Funded by the European Union

ESF-2023-BEZDOMOVECTVO

Výstup

D5.6 Komunikačný manuál

SK verzia

SOLACE-CEE

Riešenie pre ukončovania bezdomovectva prostredníctvom integrovanej starostlivosti v regióne strednej a východnej Európy

projekt č. ESF-2023-HOMELESS 101172625

Úroveň šírenia – Verejná

Termín odovzdania výstupu: M18 (03/2026)
Skutočný termín odovzdania: M18 (najneskôr 31.3.2026)

WP1 – Riadenie a koordinácia projektu

Dokument	**Názov**	D5.6 Komunikačný manuál
	Verzia	1.1
	Dostupné na	Google Drive – zložka Realizácia projektu názov súboru: D5.6 Communication Manual SOLACE-CEE EN_final - **originál** D5.6 Communication Manual SOLACE-CEE BG_final - Preložené pomocou DeepL s oficiálnou licenciou. D5.6 Communication Manual SOLACE-CEE HU_final - Preložené pomocou DeepL s oficiálnou licenciou. D5.6 Communication Manual SOLACE-CEE PL_final - Preložené pomocou DeepL s oficiálnou licenciou. D5.6 Communication Manual SOLACE-CEE RO_final - Preložené pomocou DeepL s oficiálnou licenciou. D5.6 Communication Manual SOLACE-CEE SK_final - Preložené pomocou DeepL s oficiálnou licenciou.
Autorstvo	**Napísala**	Michaela Holovová
	Recenzovali	Jana Krajkovičová

Stav dokumentu		
Revízia	**Dátum**	**Popis**

Skratky, akronymy a popisy

Skratka – akronym používaný v dokumente	Popis
SOLACE-CEE /Projekt	Riešenie ukončovania bezdomovectva prostredníctvom integrovanej starostlivosti v regióne strednej a východnej Európy
DEDO	Nadácia DEDO
VPR	Všetci pre rodinu, n.o.
MRI	Városkutatás – Metropolitný výskumný inštitút
HSCOM	Maďarská maltská charitatívna služba (HCSOM) Charitatívna služba Maltézskeho rádu
CI	Asociácia Casa Ioana
HESED	Nadácia pre zdravie a sociálny rozvoj
NMP/HFPF	Nadácia Najpierw Mieszkanie Polska Nadácia Housing First Poland
IHaSC	Integrovaná zdravotná a sociálna starostlivosť
HF	Housing First
IPS	Individuálne umiestňovanie a podpora
TIC	Starostlivosť zohľadňujúca traumu
PEH	Ľudia bez domova
CEE region	región strednej a východnej Európy
GA	Dohoda o grante

Časový harmonogram a rozvrh Skratky

Skratky v dokumente		Popis
M18	Mesiac 18 = 03/2026	marec 2026

Obsah

1. Zhrnutie 6
1.1. Komunikačný rámec SOLACE-CEE 6
1.2. Pre koho je táto príručka určená? 6
2. Integrovaná starostlivosť z pohľadu komunikácie 7
2.1. Prečo integrovaná starostlivosť vyžaduje špecifický komunikačný prístup? 8
2.2. Najčastejšie výzvy pri komunikácii o integrovanej starostlivosti 8
3. Kontext: Bezdomovectvo a integrovaná starostlivosť v strednej a východnej Európe (CEE) 11
3.1. Bezdomovectvo ako štrukturálne vylúčenie 11
3.2. Špecifické charakteristiky regiónu strednej a východnej Európy 11
3.2.1. Integrovaná starostlivosť ako odpoveď na fragmentované systémy 12
4. Projekt SOLACE-CEE ako prípadová štúdia 14
4.1. Hlavné ciele a piliere projektu 14
4.2. Partnerstvo a geografický rozsah 16
4.3. Centrá integrovanej starostlivosti 17
4.3.1. Strategický význam projektu SOLACE-CEE v regionálnom kontexte strednej a východnej Európy 21
5. Model štvornásobného zosúladenia SOLACE-CEE 27
5.1. Pilier I. – Legitimita založená na dátach (prístup „Data First“) 27
5.2. Pilier II. – Naratív zameraný na dopad 29
5.3. Pilier III. – Prepojená starostlivosť a rámec zamestnanosti 30
5.4. Pilier IV. – Viacúrovňové zosúladenie politík 31
6. Dvojúrovňová komunikačná stratégia používaná v projekte SOLACE-CEE 33
6.1. Stanovenie komunikačných cieľov 34
6.2. Definovanie cieľových skupín a mapovanie zainteresovaných strán 35
7. Identita ako kľúč k jednotnej komunikácii 38
7.1. Tón komunikácie – ako projekt „hovorí“ 38
7.2. Slogan projektu 40
7.3. Logo – hlavný prvok vizuálnej identity 40
7.4. Emblém EÚ: Povinná požiadavka na viditeľnosť 43
7.4.1. Loga partnerov a ich kombinácia s logom projektu 44
7.5. Farby, písmo a vizuálny štýl 44
7.6. Praktické šablóny a príklady použitia 46
7.6.1. Pokyny na používanie šablón a vizuálnej identity 52
8. Od stratégie k praxi: Komunikačné nástroje otestované v projekte SOLACE-CEE 54
8.1. Nástroje internej komunikácie (ako základ) 54
8.2. Nástroje externej komunikácie 55
8.2.1. Webová stránka projektu 55
8.2.2. Publikácie a dokumenty 57
8.2.3. Sociálne médiá 58

8.2.4. Vzťahy s médiami....60
8.2.5. Podujatia a networking....61
8.2.6. Newsletter....64
8.2.7. Offline komunikačné materiály....66
9. Riziká a etika v komunikácii....68
9.1. Etika komunikácie ako kľúčový prvok integrovanej starostlivosti....68
9.2. Ochrana vernosti kľúčovým prístupom (HF, TIC, IPS)....69
9.3. Priečne povinnosti ESF+ v oblasti komunikácie....70
10. Meranie a hodnotenie komunikácie....71
11. Adaptácia, príspevky partnerov a prenositeľnosť....73
11.1. Model prenositeľnosti a prispôsobenia....73
12. Metodická poznámka....75
Komunikácia ako súčasť systémovej zmeny....76

1. Zhrnutie

Tento komunikačný manuál vychádza zo skúseností projektu SOLACE-CEE a slúži ako praktický sprievodca pre organizácie, ktoré chcú zavádzať integrovanú starostlivosť v rôznych krajinách a kontextoch. Jej cieľom je pomôcť lepšie vysvetliť, prečo je integrovaná starostlivosť dôležitá, ako o nej hovoriť jasným a zrozumiteľným spôsobom a ako zachovať konzistentné posolstvo a zároveň umožniť lokálne prispôsobenia.

Nasledujúce kapitoly ponúkajú základné princípy a odporúčania, ktoré pomáhajú premeniť komplexné systémové riešenia na jasnú a dôveryhodnú komunikáciu zameranú na verejnosť, partnerov a inštitúcie.

1.1. Komunikačný rámec SOLACE-CEE

Komunikácia v rámci projektu SOLACE-CEE nie je len podpornou činnosťou, ale **kľúčovým nástrojom systémovej zmeny v oblasti integrovanej starostlivosti a prístupu IPS** (Individual Placement and Support) **k podpore zamestnanosti pre ľudí so skúsenosťou bezdomovectva v regióne strednej a východnej Európy.**

Projekt reaguje na komplexné výzvy, ktoré presahujú rámec jednotlivých služieb, sektorov alebo organizácií. Zdravotné problémy, sociálne vylúčenie, nestabilita bývania a bariéry na trhu práce sú úzko prepojené – a komunikácia, ktorá vysvetľuje, obhajuje a legitimizuje tieto riešenia, musí byť rovnako prepojená.

Príručka je postavená na štyroch základných pilieroch komunikačného rámca SOLACE-CEE:

- komunikácia založená na dátach a dôkazoch,
- zameranie na dopad, a nie len na samotné aktivity,
- konzistentné rámcovanie integrovanej starostlivosti a zamestnanosti,
- zosúladenie komunikácie na všetkých úrovniach – od miestnej po európsku.

Cieľom príručky je uľahčiť prenos know-how do iných miest, krajín, konzorcií alebo iniciatív.

1.2. Pre koho je táto príručka určená?

Táto príručka kombinuje strategický rámec s praktickými odporúčaniami a príkladmi komunikácie z projektu SOLACE-CEE. Je určená pre verejné inštitúcie, mestá, nadnárodné konzorciá a iné organizácie, ktoré chcú komunikovať o integrovanej starostlivosti jasným a konzistentným spôsobom s dôrazom na systémový dopad.

2. Integrovaná starostlivosť z pohľadu komunikácie

„Množstvo komplexných problémov, s ktorými sa stretávajú ľudia bez domova, a mnohé prekážky pri ich prekonávaní si vyžadujú prístup, ktorý zabezpečí komplexnú reakciu – nielen poskytovanie zdravotnej starostlivosti, ale aj cenovo dostupné bývanie, systém sociálnej podpory, výživu a ďalšie sociálne determinanty zdravia.“ Alena Vachnová (2020)

Integrovaná starostlivosť predstavuje prístup, ktorý spája bývanie, zdravotnú starostlivosť, sociálne služby a podporu zamestnanosti do jedného koordinovaného rámca, ktorý reaguje na komplexné potreby ľudí v zraniteľných situáciách, so zdieľanou zodpovednosťou za výsledky. Je to viac než len spolupráca medzi viacerými službami – predstavuje zásadnú zmenu v tom, ako systém funguje. V tomto kontexte hrá komunikácia kľúčovú úlohu.

Integrovaná starostlivosť sa vyznačuje nasledujúcimi princípmi:

- prístup zameraný na človeka, nie na službu,
- zameranie na dlhodobý vplyv namiesto krátkodobých riešení,
- zdieľaná zodpovednosť za výsledky,
- spolupráca medzi rôznymi sektormi a aktérmi,
- holistický prístup k individuálnym potrebám.



V takomto systéme zohráva komunikácia kľúčovú úlohu. Nie je to len nástroj na informovanie, ale neoddeliteľná súčasť fungovania integrovanej starostlivosti.

2.1. Prečo integrovaná starostlivosť vyžaduje špecifický komunikačný prístup?

V projekte SOLACE-CEE je komunikácia neoddeliteľnou súčasťou riadenia zmien, nie len marketingovým nástrojom. Integrovaná starostlivosť vyžaduje špecifický komunikačný prístup z nasledujúcich dôvodov:

Komunikácia musí odrážať hodnoty integrovanej starostlivosti
Spôsob, akým komunikujeme o integrovanej starostlivosti, by mal odrážať jej základné princípy – dôstojnosť, spoluprácu, kontinuitu a spoločnú zodpovednosť za výsledky.

Komunikácia zložitosti bez zbytočného zjednodušovania
Integrovaná starostlivosť je systémový prístup. Komunikácia by preto mala vysvetľovať vzájomné prepojenia medzi službami a aktérmi bez skresľovania alebo nadmerného zjednodušovania reality.

Rôzne cieľové skupiny vyžadujú jasný, ale konzistentný jazyk
Komunikácia by mala byť prístupná širokej verejnosti, odborníkom aj tvorcom politík, pričom by mala zachovávať konzistentné základné posolstvo pre všetky cieľové skupiny.

Presun dôrazu z činností na dopad
Samotný popis služieb alebo výstupov projektu nestačí. Kľúčom je ukázať, aké zmeny prináša integrovaná starostlivosť – v rámci systémov služieb a v účinnosti verejných politík.

Komunikácia zohráva úlohu pri znižovaní stigmatizácie a zmene naratívov
Dobre navrhnutá komunikácia pomáha posunúť naratív od charity k verejnému záujmu a podporuje vnímanie ľudí so skúsenosťou bezdomovectva ako aktívnych účastníkov spoločnosti.

2.2. Najčastejšie výzvy pri komunikácii o integrovanej starostlivosti

FREGMENTÁCIA POSOLSTIEV
Jednotlivé organizácie v konzorciu komunikujú o integrovanej starostlivosti samostatne, pričom používajú odlišný jazyk a terminológiu. To môže viesť k tomu, že projekt pôsobí skôr ako súbor nesúvisiacich činností než ako ucelený a prepojený systém starostlivosti.

Riešenie:
Vytvoriť spoločné zastrešujúce posolstvo na medzinárodnej úrovni, ktoré jasne vysvetľuje princípy integrovanej starostlivosti a vzťahy medzi službami, pričom umožňuje primerané lokálne prispôsobenie organizačným a kontextovým rozdielom.

PRÍLIŠ TECHNICKÝ JAZYK

Zložitá alebo odborná terminológia je zvyčajne zrozumiteľná hlavne pre odborníkov alebo partnerov v sektore zdravotníctva, sociálnych služieb alebo neziskového sektora.

Riešenie:

Pri komunikácii s verejnosťou je dôležité používať jednoduchý a zrozumiteľný jazyk, ktorý vysvetľuje podstatu služieb, ich vzájomné prepojenie a ich vplyv v rámci integrovanej starostlivosti.



ROZLIČNÉ LOKÁLNE KONTEXTY

Keď sa integrovaná starostlivosť zavádza vo viacerých krajinách s odlišnými kontextmi, existuje riziko, že základné princípy budú komunikované nejednotne, čo oslabí spoločný naratív projektu.

Riešenie:

Rozmanitosť národných a organizačných kontextov si vyžaduje konzistentný komunikačný rámec, ktorý zabezpečí jednotné vysvetlenie princípov integrovanej starostlivosti vo všetkých krajinách.

DÔRAZ NA ČINNOSTI, NIE NA DOPAD

Popis jednotlivých služieb nestačí – ľudia potrebujú vidieť, aké zmeny sú ich výsledkom.

Riešenie:

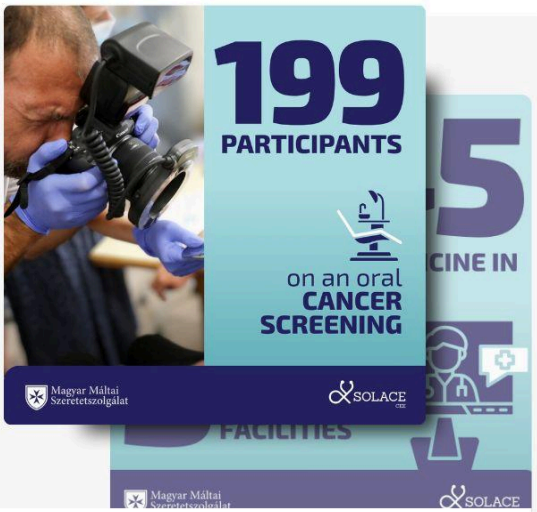
Prepojte služby s dopadom – komunikujte údaje, zistenia a dôkazy, ktoré demonštrujú,

aké zmeny nastali vďaka integrovaným službám od ich zavedenia.

HSCOM – KOMUNIKÁCIA DÁT NAMIESTO AKTIVÍT

PRÍKLAD ZO SOLACE-CEE

Na profile na sociálnych sieťach sme zverejnili príspevok, v ktorom sme zhrnuli prvý rok realizácie projektu HSCOM v Maďarsku. Namiesto toho, aby sme sa zameriavali iba na aktivity, príspevky komunikujú konkrétne dáta a výsledky, čím pomáhajú ilustrovať dopad služieb a zmeny dosiahnuté prostredníctvom integrovanej podpory.



3. Kontext: Bezdomovectvo a integrovaná starostlivosť v strednej a východnej Európe (CEE)

3.1. Bezdomovectvo ako štrukturálne vylúčenie

Bezdomovectvo sa čoraz viac vníma ako komplexný štrukturálny problém, a nie len ako nedostatok bývania. Typológia ETHOS definuje bezdomovectvo a vylúčenie z bývania ako *„kontinuum, ktoré zahŕňa ľudí bez strechy nad hlavou, bez bývania, žijúcich v neistom alebo nevyhovujúcom bývaní“* (FEANTSA, 2017).

Z tohto hľadiska sa bezdomovectvo javí ako výsledok viacerých vzájomne prepojených štrukturálnych faktorov, medzi ktoré patria:

- nejistoty na trhu práce,
- rastúcich nákladov na bývanie,
- deinštitucionalizácie bez primeranej komunitnej podpory,
- nerovností v oblasti zdravia,
- fragmentácii sociálních a zdravotnických služeb.

Bezdomovectvo v strednej a východnej Európe (CEE) preto nie je izolovaným sociálnym fenoménom, ale výsledkom prekrývajúcich sa systémových faktorov. Tieto štrukturálne faktory sa navzájom posilňujú a vytvárajú situácie, ktoré nie je možné účinne riešiť prostredníctvom jednorazových alebo sektorovo špecifických intervencií.

Napriek tomu je bezdomovectvo v mnohých krajinách regiónu CEE stále vnímané prevažne ako individuálne zlyhanie alebo osobná kríza. Tento pohľad formuje verejnú diskusiu, politické rozhodovanie a návrh služieb, ktoré často uprednostňujú krátkodobé núdzové riešenia pred dlhodobou stabilitou a sociálnym začlenením.

3.2. Špecifické charakteristiky regiónu strednej a východnej Európy

Región strednej a východnej Európy sa vyznačuje viacerými špecifickými črtami, ktoré priamo ovplyvňujú implementáciu aj komunikáciu integrovanej starostlivosti. **Medzi ne patria:**

NIŽŠIA ÚROVEŇ DÔVERY V INŠTITÚCIE

Prostredie s nízkou dôverou si vyžaduje väčší dôraz na transparentnosť a merateľné výsledky. Komunikácia založená na dátach preto zohráva stabilizujúcu úlohu.

DEBATY O SOCIÁLNEJ OCHRANE SÚ ČASTO POLITIZOVANÉ

Sociálne výdavky sa nevnímajú výlučne ako ekonomická otázka, ale sú rámcované aj morálnymi hodnotami – napríklad tým, kto si podporu „zaslúži“ a kto nie. Takéto naratívy môžu ovplyvniť verejnú podporu politík týkajúcich sa bezdomovectva. Komunikácia musí preto jasne demonštrovať spoločenskú hodnotu služieb, efektívnosť využívania zdrojov a dlhodobé úspory nákladov.

SEKTORY ZDRAVOTNÍCTVA, BÝVANIA, ZAMESTNANOSTI A SOCIÁLNEHO ZABEZPEČENIA ČASTO FUNGUJÚ ODDELENE, V RÁMCI ODDELENÝCH SPRÁVNYCH ŠTRUKTÚR

Táto fragmentácia môže viesť k tomu, že služby pôsobia izolovane a nesúvisle. Ak komunikácia iba odzrkadľuje túto realitu, posilňuje izolované štruktúry. Naopak, integrované rámcovanie môže zdôrazniť, ako sa sektory navzájom dopĺňajú a spolupracujú.

KAPACITA OBČIANSKEJ SPOLOČNOSTI SA LÍŠI V RÔZNYCH MESTÁCH A REGIÓNOCH

To znamená, že dosiahnutie rovnakej úrovne vplyvu alebo presadzovanie jednotného naratívu nie je všade rovnako realizovateľné. **Rámec SOLACE-CEE preto kombinuje spoločné strategické jadro s nástrojmi, ktoré je možné prispôsobiť miestnym kontextom a kapacitám.**

Tieto faktory zvyšujú riziko nadmerného zjednodušenia, stigmatizácie alebo odmietnutia inovatívnych prístupov. V kontexte strednej a východnej Európy je preto obzvlášť dôležité, aby komunikácia o integrovaných riešeniach vychádzala z dôveryhodných údajov, jasných posolstiev a prístupných vysvetlení ich prínosov pre spoločnosť ako celok.

3.2.1. Integrovaná starostlivosť ako odpoveď na fragmentované systémy



Integrovaná starostlivosť predstavuje odpoveď na dlhodobú fragmentáciu služieb. Spája bývanie, zdravotnú starostlivosť, sociálnu podporu a podporu zamestnanosti do jedného koordinovaného systému so spoločnou zodpovednosťou za výsledky. Kladie dôraz na kontinuitu starostlivosti, ľudskú dôstojnosť a dlhodobý vplyv.

V kontexte strednej a východnej Európy je integrovaná starostlivosť často inovatívnym a relatívne neznámym modelom, ktorý si vyžaduje nielen organizačné a profesijné zmeny, ale aj zmenu myslenia a komunikačných postupov. Bez jasného vysvetlenia jej princípov hrozí, že integrovaná starostlivosť bude nesprávne chápaná iba ako rozšírenie existujúcich služieb alebo ako nákladné sociálne opatrenie bez jasnej pridanej hodnoty.

VÝZNAM KOMUNIKÁCIE V REGIONÁLNOM KONTEXTE

V kontexte strednej a východnej Európy zohráva komunikácia kľúčovú úlohu pri presadzovaní integrovanej starostlivosti. Pomáha presunúť diskusiu od individuálnej

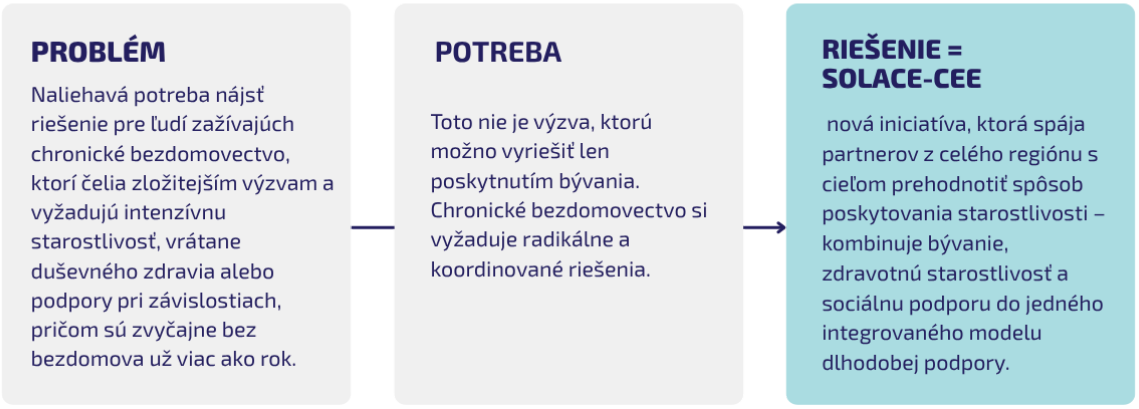
zodpovednosti k systémovým riešeniam, od charity k verejnému záujmu a od krátkodobých intervencií k dlhodobej stabilite.

Projekt SOLACE-CEE bol vyvinutý ako odpoveď na tieto výzvy. Okrem pilotného zavádzania integrovaných služieb vytvára aj spoločný komunikačný rámec, ktorý podporuje lepšie pochopenie integrovanej starostlivosti v rôznych krajinách, sektoroch a cieľových skupinách. Tento kontext poskytuje základ pre nasledujúce kapitoly príručky, ktoré sa zameriavajú na konkrétne komunikačné princípy, výzvy a nástroje.

4. Projekt SOLACE-CEE ako prípadová štúdia

V tejto kapitole predstavíme **SOLACE-CEE** ako model implementácie integrovanej starostlivosti. Cieľom je stručne opísať projekt a načrtnúť kľúčový kontext, partnerstvá a regionálne špecifiká, ktoré sú nevyhnutné pre pochopenie rámca komunikačných stratégií a nástrojov diskutovaných v nasledujúcich kapitolách.

SOLACE-CEE je medzinárodná iniciatíva, ktorá pilotuje inovatívny model integrovaných zdravotných a sociálnych služieb pre ľudí so skúsenosťou bezdomovectva. Projekt rieši komplexné a vzájomne prepojené výzvy, ktorým čelí táto cieľová skupina, a uplatňuje holistický prístup – od terénnej práce a poskytovania služieb až po nepretržitú podporu v oblasti bývania.



SOLACE-CEE pracuje s integrovanou starostlivosťou ako so systémovým prístupom, ktorý presahuje rámec poskytovania individuálnych služieb. Poslaním projektu je posilniť medziodvetvovú spoluprácu, podporovať rozhodovanie založené na údajoch a prispievať k vývoju udržateľných riešení na národnej aj regionálnej úrovni.

SOLACE-CEE poskytuje praktický príklad toho, ako možno integrovanú starostlivosť koordinovať a komunikovať v nadnárodnom kontexte.

4.1. Hlavné ciele a piliere projektu

Projekt SOLACE-CEE sa zameriava na podporu systémových zmien v starostlivosti o ľudí, ktorí majú osobnú skúsenosť s bezdomovectvom a neistotou bývania, a o ďalšie zraniteľné skupiny. Prostredníctvom integrovaných prístupov projekt spája zdravotnú a sociálnu starostlivosť s podporou bývania založenou na princípoch *„Housing First“ (Bývanie ako prvé)*, ako aj so službami zameranými na podporu zamestnanosti.

Projekt SOLACE-CEE reaguje na skutočnosť, že v strednej a východnej Európe sú tieto oblasti často fragmentované a fungujú paralelne, pričom chýba dostatočná koordinácia.

Ciele projektu preto presahujú rámec poskytovania individuálnych intervencií a sú zamerané na zlepšenie koordinácie, kontinuity a udržateľnosti starostlivosti.

Hlavný cieľ: plná implementácia inovatívneho **modelu integrovanej starostlivosti** v piatich krajinách strednej a východnej Európy a na Balkáne.

Vízia SOLACE-CEE: Prispieť k zmene vnímania bezdomovectva a zraniteľnosti – od riešenia izolovaných problémov k poskytovaniu systémových, koordinovaných a dôstojných riešení založených na individuálnych potrebách.

Hlavné piliere projektu

Pilier 1 – HOLISTICKÁ KONTINUITA STAROSTLIVOSTI
Integrovaný prístup pokrývajúci celé spektrum potrieb – od terénnych služieb po riešenia v oblasti bývania a podporu zamestnanosti.

Pilier 2 – CIELENÁ ZDRAVOTNÁ STAROSTLIVOSŤ
Poskytovanie zdravotnej starostlivosti zameranej na fyzické a duševné potreby zraniteľných skupín v rámci kontinuálnej starostlivosti.

Pilier 3 – EFEKTÍVNA TERÉNNA PRÁCA
Rozšírenie služieb nad rámec tradičných inštitucionálnych prostredí budovaním dôvery s klientmi priamo v rámci komunít.

Pilier 4 – STAROSTLIVOSŤ ZOHĽADŇUJÚCA TRAUMU
Prístup založený na porozumení traumatickým zážitkom klientov a aktívnom začleňovaní tohto porozumenia do poskytovania služieb.

4.2. Partnerstvo a geografický rozsah

5 krajín | 7 organizácií



Projekt SOLACE-CEE je postavený na spolupráci medzi organizáciami z rôznych sektorov – sociálnych služieb, zdravotnej starostlivosti, podpory bývania, služieb zamestnanosti, výskumu a advokácie.

Táto rozmanitosť je zámerná. Integrovaná starostlivosť si vyžaduje prepojenie odborných perspektív, ktoré tradične fungovali oddelene, a práve toto partnerstvo tvorí základ pre spoločné pochopenie komplexných potrieb ľudí so skúsenosťou bezdomovectva.

Projekt sa realizuje v regióne strednej a východnej Európy (CEE) – na **Slovensku, v Maďarsku, Bulharsku, Poľsku a Rumunsku.**

Hoci každá z týchto krajín funguje v odlišnom sociálnom, legislatívnom a kultúrnom kontexte, spája ich spoločná výzva: fragmentované systémy služieb a obmedzená kontinuita starostlivosti o ľudí v zložitých životných situáciách.

4.3. Centrá integrovanej starostlivosti

Jedným z cieľov projektu je **zriadiť centrá integrovanej starostlivosti v každej partnerskej krajine.** Každé centrum funguje ako miestne stredisko poskytujúce koordinované služby ľuďom so skúsenosťou bezdomovectva a prispôsobuje model integrovanej starostlivosti miestnemu kontextu a potrebám.

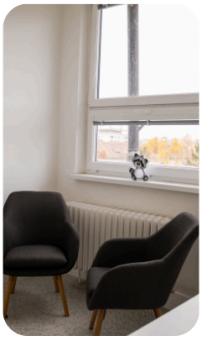
Slovensko – Všetci pre rodinu, n.o. (VPR), Nadácia DEDO
Košice:
Centrum integrovanej zdravotnej a sociálnej starostlivosti je otvorené od novembra 2025. Centrum spája viacero služieb, ktoré spoločne reagujú na komplexné potreby zraniteľných skupín ľudí, hlavne ľudí bez domova.

Integrovaný model kombinuje zdravotnú starostlivosť, sociálne služby, podporu bývania, podporu zamestnanosti a ďalšie formy podpory, čím vytvára koordinovaný systém služieb pod jednou strechou.

Terénne a sociálne podporné služby pomáhajú identifikovať ľudí v núdzi a spájať ich s vhodnou pomocou, zatiaľ čo program Housing First sa zameriava na zabezpečenie a udržanie stabilného bývania ako základu pre ďalšie zotavenie a integráciu.

Klienti majú tiež prístup k podpore zamestnanosti založenej na prístupe Individual Placement and Support (IPS), ktorý sa zameriava na rýchlu integráciu na otvorený trh práce a dlhodobé udržanie si zamestnania. Spolupráca s poskytovateľmi zdravotnej starostlivosti a ďalšími miestnymi zainteresovanými stranami pomáha zabezpečiť, aby sa potreby v oblasti zdravia, sociálnych služieb a zamestnanosti riešili súčasne.

Prepojením týchto služieb v rámci jedného koordinovaného rámca Košice HUB demonštruje, ako môže integrovaná starostlivosť zlepšiť dostupnosť služieb, posilniť spoluprácu medzi organizáciami a podporiť dlhodobé sociálne začlenenie.





Prešov:
Centrum v Prešove funguje ako súčasť rozšírenia modelu integrovanej starostlivosti SOLACE-CEE do ďalšieho mestského kontextu – tretieho najväčšieho mesta na Slovensku.

Jeho cieľom je poskytovať integrovanú zdravotnú a sociálnu podporu ľuďom, ktorí majú skúsenosti s bezdomovectvom a vylúčením z bývania.

Dôležitou súčasťou centra je ambulancia všeobecného lekára, ktorá poskytuje dostupnú primárnu zdravotnú starostlivosť ľuďom, ktorí pri prístupe k štandardnému systému zdravotnej starostlivosti často čelia administratívnym, finančným alebo inštitucionálnym prekážkam.

Centrum poskytuje služby sociálnej podpory, podporu v oblasti bývania, terénnu prácu a podporu zamestnanosti, čím vytvára koordinovanú cestu podpory pre ľudí, ktorí zažívajú bezdomovectvo alebo sú ním ohrození. Tento prístup kladie dôraz na podporu zameranú na klienta, kde sú služby organizované skôr podľa potrieb a cieľov jednotlivca ako podľa inštitucionálnych štruktúr.

Ďalším dôležitým aspektom centra v Prešove je posilňovanie spolupráce medzi miestnymi samosprávami, poskytovateľmi sociálnych služieb a programami podpory zamestnanosti, čo pomáha budovať koordinovanejšiu miestnu reakciu na bezdomovectvo. Prostredníctvom tohto integrovaného prístupu centrum zlepšuje prístup k službám, podporuje stabilitu bývania a uľahčuje udržateľnú účasť na trhu práce.



Maďarsko, Budapešť – HSCOM

Lekárska prax zdravotníckeho centra je podporená telemedicínou s týždennými online konzultáciami. Prácu lekárov podporujú telemedicínski asistenti a sociálni pracovníci, čo robí starostlivosť komplexnou a holistickou, pokrývajúcou ako zdravotnú, tak aj sociálnu starostlivosť. Poskytujeme telemedicínsku starostlivosť v inštitucionálnom rámci, ako aj v kontexte terénnej starostlivosti s pomocou terénnych sociálnych pracovníkov.

V rámci programu poskytujeme týždenne služby všeobecného lekárstva a psychiatrickej starostlivosti ľuďom bez domova. V rámci našich skríningových programov poskytujeme aj skríning rakoviny ústnej dutiny.

V rámci prenájmu digitálnych zariadení si ľudia v núdzi žijúci v zariadení mohli vypožičať tlakomery, glukomery a pulzné oxymetry, čo prispelo k zvýšeniu povedomia o zdraví.



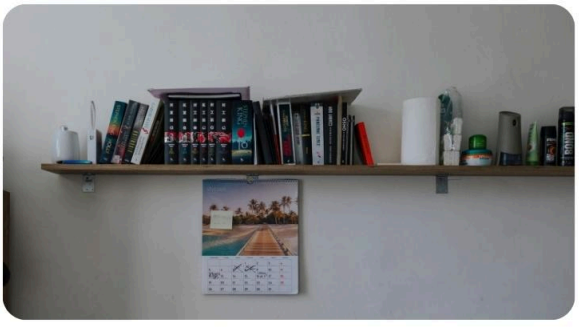



Poľsko, Varšava – NMP

Toto centrum bolo zriadené vo Varšave a vychádza z programu Ambivalence, ktorý Housing First Poland Foundation realizuje nepretržite od svojho vzniku. Program bol vyvinutý s cieľom poskytovať dlhodobú podporu založenú na vzťahoch ľudí so skúsenosť bezdomovectva. Dnes centrum podporuje približne 14 ľudí bez domova vo Varšave v súlade s hodnotami prístupu Housing First, ktorý realizuje NMP – tak dlho, ako je to potrebné. Účastníkom poskytujeme komplexnú podporu, psychologické a terapeutické služby a učíme ich, ako využívať ďalšie služby dostupné v komunite.

V súlade s cieľom partnerstva, ktorým je otestovanie modelu integrovanej zdravotnej a sociálnej starostlivosti, sme pri rozširovaní nášho tímu dbali na to, aby noví odborníci v oblasti duševného zdravia mali potrebnú kvalifikáciu, najmä tí s psychologickým a terapeutickým vzdelaním. V súčasnosti kvalifikácia členov tímu zahŕňa krízovú intervenciu, terénnu prácu, psychológiu, klinickú psychológiu, terapiu zameranú na riešenie problémov, motivačné rozhovory, arteterapiu (príležitostne), sociálnu prácu a psychoterapiu. Počas projektu najskúsenejší zamestnanci NMP – expert a školiteľ v oblasti duševného zdravia a psychológ, vedúci tímu špecialistov – poskytovali pravidelné podrobné konzultácie externým tímom, ktoré chceli rozvíjať svoje aktivity v tomto smere.

Snažíme sa, aby všetky naše aktivity vychádzali z vedeckých princípov, starostlivosti zohľadňujúcej traumu a boli vedené humanistickými hodnotami. Členovia centra neustále prehlbujú svoje vedomosti v tejto oblasti, aby mohli podporovať účastníkov spôsobom, ktorý zodpovedá ich potrebám.

Rumunsko, Bukurešť – Casa Ioana

Casa Ioana, nachádzajúca sa v centre Bukurešti, funguje ako kľúčový zdroj pre jednotlivcov bez domova a rodiny, ktoré sa snažia prerušiť cyklus chudoby a vysídlenia. Naša metodika je postavená na multidisciplinárnom rámci, ktorý rieši ako okamžité, tak aj dlhodobé potreby našich príjemcov.

Náš sociálny pracovník poskytuje intenzívnu starostlivosť o jednotlivé prípady a pomáha príjemcom orientovať sa v zložitosti sociálnych služieb, získavať právne dokumenty a zabezpečiť si zamestnanie alebo bývanie.

Prioritou je pre nás emocionálna stabilizácia, o ktorú sa stará náš psychológ pôsobiaci priamo na mieste, ktorý vedie pravidelné poradenské sedenia. Tieto intervencie sú špeciálne navrhnuté tak, aby pomohli bezdomovcom spracovať traumu, obnoviť sebavedomie a rozvinúť duševnú odolnosť potrebnú na úspešný prechod do spoločnosti.

Vzhľadom na to, že fyzické zdravie je predpokladom stability, budú do nášho programu integrované aj zdravotné služby prostredníctvom našej siete špecializovaných externých partnerov. Tým sa zabezpečí, že príjemcovia pomoci dostanú okrem psychosociálnej podpory aj odbornú lekársku starostlivosť.

Spojením odborných znalostí sociálneho pracovníka a psychológa s dostupnou externou zdravotnou starostlivosťou poskytuje Casa Ioana komplexné prostredie na zotavenie. Tento integrovaný prístup zaručuje, že každý, komu v Bukurešti pomáhame, je vybavený fyzickými, emocionálnymi a sociálnymi nástrojmi potrebnými na dosiahnutie a udržanie nezávislého života.





Bulharsko, Sofia – HESED

Centrum v Bulharsku sa nachádza v štvrti Fakulteta v Sofii – jednej z najväčších rómskych štvrtí v krajine s približne 35 000 – 45 000 obyvateľmi. Mnohé rodiny žijú v neformálnych alebo nevyhovujúcich obydliach – provizórnych chatrčiach, ktoré nespĺňajú minimálne bezpečnostné a zdravotné normy, čo zodpovedá kategóriám „neisté bývanie“ a „nevyhovujúce bývanie“ podľa európskej typológie bezdomovectva a vylúčenia z bývania ETHOS.

Tím centra poskytuje komplexné zdravotné a sociálne služby ľuďom, ktorí nemajú prístup k lekárskej a sociálnej pomoci alebo čelia ťažkostiam kvôli chýbajúcim dokladom a zručnostiam potrebným na komunikáciu s inštitúciami.

Centrum disponuje ordináciou s všeobecným lekárom, gynekológom a pediatrom, ako aj s zdravotnou sestrou na plný úväzok. V prípade potreby je poskytovaná pomoc a sprievod k ďalším špecialistom.

Sociálny pracovník a psychológ centra poskytujú podporu v oblasti sociálnych služieb, vrátane správy rozpočtu, prípravy na trh práce a psychologického poradenstva pri zvládaní traumy a depresie. HUB tiež organizuje výživový program pre 30 detí, u ktorých bola u všetkých vykonaná skúška na anémiu.

Týmto spôsobom HUB poskytuje komplexnú podporu – zdravotnú, sociálnu a psychologickú, zameranú na zlepšenie kvality života a udržateľnosti komunity.



4.3.1. Strategický význam projektu SOLACE-CEE v regionálnom kontexte strednej a východnej Európy

Projekt SOLACE-CEE bol vyvinutý v kontexte špecifických výziev, ktorým čelí región strednej a východnej Európy (CEE) v oblasti sociálnej starostlivosti a bezdomovectva (pozri kapitolu 3).

Strategický význam projektu spočíva v niekoľkých rovinách:

- **Regionálny význam** — Model integrovanej starostlivosti reaguje na špecifické potreby a podmienky regiónu CEE a nie je len prenesením západoeurópskych prístupov.
- **Budovanie kapacít** — Projekt posilňuje odborné kapacity partnerských organizácií a prispieva k rozvoju miestnych ekosystémov sociálnych služieb.
  Vplyv na politiku — Výsledky a odporúčania projektu majú potenciál ovplyvniť sociálnu politiku na národnej aj európskej úrovni.
- **Prenositeľnosť modelu** — Overený model integrovanej starostlivosti môže slúžiť ako inšpirácia pre iné krajiny a konzorciá v regióne.

Slovensko

Na Slovensku zostávajú bezdomovectvo a vylúčenie z bývania významnými, avšak čiastočne nedostatočne zdokumentovanými sociálnymi výzvami. Podľa národného sčítania ľudu a bývania z roku 2021 bolo retrospektívne identifikovaných celkovo **71 076 ľudí** ako takzvaní „sekundárne bezdomovectvo", čo znamená, že žili v útulkoch alebo iných formách dočasného ubytovania pre ľudí bez stabilného bývania. Identifikácia bola založená na podmienkach bývania, vrátane nedostatku prístupu k základným zariadeniam, ako je kúpeľňa, splachovacie WC, tečúca voda alebo kúrenie. Dôležité je, že ľudia žijúci na ulici alebo bez prístrešia neboli počas sčítania ľudu systematicky započítaní, čo naznačuje, že skutočný rozsah bezdomovectva môže byť vyšší.

Okrem bezdomovectva v mestách čelí Slovensko aj výzvam súvisiacim s neformálnymi osadami a medzigeneračnou chudobou, kde rodiny žijú v nevyhovujúcich bytových podmienkach naprieč viacerými generáciami. Z hľadiska demografickej štruktúry tvoria väčšinu ľudí bez domova muži, hoci v niektorých regiónoch sú výrazne postihnuté aj rodiny s deťmi.

Miestne údaje ďalej ilustrujú rozsah a zložitosť tohto problému. V Košiciach sa počas Týždňa registrácie rodín v núdzi o bývanie (2021) identifikovalo **309 rodín žijúcich v neformálnych obydliach, čo zodpovedá kategórii ETHOS Light 5** (ľudia žijúci v nekonvenčných alebo dočasných stavbách). Nedávno, počas Európskeho sčítania ľudí bez domova v roku 2024, **bolo v meste identifikovaných** približne **2 300 ľudí bez domova, vrátane 996 detí**, čo poukazuje na prítomnosť bezdomovectva rodín a vylúčenia z bývania.

V tomto kontexte zohráva projekt SOLACE-CEE na Slovensku strategicky dôležitú úlohu tým, že pilotne zavádza integrované prístupy k starostlivosti, ktoré spájajú zdravotné služby, sociálnu podporu, pomoc s bývaním a integráciu do zamestnania. Zriadením miestnych centier integrovanej starostlivosti v Košiciach a Prešove projekt testuje praktické modely na zlepšenie dostupnosti služieb pre ľudí so skúsenosťou bezdomovectva. Tieto integrované prístupy sa zameriavajú nielen na riešenie bezprostredných potrieb, ale aj na podporu dlhodobej stability bývania, zlepšenie zdravotného stavu a účasti na trhu práce, čím prispievajú k koordinovanejším a na dôkazoch založeným riešeniam bezdomovectva v slovenských podmienkach.

Maďarsko

Bezdomovectvo zostáva v Maďarsku vážnym sociálnym problémom. Presný počet ľudí bez domova je ťažké určiť, pretože neexistuje jednotný celonárodný systém zberu údajov. Bezdomovectvom je v Maďarsku ročne postihnutých približne 30 000 ľudí, ktorí sú nútení využívať núdzové ubytovne alebo žiť na verejných priestranstvách.[1]

V **Budapešti** je táto situácia obzvlášť viditeľná. Odhady naznačujú, že **v priemere každú noc spí na uliciach približne 1 000 – 1 500 ľudí**, zatiaľ čo **v útulkoch pre ľudí bez domova sa zdržiava okolo 5 000 ľudí** (The European Homelessness Count 2024). Mnoho ľudí bez

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

domova žije z extrémne nízkych príjmov. Väčšina z nich prežíva z **menej ako 120 000 maďarských forintov mesačne (približne 300 eur)** a tí, ktorí žijú na uliciach, majú často ešte menej, niekedy **menej ako 30 000 forintov (približne 75 eur)** mesačne.

Ďalším dôležitým trendom je **starnutie populácie ľudí bez domova**. Štúdie naznačujú, že **približne 40 % ľudí bez domova v Maďarsku má viac ako 60 rokov**. To vytvára ďalšie výzvy pre systémy zdravotnej starostlivosti a sociálnej podpory, pretože okrem starnutia mnohí z nich trpia aj viacerými vážnymi zdravotnými problémami[2] .

Situáciu ovplyvňuje aj **rastúca cena bývania a obmedzená dostupnosť cenovo dostupných domov**. S rastom cien nehnuteľností a nájomného čelí čoraz viac domácností s nízkymi príjmami neistote bývania a riziku bezdomovectva.[3]

V tomto kontexte je **program SOLACE-CEE** pre Maďarsko obzvlášť dôležitý. Program môže pomôcť zlepšiť pochopenie bezdomovectva a integrovanej starostlivosti v strednej a východnej Európe. Podporuje spoluprácu medzi krajinami, zdieľanie poznatkov a osvedčených postupov a vývoj inovatívnych riešení založených na dôkazoch. Prostredníctvom týchto aktivít môže SOLACE-CEE pomôcť tvorcom politík, výskumníkom a občianskym organizáciám navrhnúť účinnejšie systémy podpory a politiky na riešenie bezdomovectva a neistoty bývania v Maďarsku.

Poľsko

Podľa celonárodného sčítania ľudí bez domova vykonaného v roku 2024 bolo v Poľsku identifikovaných **31 042 ľudí** bez domova, pričom **muži predstavovali približne 80 % tejto populácie.** Medzi najčastejšie uvádzané príčiny bezdomovectva patrí závislosť od alkoholu (19 %), rodinné konflikty (17 %) a vysťahovanie alebo strata bývania (11 %). Medzi ďalšie významné faktory patrí rozpad vzťahu (8 %), nezamestnanosť (7 %) a zlý zdravotný stav alebo zdravotné postihnutie (7 %). **Najpočetnejšiu skupinu ľudí bez domova tvoria osoby vo veku 41 až 60 rokov (13 232 osôb),** nasledované osobami vo veku 60 rokov a viac (10 084 osôb). Najnovšie údaje tiež naznačujú, že obdobia bezdomovectva sa u niektorých jednotlivcov skracujú: 31 % je bez domova menej ako dva roky a 25 % medzi dvoma a piatimi rokmi. Významná skupina však stále zažíva dlhodobé bezdomovectvo, pričom približne 6 % respondentov je bez domova viac ako 20 rokov.

Širšie sociálne a ekonomické výzvy ďalej formujú kontext bezdomovectva v Poľsku. Podľa „Správy o chudobe“ z roku 2025, ktorú pripravilo združenie WIOSNA, žije v Poľsku v extrémnej chudobe približne 1,9 milióna ľudí, čo predstavuje asi 5,2 % obyvateľstva. Približne 41,3 % spoločnosti žije pod hranicou sociálneho minima. Prekážky v prístupe k zdravotnej starostlivosti tiež zostávajú významné: z 523 miliónov vydaných receptov sa 78 miliónov nevyplní a priemerná čakacia doba na zdravotné služby dosiahla rekordných 4,2

[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/

mesiaca. Kardiovaskulárne ochorenia (36,9 %) a rakovina (24,4 %) zostávajú hlavnými príčinami úmrtí v Poľsku, čo zdôrazňuje dôležitosť včasnej diagnostiky a včasnej liečby – faktorov, ku ktorým majú ľudia bez domova často obzvlášť ťažký prístup.

V posledných rokoch sa prístup k ukončovaniu bezdomovectva v Poľsku postupne začal vyvíjať. Čoraz väčšia pozornosť sa venuje inovatívnym riešeniam a testovaniu nových modelov podpory. Krajina v súčasnosti implementuje reformy zamerané na rozvoj komunitných služieb ako súčasť širšieho procesu deinštitucionalizácie. V tomto kontexte je model „Housing First" stále relatívne nový, ale získava uznanie ako účinný prístup. Projekty ako Solace-CEE zohrávajú kľúčovú úlohu pri posilňovaní integrovaných modelov služieb, ktoré kombinujú stabilitu bývania s koordinovanou zdravotnou, psychologickou a sociálnou podporou. To je obzvlášť dôležité pre ľudí, ktorí zažili dlhodobú bezdomovosť, z ktorých mnohí potrebujú vysoko individualizované a flexibilné formy pomoci, aby sa úspešne reintegrali do spoločnosti.

Rumunsko

V Rumunsku zostáva bezdomovectvo kritickou, ale často prehliadanou sociálnou výzvou, charakterizovanou nedostatkom komplexných národných údajov a bytovým systémom pod značným tlakom. Nedávne správy poukazujú na to, že Rumunsko má jednu z najvyšších mier **závažného nedostatku bývania** v Európskej únii, pričom približne **9,6 % obyvateľstva** žije v podmienkach charakterizovaných preľudnenosťou a nedostatkom základného vybavenia, ako je vnútorná kanalizácia alebo elektrina. (Správy Eurostatu, 2024–2025)

Hoci sú oficiálne štatistiky často neúplné, odhady naznačujú, že v celej krajine je viac ako **14 000 ľudí bez domova**, z toho približne **5 000 žije len v Bukurešti**. (Národná stratégia sociálneho začlenenia ľudí bez domova (2022–2027)

Správa *Monitorul Social* z októbra 2025 zosumarizovala údaje Eurostatu a poukázala na to, že 1 z 10 Rumunov žije v „extrémne zlých" bytových podmienkach.

Aj *desiaty prehľad* FEANTSA *o vylúčení z bývania v Európe (2025)* poskytuje kvalitatívny kontext pre „byrokratickú pascu" a právne prekážky, s ktorými sa stretávajú ľudia bez domova v strednej a východnej Európe.

Projekt SOLACE-CEE je kľúčovým zásahom, pretože presahuje tradičnú „len núdzovú" pomoc, ktorá v minulosti nedokázala znížiť dlhodobú bezdomovosť v regióne strednej a východnej Európy. Projekt je pre Rumunsko dôležitý z viacerých kľúčových dôvodov:

1. **Model integrovanej starostlivosti:** preklenuje priepasť medzi sociálnymi službami a zdravotnou starostlivosťou. V Rumunsku ľudia bez domova často kolujú po pohotovostiach, bez toho aby dostali dlhodobú podporu v oblasti duševného zdravia alebo závislosti, ktorú potrebujú. SOLACE-CEE pilotuje „kontinuum starostlivosti", ktoré považuje bývanie za právo, nie za odmenu.
2. **Odstránenie medzier v údajoch:** štandardizáciou zberu údajov v piatich krajinách strednej a východnej Európy (vrátane Rumunska, Bulharska a Poľska) projekt

poskytuje dôkazovú základňu potrebnú na presadzovanie silnejších národných stratégií v oblasti bývania.

3. **Starostlivosť zohľadňujúca traumu:** zavádza špecializované školenia pre zamestnancov, aby vedeli zvládnuť hlboko zakorenenú traumu, ktorá je bežná u osôb v chronickom bezdomovectve.

Bulharsko

SOLACE CEE v Bulharsku: Smerom k integrovanému zdravotnému a sociálnemu prístupu na podporu ľudí v situácii bytovej neistoty

Až do roku 2018 neexistovala v bulharskom právnom rámci žiadna zákonná definícia bezdomovectva, čo sťažovalo rozpoznanie problému a tvorbu cielených politík. Až na konci roku 2018 bola v zákone o podnikoch sociálnej a solidárnej ekonomiky zavedená prvá a jediná oficiálna definícia „bezdomovej osoby".

Podľa tejto definície sa za ľudí bez domova považujú osoby žijúce na ulici, v núdzových/krízových ubytovniach a v zariadeniach pre ľudí v bytovej núdzi, nie však osoby využívajúce dočasné alebo špecializované služby, ako sú krízové centrá pre ženy alebo prechodné služby pre mládež.

Táto normatívna definícia však nie je začlenená do zákona o sociálnych službách a nepoužíva sa pri plánovaní, financovaní a poskytovaní sociálnych služieb. V praxi systém pracuje s kategóriami, ako sú „ohrozené osoby" alebo „osoby v ťažkej situácii", čo znamená, že bezdomovectvo nie je vyčlenené ako samostatná cieľová skupina a nie je ani spojené so špecifickými právami na prístup k službám. Prístup k ubytovaniu alebo podpore závisí hlavne od miestnych postupov, kapacít samospráv a dostupnosti služieb.

Táto medzera medzi právnou definíciou a jej skutočným uplatňovaním vedie k systematickému neuznávaniu skrytých foriem bezdomovectva – bývania v nelegálnych budovách, chatrčiach, preplnených domácnostiach alebo dočasných útulkoch. Značná časť ľudí v situácii bytovej neistoty zostáva mimo rámca sociálneho systému, keďže tieto formy sa nepovažujú za bezdomovectvo a nie sú ako také riešené, hoci spadajú do kategórií skrytého bezdomovectva podľa ETHOS.[4]

V dôsledku chýbajúcej jednotnej definície a spoľahlivej metodiky merania nemá Bulharsko k dispozícii spoľahlivé štatistiky o rozsahu bezdomovectva. Aj dostupné administratívne čísla – napríklad približne 1 260 registrovaných prípadov v roku 2024[5] alebo 4 664 v roku 2022[6] – odrážajú len ľudí, ktorí sú už v kontakte so systémom, a nezahŕňajú mnohé „neviditeľné" formy neistoty bývania.

Existujúce mechanizmy podpory

[4] https://ec.europa.eu/social/BlobServlet?docId=22821&langId=en
[5] Bezdomovci sú opäť najviac viditeľní pri teplotách pod bodom mrazu | Denník
[6] V roku 2022 bolo v Bulharsku zaregistrovaných 4664 bezdomovcov.

Podpora pre ľudí bez domova v Bulharsku sa poskytuje hlavne prostredníctvom sociálnych služieb organizovaných obcami, vrátane útulkov a centier dočasného ubytovania. Tieto služby poskytujú krátkodobé ubytovanie, základné životné podmienky a obmedzenú sociálnu prácu. Prístup k nim sa zvyčajne uskutočňuje na základe odporúčania od riaditeľstiev sociálnej pomoci.

Napriek svojej krízovej funkcii sú služby prevažne reaktívne a krátkodobé. Pobyt je obmedzený na niekoľko mesiacov a integrované formy podpory – zdravotná starostlivosť, podpora duševného zdravia, dlhodobé plánovanie – zvyčajne chýbajú. Systém často funguje fragmentovane, bez koordinácie medzi sociálnymi službami, zdravotným systémom, psychiatrickou starostlivosťou a inštitúciami, čo vytvára vážne prekážky pre ľudí so zložitými potrebami.

Riešenie ponúkané projektom SOLACE-CEE/HESED

V reakcii na tieto nedostatky v rámci iniciatívy SOLACE-CEE organizácia HESED Sofia pilotne prevádzkuje centrum integrovaných zdravotných a sociálnych služieb zamerané na ľudí bez domova alebo v neistých podmienkach bývania. Prístup vychádza z chápania, že bezdomovectvo je multidimenzionálny sociálny a zdravotný problém, ktorý sa vyznačuje nahromadením zraniteľností – chudobou, izoláciou, ťažkosťami v oblasti duševného zdravia, chronickými chorobami, chýbajúcimi dokladmi a obmedzeným prístupom k systémom podpory.

Centrum uplatňuje integrovaný zdravotno-sociálny model, ktorý kombinuje:

1. sociálnu prácu a sprevádzanie,
2. prístup k zdravotným službám a zdravotné sprostredkovanie,
3. psychologickú podporu,
4. podporu raného detského vývoja a výživovú podporu pre deti,
5. pomoc pri administratívnych a inštitucionálnych postupoch,
6. prepojenie so systémami ubytovania, liečby alebo sociálnych služieb.

Cieľom je nielen reagovať na naliehavé potreby, ale aj podporovať udržateľné sociálne začlenenie, obnovenie väzieb s inštitúciami a rozvoj schopností vyrovnávať sa s ťažkosťami. Multidisciplinárny tím centra vytvára priestor, v ktorom nie je podpora fragmentovaná, ale koordinovaná, čím sa riešia skutočné komplexné potreby ľudí žijúcich v podmienkach nestability bývania a bezdomovectva.

5. Model štvornásobného zosúladenia SOLACE-CEE

Komunikačný rámec SOLACE-CEE je postavený na štyroch komplementárnych pilieroch, ktoré podporujú legitimitu, koherentnosť a šírenie v praxi.

Tento model je navrhnutý ako praktický rámec, ktorý môžu pri vytváraní komunikácie pre integrovanú starostlivosť v rôznych kontextoch využívať aj iné konzorciá a organizácie.



5.1. Pilier I. – Legitimita založená na dátach (prístup „Data First“)

„Dôvera sa buduje na dôkazoch, nie len na dobrých úmysloch.“

Pilier legitimity založenej na dátach vychádza z princípu, že integrovaná starostlivosť sa musí prezentovať ako overiteľné, efektívne a udržateľné riešenie – nie len ako dobrý úmysel alebo inovatívny nápad.

Pri tvrdení, že integrovaná starostlivosť funguje, je nevyhnutné ukázať *prečo* a *na základe akých dôkazov*. Dáta, výsledky výskumu a dlhodobé ukazovatele slúžia ako nástroje legitimity – prostriedky, prostredníctvom ktorých si projekt získava dôveru verejnosti, odborníkov a tvorcov politík.

Prečo je tento pilier kľúčový pre integrovanú starostlivosť
Integrovaná starostlivosť predstavuje systémovú zmenu, ktorá sa často stretáva so

skepsou, nedôverou alebo otázkami týkajúcimi sa jej účinnosti. V regióne strednej a východnej Európy sú tieto výzvy umocnené nízkou dôverou vo verejné politiky, fragmentovanými systémami zberu údajov a silným tlakom na preukázanie efektívneho využívania verejných zdrojov.

Komunikácia založená na údajoch pomáha:

- legitimizovať integrovanú starostlivosť ako seriózny prístup,
- podporiť jej rozšírenie,
- vytvoriť spoločný jazyk medzi praxou, politikou a výskumom.

Charakteristiky komunikácie založenej na dátach v integrovanej starostlivosti:

- uprednostňuje výsledky pred jednorazovými číslami,
- spája kvantitatívne údaje s kvalitatívnym kontextom,
- kladie dôraz na dlhodobý vplyv (napr. stabilita bývania, udržanie zamestnania),
- pracuje s transparentnosťou a konzistentnosťou údajov.

CIEĽ:
Cieľom nie je zahltiť publikum číslami, ale poskytnúť dôkazy, ktoré podporujú porozumenie a dôveru.

Odporúčania pre uplatňovanie prístupu „Data First“:

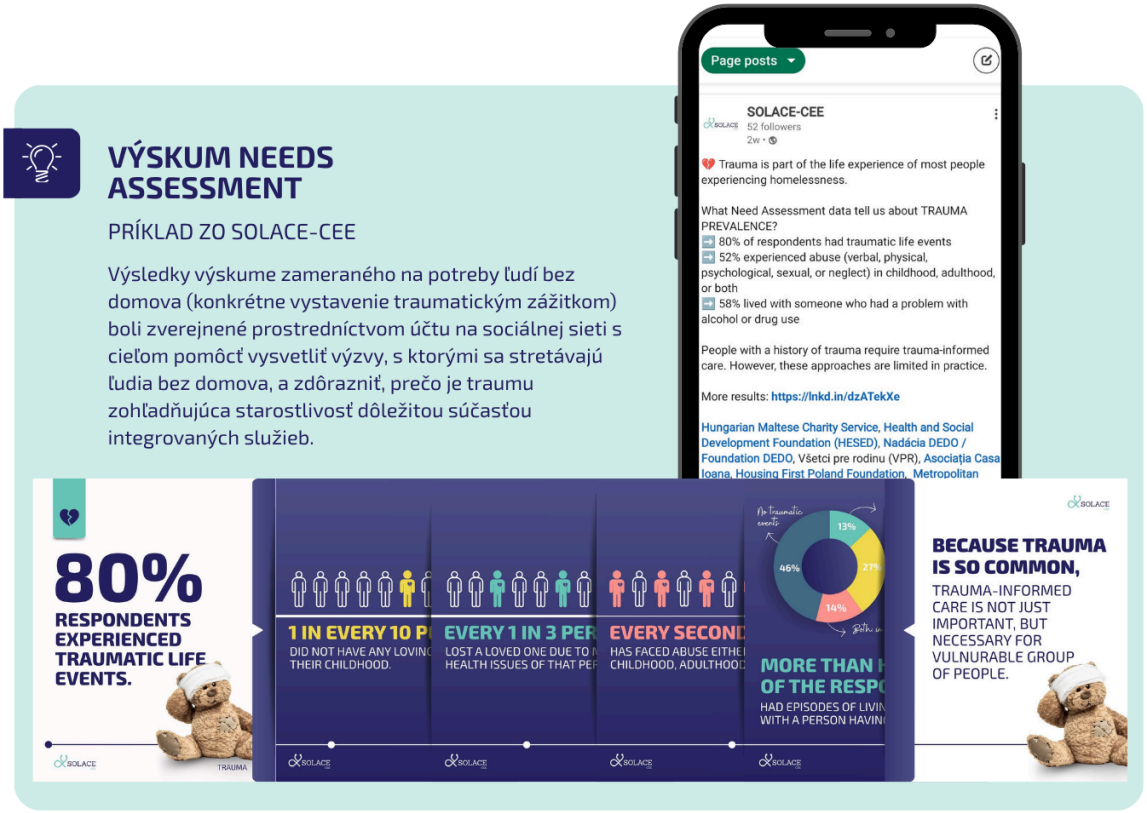
- Definujte kľúčové ukazovatele súvisiace s cieľmi integrovanej starostlivosti (napr. stabilné bývanie, kontinuita zdravotnej starostlivosti, integrácia do zamestnania).
- Informujte o pokroku v priebehu času, nielen o konečných výsledkoch.
- Preložte údaje do zrozumiteľného jazyka pomocou infografík, krátkych vysvetlení a príkladov.
- Prepojte údaje s dopadom, nie len s aktivitami (čo sa zmenilo, nie čo bolo implementované).
- Zabezpečte jednotný interpretačný rámec, aby rôzni partneri nekomunikovali rovnaké údaje nejednotne.

SOLACE-CEE a prístup „Data First“

V SOLACE-CEE tvoria údaje základ komunikačného rámca, nie sú len doplnkom. **Príklady zahŕňajú:**

- využitie výskumu hodnotenia potrieb ako základu pre komunikáciu potreby integrovanej starostlivosti,
- neustále zdieľanie údajov z pilotných centier, ktoré poukazujú na prepojenie medzi bývaním, zdravím a zamestnanosťou,
- prezentácia údajov v prístupných formátoch (články, infografiky, prezentácie) s cieľom podporiť pochopenie medzi rôznorodými cieľovými skupinami.

Tento prístup pomáha prezentovať integrovanú starostlivosť ako model založený na dôkazoch s potenciálom vytvoriť dlhodobú systémovú zmenu pre ľudí so skúsenosťou bezdomovectva.



5.2. Pilier II. – Naratív zameraný na dopad

„Výskum politického naratívu ukazuje, že príbehy štruktúrujú politické diskusie tým, že definujú aktérov, problémy a riešenia.“ – Jones & McBeth (2010)

Spôsob, akým sa o integrovanej starostlivosti komunikuje, výrazne ovplyvňuje vnímanie verejnosti. Naratívy formujú chápanie problému, riešení a úlohy rôznych aktérov. Model SOLACE-CEE preto presúva dôraz z opisovania služieb na komunikáciu systémového vplyvu integrovanej starostlivosti. Klienti sú prezentovaní ako aktívni účastníci, nie ako pasívni príjemcovia. Táto naratívna transformácia prispieva k destigmatizácii a posilňuje reprezentáciu založenú na rešpektovaní individuálnej dôstojnosti.

Prečo je tento pilier dôležitý:
Komunikácia zameraná výlučne na aktivity môže posilniť charitatívny pohľad a zakryť skutočný prínos integrovaných riešení. **Naratív zameraný na dopad umožňuje:**

- vysvetliť integrovanú starostlivosť ako dlhodobé, udržateľné riešenie,
- presunúť pozornosť z nákladov na verejnú hodnotu,
- podporu prijatia systémových zmien.

Ako sa tento pilier prejavuje v komunikácii:

- zdôrazňovanie výsledkov namiesto činností,
- prezentovanie dlhodobých zmien v životoch ľudí a v systémoch služieb,
- zobrazenie ľudí so skúsenosťou bezdomovectva ako dôstojných, aktívnych účastníkov spoločnosti.

Odporúčania pre uplatňovanie naratívu zameraného na dopad:

- komunikujte, *čo sa mení*, nielen to, čo sa implementuje,
- prepojiť služby s ich skutočným dopadom,
- používajte rešpektujúci, nie charitatívny jazyk,
- uprednostňovať dlhodobé ukazovatele pred krátkodobými výstupmi.

SOLACE-CEE a naratív zameraný na dopad

Projekt komunikuje integrovanú starostlivosť prostredníctvom stabilizácie bývania, udržania zamestnania a systémových zmien v spolupráci služieb, čím posilňuje vnímanie modelu ako funkčného a spoločensky hodnotného.

5.3. Pilier III. – Prepojená starostlivosť a rámec zamestnanosti

„Z pohľadu systémovej teórie zvyšuje súdržnosť medzi subsystémami odolnosť a adaptívnu schopnosť.“ – Meadows (2008)

Koherentná komunikácia podporuje inštitucionálnu koherentnosť. V projekte **SOLACE-CEE** integrovaný rámec explicitne spája podporu bývania s prístupom „Housing First“, poskytovaním zdravotnej starostlivosti, integráciou do zamestnania prostredníctvom modelu IPS a sociálnou alebo psychologickou podporou. Fragmentovaná komunikácia o jednotlivých službách alebo prístupoch môže neúmyselne reprodukovať izolované myslenie – práve ten problém, ktorý sa integrovaná starostlivosť snaží prekonať. Prepojený rámec modeluje systémovú logiku a posilňuje vnímanie spoločnej zodpovednosti za výsledky.

Integrovaná starostlivosť funguje len vtedy, ak sú jej zložky vnímané ako vzájomne závislé. Ak sa bývanie, zdravie a zamestnanosť komunikujú oddelene, oslabené je chápanie celého modelu. Zo systémového hľadiska súdržnosť medzi subsystémami zvyšuje odolnosť a schopnosť reagovať, a to isté platí aj pre komunikáciu – konzistentné, prepojené posolstvá podporujú funkčnú koordináciu medzi inštitúciami a službami.

Prepojené rámcovanie v komunikácii:

- jednotlivé služby nie sú prezentované izolovane,
- každá komunikovaná aktivita je zasadená do širšieho kontextu integrovanej starostlivosti,
- zamestnanosť je rámcovaná ako integrálna súčasť stabilizácie, nie ako doplnok,
- jazyk, vizuálne prvky a štruktúra posolstva zdôrazňujú vzťahy, kontinuitu a prepojenie.

Odporúčania pre uplatňovanie piliera III:

- používajte konzistentné rámcové vety spájajúce bývanie, zdravie a zamestnanosť,
- vyhnite sa komunikácii o jednotlivých službách bez zobrazenia ich prepojení,
- používajte vizuálne schémy na znázornenie systému ako celku,
- zabezpečte, aby všetci partneri používali rovnakú základnú terminológiu.

SOLACE-CEE a prepojená starostlivosť a zamestnanosť

V rámci SOLACE-CEE sa tento pilier uplatňuje prostredníctvom komunikácie centra, ktorá prezentuje bývanie, zdravotnú starostlivosť, podporu zamestnanosti a psychosociálne služby ako jeden funkčný systém. Rámcová koncepcia „prepojenej starostlivosti" pomáha verejnosti a inštitúciám pochopiť, že intervencie majú zmysel len vtedy, ak fungujú spoločne.



5.4. Pilier IV. – Viacúrovňové zosúladenie politík

„Teória viacúrovňového riadenia kladie dôraz na interakciu nadnárodných, národných a miestnych aktérov pri formovaní výsledkov politík." – Hooghe & Marks (2001)

Viacúrovňové zosúladenie politík vychádza z prístupov viacúrovňového riadenia a zdôrazňuje vzájomné pôsobenie nadnárodných, národných a miestnych aktérov pri formovaní verejných politík. Úspech systémových zmien, ako je integrovaná starostlivosť, závisí nielen od samotných intervencií, ale aj od toho, ako sú zakotvené v existujúcich politických rámcoch na rôznych úrovniach.

Komunikácia zosúladená s európskymi, národnými a miestnymi politikami posilňuje legitimitu integrovaných prístupov a uľahčuje ich prijatie v rozhodovacích procesoch.

Integrovaná starostlivosť často zahŕňa rôzne sektory, kompetencie a úrovne správy. Ak komunikácia tento kontext neodzrkadľuje, môže byť vnímaná skôr ako izolovaný projektový experiment než ako systémové riešenie.

Zosúladená komunikácia:

- spája miestne skúsenosti s národnými stratégiami,
- zakotvuje pilotné modely v európskych prioritách,
- buduje most medzi praxou a tvorbou politík.

Ako sa tento pilier prejavuje v komunikácii:

Viacúrovňové zosúladenie politík zabezpečuje, že rovnaké kľúčové posolstvo je komunikované rôznym cieľovým skupinám v primeranom jazyku, formulované v súlade s príslušnými politickými dokumentmi a prepojené s existujúcimi stratégiami v oblasti bývania, zdravia, sociálnych služieb a zamestnanosti. Komunikácia tak podporuje kontinuitu medzi úrovňou projektu a systémovými zmenami.

Odporúčania pre uplatňovanie piliera IV:

- jasne prepojiť výstupy projektu s existujúcimi politickými rámcami EÚ,
- komunikovať miestne pilotné projekty ako príspevky k národným reformám,
- používať jednotnú kľúčovú terminológiu na všetkých úrovniach, v prípade potreby s prispôsobeným jazykom,
- aktívne zapájať verejné orgány do komunikačných činností ako partnerov, nie len ako cieľové skupiny.

SOLACE-CEE a zosúladenie politík na viacerých úrovniach

SOLACE-CEE vníma integrovanú starostlivosť ako nástroj na dosiahnutie európskych cieľov v oblasti sociálneho začlenenia, verejného zdravia a zamestnanosti, pričom zároveň reaguje na miestne potreby a skúsenosti partnerských miest. Takéto vnímanie umožňuje, aby boli miestne riešenia vnímané ako relevantné na národnej aj európskej úrovni.

6. Dvojúrovňová komunikačná stratégia používaná v projekte SOLACE-CEE

V projekte SOLACE-CEE sme navrhli komunikačnú stratégiu ako dvojúrovňový prístup, ktorý funguje súčasne na medzinárodnej a národnej/miestnej úrovni.

Ciele dvojúrovňového prístupu:

- Udržiavať jednotný naratív projektu vo všetkých krajinách a organizáciách.
- Umožniť miestne prispôsobenie posolstiev podľa kontextu partnerov a cieľových skupín.
- Predchádzať fragmentácii komunikácie, ktorá by mohla oslabiť vplyv integrovaných služieb.

Medzinárodná úroveň

Komunikácia na tejto úrovni sa zameriava na vytvorenie spoločného rámca, jazyka a legitimity pre integrovanú starostlivosť. **Hlavné funkcie komunikácie na tejto úrovni sú:**

- Definovanie postavenia integrovaných služieb v diskusiách o európskej politike.
- Zvýšenie dôveryhodnosti prístupu s využitím údajov a výskumu.
- Šírenie poznatkov a výsledkov projektu v rámci európskych sietí a organizácií.

Národná / lokálna úroveň

Komunikácia na tejto úrovni sa zameriava na praktickú implementáciu integrovanej starostlivosti v konkrétnych kontextoch. **Hlavné funkcie komunikácie na tejto úrovni sú:**

- Budovanie dôvery medzi miestnymi orgánmi a inštitúciami.
- Zapájanie zamestnávateľov do zamestnanosti a sociálnej integrácie.
- Podpora dôvery verejnosti a akceptácie projektu.
- Zlepšenie prístupu cieľových skupín k službám.

HESED – DEŇ OTVORENÝCH DVERÍ V CENTRE MIR-SUHODOLSKA

PRÍKLAD Z SOLACE-CEE

V centre MIR – Suhodolska bol zorganizovaný deň otvorených dverí s cieľom predstaviť obyvateľom štvrte Fakulteta v Sofii integrované zdravotné a sociálne služby, ktoré sú k dispozícii v rámci projektu SOLACE-CEE. Event umožnil členom komunity zoznámiť sa s podporou, ktorá je k dispozícii pre ľudí žijúcich v neistom alebo nevyhovujúcom bývaní, vrátane prístupu k zdravotnej starostlivosti, sociálnej podpore a ďalším službám.



Prečo funguje dvojúrovňový prístup:

- Spojuje strategickú komunikáciu s praktickou implementáciou.
- Umožňuje zdieľanie jednotných hodnôt a princípov bez straty miestnej relevantnosti.
- Podporuje chápanie integrovanej starostlivosti ako systémového riešenia, a nie ako súboru izolovaných služieb.

RIZIKÁ UPLATŇOVANIA DVOJÚROVŇOVEJ STRATÉGIE

- oslabenie spoločného naratívu v dôsledku nadmernej lokálnej adaptácie,
- nejednotné používanie terminológie,
- rozdielne interpretácie princípov integrovanej starostlivosti medzi partnermi.

Ako zmierniť tieto riziká:

- Definovať jasné základné princípy a kľúčové posolstvá, ktoré zostanú konzistentné.
- Poskytnite partnerom komunikačné usmernenia a príklady osvedčených postupov.
- Pravidelne koordinovať komunikáciu medzi jednotlivými úrovňami.
- Podporujte zdieľanie skúseností a spätnú väzbu v rámci konzorcia.

TIP:
Aby sa minimalizovalo riziko fragmentovanej komunikácie a nejednotného výkladu integrovanej starostlivosti, SOLACE-CEE zaviedlo dvojúrovňové plánovanie komunikácie.

6.1. Stanovenie komunikačných cieľov

Jasne definované komunikačné ciele sú nevyhnutné na to, aby komunikácia v oblasti integrovanej starostlivosti podporovala skutočnú systémovú zmenu, a nezostala len na úrovni zviditeľňovania alebo propagácie projektu. Komunikačné ciele by mali úzko súvisieť s cieľmi projektu a zohľadňovať rozdiely medzi medzinárodnou a národnou/miestnou úrovňou.

Ciele by mali:

- vychádzať z princípov integrovanej starostlivosti,
- byť merateľné a prepojené s dopadom,
- podporovať udržateľnosť a inštitucionálne zakotvenie riešení.

DVOJÚROVŇOVÁ STRATÉGIA: CIELE PODĽA ÚROVNE

Medzinárodná úroveň:

Komunikácia sa zameriava na legitimizáciu a šírenie integrovaného prístupu – s cieľom ovplyvniť formulovanie problémov a riešení, nielen informovať o aktivitách projektu.

Príklady komunikačných cieľov SOLACE-CEE na medzinárodnej úrovni:

- posilniť vnímanie integrovanej starostlivosti ako systémovej inovácie v oblasti bezdomovectva,
- prispievať k európskym odborným a politickým diskusiám prostredníctvom údajov, výskumu a prípadových štúdií,

- podporovať používanie terminológie integrovanej starostlivosti v politických a strategických dokumentoch,
- zvýšiť viditeľnosť projektu v európskych sieťach, platformách a odborných fórach.

Národná / lokálna úroveň:
Komunikácia sa viac zameriava na praktickú implementáciu a budovanie dôvery. Na tejto úrovni priamo ovplyvňuje využívanie služieb, partnerstvá a dlhodobú udržateľnosť integrovaných riešení.

Príklady komunikačných cieľov SOLACE-CEE na národnej/lokálnej úrovni:

- Podporovať spoluprácu medzi miestnymi orgánmi, verejnými inštitúciami a poskytovateľmi služieb.
- Zvýšiť ochotu zamestnávateľov zapájať sa do integrácie na trhu práce.
- Posilniť dôveru verejnosti v integrované služby a ich prínosy.
- Zlepšiť informovanosť cieľových skupín o dostupných službách a možnostiach podpory.

6.2. Definovanie cieľových skupín a mapovanie zainteresovaných strán

Definovanie cieľových skupín a ich kľúčových posolstiev je základným predpokladom pre efektívnu komunikáciu. Bez jasného pochopenia toho, koho chceme osloviť a čo chceme komunikovať, zostáva komunikácia neefektívna, bez ohľadu na použité nástroje.

V rámci dvojúrovňovej stratégie by mali byť cieľové skupiny definované na oboch úrovniach:

Medzinárodná / nadnárodná úroveň:
Komunikácia je primárne zameraná na aktérov, ktorí ovplyvňujú tvorbu politík, strategické smerovanie a prenos inovatívnych modelov medzi krajinami. Cieľom nie je len informovať o projekte, ale posilniť legitimitu integrovanej starostlivosti ako systémového riešenia.

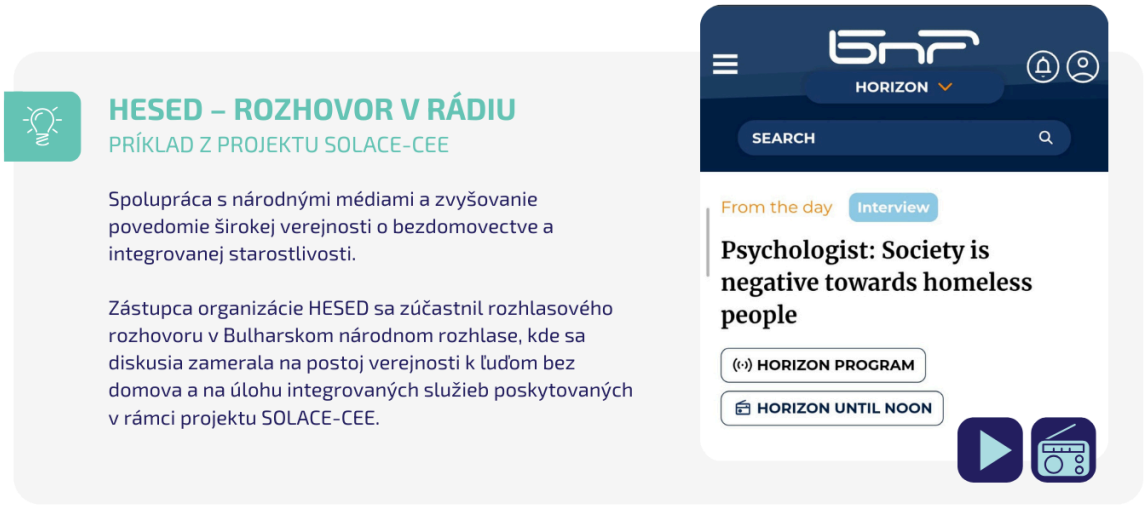
Cieľové skupiny na medzinárodnej úrovni:

- **Európske inštitúcie a tvorcovia politík** – s cieľom podporiť chápanie integrovanej starostlivosti ako účinného a udržateľného prístupu k riešeniu bezdomovectva
- **Európske siete a mimovládne organizácie** – zdieľať know-how, podporovať prenositeľnosť modelov a inšpirovať ďalšie iniciatívy
- **Výskumné a odborné inštitúcie** – posilňovať odbornú dôveryhodnosť projektu a prepojiť prax s výskumom
- **Medzinárodné médiá a odborné platformy** – ako kanály formujúce širšiu európsku diskusiu o bezdomovectve a sociálnom začlenení

Národná/lokálna úroveň:
Na lokálnej úrovni je primárnou cieľovou skupinou ľudia so skúsenosťou bezdomovectva, keďže sú hlavnými príjemcami služieb integrovanej starostlivosti.

Okrem primárnej cieľovej skupiny by komunikácia mala byť zameraná aj na ďalšie subjekty, ktoré ovplyvňujú fungovanie integrovanej starostlivosti na miestnej úrovni, ako napríklad:

- **Miestne mimovládne organizácie** — s cieľom podporiť spoluprácu, zosúladenie komunikácie a spoločné chápanie princípov integrovanej starostlivosti.
- **Miestne orgány, mestské úrady, národní politickí zástupcovia** – s cieľom budovať legitimitu, podporovať systémové zmeny a zabezpečiť dlhodobú udržateľnosť služieb.
- **Regionálne a národné médiá** – ako sprostredkovatelia, ktorí formujú verejnú mienku a ovplyvňujú vnímanie integrovaných riešení a cieľovej skupiny.
- **Široká verejnosť** – s cieľom poskytnúť jednoduché a jasné vysvetlenia toho, čo je integrovaná starostlivosť, aký má vplyv a prečo je dôležitá.
- **Zamestnávatelia** – na podporu sociálnej integrácie a zamestnateľnosti ľudí, ktorí majú osobnú skúsenosť s bezdomovectvom.



Kľúčové odporúčania:

- Posolstvá by mali byť konzistentné vo všetkých krajinách a organizáciách.
- Posolstvá musia umožňovať lokálnu adaptáciu na základe kontextu cieľovej skupiny.
- Komunikácia by sa mala posunúť od opisovania činností k demonštrovaniu vplyvu, podporovaniu porozumenia a legitimity projektu a integrovanej starostlivosti.

Mapovanie zainteresovaných strán a strategické posolstvá:

Mapovanie zainteresovaných strán pomáha identifikovať kľúčových aktérov projektu a efektívne štruktúrovať komunikáciu s nimi. Zainteresované strany sa mapujú podľa ich vplyvu a úrovne podpory projektu, čo umožňuje stanoviť priority komunikačných snáh a znížiť riziká poškodenia reputácie.

Pre každú skupinu zainteresovaných strán sa odporúča definovať:

- **Kľúčové posolstvo** – čo presne chceme tejto skupine oznámiť
- **Profil rizika** — úroveň podpory alebo potenciálny odpor voči projektu

- **Frekvencia komunikácie** — ako často komunikovať so skupinou
- **Preferované kanály** — nástroje a platformy, prostredníctvom ktorých ich najúčinnejšie oslovíme

Tento štruktúrovaný prístup zabezpečuje konzistentnú komunikáciu na všetkých úrovniach konzorcia a minimalizuje riziko nesúladu posolstiev.

7. Identita ako kľúč k jednotnej komunikácii

„Cieľom nie je uniformita, ale vizuálna súdržnosť — spoločný základ, ktorý je možné prispôsobiť miestnemu kontextu.“

Identita projektu SOLACE-CEE nie je len vizuálnym rámcom. Predstavuje kombináciu hodnôt, komunikačného štýlu a vizuálnych prvkov, ktoré spolu vytvárajú jednotný a rozpoznateľný obraz projektu naprieč krajinami, partnermi a komunikačnými kanálmi.

V prípade nadnárodných projektov s viacerými partnermi jasná identita zabezpečuje:

- **Dôveryhodnosť projektu** voči externým cieľovým skupinám
- **Uznanie** vo všetkých krajinách a na všetkých platformách
- **Efektívnosť pri tvorbe materiálov** – spoločné šablóny a usmernenia šetria čas a znižujú náklady jednotlivých partnerov
- **Konzistentnosť v komunikácii** — minimalizuje riziko, že každá organizácia bude projekt prezentovať odlišne

7.1. Tón komunikácie – ako projekt „hovorí“

Tón komunikácie definuje nielen to, čo projekt komunikuje, ale aj to, *ako* komunikuje. Ide o konzistentný štýl jazyka a vyjadrovania, ktorý odráža hodnoty projektu a formuje to, ako ho vníma verejnosť, partneri a tvorcovia politík.

V prípade integrovanej starostlivosti je tón komunikácie obzvlášť dôležitý, pretože:

- sa zaoberá citlivými témami (bezdomovectvo, zdravie, chudoba)
- ovplyvňuje mieru stigmatizácie alebo, naopak, dôstojnosti
- priamo formuje verejnú a politickú diskusiu

Komunikácia v projekte SOLACE-CEE je:

- **Dôstojná a rešpektujúca**
- **Založená na faktoch a dôkazoch**
- **Jasná, nie príliš zjednodušená**
- **Zamerané na riešenia a dopady**
- **Spoluprácu a inkluzívnosť** — komunikuje spoluprácu medzi sektormi, organizáciami a aktérmi ako spoločnú zodpovednosť, nie ako hierarchický vzťah.

Čo sa treba vyhnúť:

- senzacionalizmu a emocionalizácie príbehov,
- zobrazenie ľudí výlučne ako obetí alebo príjemcov pomoci,
- charitatívny alebo moralizujúci jazyk,
- zjednodušené príbehy o „úspechu“ bez kontextu alebo údajov.

SOLACE-CEE – Čo robiť a čo nerobiť:

	Čo používať	Čo sa má vyhnúť
Všeobecne	**PEH** (ľudia bez domova) Iné: ľudia bez bývania/ľudia bez domova/zraniteľné skupiny ľudí Komunikácia zameraná na údaje a dopad	vyhnite sa slovám „tulák, bezdomovec alebo potulný“ Komunikácia založená na príbehoch výlučne za účelom upútania pozornosti Zobrazenie tvárí klientov
HF (Housing First)	Bývanie ako základné právo, nie odmena Komunikujte stabilitu a kontinuitu podpory	Príbehy o „zaslúženom bývaní“ Hodnotiaci alebo moralizujúci jazyk Jazyk naznačujúci kontrolu alebo podmienenosť podpory
TIC (starostlivosť zohľadňujúca traumu)	Buďte citliví a rešpektujúci Zachovajte kontrolu účastníkov nad tým, či a ako sa ich príbehy zdieľajú Používajte jazyk, ktorý podporuje pocit bezpečia a dôvery	Podrobné opisy traumy bez jasného účelu
IPS (Individuálne umiestňovanie a podpora)	Predstavujte účastníkov ako aktívnych ekonomických a pracovných aktérov Zdôrazňujte schopnosti, nie prekážky	Jazyk naznačujúci „pracovnú terapiu“ alebo chránené aktivity Vykresľovanie práce ako sociálnej pomoci namiesto bežného zamestnania
Rovnosť, prístupnosť a nediskriminácia	Jazyk zohľadňujúci rodovú rovnosť a neutrálny jazyk Zobrazenie rôznorodých skupín bez stereotypov Úctivé a inkluzívne vizuály a posolstvá	Rodové stereotypy alebo predpoklady o úlohách Obsah, ktorý nie je prístupný (chýbajúce titulky, slabý kontrast, zložitý jazyk)

		Akákoľvek forma diskriminácie na základe pohlavia, etnickej príslušnosti, náboženstva, zdravotného postihnutia, veku alebo sexuálnej orientácie

7.2. Slogan projektu

Slogan je krátke, zapamätateľné posolstvo, ktoré vyjadruje hodnoty a dopad projektu. Slúži na zjednotenie komunikácie medzi všetkými partnermi a cieľovými skupinami.

Odporúčania:

- slogan by sa mal používať vo všetkých kľúčových výstupoch projektu – prezentáciách, na webovej stránke, sociálnych sieťach, v tlačových správach a pod.
- môže byť prispôsobený miestnym podmienkam s krátkym vysvetlením, aby bol kontext jasný pre konkrétne publikum.

SOLACE-CEE a slogan

Pôvodný slogan: „*Homeless, not hopeless*“ – ukázal sa ako nevhodný, pretože implicitne zdôrazňoval problém a mohol byť vnímaný ako paternalistický alebo stigmatizujúci.

Nový slogan: „*Transforming lives, ending homelessness*“

- Komunikuje **dopad projektu** – zameriava sa na konkrétne zmeny v životoch ľudí a v systéme služieb.
- Posilňuje **dôstojnosť účastníkov** – ľudia so skúsenosťou bezdomovectva sú prezentovaní ako aktívni účastníci zmeny, nielen ako príjemcovia pomoci.
- Podporuje **konzistentnú komunikáciu** – zjednocuje posolstvo naprieč krajinami a organizáciami.



7.3. Logo – hlavný prvok vizuálnej identity

Vizuálna identita nie je len o estetike – je to nástroj budovania dôvery a rozpoznateľnosti. V prípade medzinárodného konzorcia, ako je SOLACE-CEE, kde komunikuje viacero organizácií z rôznych krajín, zohráva jednotná vizuálna identita kľúčovú úlohu.

Zabezpečuje, že všetky výstupy – či už ide o prezentáciu, príspevok na sociálnych médiách alebo tlačovú správu – pôsobia ako súčasť uceleného celku, a nie ako nesúrodé materiály od samostatných subjektov.

Logo je základným prvkom vizuálnej identity, najmä v projektoch, ktoré zahŕňajú spoluprácu viacerých organizácií. Slúži ako vizuálny symbol, ktorý navonok spája partnerov projektu a umožňuje vnímať projekt ako jeden ucelený celok – bez ohľadu na krajinu, jazyk alebo typ organizácie.

Z tohto dôvodu sa odporúča, aby logo spĺňalo nasledujúce kritériá:

- je jasne čitateľné vo všetkých veľkostiach a na rôznych pozadiach,
- jednoduché a ľahko použiteľné v rôznych formátoch,
- má nadčasový charakter – čo je obzvlášť dôležité pri dlhodobých projektoch.

TIP:
Logo by malo byť tiež kultúrne neutrálne a inkluzívne. Pri nadnárodnej spolupráci je dôležité zabezpečiť, aby použité symboly, farby alebo typografia nemali v konkrétnych krajinách významy, ktoré by mohli byť nejednoznačné, nevhodné alebo v rozpore s hodnotami projektu.

Logo SOLACE-CEE

Používanie loga – logomanuál – príručka k logu je dokument, ktorý definuje pravidlá používania loga. Tieto pravidlá sú nevyhnutné na zabezpečenie toho, aby logo pôsobilo konzistentne a profesionálne vo všetkých výstupoch a vo všetkých situáciách – bez ohľadu na to, ktorý partner ho používa alebo v akom kontexte.

ABY SA PREDIŠLO NESPRÁVNEMU POUŽÍVANIU LOGA, PRÍRUČKA K LOGU BY MALA OBSAHOVAŤ:

Ochranná zóna loga: Voľný priestor definuje minimálnu veľkosť voľného priestoru okolo loga, čím sa zabezpečuje, že nebude vizuálne narušené okolitými prvkami. Rovnako dôležité je definovať minimálnu veľkosť loga pre tlačové aj digitálne použitie, aby bola vždy zabezpečená čitateľnosť.



Logo SOLACE-CEE s voľným priestorom

Varianty loga – Odporúča sa pripraviť logo v niekoľkých verziách, aby bolo možné ho používať v rôznych kontextoch. K dispozícii by mali byť minimálne nasledujúce verzie:

- **plnofarebná verzia** ako primárna voľba pre väčšinu použití,
- **čiernobiela verzia** pre materiály, kde nie je možná farebná tlač,
- **negatívna (obrátená) verzia** na použitie na tmavom pozadí.



Varianty loga SOLACE-CEE

Minimálna veľkosť – pre tlačové aj digitálne použitie by mali byť definované minimálne veľkosti loga, aby bolo logo vždy čitateľné.

Zakázané úpravy loga – na ochranu integrity loga by mal logomanuál špecifikovať zakázané variácie alebo úpravy – ako napríklad neautorizované farebné kombinácie,

skreslenie proporcií, pridávanie grafických efektov, umiestňovanie na vizuálne preplnené pozadia alebo kombinovanie loga s iným textom alebo grafikou v rámci voľného priestoru.



Zakázaná úprava loga SOLACE-CEE

7.4. Emblém EÚ: Povinná požiadavka na viditeľnosť

V rámci SOLACE-CEE musí používanie log a prvkov vizuálnej identity spĺňať smernice projektu aj povinné požiadavky definované v GA.

Emblém EÚ – Povinné požiadavky pre SOLACE-CEE

- Emblém EÚ musí byť zobrazený na všetkých komunikačných materiáloch projektu.
- Emblém musí zostať zreteľný a oddelený a nesmie byť upravovaný pridávaním iných vizuálnych prvkov, textu alebo log.
- Emblém EÚ musí byť aspoň rovnako výrazný ako akékoľvek iné zobrazené logo.
- Na nahradenie alebo zatienenie podpory EÚ sa nesmie použiť žiadna iná vizuálna identita ani logo.

Tieto pravidlá sú záväzné a vzťahujú sa na všetky komunikačné výstupy (digitálne aj tlačené). Ďalšie usmernenia nájdete aj na portáli EK: **Financovanie a verejné obstarávanie (europa.eu)**

7.4.1. Loga partnerov a ich kombinácia s logom projektu

V medzinárodnom konzorciu sa v komunikačných materiáloch zvyčajne uvádza nielen logo projektu, ale aj logá partnerských organizácií. Pri kombinovaní log sa odporúča dodržiavať niekoľko základných zásad:

- Zachovajte dostatočný priestor medzi logami, aby nedošlo k vizuálnemu prekrývaniu.
- Vopred definujte situácie, v ktorých sa logo projektu používa samostatne, a situácie, v ktorých sa zobrazuje vedľa loga partnerov.

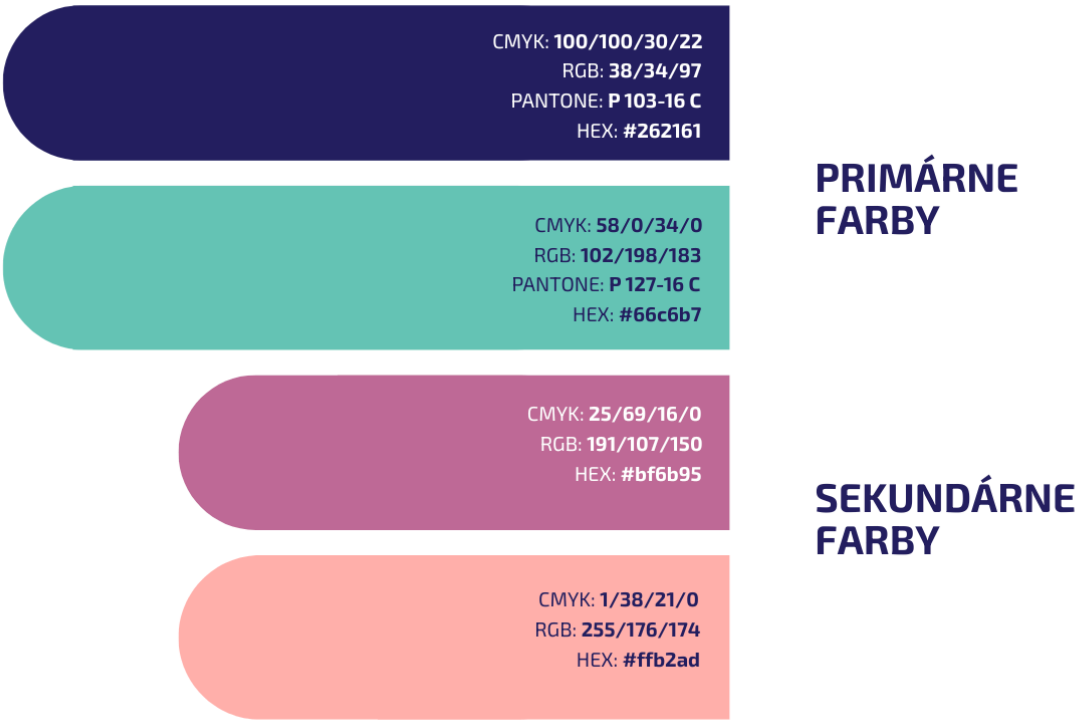
7.5. Farby, písmo a vizuálny štýl

Okrem loga tvoria základ vizuálnej identity aj farby, typografia a celkový vizuálny štýl. Ich konzistentné používanie vo všetkých materiáloch a u všetkých partnerov je rovnako dôležité ako správne používanie loga.

Farby

Farebná paleta by mala byť jasne definovaná a sprístupnená všetkým partnerom v štandardizovaných farebných kódoch – pre tlač (CMYK) a digitálne použitie (RGB, HEX).

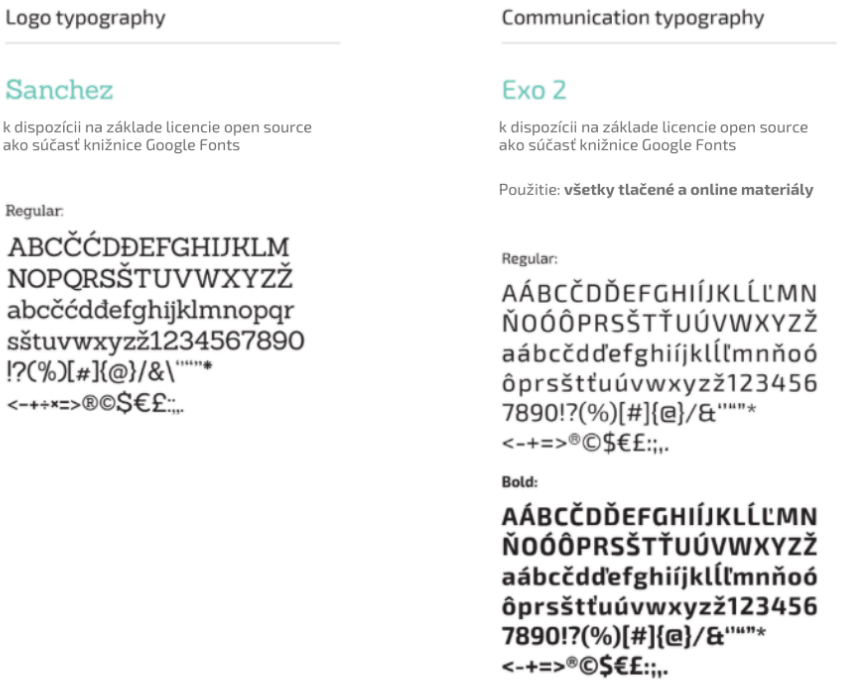
TIP:
Odporúča sa rozlišovať medzi **primárnymi farbami**, ktoré tvoria jadro vizuálnej identity, a **sekundárnymi farbami**, ktoré slúžia ako doplnkové akcenty.



Farby SOLACE-CEE

Písmo a typografia

Písmo používané v projekte by malo byť konzistentné vo všetkých materiáloch.



Typografia a písma SOLACE-CEE

TIP:
Je tiež dôležité zabezpečiť, aby vybrané písma boli voľne dostupné alebo mali správnu licenciu na používanie všetkými partnermi.

Vizuálny štýl

Celkový vizuálny štýl zahŕňa použitie fotografií, ikon, grafiky a rozloženie prvkov na stránke. Odporúča sa vytvoriť základné usmernenia aj pre tieto prvky, aby boli materiály od rôznych partnerov vizuálne jednotné a pôsobili ako súčasť jedného projektu.

7.6. Praktické šablóny a príklady použitia

Jedným z najúčinnejších nástrojov na zabezpečenie konzistentnej vizuálnej identity je vytvorenie šablón. Šablóny uľahčujú prácu partnerským organizáciám, šetria čas a minimalizujú riziko nekonzistentných vizuálnych výstupov.

Šablóny sú navrhnuté tak, aby boli ľahko použiteľné a prispôsobiteľné miestnym podmienkam, pričom zachovávajú spoločnú identitu projektu.

V závislosti od komunikačných potrieb sa odporúča pripraviť šablóny pre najčastejšie používané formáty, **ako napríklad:**

- prezentácie
- dokumenty Word / hlavičkový papier
- príspevky na sociálnych médiách
- plagáty alebo bannery pre podujatia
- šablóny tlačových správ

Šablóny sú živé nástroje a môžu byť počas projektu aktualizované na základe spätnej väzby od partnerov a meniacich sa komunikačných potrieb.

Zdieľanie a aktualizácia šablón

Šablóny by mali byť uložené centrálne a prístupné všetkým partnerom – napríklad na zdieľanom disku. Odporúča sa tiež určiť jednu osobu alebo organizáciu zodpovednú za správu a aktualizáciu šablón, aby boli vždy aktuálne a v súlade s vizuálnou identitou projektu.

Šablóny v SOLACE-CEE

S cieľom podporiť jednotnú a efektívnu komunikáciu v rámci konzorcia bola v rámci projektu SOLACE-CEE vyvinutá séria komunikačných šablón. Všetky šablóny sú partnerom k dispozícii v zdieľanej zložke.

Šablóny pomáhajú partnerom:

- udržiavať jednotnú vizuálnu identitu,
- zabezpečiť súlad s kľúčovými posolstvami,
- splniť požiadavky EÚ na viditeľnosť a komunikáciu,
- zjednodušiť prípravu komunikačných výstupov.

PRÍKLAD ŠABLÓN POUŽÍVANÝCH V SOLACE-CEE:

Prezentácia:







MEMO a zoznam prítomných:





XXXXX MEETING
yyyyyyth zzzzzzz, 2024

MEMO

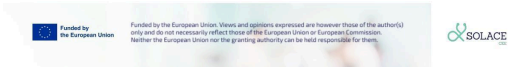
XXXXX MEETING
yyyyyyth zzzzzzz, 2024

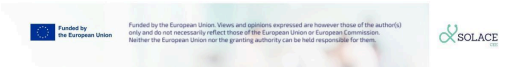
	Full name	Organization	Email	Signature
1.				
2.				
3.				
4.				
5.				
6.				
7.				
8.				
9.				
10.				
11.				
12.				
13.				
14.				
15.				
16.				
17.				
18.				
19.				
20.				
21.				
22.				
23.				
24.				

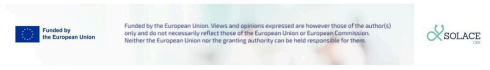
Funded by the European Union
Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or European Commission.
Neither the European Union nor the granting authority can be held responsible for them.

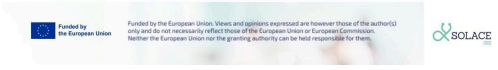
Funded by the European Union
Funded by the European Union. Views and opinions expressed are however those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or European Commission.
Neither the European Union nor the granting authority can be held responsible for them.

Hlavičkové papiere pre všetkých partnerov:










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

Tlačová správa:

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. Pokyny na používanie šablón a vizuálnej identity

Hoci nie všetky komunikačné nástroje sú poskytované vo forme pevných šablón (napr. obsah sociálnych sietí), je nevyhnutné zabezpečiť jednotnosť všetkých komunikačných výstupov dodržiavaním spoločných vizuálnych a komunikačných zásad.

Pre materiály SOLACE-CEE (výstupy na úrovni projektu):

- Používajte jednotnú vizuálnu identitu projektu SOLACE-CEE (farby, typografia, rozloženie, ak je to vhodné).
- Vždy uvádzajte logo SOLACE-CEE a prvky zviditeľňujúce financovanie EÚ.
- Zabezpečte jednotnosť tónu a kľúčových posolstiev vo všetkých materiáloch.

Pre komunikáciu na úrovni partnerov:

- Partneri môžu používať vlastnú vizuálnu identitu svojej organizácie.
- Všetky materiály však musia obsahovať: logo SOLACE-CEE, prvky zviditeľňujúce financovanie EÚ
- V prípade potreby by partneri mali používať aj:
    - hashtagy projektu (napr. #solacecee #EU #integratedcare)
    - odkazy na projekt (označovanie, zmienky, odkazy)

Špecifické pre sociálne médiá:

Neexistuje žiadna pevne stanovená šablóna pre príspevky; konzistentnosť by sa však mala zabezpečiť prostredníctvom:

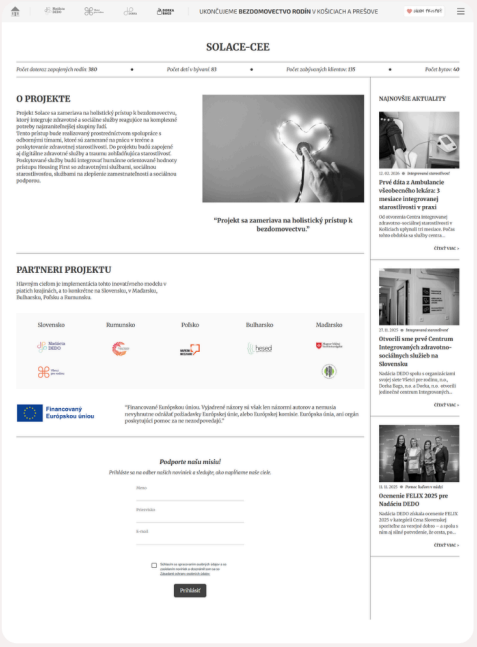
- používania log a vizuálnych prvkov,
- konzistentných hashtagov a názvov projektu,
- súladu s kľúčovými posolstvami a tónom komunikácie.

Tento prístup poskytuje partnerom flexibilitu a zároveň zachováva koherentnú a rozpoznateľnú identitu projektu vo všetkých krajinách a komunikačných kanáloch.

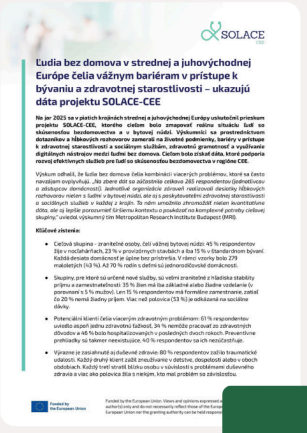
TIP:
Okrem samotných šablón je dôležité, aby ste vy a vaši partneri vypracovali a zdieľali jasné pravidlá používania šablón a vizuálnej identity projektu. Tieto pravidlá zabezpečujú, že všetky komunikačné výstupy – bez ohľadu na to, kto ich vytvára alebo v akom formáte – pôsobia konzistentne a profesionálne. Nie všetky komunikačné nástroje majú pevnú šablónu (napríklad príspevky na sociálnych médiách), ale aj v týchto prípadoch je nevyhnutné dodržiavať spoločné vizuálne a komunikačné zásady.

NADÁCIA DEDO - LOKÁLNA APLIKÁCIA ŠABLÓN A VIZUÁLNEJ IDENTITY SOLACE-CEE

PRÍKLAD ZO SOLACE-CEE



WEBOVÁ STRÁNKA DEDO – PODSTRÁNKA O SOLACE-CEE S FORMULÁROM NA ODBER NEWSLETTERA



TLAČOVÁ SPRÁVA V ŠABLÓNE SOLACE-CEE



LETÁKY O HUB-E S LOGOM SOLACE-CEE A LOGOM FINANCOVANIA EÚ



VIDEO O CENTRE S POUŽITÍM LOG

8. Od stratégie k praxi: Komunikačné nástroje otestované v projekte SOLACE-CEE

Efektívna komunikácia v medzinárodnom konzorciu vyžaduje systematický prístup na dvoch úrovniach – internej a externej.

Táto kapitola predstavuje komunikačné nástroje používané v rámci projektu SOLACE-CEE. Niektoré z týchto nástrojov sú **špecifické pre projekt a vyplývajú priamo z požiadaviek projektu**, zatiaľ čo iné sú **odporúčanými postupmi založenými na skúsenostiach partnerov a overených prístupoch**.

TIP:
Pri realizácii konkrétnych činností (napr. vytváranie webovej stránky, práca s médiami) využite sekciu nástrojov. Inšpirujte sa príkladmi a prispôsobte ich miestnym podmienkam.

8.1. Nástroje internej komunikácie (ako základ)

Interná komunikácia tvorí základ, bez ktorého nemôže externá komunikácia fungovať konzistentne.

Keďže do nadnárodného projektu je zapojených viacero partnerov z rôznych krajín s rozmanitými pracovnými kultúrami a často nejasnými zodpovednosťami, je dôležité **na začiatku spolupráce** dohodnúť sa na určitých **pravidlách:**

- **Definujte jasné úlohy a zodpovednosti** – napr. kto vytvára alebo schvaľuje obsah, kto ho zverejňuje atď.
- **Zavádzajte pravidelné komunikačné stretnutia** – napr. mesačné online stretnutia zamerané na zdieľanie aktuálnych výstupov a koordináciu komunikačných aktivít.
- **Vyberte hlavný komunikačný kanál.**
- **Vytvorte zdieľané úložisko** pre všetky komunikačné materiály, šablóny a dokumenty, ktoré bude prístupné všetkým partnerom v reálnom čase.
- **Stanovte interné pravidlá pre externú komunikáciu** — napr. krátky návod, v ktorom sa špecifikuje, čo, kde a ako môžu partneri zverejňovať samostatne.

TIP:
Zriaďte tiež kanál pre operatívnu komunikáciu — napr. skupinový chat na vhodnej platforme. To umožňuje rýchle rozhodovanie o každodenných záležitostiach a znižuje závislosť od e-mailovej komunikácie.

8.2. Nástroje externej komunikácie

Nástroje externej komunikácie slúžia na to, aby projekt, jeho aktivity a dopad boli prístupné verejnosti. Zvyšujú povedomie, zdieľajú výsledky a pomáhajú budovať spojenia a vzťahy s relevantnými cieľovými skupinami.

Dvojúrovňová komunikačná stratégia vyžaduje súbor vybraných nástrojov pre nadnárodnú úroveň aj pre všetky lokálne partnerské úrovne.

V rámci projektu SOLACE-CEE sme spoločne vyvinuli súbor nástrojov na nadnárodnej komunikačnej úrovni, pričom každý partner súčasne pripravil miestny akčný plán s nástrojmi prispôsobenými vlastnému kontextu a cieľovým skupinám.

8.2.1. Webová stránka projektu

Webová stránka projektu = hlavný informačný nástroj pre verejnosť.

Webová stránka slúži ako centrálne miesto, na ktoré odkazujú všetky ostatné komunikačné kanály a kde môžu rôzne cieľové skupiny nájsť komplexné informácie o projekte.

Odporúča sa, aby webová stránka obsahovala:

- Základné informácie o projekte — ČO? KTO? KDE? PREČO? — opisujúce projekt, zúčastnených partnerov, miesta, ciele, odôvodnenie projektu a jeho cieľovú skupinu.
- Novinky a aktuality z projektu.
- Výstupy a publikácie, ktoré je možné zdieľať.
- Kontaktné informácie a podrobnosti týkajúce sa projektu.

Webová stránka je určená pre viaceré cieľové skupiny.

Tipy na tvorbu webovej stránky:

- **DEFINUJTE ÚČEL** — aký je cieľ webovej stránky ako komunikačného nástroja? V prípade SOLACE-CEE je cieľom informovať verejnosť.
- **ŠTRUKTÚRA WEBOVEJ STRÁNKY** — dbajte na to, aby bola prehľadná a intuitívna, aby návštevníci mohli rýchlo nájsť to, čo hľadajú.
- **PREHĽADNÉ A STRUČNÉ INFORMÁCIE** — používajte podnadpisy, krátke odseky, ikony atď.

- **UDRŽUJTE OBSAH AKTUÁLNY** — webová stránka, ktorá nie je pravidelne aktualizovaná, pôsobí nedôveryhodne. Určite zodpovednú osobu za údržbu a stanovte pravidelný harmonogram aktualizácií.
- **PRISPÔSOBTE JAZYK CIEĽOVEJ SKUPINE** — obsah by mal byť zrozumiteľný aj pre ľudí mimo odbornej komunity.

Webová stránka SOLACE CEE

Oficiálna webová stránka poskytuje komplexné informácie o projekte, jeho partneroch, publikáciách, dokumentoch a novinkách z projektu aj od jeho partnerov. Okrem toho, že slúži ako informačné centrum, webová stránka funguje aj ako vzdelávací nástroj, keďže bude obsahovať e-learningové zdroje súvisiace s integrovanou starostlivosťou.

Webová stránka SOLACE-CEE a všetky sekcie na webových stránkach partnerov musia obsahovať určité povinné prvky. **Povinné prvky webových stránok:**

- **Zhrnutie projektu** – stručný popis projektu, jeho cieľov a rozsahu.
- **Zoznam všetkých účastníkov konzorcia** – úplná transparentnosť ohľadom partnerov projektu.
- **Vlajka EÚ a vyhlásenie o financovaní** – potvrdenie podpory EÚ pre projekt.
- **Kontaktné údaje koordinátora** – aby návštevníci vedeli, na koho sa majú obrátiť v prípade oficiálnych dotazov.
- **Výsledky projektu (ak sú k dispozícii)** – na zabezpečenie šírenia kľúčových výstupov.

TIP

Na zdieľanie informácií a vedenie chronologického záznamu o aktivitách sme vytvorili online databázu – webovú stránku s článkami, na ktorej každý partner uverejňuje príspevky o aktivitách projektu vo svojom lokálnom kontexte. Táto databáza slúži ako "živý archív" a zdroj pravidelných aktivitív partnerov.

Lokálna adaptácia v rámci SOLACE-CEE

Každý partner vytvoril na webových stránkach sekcie obsahujúce informácie o projekte a spomenuté povinné prvky v miestnom jazyku. Tým sa zabezpečuje, že informácie sú prístupné a zrozumiteľné pre cieľové publikum. Na miestnych webových stránkach sa v sekcii Články nachádzajú aj informácie o centrách integrovanej starostlivosti, ich aktivitách a dopadoch.



HSCOM – partnerská webová stránka o SOLACE-CEE v lokálnom jazyku

8.2.2. Publikácie a dokumenty

Počas projektu vznikajú rôzne dokumenty a publikácie – nielen s cieľom zachovať transparentnosť a dôveryhodnosť, ale aj s cieľom zvýšiť povedomie o danej téme. Ak sú publikácie dobre pripravené a šírené prostredníctvom komunikačných kanálov, môžu slúžiť aj ako účinné propagačné materiály.

Pred vytvorením publikácie sa odporúča položiť si otázku:

- Koho chceme osloviť?
- Aký odkaz chceme odovzdať?

To určuje formát, dĺžku a distribúciu. Informačný leták je vhodný na rýchle predstavenie projektu alebo jeho výsledkov, zatiaľ čo rozsiahlejšia brožúra alebo správa je vhodnejšia na podrobné zhrnutie činností a vplyvu projektu.

SOLACE-CEE a publikácie a dokumenty

Projekt SOLACE-CEE zahŕňa konkrétne záväzky týkajúce sa akademického a odborného šírenia informácií, ako napríklad publikácie recenzované odborníkmi. Tieto aktivity prispievajú k posilneniu dôveryhodnosti projektu, podporujú prenos poznatkov a začleňujú integrovanú starostlivosť do európskych odborných a politických diskusií.

Platforma výsledkov projektu ESF

Okrem komunikácie prostredníctvom publikácií a iných kanálov zahŕňa projekt SOLACE-CEE konkrétnu povinnosť týkajúcu sa šírenia výsledkov projektu na európskej úrovni.

V rámci projektu SOLACE-CEE musia byť všetky verejné výsledky projektu nahrané na platformu výsledkov projektu ESF+ prostredníctvom portálu financovania a verejných súťaží EÚ.

Táto platforma slúži ako centrálna európska databáza výstupov projektu a je oddelená od webových stránok projektu a kanálov sociálnych médií.

Štruktúra a vizuálne štandardy
Publikácie a dokumenty vypracované v rámci projektu SOLACE-CEE by mali dodržiavať jednotný vizuálny a štrukturálny prístup, ktorý zabezpečí, že budú jasne rozpoznateľné ako súčasť projektu. Ak nie je možná úplná vizuálna jednotnosť, všetky materiály by mali obsahovať aspoň logo SOLACE-CEE a kľúčové vizuálne prvky, ktoré ich spájajú s celkovou identitou projektu.

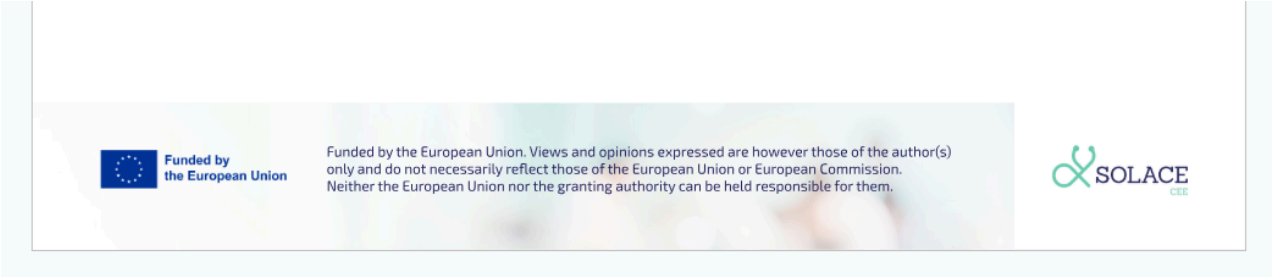
Odporúčanie: používajte uvedené zdieľané šablóny a vizuálne usmernenia, aby ste zachovali konzistentnosť rozloženia, typografie a značky vo všetkých materiáloch.

VIDITEĽNOSŤ FINANCOVANIA EÚ V PUBLIKÁCIÁCH:
Všetky publikácie vyprodukované v rámci projektu SOLACE-CEE musia jasne uvádzať financovanie EÚ.

Požiadavka: európska vlajka a vyhlásenie o financovaní EÚ musia byť viditeľne uvedené:

- na titulnej strane
- alebo na prvých stranách nasledujúcich po poznámke vydavateľa.

Toto platí pre všetky typy výstupov, vrátane tlačených publikácií, digitálnych dokumentov (PDF, správy, usmernenia) a verejne zdieľaných materiálov.



Päta šablóny hlavičkového papiera SOLACE-CEE

8.2.3. Sociálne médiá

Sociálne médiá sú relatívne nízkonákladové a dostupné nástroje na oslovenie širokého online publika. Umožňujú pravidelný kontakt s cieľovými skupinami, zdieľanie aktualít a výsledkov projektu v reálnom čase a budovanie komunity okolo integrovanej starostlivosti.

Pri spravovaní komunikácie na sociálnych médiách zvážte:

- **Cieľ** — Definujte, čo chcete dosiahnuť. Jasný cieľ pomáha vybrať správne platformy a zostať sústredený na tvorbu obsahu.
- **Platformy** — Zamerajte sa na kvalitný obsah na vybraných kanáloch, namiesto toho, aby ste boli aktívni všade.
- **Publikum** — Identifikujte svoju cieľovú skupinu a platformy, na ktorých sa nachádza.

- **Obsah** — Prispôsobte typ a formát obsahu každej platforme — fotografie, videá, infografiky, články.
- **Frekvencia príspevkov** — Dôslednosť je dôležitejšia ako množstvo. Určite osobu zodpovednú za správu sociálnych médií na nadnárodnej aj miestnej úrovni.

SOLACE-CEE

Medzinárodná úroveň:

- **Cieľové skupiny:** odborníci, inštitucionálni partneri, európske organizácie a siete v oblasti sociálnej starostlivosti
- **Platformy:** LinkedIn
- **Cieľ:** Zvýšiť povedomie o projekte a integrovanej starostlivosti v európskom kontexte; prezentovať konzorcium ako relevantného aktéra.



Lokálna úroveň:

- **Cieľové skupiny:** miestna verejnosť, ľudia bez domova, miestne inštitúcie a médiá
- **Platformy:** Facebook, Instagram, iné
- **Cieľ:** Informovať o aktivitách centra, iniciatívach partnerov a dopady projektu v lokálnom kontexte

HESED – FACEBOOKOVÁ SKUPINA PRE KOMUNITU FAKULTETA

PRÍKLAD ZO SOLACE-CEE

Zlepšiť komunikáciu s miestnou cieľovou skupinou a poskytovať prístupné informácie o dostupných službách v rámci komunity.
V rámci svojej miestnej komunikačnej stratégie vytvorila organizácia HESED skupinu na Facebooku pre obyvateľov štvrte Fakulteta v Sofii. Skupina slúži ako priamy komunikačný kanál, prostredníctvom ktorého je možné zdieľať s členmi komunity informácie o dostupných zdravotných, sociálnych a podporných službách poskytovaných v rámci projektu SOLACE-CEE.



POVINNÉ PRVKY A SÚLAD

Aby sa zabezpečil súlad s právnymi predpismi a viditeľnosť financovania EÚ, všetky sociálne médiá musia spĺňať tieto požiadavky (v súlade s prílohou 5 GA). **Povinné prvky pre sociálne médiá:**

- **Súhrn projektu** – stručný popis projektu, jeho cieľov a rozsahu.
- **Zoznam všetkých účastníkov konzorcia** – úplná transparentnosť ohľadom partnerov projektu.
- **Európska vlajka a vyhlásenie o financovaní** – uznanie podpory EÚ pre projekt.
- **Kontaktné údaje**
- **Výsledky projektu (ak sú k dispozícii)** – na zabezpečenie šírenia kľúčových výstupov.

8.2.4. Vzťahy s médiami

Vzťahy s médiami nie sú jedným nástrojom – ide o súbor činností zameraných na zvýšenie záujmu médií o projekt a jeho tému. Budovanie vzťahov s novinármi a redaktormi prináša viacero výhod: zvyšuje viditeľnosť projektu, prináša integrovanú starostlivosť do verejnej diskusie a posilňuje dôveryhodnosť projektu.

Tipy pre vzťahy s médiami:

- **Analýza médií:** Zistite, ktoré médiá sa venujú témam relevantným pre váš projekt na miestnej a celoštátnej úrovni.
- **Zoznam médií:** Vedieme aktualizovaný zoznam relevantných novinárov a redaktorov na miestnej a celoštátnej úrovni.
- **Press kit:** Vytvorte zložku s logami projektu a partnerov, tlačovými správami, informáciami o centrách a ďalšími materiálmi, ktoré v prípade potreby poskytnete médiám.

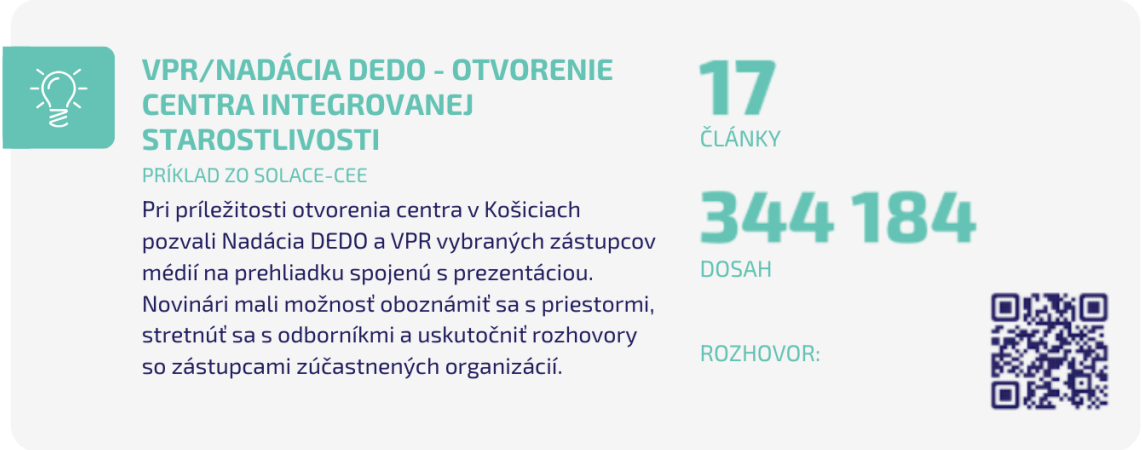
Odporúčané nástroje podľa úrovne
EURÓPSKA/NADNÁRODNÁ ÚROVEŇ

- **Cieľové skupiny:** európske médiá, platformy zamerané na politiku v oblasti sociálnej starostlivosti, zdravotníctva alebo inovácií
- **Cieľ:** Zvýšiť povedomie o projekte a integrovanej starostlivosti v širšom európskom kontexte; prezentovať konzorcium ako relevantného aktéra

- **Odporúčané nástroje:** tlačové správy, rozhovory, tlačové konferencie

LOKÁLNA/NÁRODNÁ ÚROVEŇ

- **Cieľové skupiny:** regionálne a národné médiá, médiá zamerané na zdravotníctvo a sociálnu politiku
- **Cieľ:** Informovať miestnu verejnosť o integrovanej starostlivosti, aktivitách centra a vplyve na bezdomovectvo
- **Odporúčané nástroje:** tlačové konferencie, neformálne/kreatívne stretnutia, tlačové správy, rozhovory



8.2.5. Podujatia a networking

Podujatia sú osobným nástrojom zameraným na vybrané skupiny. Zahŕňajú organizovanie vlastných podujatí alebo účasť na podujatiach s cieľom komunikovať a propagovať projekt. Tento nástroj poskytuje vynikajúce príležitosti na vytváranie sietí, ktoré umožňujú nadviazanie kontaktov, ktoré môžu prispieť k dlhodobému rozvoju a viditeľnosti projektu.

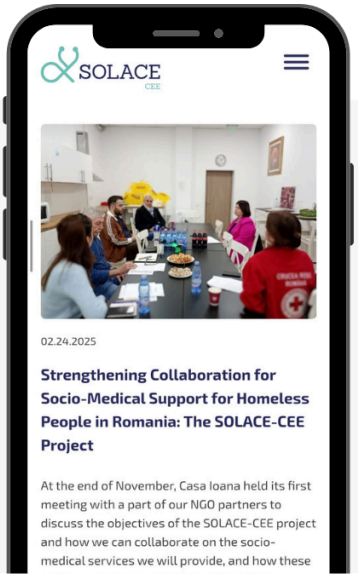
Organizovanie podujatí: konferencie, semináre, webináre, dni otvorených dverí v Centre. Networkingové podujatia umožňujú kontrolu nad posolstvom, formátom a cieľovým publikom.

CASA IOANA – NETWORKING STRETNUTIA

PRÍKLAD ZO SOLACE-CEE

S cieľom posilniť spoluprácu s miestnymi organizáciami a budovať partnerstvá, ktoré podporujú zavádzanie integrovaných služieb starostlivosti.

Organizácia Casa Ioana zorganizovala sériu stretnutí zameraných na budovanie sietí s miestnymi mimovládnymi organizáciami. Tieto eventy vytvorili priestor pre organizácie pôsobiace v oblasti sociálnych služieb, podpory bývania a rozvoja komunity, aby si mohli vymieňať informácie, diskutovať o spoločných výzvach a hľadať možnosti spolupráce v rámci projektu SOLACE-CEE.



HESED – ROUNDTABLE DISKUSIA

PRÍKLAD Z PROJEKTU SOLACE-CEE

Organizácia HESED usporiadala diskusiu, na ktorej bolo zástupcom štátnych inštitúcií a poskytovateľov sociálnych služieb prezentované výsledky hodnotenia potrieb ľudí žijúcich v situácii bezdomovectva – vykonaného v roku 2025 lokálne v Sofii aj na medzinárodnej úrovni medzi partnermi projektu SOLACE-CEE.



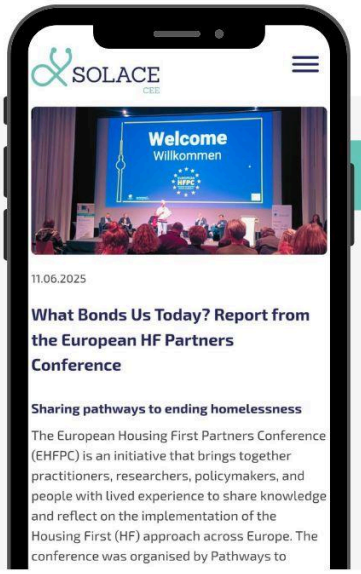
Účasť na externých podujatiach: Prezentácie, panelové diskusie, konferencie a odborné fóra oslovujú publikum, ku ktorému by sa inak ťažko dostalo.

HESED – ÚČASŤ NA FESTIVALE „DEMOKRATICKÁ MOZAIKA: SCÉNA OBČIANSKEJ SPOLOČNOSTI“

PRÍKLAD Z PROJEKTU SOLACE-CEE

Predstavenie projekt SOLACE-CEE širšej verejnosti a zvýšenie povedomie o službách integrovanej starostlivosti.
Organizácia HESED sa zúčastnila verejného festivalu „Demokratická mozaika: Scéna občianskej spoločnosti“, kde predstavila projekt SOLACE-CEE a svoju činnosť zameranú na podporu zraniteľných skupín, ktoré čelia neistote v oblasti bývania.





NMP – EURÓPSKA KONFERENCIA PARTNEROV INICIATÍVY „HOUSING FIRST“

PRÍKLAD Z PROJEKTU SOLACE-CEE

Prispieť k medzinárodnej výmene poznatkov a začleniť projekt SOLACE-CEE do širšej európskej diskusie o účinných riešeniach bezdomovectva.
Zástupcovia NMP sa zúčastnili Európskej konferencie partnerov iniciatívy „Housing First“, podujatia, ktoré spája odborníkov z praxe, výskumníkov, tvorcov politík a ľudí s osobnou skúsenosťou s bezdomovectvom, aby si vymieňali poznatky a diskutovali o zavádzaní prístupu „Housing First“ v celej Európe.

Odporúčania:

- **Zmapujte relevantné podujatia** – vytvorte zoznam konferencií na európskej a miestnej úrovni, ktoré sú relevantné pre integrovanú starostlivosť
- **Pripravte sa na networking** – vopred sa rozhodnite, na koho sa zameriate a na aký účel
- **Pripravte si materiály** – letáky, prezentácie alebo iné materiály na rozdávanie
- **Informujte o účasti** — oznámte účasť prostredníctvom sociálnych médií a newsletterov

TIP:
Vytvorte krátky obsah na sociálne médiá z každej udalosti — fotografie, postrehy, citáty. Predĺžte životnosť udalosti aj po jej skončení.

8.2.6. Newsletter

Newsletter je účinný nástroj na pravidelné informovanie cieľových skupín o aktivitách, výsledkoch a novinkách projektu. Na rozdiel od sociálnych médií, ktoré oslovujú široké publikum, newsletter sa zameriava na konkrétne osoby — odborníkov, inštitucionálnych partnerov a aktívnych sledovateľov projektu.

Odporúčania pre nesletter:

- **Vytvorte databázu odberateľov** – aktívne rozširujte zoznam prostredníctvom webovej stránky, podujatí a sociálnych médií
- **Stanovte frekvenciu** — pravidelnosť je kľúčová (napr. štvrťročne alebo polročne)
- **Definujte obsah** – kombinácia noviniek o projekte, výstupov, publikácií, pozvánok na podujatia a aktualít od partnerov
- **Sledujte výsledky** – monitorujte mieru otvorenia a kliknutí, aby ste mohli obsah postupne vylepšovať

TIP:
Vyberte si platformu na vytváranie a distribúciu newsletterov a umiestnite formulár na prihlásenie k odberu na viditeľné miesto na webovej stránke — napr. do pätičky.

Logo projektu

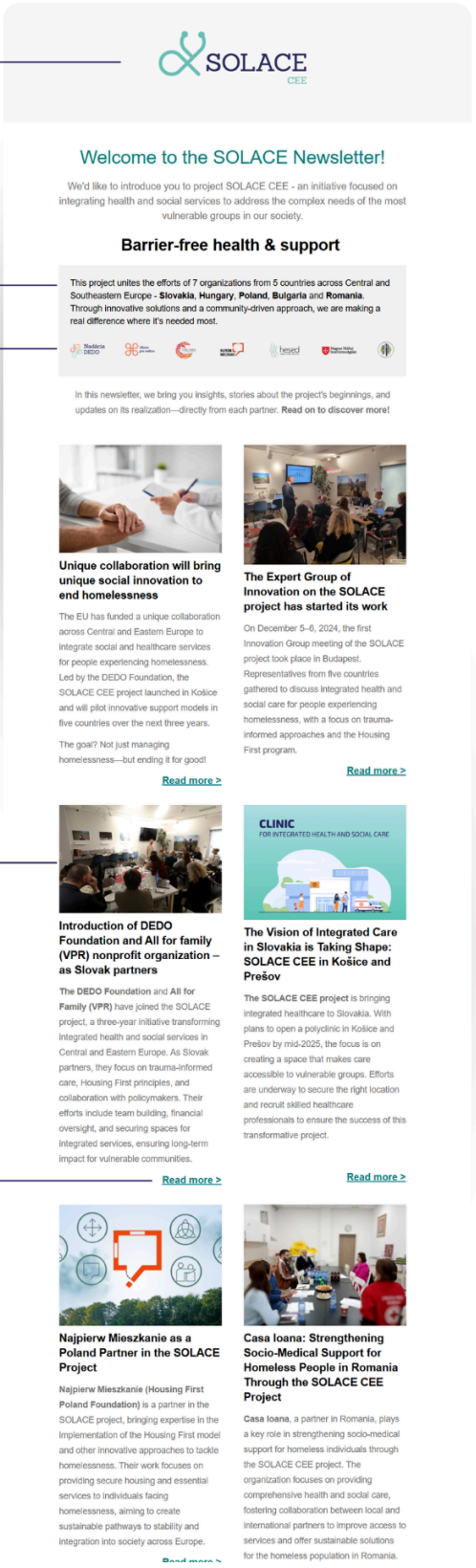
Stručný popis projektu

Logo partnerov

Novinky o lokálnej adaptácii projektu u jednotlivých partnerov

CTA: odkaz na články

ŠTRUKTÚRA NEWSLETTRA



SOLACE CEE

Welcome to the SOLACE Newsletter!

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

Barrier-free health & support

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

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

Unique collaboration will bring unique social innovation to end homelessness

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

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

Read more >

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

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

Read more >

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

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

Read more >

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

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

Read more >

Najpierw Mieszkanie as a Poland Partner in the SOLACE Project

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

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

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

SOLACE-CEE 1. newsletter

8.2.7. Offline komunikačné materiály

Tlačené komunikačné materiály, ako sú letáky, brožúry, plagáty a informačné karty, zostávajú dôležitým komunikačným nástrojom, najmä pri práci so zraniteľnými skupinami, ktoré môžu mať obmedzený prístup k digitálnym platformám.

V rámci projektu SOLACE-CEE sa na komunikáciu na národnej a miestnej úrovni odporúčajú nasledujúce offline komunikačné nástroje:

- **Letáky a informačné karty** – krátke, ľahko čitateľné materiály vysvetľujúce dostupné služby, kontaktné informácie a spôsob, ako získať podporu. Tieto materiály je možné distribuovať počas osvetových aktivít, v komunitných centrách, zdravotníckych zariadeniach a partnerských organizáciách.
- **Brožúry** – podrobnejšie materiály prezentujúce model integrovanej starostlivosti, služby poskytované centrami a ciele projektu. Sú obzvlášť užitočné pri komunikácii s inštitúciami, partnermi alebo miestnymi orgánmi.
- **Plagáty** – vizuálne materiály umiestnené na miestach, ktoré cieľová skupina často navštevuje, ako sú komunitné centrá, útulky, zdravotnícke zariadenia alebo mestské úrady. Plagáty pomáhajú zvyšovať povedomie o službách a nadchádzajúcich podujatiach.
- **Tlačené pozvánky a materiály k podujatiam** – offline pozvánky možno využiť na propagáciu podujatí, ako sú dni otvorených dverí, komunitné stretnutia alebo workshopy. Pomáhajú osloviť ľudí, ktorí možno nesledujú online komunikáciu projektu.
- **Informačné materiály pre partnerské organizácie** – tlačené materiály zdieľané s mimovládnymi organizáciami, samosprávami a poskytovateľmi služieb na podporu spolupráce a zabezpečenie toho, aby zainteresované strany mali jasné informácie o službách a cieľoch projektu.

TIP:
Pri príprave offline materiálov by partneri mali zabezpečiť, aby bol obsah jasný, prístupný a prispôsobený miestnym podmienkam, s použitím jednoduchého jazyka a praktických informácií o dostupných službách a kontaktných miestach.

VPR A NADÁCIA DEDO - LETÁKY A PLAGÁTY

PRÍKLAD Z PROJEKTU SOLACE-CEE

Centrum integrovaných služieb sa komunikuje medzi primárnou cieľovou skupinou prostredníctvom letákov a plagátov, ktoré obsahujú základné informácie o dostupných službách a kontaktné údaje. Tieto materiály sa distribuujú na miestach, ktoré často navštevujú ľudia bez domova, ako sú útulky, nocľahárne a iné zariadenia sociálnych služieb.



9. Riziká a etika v komunikácii

9.1. Etika komunikácie ako kľúčový prvok integrovanej starostlivosti

Integrovaná starostlivosť sa zaoberá komplexnými životnými situáciami, systémovými zmenami a verejnými politikami. **Komunikácia v tomto kontexte** nielen formuje image projektu, ale ovplyvňuje aj dôveru verejnosti, politickú podporu a praktickú implementáciu riešení.

Komunikácia musí tiež zabezpečiť rovnosť, prístupnosť a nediskrimináciu v súlade s požiadavkami ESF+. Tieto zásady sú ďalej špecifikované prostredníctvom prierezových povinností ESF+, ktoré prekladajú etickú komunikáciu do praktických požiadaviek pre všetky komunikačné výstupy.

Neetická alebo príliš zjednodušená komunikácia môže:

- posilniť stigmu,
- skresliť podstatu integrovanej starostlivosti,
- ohroziť vernosť kľúčovým prístupom (Housing First, Individual Placement and Support, Trauma-Informed Care),
- v konečnom dôsledku oslabiť systémový vplyv projektu.

KĽÚČOVÉ ETICKÉ PRINCÍPY V KOMUNIKÁCII SOLACE-CEE

Riziká	Etický prístup	Odporúčania
Dôstojnosť a schopnosť konať u ľudí bez domova	Ľudia sú aktívnymi účastníkmi systému, nie objektmi komunikácie	Vyhnite sa zobrazovaniu extrémneho utrpenia; používajte jazyk, ktorý zdôrazňuje schopnosti, nielen potreby
„Necharitatívny“ jazyk a naratív verejného záujmu	Bezdomovectvo je systémový problém, nie individuálne zlyhanie	Používajte jazyk orientovaný na politiku a systémy; prezentujte integrovanú starostlivosť ako efektívnu a udržateľnú
Riziko nadmerného zjednodušovania komplexných systémov	Zložitosť by sa mala komunikovať jasne, nie skreslene	Používajte vizuálne a naratívne nástroje na znázornenie súvislostí; otvorene diskutujte o časových požiadavkách, procesoch učenia, rizikách a obmedzeniach implementácie

Práca s údajmi	Údaje slúžia na pochopenie a legitimizáciu, nie na manipuláciu	Vždy uvádzajte zdroje a kontext; kombinujte kvantitatívne a kvalitatívne informácie; vysvetľujte obmedzenia údajov
Komunikácia zohľadňujúca traumu	Príbehy kladú dôraz na dôstojnosť, informovaný súhlas a nesenzačný spôsob podania	Účastníci sú prezentovaní ako nositelia práv a prispievatelia, nie ako pasívni príjemcovia
Rovnosť, prístupnosť a nediskriminácia	Komunikácia musí byť inkluzívna, prístupná a nediskriminačná, odrážajúca rozmanitosť a rovnaký prístup k informáciám a službám	Rodovo neutrálny alebo inkluzívny jazyk; zabezpečte prístupné formáty (alternatívny text, titulky, čitateľné formáty, jednoduchý jazyk); vyhýbajte sa stereotypom; prispôsobte komunikáciu rôznym potrebám (napr. zdravotné postihnutie, jazyk, vek)

9.2. Ochrana vernosti kľúčovým prístupom (HF, TIC, IPS)

HOUSING FIRST (HF)

- **Riziko:** HF by sa mohlo prezentovať ako dočasné alebo podmienené bývanie
- **Princíp:** Základné princípy HF musia zostať jasne viditeľné
- **Odporúčanie:** Komunikujte HF ako stabilnú, trvalú podporu bývania, ktorá rešpektuje dôstojnosť účastníka

INDIVIDUÁLNE UMIESTŇOVANIE A PODPORA (IPS)

- **Riziko:** IPS by sa mohlo zredukovať na vzdelávacie alebo charitatívne programy
- **Princíp:** Komunikácia musí klásť dôraz na rýchle umiestnenie a udržanie zamestnania
  Odporúčanie: jasne vysvetlite, že IPS sa zameriava na integráciu do zamestnania s podporou prispôsobenou individuálnym potrebám

STAROSTLIVOSŤ ZOHĽADŇUJÚCA TRAUMU (TIC)

- **Riziko:** zneužitie príbehov účastníkov, senzacionalizmus
- **Princíp:** príbehy a vizuálne prvky musia uprednostňovať dôstojnosť, informovaný súhlas a nesenzacionalistické podanie
- **Odporúčanie:** účastníci sú prezentovaní ako nositelia práv a prispievatelia, nie ako pasívni príjemcovia

9.3. Priečne povinnosti ESF+ v oblasti komunikácie

Okrem vyššie uvedených etických zásad sa komunikácia SOLACE-CEE riadi povinnosťami ESF+. Tieto povinnosti premietajú zásady dôstojnosti, inkluzívnosti a zodpovednosti do **praktických štandardov pre návrh a implementáciu komunikácie**.

Zohľadňovanie rodového hľadiska v komunikácii

Komunikácia by sa mala vyhýbať rodovým stereotypom a predpokladom o ľuďoch bez domova. Jazyk a obrazový materiál by mali odrážať rozmanitosť a zabezpečiť vyvážené a rešpektujúce zastúpenie žien a mužov, ako aj rôznych rodových identít.

Prístupnosť komunikačných materiálov

Všetky komunikačné výstupy by mali byť prístupné ľuďom so zdravotným postihnutím. To zahŕňa:

- používanie prístupných digitálnych formátov (napr. alternatívny text pre obrázky, titulky, štruktúrované dokumenty v súlade so štandardmi WCAG),
- zabezpečenie čitateľných písem a dostatočného farebného kontrastu v digitálnych aj tlačených materiáloch,
- poskytovanie verzií v jednoduchom jazyku, ak je to vhodné.

Nediskriminácia v komunikácii

Komunikácia nesmie vylučovať, stereotypizovať ani znevýhodňovať jednotlivcov alebo skupiny na základe pohlavia, rasového alebo etnického pôvodu, náboženstva alebo viery, zdravotného postihnutia, veku alebo sexuálnej orientácie. Správy, vizuálne prvky a komunikačné kanály by mali zabezpečovať rovnaký prístup k informáciám a službám.

Tieto požiadavky sa vzťahujú na všetky komunikačné výstupy – od strategických správ a kampaní až po bežné materiály, ako sú príspevky na sociálnych médiách, prezentácie a tlačené materiály.

Etická komunikácia v SOLACE-CEE je neoddeliteľnou súčasťou riadenia systémových zmien. Zodpovedný prístup k jazyku, údajom a príbehom ľudí – v kombinácii so záväzkom k rovnosti, prístupnosti a nediskriminácii – chráni dôstojnosť jednotlivca, posilňuje dôveru verejnosti a podporuje dlhodobú udržateľnosť integrovanej starostlivosti v regióne strednej a východnej Európy.

10. Meranie a hodnotenie komunikácie

V projekte SOLACE-CEE nie je komunikácia cieľom sama osebe, ale nástrojom na podporu systémovej zmeny. Preto nestačí merať viditeľnosť alebo počet výstupov. Kľúčovou otázkou je, či – a ako – komunikácia prispieva k pochopeniu, akceptácii a udržateľnosti integrovanej starostlivosti.

Táto kapitola predstavuje základný rámec pre meranie a hodnotenie komunikácie:

- **ČO MERIAME,**
- **PREČO TO MERIAME**
- **A AKÝ MÁ VZŤAH K VPLYVU PROJEKTU.**

Prečo je meranie komunikácie dôležité:

- Aby sme overili, či sú kľúčové posolstvá správne pochopené.
- Na identifikáciu slabých miest v obsahu alebo zvolených kanáloch.
- Aby sme posilnili legitimitu projektu u partnerov a inštitúcií.
- Prepojiť komunikáciu s reálnym vplyvom na systémy a politiku.

ODPORÚČANÉ OBLASTI PRE MERANIE KOMUNIKÁCIE

Skúsenosti SOLACE-CEE ukazujú, že efektívne meranie komunikácie by malo presahovať sledovanie dosahu. Odporúča sa kombinovať kvantitatívne a kvalitatívne ukazovatele, ktoré zachytávajú aj zmeny v chápaní, naratíve a vnímaní integrovanej starostlivosti.

Dosah a viditeľnosť

- návštevnosť webovej stránky a podstránok,
- dosah a interakcie na sociálnych médiách,
- počet mediálnych výstupov a citácií.

Kvalita a konzistentnosť naratívu

- či komunikácia odráža princípy integrovanej starostlivosti,
- miera používania jednotných kľúčových posolstiev,
- súlad medzi medzinárodnou a miestnou komunikáciou.

Porozumenie a dôvera

- reakcie cieľovej skupiny (komentáre, spätná väzba, diskusie),
- kvalitatívne príspevky od partnerov, samospráv a odborníkov,
- schopnosť cieľových skupín opísať integrovanú starostlivosť vlastnými slovami.

Prepojenie so systémovým vplyvom

- inštitucionálny záujem o spoluprácu,
- využívanie výstupov projektu v politike alebo praxi,
- zmeny v diskurze (prechod od charity k systémovým riešeniam).

Ako MERIAME:

Meranie komunikácie prebieha priebežne a v primeranom rozsahu, aby nedošlo k preťaženiu partnerov. Medzi nástroje patria:

- Analytické nástroje (web, sociálne médiá)
- Jednoduché interné prehľady a podávanie správ
- Kvalitatívna spätná väzba z pracovných stretnutí
  Monitorovanie médií

Je dôležité sledovať trendy a vývoj v čase, nielen jednorazové čísla.

Prepojenie komunikácie a dopadu

Kľúčovým princípom je prechod od komunikácie zameranej na aktivity k komunikácii zameranej na dopad, čo sa odzrkadľuje aj v hodnotení. **Komunikácia sa považuje za úspešnú, ak:**

- podporuje chápanie integrovanej starostlivosti ako systémového riešenia,
- zvyšuje dôveru v nové prístupy (Housing First, individuálne umiestňovanie a podpora, starostlivosť zohľadňujúca traumu),
- prispieva k ich akceptácii v inštitucionálnych a politických kontextoch.

Nie každú zmenu je možné okamžite kvantifikovať – preto kvalitatívne hodnotenie zohráva kľúčovú úlohu pri meraní komunikácie v oblasti integrovanej starostlivosti.

11. Adaptácia, príspevky partnerov a prenositeľnosť

Táto kapitola poskytuje priestor na zdieľanie skúseností partnerov, ich miestnych adaptácií komunikačného rámca a odporúčaní na prenos integrovaných riešení do iných miest alebo krajín. Cieľom je podporiť transparentnosť, spoločnú zodpovednosť a jednotný naratív v rámci konzorcia.

SOLACE-CEE ako overená prípadová štúdia

Projekt SOLACE-CEE sa realizuje na Slovensku, v Maďarsku, Bulharsku, Poľsku a Rumunsku prostredníctvom multisektorového partnerstva. **Cieľom je otestovať model integrovaných služieb, ktorý spája:**

- osvetové aktivity a terénnu prácu,
- zdravotnú starostlivosť,
- podporu bývania,
- integráciu na trhu práce.

Projekt tiež demonštruje, ako koherentná komunikácia posilňuje systémové reformy a podporuje inštitucionálne prijatie v rôznych politických a administratívnych kontextoch.

PRÍSPEVKY PARTNEROV A SPOLUPRÁCA

Každý partner má priestor na:

- zhodnotiť lokálnu implementáciu a prispôsobenia,
- doplniť údaje špecifické pre daný kontext,
- spoluautorstvo výstupov s transparentným uvedením autorstva.

Výhody zdieľania príspevkov partnerov:

- posilňuje spoločnú zodpovednosť za výstupy a konsenzus v rámci konzorcia,
- umožňuje miestne prispôsobenie komunikácie bez ohrozenia jednotného naratívu,
- podporuje jasnosť a konzistentnosť posolstiev v rôznych krajinách a organizáciách.

TIP:
V rámci SOLACE-CEE bol vytvorený centrálny komunikačný plán na medzinárodnej úrovni spolu s individuálnymi akčnými plánmi pre každého partnera. Miestne plány vychádzajú z hlavného plánu, pričom umožňujú primeranú adaptáciu na miestny kontext.

11.1. Model prenositeľnosti a prispôsobenia

Komunikačný rámec SOLACE-CEE je prispôsobiteľný pre iné mestá, inštitúcie a konzorciá, pričom si zachováva svoje základné piliere a princípy. **Lokálna adaptácia zahŕňa:**

- úprava nástrojov a posolstiev podľa legislatívnych, kultúrnych a inštitucionálnych podmienok,
- identifikáciu kľúčových cieľových skupín a zainteresovaných strán,
- udržanie jednotného naratívu s cieľom zabrániť fragmentácii komunikácie.

Odporúčanie pre ostatné konzorciá: zachovať silné základné posolstvo a zároveň flexibilne prispôsobovať formy a komunikačné kanály miestnemu kontextu.

12. Metodická poznámka

Komunikačný rámec bol vyvinutý prostredníctvom iteratívneho procesu kombinujúceho:

- údajov o implementácii a praktických poznatkov,
- konzultácií so zainteresovanými stranami,
- štandardov vernosti (HF, IPS, TIC),
- politickej analýzy a prieskumov.

Hoci je tento rámec špecifický pre región strednej a východnej Európy, jeho princípy a metódy sú navrhnuté tak, aby ich bolo možné preniesť do iných krajín a kontextov.

Komunikácia ako súčasť systémovej zmeny

Komunikácia v integrovanej starostlivosti nie je len o viditeľnosti alebo propagácii. Je kľúčovou súčasťou systémovej zmeny – formuje to, ako verejnosť, inštitúcie a tvorcovia politík chápu, využívajú a podporujú služby.

Skúsenosti SOLACE-CEE ukazujú, že efektívna komunikácia môže:

- Zlepšiť prístup k službám pre ľudí so skúsenosťou bezdomovectva.
- Posilniť dôveru medzi zainteresovanými stranami.
- Podporiť spoluprácu medzi sektormi.
- Zvýšiť akceptáciu integrovaných riešení na miestnej a európskej úrovni.

Komunikácia však musí zostať zodpovedná, etická a založená na skutočnom vplyve. To znamená, že nesmie zostať len pri opise činností, ale musí sa zamerať na to, čo sa mení v životoch ľudí a v systéme ako celku.

Táto príručka poskytuje rámec, ktorý kombinuje jasné požiadavky, overené nástroje a praktické príklady. Hoci niektoré prvky sú špecifické pre konkrétne projekty, zásady a prístupy je možné prispôsobiť rôznym kontextom a organizáciám.

V konečnom dôsledku by komunikácia mala prispievať k jednému spoločnému cieľu:
zabezpečiť, aby bola integrovaná starostlivosť zrozumiteľná, dostupná a udržateľná.

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

Európska únia ani poskytovateľ grantu za ne nenesú zodpovednosť.

Kontrola kvality výstupu bola vykonaná oficiálnou agentúrou QAA.