csoportokkal dolgozik, akiknek korlátozott hozzáférésük van a digitális platformokhoz.

A SOLACE-CEE projekt keretében a következő offline kommunikációs eszközöket ajánljuk a nemzeti és helyi szintű kommunikációhoz:

- **Szórólapok és információs kártyák** – Rövid, könnyen olvasható anyagok, amelyek bemutatják a rendelkezésre álló szolgáltatásokat, a kapcsolattartási adatokat és a támogatás igénybevételének módját. Ezeket terjeszthetik a tájékoztató tevékenységek során, közösségi központokban, egészségügyi intézményekben és partner szervezeteknél.
- **Brosúrák** – részletesebb anyagok, amelyek bemutatják az integrált ellátási modellt, a HUB-ok által nyújtott szolgáltatásokat és a projekt céljait. Ezek különösen hasznosak az intézményekkel, partnerekkel vagy helyi hatóságokkal való kommunikáció során.
- **Plakátok** – vizuális anyagok, amelyeket a célcsoport által gyakran látogatott helyeken, például közösségi központokban, menedékhelyeken, egészségügyi intézményekben vagy önkormányzati hivatalokban helyeznek el. A plakátok segítik a szolgáltatások és a közelgő események ismertségének növelését.
- **Nyomtatott meghívók és rendezvény-anyagok** – az offline meghívók felhasználhatók olyan rendezvények népszerűsítésére, mint a nyílt napok, közösségi találkozók vagy műhelyek. Segítenek elérni azokat az embereket, akik esetleg nem követik a projekt online kommunikációját.
- **Tájékoztató anyagok partner szervezetek számára** – nyomtatott anyagok, amelyeket civil szervezetekkel, önkormányzatokkal és szolgáltatókkal osztanak meg az együttműködés támogatása és annak biztosítása érdekében, hogy az érdekelt felek egyértelmű információkkal rendelkezzenek a szolgáltatásokról és a projekt céljairól.

TIPP:
Az offline anyagok kidolgozásakor a partnereknek gondoskodniuk kell arról, hogy a tartalom világos, hozzáférhető és a helyi körülményekhez igazodó legyen, egyszerű nyelvet és gyakorlati információkat használva a rendelkezésre álló szolgáltatásokról és kapcsolattartási pontokról.

A VPR ÉS A DEDO ALAPÍTVÁNY – A HUB-RÓL SZÓLÓ SZÓRÓLAPOK ÉS PLAKÁTOK

PÉLDA A SOLACE-CEE-TŐL

A HUB-ot a fő célcsoport körében szórólapok és plakátok segítségével népszerűsítik, amelyek alapvető információkat nyújtanak a rendelkezésre álló szolgáltatásokról és az elérhetőségekről. Ezeket az anyagokat olyan helyeken osztják szét, amelyeket a hajléktalanok gyakran látogatnak, például menedékhelyeken, éjszakai szállásokon és egyéb szociális szolgáltató intézményekben.



9. Kockázatok és etika a kommunikációban

9.1. A kommunikációs etika mint az integrált ellátás kulcsfontosságú eleme

Az integrált ellátás komplex élethelyzetekkel, rendszerszintű változásokkal és szakpolitikával foglalkozik. **A kommunikáció ebben a kontextusban** nem csupán a projekt imázsát alakítja, hanem befolyásolja a közbizalmat, a szakpolitikai támogatást és a megoldások gyakorlati megvalósítását is.

A kommunikációnak az ESF+ követelményeinek megfelelően biztosítania kell az egyenlőséget, az akadálymentességet és a megkülönböztetésmentességet is. Ezeket az elveket az ESF+ átfogó kötelezettségei pontosítják, amelyek az etikus kommunikációt gyakorlati követelményekké történő alakítják át minden kommunikációs kimenet esetében.

Az etikátlan vagy túlságosan leegyszerűsített kommunikáció:

- megerősítheti a megbélyegzést,
- félrevezető képet adhat az integrált ellátás lényegéről,
- veszélyeztetheti a kulcsfontosságú megközelítések (Housing First, egyéni elhelyezés és támogatás, traumára érzékeny ellátás) iránti elkötelezettséget,
- végül gyengítheti a projekt rendszerszintű hatását.

A SOLACE-CEE KOMMUNIKÁCIÓJÁNAK FŐBB ETIKAI ALAPELVEI

Kockázatok	Etikai megközelítés	Ajánlások
A hajléktalan emberek méltósága és cselekvőképessége	Az emberek a rendszer aktív résztvevői, nem pedig a kommunikáció tárgyai	Kerüljük a szélsőséges szenvedés ábrázolását; olyan nyelvet használjunk, amely a képességeket hangsúlyozza, ne csak a szükségleteket
„Nem jótékonysági" nyelv és a közérdekű narratíva	A hajléktalanság rendszerbeli probléma, nem egyéni kudarc	Használjon szakmai- és rendszerorientált nyelvet; mutassa be az integrált ellátást hatékonynak és fenntarthatónak
A komplex rendszerek túlzott leegyszerűsítésének kockázata	A komplexitást világosan kell kommunikálni, nem torzítva	Használjon vizuális és narratív eszközöket az összefüggések bemutatására; nyíltan beszéljen az időigényről, a tanulási folyamatokról, a kockázatokról és a megvalósítás korlátairól

Adatokkal való munka	Az adatok a megértést és a legitimitást szolgálják, nem pedig a manipulációt	Mindig hivatkozzon a forrásokra és a kontextusra; kombinálja a mennyiségi és minőségi információkat; magyarázza el az adatok korlátait
Traumaérzékeny kommunikáció	A riportok előtérbe helyezik a méltóságot, a tájékozott beleegyezést és a szenzáció keresésétől mentes megközelítést	A résztvevőket jogtulajdonosokként és közreműködőkként mutatják be, nem pedig passzív címzettekként
Egyenlőség, hozzáférhetőség és megkülönböztetésmentesség	A kommunikációnak inkluzívnak, hozzáférhetőnek és megkülönböztetéstől mentesnek kell lennie, tükrözve a sokszínűséget és az információkhoz és szolgáltatásokhoz való egyenlő hozzáférést	Használjon nemek szempontjából semleges vagy inkluzív nyelvet; biztosítson hozzáférhető formátumokat (alternatív szöveg, feliratok, olvasható formátumok, közérthető nyelv); kerülje a sztereotípiákat; igazítsa a kommunikációt a különböző igényekhez (pl. fogyatékosság, nyelv, életkor)

9.2. A kulcsfontosságú megközelítések (HF, TIC, IPS) hűségének védelme

HOUSING FIRST (HF)

- **Kockázat:** A HF-et ideiglenes vagy feltételekhez kötött lakhatásként lehetne bemutatni
- **Alapelv:** A HF alapelveinek egyértelműen láthatónak kell maradniuk
- **Ajánlás:** A HF-et stabil, állandó lakhatási támogatásként kell bemutatni, amely tiszteletben tartja a résztvevők méltóságát

INDIVIDUÁLIS ELHELYEZÉS ÉS TÁMOGATÁS (IPS)

- **Kockázat:** Az IPS-t lehetséges, hogy képzési vagy jótékonysági programokra redukálják
- **Alapelv:** a kommunikációnak hangsúlyoznia kell a gyors elhelyezést és a munkahely megtartását
  Ajánlás: világosan magyarázza el, hogy az IPS célja a munkaerő-piaci integráció, az egyéni szükségletekhez igazított támogatással

TRAUMA-TUDATOS GONDOZÁS (TIC)

- **Kockázat:** a résztvevők történeteinek visszaélése, szenzációhajhászat
- **Alapelv:** a történeteknek és a vizuális elemeknek elsőbbséget kell adniuk a méltóságnak, a tájékozott beleegyezésnek és a nem szenzációhajhász megfogalmazásnak
- **Ajánlás:** a résztvevőket jogtulajdonosként és közreműködőként kell bemutatni, nem pedig passzív kedvezményezettekként

9.3. Az ESF+ átfogó kommunikációs kötelezettségei

A fentiekben vázolt etikai elveken túl a SOLACE-CEE kommunikációját az ESF+ átfogó kötelezettségei is irányítják. Ezek a méltóság, az inkluzivitás és a felelősség elveit **gyakorlati szabványokká** alakítják át **a kommunikáció tervezése és megvalósítása tekintetében**.

A nemek közötti egyenlőség érvényesítése a kommunikációban

A kommunikáció során kerülni kell a nemi sztereotípiákat és a hajléktalan emberekkel kapcsolatos előfeltételezéseket. A nyelv és a képek tükrözzék a sokszínűséget, és biztosítsák a nők és férfiak, valamint a különböző nemi identitások kiegyensúlyozott és tiszteletteljes ábrázolását.

A kommunikációs anyagok akadálymentessége

Minden kommunikációs anyagnak akadálymentesnek kell lennie a fogyatékossággal élő emberek számára. Ez magában foglalja:

- hozzáférhető digitális formátumok használatát (pl. képek alternatív szövege, feliratok, a WCAG-szabványoknak megfelelő strukturált dokumentumok),
- olvasható betűtípusok és megfelelő színkontraszt biztosítása mind a digitális, mind a nyomtatott anyagokban,
- szükség esetén közérthető nyelvű változatok biztosítása.

A kommunikációban való megkülönböztetés (diszkrimináció) mentessége

A kommunikáció nem zárhat ki, nem sztereotipizálhat és nem hátrányos megkülönböztetést alkalmazhat egyénekkel vagy csoportokkal szemben nem, faji vagy etnikai származás, vallás vagy meggyőződés, fogyatékosság, életkor vagy szexuális irányultság alapján. Az üzeneteknek, a vizuális elemeknek és a kommunikációs csatornáknak biztosítaniuk kell az információkhoz és szolgáltatásokhoz való egyenlő hozzáférést.

Ezek a követelmények minden kommunikációs kimenetre vonatkoznak – a stratégiai üzenetektől és kampányoktól kezdve a mindennapi anyagokig, mint például a közösségi médiában közzétett bejegyzések, prezentációk és nyomtatott anyagok.

A SOLACE-CEE-ben az etikus kommunikáció a rendszerszintű változás kezelésének szerves része. A nyelv, az adatok és az emberek történetei iránti felelősségteljes

hozzáállás – az egyenlőség, az akadálymentesség és a megkülönböztetésmentesség iránti elkötelezettséggel párosulva – védi az egyéni méltóságot, erősíti a közbizalmat, és támogatja az integrált ellátás hosszú távú fenntarthatóságát a közép-kelet-európai régióban.

10. A kommunikáció mérése és értékelése

A SOLACE-CEE projektben a kommunikáció nem öncélú, hanem a rendszerszintű változás támogatásának eszköze. Ezért nem elegendő a láthatóságot vagy a kimenetek számát mérni. A legfontosabb kérdés az, hogy a kommunikáció hozzájárul-e – és ha igen, hogyan – az integrált ellátás megértéséhez, elfogadásához és fenntarthatóságához.

Ez a fejezet a kommunikáció mérésének és értékelésének alapvető keretrendszerét mutatja be:

- **MIT MÉRÜNK,**
- **MIÉRT MÉRJÜK,**
- **ÉS HOGYAN KAPCSOLÓDIK EZ A PROJEKT HATÁSÁHOZ.**

Miért fontos a kommunikáció mérése:

- Hogy ellenőrizzük, hogy a legfontosabb üzeneteket helyesen értik-e.
- A tartalom vagy a választott csatornák gyengeségeinek azonosítása.
- A projekt legitimitásának erősítése a partnerek és intézmények szemében.
- Hogy összekapcsoljuk a kommunikációt a rendszerekre és a politikára gyakorolt tényleges hatással.

A KOMMUNIKÁCIÓ MÉRÉSÉRE AJÁNLOTT TERÜLETEK

A SOLACE-CEE tapasztalatai azt mutatják, hogy a hatékony kommunikáció mérése nem korlátozódhat csupán az elérhetőség nyomon követésére. Ajánlatos olyan mennyiségi és minőségi mutatókat kombinálni, amelyek az integrált ellátás megértésének, narratívájának és megítélésének változásait is rögzítik.

Elérhetőség és láthatóság

- weboldal és aloldalak forgalma,
- a közösségi médiában elért elérhetőség és interakciók,
- a médiában megjelenő cikkek és hivatkozások száma.

A narratíva minősége és következetessége

- az integrált ellátás elveinek tükröződése a kommunikációban,
- az egységes kulcsüzenetek használati aránya,
- a nemzetközi és a helyi kommunikáció összhangja.

Megértés és bizalom

- a célcsoport reakciói (megjegyzések, visszajelzések, megbeszélések),
- a partnerek, az önkormányzatok és a szakértők által nyújtott kvalitatív hozzájárulás,
- a célcsoportok képessége arra, hogy saját szavaikkal írják le az integrált ellátást.

Kapcsolat a rendszerszintű hatással

- az intézményi érdeklődés az együttműködés iránt,
- a projekt eredményeinek felhasználása a politikában vagy a gyakorlatban,

- a diskurzus változásai (a jótékonyságtól a rendszerszintű megoldások felé való elmozdulás).

Hogyan mérjük:
A kommunikáció mérése folyamatos, és ésszerű mértékben történik, hogy ne terheljük túl a partnereket. Az eszközök a következők:

- Elemző eszközök (web, közösségi média)
- Egyszerű belső áttekintések és jelentések
- Munka megbeszélésekről származó kvalitatív visszajelzések
- Médiamonitoring

Fontos, hogy ne csak az egyszeri adatokat, hanem az időbeli trendeket és fejleményeket is nyomon kövessük.

A kommunikáció és a hatás összekapcsolása
Központi elv a tevékenységalapú kommunikációtól a hatásorientált kommunikáció felé való elmozdulás, ami az értékelésben is tükröződik. **A kommunikáció akkor tekinthető sikeresnek, ha:**

- támogatja az integrált ellátás mint rendszerszintű megoldás megértését,
- növeli az új megközelítések (Housing First, egyéni elhelyezés és támogatás, trauma-tudatos ellátás) iránti bizalmat,
- hozzájárul azok intézményi és politikai kontextusban való elfogadásához.

Nem minden változás számszerűsíthető azonnal – ezért a kvalitatív értékelés döntő szerepet játszik az integrált ellátással kapcsolatos kommunikáció mérésében.

11. Alkalmazkodás, partnerek hozzájárulása és megvalósíthatóság

Ez a fejezet teret biztosít a partnerek tapasztalatainak megosztására, a kommunikációs keretrendszer helyi adaptációira, valamint az integrált megoldások más városokba vagy országokba történő átvitelére vonatkozó ajánlásokra. A cél az átláthatóság, a közös felelősségvállalás és az egységes narratíva támogatása a konzorciumon belül.

A SOLACE-CEE mint bevált esettanulmány

A SOLACE-CEE projektet Szlovákiában, Magyarországon, Bulgáriában, Lengyelországban és Romániában valósítják meg egy többszektoros partnerség keretében. **A cél egy olyan integrált szolgáltatások modelljének kipróbálása, amely összeköti:**

- az utcai szociális munkát,
- egészségügyi ellátást,
- lakhatási támogatást,
- a munkaerő-piaci integrációt.

A projekt azt is bemutatja, hogy a koherens kommunikáció hogyan erősíti a rendszerszintű reformokat és elősegíti az intézményi elfogadottságot a különböző politikai és közigazgatási kontextusokban.

A PARTNEREK HOZZÁJÁRULÁSA ÉS TÁRSSZERZŐSÉG

Minden partnernek lehetősége van:

- a helyi végrehajtás és az alkalmazkodás átgondolására,
- kontextus-specifikus adatokat adjon hozzá,
- társszerzőségben részt venni a kimeneti anyagokban, átlátható hivatkozással.

A partnerek hozzájárulásainak megosztási előnyei:

- erősíti a kimenetek közös tulajdonjogát és a konszenzust a konzorciumon belül,
- lehetővé teszi a kommunikáció helyi adaptációját az egységes narratíva sérelme nélkül,
- támogatja az üzenetek egyértelműségét és következetességét az országok és szervezetek között.

TIPP:
A SOLACE-CEE keretében központi kommunikációs tervet készítettek nemzetközi szinten, valamint egyedi cselekvési terveket minden egyes partner számára. A helyi tervek a fő terven alapulnak, ugyanakkor lehetővé teszik a helyi kontextushoz való megfelelő alkalmazkodást.

11.1. Átvihetőségi és adaptációs modell

A SOLACE-CEE kommunikációs keretrendszere más városokhoz, intézményekhez és konzorciumokhoz is alkalmazható, miközben megőrzi alapvető pilléreit és elveit. **A helyi adaptáció magában foglalja:**

- az eszközök és üzenetek jogi, kulturális és intézményi feltételekhez való igazítását,
- a legfontosabb célcsoportok és érdekelt felek azonosítása,
- egységes narratíva fenntartása a kommunikáció széttöredezettségének elkerülése érdekében.

Ajánlás más konzorciumok számára: tartsák fenn az erős alapüzenetet, miközben rugalmasan igazítsák a formákat és a kommunikációs csatornákat a helyi kontextushoz.

12. Módszertani megjegyzés

A kommunikációs keretrendszer egy iteratív folyamat során került kidolgozásra, amely a következőket ötvözte:

- a megvalósítási adatok és a gyakorlati tapasztalatok,
- érdekelt felekkel folytatott konzultációk,
- hűségi szabványok (HF, IPS, TIC),
- politikai elemzéseket és felméréseket.

Bár a keretrendszer kifejezetten a közép-kelet-európai régióra vonatkozik, elvei és módszerei úgy lettek kialakítva, hogy más országokra és más kontextusba is átültethetők legyenek.

A kommunikáció mint a rendszerváltozás része

Az integrált ellátásban a kommunikáció nem csupán a láthatóságról vagy a promócióról szól. A rendszerváltozás kulcsfontosságú eleme, amely meghatározza, hogy a szolgáltatásokat hogyan értelmezi, hogyan veszi igénybe és hogyan támogatja a nyilvánosság, az intézmények és a döntéshozók.

A SOLACE-CEE tapasztalatai azt mutatják, hogy a hatékony kommunikáció:

- Javíthatja a hajléktalanságot átélt emberek szolgáltatásokhoz való hozzáférését.
- Erősíti az érdekelt felek közötti bizalmat.
- Támogatja a szektorok közötti együttműködést.
- Növeli az integrált megoldások elfogadását helyi és európai szinten.

Ugyanakkor a kommunikációnak felelősségteljesnek, etikusnak és a valós hatásokon alapulónak kell maradnia. Ez azt jelenti, hogy nem csupán a tevékenységek leírásánál kell megállni, hanem arra kell összpontosítani, hogy mi változik az emberek életében és a rendszer egészében.

Ez a kézikönyv olyan keretrendszert nyújt, amely egyesíti a világos követelményeket, a bevált eszközöket és a gyakorlati példákat. Noha néhány elem projektspecifikus, az elvek és a megközelítések különböző kontextusokhoz és szervezetekhez igazíthatók.

Végső soron a kommunikációnak egy közös cél eléréséhez kell hozzájárulnia:
az integrált ellátás érthetővé, hozzáférhetővé és fenntarthatóvá tétele.

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

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

A végtermék minőségi ellenőrzését a hivatalos QAA végezte.