INTEGRUOTAS „VIENO LANGELIO“ MODELIS, SKIRTAS SOCIALINEI IR DARBO RINKOS INTEGRACIJAI UŽTIKRINTI ŽMONĖMS, ATSIDŪRUSIEMS KRIZINĖSE SITUACIJOSE IR PAŽEIDŽIAMOSE GRUPĖSE

Moksliniais įrodymais pagrįstas praktinis planas, skirtas koordinuotam paslaugų teikimui ir ilgalaikei socialinei įtraukčiai



Social Innovation + Initiative
Co-funded by the European Union

PAGRINDINĖ INFORMACIJA

Už projektą atsakingas partneris: Fondas „Alături de Voi“ Romania (ADV Romania)

Parengta įgyvendinant projektą „EU4UA“ – „Visapusiškos „vieno langelio“ paslaugos pabėgėliams!“ Projekto Nr. ESF-SI-2024-UA-01-0036.

Projekto konsorciumas: „PCG Polska“ (koordinatorius), fondas „Alături de Voi“ (ADV Rumunija), FISE – Fundacja Inicjatyw Społeczno-Ekonomicznych, fondas „Bethany Social Services“.

Dokumento duomenys:

- Rezultato tipas: Ataskaita
- Ataskaitos pavadinimas: Integruotas „vieno langelio“ modelis, skirtas socialinei ir darbo rinkos integracijai užtikrinti žmonėms, atsidūrusiems krizinėse situacijose ir pažeidžiamose grupėse. Įrodymais pagrįsta praktinė sistema, skirta koordinuotam paslaugų teikimui ir ilgalaikei socialinei įtraukčiai
- Puslapių skaičius: 122 (+ priedai)
- Paskleidimo lygis: Viešas

Autoriai:

Ramona Marian (ADV Romania), Angela Achiței (ADV Romania), Agata Wiśniewska (PCG Polska – Public Consulting Group), Julia Koczanowicz-Chondzyńska (FISE - Fundacja Inicjatyw Społeczno-Ekonomicznych), Iwona Cichowicz (FISE - Fundacja Inicjatyw Społeczno-Ekonomicznych), Beatrice Darie (Bethany Social Services Foundation).

Projektą bendrai finansuoja Europos Sąjunga. Tačiau čia išreikštos nuomonės ir požiūriai priklauso tik autoriui (-iams) ir nebūtinai atspindi Europos Sąjungos ar Europos socialinio fondo agentūros poziciją. Nei Europos Sąjunga, nei finansavimą skirianti institucija negali būti laikomos už juos atsakingomis.

2026 m. rugsėji

Padėkos

EU4UA projekto partneriai norėtų nuoširdžiai padėkoti visiems, prisidėjusiems prie šio Plano rengimo, patvirtinimo ir tobulinimo.

Esame ypač dėkingi iš Ukrainos perkeltiesiems žmonėms, kurie tyrimų ir bandomosios veiklos metu pasidalijo savo patirtimi, poreikiais ir požiūriais. Jų indėlis buvo itin svarbus siekiant, kad Planas būtų pagrįstas realia paslaugų teikimo patirtimi ir integracijos iššūkiais.

Taip pat dėkojame specialistams, praktikams, paslaugų teikėjams, išorės ekspertams ir institucijų atstovams, kurie prisidėjo dalyvaudami interviu, tikslinėse grupėse, ekspertiniuose vertinimuose, „Training of Trainers“ veiklose bei praktiškai išbandydami Planą ir jo priemones Rumunijoje ir Lenkijoje.

Taip pat norėtume padėkoti už vertingą EU4UA asocijuotųjų partnerių – HumanDoc Foundation (Lenkija), Lietuvos socialinio verslo asociacijos (LiSVA – Lietuva), FAEDEI (Ispanija), ENSIE (Belgija) ir Diesis Network (Belgija) – indėlį. Jų kompetencija, požiūriai ir atsiliepimai padėjo peržiūrėti ir patobulinti modelį.

Jų skirtas laikas, patirtis, kritinės įžvalgos ir praktinės rekomendacijos padėjo sustiprinti galutinio Plano aktualumą, praktiškumą ir veiklos aiškumą.

TURINYS

1. SANTRAUKA. 7
1.1. Plano tikslas ir taikymo sritis 7
1.2. Tikslinės grupės ir numatoma paskirtis 7
1.3. Kaip naudotis šiuo planu 10
1.4. Pagrindinės šiame plane vartojamos sąvokos 11
1.5. Parengimo ir patvirtinimo metodika 14
2. ĮVADAS 16
2.1. Kontekstas ir problemos apibrėžimas 16
2.2. Pagrindiniai integracijos iššūkiai 17
2.3. Integruotos paramos pagrindiniai principai 18
2.4. Perkeliamumas ir modulinė konstrukcija 20
3. POREIKIŲ VERTINIMAS 21
3.1. Plano parengimui pagrindą sudarantys poreikių vertinimo šaltiniai ir apimtis 21
3.2. Pagrindiniai poreikiai 22
3.2.1. Pabėgėlių poreikiai ir ištekliai 22
3.2.2. Paslaugų teikėjų poreikiai ir sistemos sąlygos 24
3.3. Paslaugų naudojimo modeliai 25
3.4. Kliūtys ir sistemos spragos 26
3.5. Plano projektavimo pasekmės 28
4. PASLAUGŲ MODELIS: „VIENO LANGELIO“ EKOSISTEMA 30
4.1 Pagrindimas: nuo suskaidytų paslaugų prie integruoto paramos modelio 30
4.2. Pagrindinis paslaugų paketas ir minimalus veiklos pagrindas 31
4.3. Prieigos modelis: kaip paramos gavėjai juda sistemoje 32
4.3.1. Vienas įėjimas į sistemą ir bylos atidarymas 32
4.3.2. Skubumo nustatymas ir neatidėliotinas reagavimas 34
4.3.3. Poreikių vertinimas 35
4.3.4. Prioritetų nustatymas ir paramos planavimas 36
4.3.5. Paslaugų aktyvavimas ir nukreipimas 38
4.3.6. Atvejo koordinavimas paslaugų teikimo metu 39
4.3.7. Tolimesnis stebėjimas ir peržiūra 40
4.3.8. Rezultatų peržiūra, perėjimas į kitą etapą ir užbaigimas 41
4.3.9. Informacijos tęstinumas ir A priedo priemonių rinkinio naudojimas 42
4.4. Žmogiškųjų išteklių ir kompetencijų sistema 44
4.5. Lygybės ir prieinamumo lygmuo 51
4.5.1. Prieinamumas per visą paramos gavėjo procesą 51
4.5.2. Pagrįsti pritaikymai ir diferencijuoti prieigos poreikiai 52
4.5.3. Dalyvavimas, savarankiškumas ir nediskriminavimas 52
4.5.4. Praktinis prieinamumo patikrinimas 53
4.6. Mišri prieiga, komunikacija ir skaitmeninė parama 53
4.6.1. Papildomi ir pagalbiniai prieigos kanalai 54
4.6.2. Skaitmeninė informacija ir navigacija 54
4.6.3. Papildomos / į ateitį orientuotos dirbtinio intelekto pagrindu pagrįstos gairės 55
4.6.4. Skaitmeninio turinio ir paslaugų informacijos valdymas 55

4.7. Aptarnavimo moduliai 56
4.7.1. Teisinė pagalba, pagalba tvarkant dokumentus ir pagalba apgyvendinimo klausimais 57
4.7.2. Tarpininkavimas būsto klausimais ir pagrindinių poreikių tenkinimas 59
4.7.3. Pagalba sveikatos priežiūros srityje 60
4.7.4. Psichinė sveikata ir psichosocialinė parama 62
4.7.5. Kalbų mokymasis ir kultūrinė orientacija 63
4.7.6. Švietimo tęstinumas (vaikai / jaunimas) 65
4.7.7. Vaikų priežiūra ir parama šeimai 66
4.7.8. Parama užimtumui 67
4.7.9. Parama verslumui ir savarankiškai veiklai 68
5. PARTNERYSTĖS, VALDYMAS IR EKOSISTEMŲ KOORDINAVIMAS 70
5.1. Kodėl partnerystės yra svarbios „vieno langelio“ principu veikiančioje ekosistemoje 70
5.2. Valdymo struktūra ir atsakomybė už koordinavimą 71
5.2.1. Galimi valdymo modeliai 72
5.3. Suinteresuotųjų šalių ir paslaugų žemėlapis 75
5.4. Partnerystės susitarimų sudarymas 77
5.4.1. Prisijungimas prie ekosistemos ir išstojimas iš jos 78
5.5.Koordinavimo procedūros ir tarpinstitucinis problemų sprendimas 79
5.5.1. Pabėgėlių dalyvavimas ir atskaitomybė 80
5.6. Dalijimasis informacija, konfidencialumas ir duomenų valdymas 81
5.7. Minimalūs kokybės ir atskaitomybės reikalavimai 82
5.8. Ekosistemos kontekstualizavimas 83
5.9. Ekosistemos palaikymas ir plėtra laikui bėgant 84
6. ĮGYVENDINIMO PLANAS 85
6.1. Šio skyriaus tikslas 85
6.2. Kas turėtų likti nepakitę, o kas gali būti pritaikyta 85
6.3. Organizacijos pasirengimo vertinimas 86
6.4. Vietinis pritaikymo protokolas 89
6.5. Pasirengimas įgyvendinimui 91
6.5.1. Operacinių veiklų patvirtinimas 91
6.5.2. Operacinių paslaugų žemėlapio patvirtinimas 91
6.5.3. Būtinų susitarimų ir procedūrų parengimas 92
6.5.4. Darbuotojų parengimas 92
6.5.5. Minimalus įgyvendinimo dokumentų rinkinio sudarymas 93
6.6. Laipsniškas įgyvendinimas 93
6.7. Paleidimo parengties patikrinimo sąrašas 95
6.8. Įgyvendinimo rizikos ir veiklos tęstinumo valdymas 95
6.9. Įgyvendinimo stebėsena 97
6.10. Įgyvendinimo problemų žurnalas ir problemų identifikavimas realiuoju laiku 98
6.11. Įgyvendinimo peržiūra ir taisomieji veiksmai 99
6.12. Įgyvendinimo priemonių rinkinio naudojimas 100
6.13. Masto didinimas ir atkartojimas 101
6.14. Nuolatinis tobulinimas 102
7. TVARUMAS 103
7.1. Ką tvarumas reiškia „vieno langelio“ principu veikiančiai ekosistemai 103
7.2. Institucinis įtvirtinimas ir atsakomybė 104
7.3. Tvarus pagrindinės veiklos finansavimas 105

7.4. Partnerystės tęstinumas ir institucinė atmintis 105
7.5. Darbo jėgos tvarumas ir žinių išsaugojimas 106
7.6. Operatyvinės informacijos ir infrastruktūros palaikymas 107
7.7. Integravimas ir platesnis institucinis pritaikymas 107
7.8. Tvarumo peržiūra ir pereinamojo laikotarpio planas 108
8. FINANSAVIMAS 110
8.1. Finansavimo principai ir prioritetai 110
8.2. Kas turi būti finansuojama 111
8.3. Galimi finansavimo modeliai ir šaltiniai 113
8.4. Finansavimo peržiūra ir tęstinumas 114
9. IŠVADOS 116
9.1. Pagrindinės žinutės 116
9.2. Prioritetinės rekomendacijos 117
9.3. Ateities plėtros ir masto didinimo kryptys 118
10. NUORODOS 121
11. PRIEDAI 122

1. SANTRAUKA

1.1. Plano tikslas ir taikymo sritis

Šis Planas pateikia praktinį pagrindą, kaip sukurti, organizuoti ir įgyvendinti integruotą „vieno langelio“ principu veikiančią paslaugų ekosistemą, skirtą remti pabėgėlių iš Ukrainos socialinę ir darbo rinkos integraciją.

Sukurtas įgyvendinant 18 mėnesių trukmės projektą „EU4UA: visapusiškos „vieno langelio“ principu veikiančios paslaugos pabėgėliams!“ (projekto Nr. ESF-SI-2024-UA-01-0036), finansuojamą Europos Sąjungos pagal ESF+ „Social Innovation+“ iniciatyvą ir įgyvendinamą Lenkijoje bei Rumunijoje. Parengtas Planas paverčia tyrimų rezultatus, ekspertų įžvalgas ir bandomųjų projektų duomenis praktiniu veiklos modeliu paslaugų teikėjams, viešosioms įstaigoms, pilietinės visuomenės organizacijoms ir politikos formuotojams.

Šis modelis sujungia priėmimo procesą, proporcingą vertinimą, prioritetų nustatymą ir paramos planavimą, paslaugų teikimo pradžią arba nukreipimą, atvejo koordinavimą, tolesnę priežiūrą ir rezultatų peržiūrą į vieną nuoseklų paramos gavėjo kelią. Jis apima tiek paslaugų teikimą paramos gavėjui, tiek organizacines sąlygas, būtinas koordinavimui ir tęstinumui tarp paslaugų teikėjų užtikrinti.

Šis Planas yra sukurtas kaip pritaikomas ir keičiamas, o ne kaip privalomas modelis. Nors jis buvo parengtas pirmiausia siekiant patenkinti pabėgėlių iš Ukrainos integracijos poreikius, jo koordinavimo struktūra taip pat gali būti naudingas pavyzdys kitoms grupėms, susiduriančioms su sudėtingais ar tarpusavyje susijusiais paramos poreikiais, su sąlyga, kad paslaugos, atsakomybės sritys ir apsaugos priemonės bus pritaikytos tikslinei grupei ir kontekstui.

Apskritai, šiuo Planu siekiama paremti perėjimą nuo suskaidyto teikimo prie nuoseklių, prieinamų ir tvarių būdų, jungiančių neatidėliotiną stabilizavimą su ilgalaike socialine ir ekonomine įtrauktimi.

1.2. Tikslinės grupės ir numatoma paskirtis

Šis Planas skirtas kelioms vartotojų grupėms, dalyvaujančioms pabėgėlių paramos sistemų projektavime, koordinavime, įgyvendinime ar priežiūroje.

1. Pirmosios linijos specialistai ir praktikuojantys ekspertai

Tai apima atvejų vadybininkus, socialinius darbuotojus, užimtumo konsultantus, psichologus ir psichosocialinius specialistus, teisės ir administravimo patarėjus, švietimo ir mokymo specialistus, kultūrų tarpininkus, vertėjus žodžiu ir kitus specialistus, tiesiogiai dirbančius su pabėgėliais.

Šiems vartotojams Planas pateikia praktiškas gaires šiais klausimais:

- priėmimas ir pirminis orientavimas;
- proporcingas vertinimas;
- prioritetų nustatymas ir paramos planavimas;
- bylų koordinavimas;
- paslaugos aktyvavimas ir nukreipimas;
- tolesnė stebėsena ir rezultatų peržiūra;
- prieinamumas, apsauga ir informacijos tęstinumas.

4 skyrius ir priemonių rinkinys yra ypač aktualūs šiai grupei.

2. Paslaugų teikėjai ir įgyvendinančios organizacijos

Šiai grupei priklauso nevyriausybinės organizacijos (NVO), socialinių paslaugų organizacijos, valstybinės užimtumo tarnybos, savivaldybės, švietimo ir mokymo paslaugų teikėjai, sveikatos priežiūros ir psichosocialinių paslaugų teikėjai, socialinės ekonomikos organizacijos ir kitos organizacijos, prisidedančios prie integracijos procesų. Šiems vartotojams Planas („Blueprint“) gali padėti:

- peržiūrėti ir pertvarkyti esamus paslaugų teikimo procesus;
- patikslinti organizacines funkcijas ir atsakomybę;
- plėtoti partnerystės ir nukreipimo susitarimus;
- įvertinti pasirengimą įgyvendinimui;
- parengti personalą;
- užtikrinti stebėseną ir nuolatinį tobulinimą.

4–7 skyriai yra ypač svarbūs įgyvendinant šią strategiją organizacijų lygmeniu

3. Partneriai, prisidedantys prie platesnės paramos ekosistemos kūrimo

Vietos, regioninės ir nacionalinės valdžios institucijos gali naudoti šį Planą kaip nuorodą kurdamos arba stiprindamos integruotas pabėgėlių paramos sistemas, institucinius koordinavimo mechanizmus ir politikos sistemas.

Šiems naudotojams plane pateikiamos gairės dėl:

- valdymo ir koordinavimo struktūros;
- viešųjų ir nevalstybinių paslaugų teikėjų integracijos;
- koordinavimo ir bylų valdymo funkcijų institucionalizavimo;
- įgyvendinimo ir masto didinimo;

- tvarumo;
- finansavimo tvarkos;
- galimo priėmimo nacionaliniu ar regioniniu lygmeniu.

5–9 skyriai yra ypač svarbūs šiuo atžvilgiu.

4. Partneriai, prisidedantys prie platesnės paramos ekosistemos

Darbdaviai, darbdavių organizacijos, socialinės įmonės, pabėgėlių vadovaujamos organizacijos, bendruomenės veikėjai, profesiniai tinklai ir kiti suinteresuotieji subjektai gali pasinaudoti atitinkamomis Plano dalimis, kad suprastų, kaip jų indėlis susijęs su platesniu paramos procesu.

Šiems vartotojams Planas gali padėti:

- suprasti savo vaidmenį platesnėje paramos ekosistemoje;
- nustatyti, kaip jų teikiamos paslaugos, ištekliai, kompetencija
- ar ryšiai su bendruomene gali prisidėti prie paramos gavėjų integracijos proceso;
- susieti jų indėlį su paslaugų aktyvinimu, nukreipimu ir tolesnių veiksmų organizavimu;
- dalyvauti partnerystės ir koordinavimo susitarimuose;
- dalytis darbo rinkos perspektyvomis, žiniomis apie bendruomenę ir pagalbos gavėjų atsiliepimais;
- stiprinti ryšius tarp oficialių paslaugų teikėjų, darbdavių, socialinės ekonomikos veikėjų ir pabėgėlių ar bendruomenių tinklų.

4–5 skyriai yra ypač svarbūs norint suprasti paslaugų teikimo procesą ir tai, kaip įvairūs dalyviai sąveikauja ekosistemoje.

Nors Planas **iš esmės nėra pirmiausia sukurtas kaip savipagalbos vadovas pabėgėliams**, paramos gavėjai ir pabėgėlių bendruomenės išlieka pagrindiniais šio modelio elementais. Į jų pageidavimus, patirtį ir atsiliepimus turėtų būti atsižvelgiama atliekant vertinimą, planuojant paramą, tobulinant paslaugas ir, jei įmanoma, bendrai kuriant bei valdant procesus.

Skirdamas tiek operatyvinius, tiek strateginius vartotojus, Planas siekia panaikinti atotrūkį tarp **politikos formavimo, organizacinio koordinavimo ir praktinės veiklos**.

1.3. Kaip naudotis šiuo planu

Šis planas yra sukurtas kaip praktiškas ir modulinis informacinis šaltinis, o ne kaip dokumentas, kurį kiekvienas vartotojas privalo taikyti vienodai arba perskaityti nuo pradžios iki pabaigos.

Priklausomai nuo vartotojo vaidmens ir tikslo, aktualūs yra skirtingi skyriai. 1 paveiksle pateikiamas pagal vaidmenis suskirstytas vadovas, kuriame nurodomi pagrindiniai plano pradžios taškai.



1 pav. Vadovas, kaip naudotis Planu, suskirstytas pagal vaidmenis

Planą galima naudoti keliais būdais:

- kaip **išsamų pagrindą**, skirtą integruotos „vieno langelio“ principu veikiančios ekosistemos sukūrimui;
- kaip **diagnostinį atskaitos tašką,** skirtą esamos paslaugų sistemos peržiūrai ir koordinavimo ar pajėgumų trūkumų nustatymui;
- kaip **įgyvendinimo gairę**, skirtą pasirinktų funkcijų įdiegimui ar stiprinimui;
- kaip **politikos ir sistemos kūrimo nuorodą**, skirtą integruotos paramos įtraukimui į esamas struktūras;
- kaip **modulinį išteklių rinkinį**, kuriame pasirinktos priemonės ar komponentai pritaikomi prie esamos organizacinės praktikos.

Vartotojai neturėtų mechaniškai atkartoti šio Plano. Esamos paslaugos, procedūros ir institucinės struktūros turėtų būti išsaugotos ten, kur jos jau efektyviai atlieka reikiamas funkcijas. Rekomenduojamas požiūris yra toks:

suprasti bendrą funkcinį pagrindą → įvertinti vietos kontekstą → išlaikyti tai, kas jau veikia → pritaikyti tai, kas būtina → įgyvendinti ir peržiūrėti

Todėl Planas turėtų užtikrinti pakankamą struktūrą, kad būtų išsaugotas nuoseklumas ir atskaitomybė, kartu išlikdamas **proporcingas, pritaikomas ir praktiškas realioje paslaugų aplinkoje.**

1.4. Pagrindinės šiame plane vartojamos sąvokos

Toliau pateikti terminai vartojami visame Plane su čia nurodytomis reikšmėmis. Jais siekiama pateikti **bendrą modelio praktinę kalbą**, atsižvelgiant į tai, kad tie patys terminai skirtingose šalyse gali turėti skirtingas teisines, institucines ar profesines reikšmes.

Šie apibrėžimai nepakeičia nacionalinės teisės aktuose ar profesiniuose reglamentuose nustatytų apibrėžimų. Kai taikomas teisiškai apibrėžtas terminas, pirmenybė teikiama nacionaliniams reikalavimams. Žodynėlis paaiškina, kaip terminai vartojami **šio plano funkcinėje architektūroje**.

Terminas	Šio plano reikšmė
„Vieno langelio“ principu veikianti ekosistema	Integruota paslaugų architektūra, sujungianti kelias organizacijas, specialistus ir paslaugų sritis į vieną suderintą paslaugų teikimo procesą. Jos pagrindinis tikslas – užtikrinti tęstinumą nuo asmens priėmimo ir įvertinimo iki paslaugų teikimo, koordinavimo, tolesnių veiksmų ir rezultatų.
Vieno įėjimo į sistemą funkcija	Oficialiai paskirta funkcija, per kurią paramos gavėjas pradeda koordinuotą paramos procesą. Ji inicijuoja bylos atidarymą, užtikrina pradinę orientaciją ir atranką bei nustato aiškią atsakomybę už kitą paramos etapą.
Prieigos kanalas	Būdas, kuriuo paramos gavėjai gali gauti informacijos, susisiekti su paramos sistema arba pasiekti paskirtą įėjimo vietą. Prieigos kanalai gali būti fizinės vietos, telefono paslaugos, skaitmeninės platformos, informavimo veikla arba bendruomenės kontaktiniai punktai.
Paramos gavėjo kelias	Koordinuota seka, pagal kurią parama organizuojama atsižvelgiant į paramos gavėją: priėmimas → atranka ir vertinimas → prioritetų nustatymas → paramos planavimas → paslaugų aktyvavimas arba nukreipimas → koordinavimas ir tolesni veiksmai → rezultatų peržiūra → perėjimas arba užbaigimas.
Skubumo nustatymas	Greitas pirminis procesas, skirtas nustatyti situacijas, kuriose reikia imtis neatidėliotinų veiksmų prieš pradedant taikyti išsamesnę pagalbos teikimo tvarką. Jis padeda įvertinti skubumą ir imtis atitinkamų kompetentingų veiksmų.
Poreikių vertinimas	Struktūrizuotas procesas, skirtas suprasti paramos gavėjo poreikius, riziką, stipriąsias puses, išteklius, prioritetus ir esamą paramos situaciją, siekiant nustatyti tinkamus veiksmus, paslaugas ir koordinavimo lygį.
Proporcingas vertinimas	Vertinimo metodas, pagal kurį surinktos informacijos išsamumas ir detalumas atitinka paramos gavėjo padėtį. Bendrą minimalų vertinimą prireikus papildo išsamesnis arba specializuotas tyrimas.
Stiprybėmis pagrįstas požiūris	Požiūris, kuriuo atsižvelgiama ne tik į nustatytus poreikius ir pažeidžiamumą, bet ir į paramos gavėjo gebėjimus, įgūdžius, patirtį, išteklius, socialinius tinklus bei gebėjimą veikti savarankiškai.
Prioritetų nustatymas	Procesas, kurio metu nustatoma, kuriems nustatytiems poreikiams patenkinti reikia imtis neatidėliotinų, trumpalaikių ar ilgalaikių veiksmų, atsižvelgiant į riziką, skubumą,

Terminas	Šio plano reikšmė
	poreikių tarpusavio priklausomybę, įgyvendinamumą, paramos gavėjų pageidavimus ir turimus išteklius.
Asmeninis veiksmų planas (PAP)	Nuolat atnaujinamas paramos planas, kuriame nustatyti prioritetai paverčiami sutartais tikslais, konkrečiais veiksmais, atsakingais asmenimis, atitinkamomis paslaugomis, numatomais terminais ir peržiūros tvarka.
Atvejų valdymas	Struktūrizuotas procesas, skirtas tęstinumui ir nuoseklumui palaikyti visame paramos gavėjo kelyje. Jis apjungia vertinimą, planavimą, paslaugų koordinavimą, nukreipimą, tolesnę veiklą, peržiūrą ir pritaikymą laikui bėgant.
Atvejų koordinavimas	Praktinis veiksmų, paslaugų teikėjų ir informacijos, susijusių su konkrečiu paslaugų gavėju, koordinavimas. Jo intensyvumas pritaikomas atsižvelgiant į poreikių sudėtingumą, riziką, pažeidžiamumą ir paslaugų gavėjo savarankiškumo lygį.
Atvejo vadybininkas / integracijos konsultantas	Specialistas, atsakingas už bendrą naudos gavėjo kelio stebėjimą, suderintų veiksmų ir paslaugų teikėjų koordinavimą, pažangos stebėjimą bei užtikrinimą, kad parama išliktų nuosekli laikui bėgant.
Aptarnavimo modulis	„Vieno langelio“ principu veikiančioje ekosistemoje numatyta konkreti specializuotos pagalbos sritis, kuri aktyvuojama atsižvelgiant į nustatytus paramos gavėjų poreikius. Moduliai apima tokias sritis kaip teisinė pagalba, būstas, sveikatos priežiūra, psichosocialinė pagalba, švietimas, vaikų priežiūra, užimtumas ir verslumas.
Paslaugos aktyvinimas	Procesas, kurio metu paramos gavėjas prijungiamas prie atitinkamos paslaugos, teikiamos dalyvaujančio paslaugų teikėjo koordinuotoje „vieno langelio“ ekosistemoje, tuo pačiu užtikrinant tęstinumą toje pačioje bylos eigos grandinėje.
Nukreipimas	Struktūrizuotas procesas, kurio metu paramos gavėjas sujungiamas su kita tarnyba ar specialistu, o pagalbos lygis, informacijos perdavimas ir tolesni veiksmai pritaikomi prie paramos gavėjo poreikių ir atvejo sudėtingumo.
Išorinis nukreipimas	Kreipimasis į tarnybą, specialistą ar kompetentingą instituciją, nepriklausančią dalyvaujančiai „vieno langelio“ principu veikiančiai ekosistemai, kai reikalinga patirtis, tarnyba, pajėgumai ar įstatymų numatyta kompetencija yra išorėje.
Informavimas apie paslaugas	Aiškios informacijos teikimas, leidžiantis pakankamai savarankiškam paramos gavėjui pačiam susisiekti su tinkama paslauga ir ja pasinaudoti.
Pagalbinis nukreipimas	Siuntimas, kuriuo paramos gavėjas gauna praktinę pagalbą, kad galėtų gauti priimančiąją paslaugą, pavyzdžiui, susitarti dėl susitikimo, tvarkyti dokumentus, bendrauti, gauti vertimą žodžiu arba gauti pagalbą procedūromis.
Koordinuotas nukreipimas	Siuntimas, apimantis tiesioginį specialistų ar organizacijų koordinavimą, tinkamą atitinkamos informacijos perdavimą, atsakomybės paaiškinimą ir tolesnius veiksmus, susijusius su siuntimo rezultatais.
Tolesni veiksmai	Procesas, kurio metu tikrinama, kas įvyko po sutarto veiksmo, paslaugos aktyvavimo ar nukreipimo, ir nustatoma, ar paslauga buvo pasinaudota, ar poreikis buvo patenkintas, ar atsirado naujų kliūčių ar reikia imtis tolesnių veiksmų.
Išvestis	Atlikta veikla arba paslaugos teikimas, pavyzdžiui, atliktas vertinimas, išsiųstas siuntimas, lankytas susitikimas, baigti mokymai arba parengtas paramos planas.
Rezultatas	Reikšmingas paramos gavėjo situacijos pokytis, atsiradęs dėl paramos, pavyzdžiui, padidėjęs stabilumas, galimybė gauti paslaugą, sumažėjusi kliūtis, padidėjęs savarankiškumas, darbo išlaikymas arba nustatyto poreikio išsprendimas.

Terminas	Šio plano reikšmė
Bylos uždarymas	Oficialus koordinuoto atvejo valdymo atsakomybės užbaigimas, kai pakankamai įgyvendinti sutarti tikslai, nuolatinis koordinavimas nebereikalingas, parama tinkamai perduota arba paramos gavėjas nusprendžia nutraukti dalyvavimą.
Bylos atnaujinimas	Koordinuotos paramos atnaujinimas, kai atsiranda naujų reikšmingų poreikių, pasikeičia aplinkybės, atsiranda galimybė patenkinti anksčiau nepatenkintą poreikį arba vėl prireikia koordinavimo.
Ekosistemų koordinavimas	Sistemos lygmens funkcija, atsakinga už organizacinių sąlygų, leidžiančių vieno langelio principu veikiančiai ekosistemai darniai veikti visose dalyvaujančiose organizacijose, palaikymą. Tai apima partnerystės koordinavimą, paslaugų planavimą, nukreipimo tvarką, operatyvinę informaciją, peržiūros procedūras ir reagavimą į pasikartojančius sistemos trūkumus.
Proceso savininkas	Organizacija arba funkcija, turinti nustatomą atsakomybę už bendros koordinavimo architektūros palaikymą ir užtikrinimą, kad veiklos kelias išliktų funkcionalus tarp institucinių ribų.
Pagrindinis dalyvaujantis paslaugų teikėjas	Organizacija, kuri oficialiai teikia vieną ar daugiau funkcijų arba paslaugų modulių koordinuotoje ekosistemoje pagal sutartus veiklos ir koordinavimo susitarimus.
Asocijuotasis arba antraplanis veikėjas	Organizacija arba suinteresuotoji šalis, kuri prisideda prie ekosistemos papildomų išteklių, informavimo veiklos, informacijos, bendruomenės ryšių ar retkarčiais teikia paramos.
Išorinis nukreipimo teikėjas	Paslaugų teikėjas, nepriklausantis dalyvaujančiai ekosistemai, siūlantis paslaugą, ekspertizę ar įstatyminę funkciją, reikalingą paramos gavėjo veiklos keliui.
Paslaugų žemėlapis	Sistemingas informacijos apie teikiamas paslaugas, teikėjus, tinkamumo sąlygas, prieigos maršrutus, veiklos kontaktus, prieinamumo tvarką ir esamus pajėgumus identifikavimas ir tvarkymas.
Bendras funkcinis branduolys	Pagrindinių funkcijų rinkinys, apibrėžiantis „vieno langelio“ modelį įvairiose situacijose: koordinuotas priėmimas, proporcingas įvertinimas, paramos planavimas, prieiga prie paslaugų, atvejo koordinavimas, nukreipimas, tolesni veiksmai, rezultatų peržiūra, ekosistemos koordinavimas ir informacijos tęstinumas.
Minimalus operacinis branduolys	Minimalus funkcijų ir pajėgumų rinkinys, kuris turi veikti pakankamai veiksmingai, kad ekosistema užtikrintų nuoseklų ir nepertraukiamą kelią paramos gavėjams.
Kontekstinė adaptacija	Plano funkcijų pritaikymo nacionalinėms, regioninėms ar vietos teisinėms, institucinėms, organizacinėms ir paslaugų sąlygoms procesas, išsaugant bendrą funkcinį branduolį.
Funkcinis ekvivalentiškumas	Principas, kad skirtingos institucinės struktūros gali sėkmingai įgyvendinti Planą, kai jos atlieka tas pačias esmines funkcijas ir išsaugo tą pačią koordinavimo logiką.
Prieinamumas	Kiek paramos gavėjai gali suprasti, pasiekti, naudoti ir gauti praktinės naudos iš paslaugų. Tai apima kalbinius, fizinius, skaitmeninius, informacinius, procedūrinius ir praktinius prieigos aspektus.
Protingas prisitaikymas	Praktinis bendravimo, procedūrų, aplinkos ar paslaugų teikimo pritaikymas, leidžiantis paramos gavėjui teisingai dalyvauti bendrame paramos kelyje.
Teisingumas	Principas, pagal kurį prieinamumas ir parama pritaikomi prie skirtingų poreikių ir kliūčių, kad paramos gavėjai turėtų teisingą galimybę pasinaudoti paslaugų teikimo keliu.

Terminas	Šio plano reikšmė
Apsauga	Procedūrų ir pareigų rinkinys, naudojamas siekiant nustatyti, reaguoti ir eskaluoti su saugumu, apsauga, prievarta, smurtu, išnaudojimu, prekyba žmonėmis ar vaikų apsauga susijusią riziką.
Į traumos aspektus atsižvelgianti praktika	Paslaugų teikimo metodas, kuris pripažįsta, kaip konfliktai, priverstinis perkėlimas, netektys ir užsitęsęs netikrumas gali paveikti gerovę ir įsitraukimą į paslaugas, ir skatina saugumą, nuspėjamumą, orumą, pasitikėjimą ir įgalinimą.
Tarpkultūrinis tarpininkavimas	Profesionali parama, palengvinanti bendravimą, abipusį supratimą ir orientaciją tarp paramos gavėjų ir institucijų, nepaisant kalbinių, kultūrinių ir institucinių skirtumų.
Gavėjo dalyvavimas	Prasmingas paramos gavėjų įtraukimas į sprendimus dėl jų pačių paramos ir, kai tinkama, į paslaugų kūrimą, peržiūrą, vertinimą ir tobulinimą.
Atsiliepimų ir atskaitomybės ciklas	Struktūrizuotas procesas, kurio metu gaunami, peržiūrimi, prireikus įgyvendinami veiksmais pagrįsti paramos gavėjų atsiliepimai ir skundai bei naudojami paslaugų teikimui ir ekosistemos veikimui gerinti.
Informacijos tęstinumas	Galimybė, kad atitinkama informacija apie atvejį lydėtų paramos gavėją per visus įgaliotus specialistus ir organizacijas, kad parama būtų grindžiama esamomis žiniomis ir būtų išvengta nereikalingo kartojimosi.
Duomenų valdymas	Atsakomybės, taisyklių ir apsaugos priemonių sistema, reglamentuojanti, kaip visoje ekosistemoje renkami, prieinami, naudojami, dalijamasi, saugomi, laikomi ir apsaugomi asmens duomenys.
Paslaugų tęstinumas	Ekosistemos gebėjimas išlaikyti tinkamą paramą ir atsakomybę pereinant tarp paslaugų teikėjų, pasikeitus aplinkybėms ir skirtinguose paramos gavėjo kelio etapuose.
Institucinis įtvirtinimas	Esminių ekosistemos funkcijų įtraukimas į stabilius institucinius įgaliojimus, pareigas, procedūras ar politikos sistemas, kad jos galėtų tęstis ir po laikinų projektų susitarimų.
Tvarumas	„Vieno langelio“ principu veikiančios ekosistemos gebėjimas ilgalaikėje perspektyvoje išlaikyti savo pagrindines funkcijas užtikrinant stabilią nuosavybę, pakankamus žmogiškuosius išteklius, veikiančias partnerystes, patikimą veiklos informaciją ir tinkamą finansavimo pagrindą.
Perkeliamumas	Plano funkcinės architektūros gebėjimas pritaikyti ją kitame instituciniame, teritoriniame ar tikslinės grupės kontekste, sąmoningai pritaikant prie konkrečių aplinkybių.
Modulinis dizainas	Pagalbos organizavimas į konfigūruojamus paslaugų komponentus, kuriuos galima aktyvuoti ir derinti pagal faktinius paramos gavėjo poreikius ir turimą vietinę paslaugų architektūrą.

1.5. Parengimo ir patvirtinimo metodika

EU4UA planas buvo parengtas taikant **pakartotinį, įrodymais pagrįstą procesą,** apimantį mokslinius tyrimus, ekspertų vertinimą, praktinius bandymus ir partnerystės peržiūrą Rumunijoje bei Lenkijoje.



2 pav . EU4UA plano rengimo ir patvirtinimo procesas.

Šis pakartotinis procesas leido remtis mokslinių tyrimų rezultatais, ekspertų atsiliepimais ir praktinių bandymų duomenimis, kuriais buvo grindžiamos vėlesnės Plano peržiūros. Tai užtikrino, kad galutinis Planas būtų pagrįstas moksliniais tyrimais, profesionaliai patvirtintas ir praktiškai išbandytas dviejose šalyse.

2. ĮVADAS

2.1. Kontekstas ir problemos apibrėžimas

Dėl karo Ukrainoje kilęs didelio masto gyventojų perkėlimas sukėlė didelių iššūkių integracijos sistemoms visoje Europoje. Reaguodama į tai, Europos Sąjunga taikė Laikinosios apsaugos direktyvą asmenims, perkeltiems iš Ukrainos, suteikdama jiems greitą prieigą prie laikinosios apsaugos ir susijusių teisių nereikalaujant individualaus pabėgėlio statuso nustatymo (Europos Sąjungos Taryba, 2001, 2022). Vėliau laikinoji apsauga buvo pratęsta iki 2028 m. kovo 4 d. (Europos Sąjungos Taryba, 2026).

Nors laikina apsauga palengvina prieigą prie saugumo ir būtiniausių paslaugų, ilgalaikė integracija priklauso nuo nacionalinių ir vietos sistemų gebėjimo teikti prieinamą, koordinuotą ir į kintančius poreikius reaguojančią paramą. Praktikoje pabėgėliai gali susidurti su kliūtimis, susijusiomis su kalba, būstu, sveikatos priežiūra, kvalifikacijų pripažinimu, užimtumu, vaikų priežiūra ir administracinių sistemų valdymu.

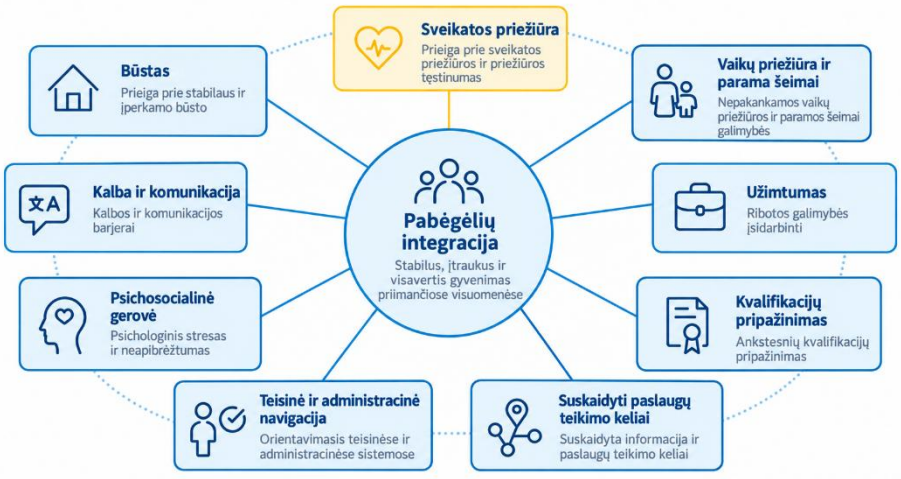
Šias problemas dažnai dar labiau apsunkina paslaugų organizavimo būdas. Parama gali būti paskirstyta tarp daugybės viešųjų įstaigų, pilietinės visuomenės organizacijų ir specializuotų paslaugų teikėjų, o iš paramos gavėjų tikimasi, kad jie patys suras tinkamą paslaugą ir savarankiškai kreipsis į skirtingas organizacijas. Kai koordinavimas yra ribotas, tai gali lemti pasikartojančias procedūras, nenuoseklią informaciją, vėluojančią prieigą prie paslaugų ir paramos nutraukimą.

Europos politikoje ir moksliniuose tyrimuose integracija vis dažniau pripažįstama kaip daugialypis procesas, kuriame sąveikauja užimtumas, švietimas, kalbų mokymasis, būstas, sveikata, šeimos aplinkybės ir socialinis dalyvavimas. Užimtumas yra svarbus ilgalaikės įtraukties ir ekonominės nepriklausomybės aspektas, tačiau gebėjimą įsidarbinti ir jį išlaikyti labai veikia tokie veiksniai kaip kalbos mokėjimas, vaikų priežiūra, būsto stabilumas, sveikata ir ankstesnių kvalifikacijų pripažinimas (Europos Komisija, 2020; Europos Komisija, 2025; EBPO ir Europos Komisija, 2023).

Šios aplinkybės pabrėžia poreikį kurti integruotas ir į vartotoją orientuotas paramos sistemas, kurios sujungtų esamas paslaugas į aiškesnius ir nuoseklesnius procesus, sumažintų nereikalingą navigacijos naštą ir padėtų pereiti nuo skubaus stabilizavimo prie ilgalaikės socialinės ir ekonominės integracijos.

2.2. Pagrindiniai integracijos iššūkiai

Pabėgėliai iš Ukrainos turi įvairių patirčių, įgūdžių, šeimyninių aplinkybių ir asmeninių išteklių. Daugelis jų turi nemažą išsilavinimą ir profesinę patirtį, tačiau jų integracijos procesą vis dar gali riboti individualių aplinkybių ir priimančiosios šalies sistemose esančių struktūrinių kliūčių derinys. Integracija yra daugialypė. Galimybės įgyti teisinį statusą, gauti būstą, naudotis sveikatos priežiūros paslaugomis, mokytis, mokytis kalbos, gauti vaikų priežiūros paslaugas, įsidarbinti ir dalyvauti visuomeniniame gyvenime – visa tai gali turėti įtakos asmens gebėjimui pasiekti stabilumą ir nepriklausomybę. Šie aspektai yra tarpusavyje susiję, o ne griežtai vienas po kito einantys. Pavyzdžiui, nestabili būsto padėtis gali riboti galimybę įsidarbinti ar mokytis; vaikų priežiūros paslaugų trūkumas gali apriboti galimybę lankyti kalbų kursus ar dirbti; kalbos barjerai gali turėti įtakos sveikatos priežiūrai, administracinėms procedūroms ir dalyvavimui darbo rinkoje; o kvalifikacijų nepripažinimas gali lemti žemesnio lygio darbo paiešką, nepaisant didelės ankstesnės patirties (Europos Komisija, 2020; Europos Komisija, 2025; EBPO ir Europos Komisija, 2023).**Pagrindiniai integracijos iššūkiai, su kuriais dažniausiai susiduria pabėgėliai iš Ukrainos,** yra kalbos ir bendravimo barjerai, sunkumai gaunant stabilų ir įperkamą būstą, kliūtys gaunant sveikatos priežiūros paslaugas ir tęstinę priežiūrą, iššūkiai orientuojantis teisinėse ir administracinėse sistemose, sunkumai, susiję su ankstesnių kvalifikacijų ir profesinės patirties pripažinimu ir veiksmingu panaudojimu, ribota prieiga prie įgūdžių ir individualių aplinkybių atitinkančių įsidarbinimo galimybių, nepakankamos vaikų priežiūros ir šeimos paramos galimybės, psichologinis stresas ir netikrumas, susijęs su perkėlimu, taip pat suskaidytos informacijos ir paslaugų teikimo galimybės.



3 pav

. Pagrindiniai pabėgėlių integracijos iššūkių aspektai

Tam tikros grupės gali susidurti su **papildomomis arba kaupiamosiomis kliūtimis**. Tai gali būti vieniši tėvai, asmenys su negalia arba sergantys lėtinėmis ligomis, vyresnio amžiaus žmonės, smurto aukos, asmenys su ribotais skaitmeniniais ar kalbos įgūdžiais ir asmenys su ribotais paramos tinklais.

Tuo pačiu metu pažeidžiamumas neturėtų būti laikomas pabėgėlių skiriamuoju bruožu. Daugelis pagalbos gavėjų turi didelių stiprių pusių, profesinių kompetencijų, atsparumo ir neformalių paramos išteklių, kurie gali prisidėti prie jų integracijos kelio.

Šie iššūkiai patvirtina koordinuotų, į asmenį orientuotų ir proporcingų metodų, galinčių reaguoti į kelis integracijos aspektus, poreikį, nedarant prielaidos, kad kiekvienam paramos gavėjui reikalingos tokios pačios paslaugos ar paramos intensyvumas.

2.3. Integruotos paramos pagrindiniai principai

Šis planas pagrįstas pagrindinių principų rinkiniu, kuriuo grindžiamas tiek integruotos paramos kūrimas, tiek praktinis teikimas. Jie suteikia bendrą pagrindą, o įgyvendinimo tvarka gali atspindėti nacionalinį ir vietos kontekstą.



4 pav . Integruotos paramos pagrindiniai principai

Į asmenį orientuotas ir stiprybėmis grįstas požiūris. Parama turėtų atspindėti gavėjo poreikius, prioritetus, gebėjimus, įgūdžius ir turimus išteklius. Paramos gavėjai turėtų prasmingai dalyvauti priimant sprendimus, turinčius įtakos jų paramos teikimo būdui, o paramos intensyvumas turėtų išlikti proporcingas jų aplinkybėms ir gebėjimui veikti savarankiškai.

Prieinamumas. Teikiant paslaugas turėtų būti kuo labiau sumažintos kliūtys, susijusios su kalba, negalia, administraciniu sudėtingumu, fizine prieiga, skaitmeniniu raštingumu, mobilumu ir priežiūros pareigomis. Prireikus turėtų

būti prieinama aiški informacija, daugiakalbis bendravimas, vertimas žodžiu, tarpkultūrinis tarpininkavimas ir pagalba.

Atvejų valdymas ir paramos tęstinumas. Atvejų valdymas yra pagrindinis mechanizmas, užtikrinantis tęstinumą visame paramos gavėjo procese, susiejantis vertinimą, paramos planavimą, paslaugų aktyvavimą ar nukreipimą, tolesnę veiklą ir rezultatų peržiūrą. Jo intensyvumas turėtų būti proporcingas gavėjo poreikiams, rizikai, autonomijos lygiui ir dalyvaujančių paslaugų ar teikėjų skaičiui.

Koordinavimas ir partnerystė. Veiksmingai integracijai reikalingas bendradarbiavimas tarp institucijų, sektorių ir paslaugų teikėjų. Aiškūs vaidmenys, funkciniai nukreipimo susitarimai, tinkamas keitimasis informacija ir reguliarus bendravimas turėtų sudaryti sąlygas skirtingoms organizacijoms prisidėti prie vieno koordinuoto proceso.

Teisės, lygybė ir nediskriminavimas. Su paramos gavėjais turėtų būti elgiamasi kaip su teisių turėtojais ir su jais turėtų būti elgiamasi oriai, sąžiningai ir pagarbiai. Paslaugų planavimas ir teikimas turėtų atsižvelgti į skirtingas kliūtis ir užtikrinti lygias galimybes, informuotą dalyvavimą ir tinkamą apsaugą.

Socialinė sanglauda ir lygiateisė prieiga. Integruota parama pabėgėliams turėtų būti plėtojama taip, kad būtų stiprinama, o ne silpninama socialinė sanglauda. Kai paslaugos, išmokos ar specialios paramos priemonės skiriasi nuo tų, kurios prieinamos kitiems pažeidžiamiems gyventojams, institucijos turėtų aiškiai informuoti apie tokių priemonių teisinį pagrindą, tikslą ir tinkamumo sąlygas. Įgyvendinant taip pat, kai tinkama, reikėtų siekti stiprinti bendrus bendruomenės išteklius ir vengti nereikalingos konkurencijos, lygiagrečių struktūrų ar nevienodo elgesio tarp pabėgėlių ir priimančiųjų bendruomenių grupių, susiduriančių su panašiomis kliūtimis, suvokimo (Europos Komisija, 2020 m.).

Į traumos aspektus atsižvelgianti praktika. Teikiant paslaugas reikėtų pripažinti, kad priverstinis persikėlimas, konfliktai, netektys ir neapibrėžtumas gali turėti įtakos gerovei ir bendradarbiavimui su institucijomis. Teikiant paramą reikėtų skatinti saugumą, nuspėjamumą, pasitikėjimą, orumą ir savarankiškumą, nepriimant prielaidos, kad kiekvienas pabėgėlis yra patyręs traumą ar jam reikalinga psichologinė pagalba.

Tarpkultūrinė komunikacija ir tarpininkavimas. Kalbiniai ir kultūriniai skirtumai neturėtų tapti kliūtimis naudotis teisėmis ir paslaugomis. Todėl įvairiuose gyvenimo etapuose gali prireikti vertėjų žodžiu, kultūrų tarpininkų, pritaikytų bendravimo metodų ir kultūriškai jautrios praktikos.

Šie principai sudaro pagrindą paslaugų modeliui, valdymo susitarimams ir įgyvendinimo gairėms, pateiktoms tolesniuose skyriuose.

2.4. Perkeliamumas ir modulinė konstrukcija

Integracijos sistemos skirtingose šalyse, regionuose ir savivaldybėse labai skiriasi. Todėl šis Planas yra sukurtas kaip **perkeliama ir modulinė sistema, o ne kaip fiksuotas institucinis modelis.**

Perkeliamumas grindžiamas **bendro funkcinio branduolio išlaikymu**, kartu leidžiant tų funkcijų organizavimui atspindėti nacionalines ir vietos realijas.

Pagrindinės funkcijos apima koordinuotą prieigą, proporcingą poreikių vertinimą, paramos planavimą, atvejų valdymą, kurio intensyvumas pritaikytas prie paramos gavėjo poreikių ir autonomijos, prieigą prie atitinkamų paslaugų modulių, funkcinius nukreipimo ir tolesnės priežiūros susitarimus, ekosistemos koordinavimą ir tinkamą informacijos tęstinumą.

Šių funkcijų organizavimas gali skirtis priklausomai nuo:

- įstatymuose numatytos pareigos ir nacionalinių teisės aktų;
- esamos viešosios ir pilietinės visuomenės paslaugų struktūros;
- vietinių paslaugų prieinamumo ir pajėgumo;
- teritorinės organizacijos;
- turimos darbo jėgos ir specialistų kompetencijos;
- partnerystės susitarimų;
- informacinės sistemos ir infrastruktūros;
- finansavimo sąlygų.

Priklausomai nuo konteksto, funkcijas gali atlikti viešosios įstaigos, nevyriausybinės organizacijos ar specializuotos organizacijos, arba jos gali būti bendros pagal daugiašalius valdymo susitarimus. Tikslas – **funkcinis lygiavertiškumas, o ne institucinis vienodumas**.

Modulinė struktūra taip pat leidžia pritaikyti paslaugų derinius ir paramos intensyvumą prie faktinių paramos gavėjų poreikių. Ne kiekvienam asmeniui reikalingi visi moduliai ir ne kiekvienai aplinkai reikalinga ta pati teikėjo konfigūracija.

Todėl perkeliamumas turėtų būti suprantamas kaip:

bendras funkcinis branduolys → kontekstinis pritaikymas → vietinis įgyvendinimas

o ne tiesiogiai kopijuoti vieną organizacinį modelį.

Toks požiūris leidžia užtikrinti Plano pagrindinės paslaugų logikos nuoseklumą, kartu išlaikant pritaikomumą prie skirtingų institucinių ir teritorinių kontekstų.

3. POREIKIŲ VERTINIMAS

3.1. Plano parengimui pagrindą sudarantys poreikių vertinimo šaltiniai ir apimtis

Plane pateiktas poreikių vertinimas pagrįstas tyrimu, atliktu pagal EU4UA projekto 2 darbo paketą (WP2) Rumunijoje ir Lenkijoje 2025 m. balandžio–spalio mėnesiais. Jo tikslas buvo nustatyti tiek pabėgėlių iš Ukrainos poreikius, tiek struktūrines sąlygas, turinčias įtakos tam, ar bus galima gauti tinkamą paramą, ar ji bus koordinuojama ir ar ji bus palaikoma.

Įrodymai apjungia tris vienas kitą papildančius empirinius šaltinius:

238	21	4
apklausta pabėgėlių iš Ukrainos	**pusiau struktūruoti interviu su paslaugų teikėjais**	**fokus grupės su pabėgėliais iš Ukrainos**
171 Rumunijoje ir 67 Lenkijoje — nagrinėta naudojimasis paslaugomis, jų prieinamumas, kliūtys ir integracija į darbo rinką	įskaitant viešųjų institucijų, NVO ir organizacijų, veikiančių įvairiose integracijos paramos srityse, atstovus	Rumunijoje ir Lenkijoje nagrinėta paslaugų prieinamumo patirtis, išliekantys poreikiai, integracija į darbo rinką ir socialinis dalyvavimas

Šie šaltiniai kartu pateikia mišrių metodų perspektyvą, kurioje paslaugų naudojimo modeliai derinami su įstaigos patirtimi ir paramos gavėjų gyvenimiška patirtimi. Išvadų, gautų taikant visus tris komponentus, sutapimas yra ypač svarbus Planui, nes panašūs iššūkiai iškilo tiek paramos gavėjų, tiek paslaugų teikėjų požiūriu. Apklausoje buvo naudojamas netikimybinis „sniego gniūžtės“ metodas ir į jį buvo įtraukti žmonės, turintys patirties naudojantis integracijos paslaugomis. Todėl jos rezultatus reikėtų interpretuoti kaip paramos gavėjų elgesio modelių įrodymą, o ne kaip statistiškai reprezentatyvius visai Ukrainos pabėgėlių populiacijai.

Tyrimas buvo atliktas tuo metu, kai pradinis reagavimas į ekstremalias situacijas vis labiau užleido vietą stabilizavimui ir ilgalaikei integracijai. Todėl išvados atspindi tiek nuolatinius neatidėliotinus poreikius, tiek augantį ilgalaikių galimybių, susijusių su būsto stabilumu, kalba, užimtumu, švietimu, psichosocialine gerove ir socialiniu dalyvavimu, poreikį.

3.2. Pagrindiniai poreikiai

EU4UA tyrime nustatyti du tarpusavyje susiję aspektai, lemiantys integracijos rezultatus: paramos gavėjų poreikiai ir ištekliai bei paslaugų teikėjo ir sistemos sąlygos, turinčios įtakos reagavimo pajėgumams.

Todėl veiksminga integracija priklauso ne tik nuo individualios paramos gavėjo situacijos, bet ir nuo to, ar paslaugos yra prieinamos, ar joms skiriama pakankamai išteklių ir ar jos veiksmingai koordinuojamos.

Tolesniuose skyriuose šie du aspektai nagrinėjami paeiliui.

3.2.1. Pabėgėlių poreikiai ir ištekliai

Tyrime nustatytas poslinkis nuo neatidėliotinos apsaugos ir stabilizavimo link ilgalaikės integracijos, tačiau tai nėra paprastas linijinis procesas. Neatidėliotini ir ilgalaikiai poreikiai dažnai egzistuoja kartu ir daro įtaką vienas kitam.

Teisinė ir administracinė pagalba. Supratimas apie gyvenamąją vietą, dokumentus, teises ir administracines procedūras tebėra esminis veiksnys, leidžiantis pasinaudoti teisėmis ir kitomis paslaugomis. Pabėgėliai nurodė, kad jiems sunku susiorientuoti procedūrose ir gauti nuoseklią informaciją, o tai rodo, kad reikalinga ne tik teisinė pagalba, bet ir aiškios administracinės gairės.

Būstas ir materialinis stabilumas. Būstas iškilo kaip viena iš labiausiai nuolatinių struktūrinių problemų. Sunkumai apima įperkamumą, nesaugumą, ribotą tinkamo būsto prieinamumą ir perėjimą nuo laikinų paramos susitarimų. Apklausos duomenys rodo, kad 50,8 % respondentų pasinaudojo arba bandė gauti būsto paramą, o 32,8 % nurodė, kad būstą sunku gauti.

Sveikatos priežiūra. Sveikatos priežiūros paslaugos yra ir plačiai naudojamos, ir dažnai sunkiai prieinamos. 69,7 % respondentų teigė, kad naudojasi sveikatos priežiūros paslaugomis arba bando jomis pasinaudoti, o 37 % nurodė sveikatos priežiūrą kaip vieną iš sunkiausiai prieinamų paslaugų. Kliūtys apima administracines procedūras, nepakankamą informaciją, kalbos sunkumus ir sistemos pajėgumus. Tai rodo, kad oficiali teisė į paslaugas ar jų egzistavimas nebūtinai užtikrina veiksmingą prieigą.

Kalba, bendravimas ir prieiga prie patikimos informacijos. Kalbos barjerai būdingi beveik visoms paslaugų sritims ir buvo dažniausiai nurodomas sunkumas naudojantis paslaugomis, kurį nurodė 69,7 % apklaustųjų. Informacijos trūkumas taip pat buvo pagrindinė kliūtis, apie kurią pranešė 43,7 %. Todėl vertimas raštu, tarpkultūrinis tarpininkavimas ir patikima daugiakalbė informacija yra labiau palankios sąlygos prieigai, o ne šalutinės paramos formos.

Užimtumo, įgūdžių ir kvalifikacijos pripažinimas. Daugelis respondentų turi didelę išsilavinimo ir profesinę patirtį, tačiau gauti darbą, atitinkantį šias kompetencijas, vis dar sunku. Apklausa rodo, kad 79,4 % respondentų turėjo universitetinį išsilavinimą. Tuo pačiu metu iš tų, kurie pranešė apie kliūtis įsidarbinti, 65,5 % nurodė nepakankamas priimančiosios šalies kalbos žinias, 38,7 % – kvalifikacijos nepripažinimą ir 31,5 % – vaikų priežiūros paslaugų trūkumą. Todėl išvados rodo, kad reikia kurti kelius, apjungiančius kvalifikacijos pripažinimą, įgūdžių ugdymą, darbo vietų derinimą ir tinkamą paramą darbo vietoje, o ne vien įdarbinimą.

Švietimas, vaikų priežiūra ir šeimos parama. Švietimas išlieka pagrindiniu šeimų rūpesčiu, o vaikų priežiūros paslaugų trūkumas gali riboti tėvų galimybes mokytis kalbų, dalyvauti mokymuose ir įsidarbinti. Tyrime taip pat pabrėžiama švietimo tęstinumo, įtraukties į priimančiosios mokyklos aplinką ir paramos vaikams, susiduriantiems su migracija, kalba ar psichosocialiniais sunkumais, svarba.

Psichikos sveikata ir psichosocialinė gerovė. Perkėlimas, netikrumas, būsto ir užimtumo nesaugumas, šeimos išskyrimas ir socialinė izoliacija gali prisidėti prie psichologinio streso. Tuo pačiu metu psichosocialinės ir psichikos sveikatos paslaugos vis dar yra palyginti nepakankamai naudojamos. Tyrimai rodo, kad svarbu, jog prieinama ir kultūriniu požiūriu jautri parama būtų integruota į platesnius paslaugų teikimo kelius, o ne izoliuota nuo kitų integracijos aspektų.

Socialinis dalyvavimas, priklausymo jausmas ir nediskriminavimas. Integracija apima daugiau nei prieigą prie oficialių paslaugų ir įsidarbinimo. Tikslinių grupių dalyviai taip pat aprašė socialinę izoliaciją, diskriminacijos patirtį ir susirūpinimą dėl ilgalaikės priklausomybės. Ukrainiečių bendruomenė ir neoficialūs tinklai dažnai teikia informaciją, pasitikėjimą ir emocinę paramą ten, kur institucinius mechanizmus sunku valdyti. Šie rezultatai pabrėžia bendruomenės ryšių, pagarbaus paslaugų teikimo ir prasmingo dalyvavimo integracijos procesuose svarbą.

Esami stiprieji aspektai ir ištekliai. Tyrime taip pat įspėjama, kad pabėgėlių nereikėtų vertinti vien tik per pažeidžiamumo prizmę. Daugelis dalyvių pasižymi aukštu išsilavinimo lygiu, profesine patirtimi, motyvacija, atsparumu ir gebėjimu savarankiškai veikti. Neformalūs šeimos ir bendruomenės tinklai taip pat yra svarbūs praktinės ir emocinės paramos šaltiniai. Todėl plane reikėtų įvertinti ne tik **tai, ko trūksta** , bet ir **tai, ką gavėjas jau gali mobilizuoti**. Tai palaiko stiprybėmis pagrįstą ir proporcingą požiūrį, o ne daro prielaidą, kad kiekvienam asmeniui reikia tokio paties intensyvumo intervencijos.

3.2.2. Paslaugų teikėjų poreikiai ir sistemos sąlygos

Paslaugų teikėjų interviu rodo, kad daugelis sunkumų, su kuriais susiduria paramos gavėjai, yra susiję su sąlygomis, kuriomis pačios organizacijos veikia.

Koordinavimas ir sistemų integravimas. Paslaugų teikėjai aprašė platų bendradarbiavimą tarp viešųjų institucijų, nevyriausybinių orgnaizacijų ir kitų subjektų, tačiau bendradarbiavimas dažnai išlieka fragmentiškas arba priklauso nuo neoficialių santykių. Todėl reikia ne tik daugiau organizacijų, bet ir aiškesnės koordinavimo infrastruktūros, jungiančios esamas paslaugas.

Aiškūs vaidmenys, įgaliojimai ir atskaitomybė. Neapibrėžtumas dėl institucijų atsakomybės gali lemti dubliavimą, spragas ir ilgas siuntimo grandines. Paslaugų teikėjams reikia aiškesnių susitarimų, kuriuose būtų apibrėžta, kas koordinuoja, kas teikia konkrečias intervencijas ir kaip išlaikoma atsakomybė, kai dalyvauja kelios organizacijos.

Tvarūs koordinavimo ir atvejų valdymo pajėgumai. Daugelis organizacijų, ypač nevyriausybinės organizacijos, remiasi riboto laiko finansavimu. Koordinavimo, tarpininkavimo ir atvejų valdymo funkcijos gali būti nepakankamai pripažįstamos arba finansuojamos, todėl tęstinumas ribojamas net ir tais atvejais, kai atskiros paslaugos lieka prieinamos.

Darbo jėgos pajėgumai ir kompetencijos. Paslaugų teikėjai nurodė darbuotojų ir specialistų trūkumą, taip pat daugiakalbystės, tarpkultūrinės mediacijos, traumų įveikimo praktikos, teisinių ir administracinių žinių bei koordinavimo įgūdžių poreikį. Pajėgumų apribojimai ir didelis darbo krūvis gali tiesiogiai paveikti tęstinumą ir kokybę.

Informacijos tęstinumas ir paslaugų navigacija. Paslaugų teikėjai pranešė apie sunkumus dalijantis aktualia informacija, stebint siuntimus ir palaikant naujausias žinias apie teikiamas paslaugas. Todėl reikalingas geresnis informacijos tęstinumas, kartu pripažįstant teisinius, organizacinius ir duomenų apsaugos apribojimus.

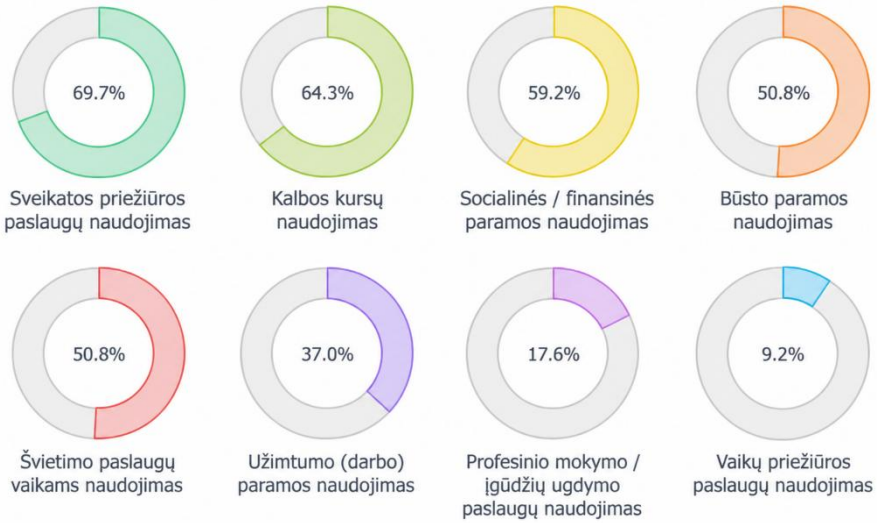
Gebėjimas reaguoti į kintančius poreikius ir paslaugų teikimo pajėgumus. Perėjimas nuo reagavimo į ekstremalias situacijas prie ilgalaikės integracijos atskleidė būsto, vaikų priežiūros, psichikos sveikatos paramos, kvalifikacijos pripažinimo ir tvaraus užimtumo galimybių spragas. Todėl paslaugų teikėjams reikia mechanizmų, skirtų nustatyti kintančią paklausą, dabartinį paslaugų pajėgumą ir pasikartojančius nepatenkintus poreikius, o ne pasikliauti statiniais paslaugų katalogais.

Šie rezultatai rodo, kad integracijos iššūkis yra ne tik individualių paslaugų trūkumas. Tai taip pat **valdymo, pajėgumų ir koordinavimo iššūkis**

3.3. Paslaugų naudojimo modeliai

Paslaugų naudojimo modeliai yra svarbus rodiklis, rodantis, kuriose srityse pabėgėliai dažniausiai ieško pagalbos ir kokiu mastu esamos paslaugos yra iš tikrųjų prieinamos.

Apklausos respondentai dažniausiai nurodė, kad naudojasi arba bando pasiekti:



5 pav. Paslaugų naudojimo modeliai

Mažesnis paslaugų naudojimas neturėtų būti automatiškai interpretuojamas kaip mažesnis poreikis. Kokybiniai tyrimų rezultatai rodo, kad ribotas prieinamumas, informacijos trūkumas, tinkamumo sąlygos, tvarkaraščių apribojimai ir kitos prieigos kliūtys gali slopinti paslaugų, kurios išlieka svarbios paramos gavėjams, naudojimą. Ir atvirkščiai, didelis naudojimasis nebūtinai reiškia lengvą prieigą. Sveikatos priežiūros paslauga buvo dažniausiai naudojama, tačiau ji taip pat dažniausiai įvardyta kaip sunkiai prieinama, po jos sekė parama dėl būsto ir užimtumo.

Tai rodo svarbų Plano aspektą:

Paslaugų prieinamumas ir jų naudojimas nebūtinai reiškia veiksmingą prieinamumą.

Susiskaidymas taip pat buvo akivaizdus nagrinėjant, kaip paramos gavėjai naudojosi teikiama parama. **76,1 %** respondentų nurodė, kad jų poreikiai buvo tenkinami keliose vietose, o ne daugiausia vienoje vietoje. Tik 11,3 % reikėjo susisiekti su viena organizacija, 54,6 % – su dviem ar trimis, o 25,6 % – su keturiomis ar daugiau.

Tuo pačiu metu **80,7 % respondentų** manė, kad galimybė gauti paslaugas vienoje vietoje yra labai naudinga. Šio rezultato nereikėtų interpretuoti kaip reikalavimo, kad visos paslaugos būtų fiziškai teikiamos vienoje vietoje. Tai veikiau rodo, kad pirmenybė teikiama paprastesnėms, labiau integruotoms ir koordinuotoms prieigos priemonėms.

Apskritai paslaugų naudojimas atspindi perėjimą nuo neatidėliotinos pagalbos prie ilgalaikės integracijos, kartu atskleidžiant nuolatinį atotrūkį tarp paramos buvimo ir paramos gavėjo gebėjimo ją gauti nuosekliu būdu.

3.4. Kliūtys ir sistemos spragos

Tyrimai nuosekliai rodo, kad daugelis integracijos kliūčių kyla ne tik dėl individualių aplinkybių, bet ir dėl to, kaip yra organizuojamos paramos sistemos.

Suskaidymas ir pakartotinė navigacija

Būtinybė susisiekti su keliomis organizacijomis dėl tarpusavyje susijusių poreikių daugiausia užkrauna koordinavimo atsakomybę paramos gavėjui. Dėl to gali tekti kartoti procedūras, pakartotinai aiškinti asmenines aplinkybes ir susidurti su intervencijų nuoseklumu.

Tyrimo ataskaitoje ši kaupiamoji administracinė ir emocinė našta apibūdinama kaip **institucinis nuovargis**.

Kalbos ir informacijos barjerai

Dažniausiai nurodomas paslaugų gavimo sunkumas buvo kalba, o kita didelė kliūtis buvo informacijos trūkumas. Apklausos respondentai, norėdami nustatyti paslaugas, labai rėmėsi socialine žiniasklaida, šeima, draugais ir bendruomenės tinklais, o tai rodo, kad oficialūs informacijos kanalai ne visada užtikrina pakankamai aiškią, naujausią ar prieinamą navigaciją.

Todėl informacija pati savaime yra prieigos problema.

Administracinis sudėtingumas

Sudėtingos procedūros, neaiškūs reikalavimai, kuriuos reikia atitikti, ir ilgas laukimo laikas lemia dideles praktines sandorių sąnaudas. Apklausoje 34,5 % respondentų nurodė, kad sudėtingos procedūros ir ilgas laukimo laikas yra pagrindiniai sunkumai.

Šios kliūtys gali neproporcingai paveikti žmones, turinčius ribotas kalbos žinias, mažą skaitmeninį savarankiškumą, prisiimančius globos pareigas, turinčius

negalią arba nepakankamai susipažinusius su priimančiosios šalies sistemomis.

Vertinimo, nukreipimo ir prieigos prie paslaugų nenuoseklumas

Poreikio nustatymas negarantuoja, kad bus imtasi tinkamų veiksmų. Silpna nukreipimo sistema, nepakankami paslaugų teikėjų pajėgumai ir tolesnių veiksmų trūkumas gali sutrikdyti procesą po vertinimo.

Ši problema vėliau buvo dar labiau pabrėžta ekspertų vertinimo ir bandomojo įgyvendinimo metu, kai ekspertai pabrėžė, kaip svarbu išlaikyti aiškų ryšį tarp:

vertinimo → prioritetų nustatymo → veiksmų → paslaugų aktyvinimo / nukreipimo → tolesnių veiksmų → rezultato

ir vengti situacijų, kai vertinimas tampa administracine veikla be realaus paslaugų teikimo proceso.

Nelygios paslaugų ir darbo jėgos galimybės

Kai kuriuos poreikius vis dar sunku patenkinti, nes tinkamų paslaugų ar specialistų yra nedaug, jie pasiskirstę geografiškai netolygiai arba finansuojami tik laikinai. Būstas, vaikų priežiūra, psichosocialinė parama ir tvaraus užimtumo galimybės buvo tarp pasikartojančių tyrimų metu nustatytų spragų.

Valdymas ir tarpinstituciniai trūkumai

Paslaugų teikėjai apibūdino bendradarbiavimo tinklus, kurie yra aktyvūs, tačiau ne visada pakankamai struktūrizuoti. Tarp problemų – neaiškūs instituciniai įgaliojimai, priklausomybė nuo neformalaus koordinavimo, ribotas tarp organizacijų atliekamo darbo pripažinimas ir sunkumai užtikrinant informacijos tęstinumą.

Taigi problema yra ne tik paslaugų trūkumas, bet ir pakankamai patikimos koordinavimo infrastruktūros, susijusios su jomis, trūkumas.

Biurokratijos atkartojimo rizika dėl integracijos mechanizmų

Tyrime taip pat buvo nustatyta svarbi projektavimo problema: „vieno langelio“ principas turėtų sumažinti susiskaldymą, tačiau nesukuriant naujo biurokratinio lygmens. Paslaugų teikėjai pažymėjo, kad vienas didelis fizinis centras gali netikti kiekvienam kontekstui ir kad vienodas kelias gali būti netinkamas gavėjams, turintiems skirtingus poreikius, išteklius ir autonomijos lygius.

Šį susirūpinimą vėliau patvirtino ekspertų vertinimas, kuriame buvo rekomenduota išlaikyti išsamų poreikių vertinimą, tačiau modelį taikyti labiau modulinio pobūdžio, **proporcingai ir lanksčiai**.

3.5. Plano projektavimo pasekmės

Tyrimas pateikia aiškius argumentus, pagrindžiančius tolesniuose skyriuose aprašomą „vieno langelio“ ekosistemą. Svarbiausia išvada yra ta, kad integracijos iššūkio negalima išspręsti tiesiog pridedant daugiau atskirų paslaugų. Labiau reikia sujungti esamas ir papildomas paslaugas naudojant architektūrą, kuri sumažintų navigacijos naštą, išlaikytų atsakomybę ir pritaikytų paramą prie realios paramos gavėjo situacijos.

Pagrindinės tyrimo išvados atsispindi šiuose projektavimo reikalavimuose:

Tyrimo išvada / sistemos spraga	Plano projektavimo reikalavimas
Pabėgėliams dažnai reikia paramos keliose tarpusavyje susijusiose srityse	Holistinis, bet proporcingas poreikių vertinimas ir modulinis paslaugų paketas
Paramos gavėjai dažnai savarankiškai bendrauja su keliomis organizacijomis	Paskirta atvykimo funkcija ir vienas koordinuotas paramos gavėjų kelias
Kalbos ir informacijos barjerai turi įtakos prieigai prie paslaugų sričių	Daugiakalbis bendravimas, vertimas žodžiu, tarpininkavimas ir pagalba
Didelis paslaugų naudojimas gali egzistuoti kartu su sudėtinga prieiga	Dėmesys veiksmingam prieinamumui ir paslaugų aktyvavimui, o ne vien formaliam prieinamumui
Pasikartojančios procedūros sukuria administracinę ir emocinę naštą	Surinkite informaciją vieną kartą, pakartotinai naudokite, kai reikia, ir venkite nereikalingo pakartotinio vertinimo
Siuntimas nebūtinai suteikia prieigą prie paslaugų	Aktyvus nukreipimas, nustatoma atsakomybė, tolesni veiksmai ir rezultatų peržiūra
Paramos gavėjai skiriasi savo poreikiais, ištekliais ir savarankiškumu	Proporcingas atvejo valdymo intensyvumas ir sąlyginis vertinimo gylis
Esami įgūdžiai ir ištekliai dažnai yra nepakankamai išnaudojami	Stipriosiomis pusėmis pagrįstas vertinimas ir kvalifikacijos pripažinimą bei tinkamą įsidarbinimą skatinantys keliai
Vaikų priežiūra, būstas ir psichosocialiniai poreikiai daro įtaką dalyvavimui darbo rinkoje	Holistinis integracijos modelis, o ne atskiras užimtumo aktyvinimas
Paslaugų teikėjai dirba aktyviuose, bet suskaidytuose tinkluose	Aiškūs valdymo, partnerystės ir ekosistemų koordinavimo susitarimai

Tyrimo išvada / sistemos spraga	Plano projektavimo reikalavimas
Paslaugų prieinamumas ir organizacijos pajėgumai keičiasi laikui bėgant	Dinaminiai paslaugų planavimo, stebėjimo ir pritaikymo mechanizmai
Koordinavimas ir specialistų pajėgumai gali priklausyti nuo trumpalaikio finansavimo	Parengtis įgyvendinimui, tvarumas ir pagrindinės veiklos finansavimo sąlygos
Pažeidžiamos grupės susiduria su skirtingomis kliūtimis	Teisingumas, prieinamumas, apsauga ir pagrįsti pritaikymai, integruoti į visą programą
Pabėgėlių ir bendruomenių tinklai teikia vertingų žinių ir paramos	Paramos gavėjų dalyvavimas, grįžtamojo ryšio mechanizmai ir pabėgėlių / bendruomenės veikėjų įtraukimas
Vienas fizinis centras gali netikti kiekvienam kontekstui	Viena koordinuota įėjimo logika su lanksčiais fiziniais, skaitmeniniais, telefoniniais ir pagalbiniais prieigos kanalais

Vėliau šie reikalavimai buvo iš esmės patvirtinti ekspertų vertinimu ir bandomaisiais projektais. Ekspertai pritarė holistinės diagnozės, į paramos gavėjus orientuotos paramos, atvejų valdymo ir „vieno langelio“ principu grindžiamo koordinavimo svarbai. Todėl 4 skyriuje pristatytas paslaugų modelis tiesiogiai reaguoja į tyrime nustatytus įrodymus: jame derinamas bendras koordinuotas procesas su konfigūruojamais paslaugų moduliais, diferencijuotu paramos intensyvumu, aiškia tolesne veikla ir dėmesiu nustatytų poreikių pavertimui realia prieiga ir rezultatais.

4. PASLAUGŲ MODELIS: „VIENO LANGELIO“ EKOSISTEMA

4.1 Pagrindimas: nuo suskaidytų paslaugų prie integruoto paramos modelio

Daugeliu atvejų pabėgėliams skirtas paslaugas teikia kelios lygiagrečiai veikiančios institucijos ir organizacijos. Nors kiekvienas veikėjas teikia vertingą paramą, ribotas koordinavimas gali apsunkinti sistemos valdymą ir lemti pakartotines procedūras, vėlavimus ir paramos teikimo nutraukimą.

Atsižvelgiant į tai, Plane siūloma pereiti nuo suskaidyto paslaugų teikimo prie **koordinuotų paramos kelių**. Paslaugos organizuojamos ne kaip atskiros intervencijos, o kaip tarpusavyje susiję struktūrizuoto paramos proceso komponentai. Todėl Plane pristatoma **„vieno langelio“ principu veikianti ekosistema** kaip integruotos paramos veiklos modelis.

Modelis sujungia skirtingas paslaugų sritis į bendrą koordinavimo sistemą. Paslaugas gali teikti viešosios institucijos, pilietinės visuomenės organizacijos, privatūs paslaugų teikėjai ar kiti specializuoti subjektai, tačiau jie yra funkciškai susiję bendru paramos gavėjo procesu.

Pagrindinis modelio bruožas yra **aiškus ir koordinuotas patekimas į paramos sistemą**, iš kurios paramos gavėjai gali būti įvertinti, nukreipti ir sujungti su jų poreikius atitinkančiomis paslaugomis. Tai sumažina paramos gavėjų naštą savarankiškai identifikuoti ir naršyti keliose įstaigose ir padeda išlaikyti tęstinumą tarp skirtingų paramos formų.

Vieno langelio principu pagrįstas požiūris nereikalauja, kad visos paslaugos būtų fiziškai vienoje vietoje ar teikiamos vienos organizacijos. Priešingai, jis sukuria **koordinuotą ekosistemą**, kurioje dalyvaujantys paslaugų teikėjai prisideda pagal savo atitinkamus įgaliojimus ir patirtį, o paramos gavėjai gauna paramą kaip sujungto proceso dalį.

Tolesniuose skyriuose aprašomas pagrindinis paslaugų paketas, kaip paramos gavėjai patenka į sistemą ir joje juda, kokios profesinės funkcijos ir kompetencijos reikalingos šio modelio veikimui, taip pat prieinamumo ir mišrios paramos priemonės, leidžiančios paramos gavėjams juo naudotis praktikoje.

4.2. Pagrindinis paslaugų paketas ir minimalus veiklos pagrindas

„Vieno langelio“ principu veikianti ekosistema turėtų užtikrinti prieigą prie pagrindinio paslaugų paketo, apimančio pagrindines sritis, reikalingas stabilizavimui, socialiniam dalyvavimui ir ilgalaikei socialinei bei ekonominei integracijai.

Pagrindinis paslaugų paketas ir minimalus veiklos pagrindas sudaro du vienas kitą papildančius modelio aspektus: pirmasis apibrėžia, kokios paramos sritys turėtų būti prieinamos, o antrasis apibrėžia esmines funkcijas, reikalingas norint organizuoti tą paramą į nuoseklų ir nuolatinį paramos gavėjo procesą.

Pagrindinis paketas yra suskirstytas į tris tarpusavyje susijusias funkcines sritis.

Stabilizavimas ir pagrindinė orientacija

Ši sritis apima sąlygas, būtinas saugumui, pagrindiniam stabilumui ir prieigai prie būtiniausių sistemų. Ji apima paramą, susijusią su teisiniu statusu ir dokumentais, sveikatos priežiūros paslaugų teikimu, būstu ir pagrindiniais poreikiais, taip pat patikimą informaciją ir orientaciją apie atitinkamas institucijas ir paslaugas.

Socialinė integracija ir dalyvavimas

Ši sritis remia dalyvavimą kasdieniame, švietimo ir bendruomenės gyvenime. Ji apima kalbų mokymąsi ir kultūrinį orientavimą, vaikų ir jaunimo švietimo tęstinumą, vaikų priežiūrą ir šeimos paramą, psichinės sveikatos ir psichosocialinę paramą.

Ekonominė integracija ir savarankiškumas

Ši sritis remia dalyvavimą darbo rinkoje ir ekonominį savarankiškumą. Ji apima užimtumo konsultavimą, įgūdžių ir kvalifikacijos pripažinimą, profesinį mokymą ir kvalifikacijos kėlimą prireikus, darbo paieškos ir darbdavių įtraukimą, darbo konsultavimą ir paramą darbo vietoje, taip pat verslumo ir savarankiško darbo kryptis.

Šių sričių nereikėtų suprasti kaip fiksuotos sekos. Jos atspindi tarpusavyje susijusius integracijos kelio aspektus, ir paramos gavėjams gali prireikti paramos keliose srityse vienu metu.

Praktiškai pagrindinis paketas įgyvendinamas naudojant konfigūruojamus paslaugų modulius, aprašytus 4.7 skyriuje. Vienas ar keli moduliai gali būti aktyvuoti pagal nustatytus poreikius, o konkretūs paslaugų teikėjai ir teikimo tvarka priklausys nuo nacionalinio ir vietos konteksto.

Tuo tarpu minimalus operacinis branduolys apibrėžia esmines funkcijas, reikalingas šioms paslaugoms sujungti į veikiančią vieno langelio principu veikiančią ekosistemą. Šios funkcijos lemia, ar įgyvendinimas užtikrina nuoseklų ir nenutrūkstamą naudos gavėjo kelią, o ne tik tinklą, katalogą ar atskirų paslaugų rinkinį.

Todėl kiekvienas Plano įgyvendinimas turėtų apimti šį būtiniausią veiklos pagrindą:

- paskirta prieiga ir „vieno langelio“ funkcija;
- skubumo nustatymas ir neatidėliotinas reagavimas;
- proporcingas atrankos ir poreikių vertinimas;
- prioritetų nustatymas ir paramos planavimas;
- nustatoma bylų valdymo ir koordinavimo atsakomybė;
- paslaugos aktyvavimas ir nukreipimas;
- tolesni veiksmai ir rezultatų peržiūra;
- informacijos tęstinumas;
- ekosistemos koordinavimas.

Paramos gavėjo lygmens funkcijos išsamiai aprašytos 4.3 skyriuje, o jų veikimą palaikančios organizacinės sąlygos plačiau plėtojamos 4.4–4.6 skyriuose ir 5 skyriuje.

4.3. Prieigos modelis: kaip paramos gavėjai juda sistemoje

„Vieno langelio“ principu veikiantis modelis pagrįstas **bendru atvejų valdymo keliu,** jungiančiu priėmimą, vertinimą, paramos planavimą, paslaugų teikimą ir tolesnę veiklą.

Pagrindinis kelias yra toks:

vienas įėjimas į sistemą → skubumo nustatymas ir poreikių vertinimas → atvejo valdymas → prioritetų nustatymas ir paramos planavimas → paslaugų aktyvavimas ir (arba) išorinis nukreipimas → tolesni veiksmai → rezultatų peržiūra → perėjimas arba užbaigimas

Šis procesas numato bendrą struktūrą, tačiau jis neturėtų tapti griežta administracine seka. Vertinimo išsamumas, aktyvuotų paslaugų modulių skaičius ir atvejo valdymo paramos intensyvumas turėtų būti proporcingi paramos gavėjo situacijai, rizikai, poreikiams ir gebėjimui veikti savarankiškai.

4.3.1. Vienas įėjimas į sistemą ir bylos atidarymas

Paramos gavėjo procesas prasideda nuo **paskirtos „vieno langelio“ principu veikiančios funkcijos**. Tai yra momentas, kai asmuo oficialiai įtraukiamas į „vieno langelio“ principu veikiančią sistemą ir gali prasidėti koordinuotas paramos kelias.

Vieno įėjimo į sistemą tikslas – užtikrinti aiškią proceso pradžią tiek paramos gavėjui, tiek dalyvaujančioms organizacijoms. Už įėjimo į sistemą funkciją atsakinga organizacija turėtų būti aiškiai nurodyta vietinėje „vieno langelio“ principu veikiančioje sistemoje. Jai nereikia teikti visų vėlesnių paslaugų. Jos

vaidmuo šiame etape yra užtikrinti, kad byla būtų pradedama nuosekliai ir kad paramos gavėjas žinotų, kas vyksta toliau.

Atvykus, atsakingas specialistas turėtų:

- pasveikinti paramos gavėją ir suprantama kalba bei forma paaiškinti, kaip veikia „vieno langelio“ mechanizmas;
- nustatyti, ar reikalingas vertimas žodžiu, tarpkultūrinis tarpininkavimas ar kita komunikacijos adaptacija;
- paaiškinti, kokia informacija bus renkama, kodėl ji reikalinga, kaip ji bus naudojama ir kas gali turėti prieigą prie jos;
- teikti informaciją apie konfidencialumą, duomenų apsaugos teises, savanorišką dalyvavimą ir bet kokį taikomą skundų ar atsiliepimų teikimo mechanizmą;
- rinkti tik būtiniausią informaciją, būtiną asmens tapatybei nustatyti, ryšiui palaikyti ir pagalbai pradėti;
- priskirti arba patvirtinti unikalų bylos identifikatorių;
- nustatyti, ar yra neatidėliotina situacija, reikalaujanti neatidėliotinų veiksmų;
- inicijuoti atitinkamo lygio vertinimą;
- patikslinti, kas bus atsakingas už kito bylos etapo koordinavimą.

Paramos gavėjas nuo pat pradžių turėtų suprasti, kad dalyvavimas paramos planavime yra bendradarbiavimu grįstas ir kad vienos paslaugos gavimas nebūtinai reiškia, kad reikia atskleisti visą asmeninę informaciją kiekvienam paslaugų teikėjui.

Sutikimas, duomenų apsauga ir bylos dokumentacija

Duomenys turėtų būti renkami laikantis **tikslo apribojimo, duomenų kiekio mažinimo, konfidencialumo ir ribotos prieigos** principų. Organizacija turėtų nustatyti tinkamą teisinį pagrindą pagal BDAR, pagal kurį ji tvarko duomenis, ir taikyti papildomas apsaugos priemones, kai tvarkomi specialių kategorijų duomenys, pavyzdžiui, sveikatos informacija (Europos Parlamentas ir Europos Sąjungos Taryba, 2016 m.).

Paramos gavėjas šią informaciją turėtų gauti jam suprantama forma. Sutikimas turėtų būti gautas visais atvejais, kai to reikalaujama pagal įstatymus, ypač prieš dalijantis atitinkama asmenine informacija su kitu paslaugų teikėju, kai netaikomas joks kitas teisėtas pagrindas. Sutikimas gauti paramą, sutikimas tvarkyti duomenis ir sutikimas dalytis informacija neturėtų būti automatiškai traktuojami kaip tas pats dalykas (Europos Parlamentas ir Europos Sąjungos Taryba, 2016 m.).

Kai įgyvendinanti organizacija naudoja **paslaugų teikimo sutartį, atvejo valdymo sutartį ar panašią sutartį**, ji gali būti sudaryta šiame etape arba susitarus dėl paramos plano. Tokiame dokumente gali būti paaiškinta paramos apimtis,

paslaugų teikėjo ir gavėjo atsakomybė, bendravimo tvarka, konfidencialumas, sutarties nutraukimo ir skundų teikimo procedūros. Plane nenustatyta privaloma sutarties forma, nes tai priklausys nuo nacionalinės teisės aktų ir organizacinės praktikos.

Skubi arba būtinoji pagalba neturėtų būti atidėliojama vien dėl to, kad dar nėra užbaigti įprastiniai administraciniai dokumentai, nebent tai neišvengiama dėl teisinio reikalavimo.

A priede pateiktos išankstinio patikrinimo ir pradinio vertinimo priemonės gali padėti pradėti bylą ir atlikti pirmąjį vertinimą. Jų naudojimas turėtų būti proporcingas ir neturėtų lemti to paties informacijos surinkimo du kartus.

4.3.2. Skubumo nustatymas ir neatidėliotinas reagavimas

Pirmasis operatyvinis sprendimas yra tai, ar paramos gavėjas gali tęsti standartinį vertinimo procesą, ar pirmiausia reikia imtis veiksmų dėl neatidėliotinos situacijos.

Todėl skubumo nustatymas nėra išsamus vertinimas. Jo tikslas – atsakyti į:

Ar yra kažkas, ką reikia spręsti dabar, prieš tęsiant platesnį paramos kelią?

Galimi skubūs klausimai gali būti susiję su:

- neatidėliotinu saugumu arba apsauga;
- benamystė arba neišvengiamu saugaus būsto praradimu;
- maistu ar kitais būtinais pragyvenimo šaltiniais;
- skubia medicinine pagalba ar vaistais;
- rimta problema dėl apsaugos priemonių;
- vaikais be lydinčių asmenų arba nuo šeimos atskirtais; neatidėliotinomis teisinėmis ar dokumentų kliūtimis, turinčiomis įtakos saugumui ar galimybėms pasinaudoti pagrindinėmis teisėmis; ūmine psichosocialine krize;
- bendravimo ar prieinamumo kliūtimis, trukdančiomis asmeniui saugiai gauti paramą.

Esant kritinei situacijai veiksmų seka yra tokia:

nustatyti neatidėliotiną problemą → imtis atitinkamų veiksmų → stabilizuoti būklę→ grįžti prie bendro kelio

„Vieno langelio“ principu veikiantis specialistas neprivalo atlikti specializuotų skubios pagalbos intervencijų, nepriklausančių nuo jo kompetencijos. Jo pareiga – atpažinti **problemą, vengti nereikalingo delsimo ir sudaryti sąlygas gauti kompetentingą tarnybą**.

Šis skirtumas yra ypač svarbus sveikatos priežiūros, psichikos sveikatos, teisinėse ir apsaugos situacijose. Mechanizmas koordinuoja prieigą; specializuotus sprendimus priima tinkamai kvalifikuoti specialistai.

Iškilus galimam susirūpinimui dėl apsaugos, pavyzdžiui, smurto, išnaudojimo, prekybos žmonėmis ar vaikų apsaugos rizikos, įprastą pokalbį gali tekti nutraukti. Turėtų būti aktyvuota taikoma konfidenciali apsaugos procedūra, o neskelbtina informacija turėtų būti registruojama ir ja dalijamasi tik pagal atitinkamą apsaugos ir duomenų valdymo protokolą. A priedo priemonės aiškiai atskiria apsaugos informaciją nuo bendrųjų bylos įrašų.

4.3.3. Poreikių vertinimas

Kai nebelieka tiesioginės krizės – arba kai padėtis pakankamai stabilizuojasi – paramos gavėjas pereina prie išsamesnio vertinimo.

Tikslas yra ne tik užpildyti formą, bet ir pakankamai išsamiai suprasti paramos gavėjo situaciją, kad būtų galima nustatyti, **kokios paramos reikia, kas turėtų būti daroma pirmiausia ir kiek reikia koordinavimo**.

Atliekant vertinimą reikėtų atsižvelgti tiek **į poreikius, tiek į esamus išteklius**. Priklausomai nuo paramos gavėjo aplinkybių, svarbios sritys gali būti:

- teisinis ir administracinis statusas;
- būsto ir materialinis stabilumas;
- sveikata, negalia ir priežiūros tęstinumas;
- psichinė sveikata ir psichosocialinė gerovė;
- šeimos sudėtis ir priežiūros pareigos, įskaitant vaikų priežiūrą;
- išsilavinimas;
- kalba ir bendravimas;
- galimybė naudotis viešosiomis paslaugomis;
- užimtumo situacija, kvalifikacija, profesinė patirtis ir perkeliamieji įgūdžiai;
- socialiniai tinklai ir esami paramos šaltiniai;
- ateities ketinimai, kai tai aktualu ilgalaikiam planavimui.

Jei vertinamas neįgalumas, tuomet vertinimas turėtų apimti ne tik diagnostines ar administracines kategorijas, bet ir atsižvelgti į jos **funkcinį poveikį kasdieniam gyvenimui, paslaugų prieinamumui, išsilavinimui ir užimtumui**, taip pat į visas reikalingas prieinamumo priemones ar pagrįstus pritaikymus.

Esminė vertinimo dalis yra paties paramos gavėjo savo situacijos supratimas. Specialistai turėtų ištirti, ką asmuo laiko svarbiausia, ką jis norėtų pakeisti ir kokių rezultatų tikisi pasiekti. Tuo pačiu metu išlieka svarbus specialistų vertinimas, nes vertinimo metu gali būti nustatyta rizika, kliūtys ar tarpusavyje susiję poreikiai, kurių paramos gavėjas neatpažino, iš pradžių nepranešė arba šiuo metu nelaiko prioritetais.

Todėl vertinimas turėtų atsakyti į šiuos klausimus:

1. Kokius pagrindinius poreikius ir prioritetus nurodo paslaugų gavėjas? Ar yra papildomų poreikių ar rizikų, kurioms reikalingas profesionalus dėmesys?
2. Kokie stiprieji aspektai, ištekliai ar esami ryšiai su paslaugų teikėjais gali padėti įgyvendinti planą? Kas reikalauja neatidėliotinų, trumpalaikių ar ilgalaikių veiksmų?
3. Kuriuos paslaugų modulius reikėtų aktyvuoti?
4. Ar reikalingas specialisto ar išsamesnis vertinimas?
5. Kiek reikia koordinuoti bylas?

Pakankamai platus, kad būtų galima nustatyti poreikius, ir pakankamai proporcingas, kad išliktų tinkamas naudoti. Todėl vertinimas turėtų būti atliekamas laikantis **bendro minimalaus ir sąlyginio išsamumo** metodo.

Bazinis vertinimas turėtų pateikti atitinkamų sričių apžvalgą. Išsamesnis tyrimas turėtų būti atliekamas tik tada, kai tam yra priežastis. Ne kiekvienam paramos gavėjui reikia kiekvieno vertinimo skyriaus, kiekvieno specialisto vertinimo ar kiekvienos A priedo formos.

Anksčiau surinkta informacija turėtų būti matoma ir ja turėtų būti galima pakartotinai naudotis įgaliotiems specialistams. Paramos gavėjo nereikėtų prašyti pakartoti pagrindinės asmeninės, šeimos, būsto, darbo ar bendravimo informacijos vien dėl to, kad dabar dalyvauja kitas specialistas.

Toks požiūris tiesiogiai reaguoja į įvairiose šalyse surinktus įrodymus apie biurokratinį nuovargį ir pakartotinį asmeninių istorijų perpasakojimą.

Šiame etape gali padėti A priede pateiktos pradinio vertinimo ir išsamaus poreikių vertinimo priemonės. Pastarasis turėtų būti naudojamas su sąlygomis, kai pagrįstas išsamesnis namų ūkio ar kelių sričių vertinimas.

4.3.4. Prioritetų nustatymas ir paramos planavimas

Vertinimas turėtų tiesiogiai lemti sprendimus.

Nustačius poreikius, riziką, stipriąsias puses ir paramos gavėjo pageidavimus, specialistas ir paramos gavėjas turėtų nuspręsti, **kas turi būti padaryta pirmiausia, kas gali būti padaryta lygiagrečiai ir ką pagrįstai galima spręsti vėliau**.

Nustatant prioritetus reikėtų atsižvelgti į:

- tiesioginę riziką ir galimą žalą;
- veiksmų delsimo pasekmes;

- pažeidžiamumą;
- poreikių tarpusavio priklausomybę;
- praktinį įgyvendinamumą;
- paramos gavėjų pageidavimus ir pasirengimą;
- esamas stiprybes ir išteklius;
- paramos gavėjo gebėjimą veikti savarankiškai.

Griežtas skaitinis balas nebūtinas. Svarbiausia turėtų būti profesionalus vertinimas.

Pavyzdžiui, užimtumas gali būti svarbus ilgalaikis tikslas, tačiau pirmiausia gali reikėti spręsti nestabilaus būsto ar vaikų priežiūros trūkumo problemas. Ir atvirkščiai, paramos gavėjas, turintis stabilų būstą, teisinį statusą ir tvirtą savarankiškumą, gali tiesiogiai siekti kvalifikacijos pripažinimo, kalbos mokymo ar paramos įsidarbinant.

Kai reikia koordinuoti kelis veiksmus ar paslaugų teikėjus, kartu su paramos gavėju turėtų būti parengtas individualus **asmeninis veiksmų planas (PAP).**

PAP neturėtų kartoti vertinimo. Jis turėtų paversti vertinimą veiksmais, nustatydamas:

- sutartus prioritetus ir tikslus;
- konkrečius veiksmus;
- kas atsakingas už kiekvieną veiksmą;
- susijusią paslaugą ar paslaugų teikėją;
- numatomą laikotarpį;
- numatomas kliūtis;
- kaip bus vertinama pažanga;
- kada planas bus peržiūrėtas.

Praktinė planavimo logika yra tokia:

poreikis → tikslas → veiksmas → atsakomybė → paslauga → laikotarpis → peržiūra → rezultatas

Paramos gavėjas turėtų suprasti planą ir, kiek įmanoma, su juo sutikti. Tikslai turėtų būti realūs, suprantami ir susiję su paties asmens prioritetais, o ne primesti vien specialistų.

A priede pateiktame PAP taip pat sąmoningai nurodomos stipriosios pusės ir esami ištekliai, paramos gavėjo pageidavimai, rizika ir kliūtys, ateities ketinimai bei tolesnių veiksmų planai, taip remiant stipriąsias puses akcentuojantį, o ne vien tik trūkumus pabrėžiantį požiūrį.

Kai paslaugų teikėjas arba nacionalinė sistema reikalauja oficialaus paslaugų teikimo ar atvejo valdymo susitarimo, jį galima suderinti su PAP, kad paramos gavėjas gautų vieną nuoseklų tikslų, pareigų, bendravimo tvarkos ir teisių paaiškinimą, o ne kelis sutampančius dokumentus.

4.3.5. Paslaugų aktyvavimas ir nukreipimas

Kai tik susitariama dėl veiksmų, turėtų būti aktyvuota atitinkama paslauga. Tai yra pagrindinis „vieno langelio“ modelio bruožas: **paramos gavėjas neturėtų būti siunčiamas atgal į suskaidytą paslaugų sistemą ir savarankiškai ieškoti kito paslaugų teikėjo**.

„Vieno langelio“ principu veikiančioje ekosistemoje paslaugos aktyvavimas paprastai reiškia paramos gavėjo sujungimą su dalyvaujančiu paslaugų teikėju, atsakingu už atitinkamą paslaugą. Tas paslaugų teikėjas gali priklausyti kitai viešajai įstaigai, nevyriausybinei organizacijai ar įstaigai, tačiau paramos gavėjas lieka tame pačiame koordinuotame bylos procese.

Priimantis specialistas, kai tinkama ir teisiškai leidžiama, turėtų turėti prieigą prie **jau surinktos atitinkamos informacijos**, kad jo intervencija galėtų prasidėti remiantis esamu vertinimu, o ne su nauju priėmimu.

Turėtų būti perduodama tik informacija, būtina priimančiajai paslaugai.

Vidinis paslaugos aktyvinimas ir išorinis nukreipimas

Reikėtų skirti:

- **Vidinis / ekosistemos aktyvavimas** – paslauga teikiama per dalyvaujantį paslaugų teikėją, veikiantį koordinuotame „vieno langelio“ principu veikiančiame mechanizme.
- **Išorinis nukreipimas** – reikiamos paslaugos, specializuotos patirties ar pajėgumų nėra dalyvaujančioje vieno langelio principu veikiančioje ekosistemoje, todėl pagalbos reikia ieškoti už jos ribų.

Reikalingos pagalbos lygis gali skirtis priklausomai nuo paramos gavėjo savarankiškumo. Tai gali būti:

- aiškios informacijos teikimą ir paaiškinimą, kas vyks toliau; susitikimo organizavimą arba patvirtinimą;
- tiesioginio ryšio su paslaugos teikėju užtikrinimą;
- pagalbą atitinkant reikalavimus ar tvarkant administracinius reikalus;
- sutartos informacijos perdavimą;
- pagalbą rengiant dokumentus;
- lydėjimą arba vertimą žodžiu, jei reikia.

Siuntimo lygis gali būti įvairus – nuo savarankiško gavėjo nukreipimo iki standartinio ar su pagalba nukreipimo, o sudėtingesniais atvejais – koordinuoto nukreipimo, apimančio tiesioginį paslaugų teikėjų bendravimą ir tolesnį stebėjimą sudėtingesniais atvejais.

Rekomendacija **nėra išsami vien dėl to, kad pateikti kontaktiniai duomenys**.

Kai oficialus pervedimas atliekamas tarp organizacijų, paramos gavėjas turėtų žinoti:

- kuri organizacija gaus informaciją;
- kokias paslaugas ji teiks;
- kokia informacija bus bendrinama;
- kodėl informacija yra būtina;
- ar reikalingas papildomas sutikimas.

A priede pateikta siuntimo forma atspindi šią logiką, joje dokumentuojama priimančioji organizacija, paslauga, sutikimas keistis informacija, siuntimo būdas, priėmimas / patvirtinimas ir tolesni veiksmai.

Jei paramos gavėjas nesutinka su savanorišku informacijos perdavimu, specialistai turėtų paaiškinti, kokios bus praktinės pasekmės, ir, jei įmanoma, pasiūlyti paramos gavėjui alternatyvų būdą pasinaudoti paslauga be nereikalingo informacijos atskleidimo.

4.3.6. Atvejo koordinavimas paslaugų teikimo metu

Kai viena ar kelios paslaugos / moduliai yra aktyvūs, atvejų valdymo vaidmuo tampa ypač svarbus.

Atvejo vadybininkas **nepakeičia** specialistų, teikiančių teisines, medicinines, psichosocialines, užimtumo, švietimo ar kitas specializuotas paslaugas. Vietoj to, atvejo valdymas užtikrina, kad šios intervencijos būtų **vieno nuoseklaus kelio dalis**.

Atvejų valdymo funkcija turėtų užtikrinti bendrą vaizdą apie tai:

- kurie veiksmai yra aktyvūs;
- kuris paslaugų teikėjas yra atsakingas už kiekvieną veiksmą;
- kokia informacija buvo bendrinama;
- kokie susitikimai ar intervencijos laukia;
- kokios kliūtys iškilo;
- ar skirtingos intervencijos veikia viena kitą;
- ar pasikeitė prioritetai.

Kai su tuo pačiu paramos gavėju dirba keli paslaugų teikėjai, reikėtų nuolat vengti veiksmų dubliavimo. Specialistui gali prireikti papildomos su sritimi susijusios informacijos, tačiau jis neturėtų reguliariai kartoti viso pirminio vertinimo.

Be to, specialistai neturėtų manyti, kad užbaigus jų pačių intervenciją paramos gavėjo bendri poreikiai yra patenkinti. Atitinkami rezultatai turėtų būti įtraukiami į suderintą atvejo tvarkymo planą. Atvejų koordinavimas gali būti palyginti nesudėtingas tiems paramos gavėjams, kurie gali savarankiškai naudotis paslaugomis. Kitiems, ypač žmonėms, turintiems daug tarpusavyje susijusių poreikių, didelį pažeidžiamumą, menką kalbos ar skaitmeninį savarankiškumą, negalią ar nestabilias aplinkybes, gali prireikti aktyvesnio bendravimo ir koordinavimo.

Šis proporcingas požiūris atitinka Lenkijos ir Rumunijos ekspertų atsiliepimus, kad parama turėtų būti pritaikyta prie realių poreikių, autonomijos ir vietos sąlygų, o ne taikoma vienodam intensyvumui kiekvienam paramos gavėjui.

4.3.7. Tolimesnis stebėjimas ir peržiūra

Tolesnis atsakymas į kitą klausimą nei nukreipimas:

Kas įvyko po to, kai buvo pradėtas veiksmas?

Už bylos tvarkymą atsakinga tarnyba turėtų stebėti bylos eigą tiek, kiek tai yra tinkama konkrečiu atveju.

Atliekant kiekvienos atitinkamos priemonės tolesnę stebėseną, reikėtų nustatyti:

- Ar paramos gavėjas pasinaudojo paslauga?
- Ar paslauga iš tikrųjų buvo suteikta?
- Ar priemonė atitiko nustatytą poreikį?
- Ar buvo pasiekta numatyta pažanga?
- Ar atsirado nauja kliūtis?
- Ar pasikeitė skubumas?
- Ar atsirado naujų poreikių?
- Ar reikia koreguoti paramos planą?

Todėl tolesni veiksmai turėtų būti sutelkti į **rezultatus, o ne į administracinį procedūrų užbaigimą**.

Siuntimas, pažymėtas kaip „išsiųstas“, nebūtinai yra sėkmingas. Baigus užimtumo kursą, jei dėl to nepagerėjo galimybės įsitraukti į darbo rinką, gali prireikti imtis kitų veiksmų. Po apsilankymo pas sveikatos priežiūros specialistą

priežiūros tęstinumo problema vis tiek gali likti neišspręsta. Siuntimas dėl būsto gali būti nesėkmingas, nes tarnyba neturi pajėgumų.

Jei veiksmas nepavyksta, atvejo vadybininkas turėtų nustatyti, kodėl, ir, jei įmanoma:

- pašalinti barjerą;
- aktyvuoti alternatyvią paslaugą;
- persvarstyti veiksmą;
- pakeisti laiko tarpą;
- iš naujo įvertinti prioritetą.

Pasikartojantys nesėkmės atvejai neturėtų likti paslėpti atskiruose atvejų aprašymuose. Apie juos reikėtų pranešti naudojant paslaugų žemėlapių sudarymo ir valdymo procesus, nes pasikartojantys gedimai gali rodyti **struktūrinius ekosistemos trūkumus**.

A priede pateiktame PAP plane pateikiami praktiniai laukeliai, skirti tolesnių veiksmų dažnumui, pažangos pastaboms ir plano peržiūrai, ir jis gali veikti kaip pagrindinis šio etapo nuolat atnaujinamas įrašas.

4.3.8. Rezultatų peržiūra, perėjimas į kitą etapą ir užbaigimas

Šiame procese reikėtų atskirti:

- **veiklos užbaigimą,**
- **konkrečios paslaugos intervencijos užbaigimą** ir
- **bendros koordinuotos bylos užbaigimą.**

Tai nėra tas pats.

Paslaugų modulis gali būti uždarytas, kai jo planuota intervencija baigta ir žinomi jos rezultatai. Kiti moduliai gali likti aktyvūs.

Panašiai paramos gavėjas gali pereiti iš vieno paramos etapo į kitą – pavyzdžiui, iš skubios stabilizacijos etapo ekstremalioje situacijoje į kalbos ir integracijos į darbo rinką – neužbaigdamas bendros bylos.

Atlikdamas apžiūrą, atsakingas specialistas turėtų atsižvelgti į tai, ar:

- Ar pasiektas sutarties tikslas?
- Ar nustatytas poreikis buvo patenkintas, sumažintas ar pakeistas?
- Ar reikia pradėti kitą paslaugą?
- Ar paramos gavėjas dabar gali toliau veikti savarankiškai?
- Ar atvejo valdymo intensyvumas vis dar tinkamas?

- Ar yra neišspręstų poreikių, kuriems nėra prieinamos paslaugos?

Koordinuota byla gali būti nutraukta, kai:

- sutarti tikslai buvo pakankamai įgyvendinti;
- nebėra reikalingas tolesnis aktyvus koordinavimas;
- paramos gavėjas gali savarankiškai toliau naudotis įprastinėmis paslaugomis;
- parama buvo perkelta į kitą tinkamą ilgalaikį mechanizmą arba
- paramos gavėjas nusprendžia nutraukti dalyvavimą.

Užbaigimas turėtų būti aptartas su paramos gavėju ir dokumentuotas. Asmuo turėtų suprasti:

- kas buvo pasiekta;
- kas liko neišspręsta;
- bet kokia likusi atsakomybė ar tolesni veiksmai;
- kur ateityje ieškoti pagalbos;
- kaip vėl prisijungti prie mechanizmo, jei pasikeičia aplinkybės.

Neišspręstas poreikis neturėtų būti registruojamas kaip sėkmingas rezultatas vien dėl to, kad nėra tinkamos paslaugos.

Prireikus, paramos gavėjai taip pat privalo turėti galimybę pateikti atsiliepimus apie gautos paramos prieinamumą, naudingumą, pagarbų teikimą ir praktinį poveikį. A priede pateiktoje paramos gavėjo atsiliepimų formoje nurodyti šie aspektai, taip pat tokios kliūtys kaip kalba, transportas, vaikų priežiūra, informacijos trūkumas ir saugumo problemos.

Pasikartojantys atsiliepimai turėtų padėti tobulinti paslaugas ekosistemos lygmeniu, o ne likti tik atskirų atvejų bylose.

Užbaigta byla gali būti atnaujinta, kai atsiranda naujų reikšmingų poreikių, pasikeičia paramos gavėjo aplinkybės, anksčiau neišspręstas poreikis tampa veiksmingu arba reikia atnaujinti koordinavimą. Atnaujinimas turėtų būti proporcingas ir turėtų būti grindžiamas esama bylos medžiaga, o ne reikalauti naujo priėmimo, nebent tai būtina.

4.3.9. Informacijos tęstinumas ir A priedo priemonių rinkinio naudojimas

Aukščiau aprašytą veiklos procesą papildo praktinės priemonės, pateiktos įrankių rinkinio A priede.

Priemonių rinkinys nėra pats procesas, ir jo formos neturėtų būti interpretuojamos kaip privalomi vienas po kito einantys etapai. Priemonės

palaiko skirtingas profesines funkcijas kelyje ir turėtų būti parenkamos atsižvelgiant į paramos gavėjo situaciją.

Jų naudojimas turėtų atitikti penkis principus:

Proporcingumas. Naudokite tik tokio lygio vertinimą, dokumentaciją ir tolesnius veiksmus, kokių reikalauja situacija.

Surinkite duomenis vieną kartą, naudokite pakartotinai, kai reikia. Pagrindinės informacijos nereikėtų prašyti pakartotinai vien dėl to, kad tas pats laukas rodomas skirtingomis formomis. Aktuali informacija turėtų būti perduodama toliau byloje, laikantis prieigos kontrolės ir duomenų apsaugos reikalavimų.

Dalijimasis informacija, kurią reikia žinoti. Specialistai turėtų gauti informaciją, būtiną jų intervencijai, o ne neribotą prieigą prie visų bylos įrašų.

Moduliškumas. Išsamus vertinimas, specializuotos priemonės, oficialūs siuntimo dokumentai ir intensyvus tolesnis stebėjimas turėtų būti taikomi ten, kur jie turi aiškų tikslą, o ne automatiškai taikomi kiekvienam paramos gavėjui.

Profesionalus vertinimas ir gavėjo dalyvavimas. Formos turėtų struktūrizuoti gerąją praktiką, tačiau jos neturėtų pakeisti profesinio pokalbio ar paramos gavėjo dalyvavimo priimant sprendimus.

Taigi, įrankius galima naudoti taip:

- Išankstinio **patikrinimo forma** padeda atlikti greitą pirmojo kontakto patikrinimą, kai to reikia;
- Pradinio **vertinimo forma** padeda atlikti pradinį poreikių ir pažeidžiamumo vertinimą;
- Išsamus **poreikių vertinimas,** kur pagrįsta, leidžia atlikti išsamesnį tyrimą;
- Asmeninis **veiksmų planas** prioritetus paverčia koordinuotais veiksmais ir suteikia pagrindą pažangos peržiūrai;
- Siuntimo **forma** padeda oficialiai perduoti informaciją, sutikimą dėl dalijimosi informacija, siuntimo patvirtinimą ir tolesnius veiksmus, kai tai reikia dokumentuoti;
- Paramos gavėjo **atsiliepimų forma** padeda įvertinti patirtį, prieinamumą ir paslaugų tobulinimą.

Tikslus įrankių derinys kiekvienu atveju skirsis.

Kas turėtų išlikti nepakitę, tai „**vieno langelio“ principu paremto principo logika**.

4.4. Žmogiškųjų išteklių ir kompetencijų sistema

„Vieno langelio“ principu veikiančio modelio efektyvus veikimas priklauso nuo specialistų, kurie teikia, koordinuoja ir sujungia paslaugas visoje paramos gavėjo sistemoje. Kadangi modelis apjungia skirtingas paramos sritis, įskaitant teisinę ir administracinę pagalbą, būstą, sveikatos priežiūrą, švietimą, kalbų mokymąsi, užimtumą ir psichosocialinę paramą, darbuotojams reikia tiek konkrečios vaidmens patirties, tiek gebėjimo dirbti koordinuotoje, daugelio paslaugų teikėjų sistemoje.

Plane nenustatyta fiksuota personalo struktūra ir nereikalaujama kurti visiškai naujų pareigybių. Atvirkščiai, jame nustatytas **veiklos funkcijų rinkinys ir minimalios kompetencijos sritys**, kurias turėtų apimti įgyvendinanti organizacija ar partnerystė. Priklausomai nuo vietos konteksto, tas pats specialistas gali atlikti kelias funkcijas, o specialistų funkcijas gali teikti partnerių organizacijos arba išorės paslaugų teikėjai.

Svarbiausia, kad atsakomybė būtų aiškiai paskirstyta, darbuotojai suprastų savo vaidmenų ribas, o paramos gavėjai galėtų judėti šiuo keliu be koordinavimo spragų.

A. Pagrindinės veiklos funkcijos

Vienkartinio įėjimo, priėmimo ir pirminio vertinimo funkcija

Specialistai, kuriems pavesta vykdyti nustatytą vienkartinio priėmimo funkciją, yra atsakingi už oficialų paramos gavėjo priėmimą į koordinuotą pagalbos procesą, pirminį orientavimą, skubių poreikių nustatymą bei pirminio vertinimo inicijavimą ar koordinavimą. Jie taip pat turėtų užtikrinti, kad būtų aiškiai apibrėžta atsakomybė už tolesnį bylos etapą.

Kiti dalyvaujantys paslaugų teikėjai taip pat gali būti pirmasis asmens, kuriam skirta pagalba, kontaktinis punktas. Jei jiems nėra oficialiai pavesta priėmimo funkcija pagal „vieno langelio“ principu veikiantį mechanizmą, jie turėtų suteikti reikiamą informaciją ir nukreipti asmenį, kuriam skirta pagalba, į paskirtą vienintelę priėmimo tarnybą, o ne kartoti priėmimo ir pirminio vertinimo procesą.

Pirmosios linijos darbuotojai turėtų gebėti atpažinti situacijas, reikalaujančias skubių veiksmų, ir žinoti atitinkamas vidines ar išorines eskalavimo ir nukreipimo procedūras. Jie neturėtų atlikti specializuotų vertinimų, kurie nepriklauso jų profesinei kompetencijai.

Atvejų valdymas ir integracijos konsultavimas

Atvejų vadybininkai arba integracijos konsultantai atlieka pagrindinį vaidmenį palaikant tęstinumą visame paramos gavėjo procese.

Priklausomai nuo vietos organizacinės tvarkos, jų funkcijos gali apimti:

- bylos atsakomybės perėmimą arba išlaikymą po įvedimo ir įvertinimo;
- remti nustatytų poreikių prioritetus;
- asmeninio veiksmų plano rengimą arba koordinavimą;
- paramos gavėjų nukreipimą į tiesiogines paslaugas arba tinkamas nukreipimo galimybes;
- nukreipimų koordinavimą tarp organizacijų;
- pažangos stebėjimą ir sutartų veiksmų vykdymo priežiūrą;
- įvertinimą, ar intervencijos davė numatytus rezultatus;
- paramos būdo koregavimą pasikeitus aplinkybėms;
- palaikymą pereinamuoju laikotarpiu arba bylos užbaigimą.

Atvejų valdymas turėtų išlikti proporcingas paramos gavėjo situacijai. Todėl koordinavimo ir tolesnių veiksmų intensyvumas gali skirtis priklausomai nuo poreikių sudėtingumo, rizikos ir pažeidžiamumo lygio bei paramos gavėjo gebėjimo savarankiškai naudotis paslaugomis.

Specializuotų paslaugų funkcijos

Kai kuriems nustatytiems poreikiams tenkinti reikalinga patirtis, kurios negali ir neturėtų suteikti vien atvejo vadovas. Specialisto funkcijos, priklausomai nuo paslaugų ekosistemos, gali apimti:

- teisines ir administracines konsultacijas;
- sveikatos priežiūrą ir specializuotą sveikatos priežiūra;
- psichikos sveikatos ir psichosocialines paslaugas;
- užimtumo, įgūdžių ugdymo ir integracijos į darbo rinką rėmimą;
- švietimo ir vaikų priežiūros paramą;
- būsto ar specializuotą socialinę pagalbą;
- saugumo užtikrinimo ir apsaugos paslaugos.

Prireikus specialistų vertinimus ir intervencijas turėtų atlikti atitinkamą kvalifikaciją turintys specialistai. Atvejų valdymo funkcija ir toliau išlieka atsakinga už tęstinumo palaikymą visame procese, o specialistai išlieka atsakingi už sprendimus ir intervencijas savo atitinkamose kompetencijos srityse.

Užimtumas ir parama darbo rinkoje

Užimtumo konsultantai gali padėti paramos gavėjams vertinti profesinę patirtį ir perkeliamus įgūdžius, nustatyti įsidarbinimo kliūtis, ieškoti realių darbo rinkos galimybių, pasinaudoti mokymo ar kvalifikacijos pripažinimo procedūromis, pasiruošti darbo paieškai ir susisiekti su darbdaviais.

Kai parama įsidarbinant apima kelis etapus, pavyzdžiui, mokymą, kvalifikacijos pripažinimą, įdarbinimą ir paramą įsidarbinant, ji turėtų likti susijusi su platesniu asmeniniu veiksmų planu ir atvejo valdymo keliu.

Tarpkultūrinis tarpininkavimas, vertimas žodžiu ir komunikacijos palaikymas

Tarpkultūriniai tarpininkai ir vertėjai palengvina bendravimą tarp paramos gavėjų ir paslaugų teikėjų bei padeda sumažinti kalbines ir kultūrines kliūtis, kurios kitaip gali turėti įtakos paslaugų gavimui.

Jų vaidmuo gali apimti vertimą žodžiu, institucinių procedūrų aiškinimą, paramą tarpkultūriniam bendravimui ir pasitikėjimo tarp paramos gavėjų ir paslaugų teikėjų skatinimą.

Vertimas žodžiu ir mediacija turėtų paremti, bet ne pakeisti paslaugą teikiančio specialisto profesinę atsakomybę.

B. Pagrindinės kompetencijų sritys

„Vieno langelio“ principu veikiančioje ekosistemoje dirbantys specialistai privalo turėti savo vaidmeniui ir atsakomybės lygiui tinkamas kompetencijas. Ne kiekvienam specialistui reikalingas toks pat kompetencijos lygis kiekvienoje srityje, tačiau toliau išvardytos kompetencijų sritys yra ypač svarbios integruotam paslaugų teikimui.

Bendravimas ir kalbos prieinamumas

Specialistai turėtų gebėti aiškiai ir paramos gavėjams suprantama forma perteikti informaciją. Organizacijos turėtų užtikrinti daugiakalbio bendravimo galimybes pasitelkdamos daugiakalbius darbuotojus, vertėjus, kultūrų tarpininkus, išverstą medžiagą ar kitas tinkamas priemones.

Bendraujant reikėtų atsižvelgti į kalbos mokėjimo, raštingumo, skaitmeninių įgūdžių ir administracinių sistemų išmanymo skirtumus.

Tarpkultūrinė kompetencija

Profesionalai turėtų gebėti pagarbiai ir veiksmingai dirbti su žmonėmis iš skirtingų kultūrinių ir socialinių sluoksnių.

Tai apima supratimą apie tai, kaip kultūriniai lūkesčiai, bendravimo stiliai, ankstesnė institucinė patirtis ir darbo stoka gali paveikti sąveiką su paslaugomis. Tarpkultūrinė kompetencija turėtų skatinti pagarbų bendravimą, nesiremiant stereotipais ar prielaidomis apie individualius gavėjus.

Trauma pagrįsta praktika

Specialistai turėtų suprasti, kad darbo krūvis, konfliktai, netektys ir užsitęsęs netikrumas gali paveikti žmogaus emocinę gerovę, bendravimą, susikaupimą, sprendimų priėmimą ir gebėjimą naudotis paslaugomis.

Traumų įvertinimu pagrįsta praktika turėtų pabrėžti saugumą, nuspėjamumą, orumą, pagarbą ir įgalinimą. Darbuotojai turėtų vengti nereikalingo neskelbtinos informacijos kartojimo ir kuo labiau sumažinti praktiką, kuri gali sukelti stresą ar pakartotinę traumą.

Trauma patirtimi pagrįsta praktika nereiškia, kad visi specialistai teikia psichologinę intervenciją. Jie turėtų gebėti dirbti jautriai ir atpažinti, kada reikalinga specializuota psichosocialinė ar psichikos sveikatos pagalba.

Apsauga ir pažeidžiamumo nustatymas

Pirmojo kontakto, vertinimo ir atvejo valdymo specialistai turėtų gebėti atpažinti didelio pažeidžiamumo, apsaugos problemų ar situacijų, reikalaujančių skubios intervencijos, požymius.

Jei nustatoma galima saugumo problema, specialistas turėtų žinoti:

- kokių neatidėliotinų veiksmų reikia imtis;
- su kuria specializuota tarnyba ar institucija reikėtų susisiekti;
- kokia informacija gali būti dalijamasi ir kokiomis sąlygomis;
- kur atsakomybė už bylą tenka po perdavimo ar eskalavimo.

Todėl pažeidžiamumo nustatymas turėtų paskatinti tinkamą atsaką ir neturėtų likti tik užfiksuota savybe vertinimo formoje.

Atvejų valdymo ir koordinavimo įgūdžiai

Už atvejų koordinavimą atsakingi specialistai turėtų gebėti vertinimo išvadas paversti prioritetiniais veiksmais ir išlaikyti tęstinumą tarp įvairių paslaugų.

Tai apima galimybę:

- atskirti skubius, trumpalaikius ir ilgalaikius poreikius;
- parengti realius ir į paramos gavėjus orientuotus paramos planus;
- nustatyti tinkamas ir prieinamas paslaugas;

- koordinuoti siuntimus ir perdavimus;
- stebėti, ar nukreipimai lėmė faktinę prieigą prie paslaugų;
- peržiūrėti rezultatus ir prireikus pritaikyti kelią;
- nustatyti neišspręstus poreikius arba paslaugų spragas;
- koordinuoti veiklą su specialistais ir organizacijomis, nepriklausomai nuo institucijų.

Teisėmis pagrįsta ir etiška praktika

Specialistai turėtų bendrauti su paramos gavėjais kaip su teisių turėtojais ir užtikrinti, kad teikiant paramą būtų gerbiamas orumas, autonomija, informuotas dalyvavimas ir nediskriminavimas.

Paramos gavėjai turėtų būti kuo labiau įtraukti į sprendimus, turinčius įtakos jų paramos keliui, ir turėtų gauti suprantamą informaciją apie galimas galimybes, nukreipimus ir tolesnius veiksmus.

Viso paramos proceso metu bendravimas turėtų būti grindžiamas konfidencialumo, informuoto sutikimo ir žalos nedarymo principais.

Konfidencialumas ir atsakingas informacijos valdymas

Vertinimo, siuntimo ir bylų koordinavimo specialistai turėtų suprasti pagrindinius reikalavimus, reglamentuojančius asmeninės informacijos rinkimą, saugojimą ir keitimąsi ja.

Tai apima:

- tik tos informacijos rinkimą, kuri yra būtina pagalbos procesui;
- nereikalingo asmeninės ar jautrios informacijos kartojimo vengimą;
- sutikimo gavimą, kai to reikalaujama;
- dalijimąsi informacija tik su įgaliotais specialistais ar organizacijomis;
- tinkamų ir saugių ryšio kanalų naudojimą;
- taikomų duomenų apsaugos reikalavimų laikymąsi.

Ši kompetencija tampa ypač svarbi daugelio tiekėjų ekosistemoje, kur informacija gali tekti sekti paramos gavėją per organizacijos ribas.

Specialistai taip pat turėtų suprasti, kad sutikimas gauti pagalbą, sutikimas tvarkyti asmens duomenis ir sutikimas dalytis informacija su kitu paslaugų teikėju nebūtinai yra tas pats procesas ir turėtų būti tvarkomi laikantis taikomo teisinio pagrindo ir organizacinių procedūrų.

Profesinės ribos ir eskalavimas

Profesionalai turėtų suprasti savo vaidmens ir kompetencijos ribas.

Pavyzdžiui, atvejo vadybininkas gali nustatyti teisinę, medicininę, psichologinę ar apsaugos problemą, tačiau neturėtų imtis specializuotos diagnostikos ar intervencijos, nebent jis būtų tinkamai kvalifikuotas tai daryti.

Todėl darbuotojai turėtų mokėti atpažinti, kada:

- reikalingas specialisto įvertinimas;
- byla turėtų būti perduota aukštesnio lygio nagrinėjimui;
- reikalinga papildoma profesionali konsultacija;
- kita organizacija arba kompetentinga institucija turėtų prisiimti atsakomybę už konkrečią intervenciją.

Aiškios profesinės ribos apsaugo tiek paramos gavėjus, tiek specialistus ir padeda tinkamai naudotis specialistų paslaugomis.

C. Gebėjimų ugdymas, priežiūra ir tarpdisciplininė parama

Kompetencijos, reikalingos integruotam paslaugų teikimui, turėtų būti ugdomos nuolatiniu profesiniu tobulėjimu, o ne manoma, kad jos yra visiškai egzistuojančios nuo pat pradžių.

Todėl organizacijos, įgyvendinančios Planą, turėtų apsvarstyti šių priemonių derinį:

- pradinė orientacija į „vieno langelio“ principu veikiančią sistemą ir paramos gavėjo kelią;
- praktiniai mokymai vertinimo, atvejų valdymo ir siuntimų koordinavimo srityse;
- mokymai tarpkultūrinės ir traumomis pagrįstos praktikos srityje;
- duomenų apsaugos mokymai;
- su vaidmeniu susiję specialistų mokymai;
- kvalifikacijos kėlimo mokymai keičiantis procedūroms ar paslaugų sistemoms;
- mokymasis tarpusavyje ir mainai tarp organizacijų.

Mokymai turėtų būti pritaikyti prie specialisto vaidmens. Pirmosios linijos darbuotojams, atvejų vadybininkams, specialistams ir koordinavimo darbuotojams nereikia identiškų kompetencijų ar tokio paties išsamumo mokymų.

Kai įmanoma, organizacijos taip pat turėtų suteikti galimybę gauti **profesionalią priežiūrą, tarpdisciplininės konsultacijas arba struktūrizuotą atvejų peržiūrą**, ypač sudėtingų, didelės rizikos ar daugiafunkcinių atvejų atvejais.

Atvejų peržiūra ir priežiūra gali padėti priimti profesionalų sprendimą, užkirsti kelią netinkamam individualių vaidmenų išplėtimui, pagerinti darbuotojų veiklos nuoseklumą ir sukurti mechanizmą, kaip spręsti sudėtingas bylas, kurių negali išspręsti vienas specialistas.

D. Minimalūs organizacijos lūkesčiai

Nepriklausomai nuo konkretaus personalo susitarimo, organizacija ar partnerystė, įgyvendinanti Planą, turėtų sugebėti įrodyti, kad:

- aiškiai priskirta atsakomybė už paskirtą vieno priėmimo funkciją, priėmimą ir pirminį vertinimą;
- už bylos koordinavimą atsakinga atsakomybė yra nustatoma;
- skubias situacijas galima tinkamai eskaluoti;
- prireikus galima kreiptis į specialistus;
- yra aiškios siuntimo ir tolesnės priežiūros pareigos;
- darbuotojai supranta konfidencialumo ir keitimosi informacija reikalavimus;
- specialistai dirba neviršydami savo kompetencijos ribų;
- sudėtingose situacijose yra galimybių konsultuotis, mokytis ar gauti priežiūrą.

Šios sistemos tikslas nėra primesti vienodą personalo modelį visoms šalims ar organizacijoms, bet užtikrinti, kad **būtų numatytos ir aiškiai organizuotos funkcijos ir kompetencijos, reikalingos paramos gavėjų keliui valdyti**.

- **Individualūs poreikiai**
  Įvertinkite poreikius, stipriąsias puses, prioritetus ir aplinkybes. Venkite prielaidų ir pritaikykite paramą individualiai situacijai.

- **Sistemos navigacija ir bylų koordinavimas**
  Padėkite paramos gavėjams suprasti procedūras, paslaugas ir tolesnius veiksmus. Koordinuokite siuntimus ir palaikykite tęstinumą tarp paslaugų teikėjų.

- **Jautri ir traumą įvertinanti praktika.**
  Dirbkite jautriai, atsižvelgdami į perkėlimo, traumos ir streso patirtis. Venkite nereikalingo jautrios informacijos kartojimo ir atpažinkite, kada reikalinga specialistų pagalba.

- **Stiprinti savarankiškumą ir teises.**
  Remkite informuotą dalyvavimą, autonomiją ir sprendimų priėmimą. Su paramos gavėjais elkitės kaip su teisių turėtojais ir teikite aiškią, suprantamą informaciją.

- **Tarpdisciplininis ir tarpsektorinis bendradarbiavimas.**
  Dirbkite skirtingose tarnybose ir įstaigose, gerbkite profesines ribas ir prireikus nukreipkite pas tinkamos kvalifikacijos specialistus.

4.5. Lygybės ir prieinamumo lygmuo

Lygybė ir prieinamumas yra svarbiausi „vieno langelio“ principu veikiančio modelio principai ir turėtų būti įtraukti į visą 4.3 skyriuje aprašytą paramos gavėjo kelią.

Pabėgėliai gali susidurti su skirtingomis ir persidengiančiomis kliūtimis, susijusiomis su kalba, negalia, amžiumi, prieiga prie skaitmeninių technologijų, priežiūros pareigomis, administraciniu sudėtingumu, su trauma susijusiais sunkumais ar kitomis pažeidžiamumo formomis. Šios kliūtys gali turėti įtakos ne tik tam, ar paslauga egzistuoja, bet ir tam, ar paramos gavėjas gali ją suprasti, pasiekti, naudoti ir praktiškai pasinaudoti.

Dėl šios priežasties prieinamumas neturėtų būti traktuojamas kaip atskira paslauga. Jis turėtų turėti įtakos tam, kaip visuose moduliuose organizuojamas priėmimas, vertinimas, komunikacija, paslaugų aktyvinimas ar nukreipimas, tolesnė veikla ir paslaugų teikimas.

4.5.1. Prieinamumas per visą paramos gavėjo procesą

Kiekviename paramos teikimo etape organizacijos turėtų apsvarstyti, ar paramos gavėjas gali prasmingai pasiekti procesą ir jame dalyvauti.

Dėl prieinamumo gali reikėti atkreipti dėmesį į:

- kalbą ir bendravimą;
- fizinį prieinamumą;
- skaitmeninį prieinamumą;
- administracinį ir procedūrinį sudėtingumą;
- raštingumą ir skaitmeninius įgūdžius;
- mobilumo apribojimą;
- slaugos pareigą;
- su negalia susijusius poreikius;
- emocines ar psichosocialines kliūtis, turinčias įtakos dalyvavimui.

Informacija turėtų būti pateikta aiškia ir suprantama kalba ir, jei įmanoma, kalbomis, kurias paprastai vartoja paramos gavėjai.

Jei kyla bendravimo kliūčių, organizacijos turėtų suteikti prieigą prie vertimo žodžiu, tarpkultūrinio tarpininkavimo, išverstos medžiagos ar kitų bendravimo paramos formų.

Fizinė paslaugų aplinka turėtų būti prieinama ir saugi, o skaitmeninės paslaugos turėtų būti suprojektuotos taip, kad nebūtų sukurta papildomų kliūčių žmonėms, turintiems ribotus skaitmeninius įgūdžius arba ribotą prieigą prie interneto.

4.5.2. Pagrįsti pritaikymai ir diferencijuoti prieigos poreikiai

Tam pačiam keliui skirtingiems paramos gavėjams gali prireikti skirtingų praktinės paramos formų.

Priklausomai nuo individualios situacijos, pagrįsti pritaikymai gali apimti:

- papildomą laiką susitikimams ar vertinimams;
- supaprastintus arba nuoseklius paaiškinimus;
- vertimą žodžiu arba tarpkultūrinį tarpininkavimą;
- pagalbą pildant formas ar atliekant skaitmenines procedūras;
- prieinamas paslaugų teikimo vietas;
- lanksčius susitikimų formatus;
- nuotolinę arba telefonu teikiamą pagalbą;
- pritaikymą neįgaliesiems;
- pagalbą sprendžiant vaikų priežiūros ar priežiūros apribojimus;
- prireikus specializuotų specialistų įtraukimą.

Tokių pritaikymų tikslas – ne sukurti atskirą kelią konkrečioms grupėms, o užtikrinti lygias galimybes naudotis bendru paramos keliu.

Ypatingas dėmesys turėtų būti skiriamas paramos gavėjams, kurie gali susidurti su keliomis arba kaupiamosiomis kliūtimis, įskaitant vienišus tėvus, neįgaliuosius, vyresnio amžiaus asmenis, smurto aukas, asmenis, patiriančius didelį psichosocialinį stresą, ir asmenis, kurių raštingumas ar skaitmeniniai įgūdžiai yra riboti.

4.5.3. Dalyvavimas, savarankiškumas ir nediskriminavimas

Prieinamumas taip pat reikalauja, kad paramos gavėjai galėtų prasmingai dalyvauti priimant sprendimus, turinčius įtakos jų paramos keliui.

Todėl specialistai turėtų užtikrinti, kad paramos gavėjai:

- gautų suprantamą informaciją apie galimas pasirinkimo galimybes;
- dalyvautų nustatant prioritetus ir apibrėžiant paramos tikslus;
- suprastų rekomendacijas ir tolesnius veiksmus;
- gebėtų išreikšti savo pageidavimus ir rūpesčius;
- su jais būtų elgiamasi oriai ir be diskriminacijos;
- galėtų pateikti atsiliepimus apie gautą paramą.

Dalyvavimas turėtų būti proporcingas paramos gavėjo aplinkybėms ir turėtų skatinti autonomiją, o ne sukurti papildomą procedūrinę naštą.

Atsiliepimai gali būti renkami konsultavimo pokalbių, trumpų atsiliepimų formų, apklausų, konsultacijų ar tikslinių grupių metu. Nustačius pasikartojančias prieinamumo kliūtis, ši informacija turėtų padėti tobulinti paslaugas ir atlikti ekosistemos lygmens peržiūrą.

4.5.4. Praktinis prieinamumo patikrinimas

Kaip minimalią praktinę gairę, specialistai turėtų apsvarstyti šiuos klausimus pagrindiniuose karjeros etapuose:

- Ar paramos gavėjas supranta pateiktą informaciją?
- Ar paramos gavėjas fiziškai ir praktiškai gali naudotis siūloma paslauga?
- Ar reikalinga vertimo žodžiu, tarpininkavimo ar bendravimo pagalba?
- Ar reikia pritaikyti procedūrą?
- Ar skaitmeninės kliūtys turi įtakos prieigai?
- Ar dalyvavimą riboja slauga, negalia, mobilumas ar kitos asmeninės aplinkybės?
- Ar reikalinga papildoma parama, kad dalyvavimas būtų informuotas ir prasmingas?

Todėl prieinamumas turėtų būti vertinamas viso proceso metu, o ne tik pirmojo kontakto metu.

4.6. Mišri prieiga, komunikacija ir skaitmeninė parama

„Vieno langelio“ principu veikianti ekosistema gali derinti fizinius, skaitmeninius, telefoninius ir pagalbinės prieigos kanalus, kad paslaugas būtų lengviau rasti, pasiekti ir naudoti. Šie kanalai palaiko informacijos teikimą, orientavimą, bendravimą, susitikimų valdymą, navigaciją ir tolesnius veiksmus, tačiau išlieka atskirti nuo 4.3 skyriuje aprašytos **paskirtos „vieno langelio“ principu veikiančios funkcijos.**

Nepriklausomai nuo pirmiausia naudoto kanalo, paramos gavėjai turėtų būti prijungti prie nustatytos vieno įėjimo funkcijos ir, oficialiai įvedus, prie bendro paramos gavėjų proceso. Prieigos kanalai neturėtų sukurti lygiagrečių priėmimo, vertinimo ar bylų valdymo procesų.

Kanalų derinys turėtų atspindėti paramos gavėjų poreikius, vietos infrastruktūrą, paslaugų prieinamumą ir prieinamumo reikalavimus. Skaitmeniniai sprendimai turėtų išplėsti prieigą ir tęstinumą, netapdami būtina sąlyga gauti paramą.

4.6.1. Papildomi ir pagalbiniai prieigos kanalai

Ekosistema gali apimti:

- **fizinius prieigos taškus**, įskaitant viešąsias įstaigas, savivaldybes, nevyriausybines organizacijas, bendruomenės centrus, užimtumo tarnybas ar specializuotus integracijos centrus;
- **skaitmeninę prieigą**, pagalbinę informaciją, orientaciją, susitikimų planavimą, paslaugų navigaciją ir prieigą prie išteklių;
- **pagalbą telefonu**, ypač informacijos, susitikimų, tolesnių veiksmų ir nuolatinio bendravimo klausimais;
- **pagalbą**, įskaitant paramą per partnerių organizacijas, bendruomenės veikėjus arba tiesiogines paslaugas, kai paramos gavėjai susiduria su kalbos, mobilumo, negalios, skaitmeninėmis ar su pasitikėjimu susijusiomis kliūtimis.

Prireikus pagalba gali apimti internetinių platformų ar skaitmeninių formų naudojimą, informavimo veiklą per patikimas organizacijas ir kitas žemos technologijos alternatyvas.

Visi prieigos maršrutai turėtų likti sujungti su tuo pačiu paramos gavėjo procesu.

4.6.2. Skaitmeninė informacija ir navigacija

Skaitmeninis portalas gali padėti paramos gavėjams rasti prieinamas paslaugas ir pasiekti skirtą „vieno langelio“ funkciją. Priklausomai nuo vietos pajėgumų, jame gali būti pateikta informacija apie:

- teikiamas paslaugas, tinkamumo ir prieigos sąlygas;
- kontaktinius duomenis, paslaugų teikimo vietos ir susitikimo tvarką;
- administracines procedūras ir praktines gaires;
- užimtumą, švietimą, sveikatos priežiūrą, būstą ir teisinę pagalbą;
- atitinkamas institucijas, programas, mokymus ir renginius.

Kai techniškai ir teisiškai įmanoma, skaitmeninės priemonės taip pat gali padėti stebėti siuntimus, saugiai keistis informacija ir stebėti vizitus.

Skaitmeninės priemonės turėtų padėti, bet ne pakeisti profesionalų vertinimą, atvejų valdymą ar specialistų sprendimų priėmimą. Skaitmeninė informacija turėtų būti aiški, glausta, prieinama mobiliuosiuose įrenginiuose, pateikiama atitinkamomis kalbomis ir susisteminta pagal paramos gavėjų poreikius.

4.6.3. Papildomos / į ateitį orientuotos dirbtinio intelekto pagrindu pagrįstos gairės

Dirbtinio intelekto (AI) pagrįsti įrankiai gali būti naudojami kaip neprivaloma skaitmeninės informacijos ir navigacijos sudedamoji dalis. Jų vaidmuo pirmiausia turėtų apsiriboti bendro pobūdžio informacija, orientacija ir navigacija, pavyzdžiui, padėti vartotojams rasti reikiamą informaciją, nustatyti paslaugų kategorijas arba tinkamus kontaktinius centrus.

Dirbtinio intelekto priemonės neturėtų būti naudojamos oficialiam paramos gavėjų priėmimui į sistemą, profesiniam vertinimui, tinkamumui gauti paslaugas nustatyti, poreikių prioritetams nustatyti ar teisiniams, medicininiams arba psichosocialiniams sprendimams priimti. Jos taip pat neturėtų pakeisti specialistų vykdomo atvejo valdymo ir profesinio sprendimo.

Vartotojai visada turėtų galėti pereiti nuo automatinio gairių prie žmogaus teikiamos pagalbos. Bet kurioje dirbtinio intelekto palaikomoje paslaugoje turėtų būti aiškiai nurodyta, kad atsakymai yra automatizuoti ir kad jie turėtų būti reguliariai peržiūrimi, atnaujinami ir jiems turėtų būti taikomos atitinkamos apsaugos priemonės.

4.6.4. Skaitmeninio turinio ir paslaugų informacijos valdymas

Skaitmeninė informacija naudinga tik tuo atveju, jei ji yra tiksli ir aktuali. Todėl dalyvaujantys paslaugų teikėjai turėtų nuolat atnaujinti informaciją apie savo paslaugas, įskaitant tinkamumo sąlygas, prieigos reikalavimus, kontaktinius centrus, paslaugų prieinamumą ir siuntimo procedūras.

Ekosistemos lygmeniu paskirta koordinavimo funkcija arba proceso savininkas turėtų prižiūrėti paslaugų ir nukreipimo informacijos nuoseklumą ir patikimumą. Tai turėtų apimti periodinę peržiūrą, pasenusios informacijos taisymą, pagrindinių kontaktinių asmenų ir procedūrų patikrinimą bei aiškią tvarką, kaip pranešti apie tinkamumo, prieinamumo ar pajėgumų pokyčius.

Kai siuntimui naudojama informacija apie paslaugas, pakeitimai turėtų būti atlikti kuo greičiau, siekiant sumažinti nepavykusių siuntimų skaičių ir nereikalingą naštą paramos gavėjams ir specialistams.

Skaitmeninės informacijos valdymas turėtų ir toliau atitikti taikomus duomenų apsaugos, konfidencialumo ir prieinamumo reikalavimus.

4.7. Aptarnavimo moduliai

Šiame skyriuje pateikti paslaugų moduliai atspindi pagrindines specializuotas paramos sritis, prieinamas „vieno langelio“ principu veikiančioje ekosistemoje ir aktyvuojamas pagal 4.3 skyriuje aprašytą paramos gavėjo procesą.

Moduliai neturėtų būti suprantami kaip atskiri ar lygiagretūs paslaugų teikimo keliai, taip pat kaip fiksuota seka, kurią turi pereiti kiekvienas paramos gavėjas. Vienas ar keli moduliai gali būti aktyvuoti atsižvelgiant į poreikius, nustatytus atliekant atranką ir vertinimą, o keli moduliai gali veikti vienu metu, kai poreikiai yra tarpusavyje susiję.

Nors paslaugas gali teikti skirtingos viešosios įstaigos, nevyriausybinės organizacijos, privatūs paslaugų teikėjai ar kiti dalyvaujantys subjektai, jos yra to **paties koordinuoto paramos mechanizmo dalis**. Todėl modulio aktyvavimas paprastai reiškia paramos gavėjo sujungimą su atitinkamu paslaugų teikėju **„vieno langelio“ principu veikiančioje ekosistemoje**, kartu išlaikant bendro bylų valdymo proceso tęstinumą.

Ekstremaliosiose arba ūmiose krizinėse situacijose prieš platesnį vertinimą ir ilgalaikį planavimą gali tekti aktyvuoti modulius, skirtus neatidėliotiniems saugumo, apsaugos, sveikatos priežiūros, apgyvendinimo ar pagrindiniams poreikiams tenkinti. Kai paramos gavėjo būklė stabilizuojasi arba tampa stabilesnė, papildomi moduliai gali būti aktyvuojami atsižvelgiant į prioritetus, nustatytus atliekant vertinimą ir atspindėtus individualioje paramos programoje arba asmeniniame veiksmų plane.

Visuose moduliuose **atvejo valdymo funkcija** palaiko paramos gavėjo proceso tęstinumą. Atvejo valdytojas nebūtinai teikia specializuotą paslaugą, bet užtikrina, kad nustatyti poreikiai būtų susieti su atitinkamu moduliu, stebi pažangą ir, kai dalyvauja kelios paslaugos, koordinuoja atitinkamų paslaugų teikėjų ir specialistų indėlį.

Tikimasi, kad kiekvienas dalyvaujantis paslaugų teikėjas turės personalą ir profesines kompetencijas, reikalingas paslaugai, už kurią jis yra atsakingas, teikti, laikantis 4.4 skyriuje aprašytos kompetencijų sistemos. Kai paramos gavėjui reikalinga itin specializuota patirtis arba intervencija, kurios nėra „vieno langelio“ principu veikiančioje ekosistemoje, gali būti susitarta dėl **išorės siuntimo arba specialisto konsultacijos.**

Atrankos, vertinimo ir atvejo planavimo metu jau surinkta aktuali informacija, gavus paramos gavėjo sutikimą ir laikantis taikomų duomenų apsaugos reikalavimų, turėtų būti prieinama specialistams, dalyvaujantiems aktyvuotų modulių įgyvendinime. Paslaugų teikėjai turėtų remtis esama atvejo informacija, o ne be reikalo kartoti vertinimus. Svarbūs rezultatai, aplinkybių

pokyčiai ir nauji poreikiai, nustatyti modulio metu, savo ruožtu turėtų būti įtraukti į bendrą paramos kelią ir individualų veiksmų planą.

Kiekvienas modulis pateikiamas kaip praktinis veiklos lapas, kuriame nurodoma:

- kada modulis turėtų būti aktyvuotas;
- jo paskirtis;
- pagrindiniai sprendimai, kuriuos reikia priimti;
- pagrindiniai veiksmai, kurių reikia imtis;
- kaip modulis pateikiamas ir kada gali prireikti išorinio specialisto įsikišimo;
- pagrindiniai įgyvendinimo aspektai;
- galimi įrankiai ir ištekliai;
- laukiamas rezultatas ir tolesni žingsniai.

atvejų valdymo, koordinuoto paslaugų aktyvavimo ir nukreipimo, tolesnių veiksmų, rezultatų peržiūros ir užbaigimo principus. Todėl šios horizontaliosios procedūros kiekviename modulyje nėra kartojamos.

Moduliai taip pat turėtų būti aiškinami kartu su 4.4 skyriuje pateikta žmogiškųjų išteklių ir kompetencijų sistema bei 4.5 ir 4.6 skyriuose aprašytais lygybės, prieinamumo ir mišrios prieigos principais.

Modulinė struktūra užtikrina lankstų ir proporcingą įgyvendinimą. Aktyvuojamų modulių skaičius ir derinys turėtų atspindėti tikruosius paramos gavėjo poreikius, o ne iš anksto nustatytą paslaugų paketą.

Konkretūs paslaugų teikėjai, tinkamumo sąlygos, paslaugų teikimo pajėgumai ir kiekvieno modulio veiklos tvarka priklausys nuo nacionalinio ir vietos konteksto. Jie turėtų būti nustatyti ir nuolat atnaujinami naudojant 5 ir 6 skyriuose aprašytą paslaugų planavimą, partnerystės ir valdymo tvarką.

4.7.1. Teisinė pagalba, pagalba tvarkant dokumentus ir pagalba apgyvendinimo klausimais

Laukelis	Veiklos gairės
Kada aktyvuoti šį modulį	Kai paramos gavėjo gyvenamosios vietos / dokumentų statusas yra neaiškus arba nepilnas; jam reikalinga pagalba laikinos apsaugos, gyvenamosios vietos ar administracinių procedūrų klausimais; susiduria su dokumentais susijusiomis kliūtimis įsidarbinant, gaunant sveikatos priežiūros, švietimo ar socialines paslaugas; reikia gauti, keisti ar atnaujinti dokumentus; arba jam reikalinga teisinė pagalba, neapsiribojant bendromis administracinėmis konsultacijomis.

Laukelis	Veiklos gairės
Tikslas	Pašalinti arba sumažinti teisines, su dokumentais ir gyvenamąja vieta susijusias kliūtis, kurios turi įtakos galimybei naudotis teisėmis, paslaugomis ir platesniu integracijos keliu.
Svarbiausi sprendimų priėmimo momentai	Ar problema yra skubi ir daro įtaką saugumui, apsaugai, teisėtam buvimui ar prieigai prie pagrindinių paslaugų? Ar ją galima išspręsti pasitelkiant teisinę ar administracinę pagalbą, prieinamą „vieno langelio“ principu veikiančioje ekosistemoje? Ar byla reikalauja labiau specializuotos teisinės patirties, nei yra prieinama pagal mechanizmą? Ar problema paveikia kitas paramos gavėjo kelio dalis?
Pagrindiniai veiksmai	• Išaiškinkite teisinį ar administracinį klausimą. • Nurodykite atitinkamą procedūrą, instituciją ar paslaugą. • Suprantamai paaiškinkite teises, reikalavimus ir reikalingus dokumentus. • Prireikus padėkite atlikti administracinius veiksmus. • Aktyvuokite tinkamą teisinę ar administracinę paramą, prieinamą „vieno langelio“ principu veikiančioje ekosistemoje. • Kai mechanizmo viduje nėra itin specializuotų teisinių ekspertų, pasirūpinkite išorės specialistų įžvalgomis arba siuntimu. • Atspindėkite neišspręstas problemas asmeniniame veiksmų plane, jei jos daro įtaką kitiems poreikiams.
Modulio pristatymas	Modulį turėtų įgyvendinti dalyvaujantis paslaugų teikėjas, atsakingas už teisinę ir administracinę pagalbą „vieno langelio“ principu veikiančioje ekosistemoje, pasitelkdamas darbuotojus, turinčius atitinkamų žinių ir profesinių kompetencijų. Kai byla reikalauja itin specializuotų teisinių konsultacijų, atstovavimo, apeliacijos ar kitokios intervencijos, kurios nėra ekosistemoje, gali būti pasitelktas išorės teisės specialistas arba kompetentinga institucija.
Svarbiausi įgyvendinimo aspektai	Skubūs teisiniai ar dokumentacijos klausimai turėtų būti sprendžiami nedelsiant, užtikrinant neatidėliotiną pagalbą. Informacija turėtų būti naujausia, patikrinta ir pritaikyta prie nacionalinio konteksto. Jau surinkta aktuali bylos informacija turėtų būti prieinama dalyvaujantiems specialistams, gavus jų sutikimą ir laikantis taikomų duomenų apsaugos reikalavimų, kad būtų išvengta nereikalingo pakartotinio vertinimo. Kalbos, raštingumo ir skaitmeniniai barjerai gali pareikalauti vertimo žodžiu, supaprastintos informacijos arba pagalbinių procedūrų.
Galimi įrankiai / ištekliai	Administracinių dokumentų arba dokumentų kontrolinis sąrašas; daugiakalbė informacija apie teises ir procedūras; patikrinti kompetentingų institucijų kontaktiniai duomenys; atnaujinta informacija apie tinkamumą ir procedūras; aktuali bendra informacija apie bylą; kontaktai specializuotai išorės teisinei pagalbai, jei reikia.
Laukiamas rezultatas / kitas žingsnis	Teisinis ar administracinis klausimas buvo išaiškintas ir aktyvuota atitinkama procedūra ar paslauga; gavėjas supranta tolesnius veiksmus; reikiami dokumentai buvo pradėti tvarkyti, gauti, atnaujinti arba, jei taikoma, atnaujinti; arba prireikus buvo aktyvuota specializuota teisinė pagalba. Bet kokia neišspręsta kliūtis atsispindi platesniame paramos procese, o atsakomybė už tolesnius veiksmus yra aiški.

4.7.2. Tarpininkavimas būsto klausimais ir pagrindinių poreikių tenkinimas

Laukelis	Veiklos gairės
Kada aktyvuoti šį modulį	Kai paramos gavėjas neturi saugaus ar stabilaus būsto; jam gresia benamystė arba būsto praradimas; jam reikia persikelti iš laikino būsto į tvaresnį; susiduria su kliūtimis bandant patekti į vietos būsto rinką; arba jis negali patenkinti būtiniausių poreikių, tokių kaip maistas, drabužiai ar būtiniausi namų apyvokos daiktai.
Tikslas	Sumažinti tiesioginį būsto nesaugumą ir pagrindinių poreikių nestabilumą bei padėti gavėjui siekti saugesnių ir tvaresnių gyvenimo sąlygų, kurios leistų dalyvauti platesniame integracijos kelyje.
Svarbiausi sprendimų priėmimo momentai	Ar yra neatidėliotina saugumo ar benamystės rizika, reikalaujanti skubių veiksmų? Ar šiuo metu nepatenkinti pagrindiniai poreikiai? Ar prieš ilgalaikį būsto planavimą reikalingas trumpalaikis skubus sprendimas? Kokios būsto galimybės yra realiai prieinamos ir pasiekiamos? Ar būsto situacija turi įtakos kitiems asmeniniame veiksmų plane numatytiems prioritetams, pavyzdžiui, užimtumui, švietimui, sveikatos priežiūrai ar vaikų priežiūrai?
Pagrindiniai veiksmai	• Išaiškinti dabartinę paramos gavėjo būsto situaciją ir neatidėliotinus pagrindinius poreikius. • Spręsti skubaus apgyvendinimo ar pagrindinių poreikių riziką neatidėliojant platesnės paramos. • Nustatyti tinkamas būsto, apgyvendinimo ar socialinės paramos galimybes, prieinamas „vieno langelio“ principu veikiančioje ekosistemoje. • Paaiškinti tinkamumo sąlygas, procedūras, nuomos reikalavimus ir atitinkamas pareigas. • Pagalba susisiekiant su būsto teikėjais, apgyvendinimo programomis ar socialinės pagalbos tarnybomis bei galimybė jomis pasinaudoti. • Prireikus, remti perėjimą iš laikinos ar avarinės gyvenamosios vietos į stabilesnes gyvenimo sąlygas. • Asmeniniame veiksmų plane atspindėkite neišspręstas būsto ar pagrindinių poreikių problemas, jei jos daro įtaką kitoms paramos sritims.
Modulio pristatymas	Modulį turėtų įgyvendinti dalyvaujantis (-ys) paslaugų teikėjas (-ai), atsakingas (-i) už būsto tarpininkavimą, apgyvendinimo paramą, pagrindinių poreikių tenkinimo pagalbą ar susijusias socialines paslaugas vieno langelio principu veikiančioje ekosistemoje. Priklausomai nuo vietos konfigūracijos, tai gali apimti valdžios institucijas, socialines tarnybas, nevyriausybines organizacijas, būsto teikėjus ar kitas dalyvaujančias organizacijas. Kai ekosistemoje nėra tinkamo sprendimo, gali tekti išnagrinėti išorinio būsto arba specializuotos socialinės paramos galimybes.
Svarbiausi įgyvendinimo aspektai	Benamystės, nesaugaus apgyvendinimo ar didelio nepritekliaus atvejais pirmenybė teikiama neatidėliotinam saugumui ir stabilizavimui. Renkantis būstą reikėtų atsižvelgti į šeimos sudėtį, su negalia susijusį

Laukelis	Veiklos gairės
	prieinamumą, saugumą, įperkamumą ir vietą. Informacija apie prieinamumą ir tinkamumą turėtų būti aktuali, nes būsto pajėgumai gali greitai keistis. Dėl kalbos, skaitmeninių ar administracinių kliūčių gali prireikti papildomos pagalbos. Siekiant išvengti pakartotinio vertinimo, reikėtų pakartotinai panaudoti jau surinktą atitinkamą informaciją. Siekiant išvengti pakartotinio vertinimo, reikėtų pakartotinai panaudoti jau surinktą atitinkamą informaciją.
Galimi įrankiai / ištekliai	Dabartinis būsto ir apgyvendinimo galimybių katalogas; informacija apie reikalavimus ir procedūras; būsto arba pagrindinių poreikių kontrolinis sąrašas; socialinės pagalbos tarnybų ir dalyvaujančių paslaugų teikėjų kontaktai; informacija apie nuomos procedūras ir teises; vietos skubios pagalbos apgyvendinimo ir bendruomenės paramos išteklius.
Laukiamas rezultatas / kitas žingsnis	Išspręstos neatidėliotinos būsto ar pagrindiniais poreikiais susijusios problemos arba imtasi tinkamų atsakomųjų veiksmų; paramos gavėjas supranta galimas galimybes ir tolesnius veiksmus; jei įmanoma, suteikta prieiga prie tinkamo būsto, apgyvendinimo ar socialinės paramos paslaugų; ir bet koks neišspręstas būsto nestabilumas atsispindi platesniame paramos kelyje su aiškiais tolesniais veiksmais.

4.7.3. Pagalba sveikatos priežiūros srityje

Laukelis	Veiklos gairės
Kada aktyvuoti šį modulį	Kai paramos gavėjui reikalinga pagalba norint gauti sveikatos priežiūros paslaugas; kai jis nėra tikras dėl teisės į paslaugas, registracijos ar siūlomų paslaugų kai jo sveikatos būklė reikalauja pastovios priežiūros; jam reikia prieigos prie pirminės, specializuotos ar reabilitacijos paslaugų; arba jis susiduria su kalbos, administracinėmis, skaitmeninėmis ar prieinamumo kliūtimis naršydamas sveikatos priežiūros sistemoje.
Tikslas	Sudaryti sąlygas laiku ir tinkamai gauti sveikatos priežiūros paslaugas, padedant paramos gavėjui suprasti, kaip veikia sveikatos priežiūros sistema, nustatyti tinkamą paslaugą ir įveikti praktines kliūtis, trukdančias gauti priežiūrą.
Svarbiausi sprendimų priėmimo momentai	Ar yra neatidėliotinas pavojus sveikatai ar saugumui, dėl kurio reikia skubios medicininės pagalbos? Ar poreikį galima patenkinti teikiant pirminės ar įprastinės sveikatos priežiūros paslaugas, ar reikalinga specializuota sveikatos priežiūra? Kokia tinkamumo, registracijos ar siuntimo tvarka taikoma? Ar reikalingos vertimo žodžiu, prieinamumo ar kitos paramos priemonės? Ar su sveikata susijęs poreikis turi įtakos kitoms paramos gavėjo proceso dalims?
Pagrindiniai veiksmai	• Išaiškinkite paramos gavėjo sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumo poreikį ir visas esamas kliūtis. • Jei paaiškėja, kad kyla neatidėliotinas pavojus sveikatai ar saugumui, sudaryti sąlygas gauti atitinkamas skubios pagalbos ar sveikatos

Laukelis	Veiklos gairės
	priežiūros paslaugas, nedelsiant imantis veiksmų, o ne laukiant, kol bus užbaigtas išsamesnis vertinimo procesas. • Nustatyti tinkamą sveikatos priežiūros paslaugų teikėją ar paslaugą, prieinamą „vieno langelio“ principu veikiančioje ekosistemoje. • Suprantamai paaiškinti atitinkamas tinkamumo, registracijos, paskyrimo ir siuntimo procedūras. • Prireikus padėti registruotis, planuoti vizitus arba bendrauti su sveikatos priežiūros paslaugų teikėjais. • Palengvinti prieigą prie specializuotų sveikatos priežiūros, reabilitacijos ar kitų atitinkamų paslaugų, kai tai nurodo kompetentingi sveikatos priežiūros specialistai. • Atspindėti nuolatinius su sveikata susijusius poreikius asmeniniame veiksmų plane, jei jie daro įtaką kitoms paramos sritims.
Modulio pristatymas	Sveikatos priežiūros navigacijos ir prieigos palaikymą turėtų teikti už šią funkciją atsakingas (-i) paslaugų teikėjas (-ai) vieno langelio principu veikiančioje ekosistemoje. „Vieno langelio“ mechanizmas užtikrina paramos gavėjo proceso prieinamumą, koordinavimą ir tęstinumą; klinikinis įvertinimas, medicininis pirminis vertinimas, diagnozė ir gydymas lieka tinkamai kvalifikuotų sveikatos priežiūros specialistų atsakomybė. Kai ekosistemoje nėra reikiamos sveikatos priežiūros paslaugos ar specializuotos patirties, turėtų būti palengvinta prieiga prie atitinkamo išorės paslaugų teikėjo.
Svarbiausi įgyvendinimo aspektai	Šis mechanizmas neturėtų siekti pakeisti skubios pagalbos, diagnostikos ar klinikinių paslaugų. Kai nustatoma neatidėliotina sveikatos ar saugos problema, prieiga prie kompetentingų sveikatos priežiūros paslaugų turėtų būti svarbesnė už neskubias administracines ar vertinimo procedūras. Kalbos ir bendravimo barjerams gali prireikti vertimo žodžiu arba kultūrinio tarpininkavimo. Ypatingas dėmesys gali būti reikalingas neįgaliesiems, asmenims su lėtinėmis ligomis, su nėštumu susijusiems poreikiams, reabilitacijos poreikiams arba tęstinio gydymo poreikiams. Prieiga prie sveikatos informacijos turėtų būti teikiama ir ji turėtų būti dalijamasi tik tada, kai tai susiję su paslaugų teikimu ir laikantis sutikimo, konfidencialumo ir taikomų duomenų apsaugos reikalavimų. Informacija apie tinkamumą, prieigos procedūras ir galimus paslaugų teikėjus turėtų būti nuolat atnaujinama.
Galimi įrankiai / ištekliai	Atnaujintas sveikatos priežiūros paslaugų teikėjų ir paslaugų katalogas; informacija apie sveikatos priežiūros paslaugų tinkamumą ir registraciją; daugiakalbė sveikatos priežiūros navigacijos medžiaga; informacija apie paskyrimo ir siuntimo procedūras; vertimo žodžiu arba kultūrinio tarpininkavimo ištekliai; pirminės, specializuotos, reabilitacijos ir skubios sveikatos priežiūros paslaugų kontaktai.
Laukiamas rezultatas / kitas žingsnis	Paramos gavėjas supranta, kaip gauti atitinkamą sveikatos priežiūros paslaugą, ir, jei reikia, buvo nukreiptas pas atitinkamą paslaugų teikėją. Neatidėliotini klausimai buvo perduoti kompetentingoms sveikatos priežiūros tarnyboms, o nuolatiniai sveikatos priežiūros poreikiai, jei reikia, buvo integruoti į platesnį paramos kelią. Aiškiai nurodyti visi reikalingi tolesni veiksmai, specialistų prieiga ar tolesnė priežiūra.

4.7.4. Psichinė sveikata ir psichosocialinė parama

Laukelis	Veiklos gairės
Kada aktyvuoti šį modulį	Kai paramos gavėjas rodo emocinės įtampos požymius; praneša apie stresą, nerimą, su trauma susijusius sunkumus, prastą nuotaiką ar problemas, susijusias su kasdienėmis pareigomis; patiria socialinę izoliaciją, šeimos išsiskyrimą ar didelį netikrumą; arba jam reikia pagalbos prisitaikant prie perkėlimo ir naujos socialinės ar kultūrinės aplinkos.
Tikslas	Palaikyti emocinę gerovę, susidorojimą su sunkumais ir psichosocialinį stabilumą, mažinti kliūtis dalyvauti kasdieniame gyvenime ir integracijos veikloje bei užtikrinti savalaikę prieigą prie specializuotos psichikos sveikatos priežiūros, kai to reikia.
Svarbiausi sprendimų priėmimo momentai	Ar paramos gavėjas patiria psichosocialinį stresą, kurį galima spręsti teikiant mažo intensyvumo arba bendruomenėje teikiamą paramą? Ar reikalingas kvalifikuoto psichikos sveikatos specialisto įvertinimas arba intervencija? Ar yra sunkaus streso, žalos rizikos, su smurtu susijusios traumos ar kitos situacijos, kuriai reikalinga skubi specialisto arba skubi intervencija, požymių? Ar kalbos, kultūrinės ar prieinamumo kliūtys trukdo gauti paramą? Ar psichosocialinė situacija daro įtaką kitoms paramos gavėjo proceso sritims?
Pagrindiniai veiksmai	• Išaiškinti paramos gavėjo psichosocialinės pagalbos poreikius, atsižvelgiant į profesinio vaidmens ribas. • Teikti arba aktyvuoti tinkamą mažai intensyvią psichosocialinę paramą, konsultavimą, tarpusavio paramą ar grupinę veiklą „vieno langelio“ principu veikiančioje ekosistemoje. • Sudaryti palankesnes sąlygas gauti vertinimą ir specializuotą psichikos sveikatos priežiūrą, kai to reikalauja poreikio pobūdis ar sunkumas. • Pateikti suprantamą informaciją apie prieinamą paramą ir, jei reikia, apie įveikos, streso valdymo ir atsparumo didinimo išteklius. • Kai iškyla rimtas nelaimės atvejis arba neatidėliotinas saugumo pavojus, sudarykite sąlygas greitai kreiptis į atitinkamą kvalifikuotą specialistą, krizių ar skubios pagalbos tarnybą, o ne bandykite valdyti situaciją ne specialisto vaidmenyje. • Koordinuoti psichosocialinę paramą su kitais aktyvuotais moduliais, kai būstas, darbas, šeima, sveikata ar kiti sunkumai prisideda prie paramos gavėjo sunkumų. • Atspindėti atitinkamus nuolatinius psichosocialinius poreikius asmeniniame veiksmų plane, jei jie turi įtakos platesniam paramos procesui.
Modulio pristatymas	Modulį turėtų įgyvendinti dalyvaujantys „vieno langelio“ principu veikiančios ekosistemos paslaugų teikėjai, turintys atitinkamas psichosocialines ar psichikos sveikatos kompetencijas. Priklausomai nuo reikalingos pagalbos lygio, teikime gali dalyvauti psichologai, konsultantai, socialiniai darbuotojai, apmokyti psichosocialiniai darbuotojai, tarpusavio paramos specialistai ar kiti tinkamai kvalifikuoti specialistai. Psichologinį vertinimą, diagnozę, psichoterapiją ir kitas specializuotas klinikines intervencijas turėtų atlikti tik specialistai, turintys atitinkamą kvalifikaciją jas teikti. Kai ekosistemoje nėra galimybės gauti itin specializuotos ar skubios psichikos sveikatos priežiūros, turėtų būti sudarytos sąlygos gauti atitinkamą išorinę paslaugą.

Laukelis	Veiklos gairės
Svarbiausi įgyvendinimo aspektai	Pagalba turėtų būti konfidenciali, atsižvelgianti į kultūrinius ypatumus ir pagrįsta žiniomis apie traumą. Gali prireikti tinkamai organizuoti vertimą žodžiu arba daugiakalbę pagalbą. Kultūriniai tarpininkai gali padėti pagerinti supratimą ir įsitraukimą. Psichologinio vertinimo priemonės ir interpretacijos turėtų būti naudojamos atsargiai, kai kalbinis ar kultūrinis pagrįstumas yra neaiškus. Ypatingas dėmesys gali būti skiriamas smurto ar traumos aukoms ir kitiems labai pažeidžiamiems asmenims. Psichikos sveikatos informacija turėtų būti prieinama ir dalijamasi tik tada, kai tai aktualu, ir laikantis sutikimo, konfidencialumo bei taikomų duomenų apsaugos reikalavimų. Psichosocialinės paramos integravimas į platesnį vieno langelio mechanizmą taip pat gali sumažinti stigmą ir palengvinti prieigą prie jos.
Galimi įrankiai / ištekliai	Psichosocialinės pagalbos arba konsultavimo sesijos; kultūriškai ir lingvistiškai tinkama psichosocialinė informacija; bendraamžių ir grupinės paramos veikla; streso valdymo ir atsparumo stiprinimo ištekliai; tinkamos psichosocialinio vertinimo priemonės, kurias naudoja kvalifikuoti specialistai; atnaujintas specializuotų psichikos sveikatos ir krizių valdymo paslaugų katalogas; vertimo žodžiu ir kultūrinio tarpininkavimo ištekliai.
Laukiamas rezultatas / kitas žingsnis	Paramos gavėjas turi prieigą prie jo poreikius atitinkančio lygio psichosocialinės ar psichikos sveikatos pagalbos; prireikus neatidėliotini klausimai buvo nukreipti kompetentingiems specialistams arba skubios pagalbos tarnyboms; o nuolatiniai psichosocialiniai poreikiai, jei reikia, yra integruoti į platesnį paramos kelią. Aiškiai nustatyta pažanga, priežiūros tęstinumas ir bet kokia reikalinga tolesnė parama.

4.7.5. Kalbų mokymasis ir kultūrinė orientacija

Laukelis	Veiklos gairės
Kada aktyvuoti šį modulį	Kai paramos gavėjas turi ribotas priimančiosios šalies kalbos žinias; susiduria su bendravimo kliūtimis bendraudamas su institucijomis, darbdaviais ar paslaugų teikėjais; jam sunku suprasti atitinkamas socialines ar institucines normas; arba jam reikia kalbos pagalbos, kad galėtų dalyvauti švietimo, profesinio mokymo, darbo ar bendruomenės gyvenime.
Tikslas	Sustiprinti praktinius kalbos įgūdžius ir priimančiosios šalies socialinio bei institucinio konteksto supratimą, taip pagerinant paramos gavėjo gebėjimą gauti paslaugas, dalyvauti švietimo ir užimtumo programose bei įsitraukti į kasdienį ir bendruomenės gyvenimą.
Svarbiausi sprendimų priėmimo momentai	Koks dabartinis paramos gavėjo kalbos mokėjimo lygis ir kokie kalbos įgūdžiai yra svarbiausi siekiant jo artimiausių ir ilgalaikių tikslų? Ar pakanka bendrojo kalbos kurso, ar išsilavinimui, profesiniam mokymui ar įsidarbinimui reikalingas tikslingesnis kalbos mokymasis? Kokia kultūrinė ar institucinė orientacija padėtų paramos gavėjui savarankiškiau orientuotis kasdieniame gyvenime ir naudotis paslaugomis? Ar vaikų priežiūra, darbo grafikai, transportas, prieiga prie skaitmeninių technologijų ar ankstesnė mokymosi patirtis riboja dalyvavimą?

Laukelis	Veiklos gairės
Pagrindiniai veiksmai	• Nustatyti dabartinį paramos gavėjo kalbos mokėjimo lygį, mokymosi poreikius ir praktinius bendravimo prioritetus. • Nustatyti tinkamas kalbų mokymosi galimybes, prieinamas „vieno langelio“ principu veikiančioje ekosistemoje. • Palengvinti registraciją į tinkamus kursus ar mokymosi programas. • Suteikti arba aktyvuoti kultūrinį orientavimą, apimantį atitinkamas institucijas, paslaugas, kasdienes procedūras ir socialines normas. • Kai tinkama, susiekite kalbų mokymąsi su paramos gavėjo išsilavinimo, profesinio mokymo ar užimtumo tikslais. • Pritaikyti mokymosi formatą arba nustatyti papildomą paramą tais atvejais, kai dalyvavimui trukdo vaikų priežiūra, darbo grafikai, mobilumas, prieiga prie skaitmeninių technologijų ar kitos kliūtys. • Atspindėti atitinkamus kalbos mokymosi tikslus ir pažangą suasmenintame veiksme Planuokite, kaip jie susiję su kitais integracijos tikslais.
Modulio pristatymas	Modulį turėtų įgyvendinti dalyvaujantys paslaugų teikėjai „vieno langelio“ principu veikiančioje ekosistemoje, turintys tinkamus kalbų mokymo, švietimo ar kultūrinio orientavimo pajėgumus. Priklausomai nuo vietos konfigūracijos, tai gali būti kalbų mokyklos, suaugusiųjų švietimo teikėjai, profesinio mokymo organizacijos, nevyriausybinės organizacijos, bendruomenės organizacijos ar kitos dalyvaujančios institucijos. Kai ekosistemoje nėra konkrečios kalbos mokymo formos, gali būti nustatyta tinkama išorinio mokymosi galimybė.
Svarbiausi įgyvendinimo aspektai	Kalbinė parama turėtų būti kuo labiau susieta su paramos gavėjo praktiniais poreikiais ir integracijos tikslais, o ne traktuojama kaip izoliuota veikla. Mokymosi galimybės turėtų būti sudaromos atsižvelgiant į skirtingą pradinį lygį, raštingumą ir išsilavinimą. Gali prireikti lankstaus tvarkaraščio, prieinamų formatų, su vaikų priežiūra suderinamų susitarimų ir paramos skaitmeninio dalyvavimo srityje. Kultūrinis orientavimas turėtų suteikti praktinės informacijos be stereotipų ar kultūrinės adaptacijos pateikimo kaip vienpusės asimiliacijos. Svarbi informacija iš ankstesnio vertinimo turėtų būti pakartotinai panaudota, o ne renkama iš naujo.
Galimi įrankiai / ištekliai	Kompetentingų paslaugų teikėjų naudojamos kalbos lygio vertinimo arba įdarbinimo priemonės; kalbų kursų ir mokymo paslaugų teikėjų katalogas; daugiakalbė informacija apie galimas programas; įvadinė kultūrinė ir institucinė orientacinė medžiaga; internetiniai arba mišraus mokymosi ištekliai, jei tokių yra; konkrečioms profesijoms skirti arba profesinio mokymosi ištekliai, jei taikoma.
Laukiamas rezultatas / kitas žingsnis	Gavėjas turi galimybę mokytis kalbų ir (arba) susipažinti su kultūrine orientacija, atitinkančia jo poreikius ir tikslus; kiek įmanoma, buvo pašalintos atitinkamos dalyvavimo kliūtys; o kalbos mokymosi pažanga padeda didesniam savarankiškumui gauti paslaugas ir dalyvauti švietimo, darbo ar bendruomenės gyvenime. Prireikus nustatoma tolesnė arba labiau specializuota kalbos parama.

4.7.6. Švietimo tęstinumas (vaikai / jaunimas)

Laukelis	Veiklos gairės
Kada aktyvuoti šį modulį	Kai vaikas ar jaunuolis nedalyvauja švietimo sistemoje; jo mokymasis nutrūksta; susiduria su netikrumu dėl vietos, pažymių atitikmens ar ankstesnių studijų pripažinimo; arba susiduria su kalbos, mokymosi ar kitomis kliūtimis.
Tikslas	Remti švietimo tęstinumą, sudarant sąlygas tinkamam švietimo keliui ir padedant šeimoms suprasti ir orientuotis priimančiosios šalies švietimo sistemoje.
Svarbiausi sprendimų priėmimo momentai	Ar vaikas ar jaunuolis šiuo metu mokosi? Kokia mokymosi vieta tinkamiausia? Ar ankstesni tyrimai ar įrašai yra prieinami ir pripažinti? Ar kalbos, mokymosi, prieinamumo ar psichosocialinės kliūtys turi įtakos dalyvavimui?
Pagrindiniai veiksmai	• Išaiškinti esamą švietimo situaciją ir bet kokius mokymosi sutrikimus. • Pateikti informaciją apie registraciją, vietą ir galimus mokymosi kelius. • Prireikus padėti registruotis ir bendrauti su mokyklomis ar švietimo įstaigomis. • Kai taikoma, remti bendradarbiavimą su priimančia mokykla, siekiant nustatyti praktines priemones, kurios palengvintų įtrauktį, kalbinę paramą ir ugdymo tęstinumą. • Prireikus aktyvuoti kalbos palaikymą, korepetavimą ar kitą pagalbą švietimo srityje. • Prireikus susieti su švietimo poreikiais susijusius poreikius su kitais atitinkamais moduliais.
Modulio pristatymas	Teikia dalyvaujantys švietimo arba socialinės paramos teikėjai „vieno langelio“ principu veikiančioje ekosistemoje, bendradarbiaujant su mokyklomis ir kompetentingomis švietimo institucijomis. Formalus įdarbinimas, pripažinimo sprendimai ir specializuotas edukacinis vertinimas išlieka kompetentingų institucijų arba kvalifikuotų specialistų atsakomybė.
Svarbiausi įgyvendinimo aspektai	Ypatingas dėmesys turėtų būti skiriamas mokymosi pertraukoms, kalbos barjerams, negaliai, ribotai ankstesnei mokymosi patirčiai ir su perkėlimu susijusiems psichosocialiniams sunkumams. Informacija turėtų būti prieinama tiek tėvams, tiek jaunuoliams, prireikus teikiant vertimo žodžiu arba kultūrinio tarpininkavimo paslaugas. Esama švietimo informacija turėtų būti pakartotinai panaudota, kai tik įmanoma. Mokykloms taip pat gali prireikti informacijos, gairių ar specialistų pagalbos, kad jos galėtų veiksmingai reaguoti į mokinių, turinčių migracijos patirties, mokymosi pertraukų ar su perkėlimu susijusių poreikių, poreikius.
Galimi įrankiai / ištekliai	Mokyklos registracijos kontrolinis sąrašas; informacija apie švietimo sistemą ir pripažinimo procedūras; mokyklų ir švietimo paramos tarnybų katalogas; daugiakalbis konsultavimas šeimoms; kalbos paramos ir korepetitorių ištekliai.
Laukiamas rezultatas / kitas žingsnis	Vaikas ar jaunuolis yra užregistruotas į tinkamą ugdymo kelią arba prie jo prijungtas; šeima supranta atitinkamas procedūras; ir bet kokia papildoma reikalinga edukacinė ar susijusi pagalba yra aiškiai nurodyta.

4.7.7. Vaikų priežiūra ir parama šeimai

Laukelis	Veiklos gairės
Kada aktyvuoti šį modulį	Kai vaikų priežiūra ar kitos šeimyninės pareigos riboja paramos gavėjo dalyvavimą kalbų mokymosi, švietimo, mokymo, įdarbinimo, konsultavimo, administracinių procedūrų ar kitos integracijos veiklos srityse; kai ribota prieiga prie vaikų priežiūros ar ikimokyklinio ugdymo; arba kai reikalinga papildoma parama šeimai.
Tikslas	Sumažinti su priežiūra susijusias kliūtis ir remti šeimų galimybes gauti vaikų priežiūros, ikimokyklinio ugdymo ir šeimos paramos paslaugas, suteikiant tėvams ir globėjams galimybę visapusiškiau dalyvauti integracijos procese.
Svarbiausi sprendimų priėmimo momentai	Koks vaikų priežiūros ar šeimos paramos poreikis riboja dalyvavimą? Ar reikalingas įprastas, laikinas ar lankstus vaikų priežiūros sprendimas? Ar yra kliūčių, susijusių su prieinamumu, kaina, registracija, kalba ar prieinamumu? Ar šeimai reikalingos papildomos socialinės ar šeimos paramos paslaugos?
Pagrindiniai veiksmai	• Išaiškinti vaikų priežiūros pareigas ir šeimos paramos poreikius. • Teikti informaciją apie galimas vaikų priežiūros, ankstyvojo ugdymo ir šeimos paramos galimybes. • Prireikus padėti registruotis ir naudotis prieigos procedūromis. • Nustatyti tinkamus reguliarius, laikinus arba lanksčius vaikų priežiūros sprendimus, susijusius su dalyvavimu kitose paslaugose. • Prireikus aktyvuokite papildomas šeimos ar socialinės paramos paslaugas. • Derinkite šį modulį su švietimo, užimtumo, kalbų mokymosi ar kitais aktyvuotais moduliais, kuriuose dalyvavimui įtakos turi priežiūros pareigos.
Modulio pristatymas	Teikia dalyvaujantys vaikų priežiūros, ankstyvojo ugdymo, socialinių paslaugų ar bendruomenės teikėjai „vieno langelio“ principu veikiančioje ekosistemoje. Priklausomai nuo vietos konfigūracijos, tai gali būti valstybinės vaikų priežiūros įstaigos, nevyriausybinės organizacijos, bendruomenės organizacijos ar kiti įgalioti paslaugų teikėjai. Kai ekosistemoje tinkamos paslaugos nėra, gali būti pasirinkta išorinė alternatyva.
Svarbiausi įgyvendinimo aspektai	Ypatingas dėmesys turėtų būti skiriamas vienišiems tėvams, šeimoms su ribotais paramos tinklais, šeimoms, esančioms pažeidžiamoje padėtyje, ir toms, kurios susiduria su finansinėmis, kalbos ar prieinamumo kliūtimis. Vaikų priežiūros sąlygos turėtų būti saugios, pritaikytos vaiko poreikiams ir, jei įmanoma, suderinamos su tėvų dalyvavimu kitoje integracijos veikloje. Esama informacija apie šeimą turėtų būti pakartotinai naudojama, o ne renkama pakartotinai.
Galimi įrankiai / ištekliai	Vaikų priežiūros ir ankstyvojo ugdymo paslaugų katalogas; informacija apie tinkamumo reikalavimus ir registracijos procedūras; vaikų priežiūros prieinamumo kontrolinis sąrašas; informacija apie laikinas arba lanksčias vaikų priežiūros galimybes; šeimos paramos, tėvystės ar socialinių paslaugų kontaktai; daugiakalbis konsultavimas tėvams.

Laukelis	Veiklos gairės
Laukiamas rezultatas / kitas žingsnis	Šeima turi prieigą prie tinkamos vaikų priežiūros ar šeimos paramos sprendimo, jei toks yra; sumažintos su priežiūra susijusios kliūtys dalyvavimui; ir aiškiai nustatytas bet koks papildomas šeimos paramos poreikis, kuriam reikia imtis tolesnių veiksmų.

4.7.8. Parama užimtumui

Laukelis	Veiklos gairės
Kada aktyvuoti šį modulį	Kai paramos gavėjui reikia pagalbos siekiant išsiaiškinti įdarbinimo tikslus, panaudoti ankstesnius įgūdžius ir kvalifikaciją, prireikus gauti mokymus, nustatyti tinkamas įsidarbinimo galimybes, patekti į darbo rinką arba išlaikyti darbą po įdarbinimo.
Tikslas	Remti nuoseklų kelią nuo įgūdžių ir karjeros vertinimo iki tvaraus užimtumo, įskaitant kvalifikacijos pripažinimą, mokymą prireikus, darbo paieškos sistemų kūrimą, darbdavių įtraukimą ir paramą dirbant.
Svarbiausi sprendimų priėmimo momentai	Kokie yra paramos gavėjo užimtumo tikslai, kvalifikacija ir perkeliami įgūdžiai? Ar ankstesnė kvalifikacija gali būti panaudota tiesiogiai, ar jai reikalingas pripažinimas? Ar tinkamas tiesioginis darbo paieškos būdas, ar pirmiausia reikia papildomų mokymų ar įgūdžių kėlimo? Kokios kliūtys turi įtakos įsidarbinimo galimybėms ar išlikimui darbe? Ar reikalingas darbdavio įsitraukimas ar konsultavimas darbo vietoje? Ar įsidarbinimo galimybės kitur ES yra svarbios paties paramos gavėjo planams?
Pagrindiniai veiksmai	**Karjeros gairės ir kvalifikacijos pripažinimas:** peržiūrėti profesinę patirtį, išsilavinimą, kvalifikaciją ir perkeliamus įgūdžius; išaiškinti trumpalaikius ir ilgalaikius karjeros tikslus; teikti rekomendacijas dėl kvalifikacijos pripažinimo procedūrų ir galimybės dirbti reglamentuojamose profesijose. **Profesinis mokymas ir kvalifikacijos kėlimas:** jei norint gauti tinkamą darbą reikia papildomų įgūdžių, sertifikavimo ar kvalifikacijos tobulinimo, nukreipti paramos gavėją į profesinio mokymo, kvalifikacijos kėlimo, perkvalifikavimo, kalbų, skaitmenines ar pereinamąsias programas, įskaitant stažuotes, pameistrystę ar kitą mokymąsi darbo vietoje, kai tinkama. **Darbo paieškos ir darbdavių įtraukimas:** teikti darbo rinkos ir darbo paieškos konsultacijas; prireikus padėti rengti gyvenimo aprašymą, teikti paraiškas ir dalyvauti pokalbiuose; nustatyti tinkamas laisvas darbo vietas; palengvinti bendravimą su darbdaviais; ir, kai tinkama, įtraukti darbdavius aiškinantis darbo reikalavimus, nustatant įgūdžių poreikius ir remiant įdarbinimą. **Darbo konsultacijos ir parama darbo vietoje:** pradėjus dirbti, teikti proporcingą paramą, susijusią su darbo vietos pritaikymu, bendravimu, užduočių supratimu, prieinamumu, tinkamu pritaikymu ir darbo vietos išlaikymu; įtraukti darbdavį gavus darbuotojo sutikimą; ir palaipsniui mažinti paramą, didėjant savarankiškumui ir darbo vietos stabilumui.

Laukelis	Veiklos gairės
Modulio pristatymas	Šias paslaugas teikia dalyvaujantys užimtumo, karjeros konsultavimo, mokymo ir remiamojo įdarbinimo paslaugų teikėjai „vieno langelio“ principu veikiančioje ekosistemoje, bendradarbiaujant su darbdaviais, valstybinėmis užimtumo tarnybomis, mokymo organizacijomis ir kompetentingomis kvalifikacijos pripažinimo institucijomis. Neįgaliesiems ar kitiems asmenims, kuriems reikalinga intensyvesnė pagalba, gali būti pasitelkiami specializuoti darbo konsultantai arba remiamojo įdarbinimo specialistai.
Svarbiausi įgyvendinimo aspektai	Parama užimtumui turėtų būti grindžiama esamais įgūdžiais ir patirtimi ir vengiama nereikalingo profesinio lygio žeminimo. Informacija apie išsilavinimą, kvalifikaciją, profesinę patirtį ir kompetencijas turėtų būti renkama vieną kartą ir pakartotinai naudojama viso karjeros etapo metu. Kalbos, vaikų priežiūros, negalios, prieinamumo ir kitos kliūtys turėtų būti sprendžiamos taikant atitinkamus modulius. Darbdaviai turėtų būti traktuojami kaip partneriai įdarbinimo, mokymo, darbo vietos pritaikymo ir išlaikymo srityse, kartu gerbiant gavėjo autonomiją, sutikimą ir konfidencialumą. Kai taikoma, įdarbinimo ar verslumo etapai taip pat gali apimti galimybes socialinėse įmonėse ir platesnėje socialinėje ekonomikoje. ES darbo jėgos judumas gali būti svarstomas, kai tai aktualu paties paramos gavėjo planams, naudojant patikimą informaciją ir saugius įdarbinimo kanalus bei atkreipiant dėmesį į darbo teises, klaidingą informaciją, neoficialų darbą ir išnaudojimo riziką.
Galimi įrankiai / ištekliai	Įgūdžių ir kompetencijų profilis; gyvenimo aprašymas ir darbo paieškos priemonės; darbo rinkos informacija ir darbo portalai; darbdavių tinklai; kvalifikacijos pripažinimo ištekliai; mokymo paslaugų teikėjų katalogai; stažuotės ir kitos mokymosi darbo vietoje galimybės; darbo konsultavimo arba paramos darbe planai; konsultacijos dėl tinkamo pritaikymo; remiamo įdarbinimo priemonės; atitinkamos Europos užimtumo ir mobilumo platformos. Taip pat žr. B priedą – Užimtumo rėmimo priemonių rinkinį, kuriame pateikiamas struktūrizuotas praktinių priemonių rinkinys, padedantis pasirengti įsidarbinti, vertinti įgūdžius, nustatyti tikslus, atlikti darbo rinkos žemėlapius, aktyvuoti ir teikti nuolatinę paramą.
Laukiamas rezultatas / kitas žingsnis	Paramos gavėjas turi aiškų ir realų įsidarbinimo kelią ir, jei reikia, padarė pažangą kvalifikacijos pripažinimo, mokymo, darbo paieškos ar įdarbinimo srityse. Kai įsidarbinama, paramos gavėjas gauna reikiamą paramą dirbant, kad prisitaikytų prie darbo vietos, išlaikytų darbą ir padidintų savarankiškumą.

4.7.9. Parama verslumui ir savarankiškai veiklai

Laukelis	Veiklos gairės
Kada aktyvuoti šį modulį	Kai paramos gavėjas domisi savarankišku darbu, laisvai samdomu darbu arba verslo pradžia; turi profesinės patirties ar įgūdžių, kurie galėtų padėti

Laukelis	Veiklos gairės
	verslumo veikloje; susiduria su ribotomis galimybėmis įsidarbinti tradiciniu būdu; arba nori ištirti verslo idėjos įgyvendinamumą.
Tikslas	Padėti paramos gavėjams vertinti ir plėtoti realius verslumo ar savarankiško darbo kelius ir suprasti susijusius administracinius, finansinius ir reguliavimo reikalavimus.
Svarbiausi sprendimų priėmimo momentai	Ar verslumas yra realus ir pagrįstas pasirinkimas paramos gavėjui? Kokie įgūdžiai, patirtis ir ištekliai yra prieinami? Ar reikalingas tolesnis mokymas, mentorystė ar verslo plėtros parama? Ar yra teisinių, finansinių, kalbos ar patekimo į rinką kliūčių? Ar prieiga prie pradinio finansavimo, mikrofinansavimo ar kito finansavimo mechanizmo yra aktuali ir tinkama?
Pagrindiniai veiksmai	• Išnagrinėti verslo idėją, verslumo motyvaciją ir atitinkamą profesinę patirtį. • Pateikti informaciją apie verslo registraciją, apmokestinimą, reguliavimo reikalavimus ir prieinamą paramą. • Prireikus padėti parengti pagrindinį verslo planą ir atlikti rinkos analizę. • Sujungti paramos gavėją su verslumo mokymais, mentoryste, inkubatoriais ar verslo paramos tinklais. • Kai reikalingas finansavimas, pateikti informaciją apie tinkamas ir prieinamas pradines dotacijas, mikrofinansavimą, socialinį finansavimą ar kitus teisėtus finansavimo mechanizmus. • Kai taikoma, susieti finansavimą su finansinio raštingumo parama, verslo mentoryste ir realiu grąžinimo planavimu. • Prireikus teikti arba aktyvuoti ankstyvojo verslo konsultavimo paslaugas.
Modulio pristatymas	Teikia dalyvaujantys verslumo paramos teikėjai „vieno langelio“ principu veikiančioje ekosistemoje, pavyzdžiui, verslo konsultavimo organizacijos, nevyriausybinės organizacijos, inkubatoriai, valstybinės užimtumo tarnybos ar kiti specializuoti teikėjai. Kai finansavimas yra proceso dalis, bendradarbiavimas taip pat gali apimti įgaliotas mikrofinansų įstaigas, socialinio finansavimo teikėjus, fondus ar kitas teisėtas finansavimo įstaigas. Teisines, apskaitos ar specializuotas finansines konsultacijas turėtų teikti tinkamai kvalifikuoti specialistai.
Svarbiausi įgyvendinimo aspektai	Verslumas turėtų būti pristatomas kaip vienas iš galimų įsidarbinimo būdų, o ne kaip numatytasis atsakas į kliūtis darbo rinkoje. Teikiant paramą, reikėtų atsižvelgti į kalbos, skaitmeninius ir finansinius įgūdžius, prieigą prie kapitalo, reguliavimo žinias ir profesinius tinklus. Verslo idėjos ir finansavimo galimybės turėtų būti vertinamos realistiškai, įskaitant įperkamumą, grąžinimo sąlygas, tvarumą ir finansinę riziką. Alternatyvūs finansavimo mechanizmai turėtų būti svarstomi tik tais atvejais, kai jie yra skaidrūs, teisėti ir tinkami paramos gavėjo situacijai.
Galimi įrankiai / ištekliai	Verslo idėjos arba pasirengimo vertinimas; verslo plano šablonai; rinkos analizės įrankiai; verslumo mokymo ir mentorystės programos; inkubatoriai ir verslo paramos tinklai; informacija apie registracijos, apmokestinimo ir reguliavimo reikalavimus; dotacijos pradinei įmonei; mikrofinansavimo arba socialinio finansavimo schemos; finansinio raštingumo ištekliai; su verslo finansavimu susijusi mentorystė.
Laukiamas rezultatas / kitas žingsnis	Paramos gavėjas priėmė informacija pagrįstą sprendimą, ar tęsti verslą, ir, jei reikia, turi perspektyvų tolesnių veiksmų planą, apimantį mokymą, verslo rengimą, registraciją, finansavimą arba ankstyvosios verslo stadijos paramą.

5. PARTNERYSTĖS, VALDYMAS IR EKOSISTEMŲ KOORDINAVIMAS

5.1. Kodėl partnerystės yra svarbios „vieno langelio“ principu veikiančioje ekosistemoje

4 skyriuje aprašytas „vieno langelio“ principu veikiantis modelis gali veikti tik tuo atveju, jei už skirtingas paramos sritis atsakingos organizacijos gali dirbti kartu kaip **viena koordinuota paslaugų ekosistema**.

Tai esminis modelio bruožas. Nesitikima, kad „vieno langelio“ principu veikianti įstaiga bus viena organizacija, teikianti visas paslaugas, kurių gali prireikti paramos gavėjui. Teisinė pagalba, būstas, sveikatos priežiūra, švietimas, kalbų mokymasis, parama užimtumui, psichosocialinės paslaugos, vaikų priežiūra ir kitos intervencijos dažnai liks paskirstytos skirtingoms viešosioms įstaigoms, pilietinės visuomenės organizacijoms, specializuotiems paslaugų teikėjams, švietimo įstaigoms, darbdaviams, socialinės ekonomikos organizacijoms ir bendruomenės veikėjams.

Taigi tai, kas paverčia šias atskiras paslaugas „vieno langelio“ principu veikiančia ekosistema, yra ne bendra buveinė ar institucinė nuosavybė, o veiklos ryšiai, kurie jas sujungia į vieną paslaugų gavėjų grandinę. Gavėjo požiūriu, tai reiškia, kad prisijungimas prie mechanizmo neturėtų reikšti, kad asmuo bus grąžintas savarankiškai naršyti susiskaidžiusiame tinkle. Nustačius poreikius, sistema turėtų gebėti sujungti asmenį su atitinkamais paslaugų teikėjais, patikslinti atsakomybę, prireikus perduoti kitai intervencijai reikalingą informaciją, sekti svarbius perėjimus ir išlaikyti paslaugų tęstinumą.

Organizaciniu požiūriu, tam reikia daugiau nei žinoti, kokios kitos organizacijos egzistuoja. Dalyvaujantys subjektai turi susitarti dėl bendradarbiavimo būdų, kad procesas išliktų funkcionalus, kai atsakomybė pereina iš vieno teikėjo kitam.

Todėl partnerystės susitarimai turėtų sudaryti sąlygas ekosistemai:

- išlaikyti 4.3 skyriuje aprašytą paskirtą „vieno langelio“ veikiantį ir koordinuotą procesą;
- užtikrinti, kad atitinkama paslauga galėtų būti aktyvuota, kai tik nustatomas poreikis;
- patikslinti, kuri organizacija yra atsakinga už kiekvieną intervenciją ir tolesnius veiksmus;
- remti tinkamą atitinkamos bylos informacijos perdavimą ir pakartotinį naudojimą, vengiant nereikalingo pakartotinio vertinimo ir pakartotinio tos pačios informacijos rinkimo;
- koordinuoti atvejus, kai vienu metu veikia kelios paslaugos;

- teikti naujausią informaciją apie paslaugų prieinamumą, tinkamumą, prieigos sąlygas ir pajėgumus;
- numatyti eskalavimo mechanizmus, kai įprastas paslaugų teikimo kelias neveikia;
- nustatyti pasikartojančius paslaugų trūkumus ar kliūtis, kurių negalima išspręsti individualiu atveju;
- pritaikyti bendradarbiavimo susitarimus prie besikeičiančių paramos gavėjų poreikių, paslaugų ir institucinių sąlygų.

Partnerystės turėtų, kiek įmanoma, remtis **esamomis viešosiomis, pilietinės visuomenės, bendruomenės ir specializuotomis paslaugų struktūromis,** o ne kurti atskirą lygiagrečią sistemą, skirtą išimtinai pabėgėliams. „Vieno langelio“ principo pridėtinė vertė glūdi tame, kad šie esami pajėgumai sujungiami per aiškesnę koordinavimo struktūrą. Šis skirtumas yra svarbus: **tinklas tampa vieno langelio principu veikiančia ekosistema tik tada, kai organizacijos yra sujungtos sutartomis atsakomybėmis, paslaugų teikimo būdais, informacijos srautais ir koordinavimo mechanizmais, kurie leidžia paramos gavėjui patirti paramą kaip nuolatinį procesą, o ne kaip nesusijusių kontaktų seriją.**

Institucinė konfigūracija skirtingose šalyse ir teritorijose gali skirtis. Kas turėtų išlikti pastovu, tai ekosistemos gebėjimas užtikrinti **vieną koordinuotą kelią tarp daugelio organizacijų ir paslaugų teikėjų**.

5.2. Valdymo struktūra ir atsakomybė už koordinavimą

„Vieno langelio“ principu veikiančiai ekosistemai reikalinga valdymo tvarka, kuri aiškiai nurodytų, **kas yra atsakingas už sistemos, kaip visumos, funkcionavimo palaikymą**.

Šią sistemos lygmens atsakomybę reikėtų skirti nuo 4 skyriuje aprašytų veiklos funkcijų:

- **„Vieno langelio“ funkcija** oficialiai įtraukia paramos gavėjus į paramos gavėjų sąrašą;
- bylų **valdymo funkcija** palaiko tęstinumą individualaus paramos gavėjo atžvilgiu;
- **specializuoti paslaugų teikėjai** teikia atitinkamas intervencijas;
- ekosistemos **koordinavimo arba proceso savininko funkcija** palaiko organizacines sąlygas, kurios leidžia šiems keliams veikti tarp institucijų.

Plane nenurodoma, kokio tipo organizacija turi atlikti ekosistemų koordinavimo funkciją. Priklausomai nuo nacionalinio ir vietos konteksto, tai gali būti pavesta valdžios institucijai, nevyriausybinei organizacijai ar specializuotai organizacijai arba bendrai valdymo struktūrai.

Nepriklausomai nuo institucinės struktūros, koordinavimo funkcija privalo turėti aiškius įgaliojimus ir pakankamus veiklos pajėgumus, kad galėtų:

- sušaukti ir palaikyti partnerystę;
- paaiškinti dalyvaujančių organizacijų vaidmenis ir indėlį;
- tvarkyti operacinių paslaugų žemėlapį;
- prižiūrėti sutartus paslaugų aktyvavimo, nukreipimo ir klausimų sprendimo susitarimus;
- užtikrinti, kad būtų pranešama apie paslaugų, tinkamumo ar pajėgumų pakeitimus;
- remti bendras koordinavimo ir keitimosi informacija procedūras;
- spręsti tarpžinybines veiklos problemas;
- peržiūrėti pasikartojančius paslaugų trūkumus, nepavykusius siuntimus ir kliūtis;
- koordinuoti periodinę ekosistemos peržiūrą ir plėtrą.

Koordinavimas neturėtų priklausyti vien nuo neformalių santykių tarp atskirų specialistų. Funkcija turėtų išlikti atpažįstama net ir pasikeitus darbuotojams ar organizacijoms.

Minimalus valdymo pagrindas

Nepriklausomai nuo institucinės konfigūracijos, „vieno langelio“ principu veikianti ekosistema turėtų apimti bent jau:

- aiškiai apibrėžtą ekosistemos koordinavimo funkciją;
- aiškiai apibrėžtą pirminio kreipimosi funkciją;
- nustatomą atvejų valdymo atsakomybę, kai reikalingas nuolatinis koordinavimas;
- dalyvaujančių ir išorinių paslaugų veiklos žemėlapį;
- sutartas paslaugų aktyvavimo, nukreipimo ir eskalavimo procedūras;
- sutartus informacijos mainų ir konfidencialumo susitarimus;
- paskirtus operatyvinius kontaktinius asmenis visose dalyvaujančiose organizacijose;
- mechanizmą, skirtą peržiūrėti paslaugų spragas, pasikartojančius gedimus ir paslaugų pajėgumų pokyčius.

Šias funkcijas atliekantys veikėjai gali skirtis priklausomai nuo konteksto, tačiau pačios funkcijos turėtų išlikti atpažįstamos.

5.2.1. Galimi valdymo modeliai

Plane nenurodytas vienas institucinis modelis, kuris turėtų būti taikomas kiekviename kontekste. Priklausomai nuo vietos įgaliojimų, pajėgumų, pasitikėjimo, esamų paslaugų teikimo struktūrų ir turimų išteklių, tinkami gali

būti tiek viešieji, tiek nevyriausybinių organizacijų vadovaujami, tiek bendro valdymo mechanizmai.

Viešai koordinuojamas modelis

Pagal šį modelį ekosistemos koordinavimo funkciją atlieka savivaldybė, vietos ar regiono valdžios institucija, viešoji socialinė tarnyba, užimtumo tarnyba arba kita kompetentinga viešoji įstaiga.

Galimi privalumai:

- tvirtesnis institucinis teisėtumas ir oficialūs įgaliojimai;
- lengvesnis susisiekimas su įstatymų numatytomis paslaugomis ir viešosiomis išmokomis;
- didesnis integracijos į pagrindines administracines sistemas potencialas;
- prieiga prie nusistovėjusios viešosios informacijos ir nukreipimo struktūrų;
- stipresnės ilgalaikio institucionalizavimo ir viešojo finansavimo perspektyvos;
- didesni pajėgumai suderinti mechanizmą su vietos, regionine ar nacionaline politika.

Ši tvarka gali būti ypač tinkama tais atvejais, kai viešoji įstaiga jau turi plačius koordinavimo įgaliojimus ir pakankamus veiklos pajėgumus.

Galimi iššūkiai gali būti griežtesnės procedūros, lėtesnis prisitaikymas, administracinės ribos tarp departamentų, ribotas lankstumas dirbant su paramos gavėjais, neatitinkančiais standartinių tinkamumo sistemų, arba dubliavimas, kai viešosios tarnybos nepripažįsta nevyriausybinės organizacijos atliktų vertinimų ar bylų nagrinėjimo.

Dėl šios priežasties viešasis koordinavimas turėtų apimti praktinius mechanizmus, skirtus pripažinti ir naudoti atitinkamą informaciją, vertinimus ir paramą, kurią jau pateikė patikimi neviešieji partneriai, kai tai teisiškai leidžiama.

Nevyriausybinės organizacijos arba specializuotos organizacijos koordinuojamas modelis

Pagal šį modelį koordinavimo funkciją atlieka patyrusi nevyriausybinė organizacija, socialinės paskirties organizacija arba specializuotas integracijos paslaugų teikėjas, kuris sujungia viešąsias paslaugas, nevyriausybines organizacijas, specializuotus paslaugų teikėjus, darbdavius ir kitus subjektus.

Galimi privalumai:

- artumas paramos gavėjams ir bendruomenėms;

- didesnis pasitikėjimas tarp grupių, kurios gali nenorėti kreiptis į viešąsias įstaigas;
- lankstumas ir greitesnis prisitaikymas prie kylančių poreikių;
- praktinė patirtis bylų valdymo, informavimo ir daugiadisciplininės paramos srityse;
- didesnės galimybės derinti oficialias paslaugas su bendruomenine arba žemo slenksčio parama;
- užmegzti tinklai su pilietine visuomene, rėmėjais ir specializuotais paslaugų teikėjais.

Tai gali būti ypač naudinga tais atvejais, kai viešosios sistemos yra suskaidytos arba kai nevyriausybinė organizacija jau atlieka esmines integracijos ir bylų valdymo funkcijas.

Tačiau nevyriausybinės organizacijos vadovaujamas modelis gali susidurti su iššūkiais, susijusiais su oficialiais įgaliojimais, prieiga prie įstatymų numatytų sistemų, viešųjų įstaigų pripažintais vertinimais, priklausomybe nuo projektinio finansavimo ir organizaciniu tęstinumu.

Kai operatyvinio koordinavimo funkciją atlieka nevyriausybinė organizacija arba specializuota organizacija, ši tvarka turėtų atitikti valdžios institucijų įstatymuose nustatytas pareigas. Nevyriausybinės organizacijos vadovaujamas veiklos modelis neturėtų būti aiškinamas kaip valdžios institucijų teisinės ar politinės atsakomybės perdavimas pilietinei visuomenei.

Bendras arba bendro valdymo modelis

Bendras modelis suburia viešąsias institucijas ir neviešuosius subjektus oficialioje arba pusiau oficialioje valdymo struktūroje, konsorciume ar koordinavimo platformoje.

Pagrindinis jo privalumas yra galimybė derinti:

- valstybės institucijų įstatyminius įgaliojimus, institucinį stabilumą ir galimybę daryti įtaką politikai; nevyriausybinės organizacijos lankstumą, artumą paramos gavėjams ir specializuotas žinias;
- specializuotų paslaugų teikėjų praktines žinias;
- darbdavių ir socialinės ekonomikos subjektų darbo rinkos perspektyvą;
- pabėgėlių ir bendruomenės organizacijų patirtį ir atsiliepimus.

Šis modelis gali sumažinti trūkumus, kylančius dėl išimtinio pasikliovimo viešuoju administravimu arba pilietine visuomene, ir užtikrinti tvirtesnę kolektyvinę atsakomybę už mechanizmą.

Taip pat reikalinga ypač aiški sprendimų priėmimo tvarka. Nesant paskirtos koordinavimo funkcijos, bendras valdymas gali tapti išsklaidytu valdymu. Todėl partnerystėje turėtų būti apibrėžta, kas sušaukia mechanizmą, kas tvarko

operatyvinę informaciją, kaip priimami sprendimai, kaip sprendžiami nesutarimai ir kas yra atsakingas už tolesnius veiksmus.

Valdymo modelio pasirinkimas

Nėra universalaus modelio. Tinkamiausias variantas turėtų būti pasirinktas atsižvelgiant į:

- esamus įstatyminius įgaliojimus;
- organizacinius pajėgumus;
- teisėtumą ir pasitikėjimą;
- prieigą prie viešųjų sistemų;
- esamą bylų valdymo patirtį;
- paslaugų aprėptį;
- finansavimo stabilumą;
- duomenų valdymo pajėgumus;
- teritorinį pasiekiamumą;
- gebėjimą išlaikyti koordinaciją laikui bėgant.

Praktiškai veiksmingiausias susitarimas dažnai gali būti **mišrus**, jungiantis viešųjų institucijų įsitvirtinimą su aktyviu nevyriausybinės organizacijos ir kitų paslaugų teikėjų veiklos dalyvavimu.

5.3. Suinteresuotųjų šalių ir paslaugų žemėlapis

Suinteresuotųjų šalių žemėlapis suteikia ekosistemos organizacinį pagrindą, tačiau vien organizacijų sąrašo nepakanka.

Praktinis tikslas yra suprasti:

kokia parama egzistuoja, kas ją gali teikti, kokiomis sąlygomis, koks dabartinis pajėgumas ir kaip paslauga gali būti aktyvuota.

Žemėlapio sudarymas turėtų prasidėti nuo 4 skyriuje aprašytų paramos gavėjo proceso ir paslaugų modulių.

Susiję veikėjai gali būti:

- vietos, regioninės ir nacionalinės valdžios institucijos;
- socialinės pagalbos ir vaikų apsaugos paslaugos;
- valstybinės užimtumo tarnybos;
- sveikatos priežiūros paslaugų teikėjai;
- švietimo ir profesinio mokymo įstaigos;
- universitetai;
- būsto ir apgyvendinimo paslaugų teikėjai;
- nevyriausybinės organizacijos ir humanitarinės organizacijos;

- MHPSS ir specializuoti pagalbos teikėjai;
- vaikų priežiūros ir šeimos paramos paslaugos;
- darbdaviai ir darbdavių organizacijos;
- socialinės įmonės ir socialinės ekonomikos organizacijos;
- vertimo žodžiu ir tarpkultūrinės mediacijos paslaugų teikėjai;
- bendruomenės ir pabėgėlių vadovaujamos organizacijos;
- specializuotos teisinės, apsaugos ar krizių valdymo paslaugos.

Kiekvienos atitinkamos paslaugos veiklos plane, kiek įmanoma, turėtų būti patikslinta:

- teikiama paslauga;
- geografinė aprėptis;
- tikslinė grupė ir tinkamumo kriterijai;
- prieigos arba perdavimo procedūra;
- paskirtas kontaktinis asmuo;
- atitinkami dokumentacijos reikalavimai;
- kalbos ir prieinamumo susitarimai;
- dabartinis pajėgumas arba reikšmingi apribojimai;
- ar paslaugų teikėjas tiesiogiai dalyvauja ekosistemoje, ar atstovauja išorinei rekomendacijos galimybei.

Tai svarbu, nes žinojimas, kad organizacija egzistuoja, nereiškia, kad **jos paslaugos yra prieinamos.** Todėl žemėlapyje turėtų būti pateikiamas santykinai stabilus veikėjų žemėlapis su **dinamiška informacija apie paslaugų prieinamumą, tinkamumą ir pajėgumus**.

Ekosistemos veikėjų klasifikacija

Praktiškai suinteresuotosios šalys gali būti klasifikuojamos pagal jų veiklos ryšį su mechanizmu:

Pagrindiniai dalyvaujantys paslaugų teikėjai

Organizacijos, oficialiai dalyvaujančios teikiant vieną ar daugiau funkcijų arba paslaugų modulių koordinuotame mechanizme ir dirbančios pagal sutartus koordinavimo susitarimus.

Susiję arba pagalbiniai veikėjai

Organizacijos, teikiančios informaciją, informavimo veiklą, išteklius, ryšius su bendruomene ar retkarčiais teikiančios paramą, neprisiimdamos reguliarios atsakomybės už pagrindinį paslaugų modulį.

Išoriniai nukreipimo paslaugų teikėjai

Paslaugos už dalyvaujančios ekosistemos ribų, kurios gali būti naudojamos, kai reikiamos paslaugos, specialistų patirties ar pajėgumų nėra viduje.

Šis skirtumas padeda išsiaiškinti, kurie pervedimai atspindi **paslaugų aktyvavimą ekosistemoje** , o kurie – **išorinį nukreipimą** , kaip aprašyta 4.3.5 skyriuje.

5.4. Partnerystės susitarimų sudarymas

Nustačius atitinkamus veikėjus, bendradarbiavimas turėtų būti paverstas praktiniais susitarimais.

Ne kiekvieniems santykiams reikalingas sudėtingas oficialus susitarimas. Tačiau bendradarbiavimas, kuris yra labai svarbus paramos gavėjo kelyje, neturėtų priklausyti vien nuo neoficialių asmeninių kontaktų.

Atsižvelgiant į nacionalinius teisės aktus ir organizacinę praktiką, susitarimai gali būti sudaromi kaip bendradarbiavimo susitarimai, susitarimo memorandumai, perduodamų bylų protokolai, duomenų keitimosi susitarimai, bendrieji susitarimai ar kiti tinkami dokumentai

Jei taikytina, jose turėtų būti aiškiai nurodyta:

- kiekvienos dalyvaujančios organizacijos vaidmuo;
- paslaugos ar ištekliai, kuriuos ji teikia;
- operatyviniai kontaktiniai asmenys;
- paslaugų aktyvavimo ir nukreipimo procedūros;
- rekomendacijų priėmimo, atmetimo ar nukreipimo sąlygos;
- atsakomybė už tolesnius veiksmus ir grįžtamąjį ryšį;
- procedūros, taikomos skubioms ar sudėtingoms situacijoms;
- informacijos mainų ir konfidencialumo reikalavimai;
- kaip bus pranešama apie prieinamumo ar pajėgumų pokyčius;
- problemų eskalavimo ir sprendimo susitarimai;
- partnerystės peržiūros, pakeitimo ar pasitraukimo iš jos tvarka.

Tikslas nėra formalizuoti kiekvieną sąveiką, o užtikrinti, kad **svarbiausios kelio dalys išliktų nuspėjamos net ir pasikeitus asmenims, programoms ar organizacinėms aplinkybėms**.

Įvairiose organizacijose atlikto darbo pripažinimas

Ypatingas dėmesys turėtų būti skiriamas tam, kad būtų išvengta viešųjų ir privačių paslaugų teikėjų veiklos dubliavimo.

Kai tai teisiškai ir profesionaliai tinkama, partnerystės susitarimuose turėtų būti paaiškinta, kaip vienos dalyvaujančios organizacijos atliktus vertinimus, individualius veiksmų planus, siuntimus ar kitą susijusį bylų nagrinėjimą gali panaudoti kita.

Tam gali reikėti susitarti dėl:

- minimalių dokumentacijos standartų;
- profesinės pareigos;
- sutikimo ir teisėto dalijimosi informacija;
- patikros reikalavimų;
- aplinkybių, kai iš tiesų reikalingas papildomas vertinimas.

Tikslas – ne automatiškai pripažinti visus išorinius dokumentus, o išvengti situacijų, kai iš paramos gavėjų nuolat reikalaujama pakartotinai atlikti tą patį vertinimą vien dėl to, kad atsakomybė perėjo iš vienos organizacijos kitai.

Tai yra tiesioginis atsakas į Rumunijos praktikuojančių specialistų iškeltą susirūpinimą dėl nevyriausybinės oragnizacijos vykdomos individualių atvejų analizės ir viešųjų procedūrų dubliavimosi.

5.4.1. Prisijungimas prie ekosistemos ir išstojimas iš jos

Kadangi paslaugų ekosistemos kinta, susitarimuose taip pat turėtų būti apibrėžta, kaip organizacijos prisijungia prie mechanizmo, laikinai sustabdo jo dalyvavimą arba pasitraukia iš jo.

Prieš tapdama aktyviai dalyvaujančia paslaugų teikėja, organizacija turėtų, atitinkamai:

- patvirtinti teikiamą paslaugą ar funkciją;
- nustatyti paskirtus operatyvinius kontaktinius asmenis;
- patikslinti tinkamumo sąlygas ir dabartinius pajėgumus;
- susitarti dėl paslaugų aktyvavimo ir nukreipimo procedūrų;
- patvirtinti taikomus informacijos mainų ir konfidencialumo susitarimus;
- nustatyti žinomus prieinamumo ar paslaugų apribojimus;
- suprasti, kaip turėtų būti informuojama apie siuntimo rezultatus ir gebėjimų pokyčius;
- patvirtinti, kad atitinkami darbuotojai turi teikiamoms paslaugoms reikalingus kompetencijos reikalavimus.

Kai paslaugų teikėjas laikinai negali teikti paslaugų arba visam laikui pasitraukia iš mechanizmo, koordinavimo funkciją vykdantis subjektas turėtų užtikrinti, kad:

- informacija apie šio teikėjo paslaugų prieinamumą būtų nedelsiant atnaujinta;
- būtų peržiūrėti aktyvūs atvejai;
- jei įmanoma, būtų nustatyti alternatyvūs paslaugų gavimo būdai;
- prireikus būtų informuoti atitinkami specialistai ir paramos gavėjai;
- būtų aišku, kas toliau atsako už vykdomas intervencijas.

Tai padeda išsaugoti tęstinumą, kai keičiasi finansavimas, personalas ar organizacijos pajėgumai.

5.5. Koordinavimo procedūros ir tarpinstitucinis problemų sprendimas

Vien partnerystės susitarimai nesukuria veikiančios ekosistemos. Mechanizmui taip pat reikalingos **reguliarios, proporcingos koordinavimo procedūros**.

Įprastas ekosistemų koordinavimas

Periodinis dalyvaujančių organizacijų veiklos koordinavimas gali būti naudojamas siekiant:

- pranešti apie paslaugų ar tinkamumo pasikeitimus;
- atnaujinti paslaugų prieinamumą ir operatyvinius kontaktus;
- peržiūrėti paslaugų aktyvavimo ir nukreipimo susitarimus;
- nustatyti pasikartojančius vėlavimus arba pajėgumų apribojimus;
- aptarti atsirandančius paslaugų trūkumus;
- pritaikyti atsakymus prie kintančių poreikių;
- dalytis praktiniu mokymusi.

Dažnumas ir forma turėtų atitikti ekosistemos dydį ir sudėtingumą. Gali būti naudojami susitikimai, saugus skaitmeninis ryšys, paskirti ryšių palaikymo asmenys ar kiti susitarimai.

Sudėtingų bylų koordinavimas

Kai paramos gavėjas turi keletą tarpusavyje susijusių poreikių, kuriems reikalingas kelių paslaugų teikėjų įsikišimas, gali būti tinkama struktūrizuota **atvejo konferencija arba tarpdisciplininė atvejo peržiūra.**

Tokios diskusijos turėtų:

- turėti aiškiai apibrėžtą tikslą;
- įtraukti tik atitinkamus specialistus;
- laikytis taikomų konfidencialumo ir duomenų apsaugos reikalavimų;
- atskirti atvejo valdymo atsakomybę nuo specialisto profesinės atsakomybės;
- užbaigti sutartais veiksmais, atsakingais asmenimis ir tolesniais žingsniais.

Eskalavimas ir problemų sprendimas

Partneriai turėtų būti susitarę dėl veiksmų plano tais atvejais, kai įprastas kelias nepasiteisina arba atsakomybė nėra aiški.

Pavyzdžiais gali būti:

- neatidėliotina rizika, reikalaujanti specialisto veiksmų;
- pakartotinis paslaugų teikėjo negalėjimas priimti atvejų;
- netikrumas dėl institucinės atsakomybės;
- reikšmingas apsaugos klausimas;
- prieštaringi tinkamumo sprendimai;
- trūksta paslaugos, reikalingos prioritetiniam poreikiui patenkinti.

Eskalavimas neturėtų reikšti vien problemos perkėlimo kitur. Jis turėtų užtikrinti, kad **atsakomybė už tolesnius veiksmus išliktų nustatyta**.

Pasikartojančios problemos turėtų būti įtrauktos į ekosistemos lygmens peržiūrą, o ne sprendžiamos neribotą laiką kaip pavieniai sunkumai.

5.5.1. Pabėgėlių dalyvavimas ir atskaitomybė

Koordinuota ekosistema neturėtų remtis vien instituciniais požiūriais.

Paramos gavėjams ir pabėgėlių bendruomenėms turėtų būti sudarytos tinkamos galimybės prisidėti prie **mokymosi tarnaujant, tobulėjimo ir, kai įmanoma, bendro kūrimo**.

Dalyvavimas gali apimti:

- atsiliepimus paslaugos teikimo metu arba po jo;
- prieinamus skundų ir pasiūlymų teikimo mechanizmus;
- trumpas vartotojų apklausas;
- tikslines grupės arba konsultacijas;
- patariamąsias arba naudotojų grupės;
- pabėgėlių vadovaujamų organizacijų dalyvavimą;
- bendraamžių paramos arba bendruomenės ryšių palaikymo vaidmenis;
- tarpkultūrinio asistento vaidmenį;
- dalyvavimą peržiūrint paslaugų informaciją arba navigacijos medžiagą.

Pagrindinis reikalavimas yra **grįžtamojo ryšio ciklas**. Surinkta informacija turėtų būti peržiūrėta ir, jei reikia, paskatinti imtis veiksmų.

Kai įmanoma, organizacijos taip pat turėtų informuoti, kaip paramos gavėjų atsiliepimai paveikė pokyčius.

Dalyvavimas turėtų būti savanoriškas ir neturėtų daryti įtakos galimybei gauti paslaugas ar gauti teises į jas.

Šis požiūris atspindi ekspertų rekomendacijas, kad paramos gavėjų įtraukimas turėtų būti platesnis nei pasitenkinimo apklausos ir sistemingesnis indėlis į paslaugų kūrimą, įgyvendinimą ir vertinimą.

5.6. Dalijimasis informacija, konfidencialumas ir duomenų valdymas

Koordinuotai ekosistemai reikalinga atitinkama informacija, kad prireikus būtų galima sekti paramos gavėjo kelią, kartu apsaugant privatumą ir ribojant nereikalingą asmens duomenų apyvartą.

4.3 ir 4.4 skyriuose aprašomi principai, taikomi individualių atvejų informacijai. Ekosistemos lygmeniu dalyvaujančios organizacijos turėtų nustatyti **suderinamas ir aiškiai suprantamas teisėto ir saugaus keitimosi informacija tvarkas**.

Šiuose susitarimuose, kai taikoma, turėtų būti patikslinta:

- kokių kategorijų informacija gali būti keičiamasi;
- informacijos bendrinimo tikslas;
- kurie specialistai ar organizacijos turi teisę prieiti prie jos;
- taikytini teisiniai tvarkymo ir bendrinimo pagrindai;
- kada reikalingas sutikimas ir kaip jis dokumentuojamas;
- kaip apsaugoma specialios kategorijos ir itin jautri informacija;
- saugūs komunikacijos ir informacijos valdymo kanalai;
- prieigos kontrolė;
- saugojimo, ištrynimo ar anonimiškumo susitarimai;
- duomenų incidentų ar netinkamo atskleidimo procedūros.

Keitimasis informacija turėtų būti vykdomas laikantis šių principų:

tikslo apribojimas → duomenų kiekio mažinimas → prieiga tiems, kuriems tai būtina→ saugus perdavimas

Tikslas nėra nei neribotas dalijimasis duomenimis, nei atsietos organizacinės izoliuotos struktūros.

Atitinkama informacija turėtų padėti užtikrinti tęstinumą, kai tai teisiškai leidžiama, nereikalaujant, kad paramos gavėjas pakartotinai teiktų tą pačią informaciją skirtingiems teikėjams.

Kai organizacijos naudoja skirtingas IT sistemas, visiškas techninis sąveikumas nėra būtina ekosistemos veikimo sąlyga. Neatidėliotinas poreikis yra **teisėtas,**

saugus ir veikiantis būdas perduoti būtiniausią informaciją. Skaitmeninis sąveikumas gali vėliau sustiprinti šią funkciją.

5.7. Minimalūs kokybės ir atskaitomybės reikalavimai

Ekosistema taip pat turėtų išlaikyti pagrindinį nuoseklumo lygį tarp dalyvaujančių paslaugų teikėjų.

Tam nereikia identiškų organizacinių procedūrų ar paslaugų modelių. Tačiau dalyvavimas bendrame kelyje reikalauja minimalaus bendrų lūkesčių rinkinio.

Dalyvaujantys paslaugų teikėjai, atsižvelgiant į jų vaidmenį, turėtų sugebėti įrodyti:

- pagarbą gavėjų orumui, autonomijai ir informuotam dalyvavimui;
- nediskriminavimą ir lygiateisę prieigą;
- apsaugos ir eskalavimo procedūras;
- konfidencialumą ir atsakingą informacijos valdymą;
- laiku teikiamą informaciją apie paslaugų aktyvavimą ar nukreipimo rezultatus;
- informacijos ir paslaugų prieinamumą;
- pranešimą apie reikšmingus paslaugų prieinamumo ar rizikos pokyčius;
- dalyvavimą sutartose koordinavimo ir peržiūros priemonėse.

Dalyvaujančios organizacijos privalo turėti aiškų būdą pranešti apie diskriminaciją ir į ją reaguoti, įskaitant su paslaugų teikėjų elgesiu susijusius klausimus. Tokie klausimai turėtų būti nedelsiant išnagrinėti, prireikus turėtų būti imtasi tinkamų taisomųjų ar apsaugos veiksmų, o galimybė gauti paramą neturėtų būti neigiamai paveikta dėl to, kad paramos gavėjas iškelia susirūpinimą ar pateikia skundą.

Kilus reikšmingoms ar pasikartojančioms problemoms, koordinavimo funkcija turėtų padėti jas išsiaiškinti ir imtis taisomųjų veiksmų.

Priklausomai nuo problemos rimtumo, tai gali būti susiję su:

- procedūrų paaiškinimu;
- papildomu darbuotojų konsultavimu ar mokymu;
- pareigų peržiūra;
- nukreipimo maršruto pakeitimais;
- laikinu siuntimų sustabdymu;
- arba persvarstytu teikėjo vaidmeniu ekosistemoje.

Kokybės užtikrinimas turėtų išlikti proporcingas ir turėtų padėti tobulėti, o ne kurti papildomą administracinį lygmenį.

5.8. Ekosistemos kontekstualizavimas

„Vieno langelio“ principu veikiantis valdymo modelis turėtų būti pritaikytas prie nacionalinės ir vietos paslaugų aplinkos, o ne mechaniškai kopijuojamas iš kitos aplinkos.

Prieš kurdami ekosistemą, atitinkami veikėjai turėtų apsvarstyti:

- viešųjų įstaigų įstatymų nustatytos pareigas;
- esamus viešojo ir nevyriausybinių organizacijų bendradarbiavimo susitarimus;
- teritorinį paslaugų paskirstymą;
- specializuotų paslaugų teikėjų prieinamumą;
- esamas bylų valdymo ir koordinavimo struktūras;
- vietos ir regioninius pajėgumus;
- teisinius ir duomenų dalijimosi reikalavimus;
- esamų krizių valdymo ir integracijos tinklus;
- esamos iniciatyvos, finansuojamos pagal nacionalines arba Europos programas.

Tai ypač svarbu, nes ta pati funkcija skirtingose šalyse ar net regionuose gali būti organizuojama skirtingai.

Lenkijoje nustatyta patirtis iliustruoja šią įvairovę. Užsieniečių integracijos centrai, vietos kultūrų centrai, koordinavimo įstaigos ir nevyriausybinių organizacijų tinklai rodo skirtingus būdus, kaip galima derinti tiesiogines paslaugas, bylų valdymą, informavimą ir tarpsektorinį bendradarbiavimą.

Šie pavyzdžiai turėtų būti laikomi **iliustracijomis, o ne instituciniais šablonais**.

Tas pats principas taikomas ir Rumunijai, kur pabėgėlių problemos sprendimas parodė viešųjų socialinių tarnybų, įdarbinimo įstaigų, savivaldybių, nevyriausybinių organizacijų ir bendruomenės veikėjų bendradarbiavimo svarbą, kartu parodydamas dubliavimo riziką, kai mechanizmai lieka institucišKai nesusiję. Todėl tikslinė grupė rekomendavo suderinti veiksmus su esamais viešaisiais, nevyriausybinių organizacijų ir projektiniais mechanizmais, o ne kurti dar vieną lygiagretų koordinavimo lygmenį.

Konkrečioms šalims skirtų paslaugų katalogai ir nukreipimo ištekliai turėtų likti atitinkamuose prieduose ir būti atnaujinami nepriklausomai nuo stabilios Plano architektūros.

5.9. Ekosistemos palaikymas ir plėtra laikui bėgant

„Vieno langelio“ principu veikianti ekosistema turėtų būti suprantama kaip **dinamiška koordinavimo struktūra**.

Paramos gavėjų poreikiai kinta. Programos baigiasi. Keičiasi tinkamumo kriterijai. Persikelia darbuotojai. Atsiranda naujų paslaugų, o kitos praranda pajėgumus.

Dėl šios priežasties ekosistemų koordinavimo funkcija turėtų periodiškai peržiūrėti:

- dalyvaujančias organizacijas;
- paslaugų prieinamumą ir pajėgumą;
- operatyvinius kontaktus;
- paslaugų aktyvavimo ir išorinius nukreipimo maršrutus;
- pasikartojančius nesėkmingus siuntimus;
- neišspręstus paramos gavėjų poreikius;
- sutapimus arba nereikalingus dubliavimus;
- prieinamumo kliūtis;
- koordinacijos problemas;
- paramos gavėjų ir praktikų atsiliepimus;
- kylančius politikos ar paslaugų poreikius.

Ne kiekvienas pakeitimas reikalauja ekosistemos pertvarkymo. Kai kuriems pokyčiams gali pakakti tik atnaujinto kontakto, naujo tiekėjo ar procedūros paaiškinimo. Kiti gali atskleisti struktūrinį atotrūkį, kuriam reikia papildomų pajėgumų, išteklių ar institucinių veiksmų.

Todėl individualių atvejų įrodymai turėtų prisidėti prie sistemos kūrimo.

Naudingas mokymosi ciklas yra toks: **paslaugų teikimas → informacija apie rezultatus ir grįžtamąjį ryšį → pasikartojančių problemų nustatymas → ekosistemos peržiūra → paslaugų, partnerių ar procedūrų koregavimas**

Pakartotinis nesugebėjimas patenkinti to paties tipo poreikio neturėtų likti tik atvejo valdymo problema. Tai reikėtų pripažinti potencialia **ekosistemos spraga,** reikalaujančia sisteminio atsako.

6. ĮGYVENDINIMO PLANAS

6.1. Šio skyriaus tikslas

4 ir 5 skyriuose apibrėžiamas pats „vieno langelio“ principu veikiantis modelis: paramos gavėjo kelias, paslaugų moduliai, profesinės funkcijos, valdymo struktūra, partnerystės susitarimai ir koordinavimo mechanizmai.

Šiame skyriuje nagrinėjamas kitoks klausimas:

Kaip organizacija ar partnerystė gali pereiti nuo Plano modelio prie veikiančios vietinės „vieno langelio“ principu veikiančios ekosistemos?

Todėl jo tikslas – padėti įgyvendinantiems subjektams vertinti pasirengimą, pritaikyti modelį prie savo konteksto, parengti reikiamas veikimo sąlygas, paleisti mechanizmą, stebėti jo veikimą ir laikui bėgant jį tobulinti.

Įgyvendinimas turėtų būti suvokiamas kaip **struktūrizuotas, bet pritaikomas procesas**. Reikėtų išsaugoti pagrindines Plano funkcijas, o instituciniai susitarimai, paslaugų teikėjų konfigūracijos, procedūros ir teikimo formatai gali būti pritaikyti prie nacionalinių, regioninių ir vietos realijų.

6.2. Kas turėtų likti nepakitę, o kas gali būti pritaikyta

FUNKCINIS EKVIVALENTUMAS, O NE INSTITUCINIS VIENODUMAS

Perkeliamumas nereiškia tos pačios institucinės struktūros atkartojimo kiekvienoje aplinkoje.

„Vieno langelio“ principu veikiančią sistemą gali koordinuoti skirtingų tipų organizacijos, jis gali veikti skirtingais teritoriniais lygmenimis ir naudoti skirtingus paslaugų teikėjų derinius. Tačiau pritaikymas neturėtų panaikinti funkcijų, kurios modelį paverčia integruotu vieno langelio principu.

Pagrindiniai elementai, kuriuos reikia išsaugoti

Vietos įgyvendinimas turėtų išlaikyti:

- nustatyta „vieno langelio“ funkciją;
- nuoseklų paramos gavėjo aptarnavimo procesą;
- proporcingą poreikių vertinimą ir paramos planavimą;
- nustatomą atvejų valdymo atsakomybę, kai reikalingas nuolatinis koordinavimas;
- prieigą prie atitinkamų paslaugų modulių;

- koordinuoti paslaugų aktyvinimo ir išorinių nukreipimų susitarimus;
- tolesnių veiksmų ir rezultatų peržiūrą;
- atpažįstamą ekosistemos koordinavimo funkciją;
- dalyvaujančių paslaugų teikėjų operatyvinį bendradarbiavimą;
- tinkamos informacijos tęstinumo, konfidencialumo ir duomenų apsaugos priemones;
- prieinamumą ir paramos gavėjų dalyvavimą;
- stebėsenos, peržiūros ir paslaugų tobulinimo mechanizmus.

Detalus šių elementų projektas aprašytas 4 ir 5 skyriuose ir neturėtų būti atkuriamas vietoje nuo pat pradžių.

Elementai, kuriuos galima pritaikyti

Priklausomai nuo vietos aplinkybių, įgyvendinantys subjektai gali pritaikyti:

- kuri organizacija vykdo „vieno langelio“ funkciją;
- kuri organizacija ar partnerystė koordinuoja ekosistemą;
- teritorinę aprėptį;
- dalyvaujančių paslaugų teikėjų skaičių ir tipą;
- kokios paslaugos teikiamos ekosistemos viduje, o kokios – per išorinius nukreipimus;
- personalo organizavimo tvarką ir profesinių funkcijų derinius;
- vietines veiklos formas ir dokumentaciją, su sąlyga, kad būtų užtikrintos reikiamos funkcijos;
- fizines, telefonines, skaitmenines ir pagalbines prieigos priemones;
- koordinavimo procedūrų dažnumą ir formatą;
- papildomus vietinius stebėsenos rodiklius;
- įgyvendinimo tempą ir seka.

Todėl siekiama funkcinio lygiavertiškumo, o ne institucinio vienodumo.

6.3. Organizacijos pasirengimo vertinimas

Prieš pradėdama įgyvendinimą, organizacija arba partnerystė turėtų įvertinti, ar yra pakankamai įvykdytos minimalios modelio veikimui reikalingos sąlygos.

Pasirengimo vertinimo tikslas nėra atidėti įgyvendinimą, kol visos sąlygos nebus idealios. Jos tikslas - nustatyti, kas jau yra, ką galima pritaikyti iš esamų sistemų ir kokius trūkumus reikia pašalinti prieš įgyvendinimą arba jo metu.

A. Instituciniai įgaliojimai ir atsakomybė

Įgyvendinantys subjektai turėtų nustatyti:

- Ar yra organizacija ar partnerystė, turinti pakankamą įgaliojimą ir teisėtumą koordinuoti įgyvendinimą?
- Ar ekosistemos koordinavimo funkcija yra aiškiai priskirta?
- Ar yra organizacija, galinti atlikti paskirtą „vieno langelio“ funkciją?
- Ar siūlomos pareigos suderinamos su galiojančiais įstatyminiais ir instituciniais įgaliojimais?
- Ar organizacija yra pakankamai įsipareigojusi palaikyti mechanizmą pasibaigus pradiniam bandomajam ar projekto etapui?

B. Paslaugų teikimo pajėgumai

Įgyvendinantys subjektai turėtų įvertinti:

- Kurie 4 skyriuje aprašyti paslaugų moduliai jau yra prieinami vietoje?
- Kurias paslaugas gali teikti dalyvaujantys paslaugų teikėjai?
- Kurie reikalauja nukreipimo į išorės paslaugų teikėjus?
- Ar yra didelių geografinių, tinkamumo ar prieinamumo spragų?
- Ar pagrindinės paslaugos yra pakankamai prieinamos numatytai tikslinei grupei?
- Ar yra žinomų pajėgumų apribojimų, dėl kurių siuntimai galėtų būti nesėkmingi?

Tikslas nėra reikalauti, kad kiekviena paslauga būtų prieinama prieš įdiegimą, bet suprasti, **ką ekosistema realiai gali suteikti ir kur lieka neišspręstų spragų**.

C. Pasirengimas partnerystei

Svarbūs klausimai:

- Ar galima nustatyti būtinus viešuosius, pilietinės visuomenės ir specialistų subjektus?
- Ar jie nori ir gali dalyvauti?
- Ar paskirti operatyviniai kontaktiniai asmenys?
- Ar galima panaudoti esamus bendradarbiavimo mechanizmus?
- Ar svarbiausioms proceso dalims reikalingi oficialūs ar pusiau oficialūs susitarimai?
- Ar organizacijos gali patikimai pranešti apie paslaugų pakeitimus ir nukreipimo rezultatus?

D. Žmogiškųjų išteklių ir kompetencijų pasirengimas

Organizacija arba partnerystė turėtų įvertinti, ar 4.4 skyriuje aprašytos funkcijos ir kompetencijos yra pakankamai prieinamos.

Tai apima šių aspektų įvertinimą:

- personalo pajėgumus;
- bylų valdymo patirtis;
- kalbos ir tarpkultūrinius gebėjimus;
- kompetencijų išsaugojimą;
- specializuotų specialistų prieinamumą;
- žinias apie duomenų apsaugą;
- galimybę gauti priežiūrą ar tarpdisciplinines konsultacijas.

Vertinant pasirengimą, reikėtų atsižvelgti ne tik į tai, ar yra reikiamos kompetencijos, bet ir į tai, ar **turimų darbuotojų pajėgumų pakanka numatomam atvejų skaičiui ir tikėtinam paramos intensyvumui**. Kai personalo ar specialistų pajėgumai riboti, reikėtų koreguoti įgyvendinimo apimtį, o ne pradėti procesą, kuris negali užtikrinti tinkamo tęstinumo ar tolesnės veiklos.

E. Informacijos ir duomenų parengtis

Vertinant parengtį reikėtų atsižvelgti į tai, ar:

- svarbi bylos informacija gali būti saugiai užregistruota;
- dalyvaujančios organizacijos turi teisėtus ir veikiančius mechanizmus būtinam keitimuisi informacija;
- galima kontroliuoti autorizuotą prieigą;
- paslaugų informaciją galima tvarkyti ir atnaujinti;
- ar esamos skaitmeninės sistemos gali palaikyti šį mechanizmą, ar iš pradžių realesnės yra paprastesnės saugios priemonės.

Prieš paleidimą nereikalaujama visiško techninio sąveikumo. Tačiau teisėto ir veiksmingo esminės informacijos perdavimo metodo nebuvimas gali sutrukdyti ekosistemai veikti kaip suderintam procesui.

F. Finansinis ir operacinis pasirengimas

Įgyvendinantieji subjektai turėtų nustatyti, ar yra pakankamai išteklių funkcijoms, kurioms reikalingas tęstinumas, visų pirma:

- ekosistemų koordinavimui;
- vieningam įregistravimui ir priėmimui;
- bylų valdymui;
- būtiniems specialistų pajėgumams;

- paslaugų informacijos tvarkymui;
- vertimo žodžiu ir prieinamumo užtikrinimo paramai;
- saugiam informacijos valdymui.

Išsamios tvarumo ir finansavimo galimybės aptariamos 7 ir 8 skyriuose.

Sprendimas dėl pasirengimo

Pasirengimo vertinimas turėtų lemti vieną iš trijų praktinių išvadų:

Koks yra pasirengimo įgyvendinti projektą lygis?

- **Paruošta įgyvendinti** – minimalios eksploatavimo sąlygos yra pakankamai įvykdytos.
- **Parengiamieji veiksmai parengti** – įgyvendinimas įmanomas, tačiau prieš diegimą arba jo metu reikėtų pašalinti konkrečius trūkumus.
- **Dar neparengtas veikti** – trūksta vienos ar kelių svarbių funkcijų, o įgyvendinimas keltų pavojų sukurti nominalų vieno langelio principą be realaus tęstinumo ar koordinavimo.



6.4. Vietinis pritaikymo protokolas

Įvertinus pasirengimą, Planas turėtų būti pritaikytas prie nacionalinio ir vietos konteksto. Adaptavimas turėtų prasidėti nuo esamos sistemos, o ne nuo prielaidos, kad reikia sukurti visiškai naują struktūrą.

Kiekvienam pagrindiniam Plano elementui įgyvendinantys subjektai turėtų nustatyti:

1. **Kas jau yra?**
   Kurios institucijos, paslaugos, procedūros, darbuotojai ir tinklai jau atlieka reikiamą funkciją?

2. **Ką galima naudoti be pakeitimų?**
   Esamos priemonės turėtų būti išsaugotos ten, kur jos jau atitinka modelio reikalavimus.
3. **Kam reikalingas operacinis pritaikymas?**
   Kai kurios funkcijos gali egzistuoti, tačiau joms reikalingas aiškesnis perdavimas, informacijos srautas, vaidmenų paskirstymas arba nukreipimo procedūros.
4. **Kam reikalingas tarporganizacinis susitarimas?**
   Bendradarbiavimui gali prireikti protokolų, oficialių susitarimų, duomenų dalijimosi susitarimų arba bendrų procedūrų.
5. **Kam reikia papildomų pajėgumų ar išteklių?**
   Gali reikėti sukurti paslaugą, profesinę funkciją, skaitmeninį įrankį ar koordinavimo pajėgumus.
6. **Ko šiuo metu negalima išspręsti vietos lygmeniu?**
   Kai kurios kliūtys gali priklausyti nuo nacionalinės teisės aktų, įstatymų numatytos kompetencijos, regioninių paslaugų pajėgumų arba platesnių struktūrinių sąlygų.

Naudinga išskirti šiuos dalykus

Adaptacijos tipas	Pavyzdys	Tinkamas atsakas
Operacinis pritaikymas	vietinis kontaktinis maršrutas, personalo konfigūracija	personalo sudėtis pritaikoma vietos sąlygoms
Tarporganizacinis prisitaikymas	bendro perdavimo arba perdavimo procedūra	susitarti tarp partnerių
Instituciniai / procedūriniai pokyčiai	kito teikėjo vertinimo pripažinimas	peržiūrėti institucinę procedūrą arba oficialų susitarimą
Teisinė / sisteminė kliūtis	įstatyminė kompetencija arba teisinis apribojimas	perduoti kompetentingai institucijai arba politikos lygmeniui

Pritaikymo proceso rezultatas turėtų būti **vietinė įgyvendinimo konfigūracija,** kurioje būtų nurodyta:

- koordinavimo centras;
- „vieno langelio“ principu veikiantis centras;
- dalyvaujantys paslaugų teikėjai;
- paslaugų aprėptis;
- išorinės nukreipimo sritys;
- vietinės veiklos procedūros;
- informacijos valdymo tvarka;
- personalo ir mokymo poreikiai;
- prieinamumo užtikrinimo priemonės;
- neišspręstos struktūrinės spragos.

6.5. Pasirengimas įgyvendinimui

Sutarus dėl vietinės konfigūracijos, prieš pradedant teikti paslaugas, reikėtų parengti ribotą praktinių elementų rinkinį.

6.5.1. Operacinių veiklų patvirtinimas

4 ir 5 skyriuose jau apibrėžtos funkcijos turėtų būti priskirtos atpažįstamoms organizacijoms ir specialistams.

Vietos įgyvendinimo įraše turėtų būti nurodyta bent atsakomybė už:

- ekosistemų koordinavimą;
- vienkartinį įrašą ir bylos atidarymą;
- bylų valdymą;
- specializuotų paslaugų teikimą;
- paslaugų informacijos priežiūrą;
- duomenų apsaugos ir informacijos valdymo priežiūrą;
- apsaugos klausimų eskalavimą;
- įgyvendinimo stebėseną ir peržiūrą.

Jeigu tą pačią funkciją atlieka kelios organizacijos, susitarime turėtų būti aiškiai nurodyta, kaip koordinuojama arba perduodama atsakomybė. Kai atsakomybe dalijasi kelios organizacijos, įgyvendinimo partnerystės gali naudoti **RACI matricą** arba lygiavertę atsakomybės paskirstymo priemonę, kad būtų aišku, kas yra atsakingas, atskaitingas, konsultuojamas ir informuotas už kiekvieną svarbią funkciją ar paramos gavėjo proceso etapą. Tokia priemonė gali padėti aiškiau koordinuoti veiklą tarp organizacijų, ypač įtraukimo į veiklą, vertinimo, atvejų valdymo, paslaugų aktyvavimo ir nukreipimo, tolesnių veiksmų, apsaugos, informacijos valdymo ir ekosistemos koordinavimo srityse. Atsakomybės paskirstymas turėtų atitikti įstatyminius įgaliojimus, profesines kompetencijas ir esamas institucijų pareigas.

6.5.2. Operacinių paslaugų žemėlapio patvirtinimas

Prieš diegimą dalyvaujantys paslaugų teikėjai turėtų patvirtinti 5.3 skyriuje aprašytą paslaugos informaciją, įskaitant:

- dabartinius tinkamumo reikalavimus;
- prieigos būdus;
- kontaktinius asmenis, atsakingus už veiklos klausimus;
- žinomus pajėgumų apribojimus;
- paslaugų prieinamumą.

atitinkamais atvejais – išorines nukreipimo alternatyvas.

Įgyvendinimo komanda turėtų aiškiai atskirti:

- dalyvaujančioje ekosistemoje teikiamas paslaugas;
- susijusius arba pagalbinius išteklius;
- išorines nukreipimo galimybes;
- žinomas paslaugų spragas.

Paslaugų žemėlapis turėtų būti praktiškai naudingas, o ne tik aprašomasis.

6.5.3. Būtinų susitarimų ir procedūrų parengimas

Bet koks bendradarbiavimas, būtinas paramos gavėjo kelio veikimui užtikrinti, turėtų apimti 5 skyriuje aprašytus minimalius sutartus susitarimus. Pirmenybė turėtų būti teikiama susitarimams, susijusiems su:

- paslaugos aktyvavimu;
- išoriniu siuntimu;
- atsakomybės perdavimu arba tęsimu;
- dalijimusi informacija;
- skubiu eskalavimu;
- apsauga;
- siuntimo rezultatų pranešimu;
- reikšmingais paslaugų prieinamumo pokyčiais.

Šis mechanizmas neturėtų būti įdiegtas remiantis prielaida, kad sunkūs atvejai bus sprendžiami neformaliai, kai tik jie iškils.

Jei taikytina, šiuose veiklos susitarimuose taip pat turėtų būti nustatyti vietos sąlygoms pritaikyti orientaciniai reagavimo terminai skubiems, prioritetiniams ir įprastiems atvejams, atsižvelgiant į įstatymų reikalavimus, paslaugų teikimo pajėgumus ir nustatyto poreikio pobūdį. Šie terminai turėtų padėti užtikrinti atskaitingumą ir laiku imtis tolesnių veiksmų, tačiau neturėtų būti traktuojami kaip griežti visuotiniai standartai. Jei sutartų terminų neįmanoma laikytis, turėtų būti aiškiai nustatyta atsakomybė už pranešimą apie vėlavimą, alternatyvaus sprendimo būdo paiešką arba bylos perdavimą aukštesniam lygmeniui.

6.5.4. Darbuotojų parengimas

Prieš pradedant įgyvendinti sistemą, atitinkami specialistai turėtų būti supažindinti su jų pareigoms pritaikytu orientaciniu mokymu, apimančiu:

- „vieno langelio“ principu veikiančios sistemos paskirtį ir architektūrą;
- savo pačių pareigas;
- kaip jų funkcijos siejasi su platesniu paslaugų teikimo procesu;

- atitinkamų A priedo priemonių naudojimą;
- siuntimo ir perdavimo procedūras;
- apsaugą ir eskalavimą;
- konfidencialumą ir dalijimąsi informacija;
- prieinamumą ir komunikaciją;
- galimybę gauti priežiūrą arba specialisto konsultaciją.

Mokymai turėtų būti sutelkti į **tai, kaip modelis veikia praktiškai**, o ne tik į atskirų formų turinį.

6.5.5. Minimalus įgyvendinimo dokumentų rinkinio sudarymas

Prieš pradedant veiklą, įgyvendinančioji partnerystė turėtų tvarkyti glaustą veiklos bylą, kurioje, jei taikytina, būtų nurodyta:

- vietinė įgyvendinimo konfigūracija;
- priskirtos funkcijos ir kontaktiniai asmenys;
- dabartinis paslaugų žemėlapis;
- esminiai bendradarbiavimo ir nukreipimo susitarimai;
- informacijos dalijimosi procedūros;
- apsaugos ir eskalavimo maršrutai;
- darbuotojų informacinė medžiaga;
- stebėsenos ir peržiūros tvarka;
- nustatytos įgyvendinimo rizikos ir taisomieji veiksmai.

Tikslas – pateikti praktinę įgyvendinimo nuorodą, o ne sukurti papildomos biurokratijos.

6.6. Laipsniškas įgyvendinimas

„Vieno langelio“ principu veikianti įstaiga nebūtinai turi pasiekti visą numatytą mastą pirmąją veiklos dieną.

Kai ištekliai, partnerystės ar organizacinė patirtis yra riboti, etapais vykdomas metodas gali sumažinti įgyvendinimo riziką, kartu išsaugant minimalų veiklos branduolį.

1 etapas. Pasiruošimas ir adaptacija

Pagrindinė veikla apima:

- pasirengimo vertinimą;
- vietinį prisitaikymą;
- valdymo ir veiklos atsakomybės patvirtinimą;
- suinteresuotųjų šalių ir paslaugų žemėlapį;

- partnerystės susitarimą;
- personalo, procedūrų ir informacinių sistemų parengimą.

2 etapas. Kontroliuojamas paleidimas

Įgyvendinimas gali prasidėti apibrėžtoje teritorijoje, tikslinėje grupėje arba paslaugų konfigūracijoje.

Šio etapo metu ypatingas dėmesys turėtų būti skiriamas:

- ar vieno įėjimo į sistemą funkcija veikia taip, kaip numatyta;
- ar suprantamos pareigos;
- ar atitinkama informacija gali būti tinkamai perduota;
- ar paslaugų aktyvinimas ir nukreipimas veikia praktiškai;
- ar pakankami bylų valdymo pajėgumai;
- ar kurios nors procedūros nesukuria nereikalingos naštos ar dubliavimo.

Kontroliuojamas paleidimas yra ypač naudingas tais atvejais, kai kelios organizacijos anksčiau nedirbo taikydamos bendro operacijų plano.

3 etapas. Konsolidavimas

Kai pradinis diegimas pradeda veikti, dėmesys sutelkiamas į:

- silpnų perdavimo atvejų taisymą;
- pasikartojančių nukreipimų nesėkmių šalinimą;
- nereikalingos dokumentacijos supaprastinimą;
- paslaugų informacijos gerinimą;
- pareigų išaiškinimą;
- darbuotojų pajėgumų stiprinimą;
- paslaugų teikėjų ar paslaugų papildymą ten, kur buvo nustatyti reikšmingi trūkumai.

4 etapas. Plėtra arba mastelio didinimas

Vėliau šis mechanizmas gali būti plečiamas geografiniu, organizaciniu požiūriu arba

Mastelio keitimas turėtų atkartoti **pagrindines funkcijas ir minimalius kokybės reikalavimus**, nebūtinai tą pačią organizacinę schemą, paslaugų teikėjų derinį ar teikimo formatą.

Prieš išplėtimą įgyvendinantys subjektai turėtų patvirtinti, kad esamas mechanizmas yra pakankamai stabilus ir kad papildomas mastas nesusilpnins koordinavimo, bylų valdymo pajėgumų ar paslaugų kokybės.

6.7. Paleidimo parengties patikrinimo sąrašas

Prieš pat paleidimą įgyvendinantys subjektai turėtų galėti atsakyti **„taip“** arba nustatyti aiškius taisomuosius veiksmus į šiuos klausimus:

- Ar priskirta ekosistemos koordinavimo funkcija?
- Ar veikia paskirta „vieno langelio“ funkcija?
- Ar sudarytas dalyvaujančių paslaugų teikėjų ir išorinių nukreipimo galimybių sąrašas?
- Ar operatyviniai kontaktai yra aktualūs?
- Ar suprantama, kaip veikia paslaugų aktyvavimo ir nukreipimo tvarka?
- Ar galima eskaluoti skubias ir apsaugos situacijas?
- Ar atvejo valdymo atsakomybė yra aiškiai nustatyta, o aktyvaus koordinavimo lygis pritaikytas prie paramos gavėjo poreikių?
- Ar atitinkami specialistai yra pakankamai pasirengę savo funkcijoms atlikti?
- Ar personalo pajėgumai yra proporcingi numatytai įgyvendinimo apimčiai?
- Ar reikiamą informaciją galima teisėtai ir saugiai įrašyti ir ja keistis?
- Ar prireikus teikiamos vertimo žodžiu ir prieinamumo paslaugos?
- Ar atitinkamos A priedo priemonės sukonfigūruotos proporcingam naudojimui?
- Ar yra mechanizmas, skirtas pranešti apie paslaugų pakeitimus arba nesėkmingus nukreipimus?
- Ar įdiegtas pagrindinis stebėsenos ir peržiūros procesas?
- Ar darbuotojai žino, kur kreiptis dėl įgyvendinimo problemų?

Nebūtina pašalinti visų kontekstinių apribojimų prieš paleidimą. Tačiau **prieš pradedant įprastinį diegimą reikėtų pašalinti kritinius trūkumus, kurie trukdytų saugiai patekti į sistemą, tęstinumui, nukreipimui, informacijos apsaugai ar duomenų saugojimui**.

6.8. Įgyvendinimo rizikos ir veiklos tęstinumo valdymas

Įgyvendinimas turėtų apimti paprastą rizikos valdymo procesą.

Tikslas yra ne sukurti atskirą ataskaitų teikimo sistemą, o nustatyti sąlygas, kurios galėtų pakenkti mechanizmui, ir apibrėžti, kaip jos bus valdomos.

Dažniausios rizikos gali būti:

Rizika	Galimas atsakas
Pagrindinis teikėjas atsiima arba praranda pajėgumus	aktyvuoti alternatyvų maršrutą; atnaujinti paslaugų žemėlapį; peržiūrėti paveiktus atvejus

Rizika	Galimas atsakas
Bylų valdymo darbo krūvis viršija pajėgumus	iš naujo įvertinti intensyvumą; perskirstyti bylas; padidinti personalą arba susiaurinti įgyvendinimo apimtį
Rekomendacijos pakartotinai nepavyksta	patikrinti paslaugos prieinamumą; peržiūrėti veiksmų planą; pranešti apie ekosistemos trūkumą aukštesniam lygmeniui
Darbuotojų kaita turi įtakos tęstinumui	naudoti dokumentuotus vaidmenis, perdavimo procedūras ir bendrus įrašus
Organizacijos negali keistis informacija	sukurti teisėtą ir saugią alternatyvą bei patikslinti informacijos keitimosi tvarką
Kalbos ar prieinamumo kliūtys trukdo naudotis paslaugomis	sustiprinti vertimą žodžiu, pagalbą teikiant prieigą arba pagrįstus pritaikymus
Partnerystės pareigos tampa neaiškios	sušaukti koordinavimo peržiūrą ir išaiškinti vaidmenis
Finansavimo nutraukimas kelia grėsmę pagrindinei funkcijai	teikti pirmenybę minimaliam operaciniam branduoliui ir aktyvuoti tvarumo priemones
Procedūros tampa pernelyg sudėtingos	supaprastinti dokumentaciją, išlaikant pagrindines funkcijas
Vietinės aptarnavimo aplinkos pokyčiai	atnaujinti paslaugų žemėlapį ir pritaikyti veiklos maršrutus

Veiklos tęstinumo priemonės

Kalbant apie kritiškai svarbias funkcijas, įgyvendinančios organizacijos turėtų numatyti pagrindines nepaprastųjų situacijų priemones šiais atvejais:

- darbuotojų nebuvimas arba kaita;
- laikinas tiekėjo nepasiekiamumas;
- finansavimo nutraukimas;
- esminių ryšių ar informacinių sistemų gedimas.

Priklausomai nuo konteksto, tęstinumo priemonės gali apimti:

- pavaduotojų paskyrimą arba atsarginius sprendimus, susijusius su svarbiausiomis koordinavimo funkcijomis;
- dokumentuotas perdavimo procedūras;
- alternatyvius paslaugų teikėjus arba nukreipimo maršrutus;
- saugią atsarginę prieigą prie svarbiausios veiklos informacijos;
- procedūras, skirtas informuoti paveiktus paslaugų gavėjus ir specialistus.

Tęstinumo planavimas yra ypač svarbus, nes modelio efektyvumas priklauso nuo stabilaus koordinavimo net ir tada, kai keičiasi supanti paslaugų aplinka.

6.9. Įgyvendinimo stebėsena

Stebėjimas turėtų padėti nustatyti, ar modelis **veikia kaip integruotas procesas**, o ne vien skaičiuoti veiklas.

Valdoma minimali stebėsenos sistema turėtų apimti keturis aspektus.

A. Prieiga ir reagavimas į problemas

Galimi rodikliai:

- oficialiai pradėjusių dalyvauti programoje paramos gavėjų skaičius;
- laikas nuo pirmojo kontakto iki pirmo tinkamo atsako;
- nustatytos prieinamumo kliūtys;
- vertimo žodžiu ar kitų pritaikymų naudojimas, kai to reikia.

B. Kelio funkcionavimas

Galimi rodikliai:

- atvejų, kuriems reikalinga koordinuota pagalba, dalis;
- aktyvuotos paslaugos arba moduliai;
- siuntimo priėmimas arba užbaigimas;
- pasikartojantys nesėkmingi siuntimai;
- atvejai, kuriuos reikia perduoti aukštesniam lygmeniui;
- žymūs vėlavimai tarp sutartų veiksmų ir paslaugų gavimo

C. Tęstinumas ir rezultatai

Stebėsenos metu reikėtų atskirti:

Veiklos rezultatus – atliktas veiklas, apsilankymus pas specialistus, išsiųstus nukreipimus, parengtus planus.

Rezultatai – ar nustatytas poreikis buvo išspręstas, ar sumažintas, ar buvo pasiekta reali prieiga, ar padaryta pažanga ir ar vis dar reikalingas tolesnis koordinavimas.

Šis skirtumas yra svarbus, nes veiklos užbaigimas nebūtinai reiškia, kad paramos gavėjo poreikis buvo patenkintas.

D. Įgyvendinimo kokybė

Svarbi informacija gali apimti:

- naudos gavėjo atsiliepimus;
- praktikuojančių specialistų atsiliepimus;
- pasikartojančius dubliavimus arba procedūrinę naštą;
- neišspręstus vaidmenų neaiškumus;
- paslaugų informacijos tikslumą;
- reikšmingus apsaugos ar kokybės klausimus;
- pasikartojančius nepatenkintus poreikius;
- paslaugų teikėjų pajėgumų pokyčius.

Stebėsena turėtų išlikti proporcinga. Tikslas – gauti informaciją, kuri padėtų priimti sprendimus ir tobulėti, o ne rinkti duomenis, kurie niekada nebūtų naudojami.

6.10. Įgyvendinimo problemų žurnalas ir problemų identifikavimas realiuoju laiku

Be įprastinės stebėsenos, įgyvendinantys subjektai gali tvarkyti paprastą įgyvendinimo problemų žurnalą.

Žurnale gali būti įrašytos pasikartojančios arba reikšmingos veiklos problemos, tokios kaip:

- nepavykę arba atidėti siuntimai;
- neaiškios atsakomybės sritys;
- nepasiekiamos paslaugos;
- pakartotinis vertinimo dubliavimas;
- paslaugų teikėjų bendravimo sutrikimai;
- personalo ar bylų skaičiaus apribojimai;
- sunkumai dalijantis informacija;
- pasikartojančios prieinamumo kliūtys;
- procedūrinių kliūčių.

Kiekvienos problemos žurnale gali būti nurodyta:

- problema;
- nustatyta data arba laikotarpis;
- paveikta grandinės dalis;
- už tolesnius veiksmus atsakingas subjektas;
- įgyvendinti veiksmai;
- dabartinė būsena;
- ar problema rodo didesnį ekosistemos atotrūkį.

Tikslas – sudaryti sąlygas nustatyti ir spręsti įgyvendinimo problemas **mechanizmui veikiant**, o ne tik atliekant periodinį vertinimą.

6.11. Įgyvendinimo peržiūra ir taisomieji veiksmai

Stebėsena ir problemų sekimas turėtų paskatinti periodiškai peržiūrėti įgyvendinimą.

Atsiliepimuose galima atsižvelgti į:

- Kas veikia taip, kaip numatyta?
- Kur paramos gavėjai vis dar patiria susiskaldymą?
- Kurie nukreipimai ar paslaugų perėjimai nuolat nepavyksta?
- Ar darbuotojų pareigos yra aiškios?
- Ar atvejų valdymo pajėgumai yra proporcingi paklausai?
- Ar procedūros sukelia nereikalingą dubliavimą?
- Ar paslaugų žemėlapiai ir kontaktiniai punktai vis dar aktualūs?
- Ar atsirado naujų poreikių ar prieinamumo kliūčių?
- Ar yra spragų, kurių negalima išspręsti individualaus atvejo valdymo būdu?
- Ar reikia pritaikyti vietinę įgyvendinimo konfigūraciją?

Taisomieji veiksmai gali apimti:

- procedūros supaprastinimą;
- atsakomybės išaiškinimą;
- nukreipimo maršruto peržiūrą;
- operatyvinio kontakto keitimą;
- papildomų mokymų organizavimą;
- paslaugų teikėjo pridėjimą arba pakeitimą;
- bylų valdymo pajėgumų stiprinimą;
- susitarimo peržiūrą;
- struktūrinės problemos perdavimą atitinkamai institucijai;
- įgyvendinimo apimties susiaurinimą arba išplėtimą.

Atliekant peržiūrą reikėtų atskirti:

- **konkrečių atvejų problemas;**
- **įgyvendinimo problemas**;
- **ekosistemos arba sistemos lygmens spragas**.

Ne kiekvienas nesėkmingas atvejis reikalauja modelio perprojektavimo, tačiau pasikartojančios problemos neturėtų būti traktuojamos kaip pavieniai įvykiai.

6.12. Įgyvendinimo priemonių rinkinio naudojimas

A ir B prieduose pateiktos praktinės priemonės padeda įgyvendinti skirtingas 4 skyriuje aprašytas paramos gavėjo proceso dalis ir neturėtų būti interpretuojamos kaip atskiri ar konkuruojantys įgyvendinimo darbo eigos procesai.

A priede pateikiamos bendrosios atvejo tvarkymo ir integracijos proceso rėmimo priemonės, kurios gali padėti užmegzti pirmąjį kontaktą, atlikti vertinimą, nukreipti asmenį, planuoti paramą, vykdyti tolesnę priežiūrą ir rinkti paramos gavėjų atsiliepimus.

B priede pateikiamas papildomas į užimtumą orientuotų priemonių rinkinys naudos gavėjams, kuriems integracija į darbo rinką yra tinkamas ir aktualus tikslas. Šios priemonės padeda įvairiuose į užimtumą orientuotos intervencijos etapuose, įskaitant pradinį stabilizavimą ir pasirengimo įvertinimą, prioritetų nustatymą, kompetencijų ir išteklių įvertinimą, tikslų nustatymą, darbo rinkos ir paramos tinklo žemėlapio sudarymą, aktyvinimą, darbo paiešką ir nuolatinę paramą.

Įgyvendinimo metu organizacijos turėtų nustatyti:

- kurie esami organizaciniai dokumentai ir procedūros jau atlieka reikiamas funkcijas;
- kurias A ir B priedų priemones reikėtų priimti, pritaikyti arba naudoti pasirinktinai;
- kokia ankstesniame etape surinkta informacija gali būti pakartotinai panaudota;
- kurių įrankių ar elementų reikia nuolat, o kuriuos reikėtų aktyvuoti sąlyginai;
- kaip informacija bus registruojama, saugoma ir pateikiama įgaliotiems specialistams;
- kaip galima įvykdyti vietos dokumentacijos reikalavimus nedubliuojant informacijos, jau surinktos naudojant Plano įrankius.

Priemonių taikymas turėtų būti proporcingas paramos gavėjo poreikiams, prioritetams, savarankiškumo lygiui ir etapui paramos procese. Ne kiekvienam paramos gavėjui reikalingos visos priemonės, o ta pati priemonė, priklausomai nuo situacijos, gali būti taikoma skirtingu intensyvumu.

B priedas turėtų būti naudojamas atsižvelgiant į 4.7.8 skirsnyje aprašytą platesnę užimtumo ir integracijos į darbo rinką programą bei turėtų būti susietas su paramos gavėjo platesniu individualizuotu veiksmų planu ir atvejo valdymo procesu. Todėl į užimtumą orientuotos priemonės turėtų būti koordinuojamos su kitais atitinkamais paslaugų moduliais, kai būsto, vaikų priežiūros, sveikatos, kalbos, psichosocialiniai ar kiti poreikiai daro įtaką dalyvavimui darbo rinkoje.

Abu priemonių rinkiniai skirti struktūrizuotai, nuosekliai ir į asmenį orientuotai profesinei praktikai paremti. Jie turėtų padėti priimti profesinį sprendimą, o ne jį pakeisti, ir prireikus turėtų būti pritaikyti prie esamų nacionalinių, organizacinių ir profesinių reikalavimų.

Pagrindinis įgyvendinimo principas yra toks:

pritaikykite įrankius prie darbo eigos; neperkurkite darbo eigos pagal formas.

Toks metodas padeda išsaugoti pagrindinę Plano veiklos logiką, kartu išvengiant nereikalingo dubliavimo, perteklinio dokumentavimo ir griežto įrankių naudojimo.

6.13. Masto didinimas ir atkartojimas

Plano kopijavimas turėtų būti grindžiamas **bendru funkciniu branduoliu**, o ne vienos šalies institucinės konfigūracijos kopijavimu.

Prieš išplečiant modelį į kitą savivaldybę, regioną, organizaciją ar tikslinę grupę, naujoji aplinka turėtų parengti savo:

- pasirengimo vertinimą;
- suinteresuotųjų šalių ir paslaugų žemėlapį;
- teisinę ir institucinę peržiūrą;
- pajėgumų vertinimą;
- adaptacijos procesą.

Kitur pasiteisinę elementai, gali būti naudingi pavyzdžiai, tačiau juos įgyvendinant vietos lygmeniu reikėtų atsižvelgti į:

- įstatymų numatytas pareigas;
- teritorinę paslaugų organizaciją;
- esamą integracijos infrastruktūrą;
- darbo rinkos sąlygas;
- specializuotų paslaugų prieinamumą;
- visuomenės ir nevyriausybinių organizacijų santykius;
- finansavimo tvarką;
- informacines sistemas;
- prieinamumo sąlygas;
- tikslinės populiacijos charakteristikas ir poreikius.

Todėl masto keitimas geriausiai suprantamas kaip:

bendras modelis → vietos pasirengimo vertinimas → pritaikymas prie konteksto → įgyvendinimas → peržiūra

o ne:

vienoje vietoje sėkmingai pasiteisinęs modelis→ tiesioginis jo pakartojimas kitur.

Kai modelis pritaikomas kitai pažeidžiamai grupei, o ne kitai pabėgėlių paramos aplinkai, reikėtų ypač atidžiai įvertinti jo pritaikomumą. Bendra koordinavimo architektūra gali išlikti aktuali, tačiau rizikos vertinimą, apsaugos reikalavimus, kompetentingas institucijas, paslaugų modulius ir intervencijos terminus gali tekti iš esmės pritaikyti prie naujos tikslinės grupės ypatybių.

6.14. Nuolatinis tobulinimas

Įgyvendinimas turėtų būti traktuojamas kaip pakartotinis procesas, o ne kaip galutinis rezultatas.

Paslaugų teikimo aplinka, paramos gavėjų poreikiai, teisės aktai, finansavimas ir instituciniai pajėgumai ir toliau keisis. Todėl „vieno langelio“ principu veikianti sistema turėtų gebėti mokytis iš įgyvendinimo ir reaguoti neprarasdama savo pagrindinės architektūros.

Galima naudoti paprastą nuolatinio tobulinimo ciklą:

PLANUOTI – įvertinti pasirengimą, nustatyti spragas ir susitarti dėl pritaikymų
→ **DARYTI** – įgyvendinti sutartą vietos konfigūraciją
→ **TIKRINTI** – stebėti programos veikimą, rezultatus ir grįžtamąjį ryšį
→ **VEIKTI** – prireikus koreguoti procedūras, pajėgumus, partnerystes ar paslaugas

Nuolatinis tobulinimas neturėtų reikšti nuolatinio modelio pertvarkymo. Tikslas – išsaugoti pagrindines Plano funkcijas, kartu gerinant **jų veikimo efektyvumą vietiniame kontekste.**

7. TVARUMAS

7.1. Ką tvarumas reiškia „vieno langelio“ principu veikiančiai ekosistemai

„Vieno langelio“ principu veikiančios ekosistemos tvarumas reiškia daugiau nei atskirų paslaugų tęstinumą pasibaigus projektui ar finansavimo ciklui.

Modelis išlieka tvarus, kai funkcijos, **dėl kurių atskiros paslaugos veikia kaip viena suderinta sistema,** tęsiasi laikui bėgant. Tai apima institucinę koordinavimo atsakomybę, pakankamus atvejų valdymo pajėgumus, veikiančias partnerystes, palaikomą profesinę kompetenciją, patikimą informaciją apie paslaugas ir perspektyvų operacinio branduolio finansavimo pagrindą.

Šis skirtumas yra svarbus, nes atskiros paslaugos gali toliau egzistuoti, nors pats integruotas mechanizmas išnyksta. Jei koordinavimas nutrūksta, prarandami atvejų valdymo pajėgumai, susilpnėja partnerystės susitarimai arba nebepalaikoma esminė informacija, paramos gavėjai vėl gali patirti, kad paramos sistema yra suskaidyta organizacijų visuma.

Todėl tvarumas turėtų būti suprantamas atsižvelgiant į kelis tarpusavyje susijusius aspektus:

- **institucinis tvarumas** – pagrindinės funkcijos yra įtvirtintos įprastuose organizacijos įgaliojimuose, pareigose ir procedūrose;
- **finansinis tvarumas** – esminės funkcijos turi atpažįstamą ir pakankamai stabilų finansavimo pagrindą;
- **partnerystės tvarumas** – operatyvinis bendradarbiavimas tęsiasi ne tik po individualių projektų ar asmeninių santykių;
- **darbo jėgos tvarumas** – išlaikomos atitinkamos kompetencijos ir pakankami personalo pajėgumai;
- **veiklos tvarumas** – esminė paslaugų informacija, dokumentai ir infrastruktūra išlieka funkcionalūs;
- **adaptyvus tvarumas** – ekosistema gali tęsti savo pagrindines funkcijas keičiantis institucinėms, personalo, finansavimo ar paslaugų sąlygoms.

Tikslas nėra išsaugoti kiekvieną projekto metu sukurtą struktūrą jos pirminėje formoje. Paslaugų teikėjai, technologijos ir organizacinės struktūros gali keistis. Tvarus turėtų išlikti funkcinis **koordinuotos ekosistemos branduolys**.

7.2. Institucinis įtvirtinimas ir atsakomybė

REMIAMASI TUO, KAS JAU YRA

Siekiant užtikrinti ilgalaikį tvarumą, būtina, kad „vieno langelio“ principu veikiančios sistemos taptų įprasta institucine praktika, o ne liktų priklausomos nuo laikinių projektinių struktūrų. Jeigu modelis įdiegiamas nacionaliniu lygmeniu, institucinis įtvirtinimas taip pat gali būti įgyvendinamas kaip nacionalinė sistema, apibrėžianti pagrindines funkcijas ir minimalius veiklos standartus, tuo pačiu leidžianti, kad regioniniai ar vietiniai įgyvendinimo mechanizmai atspindėtų teritorines paslaugų struktūras ir pajėgumus.

Todėl pagal 5 skyrių nustatyta valdymo tvarka turėtų būti palaipsniui įtvirtinama į įprastus institucinius įgaliojimus, procedūras ir pareigas.

Institucinis įtvirtinimas gali apimti:

- koordinavimo funkcijų įtvirtinimą į esamas organizacijos pareigas;
- atitinkamų priėmimo, vertinimo, atvejų tvarkymo ar paramos planavimo procedūrų integravimą į įprastinį paslaugų teikimą;
- bendradarbiavimo ir nukreipimo tvarkos įtvirtinimą nuolatinėse tarpinstitucinėse sistemose;
- „vieno langelio“ principo įtraukimą į vietos, regionines ar organizacines strategijas;
- atitinkamų Plano procedūrų ir priemonių priėmimą kaip standartinę veiklos praktiką;
- viešojo sektoriaus ir nevyriausybinių organizacijų bendradarbiavimo įforminimą tais atvejais, kai tai svarbu veiklos tęstinumui užtikrinti;
- šio modelio pripažinimą atitinkamose veiklos ar politikos gairėse.

Institucionalizavimas, kai tik įmanoma, turėtų būti grindžiamas esamomis struktūromis. Tikslas nėra sukurti nuolatinę lygiagrečią sistemą, kurioje esamos institucijos ir organizacijos galėtų atlikti būtinas funkcijas glaudžiau koordinuodamos savo veiksmus.

Tuo pačiu metu institucionalizavimas neturėtų būti suprantamas kaip visos atsakomybės perdavimas vienai organizacijai. „Vieno langelio“ principu veikianti sistema išlieka daugelio paslaugų teikėjų ekosistema. Todėl tvarumas priklauso tiek nuo stabilios koordinavimo architektūros atsakomybės , tiek nuo nuolatinio už atitinkamas paslaugas atsakingų organizacijų dalyvavimo.

Tai ypač svarbu tais atvejais, kai nevyriausybinės organizacijos (NVO), įgyvendindamos laikinas programas, yra sukaupusios didelę patirtį atvejų tvarkymo ir integracijos srityse. Ten, kur tokios funkcijos yra esminės ekosistemai, planuojant tvarumą reikėtų apsvarstyti, kaip jas galima pripažinti,

išlaikyti arba integruoti į ilgalaikes institucines struktūras, kad jos neišnyktų pasibaigus atskiriems projektams.

7.3. Tvarus pagrindinės veiklos finansavimas

„Vieno langelio“ principu veikianti ekosistema negali toliau veikti, jei jos koordinavimo ir bylų tvarkymo funkcijos priklauso tik nuo laikino finansavimo.

Ekspertų atsiliepimuose nuolat pabrėžiama, kad koordinavimą, atvejų valdymą ir susijusias paramos funkcijas reikia pripažinti **struktūriniais paslaugų modelio komponentais**, o ne su projektu susieta laikina administracine veikla.

Todėl tvarumo planavime turėtų būti numatytas pakankamai stabilus finansavimo pagrindas 8 skyriuje aprašytai pagrindinei veiklai, ypač ekosistemų koordinavimui, „vieno langelio“ principui, bylų tvarkymui ir veiklos tęstinumui užtikrinti reikalingoms pagalbinėms funkcijoms.

Šios funkcijos nebūtinai turi būti finansuojamos iš to paties šaltinio. Svarbu, kad kiekviena kritinė funkcija turėtų **aiškiai apibrėžtą ir pakankamai stabilų finansavimo pagrindą, kol pasibaigs laikinas projekto finansavimas**.

Kai laikinas finansavimas skirtas papildomoms paslaugoms ar pajėgumams remti, tvarumo pereinamojo laikotarpio plane turėtų būti aiškiai nurodyta, ar šios paslaugos ar pajėgumai bus tęsiami, integruoti į pagrindines sistemas ar nutraukti, nepažeidžiant minimalių pagrindinių veiklos reikalavimų.

Kai turimi ištekliai riboti, pirmenybė turėtų būti teikiama būtiniausių operacinių pajėgumų išlaikymui, o ne bandymui išsaugoti visas veiklas, kurios iš pradžių buvo finansuojamos projekto ar bandomojo etapo metu.

Konkretūs finansavimo šaltiniai ir prioritetų nustatymo galimybės aptariamos 8 skyriuje.

7.4. Partnerystės tęstinumas ir institucinė atmintis

KURKITE INSTITUCINĘ ATMINTĮ, O NE ASMENINĘ PRIKLAUSOMYBĘ

„Vieno langelio“ principu veikianti ekosistema priklauso nuo organizacijų bendradarbiavimo. Tam, kad šis bendradarbiavimas išliktų tvarus, jis neturėtų priklausyti vien nuo atskirų specialistų ar neformalių asmeninių santykių.

Darbuotojų kaita, organizacinė restruktūrizacija, programų uždarymas ar vadovybės pasikeitimas gali greitai susilpninti ekosistemą, kurioje nėra institucionalizuotos operatyvinės žinios.

Todėl partnerystės tęstinumą reikėtų užtikrinti šiais būdais:

- aiškiai dokumentuotais organizaciniais vaidmenimis;
- instituciniais kontaktiniais punktais, o ne pasikliovimu vienu asmeniu;
- prireikus – nuolatiniais bendradarbiavimo susitarimais ar protokolais;
- dokumentuotais nukreipimo, perdavimo ir eskalavimo susitarimais;
- išsaugotomis veiklos gairėmis ir darbo procedūromis;
- perdavimo tvarka, kai pasikeičia pagrindiniai darbuotojai;
- atitinkamų įrašų ir organizacinių žinių tęstinumas;
- periodiniu patvirtinimu, kad svarbiausi bendradarbiavimo susitarimai tebegalioja.

Tikslas – sukurti **institucinę atmintį**.

Naujas specialistas, įsitraukiantis į šią sistemą, turėtų sugebėti suprasti, kaip veikia ekosistema, ir jam neturėtų tekti jos atkurti remiantis asmeniniais kontaktais ar nedokumentuota praktika.

Todėl tvarios partnerystės turėtų išsaugoti tiek **organizacijų tarpusavio santykius**, tiek **praktines žinias, reikalingas tiems santykiams įgyvendinti**.

7.5. Darbo jėgos tvarumas ir žinių išsaugojimas

4.4 skyriuje aprašytos kompetencijos, reikalingos „vieno langelio“ principo veiklos užtikrinimui. Siekiant užtikrinti tvarumą, būtina, kad šios kompetencijos išliktų net ir keičiantis personalo sudėčiai bei organizacinėms sąlygoms.

Tai gali apimti:

- „vieno langelio“ modelio pristatymo integravimą į naujų darbuotojų įvadinį mokymą;
- su konkrečiomis pareigomis susijusių mokymo medžiagų tvarkymą;
- pakartotinių mokymų organizavimą, kai keičiasi teisės aktai, paslaugos ar procedūros;
- prireikus taikyti instruktorių mokymo metodus;
- remti tarpusavio mokymąsi ir žinių mainus tarp dalyvaujančių organizacijų;
- užtikrinti galimybę gauti priežiūrą ar tarpdisciplininę konsultaciją;
- dokumentuoti užduočių perdavimą, susijusį su atvejų valdymo ir koordinavimo funkcijomis;
- nustatyti paveldėjimo ar atsarginių darbuotojų paskyrimo tvarką svarbiausioms pareigoms.

Žinių išsaugojimas yra ypač svarbus tais atvejais, kai organizacijos priklauso nuo projektų finansuojamų specialistų, kurių patirtis gali būti prarasta pasibaigus finansavimui.

Darbo krūvis taip pat turėtų būti vertinamas kaip tvarumo klausimas. Modelis, kuris priklauso nuo darbuotojų, nuolat viršijančių realų bylų krūvį, nėra tvarus, net jei jo formalios struktūros išliks.

Todėl dalyvaujančios organizacijos turėtų periodiškai apsvarstyti, ar personalo pajėgumai tebėra proporcingi paklausai ir ar galima užtikrinti pagrindinių funkcijų vykdymą nepakenkiant paslaugų kokybei ar personalo stabilumui.

7.6. Operatyvinės informacijos ir infrastruktūros palaikymas

IŠSAUGOKITE FUNKCIJĄ, O NE TECHNOLOGIJĄ

Pagal 4–6 skyrius nustatytos paslaugų informavimo, dokumentavimo ir komunikacijos funkcijos turi būti toliau vykdomos ir po to, kai baigsis projekto finansavimas.

Todėl tvarumo planuose turėtų būti nurodyta, kas prižiūrės:

- svarbiausią operatyvinę informaciją apie paslaugas;
- atitinkamus bendrai naudojamus dokumentus ir procedūras;
- informaciją, reikalingą paslaugų aktyvinimui ir nukreipimui užtikrinti;
- bet kokią skaitmeninę infrastruktūrą, naudojamą ryšiui, koordinavimui ar saugiam su atvejais susijusios informacijos mainams.

Naudojant skaitmenines sistemas, turėtų būti aiškiai apibrėžtos atsakomybės sritys, susijusios su:

- techninė priežiūra;
- autorizuota prieiga;
- saugumu ir duomenų apsauga;
- atnaujinimais;
- atsarginių kopijų kūrimu arba perkėlimu, kai keičiasi sistemos.

Tikslas nebūtinai yra neribotą laiką išsaugoti konkrečią skaitmeninę platformą ar technologinį sprendimą. Technologijos gali keistis.

Reikia išsaugoti patikimos, saugios ir aktualios informacijos tęstinumą.

7.7. Integravimas ir platesnis institucinis pritaikymas

Ilgalaikė Plano vertė priklauso ne tik nuo to, ar jį toliau naudos pradinės įgyvendinančios organizacijos, bet ir nuo jo gebėjimo tapti platesnės profesinės ir institucinės praktikos dalimi.

Įtraukimas į bendrąją veiklą gali apimti:

- Plano įtraukimą į įprastas programas ir paslaugų teikimo procedūras;
- atitinkamų elementų integravimą į organizacijų gaires ar profesinės praktikos standartus;
- toliau užtikrinant, kad Planas ir jo priemonės būtų prieinami specialistams;
- mokytojų mokymo ir tarpusavio mokymosi metodų taikymą, siekiant perduoti įgyvendinimo žinias;
- įgyvendinimo patirties dalijimąsi su valdžios institucijomis ir politikos formuotojais;
- modelio skatinimą per profesinius, socialinės ekonomikos, integracijos ir pilietinės visuomenės tinklus;
- įgyvendinimo įrodymų naudojimą, siekiant remti platesnį institucinį integruotų „vieno langelio“ metodų pripažinimą.

Įtraukiant šį modelį į bendrą sistemą, reikėtų sutelkti dėmesį į jo funkcinius principus ir koordinavimo struktūrą, o ne į tiesioginį vienos institucinės struktūros atkartojimą. Plano pritaikymo ir įgyvendinimo naujoje aplinkoje procesas aptariamas 6 skyriuje.

7.8. Tvarumo peržiūra ir pereinamojo laikotarpio planas

Tvarumas turėtų būti peržiūrėtas prieš pradinio įgyvendinimo, projekto ar finansavimo laikotarpio pabaigą, o ne sprendžiamas tik tada, kai ištekliai baigsis.

Atliekant praktinę tvarumo peržiūrą reikėtų išnagrinėti:

- Kokios pagrindinės funkcijos šiuo metu priklauso nuo laikino finansavimo?
- Kokia organizacija ir toliau bus atsakinga už ekosistemos koordinavimą?
- Kaip bus užtikrintas paskirtos „vieno langelio“ funkcijos tęstinumas?
- Kaip bus išlaikyti būtini atvejų tvarkymo pajėgumai?
- Kokie svarbiausi partnerystės susitarimai ir toliau veiks?
- Kas ir toliau bus atsakingas už esminę veiklos informaciją?
- Ar pagrindinių darbuotojų pareigos ir kompetencijos yra pakankamai užtikrintos?
- Kokios informacinės sistemos ar priemonės reikalauja nuolatinės priežiūros ar palaikymo?
- Ar numatomi paslaugų, personalo ar finansavimo trūkumai?
- Kokios funkcijos gali būti integruotos į įprastas institucines procedūras ar biudžetus?
- Kokie elementai reikalauja papildomo finansavimo, institucinių sprendimų ar politinės paramos?

Šio vertinimo rezultatas turėtų būti **Tvarumo perėjimo planas**.

Galima naudoti paprastą struktūrą:

Pagrindinė funkcija	Dabartinis susitarimas	Savininkas po projekto	Tvarumo veiksmai	Pagrindinė rizika
Ekosistemų koordinavimas	Projekto finansuojamas susitarimas	Paskirta institucija / partnerystė	integruoti į įprastus įgaliojimus ir išteklius	Baigiasi koordinavimas
Vieno įėjimo į sistemą funkcija	Bandomasis punktas / paslaugų teikimo punktas	Paskirta priimančioji organizacija	įtraukti į įprastą paslaugų teikimo kelią	Neaiški prieiga
Atvejų valdymas	Laikinieji darbuotojai	Atsakingas paslaugų teikėjas	užtikrinti nuolatinius personalo pajėgumus	Atvejų valdymo tęstinumo nutrūkimas
Partnerystės susitarimai	Projektų tinklas	Dalyvaujančios organizacijos	palaikyti susitarimus ir institucinius ryšius	Bendradarbiavimas tampa neoficialus
Operacinė informacija	Projekto komanda	Ekosistemos koordinavimo funkcija	nustatyti įprastą nuosavybę ir priežiūrą	Neaktuali informacija apie paslaugas
Darbo jėgos žinios	Projekto mokymai	Dalyvaujančios organizacijos	Įvadinis mokymas, pakartotinis mokymas ir perdavimas	Kompetencijos trūkumas
Informacinė infrastruktūra	Projekto palaikoma sistema	Paskirtas veiklos savininkas	Išlaikymo arba pereinamojo laikotarpio susitarimas	Informacijos tęstinumo praradimas

Plane turėtų būti aiškiai apibrėžta atsakomybė, būtini veiksmai ir terminai kiekvienai esminei funkcijai. Todėl tvarumo planavimo tikslas yra **ne išsaugoti kiekvieną projekto metu sukurtą struktūrą**, o užtikrinti, kad pagrindinės „vieno langelio“ principu veikiančios ekosistemos funkcijos **laikui bėgant išlaikytų institucinę nuosavybę, veiklos pajėgumus ir tinkamą finansavimo bazę**.

8. FINANSAVIMAS

8.1. Finansavimo principai ir prioritetai

„Vieno langelio“ principu veikiančios ekosistemos finansavimo tvarka gali skirtis priklausomai nuo nacionalinio, regioninio ir vietos konteksto. Modelis gali būti finansuojamas per vieną stabilią viešąją sistemą arba iš kelių papildomų šaltinių. Plane nenurodytas konkretus finansavimo modelis. Svarbu, kad pasirinkta tvarka būtų pakankamai stabili, koordinuota ir suderinta su ekosistemos funkcine architektūra.

FINANSUOKITE FUNKCIJAS, O NE ORGANIZACINES RIBAS

Finansavimas turėtų atitikti modelio veikimui reikalingas funkcijas, o ne atskirų paslaugų teikėjų organizacines ribas.
Jis turėtų:

- užtikrinti minimalią ekosistemos veiklos bazę;
- užtikrinti atsakomybės tęstinumą visoje paslaugų gavėjų grandinėje;
- sudaryti sąlygas, kad nustatyti prioritetiniai poreikiai virstų realiai teikiamomis paslaugomis;
- spręsti vietos lygiu nustatytus paslaugų ir pajėgumų trūkumus;
- remti lygiateisę prieigą ir būtinus pritaikymus;
- vengti nereikalingo jau finansuojamų paslaugų dubliavimo;
- mažinti kritinių funkcijų priklausomybę nuo trumpalaikio finansavimo;
- užkirsti kelią tam, kad daugybė finansavimo šaltinių suskaidytų veiklos atsakomybę.

Esant ribotiems ištekliams, finansavimas turėtų būti paskirstytas tokia tvarka:

1. **Minimalus operacinis pagrindas:** ekosistemos koordinavimas, paskirta vieno įėjimo į sistemą funkcija, proporcingas atvejų valdymas, paslaugų aktyvavimas ir nukreipimas, tolesni veiksmai ir esminės informacijos tęstinumas.
2. **Prieiga prie prioritetinių paslaugų:** paslaugų moduliai, būtini norint reaguoti į poreikius, nustatytus atliekant vertinimą, paslaugų planavimą ir įgyvendinimo stebėseną.
3. **Darbo jėga ir vienodos galimybės:** pakankamas personalas, specialistų patirtis, vertimas žodžiu, tarpkultūrinis tarpininkavimas, prieinamumo priemonės ir pagrįsti pritaikymai.
4. **Palaikanti infrastruktūra:** saugūs ir proporcingi informacijos valdymo, ryšių ir stebėsenos susitarimai.

Kai bus tinkamai finansuojami pagrindinių ir prioritetinių paslaugų trūkumai, papildomi ištekliai gali būti skirti vietos lygmeniu aktualių paslaugų plėtrai, informavimo veiklai, inovacijoms ar plėtrai remti.
Nesvarbu, ar finansavimas gaunamas iš vieno, ar kelių šaltinių, paramos gavėjai turėtų ir toliau naudotis **vienu koordinuotu būdu**.

8.2. Kas turi būti finansuojama

Planuojant „vieno langelio“ principu veikiančios ekosistemos finansavimą, ypatingą dėmesį reikia skirti keturioms sritims.

1. Koordinavimas ir proceso tęstinumas

Finansavimas turėtų apimti funkcijas, kurios sujungia atskiras paslaugas į koordinuotą paramos gavėjo procesą. Priklausomai nuo vietos konfigūracijos, tai gali būti:

- ekosistemų koordinavimas;
- paskirtas vienkartinis įėjimas ir įsiurbimo pajėgumas;
- bylų valdymas ir tolesni veiksmai;
- tarporganizacinis nukreipimas ir koordinavimas;
- dabartinės paslaugų ir nukreipimo informacijos priežiūra;
- įgyvendinimo stebėsena ir kokybės peržiūra;
- saugaus informacijos valdymo susitarimai.

Šios funkcijos yra būtinos net ir tais atvejais, kai atskiros paslaugos jau finansuojamos iš esamų viešųjų sistemų, organizacijų biudžetų ar išorinių programų. Nesant pakankamo koordinavimo ir atvejų valdymo pajėgumų, ekosistema gali tapti paslaugų katalogu ar tinklu, o ne integruota „vieno langelio“ principu veikiančia sistema.

2. Paslaugų teikimas

Finansavimas turėtų užtikrinti, kad vertinimo metu nustatyti nustatyti prioritetiniai poreikiai leistų gauti tinkamas ir prieinamas paslaugas.

Kai kurie paslaugų moduliai jau gali būti finansuojami iš pagrindinių sistemų arba esamų programų. Todėl papildomi ištekliai turėtų būti skirti faktiniams paslaugų prieinamumo, pajėgumų ar prieinamumo trūkumams šalinti, o ne kurti nereikalingą lygiagretų teikimą.

Reikalingas paslaugų derinys skirtingose situacijose bus nevienodas ir turėtų būti grindžiamas:

- paramos gavėjų poreikiais;
- veiklos paslaugų schema;

- įstatymais nustatytomis pareigomis;
- esamomis viešosiomis ir nevalstybinėmis paslaugomis;
- dabartiniais paslaugų pajėgumais;
- pasikartojančiais nesėkmingais nukreipimais;
- įgyvendinimo stebėsena ir grįžtamuoju ryšiu.

Tikslas nebūtinai yra finansuoti kiekvieną paslaugą per „vieno langelio“ mechanizmą, bet užtikrinti, kad paramos gavėjas turėtų realias galimybes gauti reikalingas paslaugas.

3. Darbo jėga ir lygiateisės galimybės

Finansavimas turėtų būti skiriamas atsižvelgiant į darbuotojų pajėgumus ir kompetencijas, reikalingas saugiam ir veiksmingam ekosistemos valdymui. Priklausomai nuo nustatytų poreikių, tai gali apimti:

- pirmosios grandies ir atvejų valdymo darbuotojus;
- specialistų profesinius pajėgumus;
- darbuotojų įvadinį mokymą ir tęstinį profesinį tobulėjimą;
- priežiūrą ir tarpdisciplinines konsultacijas;
- vertimą žodžiu ir tarpkultūrinį tarpininkavimą;
- prieinamą bendravimą;
- protingus pritaikymus;
- pagalbą paslaugų gavėjams, susiduriantiems su kalbos, negalios, skaitmeninių technologijų, judumo, priežiūros ar kitomis kliūtimis.

Personalo lygis turėtų būti proporcingas numatomam bylų krūviui ir tikėtinam paramos intensyvumui. Kai personalo ar specialistų pajėgumų nepakanka, įgyvendinimo apimtis turėtų būti koreguojama arba užtikrinami papildomi pajėgumai.

4. Veiklos informacija ir ją palaikanti infrastruktūra

Finansavimas taip pat gali apimti priemones, reikalingas patikimam informacijos tęstinumui ir koordinavimui palaikyti, įskaitant:

- saugų bylų informacijos valdymą;
- nukreipimo patvirtinimą ir sekimą;
- dabartinę paslaugų ir kontaktinę informaciją;
- bendravimą tarp dalyvaujančių organizacijų;
- įgyvendinimo ir rezultatų stebėseną;
- prieinamą skaitmeninę arba telefono sąsają, jei taikytina;
- visų naudojamų informacinių sistemų priežiūrą, saugumą ir autorizuotą prieigą.

Skaitmeniniai sprendimai turėtų būti proporcingi veiklos poreikiams. Jie turėtų palaikyti sutartą ir supaprastintą darbo eigą, o ne atkurti nereikalingas formas ar sukurti papildomus administracinius reikalavimus.

8.3. Galimi finansavimo modeliai ir šaltiniai

Toliau pateikti finansavimo susitarimai yra galimi. Jų nebūtina naudoti kartu, o tinkamas modelis priklausys nuo institucinio, teisinio ir finansinio konteksto.

A. Nacionalinis viešasis finansavimas

Kai „vieno langelio“ principu veikianti ekosistema yra įdiegta nacionalinėje integracijos, socialinės įtraukties, užimtumo ar viešųjų paslaugų sistemoje, jos pagrindinės funkcijos gali būti finansuojamos iš nacionalinio biudžeto arba specialios nacionalinės programos.

Nacionalinis finansavimas gali užtikrinti tęstinumą, teritorinę aprėptį, institucinį stabilumą ir bendrus minimalius standartus. Nereikalaujama, kad visas paslaugas tiesiogiai teiktų viešosios įstaigos. Viešai finansuojamas modelis vis tiek gali veikti kaip daugelio paslaugų teikėjų ekosistema, apimanti regionines ir vietos valdžios institucijas, savivaldybes, nevyriausybines organizacijas, specializuotus paslaugų teikėjus ir kitus kompetentingus subjektus.

B. Vietos ir regionų viešasis finansavimas

Savivaldybių arba regionų biudžetai gali finansuoti funkcijas ir paslaugas, priklausančias vietos arba regionų valdžios institucijų atsakomybės sričiai, įskaitant ekosistemų koordinavimą, socialinę paramą, su būstu susijusią pagalbą, užimtumo rėmimą, bendruomenės paslaugas arba vietoje reikalingas prieinamumo priemones.
Vietos ir regioninis finansavimas turėtų atspindėti teritorinį paslaugų organizavimą ir atsakomybės pasidalijimą tarp viešųjų įstaigų ir dalyvaujančių paslaugų teikėjų.

C. Europos ir programų finansavimas

Europos, nacionalinės ir regioninės programos gali papildyti struktūrinį finansavimą, jei jų tikslai ir tinkamumo finansuoti sąlygos atitinka nustatytus įgyvendinimo poreikius.

Programos finansavimas gali būti ypač svarbus:

- modelio išbandymas arba išplėtimas;
- institucinio bendradarbiavimo plėtra;
- nustatytų paslaugų trūkumų pašalinimas;
- darbo jėgos pajėgumų stiprinimas;
- prieinamumo gerinimas;
- informacijos valdymo tvarkos kūrimas;

- testuojant vietos mastu aktualias inovacijas.

Kadangi programos ir tinkamumo sąlygos laikui bėgant keičiasi, turimas finansavimo galimybes reikėtų tikrinti atsižvelgiant į atitinkamą nacionalinį ir programavimo kontekstą.

D. Filantropiniai ir privatūs ištekliai

Fondai, filantropinės organizacijos ir įmonių iniciatyvos gali papildyti viešąjį ar programų finansavimą, ypač inovacijų, tikslinių paslaugų, informavimo, prieinamumo, gebėjimų stiprinimo ar bandomosios veiklos srityse. Tokie ištekliai gali suteikti naudingo lankstumo. Tačiau tokios svarbios funkcijos kaip ekosistemos koordinavimas, vieno įėjimo į sistemą funkcija, bylų valdymas ir informacijos tęstinumas neturėtų priklausyti vien nuo trumpalaikio filantropinio ar privataus finansavimo, kai yra stabilesnių susitarimų.

E. Darbdavių ir socialinės ekonomikos dalyvavimas

Darbdaviai ir socialinės ekonomikos subjektai gali prisidėti prie konkrečių darbo rinkos priemonių, įskaitant:

- mokymus konkrečiam sektoriui arba darbo vietoje;
- mokymąsi darbo vietoje;
- stažuotes arba pameistrystę;
- mentorystę darbo vietoje;
- įdarbinimą;
- darbo instruktavimą;
- darbo vietos pritaikymą;
- priemones, padedančias išlaikyti darbo vietą.

Šis indėlis turėtų likti susijęs su platesniu užimtumo ir bylų valdymo keliu ir turėtų papildyti, o ne pakeisti atsakomybę už platesnį integracijos procesą.
Skirtingos ekosistemos dalys gali būti finansuojamos iš skirtingų šaltinių. Tokiais atvejais finansavimo pasidalijimas neturėtų lemti atsakomybės suskaidymo ar spragų tarp vertinimo, paslaugų prieinamumo, nukreipimo ir tolesnės priežiūros.

8.4. Finansavimo peržiūra ir tęstinumas

Finansavimas turėtų būti periodiškai peržiūrimas, prieš pasibaigiant laikinajam finansavimo laikotarpiui ir prieš bet kokį reikšmingą ekosistemos išplėtimą.
Peržiūroje reikėtų atsižvelgti į tai:

1. Ar minimalios veiklos funkcijos yra tvariai finansuojamos?
   Tai apima ekosistemos koordinavimą, vieno įėjimo sistemą, proporcingą

bylų valdymą, nukreipimą, tolesnius veiksmus ir esminės informacijos tęstinumą.

2. **Ar nustatyti prioritetiniai poreikiai gali padėti gauti realias paslaugas?** Atliekant peržiūrą reikėtų nustatyti pakankamai finansuojamus paslaugų modulius, sritis, kuriose trūksta pajėgumų, ir poreikius, kuriems patenkinti šiuo metu nėra tinkamo paslaugų teikimo būdo.
3. **Ar pakankami darbo jėgos ir specialistų pajėgumai?** Reikėtų atsižvelgti į personalo skaičių, bylų skaičių, reikiamą kompetenciją, specialistų prieinamumą, vertimą žodžiu, mediaciją ir galimybę gauti priežiūrą.
4. **Ar atsižvelgiama į prieinamumo ir informacijos valdymo poreikius?** Peržiūros metu turėtų būti numatyti pagrįsti pritaikymai, pagalba prieigai, saugūs informacijos mainai, paslaugų informacijos priežiūra ir bet kokia esminė veiklos infrastruktūra.
5. **Kurioms funkcijoms kyla tęstinumo rizika?** Ypatingą dėmesį reikėtų skirti funkcijoms, priklausančioms nuo laikino finansavimo, artėjančių finansavimo spragų, paslaugų teikėjų pasitraukimo, programų dubliavimosi ir pareigų, kurios neturi aiškaus būsimo finansavimo pagrindo.

Jei naudojami keli finansavimo šaltiniai, ekosistemos koordinavimo funkcija turėtų užtikrinti bendrą šių aspektų apžvalgą:

- kurios pagrindinės funkcijos turi stabilų finansavimą;
- kurios funkcijos priklauso nuo laikino finansavimo;
- kurie paslaugų ar pajėgumų trūkumai lieka nefinansuojami;
- kai baigiasi atitinkami finansavimo laikotarpiai;
- kai finansavimo susitarimai kelia veiklos nutraukimo riziką;
- ar skirtingos programos be reikalo nedubliuoja tos pačios veiklos.

Finansavimo peržiūra turėtų padėti priimti aiškius sprendimus dėl:

- funkcijos, kurios gali būti tęsiamos pagal esamą tvarką;
- funkcijos, kurioms reikalingas papildomas arba pakeičiamasis finansavimas;
- veikla, kurią galima integruoti į įprastus įstaigos biudžetus;
- paslaugos ar funkcijos, kurias gali tekti sumažinti, perkelti ar nutraukti;
- atsakomybė už nustatytų finansavimo spragų šalinimą;
- priemonės, reikalingos aktyvių paramos gavėjų tęstinumui užtikrinti.

Finansavimo peržiūros rezultatai turėtų būti įtraukti į 7.8 skyriuje aprašytą **tvarumo perėjimo planą**. Išsamios institucinės atsakomybės, atsakomybės po projekto įgyvendinimo ir veiklos perėjimo nuostatos turėtų būti išlaikytos tame plane, o ne dubliuojamos šiame skyriuje.

Centrinio finansavimo principas yra toks:

finansuoti funkcijas, kurios užtikrina paramos gavėjų prieigą, garantuoti, kad prioritetiniai poreikiai būtų patenkinti teikiant konkrečias paslaugas, ir užtikrinti tęstinumą, kai keičiasi finansavimo sąlygos

9. IŠVADOS

9.1. Pagrindinės žinutės

Pagrindinė Plano žinutė yra ta, kad pabėgėlių integracija priklauso nuo **darnios paramos architektūros, sujungiančios paslaugas į prieinamą ir nenutrūkstamą kelią**. Norint gauti veiksmingą paramą, reikia, kad paramos gavėjai suprastų, kaip patekti į sistemą, kaip paskirstytos pareigos ir kaip skirtingos intervencijos laikui bėgant dera tarpusavyje.

Todėl plane siūloma **koordinuota „vieno langelio“ principu veikianti ekosistema,** kurioje skirtingi paslaugų teikėjai prisideda per bendrą funkcinį kelią, jungiantį patekimą į paslaugą, vertinimą, prioritetų nustatymą, paramos planavimą, paslaugų aktyvavimą ar nukreipimą, atvejų valdymą, tolesnę veiklą ir rezultatų peržiūrą. Paslaugas gali teikti skirtingos organizacijos ir per skirtingus prieigos kanalus, tačiau jos lieka vieno koordinuoto paramos proceso dalimi.

Integracija yra **daugiaplanė ir dinamiška**. Su teisiniu statusu, būstu, sveikata, kalbų mokymusi, švietimu, vaikų priežiūra, psichosocialine gerove ir užimtumu susiję poreikiai laikui bėgant gali sąveikauti ir keistis. Todėl modelis derina pakankamai platų vertinimą su modulinėmis ir proporcingomis intervencijomis, leidžiančiomis teikti paramą atsižvelgiant į paramos gavėjo poreikius, išteklius, prioritetus ir savarankiškumo lygį.

Atvejų valdymas ir koordinavimas yra esminiai tęstinumo veiksniai. Jie susieja vertinimą su veiksmais, išlaiko visų paslaugų teikėjų atsakomybę, remia aktyvų nukreipimą ir tolesnę veiklą bei užtikrina, kad rezultatai išliktų susiję su platesniu gavėjų keliu. Bandomasis ir ekspertų vertinimas ypač pabrėžė aiškios perėjimo nuo vertinimo iki paslaugų prieinamumo, tolesnės veiklos ir rezultatų svarbą.

Modelis taip pat skatina **prieinamą, teisingą ir pritaikomą paslaugų teikimą**. Prieinamumas, apsauga, gavėjų dalyvavimas ir nediskriminavimas yra integruoti į visą kelią, o įvairūs fiziniai, skaitmeniniai, telefoniniai ir pagalbos kanalai gali būti derinami atsižvelgiant į vietos sąlygas ir gavėjų aplinkybes.

Veiksmingas įgyvendinimas taip pat priklauso nuo **institucinio įtvirtinimo ir tvaraus finansavimo**. Koordinavimui, bylų valdymo pajėgumams, informacijos tęstinumui ir kitoms įgalinančioms funkcijoms reikalingas aiškus atsakomybės prisiėmimas, pakankamas personalas ir stabilus finansinis pagrindas. Šios sąlygos leidžia integruotam keliui išlikti funkcionaliam laikui bėgant.

Apibendrinant, Planas suteikia praktišką, pritaikomą ir perkeliamą sistemą, skirtą kurti **nuoseklius paramos gavėjų procesus ir tvarias paslaugų ekosistemas**.

9.2. Prioritetinės rekomendacijos

Remiantis tyrimais, modelių kūrimu, ekspertų patvirtinimu ir bandomaisiais projektais, išryškėja šeši prioritetai organizacijoms, institucijoms ir politikos formuotojams, siekiantiems įgyvendinti arba sustiprinti integruotas pabėgėlių paramos sistemas.

Išsaugoti bendrą „vieno langelio“ principu pagrįsto modelio funkcinį pagrindą.

Įgyvendinant reikėtų išlaikyti paskirtą įėjimo funkciją, pakankamai platų atrankos ir vertinimo procesą, prioritetų nustatymą, paramos planavimą, prieigą prie atitinkamų paslaugų, atvejų valdymą, siuntimą, tolesnę priežiūrą ir rezultatų peržiūrą. Vietos adaptacija turėtų būti sutelkta į šių funkcijų konfigūravimą taip, kad jos atitiktų teisinį, institucinį ir organizacinį kontekstą, kartu išlaikant paramos gavėjo kelio vientisumą.

Organizuoti paramą pagal koordinuotą įėjimą į sistemą ir paramos gavėjo kelią.

Aiški įėjimo funkcija turėtų inicijuoti kelią ir nustatyti atsakomybę už tolesnius veiksmus. Keli prieigos kanalai gali sujungti paramos gavėjus su šia funkcija, tuo pačiu išlaikant vieną koordinuotą priėmimo ir palaikymo logiką visoje ekosistemoje.

Užtikrinti, kad vertinimas paskatintų veiksmus, paslaugų prieinamumą ir rezultatus.

Kiekvienas vertinimo metu nustatytas svarbus prioritetas, jei reikia, turėtų paskatinti planuojamus veiksmus, prieinamą paslaugą ar tinkamą siuntimą, nustatomą atsakomybę ir tolesnius veiksmus. Aktyvus siuntimas ir atvejų valdymas turėtų susieti nustatytus poreikius su faktine paslaugų prieiga ir stebimais rezultatais.

Užtikrinti, kad parama būtų proporcinga, prieinama ir teisinga.

Paslaugų intensyvumas ir derinys turėtų atspindėti poreikių sudėtingumą, rizikos lygį, turimus išteklius ir gebėjimą veikti savarankiškai. Kalbos, negalios, priežiūros, skaitmeninės, geografinės ir kitos prieigos kliūtys turėtų būti sprendžiamos taikant atitinkamus pritaikymus ir sudarant pagalbos teikimo susitarimus.

Nustatyti organizacines sąlygas, reikalingas įgyvendinimui ir tęstinumui užtikrinti.

Veikiančiai ekosistemai reikalingas aiškus valdymas, pasiruošę darbuotojai, aktyvios partnerystės, atnaujintas paslaugų žemėlapis, tinkamas informacijos srautas, apsaugos ir duomenų valdymo tvarka. Pasirengimo vertinimas ir

pritaikymas vietos lygmeniu turėtų užtikrinti, kad šios sąlygos būtų pakankamai išvystytos prieš įgyvendinimą ar plėtrą.

Užtikrinti tvarų veiklos branduolio finansavimo pagrindą.

Koordinavimui, bylų valdymo funkcijoms, informacijos tęstinumui ir kitoms esminėms funkcijoms reikalingas stabilus finansavimas. Finansavimo susitarimai turėtų apsaugoti paramos gavėjo proceso veikimą ir užtikrinti, kad nustatyti prioritetiniai poreikiai galėtų padėti gauti realias paslaugas. Priklausomai nuo konteksto, tai gali apimti nacionalinį arba vietos viešąjį finansavimą, programų išteklius ir papildomus finansavimo šaltinius.

Apibendrinus šiuos prioritetus, pabrėžiamas **ryšys, atsakomybė ir tęstinumas** visame paramos gavėjo kelyje. Todėl Planas veikia ir kaip **paslaugų teikimo sistema, ir kaip sistemos kūrimo nuoroda**, turinti bendrą funkcinį branduolį, kurį galima pritaikyti prie skirtingų teisinių, organizacinių ir išteklių kontekstų.

9.3. Ateities plėtros ir masto didinimo kryptys

Šiame plane pateikiama bendra funkcinė architektūra ir praktinio įgyvendinimo sistema integruotoms pabėgėlių paramos ekosistemoms. Tolesnis vystymas turėtų būti grindžiamas įrodymais, gautais įgyvendinant modelį skirtinguose instituciniuose, teritoriniuose ir nacionaliniuose kontekstuose. Tolesnis tobulinimas gali pagerinti praktinį pritaikomumą, palyginamumą ir tvarumą, kartu išsaugant dabartinio modelio aiškumą.

Tolesnis įgyvendinimo ir valdymo įrankių tobulinimas.

Įgyvendinimo patirtis gali padėti sukurti papildomas praktines priemones, skirtas vietos lygmens valdymui ir koordinavimui. Vienas naudingas variantas – glausta veiklos matrica, susiejanti pagrindinius paramos gavėjo proceso etapus su atsakingomis funkcijomis, atitinkamomis priemonėmis ar įrašais, laukiamais rezultatais ir pasirinktais stebėsenos rodikliais. Tokia matrica galėtų pateikti vieną veiklos apžvalgą ir papildyti atsakomybės paskirstymo priemones, tokias kaip RACI, ir išsamias gaires, jau įtrauktas į Planą.

Brandos ir lyginamosios analizės metodų kūrimas.

Įgyvendinimo patirtis taip pat gali padėti sukurti ekosistemos brandos sistemą, kurioje aprašomi laipsniški integracijos lygiai. Tokia sistema galėtų padėti organizacijoms ir teritorijoms įvertinti savo dabartinius pajėgumus, nustatyti realius plėtros prioritetus ir stebėti pažangą laikui bėgant. Galimi lygiai galėtų būti nuo koordinuotos informacijos ir prieigos prie jos, struktūrizuoto vertinimo ir nukreipimo iki integruoto atvejų valdymo ir, kai įmanoma, sąveikių ir tvariai finansuojamų paslaugų ekosistemų. Sistema suteiktų struktūrizuotą būdą įvertinti, kaip praktiškai veikia bendras funkcinis branduolys.

Tolesnis stebėsenos ir rezultatų matavimo tobulinimas.

Palyginami įgyvendinimo duomenys gali padėti toliau plėtoti stebėsenos sistemą. Tolesniame darbe gali būti nustatyti labiau standartizuoti pasirinktų rodiklių veiklos apibrėžimai, patikslinti duomenų šaltiniai ir rinkimo intervalai, taip pat paskirti atsakomybę už duomenų rinkimą ir peržiūrą. Ypatingas dėmesys turėtų būti skiriamas priemonėms, kurios atspindi faktinį paslaugų prieinamumą, tęstinumą, reagavimą ir gavėjų rezultatus. Laikui bėgant, įgyvendinimo įrodymai taip pat gali pagrįsti ribotą rodiklių rinkinį, kad būtų galima prasmingai palyginti skirtingose aplinkose.

Sąnaudų ir išteklių modeliavimas.

Tolesnis įgyvendinimas gali suteikti patikimesnių įrodymų apie išteklius, reikalingus „vieno langelio“ principu veikiančios ekosistemos branduoliui palaikyti. Tai apima tiesioginį paslaugų teikimą, taip pat ekosistemos koordinavimą, „vieno langelio“ principu veikiančią sistemą, bylų valdymą, vertimą žodžiu ir tarpininkavimą, informacijos valdymą, personalo tobulinimą ir specialistų paramą. Tokie įrodymai gali būti naudingi orientaciniams sąnaudų modeliams, finansavimo scenarijams ir realistiškam vietos, regiono ar nacionalinio įgyvendinimo planavimui.

Skaitmeninis sąveikumas ir informacijos tęstinumas.

Tolesnė plėtra gali apimti saugius ir sąveikius metodus, leidžiančius vieną kartą surinkti atitinkamą informaciją ir tinkamai pakartotinai panaudoti visose įgaliotose paramos gavėjo proceso dalyse. Technologiniai sprendimai turėtų užtikrinti duomenų apsaugą, prieigą pagal vaidmenis, profesinę atsakomybę ir proporcingumą, kartu gerinant tęstinumą, prieinamumą ir efektyvumą.

Tolesnis tarpinstitucinio bendradarbiavimo formalizavimas.

Įgyvendinimo patirtis gali padėti parengti pritaikomus pavyzdinius susitarimus, perdavimo protokolus, informacijos mainų susitarimus ir kitas bendradarbiavimo priemones. Šie ištekliai gali sustiprinti atsakomybę ir tęstinumą, kartu išlaikant suderinamumą su nacionaliniais teisės aktais, įstatymų nustatyta atsakomybe ir esamomis institucinėmis procedūromis.

Bendruomenės ir neformalių paramos ryšių stiprinimas.

Ateityje įgyvendinant šią iniciatyvą galima sistemingiau ištirti, kaip pabėgėlių vadovaujamos organizacijos, tarpusavio paramos struktūros, bendruomenių tinklai, savanoriai ir kiti neformalūs subjektai gali papildyti oficialius paslaugų teikimo kelius. Šie subjektai gali sustiprinti pasitikėjimą, prieigą prie informacijos, socialinį dalyvavimą ir ankstyvą kliūčių nustatymą, kartu išlikdami susiję su platesne ekosistema ir aiškiai atskirti nuo profesinių ar įstatymų numatytų pareigų.

Patirties kaupimas skirtingose įgyvendinimo aplinkose ir pritaikymas kitoms tikslinėms grupėms.

Lyginamasis įgyvendinimas savivaldybėse, regionuose ir šalyse gali padėti nustatyti, kurie modelio elementai išlieka nuolat esminiai, kurie pritaikymai

pagerina prieinamumą ir veiksmingumą, o kurie valdymo ir finansavimo susitarimai suteikia tvirčiausią pagrindą tęstinumui. Plane pateikta koordinavimo architektūra taip pat gali būti naudinga nuoroda kitoms grupėms, patiriančioms sudėtingus ar tarpusavyje susijusius paramos poreikius. Perkėlimas į kitas tikslines grupes turėtų apimti sąmoningą pritaikymo procesą, apimantį apsaugos reikalavimus, kompetentingas institucijas, paslaugų modulius, rizikos profilius ir intervencijos terminus.

Tolesnė plėtra turėtų būti ir toliau grindžiama įrodymais.

Įgyvendinimo patirtis turėtų padėti tobulinti elementus, kurie pasirodo esą būtini, naudingi ir perkeliami. Tokiu būdu planas gali suteikti stabilų sistemos kūrimo pavyzdį, kartu reaguojant į kintančią paslaugų aplinką, įgyvendinimo įrodymus ir kylančius integracijos poreikius.

10. NUORODOS

Europos Sąjungos Taryba. (2001). *2001 m. liepos 20 d. Tarybos direktyva 2001/55/EB dėl būtiniausių standartų suteikiant laikiną apsaugą esant masiniam perkeltųjų asmenų antplūdžiui ir dėl priemonių, skatinančių valstybių narių pastangų priimant tokius asmenis ir atsakant už tokio veiksmo pasekmes pusiausvyrą*. *Europos Bendrijos oficialusis leidinys, L 212* , 12–23. https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2001/55/oj

Europos Sąjungos Taryba. (2022). *2022 m. kovo 4 d. Tarybos įgyvendinimo sprendimas (ES) 2022/382, kuriuo nustatomas masinis perkeltųjų asmenų antplūdis iš Ukrainos, kaip apibrėžta Direktyvos 2001/55/EB 5 straipsnyje, ir kuriuo įvedama laikina apsauga* . *Europos Sąjungos oficialusis leidinys, L 71*, 1–6. https://eur-lex.europa.eu/eli/dec_impl/2022/382/oj

Europos Sąjungos Taryba. (2025). *2025 m. liepos 15 d. Tarybos įgyvendinimo sprendimas (ES) 2025/1460, kuriuo pratęsiama laikina apsauga, nustatyta Įgyvendinimo sprendimu (ES) 2022/382*. *Europos Sąjungos oficialusis leidinys*. https://eur-lex.europa.eu/eli/dec_impl/2025/1460/oj

Europos Sąjungos Taryba. (2026). 2026 m. liepos 30 d. Tarybos įgyvendinimo sprendimas (ES) 2026/1912, kuriuo pratęsiamas Įgyvendinimo sprendimu (ES) 2022/382 nustatytos laikinos apsaugos galiojimas. Europos Sąjungos oficialusis leidinys. https://eur-lex.europa.eu/eli/dec_impl/2026/1912/oj

Europos Komisija. (2020). *Integracijos ir įtraukties veiksmų planas 2021–2027 m.* (COM(2020) 758 final). https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:52020DC0758

Europos Komisija. (2025). *Užimtumo ir socialinė raida Europoje 2025 m* . Europos Sąjungos leidinių biuras. https://doi.org/10.2767/9505984

Europos Parlamentas ir Europos Sąjungos Taryba. (2016). *2016 m. balandžio 27 d. Europos Parlamento ir Tarybos reglamentas (ES) 2016/679 dėl fizinių asmenų apsaugos tvarkant asmens duomenis ir dėl laisvo tokių duomenų judėjimo, kuriuo panaikinama Direktyva 95/46/EB (Bendrasis duomenų apsaugos reglamentas). Europos Sąjungos oficialusis leidinys, L 119* , 1–88. https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj

Ekonominio bendradarbiavimo ir plėtros organizacija ir Europos Komisija. (2023). *Imigrantų integracijos rodikliai 2023 m.: įsikūrimas*. OECD leidykla. https://doi.org/10.1787/1d5020a6-en

11. PRIEDAI

Šie priedai yra neatskiriama Plano dalis ir juose pateikiamos praktinės priemonės, padedančios jį įgyvendinti:

- A priedas. Įgyvendinimo priemonių rinkinys
- B priedas. Užimtumo integracijos priemonių rinkinys

Social Innovation Initiative

Co-funded by the European Union

ONE STOP SHOP BLUEPRINT

A PRIEDAS:
ĮGYVENDINIMO PRIEMONIŲ RINKINYS

Social Innovation Initiative

Co-funded by the European Union

ONE STOP SHOP BLUEPRINT

PERSONALO MOKYMŲ VADOVAS

Kaip naudotis pradinio vertinimo ir atvejo valdymo priemonių rinkiniu

ĮVADAS: KUR ŠIOS PRIEMONĖS TAIKOMOS

„Vieno langelio“ ekosistema ir pirminio priėmimo funkcija

Šis priemonių rinkinys parengtas siekiant padėti praktiškai įgyvendinti paramos gavėjo kelią, aprašytą „Integruotame vieno langelio modelio plane, skirtame žmonių, atsidūrusių krizinėse situacijose ir pažeidžiamose padėtyse, socialinei ir darbo rinkos integracijai“ (EU4UA projektas). Jis skirtas tiesiogiai su paramos gavėjais dirbantiems specialistams „vieno langelio“ struktūrose arba integruotose paslaugų ekosistemose, kuriose koordinuotai teikiama teisinė pagalba, parama būsto klausimais, pagalba orientuojantis sveikatos priežiūros sistemoje, kalbų mokymosi, užimtumo, psichosocialinė ir kita integracijos parama.

Plane aprašomas koordinuotas procesas, apimantis pirminį kreipimąsi, atranką ir poreikių vertinimą, prioritetų nustatymą ir paramos planavimą, paslaugų aktyvinimą arba nukreipimą, atvejo koordinavimą, tolesnius veiksmus, rezultatų peržiūrą bei perėjimą į kitą etapą arba užbaigimą. Šiame priemonių rinkinyje pateiktos priemonės padeda vykdyti pagrindines šio proceso veiklos funkcijas, įskaitant pirmąjį kontaktą ir bylos atidarymą, poreikių, rizikos veiksnių ir stipriųjų pusių vertinimą, paramos planavimą, nukreipimą, tolesnius veiksmus ir paramos gavėjų atsiliepimus.

Remiantis planu, vertinimas turėtų būti struktūrizuotas, proporcingas ir orientuotas į paramos gavėją, leidžiantis darbuotojams nustatyti skubius poreikius, suprasti paramos gavėjo padėtį ir prioritetus bei nustatyti tinkamus tolesnius veiksmus. Priemonės sukurtos siekiant remti šį procesą, tuo pačiu gerbiant kiekvieno paramos gavėjo orumą, savarankiškumą ir individualias aplinkybes, taip pat laikantis taikomų apsaugos, konfidencialumo ir duomenų apsaugos reikalavimų.

Plano skyrius apie prieigą ir pirminę atranką

Plano 4.3 skyrius – „Prieigos modelis: kaip paramos gavėjai juda per sistemą“ – pateikia koncepcinį pagrindą, kuriuo remiasi šis priemonių rinkinys. Jame aprašomas suderintas procesas, jungiantis įėjimą į sistemą, vertinimą, paramos

planavimą, paslaugų aktyvinimą arba nukreipimą, atvejo koordinavimą, tolesnius veiksmus ir rezultatų peržiūrą.

Vienas įėjimo taškas — Paramos gavėjai gali pasiekti paramos sistemą fiziniais, skaitmeniniais, telefoniniais arba pagalbiniais prieigos kanalais. Šie kanalai turėtų juos nukreipti į paskirtą vieno įėjimo tašką, kur pradedamas bylos atidarymas ir koordinuotas paramos procesas. Kai būtina oficialiai atidaryti bylą, minimaliai asmens tapatybės ir kontaktinei informacijai, būtinai bylai pradėti, užregistruoti gali būti naudojama Išankstinio patikrinimo forma. Vėlesnėse priemonėse naudojamas unikalus identifikatorius, kuris padeda užtikrinti informacijos tęstinumą ir išvengti nereikalingo identifikacinių duomenų kartojimo.

Pirminė atranka ir pradinis poreikių vertinimas — Po patekimo į sistemą ir, kai taikoma, bylos atidarymo, pirminis vertinimas padeda nustatyti skubius klausimus, neatidėliotinus paramos poreikius ir tinkamą kitą paramos proceso žingsnį. Šiame etape gali būti naudojama 01 forma (Pirminis vertinimas), apimanti skubius poreikius, pažeidžiamumo patikrą ir pirminį nukreipimą arba paslaugos aktyvinimą. Vertinimas turi būti trumpas ir proporcingas, tačiau pakankamas nuspręsti, ar reikia neatidėliotinų veiksmų, išsamesnio vertinimo ar nukreipimo į tinkamą paslaugą.

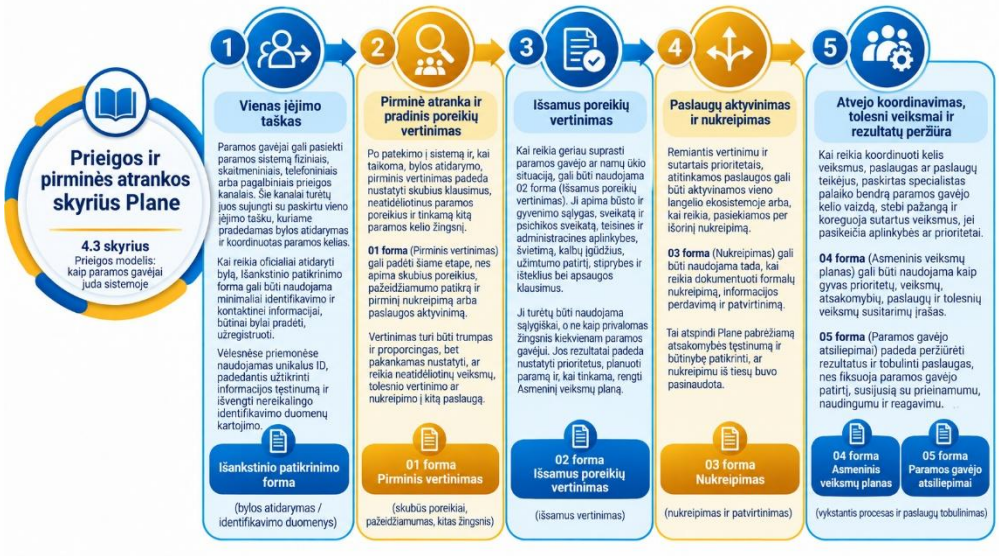
Išsamus poreikių vertinimas — Kai yra pagrindo giliau suprasti paramos gavėjo ar namų ūkio padėtį, gali būti naudojama **02 forma (Išsamus poreikių vertinimas)**. Ji apima būsto ir gyvenimo sąlygas, sveikatą ir psichosocialinę gerovę, teisines ir administracines aplinkybes, išsilavinimą, kalbos įgūdžius, darbo patirtį, stipriąsias puses ir išteklius bei apsaugos klausimus. Ji turėtų būti naudojama tik tam tikromis aplinkybėmis, o ne kaip privalomas žingsnis kiekvienam paramos gavėjui. Jos išvados padeda nustatyti prioritetus, planuoti paramą ir, prireikus, parengti asmeninį veiksmų planą.

Paslaugų aktyvinimas ir nukreipimas — Remiantis vertinimu ir sutartais prioritetais, atitinkamos paslaugos gali būti aktyvuojamos „vieno langelio“ ekosistemoje arba, jei būtina, prieinamos per išorinį nukreipimą. **Forma Nr. 03 („Nukreipimas“)** gali būti naudojama tais atvejais, kai reikia dokumentuoti oficialų nukreipimą, informacijos perdavimą, patvirtinimą ir tolesnius veiksmus. Tai atspindi Plane pabrėžiamą atsakomybės tęstinumą ir būtinybę patikrinti, ar nukreipimas lėmė faktinį paslaugų prieinamumą.

Atvejo koordinavimas ir tolesni veiksmai — Kai reikia koordinuoti kelis veiksmus, paslaugas ar teikėjus, paskirtas specialistas prižiūri paramos gavėjo kelio eigą, stebi pažangą ir, pasikeitus aplinkybėms ar prioritetams, koreguoja sutartus veiksmus. **Forma Nr. 04 (Asmeninis veiksmų planas)** gali būti

naudojama kaip nuolat atnaujinamas prioritetų, veiksmų, atsakomybių, paslaugų ir tolesnių veiksmų susitarimų įrašas.

Rezultatų peržiūra ir paramos gavėjo atsiliepimai — Tolesni veiksmai turėtų padėti nustatyti ne tik tai, ar veiksmas ar nukreipimas buvo įvykdytas, bet ir tai, ar jis davė numatytą rezultatą bei ar reikalinga tolesnė parama. **05 forma („Paramos gavėjo atsiliepimai“)** suteikia papildomą mechanizmą, leidžiantį užfiksuoti paramos gavėjo patirtį dėl prieinamumo, naudingumo ir paslaugų teikimo bei pateikti informaciją, padedančią tobulinti paslaugas.



Kas ir kada naudoja šias priemones

Plane **atvejų vadybininkai** ir **integracijos konsultantai** įvardijami kaip **pagrindiniai specialistai**, atsakingi už paslaugų teikimo proceso tęstinumą per visą paramos gavėjo kelią, įskaitant vertinimą, paramos planavimą, paslaugų koordinavimą, nukreipimą ir tolesnius veiksmus. Priklausomai nuo organizacinio modelio, kiti tiesiogiai su klientais dirbantys ar specializuoti specialistai taip pat gali naudoti atskiras priemones savo atitinkamose atsakomybės srityse.

Mažesnėse organizacijose bendro profilio darbuotojas gali naudoti keletą įrankių per visą paramos gavėjo atvejo eigą, priklausomai nuo asmens poreikių ir organizacijos darbo eigos. Didesnėse organizacijose arba aplinkose, kuriose dalyvauja keli paslaugų teikėjai, skirtingi specialistai gali naudoti skirtingus įrankius – pavyzdžiui, pirminio priėmimo funkcija gali užpildyti išankstinio patikrinimo formą ir 01 formą, socialinis darbuotojas gali naudoti 02 formą, o užimtumo konsultantas gali prisidėti prie 04 formos pildymo.

Nepriklausomai nuo organizacinio modelio, šios priemonės yra sukurtos siekiant užtikrinti tęstinumą to paties paramos gavėjo kelio metu. Atidarant bylą suteiktas unikalus identifikatorius susieja atitinkamus įrašus su tuo pačiu asmeniu ir byla. Viename etape surinkta informacija turėtų būti pagrindas tolesniems veiksmams, kad vertinimas, planavimas, nukreipimas ir tolesni veiksmai remtųsi jau turima informacija, o ne prasidėtų iš naujo kiekvieno kontakto metu.

Pagal bendrą principą **informacija turėtų būti renkama vieną kartą ir, kai tinkama, pakartotinai naudojama, laikantis prieigos kontrolės, konfidencialumo ir taikomų duomenų apsaugos reikalavimų**. Informaciją vis dėlto gali tekti atnaujinti, patikrinti ar papildyti, jei pasikeičia aplinkybės arba jei specializuota tarnyba reikalauja papildomos informacijos.

Ko šios priemonės neapima

Šios priemonės padeda vykdyti „vieno langelio“ paslaugų teikimo proceso funkcijas: priėmimą, vertinimą, paramos planavimą, nukreipimą, tolesnius veiksmus ir grįžtamojo ryšio užtikrinimą. Jos nepakeičia „Plano“ 4.7 skyriuje aprašytų paslaugų modulio gairių, kuriose pateikiamos praktinės rekomendacijos dėl konkrečių paramos sričių, įskaitant teisinę pagalbą ir pagalbą tvarkant dokumentus, būsto ir pagrindinių poreikių tenkinimo, sveikatos priežiūros paslaugų prieinamumo, psichikos sveikatos ir psichosocialinės paramos, kalbų mokymosi ir kultūrinės orientacijos, švietimo tęstinumo, vaikų priežiūros ir paramos šeimai, užimtumo ir integracijos į darbo rinką bei verslumo ir savarankiško užimtumo.

Paslaugų moduliai aprašo, kaip organizuojama ir teikiama specializuota parama, kai nustatomas atitinkamas poreikis ir paslauga aktyvuojama ekosistemoje arba prieinama per išorinį nukreipimą. Šio priemonių rinkinio įrankiai remia atvejo valdymo funkcijas, kurios sieja vertinimą, planavimą, paslaugos aktyvavimą ar nukreipimą, tolesnius veiksmus ir peržiūrą visame paramos gavėjo kelyje.

Be to, jos **nepakeičia** „Plano“ 5 skyriuje aprašytų **valdymo ir koordinavimo mechanizmų**, įskaitant partnerystės susitarimus, paslaugų ir suinteresuotųjų šalių žemėlapių sudarymą, informacijos dalijimosi ir konfidencialumo susitarimus bei koordinavimo procedūras. Šie mechanizmai sudaro organizacines sąlygas, kuriomis remiantis paramos gavėjo kelias ir priemonių rinkinys gali veiksmingai veikti.

Pastaba dėl standartų suderinimo

Šios priemonės buvo sukurtos EU4UA projekto kontekste ir grindžiamos „Plane“ aprašytu paslaugų modeliu, principais bei paramos gavėjo kelio schema.

Jų struktūra atspindi plačiai pripažintus gerosios praktikos principus, susijusius su integruota parama, įskaitant į asmenį orientuotą ir stiprybėmis pagrįstą praktiką, proporcingą vertinimą, apsaugą, konfidencialumą, atsakingą informacijos dalijimąsi, paramos tęstinumą, tolesnius veiksmus po nukreipimo ir paramos gavėjų dalyvavimą. Šios priemonės skirtos **remti,** o **ne pakeisti** teisinę, profesinę ir organizacinę sistemą, taikomą kiekviename įgyvendinimo kontekste. Prieš naudodamos šias priemones, įgyvendinančios organizacijos turėtų jas peržiūrėti ir pritaikyti atsižvelgdamos į:

- ✓ atitinkamus nacionalinius teisės aktus ir institucines procedūras;
- ✓ taikomus saugumo ir apsaugos protokolus;
- ✓ duomenų apsaugos ir konfidencialumo reikalavimus, įskaitant BDAR, kai jis taikomas;
- ✓ profesinius standartus, reglamentuojančius teikiamas paslaugas;
- ✓ organizacines procedūras, susijusias su sutikimu, informacijos dalijimusi, nukreipimu, skundais ir atsiliepimais.

Jei nacionaliniai ar organizaciniai reikalavimai skiriasi nuo šio priemonių rinkinio siūlomų procedūrų, pirmenybė turėtų būti teikiama taikytiniems teisiniams ir profesiniams reikalavimams.

Todėl šis priemonių rinkinys turėtų būti suprantamas kaip pritaikoma praktinė priemonė, skirta remti plano įgyvendinimą, o ne kaip nacionalinių teisės aktų, profesinių taisyklių ar konkrečioms organizacijoms būdingų procedūrų pakaitalas.

KAIP NAUDOTIS ŠIUO VADOVU

Šis vadovas apima iš viso šešias formas: Išankstinio patikrinimo formą (0 forma) ir penkias atvejo valdymo formas (01–05 formos). Jame paaiškinamas kiekvieno laukelio, skirsnio ir procedūrinės pastabos tikslas bei teisingas naudojimas. Jis skirtas naudoti darbuotojų įvadiniuose mokymuose ir kaip nuolatinė pagalbinė medžiaga vykdant priežiūrą.

Kiekvieno punkto atveju vadove paaiškinama: ką apima laukelis, kodėl jis svarbus ir kaip jį teisingai užpildyti praktikoje – įskaitant ribinius atvejus ir dažniausiai pasitaikančias klaidas.



0 DALIS — IŠANKSTINIO PATIKRINIMO FORMA

Kai būtina oficialiai atidaryti bylą, Išankstinio patikrinimo forma gali būti naudojama minimaliai identifikavimo ir kontaktinei informacijai, reikalingai bylai pradėti, surinkti. Vėlesnės priemonės turėtų remtis jau turima informacija ir vengti nereikalingo jos kartojimo.

Unikalus identifikatorius

Kas tai yra

Unikalus identifikatorius – tai trumpas raidžių ir skaitmenų kodas, priskiriamas kiekvienam paramos gavėjui pirmojo kontakto metu. Jis naudojamas visose vėlesnėse formose per visą atvejo valdymo procesą.

Rekomenduojamas formatas

[VIETOVĖS KODAS] – [DATA] – [EILĖS NUMERIS]

Pavyzdys: BUC-0204-0041 = Bukarešto biuras, balandžio 2 d., 41-oji užregistruota byla.

Kodėl tai svarbu

Unikalus identifikatorius leidžia darbuotojams susieti visus įrašus su tuo pačiu asmeniu, nenaudojant jo viso vardo ir pavardės kiekviename dokumente – tai taip pat sumažina privatumo riziką. Jis užtikrina tęstinumą net ir tuo atveju, jei su paramos gavėju bendrauja skirtingi darbuotojai, jis persikelia į kitą vietovę arba grįžta po pertraukos. Be unikalaus identifikatoriaus bylos gali būti dubliuojamos, prarandamos arba gali tapti neįmanoma jas atsekti bylos medžiagoje.

Praktikoje

ID suteikia išankstinį patikrinimą atliekantis darbuotojas ir nedelsiant įrašo jį formos viršuje. Unikalus ID turėtų būti naudojamas visose vėlesnėse su byla susijusiose priemonėse, užtikrinant tęstinumą ir kartu mažinant nereikalingą identifikacinių duomenų kartojimą. Nuo 01 formos unikalus ID yra vienintelis identifikatorius, kuris nurodomas formos antraštėje. Paramos gavėjo vardas ir pavardė bei demografiniai duomenys nekartojami – jie yra prieinami pirminės atrankos metu atidarytoje bylos medžiagoje.

1 skyrius – Identifikacinė informacija

Vardas ir pavardė

Ukrainiečių ar rusų kilmės vardai ir pavardės gali būti transkribuojami skirtingai, priklausomai nuo to, kas juos rašo – pavyzdžiui, „Olena“ ir „Elena“ arba „Zelenska“ ir „Zelenská“. Vardą ir pavardę visada užrašykite tiksliai taip, kaip jie nurodyti asmens tapatybės dokumente, net jei darbuotojai pokalbiuose naudoja supaprastintą variantą. Tai padeda išvengti neatitikimų, lyginant duomenis su teisiniais ar medicininiais dokumentais.

Gimimo data / amžius

Gimimo data paprastai yra tinkamesnė nei vien amžius. Amžius keičiasi kasmet ir sukelia neatitikimus skirtingu laiku užpildytose formose. Gimimo data taip pat svarbi teisiniais tikslais – siekiant nustatyti, ar asmuo yra nepilnametis, ar jis atitinka amžiaus reikalavimus tam tikroms paslaugoms gauti, taip pat siekiant suderinti duomenis su oficialiais dokumentais.

Lytis

Lytis nėra tik administracinis laukelis. Ji lemia pažeidžiamumą, galimybę gauti paslaugas, smurto dėl lyties riziką ir teisę dalyvauti tam tikrose programose. Visada turi būti numatyta galimybė pasirinkti variantą „nenoriu atsakyti“ – priverstinis pasirinkimas iš dviejų variantų kai kuriems asmenims gali sukelti nepatogumų ir nėra būtinas paslaugų teikimui.

Pilietybė

Ne visi iš Ukrainos bėgantys žmonės yra Ukrainos piliečiai. Yra nemažai trečiųjų šalių piliečių – studentų, darbuotojų, šeimos narių – kurie karo pradžioje gyveno Ukrainoje. Šie asmenys turi kitokį teisinį statusą ir mažiau automatinių apsaugos priemonių pagal Laikinosios apsaugos taisykles. Pilietybė visada turėtų būti registruojama atidžiai.

Namų ūkio narių skaičius / Vaikai

Vaikai nurodomi atskirai nuo bendro namų ūkio narių skaičiaus, nes jiems taikomi specialūs reikalavimai – vaikų apsaugos protokolai, švietimo poreikiai, sveikatos priežiūra ir psichosocialinė parama. Amžius yra svarbus, nes dvejų metų, dešimties metų ir šešiolikos metų vaiko poreikiai visiškai skiriasi. Šis laukelis taip pat padeda darbuotojams greitai nustatyti, ar yra vaikų, kurie atrodo esantys mokyklinio amžiaus, bet nelanko mokyklos, o tai kelia susirūpinimą dėl vaikų saugumo.

Kontaktiniai duomenys

Kai kurie paramos gavėjai neturi asmeninio telefono ir naudojasi draugo, kaimyno ar bendruomenės nario numeriu. Visada paklauskite: *„Ar tai geriausias numeris, kuriuo su jumis galima susisiekti, ar yra kitas kontaktinis asmuo, kuris galėtų perduoti žinutes?“* Taip dažnai gaunama patikimesnė kontaktinė informacija nei vien tik pagrindinis numeris.

---

2 skyrius — Kalba ir bendravimas

Raštingumo lygis — darbuotojo vertinimas

Šis laukelis skirtas personalo stebėjimams, o ne klausimui, skirtam paramos gavėjui. Tiesiogiai paklausti žmogaus „ar mokate skaityti?“ gali būti labai gėdinga, ypač oficialioje vertinimo aplinkoje. Žmonės gali atsakyti „taip“, kad išvengtų gėdos, net jei jiems tai sekasi sunkiai.

Apmokytas darbuotojas paprastai gali natūraliai įvertinti raštingumo lygį per pirmąsias kelias bendravimo minutes — pavyzdžiui, pastebėjęs, kad asmuo dvejoja, kai jo prašoma pasirašyti formą, arba sunkiai skaito paprastą instrukciją.

Šie trys lygiai reiškia skirtingus dalykus, susijusius su paslaugų teikimu:

Skaito ir rašo sklandžiai — asmuo gali savarankiškai skaityti ir užpildyti rašytines formas. Rašytinę medžiagą ir informacinius lapelius galima pateikti savarankiškam naudojimui.

Ribotas raštingumas – darbuotojai turėtų garsiai perskaityti klausimus, paaiškinti juos paprastai ir aiškiai ir užrašyti atsakymus asmens vardu. Rašytinė medžiaga turėtų būti supaprastinta arba papildyta žodžiu.

Nemoka skaityti ir rašyti – visas formas turi užpildyti darbuotojai, o asmuo atsako žodžiu. Vien rašytinių informacinių lapelių nepakaks – vietoj to reikia naudoti žodinius paaiškinimus ir iliustruotą medžiagą.

Ši informacija turėtų būti įtraukta į paramos gavėjo bylos dokumentus. Ji turi įtakos tam, kaip teikiamos visos tolesnės paslaugos – priminimai apie susitikimus, dalyvavimas raštu organizuojamose grupinėse veiklose, pagalba kalbos pamokose ir teisinių dokumentų paaiškinimas.

3 skyrius — Teisinis statusas

Šiame skyriuje pateikiama dvi informacijos dalys, kurios turi tiesioginės įtakos tam, kokiomis paslaugomis asmuo gali naudotis ir kokių administracinių veiksmų gali prireikti.

Laikinosios apsaugos statusas lemia asmens teisę likti priimančiojoje šalyje, patekti į darbo rinką, naudotis viešąja sveikatos priežiūra ir švietimu bei gauti tam tikrų rūšių finansinę pagalbą. Asmuo, kuris dar nepateikė paraiškos – arba kurio paraiška dar nagrinėjama – gali turėti teisių spragų, kurios daro įtaką visoms kitoms paramos sritims.

Darbuotojai neturėtų manyti, kad visi iš Ukrainos pabėgę asmenys turi laikinosios apsaugos statusą. Trečiųjų šalių piliečiai, gyvenę Ukrainoje, asmenys, atvykę neteisėtais būdais, arba asmenys, kurie priimančiojoje šalyje yra jau ilgą laiką be registracijos, gali turėti kitokį arba neaiškų statusą. Jei kyla abejonių, nedelsiant reikėtų nukreipti asmenį teisinės pagalbos paslaugoms gauti.

Priimančiojoje šalyje išduoti dokumentai apima bet kokį oficialų dokumentą – laikinos apsaugos pažymėjimą, leidimą gyventi, nacionalinių institucijų išduotą tapatybės dokumentą. Dokumentų nebuvimas yra ne tik administracinis nepatogumas – jis gali užkirsti kelią prieigai prie sveikatos priežiūros, banko paslaugų, būsto, darbo ir švietimo. Jei asmuo neturi dokumentų, tai turėtų būti pažymėta kaip prioritetinis poreikis, neatsižvelgiant į tai, ką jis nurodo kaip savo skubiausią problemą.

4 skyrius – Užimtumo statusas

Šiame skyriuje pateikiama trumpa asmens dabartinės užimtumo padėties apžvalga – pakankama, kad būtų galima nustatyti, ar greičiausiai reikės pagalbos įsidarbinant, nekartojant išsamaus užimtumo vertinimo, pateikto 02 formos 3.5 skyriuje.

BLUEPRINT ONE STOP SHOP

5 skyrius – Pagrindiniai sunkumai

Tai trumpas, atviras laukelis, skirtas užfiksuoti paties asmens pateiktą pagrindinių sunkumų aprašymą. Tai nėra struktūruotas vertinimas – tai pirminė orientacija, padedanti darbuotojams suprasti, į ką reikia sutelkti dėmesį 01 ir 02 formose.

---

6 skyrius – Neatidėliotinas poreikis

Tai yra pagrindinis išankstinio patikrinimo klausimas. Jo tikslas – nustatyti, ar yra kažkas tokio skubaus, kad tai turėtų būti išspręsta pirmiausia – prieš pradedant išsamesnį vertinimą ar tolesnę paramos programą.

---

7 skyrius – Duomenų apsauga ir sutikimas

Kodėl svarbu, kaip suformuluotas sutikimas

Pradedant bylą, paramos gavėjas turėtų gauti aiškią informaciją apie tai, kaip bus tvarkomi jo asmens duomenys, ir apie jam taikomas duomenų apsaugos teises. Įgyvendinančioji organizacija turėtų nustatyti tinkamą teisinį pagrindą kiekvienai duomenų tvarkymo veiklai ir gauti sutikimą, jei to reikalauja teisės aktai. Perduodant informaciją kitam paslaugų teikėjui, gali būti reikalingas atskiras sutikimas. Skyrius apie sutikimą turi būti perskaitytas paramos gavėjui garsiai, o ne tiesiog paduotas jam pasirašyti.

Paramos gavėjo parašas – neprivalomas

Parašas yra neprivalomas dėl konkrečios priežasties. Daugelyje humanitarinių situacijų prašymas pasirašyti dokumentą sukelia nerimą ar nepasitikėjimą, ypač tiems žmonėms, kurie yra turėję neigiamų patirčių su valdžios institucijomis. Parašo nebuvimas nedaro formos negaliojančia ir neturi įtakos galimybėms gauti paslaugas.

Jei asmuo nemoka rašyti, pakanka jo paties ranka padaryto ženklo, inicialų ar kryželio. Darbuotojai turėtų šalia laukelio pažymėti: *„paramos gavėjo padarytas ženklas“.*

Darbuotojo parašas — privalomas

Darbuotojo parašas nurodo, kas užpildė formą, ir patvirtina, kad gavėjui buvo paaiškinta reikalaujama informacija. Jis patvirtina, kad formą užpildė įgaliotas asmuo, kad informacija buvo paaiškinta gavėjui, kad, kai taikoma, sutikimas

BLUEPRINT ONE STOP SHOP

buvo tinkamai gautas ir kad darbuotojas prisiima atsakomybę už įrašytų duomenų tikslumą.

Sutikimo data

Sutikimo skyriuje įrašyta data turi atitikti datą, kurią buvo pateikta atitinkama informacija ir, jei taikytina, gautas sutikimas.

BLUEPRINT ONE STOP SHOP

1 DALIS — FORMA 01: PIRMINIS VERTINIMAS

Jei atidarant bylą jau buvo surinkti identifikaciniai duomenys, juos reikėtų paimti iš esamos bylos, o ne rinkti iš naujo. Forma 01 skirta išimtinai dabartinei situacijai, skubiems poreikiams, pažeidžiamumo vertinimui ir pradiniam nukreipimui.

1 skyrius – Dabartinė padėtis

Apgyvendinimo tipas

Kiekviena apgyvendinimo rūšis turi skirtingą poveikį neatidėliotiniams poreikiams ir rizikai:

Pabėgėlių priėmimo / apgyvendinimo centras — asmuo turi pastogę per organizuotą priėmimo sistemą, tačiau šie centrai dažnai yra perpildyti, siūlo ribotą privatumą ir paprastai yra laikini. Čia gyvenantys žmonės gali jaustis stabiliai bent jau popieriuje, tačiau patirti didelį stresą.

Apgyvendinimas pas privatų asmenį / šeimą — toks apgyvendinimo susitarimas dažnai nėra stabilus. Jis visiškai priklauso nuo priėmėjo geranoriškumo ir gali baigtis beveik be įspėjimo arba visai be jo. Darbuotojai turėtų taktiškai išsiaiškinti, ar susitarimas atrodo saugus ir ar nėra kokių nors susirūpinimą keliančių dalykų dėl santykių su priėmėju. Privačiojo apgyvendinimo situacijos kartais gali kelti išnaudojimo riziką.

Nuomojamas būstas — paprastai rodo didesnį stabilumą, tačiau gali slėpti didelę finansinę naštą. Paklauskite, ar asmuo sugebės ir toliau mokėti nuomą.

Neturi pastogės – tai akivaizdus krizės požymis. Šiam asmeniui pirmiausia reikia pagalbos apgyvendinimo klausimais, prieš pradedant spręsti bet kokias kitas problemas.

Kita – apima tokias situacijas kaip gyvenimas bažnyčioje, neoficialioje gyvenvietėje, automobilyje ar darbdavio patalpose. Visos šios situacijos gali kelti savitą riziką ir turėtų būti išsamiau išnagrinėtos.

Būsto stabilumas

Tai paties paramos gavėjo vertinimas, todėl jis suteikia kitokios, papildomos informacijos nei vien apgyvendinimo tipas. Asmuo, gyvenantis nuomojamame būste, gali jį apibūdinti kaip laikiną, jei negali sau leisti sumokėti kito mėnesio nuomos mokesčio. Asmuo, gyvenantis pabėgėlių centre, gali jį apibūdinti kaip nesaugų, jei įstaigoje vyksta smurtas ar priekabiavimas. Svarbu tiek

apgyvendinimo tipas, tiek paties asmens suvokimas – jie gali atskleisti labai skirtingą situaciją.

Numatoma dabartinio apgyvendinimo trukmė

Šis laukelis leidžia dabartinę būsto situaciją vertinti ir kaip galimos rizikos rodiklį. Jei asmuo pažymi *„Apgyvendinimas pas privatų asmenį + laikinas + mažiau nei 1 mėnuo*“, darbuotojai žino, kad laiko imtis veiksmų yra labai nedaug, kol situacija neperaugo į krizę. Nedelsiant teikite prioritetą nukreipimui į būsto tarpininkavimo paslaugas, net jei asmuo nelaiko būsto savo skubiausiu poreikiu. Daugelis paramos gavėjų nekelia būsto klausimo, kol jau lieka be pastogės.

Atvykimo į priimančiąją šalį data / Atvykimo į šią vietovę data

Tai du atskiri laukeliai, skirti skirtingiems tikslams.

Atvykimo data nustato, kiek laiko asmuo jau yra šalyje – tai svarbu teisiniam statusui, registracijos terminams ir bendrai perkėlimo situacijai suprasti.

Atvykimo į šią vietovę data rodo, kaip neseniai asmuo atvyko į jūsų konkrečią veiklos teritoriją. Asmuo, kuris į šią vietovę atvyko prieš tris dienas, turi visiškai kitokius neatidėliotinus poreikius nei tas, kuris šioje vietovėje yra jau aštuonis mėnesius, net jei jų apgyvendinimo tipas yra identiškas.

Šiuos du laukelius vertinkite kartu, o ne atskirai.

---

2 skyrius – Greitasis patikrinimas: skubūs poreikiai

Šiame skyriuje nustatoma, ar vertinamas asmuo turi neatidėliotiną, nepatenkintą poreikį, dėl kurio reikia imtis veiksmų dar prieš užpildant bet kurią kitą formos dalį.

Svarbiausia čia yra skubumas – tai nėra išsamus poreikių vertinimas. Tai filtras, kuris darbuotojams nurodo, ar reikia sustabdyti įprastą priėmimo procesą ir imtis veiksmų nedelsiant, ar tęsti visos formos pildymą.

Praktikoje darbuotojai turėtų užduoti šį klausimą pokalbio forma, o ne skaitydami kontrolinį sąrašą punktas po punkto. Natūralus įžanginis klausimas galėtų būti: *„Prieš mums kartu užpildant formą, ar šiuo metu jums ko nors skubiai reikia – maisto, vietos miegoti, medicininės pagalbos?“* Kontrolinis sąrašas tada naudojamas užfiksuoti tai, kas buvo pasakyta, o ne tam, kad būtų užduodami visi galimi klausimai.

Jei pažymėtas bent vienas langelis, darbuotojai privalo įvertinti, ar poreikį galima patenkinti iš karto, ar reikia nedelsiant nukreipti į kitą tarnybą, ar pagalbą galima suplanuoti tai pačiai dienai. Priėmimo procedūra neturėtų būti tęsiama, kol nebus pripažinti skubūs poreikiai ir kol paramos gavėjui nebus pateiktas reagavimo planas – net ir trumpas.

Viena praktinė pastaba: žmonės, kurie ilgą laiką buvo krizinėje situacijoje, kartais nustoja laikyti savo poreikius skubiais. Asmuo, kuris tris dienas tinkamai nevalgė, gali pasakyti, kad viskas gerai. Darbuotojai turėtų ne tik klausytis, bet ir stebėti – išvaizdą, energijos lygį, ar yra mažų vaikų – ir taktiškai pasitikslinti, jei pastebėta situacija neatitinka asmens atsakymo.

3 skyrius – Pažeidžiamumo patikra

Bendrasis požiūris

Šį skyrių užpildo darbuotojai, remdamiesi stebėjimais ir iki tol vykusiu pokalbiu, o ne prašydami paramos gavėjo pačiam pažymėti langelius. Kai kurie pažeidžiamumo atvejai yra akivaizdūs, o kiti reikalauja švelnaus išsiaiškinimo.

Smurto auka / išnaudojimo rizika

Šis punktas vizualiai atskirtas nuo likusios pažeidžiamumo sąrašo dalies ir pažymėtas įspėjamuoju ženklu, nes jis reikalauja kitokio reagavimo nei visos kitos pažeidžiamumo sritys.

Jis apima dvi skirtingas, bet susijusias situacijas:

Smurto auka – asmuo, kuris jau patyrė smurtą, nesvarbu, ar fizinį, psichologinį, seksualinį, ar ekonominį. Tai gali apimti smurtą šeimoje, su konfliktais susijusį smurtą arba piktnaudžiavimą, patirtą prieš perkėlimą arba po jo.

Išnaudojimo rizika — asmuo, kuris nebūtinai jau patyrė žalą, bet yra padėtyje, dėl kurios tampa pažeidžiamas. Pavyzdžiai: viena moteris be paramos tinklo, jaunuolis be dokumentų, asmuo, visiškai finansiškai priklausomas nuo kito asmens, arba asmuo, priėmęs neaiškų darbo pasiūlymą.

Šis punktas turėtų būti pažymėtas ne tik tada, kai apie tai aiškiai pranešama, bet ir tada, kai darbuotojai pastebi požymius – vengiančius ar neaiškius atsakymus, baimės ženklus, kontroliuojamai besielgiantį lydintį asmenį, kuris atsako paramos gavėjo vardu, arba bet kokį kitą signalą, keliantį susirūpinimą.

Pažymėjus šį punktą, netęskite standartinės priėmimo procedūros. Aktyvuokite apsaugos protokolą ir nedelsdami perduokite bylą paskirtam atsakingam

apsaugos specialistui. Šioje formoje nefiksuokite jokių su situacija susijusių detalių.

4 skyrius – Pagrindinis poreikis: paties paramos gavėjo nurodytas

Tai vienas iš svarbiausių laukelių visoje formoje – ir vienas iš dažniausiai nepakankamai išnaudojamų.

Neatsitiktinai tai yra atviras teksto laukelis. Jo tikslas – paties paramos gavėjo žodžiais užfiksuoti tai, ką jis šiuo metu laiko savo skubiausiu poreikiu. Tai nėra darbuotojo pastebėjimų santrauka, 2 skyriuje pažymėtų atsakymų performulavimas ar klinikinis vertinimas. Tai paties asmens balsas.

Šis laukelis svarbus dėl trijų priežasčių.

Pirma, šis laukelis leidžia visą atvejį grįsti paramos gavėjo perspektyva. Į asmenį orientuotas požiūris prasideda nuo to, ką pats asmuo laiko prioritetu – net jei darbuotojai situaciją vertina kitaip. Abi perspektyvos yra svarbios ir turėtų būti įtrauktos į veiksmų planą.

Antra, šis laukelis dažnai atskleidžia poreikius, kurie neatsispindi struktūrizuotuose žymėjimo laukeliuose. Kažkas gali pasakyti: *„Man reikia surasti savo seserį – mus atskyrė pasienyje.“* Arba: *„Man reikia, kad kas nors paaiškintų mano vaiko mokyklai, kodėl ji nelanko pamokų.“* Tai yra realūs, konkretūs, įgyvendinami poreikiai, kurių joks kontrolinis sąrašas nebūtų užfiksavęs.

Trečia, tai užtikrina atskaitingumą. Kai darbuotojai vėliau peržiūri bylą, šis laukelis jiems parodo, ko asmuo prašė – ir ar į tai buvo atsižvelgta.

Praktikoje darbuotojai turėtų užduoti šį klausimą užpildę likusią formos dalį, o ne iš pat pradžių. Iki tol asmuo jau būna turėjęs laiko apmąstyti savo situaciją, suprato, kad pokalbio tikslas – padėti, ir yra didesnė tikimybė, kad jis pateiks nuoširdų ir apgalvotą atsakymą.

5 skyrius — Nukreipimas

Šiame skyriuje užfiksuojami neatidėliotini veiksmai, kurių imtasi pasibaigus priėmimui – kur asmuo nukreipiamas ir kas už tai atsakingas.

Keletas svarbių principų:

Nukreipimai turėtų būti konkretūs, o ne bendro pobūdžio. Pažymėjus „socialinės paslaugos“ ir nenurodžius, kokia organizacija, kokia paslauga ir kas yra kontaktinis asmuo, susidaro neaiškumas, dėl kurio paramos gavėjas gali likti be dėmesio. Kai tik įmanoma, nukreipime turėtų būti nurodytas konkretus kontaktinis asmuo ir konkretus kitas žingsnis – susitikimas, telefono skambutis, dokumentas, kurį reikia atsinešti.

Galima pateikti kelis nukreipimus – iš tiesų tai yra įprasta atliekant pirminį vertinimą. Tačiau darbuotojai turėtų nustatyti prioritetus. Jei asmuo vienu metu gauna penkis nukreipimus be aiškios nuorodos, nuo ko pradėti, dažnai tai sukelia neveiksnumą. Lauke „Veiksmai“, esančiame šio skirsnio apačioje, turėtų būti nurodytas aiškus pagrindinis kitas žingsnis.

nukreipimą atlikusio darbuotojo vardas, pavardė ir data yra privalomi duomenys. Tai užtikrina atskaitingumą ir leidžia imtis tolesnių veiksmų, jei po pranešimo nepavyksta užmegzti ryšio.

Skiltis „Nukreipimas dėl apsaugos“ veikia kitaip nei visos kitos – žr. atitinkamą pastabą formoje ir atskirą šio vadovo skyrių.

Skubumo lygis – kaip jį nustatyti

Skubumo lygis – „Aukštas“, „Vidutinis“ arba „Žemas“ – lemia reagavimo greitį ir intensyvumą. Tai vienas iš svarbiausių sprendimų, kuriuos darbuotojai priima priėmimo metu, ir jis turėtų būti grindžiamas nuosekliu kriterijų rinkiniu, o ne vien intuicija.

AUKŠTAS — reikalingas nedelsiamas nukreipimas

Priskirkite aukštą skubumo lygį, jei pasireiškia bet kuri iš šių aplinkybių: asmuo neturi pastogės arba jam gresia tiesioginis pavojus prarasti pastogę per 24–48 valandas; yra neatidėliotinas medicininis poreikis — ūmi liga, negydyta trauma, nėštumas su komplikacijomis, akivaizdžiai kenčiantis vaikas; nustatytas ar įtariamas saugumo pavojus — smurtas dėl lyties, prekyba žmonėmis, smurto rizika; vaikas yra nelydimas arba atskirtas nuo globėjo; asmuo patiria ūmų psichologinį stresą — yra dezorientuotas, negali dalyvauti pokalbyje, išreiškia beviltiškumą ar krizę; nėra maisto ir nėra galimybių jo gauti.

Aukštas skubumas reiškia, kad veiksmų turi būti imtasi prieš asmeniui išeinant iš pastato arba bent jau iki darbo dienos pabaigos. Neplanuokite aukšto skubumo atvejo kitai savaitei.

VIDUTINIS SKUBUMAS — Pagalba numatyta per nustatytą laikotarpį

Priskirkite vidutinį skubumą, kai situacija yra rimta, bet nekelia tiesioginio pavojaus. Pavyzdžiai: laikinas būstas arba pavojus prarasti būstą per artimiausias kelias savaites, bet ne per kelias dienas; riboti finansiniai ištekliai, kurie dar nėra išeikvoti; vaikai, neįrašyti į mokyklą, bet nepatiriantys tiesioginio pavojaus; teisinio statuso klausimai, kuriuos reikia išspręsti, bet kurie nesudaro tiesioginės kliūties saugumui; psichikos sveikatos problemos, kurioms reikia profesionalaus įvertinimo, bet kurios nėra akutinės krizės būsenos.

Vidutinis skubumas reiškia, kad numatytas konkretus susitikimas ar tolesni veiksmai — ne „susisieksime“, o nurodyta data, laikas ir kontaktinis asmuo.

ŽEMAS — Tolesni veiksmai ir informacija

Priskirkite žemą skubumą, kai asmens dabartinė padėtis yra stabili, o nustatyti poreikiai yra susiję su informacija ar tobulėjimu, o ne su krize. Pavyzdžiai: asmuo, turintis būstą, pajamas ir norintis gauti informacijos apie kalbų kursus ar įsidarbinimo galimybes; asmuo, kurio poreikiai jau iš esmės patenkinti ir kuriam reikia stebėjimo, o ne aktyvios intervencijos.

Žemas skubumo lygis nereiškia, kad atvejis yra nesvarbus. Tai reiškia, kad atsaką galima suplanuoti, o ne imtis veiksmų iš karto. Žemo skubumo atvejais vis tiek turėtų būti užfiksuotas aiškus kitas žingsnis.

Praktinė pastaba dėl skubumo pakartotinio vertinimo

Skubumas nėra nekintamas. Atvejas, kuris priėmimo metu buvo įvertintas kaip „Vidutinis“, per kelias dienas gali tapti „Aukšto skubumo“, jei pablogėja būsto situacija arba kyla susirūpinimas dėl asmens saugumo. Darbuotojai turėtų iš naujo įvertinti skubumą kiekvieno kontakto metu ir atitinkamai atnaujinti bylos duomenis. Formoje 01 užregistruotas skubumo lygis atspindi situaciją priėmimo metu – tai yra išeities taškas, o ne nuolatinis klasifikavimas.

BLUEPRINT ONE STOP SHOP

2 DALIS — FORMA 02: IŠSAMUS POREIKIŲ VERTINIMAS

Asmens tapatybę identifikuojantys duomenys yra pateikti bylos medžiagoje. 02 formoje naudojamas tik unikalus identifikatorius, o joje pateikiama informacija remiasi tuo, kas jau buvo surinkta išankstinio patikrinimo metu ir 01 formoje, o ne ją kartoja.

Pranešimas apie duomenų apsaugą pradžioje

Kai kuri per 02 formą surinkta informacija, ypač susijusi su sveikata ir kita jautri informacija, gali būti laikoma specialiosios kategorijos asmens duomenimis pagal BDAR 9 straipsnį, todėl jai reikalingos papildomos apsaugos priemonės. Įgyvendinančios organizacijos turėtų užtikrinti, kad tokių duomenų rinkimas, prieiga prie jų, saugojimas ir dalijimasis jais atitiktų BDAR ir visus taikytinus nacionalinius duomenų apsaugos reikalavimus.

Prieš užduodant bet kokius klausimus, paramos gavėjui turi būti garsiai perskaitytas ir paaiškintas duomenų apsaugos pranešimas, esantis 02 formos viršuje. Ypatingą dėmesį skirkite paaiškinimui, kad atsakymai į „Apsaugos patikrinimo“ skilties klausimus tvarkomi atskiroje konfidencialioje byloje su ribota prieiga – būtent tai dažnai suteikia žmonėms pasitikėjimo atsakyti sąžiningai.

1 skyrius – Šeimos padėtis

Šiame skyriuje nustatoma šeimos struktūra ir santykiai tarp namų ūkio narių. Tai nėra administracinis formalumas – šeimos sudėtis tiesiogiai daro įtaką reikalingos paramos rūšiai ir galios santykiams namų ūkyje.

Vienas iš tėvų, auginantis tris vaikus, turi visiškai kitokius poreikius nei pora, turinti tiek pat vaikų. Šeimoje, kurioje tėvai gyvena atskirai, gali kilti ginčų dėl globos teisių ar bendravimo sunkumų, kurie daro įtaką vaikų gerovei. Našlys ar našlė gali būti labiau socialiai izoliuoti ir emociškai pažeidžiami.

Praktikoje šis skyrius dažnai tampa pokalbio apie tikrąją šeimos sudėtį pradžia – kas išvyko, kas liko Ukrainoje, kas dingęs be žinios. Darbuotojai turi būti pasirengę valdyti emocijas, kurios gali kilti šio pokalbio metu, ir neturėtų skubėti pereiti prie kito skyriaus.

2 skyrius – Šeimos pajamų šaltiniai

Šis skyrius turi du skirtingus tikslus.

Pirmasis – finansinio stabilumo įvertinimas: ar šeima turi reguliarias pajamas, kiek jos yra tvarios ir ar yra rizika, kad artimiausiu metu nepavyks patenkinti pagrindinių poreikių.

Antrasis – įvertinti priklausomybę nuo išorinės paramos. Šeima, visiškai priklausoma nuo humanitarinės pagalbos ar privačių pervedimų iš Ukrainos, yra kitokio pažeidžiamumo lygio nei ta, kuri turi bent vieną vietinį pajamų šaltinį, kad ir koks kuklus jis būtų.

Praktikoje žmonės gali nenoriai nurodyti visus pajamų šaltinius – bijodami, kad praras galimybę naudotis paslaugomis, jei atrodys „per daug finansiškai stabilūs“. Darbuotojai privalo aiškiai paaiškinti, kad ši informacija naudojama pagalbos planavimui, o ne tinkamumui gauti pagalbą nustatyti ar galimybės naudotis paslaugomis atėmimui.

3.1 skyrius – Švietimas

Šiame skyriuje aptariami visi šeimos nariai, kuriems reikalingas švietimas – ikimokyklinio amžiaus vaikai, mokyklinio amžiaus vaikai ir suaugusieji, kurie mokosi arba nori lankyti kursus.

Laukeliai sąmoningai palikti atviri, kad darbuotojai galėtų įrašyti konkrečias detales – ne tik tai, kokioje klasėje mokosi vaikas, bet ir kokių konkrečių sunkumų jis patiria. Sunkumai gali apimti kalbos barjerą, Ukrainoje baigtų mokslo metų nepripažinimą, patyčias, socialinės adaptacijos problemas arba anksčiau buvusius mokymosi sunkumus, kuriuos dar labiau pablogino perkėlimo patirtis.

Vaikas, kuris nelanko mokyklos, bet yra mokyklinio amžiaus, turi būti greitai nustatytas – tai yra vaikų apsaugos klausimas, o ne tik švietimo poreikis.

3.2 skyrius – Sveikata

Šiame skyriuje aptariami visi sveikatos klausimai, susiję su šeimos nariais – tiek vaikais, tiek suaugusiaisiais – įskaitant negalią ir lėtines ligas.

Žmonės gali nedrįsti atskleisti diagnozių, bijodami stigmatizacijos arba nesusipažinę su sveikatos priežiūros sistema. Darbuotojai privalo paaiškinti,

kad informacija yra konfidenciali ir naudojama tik tam, kad būtų palengvinta prieiga prie tinkamų medicininių paslaugų.

Neįgalumui reikia skirti ypatingą dėmesį – nepakanka tik pažymėti, kad neįgalumas egzistuoja. Būtina išsamiai apibūdinti konkrečius pagalbos poreikius: judėjimo, bendravimo, asmeninės priežiūros, reikalingos medicininės įrangos.

Šiame skyriuje psichikos sveikatos problemos dažnai nurodomos nepakankamai. Daugelis paramos gavėjų potrauminio streso, nerimo ar depresijos simptomų nelaiko medicininėmis problemomis. Darbuotojai turėtų atidžiai stebėti netiesioginius signalus ir sudaryti sąlygas gauti psichosocialinę paramą, nesiimdami diagnozuoti.

3.3 skyrius – Būstas

Šiame skyriuje išsamiau nagrinėjama Formoje 01 surinkta informacija apie būstą, gilinantis į konkrečias gyvenimo sąlygas.

Būsto tipas – namas ar butas – yra mažiau svarbus nei faktinės sąlygos. Mažas, geros būklės butas gali būti tinkamesnis nei prastos būklės namas.

Teisinis būsto statusas turi tiesioginės įtakos stabilumui ir reikalingos paramos rūšiai. Asmeniui, mokančiam nuomą iš savo lėšų, sumažėjus pajamoms gali prireikti finansinės paramos. Asmeniui, gyvenančiam pabėgėlių centre, gali prireikti paramos ieškant būsto, kad ilgalaikėje perspektyvoje galėtų apsigyventi savarankiškai.

Gyvenimo sąlygos vertinamos pagal trijų lygių skalę, tačiau darbuotojai turėtų neapsiriboti tik žymėjimu langelyje, bet užfiksuoti konkrečias detales – perpildymą, šildymo trūkumą, higienos problemas, privačios erdvės vaikams mokytis nebuvimą.

3.4 skyrius – Prieiga prie viešųjų paslaugų

Šiame skyriuje nustatomos konkrečios kliūtys, su kuriomis susiduria šeima, norėdama pasinaudoti viešosiomis paslaugomis – sveikatos priežiūros, švietimo, transporto, socialinėmis paslaugomis.

Kliūtys gali būti kalbinės, administracinės, geografinės arba susijusios su sistemos nežinojimu. Daugelis šeimų nesinaudoja paslaugomis, į kurias turi teisę, tiesiog todėl, kad nežino, jog jos egzistuoja, arba nežino, kaip jomis pasinaudoti.

Darbuotojai turėtų aktyviai išsiaiškinti šias aplinkybes – nelaukti, kol paramos gavėjas pats iškels sunkumus. Naudingi klausimai: *„Ar bandėte užsiregistruoti pas šeimos gydytoją? Kas nutiko?“* arba *„Ar vaikai mokykloje susidūrė su kokiais nors sunkumais, susijusiais su dokumentais ar kalba?“*

3.5 skyrius – Užimtumo padėtis

Kodėl šis skyrius svarbus ne tik darbo paieškos atžvilgiu

Užimtumas nėra tik ekonominis klausimas – tai vienas iš svarbių ilgalaikės integracijos, psichikos sveikatos ir savarankiškumo veiksnių. Tyrimai nuosekliai rodo, kad galimybė gauti prasmingą darbą mažina priklausomybę nuo humanitarinės pagalbos, stiprina socialinius ryšius ir padeda atkurti tapatybės ir asmeninio veiksmingumo jausmą, kurį dažnai pažeidžia perkėlimas. Šį skyrių reikėtų vertinti atsižvelgiant į šį platesnį kontekstą – ne kaip darbo paieškos formą, o kaip integracijos kelio pagrindą.

Atkreipkite dėmesį, kad pirminės atrankos formoje buvo pateikta trumpa užimtumo padėties apžvalga. Šis skyrius yra gerokai išsamesnis – tai ne pasikartojimas, o išsamesnis aprašymas, apimantis kvalifikacijas, įgūdžius, pripažinimą ir konkrečius paramos poreikius.

Darbo ieškantis šeimos narys

Šiame laukelyje nurodoma, kuris konkretus šeimos narys ieško darbo, o ne tik tai, ar namų ūkyje yra poreikis įsidarbinti. Namų ūkyje gali būti keli suaugusieji, esantys skirtingose situacijose – vienas jau dirba, kitas aktyviai ieško darbo, o trečias dar nėra pasirengęs dėl priežiūros pareigų ar sveikatos problemų. Užrašius asmens vardą, pavardę ir amžių užtikrinama, kad tolesnis veiksmų planas bus pritaikytas konkrečiam asmeniui, o ne abstrakčiam namų ūkio poreikiui.

Reikalingos paramos rūšis

Pagalbos rūšių sąrašas nėra meniu, kurį reikia mechaniškai pažymėti – tai pokalbio pradžia. Prieš pažymėdami langelius, darbuotojai turėtų atvirai paklausti: *„Ko, jūsų nuomone, labiausiai reikia, kad čia susirastumėte darbą?“* Atsakymas dažnai nurodys poreikių derinį, apimantį kelias kategorijas.

Kiekviena paramos rūšis reiškia skirtingą nukreipimo kelią:

Karjeros konsultavimas ir orientavimas yra tinkama pradžia tiems, kurie nėra tikri dėl savo krypties, turi kvalifikaciją, kuri gali būti tiesiogiai nepritaikoma esamoje darbo rinkoje, arba ilgą laiką nedirbo.

Tarpininkavimas įsidarbinant ir įdarbinimo parama skirti tiems, kurie žino, ką nori daryti, ir kuriems reikia praktinės pagalbos, kad tai pasiektų – pagalbos ieškant darbo, tiesioginio kontakto su darbdaviais, teikiant darbo paraiškas ir tolesnės priežiūros po įdarbinimo.

Skaitmeninių įgūdžių mokymas padeda įveikti kliūtį, kuri dažnai lieka nepastebima, kol netampa rimta problema. Darbo paraiškos dažnai teikiamos internetu, pokalbiai dėl darbo vyksta vaizdo skambučio būdu, o bendravimas darbo vietoje vis dažniau vyksta naudojantis skaitmeninėmis priemonėmis.

Papildomi kalbų mokymosi kursai gali būti reikalingi tais atvejais, kai paramos gavėjo numatytam darbui, mokymosi keliui ar darbo vietai reikalinga kita kalba, įskaitant anglų kalbą.

Aukščiausias baigtas išsilavinimo lygis

Šiame laukelyje informacija turėtų būti nurodyta kuo konkrečiau – ne tik „universitetas“, bet ir studijų sritis bei šalis, kurioje buvo įgytas išsilavinimas. Tas pats laipsnis gali būti pripažįstamas labai skirtingai, priklausomai nuo studijų srities ir laipsnį suteikusios įstaigos.

Profesinės kvalifikacijos ir sertifikatai

Šis laukelis ypač svarbus reguliuojamų profesijų atveju. Priklausomai nuo priimančiosios šalies, tam tikroms profesijoms gali būti reikalingas oficialus užsienio kvalifikacijų pripažinimas, prieš asmeniui pradedant dirbti. Tokių atvejų nustatymas vertinimo etape leidžia darbuotojams anksti pradėti atitinkamą pripažinimo procesą ir realistiškai valdyti lūkesčius.

Ankstesnė veikla Ukrainoje arba kilmės šalyje

Dažnai tai yra labiausiai praktiškai naudingas laukelis visame skyriuje, skirtame užimtumui. Asmens paskutinė darbo vieta suteikia daugiau informacijos apie jo realias karjeros perspektyvas nei vien tik formalūs kvalifikacijos dokumentai.

Kai kurie asmenys ėjo pareigas, kurių priimančiojoje šalyje tokia pačia forma nėra – prieš pradedant darbo paiešką, reikia nustatyti jų atitikmenis priimančiosios šalies darbo rinkoje. Kai kurie asmenys dėl rinkos sąlygų Ukrainoje ėjo pareigas, kurios žymiai neatitiko jų kvalifikacijos lygio – tokiais atvejais kvalifikacija gali atverti galimybes, kurių vien ankstesnė darbo patirtis neleidžia numatyti. Kai kurie asmenys turi verslumo patirties – jie gali būti puikūs kandidatai verslumo rėmimo programoms, o ne įprastam įdarbinimui.

Ar kvalifikacijos pripažįstamos

Taip – dėmesys nukreipiamas į darbo paiešką, CV pritaikymą ir pasiruošimą pokalbiui.

Ne – nukreipkite į teisinės ar dokumentacijos paramos tarnybas, kurios gali padėti asmeniui pereiti pripažinimo procesą ir nustatyti realistiškus lūkesčius dėl terminų.

Vykdoma – užfiksuokite, kiek procesas jau pažengęs ir koks yra kitas žingsnis. Šie atvejai reikalauja aktyvių tolesnių veiksmų.

Nežinoma – dažniausias atsakymas. Informacinis ir orientacinis susitikimas yra artimiausias žingsnis prieš pradedant darbo paiešką.

Kiti svarbūs įgūdžiai

Pildydami šį laukelį, darbuotojai turėtų atkreipti dėmesį į tris kategorijas, apie kurias paramos gavėjai dažnai patys nepamini: kalbos įgūdžiai, išskyrus ukrainiečių ir rusų kalbas; skaitmeniniai ir technologiniai įgūdžiai; bei praktiniai ir neformalūs įgūdžiai – dalykai, kuriuos asmuo moka daryti gerai, bet kurie niekada nebuvo oficialiai sertifikuoti. Darbuotojai turėtų paklausti: *„Ar yra kažkas, ką ypač gerai mokate daryti arba dėl ko žmonės dažnai prašo jūsų pagalbos?“*

4 skyrius — Nustatyti poreikiai

Tai yra pagrindinis vertinimo skyrius – jame viskas, kas buvo aptarta iki šiol, paverčiama struktūrizuotu paramos poreikių žemėlapiu, kurį nustatė pats paramos gavėjas.

Lentelės formatas leidžia darbuotojams užfiksuoti ne tik tai, ar poreikis egzistuoja, bet ir išsamią informaciją apie tai, kuriems šeimos nariams tai aktualu, kokios rūšies paramos reikia ir kokiam laikotarpiui. Bendras atsakymas „taip“ dėl finansinės paramos reiškia labai nedaug – užrašas, paaiškinantis, kad šeimai reikalinga laikina finansinė parama trims mėnesiams, kol laukiama leidimo dirbti, yra praktiškai pritaikomas.

Taikomi du svarbūs principai: pirma, šiame skyriuje atspindima tai, ką paramos gavėjas nurodo kaip savo poreikius, o ne tai, ką darbuotojai numano esant jų poreikiais; antra, įrašas „netaikoma“ yra pagrįstas ir naudingas atsakymas, kuris būsimiems darbuotojams parodo, kad klausimas buvo užduotas ir apsvarstytas.

BLUEPRINT ONE STOP SHOP

5 skyrius – Rizikos veiksniai

Šiame skyriuje dėmesys perkeliamas nuo poreikių prie rizikos veiksnių – veiksnių, kurie gali destabilizuoti šeimos padėtį arba trukdyti integracijai, net jei šiuo metu nėra akivaizdžios krizės.

Nepakankamos lėšos toliau gyventi priimančiojoje šalyje yra skubos reikalaujantis signalas – reikia nedelsiant planuoti finansinę paramą arba tarpininkavimą būsto klausimais, kol šeima nepasiekė krizės taško.

Asmenys, patyrę smurtą dėl lyties, turėtų būti susieti su skyriumi „Apsaugos vertinimas“ ir, jei tai dar nebuvo padaryta, turėtų būti aktyvuotas apsaugos protokolas.

Suaugusieji, negalintys susirasti darbo, ir *nepakankami materialiniai ištekliai* rodo sudėtinę riziką, kuriai spręsti reikia suderintos pagalbos įsidarbinant ir finansinės paramos, o ne tik vienos ar kitos.

Vaikų susidūrimas su kliūtimis gauti paslaugas yra tiek socialinės gerovės problema, tiek potencialus vaikų apsaugos signalas, priklausomai nuo kliūčių pobūdžio.

Darbuotojai neturėtų traktuoti šio skirsnio kaip mechaninio kontrolinio sąrašo. Kiekvienas pažymėtas langelis turėtų paskatinti įrašyti trumpą pastabą išvadų skirsnyje, paaiškinančią konkretų rizikos pobūdį ir kokių veiksmų buvo imtasi ar planuojama imtis reaguojant į ją.

---

6 skyrius — Apsaugos vertinimas

Kodėl šis skyrius eina po rizikos veiksnių

Apsaugos patikrinimas sąmoningai pateikiamas po rizikos veiksnių vertinimo. Jautrūs apsaugos klausimai turėtų būti užduodami tik tada, kai jau užmegztas pakankamas ryšys, ir laikantis taikomų apsaugos procedūrų. Kai darbuotojai pasiekia 6 skyrių, jau yra užmegztas minimalus pasitikėjimo lygis, o paramos gavėjas supranta, kad pokalbio tikslas – padėti, o ne teisti.

Neskubėkite pereiti prie šio skirsnio. Prieš užduodami šiuos klausimus, trumpam pakeiskite pokalbio toną ir pereikite prie temos jautriai.

Kaip suformuluoti klausimus

Klausimuose sąmoningai vengiama tokių žodžių kaip „smurtas“, „piktnaudžiavimas“ ar „prekyba žmonėmis“. Konkrečiai įvardytos kategorijos gali skambėti kaltinančiai arba išprovokuoti neigimą. Situaciniai klausimai – „ar

BLUEPRINT ONE STOP SHOP

yra kas nors, dėl ko jaučiatės nesaugiai?“ – paprastai sulaukia sąžiningesnių atsakymų.

Pasirinkimas „nenoriu atsakyti“ yra privalomas prie kiekvieno šio skyriaus klausimo. Niekada nereikalaukite atsakymo, jei paramos gavėjas nusprendžia neatsakyti.

Kada aktyvuoti apsaugos protokolą

Protokolas aktyvuojamas ne tik tada, kai informacija atskleidžiama tiesiogiai, bet ir tada, kai darbuotojai pastebi požymius – vengiančius ar neaiškius atsakymus, fizinės žalos ženklus, nerimą, susijusį su kitu kambaryje esančiu asmeniu, arba bet kokį kitą signalą, keliantį susirūpinimą, net jei paramos gavėjas nieko tiesiogiai nepatvirtino.

Aktyvavus protokolą, nutraukite vertinimą. Šioje formoje nefiksuokite susirūpinimą keliančių detalių. Nedelsdami perduokite atvejį paskirtam atsakingam apsaugos specialistui.

---

7 skyrius – Ateities planai

Kodėl klausimas buvo performuluotas

Pirminis klausimas – „kiek laiko planuojate pasilikti šalyje?“ – skamba kaip tinkamumo patikrinimas. Performuluotame klausime naudojamas kelių atsakymo variantų formatas, kuriame neapibrėžtumas laikomas tinkamu atsakymu. Atsakymas „dar neapsisprendžiau“ paramos planavimo požiūriu yra toks pat naudingas kaip ir bet kuris kitas atsakymas.

Atsakymai padeda darbuotojams suprasti paramos gavėjo dabartinius ketinimus ir atitinkamai pritaikyti ilgalaikės paramos planavimą. Tai leidžia organizacijai planuoti diferencijuotą paramą, grindžiamą realistiškais integracijos keliais.

---

8 skyrius – Stipriosios pusės ir ištekliai

Neįvertinus stiprybių, organizacijos linkusios laikyti, kad visi paramos gavėjai pradeda nuo to paties poreikių lygio. Stiprybėmis pagrįstas požiūris remiasi tuo, ką asmuo ir šeima jau turi: socialiniais tinklais, asmeniniais įgūdžiais, esama prieiga prie paslaugų ir per patirtį išsiugdytomis įveikos strategijomis. Tai yra tvarios integracijos pagrindai, o ne vien tik profesionalios paslaugos.

Praktikoje atsakymai į šio skirsnio klausimus dažnai atveria užimtumo ar integracijos galimybes, apie kurias nei darbuotojai, nei paramos gavėjas nebuvo pagalvoję.

9 skyrius – Išvados / Pastabos / Rekomendacijos

Šiame skyriuje vertinimas tampa veiksmų įrankiu. Tai yra darbuotojo visų aptartų dalykų apibendrinimas – ne paramos gavėjo pasakytų dalykų santrauka, o profesionali analizė, susiejanti poreikius, rizikas, stipriąsias puses ir rekomenduojamus tolesnius žingsnius.

Gerai parašytas išvadų skyrius turėtų atsakyti į tris klausimus: koks yra bendras šios šeimos vaizdas? Kokie yra skubiausi prioritetai? Ką turėtų iš karto žinoti kitas darbuotojas, kuris atvers šią bylą?

Darbuotojo patvirtinimas formos 02 pabaigoje

Darbuotojo patvirtinimas 02 formos pabaigoje užtikrina atsekamumą: jame nurodoma, kas atliko vertinimą, ir patvirtinama, kad paramos gavėjui buvo pateikta bei paaiškinta reikalinga informacija ir laikytasi taikomų duomenų apsaugos procedūrų.

3 DALIS — FORMA 03: NUKREIPIMAS

Asmens tapatybę atskleidžiantys duomenys yra bylos medžiagoje. Šioje formoje naudojamas tik unikalus identifikatorius.

1 skyrius — Poreikių santrauka

Šis laukelis atrodo apgaulingai paprastas — ir praktikoje dažnai užpildomas netinkamai.

„Trumpas ir aiškus“ nereiškia „nekonkretus“. Apibendrinimas, pavyzdžiui, *„paramos gavėjui reikalinga pagalba būsto ir užimtumo klausimais“,* priimančiajai organizacijai beveik nieko nepasako. Naudingas apibendrinimas suteikia pakankamai konteksto, kad specialistas, kuris niekada nėra susitikęs su šiuo asmeniu, galėtų iš karto suprasti situaciją ir imtis tinkamų veiksmų.

Gerai parašyta santrauka turėtų apimti keturis elementus ne daugiau kaip keturiais ar penkiais sakiniais: trumpą su nukreipimu susijusią informaciją apie asmenį, koks yra pagrindinis poreikis ir kodėl jis yra skubus, kas jau buvo padaryta ar bandyta padaryti, ir bet kokį svarbų kontekstą, kurį priimančioji organizacija turi žinoti prieš pirmąjį kontaktą.

Prastos santraukos pavyzdys: *„Ukrainos pabėgėlis, reikalinga pagalba ieškant darbo.“*

Naudingos santraukos pavyzdys: *„34 metų moteris, gaunanti paramą, į Rumuniją atvyko prieš 8 mėnesius. Turi civilinės inžinerijos diplomą, įgytą Ukrainoje – jo pripažinimo procesas dar nepradėtas. Šiuo metu dirba nekvalifikuotą darbą, neatitinkantį jos kvalifikacijos lygio. Siekia gauti karjeros konsultacijas ir darbdavio tarpininkavimą, kad galėtų pereiti į pareigas, atitinkančias jos kvalifikaciją. Turi pagrindinius rumunų kalbos įgūdžius ir vidutinio lygio anglų kalbą. Vaikų priežiūra nesudaro kliūčių įsidarbinti.“*

Darbuotojai turėtų parengti šią santrauką baigę visą vertinimą, o ne jo metu. Tai yra apibendrinimas, o ne pažodinis pokalbio atpasakojimas.

2 skyrius – Sutikimas dalytis informacija

Asmens duomenys turėtų būti perduodami kitai organizacijai tik tuomet, kai yra atitinkamas teisinis pagrindas ir laikantis taikomų duomenų apsaugos reikalavimų. Kai sutikimas yra atitinkamas teisinis pagrindas, jis turi būti konkretus ir informuotas: paramos gavėjas turėtų suprasti, kuri organizacija gaus informaciją ir kokiu tikslu.

Sutikimas turi būti konkretus: paramos gavėjas turi tiksliai žinoti, kuri organizacija gaus jo duomenis ir kokiu konkrečiu tikslu.

Trečiasis pasirinkimo langelis – sutikimas, bet su prašymu išlaikyti anonimiškumą – yra ypač svarbus smurto dėl lyties ir prekybos žmonėmis atvejais, kai paramos gavėjas gali norėti pagalbos, bet nerimauja dėl savo saugumo, jei jo tapatybė bus atskleista informaciją gaunančiai organizacijai.

3 skyrius – Prioriteto lygis

Prioriteto lygis nukreipimo formoje turėtų atitikti skubos lygį, nurodytą 01 formoje. Jei nuo priėmimo iki nukreipimo pasikeitė aplinkybės, prioriteto lygis turėtų atspindėti esamą situaciją, o ne pradinį įvertinimą.

Aukštas – skubus nukreipimas reiškia, kad priimančioji organizacija turėtų susisiekti su paramos gavėju per 24–48 valandas. Jei per 48 valandas negaunamas patvirtinimas, nedelsiant aktyvuojama 8 skyriuje nurodyta tolesnių veiksmų tvarka.

Vidutinis – planinė pagalba reiškia, kad konkretus susitikimas turėtų būti patvirtintas per penkias darbo dienas.

Žemas – tolesni veiksmai ir informacija reiškia, kad nukreipimas yra informacinio pobūdžio. Atsakymas vis tiek turėtų būti patvirtintas per pagrįstą laikotarpį – paprastai per dvi savaites.

Praktinė pastaba: darbuotojai kartais priskiria vidutinį prioritetą, siekdami išvengti įsipareigojimų, susijusių su aukštu prioritetu. Jei kyla abejonių, ar priskirti aukštą, ar vidutinį prioritetą, priskirkite aukštą. Geriau vėliau sumažinti prioriteto lygį, nei laiku nesureaguoti į krizę.

4 skyrius — Reikalingos paslaugos

Šiame skyriuje poreikių santrauka pateikiama kaip struktūrizuotas kontrolinis sąrašas, kuriuo priimančioji organizacija gali nedelsdama pasinaudoti.

Ne visas sąraše nurodytas paslaugas teiks ta pati organizacija. Kreipimasis gali būti nukreiptas į vieną organizaciją dėl psichologinės pagalbos, o į kitą – dėl pagalbos įsidarbinant; tokiu atveju kiekvienai priimančiajai organizacijai turėtų būti užpildyta atskira 03 forma.

Apsaugos eilutė – jei pažymėta – taikoma pagal kitą protokolą. Į šią formą neįtraukite apsaugos duomenų. Duomenys perduodami tik per konfidencialų kanalą.

Darbuotojai turėtų vengti atsargumo sumetimais pažymėti kiekvieną eilutę. Priimančiai organizacijai sunku nustatyti prioritetus, jei nukreipime nurodomos aštuonios paslaugos vienu metu. Nustatykite pagrindinį poreikį ir nukreipkite būtent dėl jo.

5 skyrius – Nukreipimo duomenys: paslaugų susiejimas

Nukreipimas, kuriame nenurodytas kontaktinis asmuo ir konkretūs kontaktiniai duomenys, nėra nukreipimas – tai tik pasiūlymas.

Organizacijos pavadinimas turėtų būti nurodytas visas, o ne santrumpa. *Teikiamos paslaugos tipas* turėtų būti pakankamai konkretus, kad paramos gavėjas žinotų, ko tikėtis. *Kontaktinis asmuo* yra labai svarbus – nukreipimai į bendrą pašto dėžutę ar bendrą telefono liniją dažnai pasimeta.

Paslaugų žemėlapio sudarymas reikalauja, kad darbuotojai turėtų naujausią informaciją apie vietos paslaugų pasiūlą. Ši informacija greitai pasensta – darbuotojai turėtų aktyviai prižiūrėti ir atnaujinti savo paslaugų katalogą.

6 skyrius – Nukreipimo būdas

Telefoninis skambutis yra greičiausias būdas ir rekomenduojamas aukšto prioriteto atvejais, tačiau po jo visada turėtų būti pateikta rašytinė pastaba. *Elektroninis laiškas* sukuria rašytinį įrašą ir tinka vidutinio bei žemo prioriteto atvejais. *Tiesioginis nukreipimas – asmeniškai* yra veiksmingiausias būdas aukšto prioriteto atvejais ir tiems paramos gavėjams, kuriems gali būti sunku savarankiškai atlikti tolesnius veiksmus. *Nustatytame susitikime* visada turėtų būti nurodyta konkreti data, laikas ir vieta.

7 skyrius – Įgyvendinti veiksmai

Langelį „Nedelsiant nukreipta“ reikėtų pažymėti tik tada, kai gautas patvirtinimas, o ne tada, kai nukreipimas išsiųstas, bet atsakymo dar laukiama.

Parinktis „Tik pateikta informacija“ turėtų būti naudojama tik retais atvejais, kai prioritetas yra aukštesnis nei žemas. Jei tai užregistruota kaip vidutinio ar

aukšto prioriteto poreikis, būtina suplanuoti tolesnius veiksmus, kad būtų patvirtinta, ar paramos gavėjas susisiekė.

8 skyrius — Abipusis nukreipimo patvirtinimas

Nukreipimas nėra baigtas, kai jis išsiunčiamas. Jis baigtas, kai jį gavusi organizacija patvirtina gavimą ir susisiekia su paramos gavėju.

Laiko ribos: ne skubūs nukreipimai – imtis tolesnių veiksmų, jei per 5 darbo dienas negautas patvirtinimas; aukšto prioriteto atvejai – imtis tolesnių veiksmų per 48 valandas.

9 skyrius — Būtinas tolesnis patikrinimas

Tolesnių veiksmų ėmimasis aukšto ir vidutinio prioriteto nukreipimų atveju nėra pasirinktinis – tai profesinė pareiga. Tolesnių veiksmų ėmimosi terminas turėtų būti ne vėliau kaip per 48 valandas aukšto prioriteto atvejais, ne vėliau kaip per vieną savaitę – vidutinio prioriteto atvejais, o ne vėliau kaip per dvi–keturias savaites – žemo prioriteto atvejais.

Kreipimasis dėl apsaugos – konfidencialus

Kai formoje 01 arba formoje 03 pažymėtas langelis „Kreipimasis dėl apsaugos“, standartinėje bylos medžiagoje jokių duomenų neįrašoma. Vienintelė informacija, kuri pateikiama bendrojoje bylos medžiagoje, yra tai, kad buvo aktyvuotas apsaugos protokolas.

10 skyrius — Baigiamosios pastabos

Šiame skyriuje galima pateikti bet kokią papildomą su nukreipimu susijusią informaciją, kuri nebuvo užfiksuota ankstesniuose skyriuose. Pastabos turėtų būti trumpos, pagrįstos faktais ir tiesiogiai susijusios su nukreipimo procesu, įskaitant neišspręstus klausimus ar sutartus tolesnius veiksmus. Jautri informacija, susijusi su apsaugos klausimais, čia neturi būti registruojama ir turi būti tvarkoma laikantis taikomos konfidencialios procedūros.

BLUEPRINT ONE STOP SHOP

4 DALIS — FORMA 04: ASMENINIS VEIKSMŲ PLANAS

Byloje pateikiami identifikaciniai duomenys. Stipriosios pusės ir ateities planai perkeliami iš 02 formos – jie nėra renkami iš naujo, o atnaujinami tik tuo atveju, jei pasikeitė situacija.

Kas turėtų parengti veiksmų planą

Veiksmų planas rengiamas kartu su paramos gavėju – ne vien tik darbuotojų jėgomis ir nepaliekamas paramos gavėjui užpildyti savarankiškai.

Organizacijose, kuriose yra paskirtas atvejo vadybininkas, atsakomybė už veiksmų planą tenka jam. Aplinkoje, kurioje dalyvauja keli paslaugų teikėjai, jį gali parengti specialistas, kuris toliau stebės atvejo eigą. Mažesnėse organizacijose planą gali parengti tas pats bendro profilio darbuotojas, kuris atliko vertinimą. Veiksmų plano parengimo laikas turėtų atspindėti paramos gavėjo situaciją ir atvejo sudėtingumą. Kai kuriais atvejais planavimas gali vykti iškart po vertinimo; kitais atvejais gali būti naudinga papildoma apmąstymų ar informacijos analizė.

Paramos gavėjas, išeidamas iš planavimo susitikimo, turi tiksliai žinoti, kas bus toliau, kas yra atsakingas už kiekvieną veiksmą ir kada bus kitas susitikimas.

1 skyrius — Situacijos apžvalga

Šiame skyriuje pateikiama glausta dabartinės paramos gavėjo situacijos apžvalga, remiantis vertinimo metu jau surinkta informacija. Reikėtų išskirti pagrindinius poreikius, pažeidžiamumo veiksnius, stipriąsias puses ir aplinkybes, svarbias planuojant paramą, nekartojant viso vertinimo.

Ši apžvalga turėtų padėti darbuotojams suprasti pradinę situaciją, kuria remiantis rengiamas veiksmų planas, ir nustatyti klausimus, kuriems reikia skirti prioritetinį dėmesį. Ji turėtų būti faktinė, proporcinga ir orientuota į informaciją, reikalingą sutartiems veiksmams planuoti.

2 skyrius — Stipriosios pusės ir esami ištekliai

Perkelta iš 02 formos – atnaujinkite tik tuo atveju, jei nuo vertinimo atlikimo situacija pasikeitė. Stipriųjų pusių skyrius sąmoningai pateikiamas prieš tikslus. Nustatant, ką asmuo jau turi – prieš nusprendžiant, ko jam trūksta –

užtikrinama, kad veiksmų planas būtų grindžiamas esamais gebėjimais, o ne kuriamas priklausomumas nuo išorinių paslaugų.

3 skyrius — Prioritetinės paramos sritys

Šis kontrolinis sąrašas vertinimo išvadas paverčia konkrečiomis intervencijos sritimis. Dažna klaida – pažymėti visus atitinkamus langelius – jei aštuonios iš dešimties sričių pažymėtos kaip prioritetinės, iš tikrųjų nė viena nėra prioritetinė. Darbuotojai turėtų nustatyti dvi ar tris sritis, kurios greičiausiai turės teigiamą domino efektą kitoms sritims.

Kiekviena sritis turi konkrečių pasekmių veiksmų plano struktūrai – išsamias gaires dėl kiekvienos srities rasite originalioje mokymo medžiagoje, esančioje jūsų organizacijos įvadinėse medžiagose.

4 skyrius — SMART tikslai

Veiksmų plano tikslai turėtų atitikti SMART principus:

Konkretūs – aiškiai apibūdina, kas bus pasiekta. Ne „pagerinti būsto padėtį“, o „per 60 dienų susirasti savarankišką nuomojamą būstą [mieste]“.

Išmatuojami – numatomas būdas įvertinti, ar tikslas pasiektas.

Pasiekiami – realistiški, atsižvelgiant į paramos gavėjo dabartinę padėtį ir prieinamas paslaugas.

Aktualūs — tiesiogiai susiję su vertinime nustatytu poreikiu ir suderinti su pačio paramos gavėjo prioritetais.

Laiko riboti — numatytas konkretus terminas ar laikotarpis. Neapibrėžti tikslai retai kada pasiekiami.



BLUEPRINT ONE STOP SHOP

5 skyrius — Veiksmų planas

Veiksmų plano lentelėje prioritetai ir tikslai paverčiami konkrečiomis, paskirtomis ir terminuotomis užduotimis. Kiekvienam veiksmui turi būti paskirtas atsakingas asmuo. Terminai turi būti realistiški. Stulpelis „Statusas“ turi būti atnaujinamas po kiekvieno susitikimo — veiksmų planas, kuris nebuvo atnaujintas nuo jo sukūrimo, yra istorinis įrašas, o ne gyvas dokumentas.

6 skyrius — Susietos paslaugos ir nukreipimai

Šiame skyriuje pateikiamas visų su šiuo veiksmų planu susijusių vidinių paslaugų aktyvinimų ir išorinių nukreipimų žemėlapis. Jo pagrindinė funkcija yra koordinavimas – kai dalyvauja kelios organizacijos, ši lentelė bet kuriam bylą peržiūrinčiam darbuotojui suteikia greitą apžvalgą, kas ką daro.

Nukreipta – nukreipimas išsiųstas, paslauga dar nepasinaudota. Reikia aktyvių tolesnių veiksmų. *Pasinaudota* – paramos gavėjas aktyviai naudojasi paslauga. *Užbaigta* – paslauga visiškai suteikta. Peržiūrėkite per kitą tolesnį patikrinimą, kad patvirtintumėte, jog pagrindinis poreikis buvo patenkintas.

7 skyrius — Paramos gavėjo įtraukimas

Jei paramos gavėjas nesutinka su planu, tai turi būti sąžiningai užfiksuota – o nesutarimas turi būti išnagrinėtas, o ne ignoruotas. Nesutarimas dažnai atskleidžia svarbią informaciją: tikslą, kuris atrodo nerealus, paslaugą, kurią gavėjas jau išbandė ir kuri pasirodė nenaudinga, arba prioritetą, kurio darbuotojai visiškai nepastebėjo.

8 skyrius — Rizika ir kliūtys

Reikėtų atsižvelgti į tris kliūčių kategorijas: struktūrines kliūtis (sistemos lygio kliūtys, nepriklausančios nuo asmens); asmenines kliūtis (realias aplinkybes, kurios daro įtaką gebėjimui pasinaudoti parama); ir su apsauga susijusias kliūtis (kliūtis, susijusias su saugumu ar rizika, dėl kurių būtinas koordinavimas su atsakingu apsaugos specialistu).

Skyrius apie riziką ir kliūtis, kuriame nurodyta tik „nenustatyta“, retai kada yra tikslus. Paprastai tai reiškia, kad klausimas nebuvo pakankamai išsamiai išnagrinėtas.

9 skyrius – Ateities planai

Perkelta iš 02 formos – pažymėkite, jei nuo vertinimo pasikeitė, ir nurodykite pasikeitimą.

Ateities ketinimai gali turėti įtakos ilgalaikio paramos planavimo procesui ir turėtų būti vertinami atsižvelgiant į paramos gavėjo dabartinius poreikius, prioritetus ir aplinkybes. Asmeniui, siekiančiam grįžti į tėvynę, reikalingas kitoks veiksmų planas nei tam, kuris ketina ilgam pasilikti priimančiojoje šalyje. Dažniausiai pasitaikantis atsakymas yra „neapsisprendęs“ – planas turėtų būti orientuotas į padėties stabilizavimą, neužkertant kelio nė vienai galimai krypčiai. Ateities ketinimai laikui bėgant keičiasi, todėl juos reikėtų persvarstyti kiekvieną kartą peržiūrint planą.

10 skyrius – Tolesnių veiksmų planas

Kitas tolesnių veiksmų susitikimas turėtų būti numatytas prieš paramos gavėjui išeinant iš susitikimo. Tolesnių veiksmų metodas turėtų būti pasirenkamas atsižvelgiant į tai, kas tinka paramos gavėjui, o ne tik į tai, kas patogu darbuotojams. Stebėjimo dažnumas turėtų būti aiškiai suderintas – jo negalima laikyti savaime suprantamu dalyku.

11 skyrius – Pažangos užrašai

Pažangos užrašai – tai nuolatinis įrašas apie tai, kas iš tikrųjų vyksta nuo plano sudarymo iki jo įgyvendinimo pabaigos. Geras pažangos užrašas yra trumpas, pagrįstas faktais ir leidžiantis imtis veiksmų. Užrašai turėtų būti rašomi kuo greičiau po susitikimo. Užrašai turėtų būti objektyvūs – tokios frazės kaip „paramos gavėjas nebendradarbiauja“ neturi vietos profesionaliame bylos aprašyme. Užrašai visada turėtų baigtis aiškiu kitu žingsniu.

Pažangos užrašai taip pat yra apsaugos priemonė – laikui bėgant atsirandantys dėsningumai matomi tik tada, jei užrašai yra nuoseklūs ir pakankamai išsamūs, kad būtų galima palyginti skirtingus susitikimus.

BLUEPRINT ONE STOP SHOP

12 skyrius — Plano peržiūra

Šiame skyriuje dokumentuojama oficiali asmeninio veiksmų plano peržiūra. Darbuotojai turėtų užregistruoti peržiūros datą ir visus sutartų veiksmų pakeitimus, atsižvelgdami į pasiektą pažangą, naujai atsiradusius poreikius, nustatytas kliūtis ar pasikeitusias paramos gavėjo aplinkybes.

Jei įmanoma, peržiūra turėtų būti atliekama kartu su paramos gavėju, užtikrinant, kad planas išliktų realistiškas, aktualus ir atitiktų jo prioritetus. Jei pakeitimų nereikia, tai turėtų būti pažymėta, o ne palikta neužpildyta.

5 DALIS – FORMA 05: PARAMOS GAVĖJO ATSILIEPIMAI

Anoniminis atsiliepimas

Galimybė pateikti anoniminį atsiliepimą gali padėti paramos gavėjams išreikšti susirūpinimą ar kritiškus atsiliepimus, nesibaimindami, kad tai gali turėti įtakos jų galimybėms gauti paslaugas. Žmonės, kurie priklauso nuo organizacijos teikiamų paslaugų, gali jaustis nesugebantys pateikti kritiškų atsiliepimų, jei jų tapatybė yra žinoma. Anoniminiai atsiliepimų teikimo kanalai suteikia galimybę gauti sąžiningesnius duomenis ir suteikia balsą tiems, kurie kitu atveju liktų tylūs.

Jei įmanoma, organizacijos turėtų užtikrinti tinkamą anoniminį atsiliepimų pateikimo kanalą.

Social Innovation Initiative

Co-funded by the European Union

ONE STOP SHOP BLUEPRINT

IŠANKSTINIO PATIKRINIMO FORMA

Tikslas: Pirmasis kontaktas – pirminis kontaktas ir bylos atidarymas, jei taikoma

Numatoma trukmė: 5–10 minučių. *Jei reikia oficialiai atidaryti bylą, ši forma gali būti naudojama surinkti minimalią identifikavimo ir kontaktinę informaciją, reikalingą bylos pradžiai. Vėlesnėse priemonėse turėtų būti naudojamas unikalus identifikatorius ir remiamasi jau turima informacija, vengiant nereikalingo kartojimo.*

SKIRTA DARBUOTOJAMS

Laukelis	Išsami informacija
Unikalus identifikatorius *(priskiriamas pirmojo kontakto metu)*	pvz., ISI-0204-0041 = Iași biuras, balandžio 2 d., byla Nr. 41
Vertinimo data	
Darbuotojo vardas ir pavardė	
Vieta / biuras	

1. ASMENS DUOMENYS

Vardas ir pavardė:

_____

Amžius / Gimimo data:

_____

Tautybė / pilietybė: _____

Lytis: ☐ Moteris ☐ Vyras ☐ Nebinarinės lyties ☐ Nenoriu atsakyti

Namų ūkio narių skaičius: _____

Vaikai (skaičius ir amžius): _____

Telefono numeris:

_____

Kiti kontaktiniai duomenys *(neprivaloma)*:
_____

2. KALBA IR KOMUNIKACIJA

Pageidaujama kalba: ☐ ukrainiečių ☐ rusų ☐ anglų ☐ kita:
_____

Ar jums reikalingas vertėjas? ☐ Taip ☐ Ne

Raštingumo lygis *(pagal darbuotojų stebėjimus)*: ☐ Skaito ir rašo sklandžiai ☐ Ribotas raštingumas ☐ Nemoka skaityti/rašyti

Pageidaujamas bendravimo būdas: ☐ Raštu ☐ Žodžiu ☐ Vaizdiniu/iliustraciniu

3. TEISINIS STATUSAS

Ar kreipėtės dėl laikinosios apsaugos? ☐ Taip ☐ Ne ☐ Prašymas nagrinėjamas

Ar turite priimančiojoje šalyje išduotus dokumentus? ☐ Taip ☐ Ne

4. DARBO STATUSAS

Ar šiuo metu dirbate? ☐ Taip ☐ Ne

Jei taip, pateikite išsamią informaciją *(šalis, darbo pobūdis, sutartis)*:
_____

Jei ne, ar aktyviai ieškote darbo? ☐ Taip ☐ Ne ☐ Šiuo metu ne

5. PAGRINDINIAI SUNKUMAI *(trumpas aprašymas)*

Integracijos sunkumai: _____

Finansiniai / materialiniai sunkumai:
_____

Kitos problemos:
_____

BLUEPRINT ONE STOP SHOP

6. SKUBIAUSIAS POREIKIS *(pagrindinis klausimas)*

Koks yra jūsų skubiausias poreikis šiandien?

Skubumo lygis:	Imtasi veiksmų:
☐ Aukštas	☐ Nedelsiant nukreipta
☐ Vidutinis	☐ Numatytas pirminis vertinimas
☐ Žemas	☐ Tolesni veiksmai

7. DUOMENŲ APSAUGA IR SUTIKIMAS

Prieš pasirašant, darbuotojai privalo garsiai perskaityti paramos gavėjui šią informaciją:

„Šią informaciją renkame, kad galėtume suprasti jūsų situaciją ir nukreipti jus į tinkamas pagalbos tarnybas. Jūsų asmens duomenys bus tvarkomi saugiai, o prieigą prie jų turės tik įgalioti darbuotojai, laikantis galiojančių duomenų apsaugos reikalavimų. Informacija gali būti perduodama kitam paslaugų teikėjui tik tuomet, kai yra atitinkamas teisinis pagrindas ir laikantis galiojančių konfidencialumo bei duomenų apsaugos taisyklių. Pagal galiojančius duomenų apsaugos teisės aktus turite teises, susijusias su savo asmens duomenimis, įskaitant teisę susipažinti su savo duomenimis ir juos taisyti, o tam tikrais atvejais – prašyti juos ištrinti arba apriboti jų tvarkymą. Jūsų duomenys bus saugomi laikantis įgyvendinančios organizacijos taikomos duomenų saugojimo politikos“

Duomenų tvarkymo teisinis pagrindas: Nustato įgyvendinančioji organizacija pagal galiojančius duomenų apsaugos reikalavimus.

Man buvo pranešta apie duomenų rinkimo tikslą ir mano teises: ☐ Taip ☐ Ne

Parašas (paramos gavėjas, neprivaloma):

_____

Darbuotojo vardas, pavardė, pareigos, parašas:

_____

Data: _____

Social Innovation Initiative

Co-funded by the European Union

BLUEPRINT ONE STOP SHOP

PIRMINIO VERTINIMO FORMA

Tikslas: pažeidžiamumo vertinimas, skubūs poreikiai ir nukreipimas
Numatoma trukmė: 5–10 minučių *Jei identifikaciniai duomenys jau buvo surinkti atidarant bylą, juos reikėtų paimti iš esamos bylos, o ne rinkti iš naujo. Šioje formoje naudojamas unikalus identifikatorius, siekiant užtikrinti tęstinumą ir išvengti nereikalingo kartojimosi.*

SKIRTA DARBUOTOJAMS

Laukelis	Išsami informacija
Unikalus identifikatorius	
Vertinimo data	
Darbuotojo vardas ir pavardė	
Vieta / biuras	

1. DABARTINĖ SITUACIJA

Kur šiuo metu gyvenate? ☐ Bendruomenės pabėgėlių centras ☐ Apgyvendinimas pas privatų asmenį / šeimą ☐ Nuomojamas būstas ☐ Neturite pastogės ☐ Kita: _____

Jūsų apgyvendinimo sąlygos yra: ☐ Stabilios ☐ Laikinos ☐ Nesaugios

Kiek laiko, tikėtina, galėsite likti dabartinėje gyvenamojoje vietoje? ☐ Mažiau nei 1 mėnesį ☐ 1–3 mėnesius ☐ Daugiau nei 3 mėnesius ☐ Nežinoma

Atvykimo į priimančiąją šalį data: _____

Atvykimo į šią vietovę data: _____

2. GREITASIS PATIKRINIMAS – SKUBŪS POREIKIAI

Ar šiuo metu jums reikalinga SKUBI pagalba dėl: ☐ Apgyvendinimo ☐ Maisto ☐ Pagrindinių reikmenų (higienos, drabužių) ☐ Medicininės priežiūros ☐ Vaistų ☐ Finansinės paramos ☐ Kita: _____

3. PAŽEIDŽIAMUMO VERTINIMAS *(pažymėkite visus tinkamus variantus)*

☐ Nelydimas vaikas ☐ Atsiskyręs vaikas (nuo pagrindinio globėjo) ☐ Pagyvenęs asmuo (65+) ☐ Negalia / lėtinė liga ☐ Nėščia arba žindanti moteris ☐ Vieno iš tėvų šeima ☐ Kitos konkrečios situacijos: _____

⚠ *Dėl toliau nurodytų aplinkybių gali prireikti taikyti atitinkamą apsaugos protokolą. Jei nustatoma ar įtariama, kad kyla apsaugos problemų, laikykitės organizacijos konfidencialios apsaugos procedūros ir, jei reikia, įtraukite paskirtą atsakingą apsaugos specialistą.* ☐ Smurto auka / išnaudojimo rizika

BLUEPRINT ONE STOP SHOP

Ar jaučiatės saugūs ten, kur gyvenate? ☐ Taip ☐ Ne ☐ Nenorėčiau atsakyti
Jei atsakymas „Ne“ arba jei darbuotojai pastebi požymių, rodančių galimą apsaugos problemą, laikykitės atitinkamos konfidencialios apsaugos procedūros. Atsakymas „Nenorėčiau atsakyti“ turėtų būti gerbiamas ir, jei reikia, gali paskatinti tinkamai apmokytus darbuotojus imtis jautrių tolesnių veiksmų.

4. PAGRINDINIS POREIKIS (paties paramos gavėjo nurodytas)

Koks šiuo metu yra jūsų skubiausias poreikis?

5. NUKREIPIMAS *(užpildo darbuotojai)*

☐ Socialinės paslaugos ☐ Teisinė pagalba / dokumentų tvarkymas ir pagalba gyvenamosios vietos klausimais ☐ Tarpininkavimas būsto klausimais ir pagrindinių poreikių stabilizavimas ☐ Pagalba susiorientuoti sveikatos priežiūros sistemoje ☐ Psichikos sveikatos ir psichosocialinė pagalba ☐ Kalbos mokymasis ir kultūrinė orientacija ☐ Švietimo tęstinumas (vaikai/jaunimas) ☐ Vaikų priežiūra ir parama šeimai ☐ Karjeros konsultavimas, darbo paieška ir kvalifikacijų pripažinimas ☐ Profesinis mokymas ir kvalifikacijos kėlimas ☐ Darbo instruktavimas / parama darbo vietoje ☐ Verslumo ugdymo programos ☐ Nukreipimas apsaugos klausimais *(konfidencialu – atskira byla)*

⚠ **Pastaba darbuotojams:** *pažymėjus langelį „Nukreipimas dėl apsaugos“, čia nereikia įrašyti jokių duomenų. Šioje byloje neaprašykite situacijos, nenurodykite priimančiosios organizacijos pavadinimo ir nedėkite pastabų. Aktyvuokite apsaugos protokolą ir nedelsdami perduokite bylą paskirtam atsakingam apsaugos specialistui. Šis langelis turėtų būti pažymėtas ne tik tada, kai informacija buvo aiškiai atskleista, bet ir tada, kai darbuotojai pastebi nerimą keliančius požymius – vengiančius ar neaiškius atsakymus, baimės požymius, kito šalia esančio asmens kontroliuojantį elgesį ar bet kokį kitą signalą, keliantį susirūpinimą dėl saugumo.*

Skubumo lygis:	Veiksmai:
☐ Aukštas	☐ Nedelsiant nukreipta
☐ Vidutinis	☐ Numatytas išsamus vertinimas
☐ Žemas	☐ Tolesni veiksmai

Nukreipusio darbuotojo vardas ir pavardė: _____ Data: _____

Social Innovation Initiative

Co-funded by the European Union

ONE STOP SHOP BLUEPRINT

IŠSAMUS POREIKIŲ VERTINIMAS – NAMŲ ŪKIO LYGIU

Jei identifikaciniai duomenys jau buvo surinkti atidarant bylą, juos reikėtų paimti iš esamos bylos, o ne rinkti iš naujo. Šioje formoje naudojamas unikalus identifikatorius, nurodytas bylos antraštėje, ir remiamasi jau turima informacija.

Priminimas dėl duomenų apsaugos

Kai kuri per šią formą surinkta informacija, ypač susijusi su sveikata ir kita jautri informacija, gali būti laikoma specialiosios kategorijos asmens duomenimis pagal BDAR 9 straipsnį, todėl jai taikomos papildomos apsaugos priemonės.

Asmens duomenys turėtų būti:

- *saugiai tvarkomi, o prieigą prie jų turėtų turėti tik įgalioti darbuotojai, laikantis taikomų duomenų apsaugos reikalavimų;*
- *naudojami tik teisėtais tikslais, susijusiais su vertinimu, paramos planavimu ir paslaugų koordinavimu;*
- *perduodami kitam paslaugų teikėjui tik tuomet, kai yra atitinkamas teisinis pagrindas, ir laikantis taikomų konfidencialumo bei duomenų apsaugos reikalavimų;*
- *tvarkomi laikantis taikomos konfidencialumo tvarkos su ribota prieiga, kai tvarkomi su apsauga susiję duomenys.*

Įgyvendinančios organizacijos turėtų užtikrinti, kad asmens duomenų rinkimas, prieiga prie jų, saugojimas ir perdavimas atitiktų BDAR ir visus taikytinus nacionalinius duomenų apsaugos reikalavimus.

SKIRTA DARBUOTOJAMS

Sritis	Išsami informacija
Unikalus identifikatorius	
Vertinimo data	
Darbuotojo vardas ir pavardė	
Vieta / biuras	

BLUEPRINT ONE STOP SHOP

Šeimos atstovo vardas ir pavardė:

_____

1. ŠEIMOS SITUACIJA *(pažymėkite atitinkamą statusą)*

☐ Tėvai yra susituokę ☐ Tėvai gyvena nesusituokę ☐ Tėvai yra išsiskyrę ☐ Tėvai gyvena atskirai ☐ Motina arba tėvas yra našlys (-ė) ☐ Kitos situacijos:

_____

2. ŠEIMOS PAJAMŲ ŠALTINIAI *(atlyginimai, gaunami priimančiojoje šalyje arba kilmės šalyje, pašalpos, pensijos arba reguliari finansinė parama)*

- _____
- _____
- _____
- _____

3.1. IŠSILAVINIMAS *(užpildykite visų šeimos narių, turinčių švietimo poreikių, duomenis arba įrašykite „netaikoma“)*

Vardas ir pavardė: _____ Mokinys/ikimokyklinukas/klasė/mokykla — patiriami sunkumai:

_____

Vardas ir pavardė: _____ Mokinys/ikimokyklinukas/klasė/mokykla — patiriami sunkumai:

_____

3.2. SVEIKATA *(užpildykite visų šeimos narių, turinčių sveikatos problemų, duomenis arba įrašykite „netaikoma“)*

Neįgalumo statusas *(jei taikoma, nurodykite poreikius)*:

_____

_____

Vaikas – diagnozė:

_____

_____

Suaugusysis – diagnozė:

_____

_____

3.3. BŪSTAS

Dabartinis būstas: ☐ Namas ☐ Butas

Teisinis statusas: ☐ Nuoma (mokama iš nuosavų lėšų) ☐ Nemokama (vyriausybės programos ar kita parama) ☐ Asmeninė nuosavybė ☐ Pabėgėlių centras ☐ Kita: _____

Dabartinės gyvenimo sąlygos: ☐ Patenkinamos ☐ Vidutinės ☐ Reikia pagerinti

Kita informacija:

_____

_____

3.4. PRIEIGA PRIE VIEŠŲJŲ PASLAUGŲ *(patiriami sunkumai – sveikatos priežiūra, švietimas, transportas, kitos paslaugos – arba įrašykite „netaikoma“)*

3.5. UŽIMTUMO SITUACIJA

Priimančiojoje šalyje darbo ieškantis šeimos narys:

Vardas ir pavardė: _____ Amžius: _____

Reikia pagalbos ieškant darbo: ☐ Taip ☐ Ne

Jei taip, kokios rūšies pagalbos? ☐ Karjeros konsultavimas ir orientavimas (psichologinis profilis, karjeros planas, CV, motyvacinis laiškas) ☐ Tarpininkavimas įsidarbinant ir įdarbinimo parama (darbo paieška, ryšiai su darbdaviais, pagalba įsidarbinant) ☐ Skaitmeninių įgūdžių mokymas ☐ Papildomi kalbų mokymosi kursai ☐ Kita: _____

BLUEPRINT ONE STOP SHOP

Turimi įgūdžiai ir kvalifikacijos:

Aukščiausias baigtas išsilavinimas: _____

Profesinės kvalifikacijos / sertifikatai: _____

Ankstesnė profesija Ukrainoje arba kilmės šalyje: _____

Ar kvalifikacijos pripažįstamos priimančiojoje šalyje? ☐ Taip ☐ Ne ☐ Vyksta pripažinimo procedūra ☐ Nežinoma

Kiti svarbūs įgūdžiai *(kalbos, skaitmeniniai įgūdžiai, praktiniai įgūdžiai, neįtraukti į formalųjį išsilavinimą)*: _____

4. NUSTATYTI POREIKIAI *(kaip nurodė paramos gavėjas)*

Paramos sritis	TAIP / NE	Išsami informacija
Priimančiosios šalies kalba / kita pagalba mokantis kalbų		
Individuali terapija vaikams		
Psichologinės paslaugos suaugusiesiems		
Psichologinis konsultavimas vaikams		
Socialinė konsultacija tėvams		
Būstas / persikėlimas		
Transportas		
Švietimas ir vaikų priežiūra		
Finansinė parama		
Materialinė parama		
Medicinos paslaugos		

Paramos sritis	TAIP / NE	Išsami informacija
Informacija, konsultacijos, profesinis orientavimas		
Kita (nurodykite):		

5. RIZIKOS VEIKSNIAI *(pažymėkite „TAIP“, „NE“ arba „NEŽINAU / NETAIKOMA“)*

☐ Nepakankami materialiniai ištekliai, palyginti su šeimos poreikiais ☐ Nepakankamos lėšos toliau gyventi priimančiojoje šalyje ☐ Didelė šeima / didelė išlaikytinių našta, daranti įtaką šeimos stabilumui ☐ Šeima su išlaikytiniais (pagyvenusiais žmonėmis) ☐ Neįgalieji šeimoje ☐ Asmenys, patiriantys smurtą dėl lyties (GBV) ☐ Suaugusieji, negalintys susirasti darbo ☐ Vaikai, susiduriantys su kliūtimis naudotis paslaugomis (sveikatos priežiūros, švietimo, viešosiomis paslaugomis)

6. APSAUGOS VERTINIMAS

Šią dalį žodžiu užpildo apmokyti darbuotojai. Visi atsakymai yra griežtai konfidencialūs ir tvarkomi atskirai nuo bendros bylos medžiagos. Neleiskite, kad šią dalį savarankiškai užpildytų paramos gavėjas.

Šis skyrius sąmoningai pateikiamas po rizikos veiksnių vertinimo – jį reikėtų užpildyti tik po to, kai pokalbio metu bus užmegztas pasitikėjimas. Prieš užduodami šiuos klausimus, skirkite šiek tiek laiko, kad sklandžiai pereitumėte prie šio etapo.

6.1. Saugumas

Ar šiuo metu jaučiatės saugūs ten, kur gyvenate, ir savo kasdieniame gyvenime? ☐ Taip ☐ Ne ☐ Nenorėčiau atsakyti

Ar šiuo metu jūsų gyvenime yra žmogus, dėl kurio jaučiatės nesaugiai, kuris jums grasina ar jus kontroliuoja? ☐ Taip ☐ Ne ☐ Nenorėčiau atsakyti

BLUEPRINT ONE STOP SHOP

6.2. Smurto dėl lyties požymiai

Ar jūsų šeimoje ar artimoje aplinkoje yra kas nors, kas jums grasina, daro žalą arba kontroliuoja jūsų judėjimą, pinigus ar sprendimus? ☐ Taip ☐ Ne ☐ Nenorėčiau atsakyti

6.3. Prekybos žmonėmis rodikliai

Ar kas nors pažadėjo padėti jums keliauti, susirasti darbą ar būstą – ir ar dabar prašo už tai kažko mainais? ☐ Taip ☐ Ne ☐ Nenorėčiau atsakyti

Ar galite laisvai judėti, turėti savo dokumentus ir savarankiškai priimti sprendimus? ☐ Taip ☐ Ne ☐ Nenorėčiau atsakyti

6.4. Vaikų apsauga

Ar visi jūsų namų ūkyje esantys vaikai yra saugūs ir prižiūrimi patikimo suaugusiojo? ☐ Taip ☐ Ne ☐ Nenorėčiau atsakyti

Ar jūsų namų ūkyje yra vaikų, kurie yra nelydimi arba atskirti nuo tėvų ar pagrindinių globėjų? ☐ Taip ☐ Ne ☐ Nenorėčiau atsakyti

⚠ **Pastaba darbuotojams:** *Jei bet kuris atsakymas rodo galimą apsaugos problemą, nebetęskite šio vertinimo. Nedelsdami laikykitės konfidencialaus pranešimo apie apsaugos problemą protokolo ir praneškite paskirtam atsakingam apsaugos specialistui.*

7. ATEITIES PLANAI

Galvodami apie ateitį, kuris iš šių teiginių geriausiai apibūdina jūsų dabartinius planus?

☐ Planuoju grįžti į Ukrainą, kai tai bus saugu ☐ Svarstau galimybę persikelti į kitą šalį ☐ Norėčiau ilgam pasilikti priimančiojoje šalyje ☐ Dar nesu tikras / neapsisprendžiau ☐ Nenoriu atsakyti

8. STIPRYBĖS IR IŠTEKLIAI *(stiprybėmis pagrįstas požiūris)*

Kokius išteklius, įgūdžius ar paramos tinklus šis asmuo / šeima jau turi?

Socialinis paramos tinklas (šeima, draugai, bendruomenė):

_____

BLUEPRINT ONE STOP SHOP

Darbuotojų pastebėtos asmeninės stiprybės ar prisitaikymo strategijos: _____

Esami ryšiai su paslaugomis ar darbo vietomis: _____

9. IŠVADOS / PASTABOS / REKOMENDACIJOS

PERSONALO PATVIRTINIMAS

Patvirtinu, kad vertinimo pradžioje paramos gavėjui buvo perskaitytas ir paaiškintas pranešimas apie duomenų apsaugą, kad buvo laikomasi taikomų duomenų apsaugos procedūrų ir kad ši forma buvo užpildyta aktyviai dalyvaujant paramos gavėjui.

Darbuotojo vardas ir pavardė: _____ **Parašas:** _____

Data: _____

Social Innovation Initiative

Co-funded by the European Union

ONE STOP SHOP BLUEPRINT

NUKREIPIMO FORMA

Tapatybę nustatantys duomenys yra bylos medžiagoje. Šioje formoje naudojamas tik unikalus identifikatorius.

SKIRTA DARBUOTOJAMS

Laukelis	Išsami informacija
Unikalus identifikatorius	
Užpildymo data	
Darbuotojo vardas ir pavardė	
Vieta / biuras	

1. POREIKIŲ SANTRAUKA *(remiantis vertinimu — trumpa ir aiški)*

2. SUTIKIMAS DALYTIS INFORMACIJA

Prieš perduodant asmens duomenis dėl nukreipimo, darbuotojas privalo paaiškinti paramos gavėjui, kuri organizacija gaus informaciją, kokiu tikslu ir kokia informacija bus perduota. Informacija turėtų būti perduodama tik tuomet, kai yra atitinkamas teisinis pagrindas ir laikantis taikomų duomenų apsaugos bei konfidencialumo reikalavimų. Jei sutikimas yra atitinkamas teisinis pagrindas, prieš perduodant informaciją būtina užpildyti žemiau pateiktą sutikimo skyrių.

Man buvo pranešta, kad mano asmens duomenys ir bylos duomenys bus perduoti:

Organizacija: _____

Teikiamų paslaugų rūšis: _____

Suprantu, kad mano duomenys bus naudojami aukščiau aprašytu tikslu ir tvarkomi laikantis galiojančių duomenų apsaugos ir konfidencialumo reikalavimų.

☐ Sutinku, kad mano duomenys būtų perduoti pirmiau nurodytai organizacijai

☐ Nesutinku — suprantu, kad tai gali turėti įtakos mano galimybei pasinaudoti nurodyta paslauga

☐ Sutinku, kad mano duomenys būtų perduoti, tačiau, jei įmanoma, norėčiau išlikti anonimiškas

Parašas (paramos gavėjas, neprivaloma): _____

Data: _____

Darbuotojo patvirtinimas: Patvirtinu, kad aukščiau nurodyta informacija buvo paaiškinta paramos gavėjui jam suprantama kalba, prireikus pasitelkiant vertėją.

Darbuotojo vardas ir pavardė: _____ **Data:** _____

3. PRIORITETO LYGIS *(pagal pirminį vertinimą)*

☐ AUKŠTAS – Nedelsiant nukreipti ☐ VIDUTINIS – Planuojama pagalba ☐ ŽEMAS – Tolesni veiksmai / informacija

4. REIKALINGOS PASLAUGOS

Paslaugos rūšis	TAIP / NE
Teisinė pagalba, dokumentų tvarkymas ir pagalba gyvenimo šalyje statuso klausimais	☐ TAIP ☐ NE
Pagalba ieškant būsto ir tenkinant pagrindinius poreikius	☐ TAIP ☐ NE
Pagalba orientuojantis sveikatos priežiūros sistemoje	☐ TAIP ☐ NE
Psichikos sveikata ir psichosocialinė parama	☐ TAIP ☐ NE
Kalbos mokymasis ir kultūrinė orientacija	☐ TAIP ☐ NE
Švietimo tęstinumas	☐ TAIP ☐ NE
Vaikų priežiūra ir parama šeimai	☐ TAIP ☐ NE

Paslaugos rūšis	TAIP / NE
Parama užimtumui ir integracijai į darbo rinką	☐ TAIP ☐ NE
Parama verslumui ir savarankiškai veiklai	☐ TAIP ☐ NE
Nukreipimas į apsaugos tarnybas (konfidencialu)	☐ TAIP ☐ NE

5. NUKREIPIMO DUOMENYS *(paslaugų žemėlapis)*

Nukreipta į organizaciją: _____

Teikiamos paslaugos rūšis:

_____

Kontaktinis asmuo:

_____

Telefonas / el. paštas:

_____

6. NUKREIPIMO BŪDAS

Nukreipimo data: _____

☐ Telefonu ☐ El. paštu ☐ Tiesiogiai (asmeniškai) ☐ Nustatytas susitikimas

7. ATLIKTI VEIKSMAI

☐ Atliktas skubus nukreipimas ☐ Patvirtintas susitikimas ☐ Pateikta tik informacija

8. NUKREIPIMO PATVIRTINIMAS *(užpildyti po nukreipimo)*

Šiame skyriuje nurodoma, kad priimančioji organizacija patvirtino gavusi nukreipimą ir patvirtina, kad su paramos gavėju buvo susisiekta.

Priimančiosios organizacijos patvirtinimas apie nukreipimo gavimą

Ar priimančioji organizacija patvirtino nukreipimą? ☐ Taip ☐ Ne ☐ Laukiama

Patvirtino (vardas, pavardė / pareigos):

_____

Patvirtinimo data: _____

Patvirtinimo būdas: ☐ Telefonu ☐ El. paštu ☐ Asmeniškai ☐ Bendroje bylų tvarkymo sistemoje

Paramos gavėjo kontaktų patvirtinimas

Ar priimančioji organizacija susisiekė su paramos gavėju? ☐ Taip ☐ Ne ☐ Nežinoma

Data, kai buvo susisiekta su paramos gavėju:

_____

Jei nukreipimas nebuvo patvirtintas per 5 darbo dienas *(aukštas prioritetas: 48 valandos)*:

☐ Nukreipęs darbuotojas inicijavo tolesnius veiksmus ☐ Nustatytas alternatyvus nukreipimas ☐ Atvejas perduotas vadovui

Už tolesnius veiksmus atsakingo darbuotojo vardas ir pavardė:

_____

9. REIKALINGI TOLESNI VEIKSMAI

☐ Taip ☐ Ne

Jei taip:

- Atsakingas darbuotojas:

  _____
- Tolesnių veiksmų data:

  _____

10. BAIGIAMOSIOS PASTABOS

_____

Social Innovation Initiative

Co-funded by the European Union

BLUEPRINT ONE STOP SHOP

ASMENINIS VEIKSMŲ PLANAS

Tapatybę nustatantys duomenys yra bylos medžiagoje. Jei vertinimo metu jau buvo užfiksuoti stipriosios pusės, ištekliai ir ateities planai, juos reikėtų perkelti į šį planą ir atnaujinti tik tuo atveju, jei pasikeitė aplinkybės.

SKIRTA DARBUOTOJAMS

Laukelis	Duomenys
Unikalus identifikatorius	
Plano sudarymo data	
Atvejo vadybininkas / atsakingas darbuotojas	
Vieta / biuras	

1. SITUACIJOS APŽVALGA *(remiantis vertinimu — įtraukite pagrindinius pažeidžiamumus, stipriąsias puses ir dabartinę padėtį)*

2. STIPRYBĖS IR TURIMI IŠTEKLIAI *(perkelta iš 02 formos — atnaujinkite tik tuo atveju, jei situacija pasikeitė)*

Asmeninės stiprybės ir įgūdžiai:

_____

Socialinės paramos tinklas:

_____

Esama galimybė naudotis paslaugomis:

_____

Pastebėtos įveikos strategijos ir atsparumo veiksniai:

_____

3. PRIORITETINĖS PARAMOS SRITYS

☐ Teisinė, dokumentų tvarkymo ir gyvenamosios vietos parama ☐ Būstas ir pagrindiniai poreikiai
☐ Sveikatos priežiūra ☐ Psichikos sveikata ir psichosocialinė parama
☐ Kalbos mokymasis ir kultūrinė orientacija ☐ Švietimo tęstinumas
☐ Vaikų priežiūra ir parama šeimai ☐ Užimtumas ir integracija į darbo rinką
☐ Verslumas ir savarankiška veikla ☐ Finansinė / materialinė parama
☐ Apsauga (konfidencialu — atskira procedūra) ☐ Kita: _____

4. TIKSLAI *(SMART formatas: konkretūs, išmatuojami, pasiekiami, aktualūs, apibrėžti laiko atžvilgiu)*

Tikslas	Laikotarpis	Prioritetas	Kaip bus vertinama pažanga
		☐ Aukštas ☐ Vidutinis ☐ Žemas	
		☐ Aukštas ☐ Vidutinis ☐ Žemas	
		☐ Aukštas ☐ Vidutinis ☐ Žemas	

5. VEIKSMŲ PLANAS

Nustatytas poreikis	Veiksmai, kuriuos reikia atlikti	Atsakingas	Statusas
			☐ Laukiama ☐ Vykdoma ☐ Užbaigta
			☐ Laukiama ☐ Vykdoma ☐ Užbaigta
			☐ Laukiama ☐ Vykdoma ☐ Užbaigta

6. SUSIJUSIOS PASLAUGOS IR NUKREIPIMAI

Paslauga	Organizacija	Statusas
		☐ Nukreipta ☐ Pasinaudota ☐ Užbaigta
		☐ Nukreipta ☐ Pasinaudota ☐ Užbaigta

7. PARAMOS GAVĖJO ĮTRAUKIMAS

Ar paramos gavėjas sutinka su planu? ☐ Taip ☐ Ne

Išreikšti pageidavimai:

_____

_____

8. RIZIKA IR KLIŪTYS *(kas galėtų trukdyti pažangai — įskaitant struktūrines, asmenines ir su apsauga susijusias kliūtis)*

_____

9. ATEITIES PLANAI *(perkelta iš 02 formos – pažymėkite, jei pasikeitė nuo vertinimo)*

☐ Grįžti į Ukrainą ☐ Keliauti toliau į kitą šalį ☐ Ilgalaikis buvimas priimančiojoje šalyje ☐ Neapsisprendęs ☐ Nenoriu atsakyti

Ar pasikeitė nuo pirminio vertinimo? ☐ Taip ☐ Ne — jei taip, pažymėkite:

_____

10. TOLESNIŲ VEIKSMŲ PLANAS

Kita tolesnių veiksmų data: _____

Tolesnių veiksmų metodas: ☐ Telefonu ☐ Asmeniškai ☐ Kita

Stebėjimo dažnumas: ☐ Kas savaitę ☐ Kas mėnesį ☐ Prireikus ☐ Kita / sutartas dažnumas: _____

11. PAŽANGOS PASTABOS *(atnaujinamos kiekvieno tolesnio kontakto metu)*

Data	Darbuotojas	Pastabos

12. PLANO PERŽIŪRA

Peržiūros data: _____

Atnaujinti veiksmai (jei yra):

_____

_____

BLUEPRINT ONE STOP SHOP

Social Innovation Initiative

Co-funded by the European Union

ONE STOP SHOP BLUEPRINT

PARAMOS GAVĖJO ATSILIEPIMŲ FORMA

1. PAGRINDINĖ INFORMACIJA

- Data: _____
- Vardas ir pavardė (neprivaloma):

  _____
- Amžius (neprivaloma):

  _____
- Veikla / paslauga, kurioje dalyvavote: _____

2. JŪSŲ PATIRTIS

Kas jums patiko šioje paslaugoje / veikloje?
Kaip jautėtės naudodamiesi paslauga / dalyvaudami veikloje?

3. PASITENKINIMAS

Kiek esate patenkintas paslauga?

☐ Labai patenkintas
☐ Patenkintas
☐ Nei patenkintas, nei nepatenkintas
☐ Nepatenkintas
☐ Labai nepatenkintas

4. PERSONALAS IR PASLAUGŲ TEIKIMAS

Kaip vertintumėte darbuotojus / veiklos vedėją?

☐ Puikiai
☐ Gerai
☐ Vidutiniškai
☐ Prastai

5. NAUDINGUMAS

Ar ši paslauga jums padėjo?

☐ Taip, labai
☐ Taip, šiek tiek
☐ Ne visai
☐ Visiškai ne

Jei taip, kaip ji jums padėjo?

6. PASIŪLYMAI

Ką būtų galima patobulinti?

Kokių kitų paslaugų ar veiklos norėtumėte?

7. PRIEIGOS GALIMYBĖS IR KLIŪTYS

Ar buvo lengva pasinaudoti šia paslauga?

☐ Taip

☐ Ne

Jei ne, su kokiais sunkumais susidūrėte?

8. ATSILIEPIMŲ NAUDOJIMAS (NEPRIVALOMA)

Sutinku, kad mano atsiliepimas gali būti naudojamas anonimiškai paslaugų tobulinimui:

☐ Taip ☐ Ne

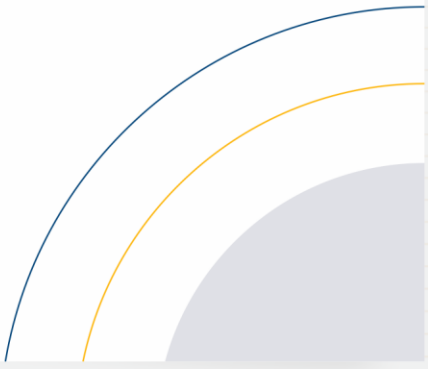
Jei įmanoma, šią formą taip pat galima pateikti per anoniminį atsiliepimų kanalą. Organizacija turėtų aiškiai informuoti paslaugų gavėjus, kaip pasinaudoti šia galimybe.

Social Innovation Initiative

Co-funded by the European Union

ONE STOP SHOP BLUEPRINT

B PRIEDAS: INTEGRACIJOS Į DARBO RINKĄ PRIEMONIŲ RINKINYS



Social Innovation Initiative

Co-funded by the European Union

ONE STOP SHOP BLUEPRINT

Praktinių veiksmų priemonių rinkinys

Užimtumo rėmimo modelis

Užimtumo rėmimo priemonių rinkinio tikslas ir taikymo sritis

ĮVADAS

Norint padėti pabėgėliams ir migrantams įsidarbinti ir išlaikyti darbą, reikia **struktūruoto, holistinio ir į asmenį orientuoto požiūrio**. Priverstinė migracija dažnai sukelia daugybę iššūkių, įskaitant teisinį neapibrėžtumą, kalbos barjerus, profesinės tapatybės praradimą, sutrikdytą karjeros kelią ir – kai kuriais atvejais – psichologinę įtampą, susijusią su trauminėmis patirtimis. Šie veiksniai daro didelę įtaką pasirengimui dalyvauti darbo rinkoje ir turi būti sprendžiami koordinuotai bei etiškai. Užimtumo rėmimo modelis specialistams, dirbantiems su migrantais ir pabėgėliais, pateikia nuoseklų paramos kelią nuo pirmojo kontakto su pagalbos paslaugomis, vertinimo, planavimo ir aktyvinimo iki ilgalaikės paramos ir tvarios integracijos į darbo rinką.

Modelis grindžiamas atvejo valdymo, skaidrumo, pasitikėjimo stiprinimo ir asmeninės iniciatyvos skatinimo principais. Kiekvienas etapas remiasi ankstesniuoju ir gali būti įgyvendinamas tiek aprašyta seka, tiek lanksčia tvarka, užtikrinant paramos tęstinumą ir kartu mažinant per ankstyvų ar netvarių užimtumo rezultatų riziką.

Šis modelis yra praktinis pagrindas ir gairių šaltinis specialistams, remiantiems darbo rinkos aktyvinimo procesus. Jis yra lankstus ir gali būti taikomas bei įgyvendinamas visiškai arba iš dalies, priklausomai nuo kliento ir organizacijos poreikių.

Šis modelis skirtas:

- užimtumo konsultantams,
- socialiniams darbuotojams,
- karjeros konsultantams,
- NVO darbuotojams,
- valstybinėms užimtumo tarnyboms ir partnerinėms institucijoms.

PAGRINDINĖS MODELIO NAUDOJIMO TAISYKLĖS:

- Etapai gali būti vykdomi **paeiliui**, tačiau tempą galima lanksčiai reguliuoti atsižvelgiant į kliento situaciją.
- Perėjimas į kitą etapą turėtų būti grindžiamas **pasirengimu**, o ne spaudimu ar išoriniais lūkesčiais.
- Praktikoje kai kurie etapai gali sutapti, tačiau nė vieno iš jų negalima praleisti.
- **Specializuoti klausimai** (pvz., teisinio statuso ir dokumentų tvarkymas, psichikos sveikata) visada turi būti perduodami kvalifikuotiems specialistams.
- Specialistas turėtų paaiškinti klientui, kaip paramos procese paskirstoma abiejų šalių **atsakomybė**.

Kiekvieną etapą papildo prieduose pateiktos **praktinės priemonės**, leidžiančios specialistams veiksmingai taikyti šį modelį kasdieniame darbe.

METODOLOGINIAI PAGRINDAI

Veiksmingai teikiant užimtumo paramą migrantams ir pabėgėliams reikia taikyti metodus, kuriuose pripažįstamas daugialypis migracijos patirties pobūdis ir profesinės patirties įvairovė. Šie metodai sudaro šio modelio metodologinį pagrindą ir turėtų būti nuosekliai taikomi visuose etapuose:

1. Individualus požiūris (atvejo valdymas)
2. Stiprybėmis pagrįstas požiūris
3. Motyvuojantis pokalbis ir tikslų nustatymas
4. Karjeros konsultavimas
5. Švietimo ir ugdymo (į mokymąsi orientuotas) požiūris
6. Tarpkultūrinė kompetencija ir tarpkultūrinis darbas
7. Įgalinimo modelis
8. Bendruomeninis darbas ir paramos tinklų žemėlapių sudarymas
9. Palydėjimo metodas – ypač svarbus teikiant paramą pabėgėliams
10. Projektinis požiūris (planavimas, stebėsena, vertinimas)

PARAMOS PROCESO ETAPAI

Šio etapinio proceso tikslas – sukurti aiškų, nuspėjamą ir palankų kelią nuo pirmojo kontakto su įstaiga per vertinimą, planavimą ir tikslų nustatymą iki konkrečių veiksmų, susijusių su švietimu, aktyvinimu ir užimtumu.

UŽIMTUMO PARAMOS MODELIS



Diagramoje pateikta glausta vizualinė užimtumo paramos modelio apžvalga.

ETAPŲ AIŠKINIMAS

Piktograma	Etapas	Aprašymas
	Dokumentai ir teisinio statuso sutvarkymas	Dokumentų tikrinimas, teisėto gyvenimo šalyje statuso patikrinimas ir galimybės patekti į darbo rinką.
	Prioritetai	Nustatyti, kas šiuo metu klientui svarbiausia, ir įvertinti pasirengimą įsidarbinti.
	Vertinimas	Kompetencijų, įgūdžių, išteklių ir kliūčių, susijusių su darbo rinka, nustatymas.
	Tikslo nustatymas	Realistiškų švietimo ir profesinių tikslų, suderintų su kliento situacija ir darbo rinkos galimybėmis, nustatymas.
	Paramos ir kontaktų tinklų žemėlapio sudarymas	Institucijų, bendruomenės ir neformalių paramos tinklų bei darbo paieškos išteklių nustatymas.
	Veiksmai	Planuotų veiklų įgyvendinimas: darbo paieška, mokymai, stažuotės, paraiškų teikimas ir įsitraukimas į darbo rinką.
	Nuolatinė parama	Nuolatinis lydėjimas, koordinavimas, stebėjimas ir paramos pritaikymas pagal poreikius.

Social Innovation Initiative

Co-funded by the European Union

ONE STOP SHOP BLUEPRINT

Įrankių ir priedų naudojimas visoje paramos programoje

Kiekvieną užimtumo paramos proceso etapą remia **specialios priemonės (priedai)**, skirtos palengvinti individualų darbą su migrantais ir pabėgėliais. Šios priemonės skirtos padėti specialistams organizuoti susitikimus, struktūrizuoti paramos procesą, planuoti veiksmus ir sistemingai bei profesionaliai reaguoti į individualius paramos gavėjų poreikius.

Prieduose pateikiamos praktiškos, tiesiogiai pritaikomos priemonės, tiesiogiai pritaikomos priemonės, kurios padeda „Blueprint“ metodiką pritaikyti kasdienėje praktikoje. Jie padeda:

- struktūrizuoti individualius susitikimus su paramos gavėjais,
- remti vertinimo, planavimo ir sprendimų priėmimo procesus,
- užtikrinti tęstinumą ir nuoseklumą per vėlesnius susitikimus,
- padidinti specialistų darbo veiksmingumą ir nuoseklumą,
- dokumentuoti pažangą ir remti vertinimą.

Kiekviena priemonė yra tiesiogiai susieta su konkrečiu kelio etapu ir turėtų būti naudojama **etapams atitinkančia tvarka**, kartu paliekant lankstumą pritaikyti intensyvumą ir laiką prie individualios kliento situacijos. Šios priemonės yra skirtos papildyti, o ne pakeisti profesionalų vertinimą ir sprendimus. Jos **remia refleksyvią, sistemingą ir į asmenį orientuotą praktiką**.

Kaip naudoti užimtumo rėmimo modelį

1. Pirmiausia išsiaiškinkite kliento situaciją ir patikrinkite jo teisinį bei administracinį statusą.
2. Naudokitės modelio etapais kaip gairėmis per visą paramos procesą.
3. Pasirinkite ir pritaikykite priemones atsižvelgdami į kliento individualias aplinkybes ir poreikius.
4. Vieno susitikimo metu nebūtina naudoti visų priemonių ir priedų.
5. Prireikus grįžkite prie ankstesnių etapų.
6. Užfiksuokite pagrindinius nustatytus faktus ir stebėkite kliento pažangą.
7. Jei problemos reikalauja specialių žinių, nukreipkite klientą pas atitinkamą

kvalifikaciją turinčius specialistus.

Rekomenduojamas požiūris į darbą su klientais

- Kiekviena sesija turėtų būti skirta vienai pagrindinei temai ar pagalbos sričiai.
- Rekomenduojama sesijos trukmė – 45–60 minučių.
- Kiekvienos sesijos pabaigoje apibendrinkite pagrindinius rezultatus ir susitarkite dėl tolesnių veiksmų.
- Klientai turėtų aktyviai dalyvauti planuojant ir siekiant savo tikslų.

Šis modelis nėra nei diagnostinė priemonė, nei privaloma procedūra. Jis sukurtas kaip praktinis vadovas, skirtas padėti specialistams jų darbe. Naudojamų priemonių pasirinkimas, seka ir apimtis visada turėtų būti pritaikyti prie kliento individualių aplinkybių, poreikių ir pasirengimo lygio.

Pastaba. *Šiame Užimtumo rėmimo priemonių rinkinyje terminas „klientas“ vartojamas paramos gavėjui, gaunančiam su užimtumu susijusią paramą, apibūdinti. Šis terminas priemonėse vartojamas nuoseklumo sumetimais ir turėtų būti suprantamas atsižvelgiant į paramos gavėją orientuotą Plano terminiją.*

Social Innovation Initiative

Co-funded by the European Union

ONE STOP SHOP BLUEPRINT

PRIEDAS B1:

1 ETAPAS – DOKUMENTACIJA

PATIKRINIMO SĄRAŠAS SPECIALISTAMS, DIRBANTIEMS SU ASMENIMIS, TURINČIAIS PABĖGĖLIŲ PATIRTĮ

A. Teisinis statusas ir gyvenimo šalyje dokumentai

1. Ar klientas supranta savo dabartinį teisinį statusą priimančiojoje šalyje?

☐ Taip ☐ Iš dalies ☐ Ne

2. Ar klientui reikalinga teisinė konsultacija? (Daugelis klientų nežino, kad ji jiems reikalinga.)

☐ Taip → nukreipti į nemokamos teisinės pagalbos punktus / NVO. ☐ Ne

3. Ar klientas turi reikiamus dokumentus?

☐ Kelionės dokumentas ☐ Leidimas gyventi ☐ Nacionalinis asmens tapatybės / laikinosios apsaugos dokumentas, jei taikoma ☐ Banko sąskaita ☐ Kita…..

B. Ar klientas pasirengęs aptarti profesinio aktyvinimo galimybes?

☐ Taip → Pereikite prie kitų etapų ☐ Veikiau taip

☐ Ne dabar → nustatykite prioritetus ir grįžkite prie šios temos vėliau

1 ETAPO APIBENDRINIMAS

1. Nustatyti pagrindiniai poreikiai:

……

……

2. Ką jau turime? CV, motyvacinis laiškas, kalbos įgūdžiai, kita.

……

……

3. Planuojami veiksmai:

……

……

4. Kitas susitikimo laikas / sutarti tolesni veiksmai:

……

……

Social Innovation Initiative

Co-funded by the European Union

ONE STOP SHOP BLUEPRINT

PRIEDAS B2:

2 ETAPAS – PRIORITETŲ NUSTATYMAS

Įrankis specialistams, dirbantiems su asmenimis, turinčiais pabėgėlių patirties

Sutarties sudarymas su klientu.

Sutartyje gali būti numatyta: susitikimų taisyklės ir dažnumas, vaidmenys ir atsakomybė, paramos sritys, darbo metodų rūšys, konfidencialumas.

……

……

A. ŠIO ETAPO TIKSLAS

Padėti klientui atsakyti į klausimą: „Kas man šiuo metu yra svarbiausia?“
atsižvelgiant į jo emocinę būseną, gyvenimo situaciją ir pasirengimą profesiniam aktyvinimui.

Šiame etape reikalinga:

- dėmesingumo,
- empatijos,
- neskubėjimo,
- kultūrinio jautrumo,
- pasitikėjimo stiprinimo.

B. PRIORITETŲ SĄRAŠAS

1. Kokios sritys jums šiuo metu yra SVARBIAUSIOS?
(Pažymėkite visas tinkamas.)

☐ Fizinė sveikata

☐ Psichinė sveikata / emocinis stabilumas

☐ Vaikai – sveikata / priežiūra / švietimas

☐ Priimančiosios šalies kalbos / kitos susijusios kalbos mokymasis

☐ Būstas / apgyvendinimas

☐ Finansinio stabilumo užtikrinimas

☐ Paramos tinklo kūrimas

☐ Grįžimas į kilmės šalį / sprendimai dėl tolesnės migracijos

☐ Darbas arba profesinis tobulėjimas

☐ Švietimas (mokymai, kursai, mokykla)

☐ Bet koks skubiai reikalingas darbas (dėl ekonominių priežasčių)

☐ Socialinė integracija

☐ Kiti svarbūs klausimai: _____

C. TYRIMINIAI KLAUSIMAI

Naudokite šiuos klausimus, kad padėtumėte klientui nustatyti savo prioritetus.

1. Apie gyvenimą ir dabartinę situaciją:

Kas šiuo metu atima iš jūsų daugiausia energijos?

Koks šiuo metu yra didžiausias jūsų iššūkis?

Kaip atrodo jūsų kasdienis gyvenimas?

2. Apie svarbias sritis:

Kas jums bus svarbiausia artimiausiomis savaitėmis?

Ar yra reikalų, kuriuos reikia išspręsti pirmiausia?

3. Apie emocijas ir pasirengimą:

Ką manote apie darbą ar studijas?

Ar jaučiate, kad turite pakankamai jėgų pradėti pokyčių procesą?

4. Apie vaikus ir šeimą (jei taikoma):

Ar jūsų vaikų padėtis turi įtakos jūsų pasirengimui dirbti ar studijuoti?

Kokios paramos šiuo metu reikia jūsų šeimai?

D. PASIRENGIMO PROFESINIAM AKTYVINIMUI SKALĖ

(Tai pokalbio priemonė, o ne vertinimas!)

„Skalėje nuo 0 iki 10, kaip vertinate savo pasirengimą pradėti ieškoti darbo ar pradėti profesinį tobulėjimą?“

0 = „Aš visiškai nesu pasirengęs“

10 = „Esu visiškai pasirengęs“

Pasirinkite:

● 0 ● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5 ● 6 ● 7 ● 8 ● 9 ● 10

Tada paklauskite:

„Kodėl pasirinkote šį skaičių, o ne mažesnį?“

„Kas turėtų įvykti, kad jūs pakiltumėte vienu tašku aukščiau?“

Šie klausimai padeda nustatyti tikras kliūtis ir poreikius.

E. AIŠKINIMAS SPECIALISTUI

0–3 = nėra pasirengimo

Klientui reikia:

- stabilizacijos,
- psichologinės paramos,
- gyvenamosios vietos / teisinio statuso sureguliavimo,
- skubių gyvenimo problemų sprendimo.

→ NEPRADĖKITE profesinio aktyvinimo.

4–6 = dalinis pasirengimas

Klientas gali:

- pradėti nuo mažesnio intensyvumo veiklų: kalbos kursų, praktinių užsiėmimų ar informacinių susitikimų,
- jam reikės tolesnės paramos ir palydėjimo.

→ Galite planuoti veiklas, tačiau nesitikėkite, kad profesinis aktyvinimas prasidės iš karto.

7–10 = aukštas pasirengimas

Klientas:

- gali pradėti ieškoti darbo,
- gali dalyvauti profesiniuose mokymuose,

- yra palyginti stabilioje gyvenimo situacijoje.

→ Nustatykite profesinius tikslus ir pereikite prie kitų etapų.

F. ĮSPĖJAMIEJI ŽENKLAI / RAUDONOS VĖLIAVOS

Jei pasireiškia bet kuris iš šių požymių, darbas neturėtų būti prioritetas:

⚠ stiprus stresas, traumos simptomai, emociniai sunkumai

⚠ stabilios gyvenamosios vietos trūkumas

⚠ pagrindinių pragyvenimo išteklių trūkumas

⚠ vaikų priežiūros įsipareigojimai, trukdantys dirbti

⚠ sudėtinga teisinė padėtis

⚠ šeimos krizė

G. 2 ETAPO SANTRAUKA – FORMA

Pagrindiniai dabartiniai kliento prioritetai:

.....

Sritys, kuriose reikalinga skubi pagalba:

.....

Pasirengimo lygis (0–10):

.....

Specialisto išvados:

.....

Rekomenduojami tolesni veiksmai:

.....

Social Innovation Initiative

Co-funded by the European Union

BLUEPRINT ONE STOP SHOP

B3 PRIEDAS:

3 ETAPAS – Vertinimas

Darbo su pabėgėlių patirtį turinčiais klientais priemonė

Vertinimo etapas padeda tiek klientui, tiek specialistui suprasti, kas klientas yra profesiniu požiūriu, kokiais ištekliais jis disponuoja, kokią patirtį atsineša iš ankstesnio gyvenimo ir kaip šiuos išteklius galima panaudoti naujame kontekste.
Tai yra pagrindinis žingsnis pereinant nuo neapibrėžtumo prie aiškesnės ir struktūruotos karjeros krypties.

Šiame etape ypatingą dėmesį skiriame:

- kompetencijoms,
- įgūdžiams,
- gebėjimams,
- profesinei patirčiai,
- vertybėms,
- pasirengimui pokyčiams,
- reintegracijos ir grįžimo į veiklą galimybėms.

A. VERTINIMO KONTROLINIS SĄRAŠAS (specialistui)

1. Kompetencijų, patirties, kvalifikacijų patikrinimas

Ar klientas turi ir (arba) ar gali apibūdinti:

☐ Darbo patirtį kilmės šalyje

☐ Priimančiojoje šalyje įgytą darbo patirtį

☐ Formalųjį išsilavinimą

☐ Diplomus, pažymėjimus, kursus

☐ Profesines licencijas (priimančiojoje šalyje arba kilmės šalyje)

☐ Užsienio kalbų įgūdžiai

☐ Skaitmeniniai įgūdžiai

☐ Socialiniai įgūdžiai (darbas komandoje, bendravimas, punktualumas ir kt.)

☐ Asmenybės bruožai (analitinis mąstymas, praktiniai įgūdžiai, socialiniai įgūdžiai ir pan.)

2. Kliento išteklių žemėlapio sudarymas

☐ Sudarytas „kompetencijų žemėlapis“ – kliento realių išteklių sąrašas

☐ Nustatytos sritys, kurias reikia tobulinti

☐ Nustatytos stiprybės

☐ Nustatyti talentai / asmeniniai polinkiai

☐ Surinkta gyvenimo patirtis, kuri gali būti privalumas darbo rinkoje

☐ Aptarti socialiniai ištekliai (tinklas, šeima, bendruomenės lyderiai, pažįstami)

☐ Įvertintas profesinis mobilumas (galimybės važinėti į darbą, pamaininis darbas)

3. Realių karjeros galimybių analizė

☐ Ar klientas gali dirbti savo profesijoje priimančiojoje šalyje?

☐ Ar profesija yra reglamentuota (pvz., gydytojas, mokytojas, teisininkas)?

☐ Ar reikalingas kvalifikacijos / diplomo pripažinimas?

☐ Ar reikia mokytis kalbos ar įgyti papildomų kvalifikacijų?

☐ Kokios yra galimos alternatyvios karjeros galimybės?

☐ Kokia yra kliento padėtis darbo rinkoje (darbuotojų paklausa, sektoriaus situacija ir galimybės įsidarbinti)?

4. Profesinė reintegracija

☐ Ar klientas ilgą laiką nebuvo darbo rinkoje?

☐ Ar jam reikalingos įvadinės veiklos (seminarai, savanoriška veikla, profesinis mokymas)?

☐ Ar klientas susiduria su psichologinėmis kliūtimis (nerimas, netikrumas, sumažėjusi motyvacija)?

☐ Ar klientas turi sąlygas grįžti į darbo rinką (vaikų priežiūra, sveikata, stabilumas)?

☐ Ar reikia nustatyti mažus tarpinius tikslus, kurie būtų pirmieji žingsniai siekiant grįžti į darbo rinką?

B. VERTINIMO KLAUSIMAI (pokalbis su klientu)

1. Apie patirtį ir kompetencijas

Kokį darbą dirbote savo šalyje? Ką tiksliai darėte?

Kokias užduotis atlikdavote savarankiškai?

Kuo labiausiai didžiuojatės savo darbe?

Kokius įgūdžius turite, kurie taip pat pravers priimančiojoje šalyje?

Kokie mokymai ar mokymosi galimybės priimančiojoje šalyje galėtų jums padėti?

2. Apie polinkius ir darbo stilių

Kokioje aplinkoje jaučiatės geriausiai – biure, dirbdami fizinį darbą, bendraudami su žmonėmis ar dirbdami savarankiškai?

Kas jums teikia didžiausią pasitenkinimą darbe?

Ką jums natūraliai gerai sekasi daryti?

3. Apie vertybes ir motyvaciją

Kas jums darbe yra svarbiausia? (saugumas, stabilumas, tobulėjimas, pajamos, prasmė)

Ar darbas priimančiojoje šalyje turėtų būti panašus į darbą jūsų kilmės šalyje, ar tai gali būti naujas kelias?

Ko tikitės iš būsimo darbdavio?

4. Apie pasirengimą pokyčiams

Ar esate pasirengęs mokytis naujų dalykų?

Ar esate pasirengę, jei prireiktų, pakeisti profesiją?

Kaip vertinate savo pasirengimą dirbti skalėje nuo 0 iki 10?

C. PAPRASTAS IŠTEKLIŲ ŽEMĖLAPIO ĮRANKIS (užpildomas kartu)

STIPRYBĖS

.....

.....

PROFESINIAI ĮGŪDŽIAI

.....

.....

PERKELIAMI ĮGŪDŽIAI

(pvz., organizaciniai įgūdžiai, atsparumas stresui, bendravimo įgūdžiai)

.....

.....

BLUEPRINT ONE STOP SHOP

PATIRTIS, KURIĄ GALIU PANAUDOTI NAUJOJE ŠALYJE

.....

.....

GALIMI APRIBOJIMAI / KLIŪTYS

.....

.....

PLĖTROS POREIKIAI

.....

.....

D. MINI IAP (Asmeninis veiksmų planas) – supaprastinta versija

1 tikslas (artimiausios 2 savaitės):

.....

.....

.....

.....

2 tikslas (kitą mėnesį):

.....

.....

.....

.....

.....

3 tikslas (artimiausi 3 mėnesiai):

.....

.....

.....

.....

Pirmieji žingsniai:

.....

.....

.....

.....

Kas gali padėti?

.....

.....

.....

.....

BLUEPRINT ONE STOP SHOP

E. ĮSPĖJAMIEJI ŽENKLAI – kai klientas gali būti nepasirengęs įsilieti į darbo rinką

⚠ traumos ar stipraus streso požymiai

⚠ pagrindinio stabilumo trūkumas (būstas, finansai, sveikata)

⚠ vaikų priežiūros paramos trūkumas

⚠ nerealistiški lūkesčiai darbo rinkos atžvilgiu

⚠ didelė baimė dėl pokyčių arba menkas savarankiškumo jausmas

Tokiais atvejais aktyvinimą reikia atidėti ir sutelkti dėmesį į stabilizavimą.

F. REINTEGRACIJOS SRITYS (jei klientas ilgą laiką buvo neaktyvus)

- profesinis mokymas
- socialiniai ir motyvaciniai užsiėmimai
- savanoriška veikla kaip „saugi“ grįžimo į veiklą forma
- trumpi kompetencijų kursai
- darbo stebėjimas
- laipsniškas veiklos intensyvumo didinimas (maži tarpiniai tikslai)

G. VERTINIMO SANTRAUKA – forma

.....

.....

.....

Pagrindinės kliento kompetencijos:

.....

.....

.....

.....

Profesiniai polinkiai:

.....

.....

.....

.....

Sritys, kurias reikia tobulinti:

.....

.....

.....

.....

Galimos karjeros kryptys:

.....

.....

.....

.....

Ar įmanoma dirbti pagal įgytą profesiją?

.....

.....

.....

.....

Siūlomos alternatyvios karjeros kryptys:

.....

.....

.....

.....

Rekomenduojamos reintegracijos veiklos:

.....

.....

.....

.....

Social Innovation Initiative

Co-funded by the European Union

ONE STOP SHOP BLUEPRINT

B4 PRIEDAS:

4 ETAPAS — TIKSLŲ NUSTATYMAS

Įrankis darbui su klientais, turinčiais pabėgėlių patirties

Tikslo nustatymas – tai procesas, padedantis klientui pereiti nuo išteklių vertinimo (3 ETAPAS) prie aktyvių veiksmų.

Šiame etape tikslai turėtų būti:

- realistiški,
- svarbūs klientui,
- atitinkantys jo galimybes,
- išmatuojami ir konkretūs,
- motyvuojantys.

A. PATIKRINIMO SĄRAŠAS – Ar galime pereiti prie tikslų nustatymo?

☐ Kliento gyvenimo situacija yra stabili.

☐ Klientas išreiškė pasirengimą imtis veiksmų.

☐ Aptarti ištekliai, patirtis ir galimybės (3 ETAPAS).

☐ Klientas gali nustatyti, kas jam svarbu (2 ETAPAS).

☐ Yra potencialas imtis veiksmų (motyvacija, energija).

Jei trūksta kurio nors elemento – grįžkite į ankstesnius etapus.

B. Įvadinis pokalbis – naudingi klausimai

Ko norėtumėte pasiekti artimiausioje ateityje?

Įsivaizduokite, kad praėjo 3 mėnesiai – kas pasikeitė?

Koks yra jūsų svarbiausias su darbu susijęs tikslas šiais metais?

Kokį profesinį vaidmenį sau įsivaizduojate priimančiojoje šalyje?

Ko jums reikia, kad priartėtumėte prie šio tikslo?

Kas galėtų jums padėti, o kas – trukdyti?

C. Tikslo nustatymas pagal SMART / SMARTEK metodiką

SMART – darbo lapas

S – Konkretus: Mano tikslas yra…

.....

M – Išmatuojamas: Kaip sužinosiu, kad tikslas pasiektas?

.....

A – Pasiekiamas: Ar galiu tai pasiekti? Ko man reikia, kad tai būtų įmanoma?

.....

R – Aktualus: Kodėl šis tikslas man svarbus?

.....

T – Apibrėžtas laike: Iki kada noriu jį pasiekti?

.....

E – Vertinimas: Kaip ir kada vertinsiu savo pažangą?

.....

K – Koregavimas: ką darysiu, jei iškils sunkumų?

.....

D. GROW modelis – koučingo įrankis

G — TIKSLAS: Ko norite pasiekti?

R — REALYBĖ: Kokia yra dabartinė situacija? Kokie ištekliai ir kliūtys egzistuoja?

O — PASIRINKTYS: Kokias galimybes turite? Kokios yra alternatyvos?

W — VALIA / VEIKSMAS: Koks bus pirmasis žingsnis? Kada jį žengsite? Kas gali jus paremti?

E. Įrankis: „Ar mano tikslas yra realistiškas?“

1. Ar turiu išteklių tikslui pasiekti?

☐ Taip

☐ Iš dalies (reikia papildyti)

☐ Ne (tikslas turi būti atidėtas)

2. Kliūtys, kurios gali trukdyti:

☐ Kalba

ONE STOP SHOP BLUEPRINT

☐ Reglamentuojama profesija

☐ Trūkstami dokumentai

☐ Patirties trūkumas

☐ Gyvenimo aplinkybės

☐ Vaikų priežiūros paslaugų trūkumas

☐ Kita: _____

3. Ar tikslas yra:

☐ Realus

☐ Ambicingas, bet pasiekiamas

☐ „Svajonė“ — ilgalaikis tikslas, reikalaujantis pasiruošimo

☐ Šiuo metu nerealus

F. Švietimo ir karjeros tikslų pavyzdžiai

Trumpalaikiai tikslai (2–6 savaitės):

- Užsiregistruoti į priimančiosios šalies kalbos kursą.
- Atnaujinti CV ir paraiškos dokumentus.
- Pradėti diplomo pripažinimo procedūrą.
- Sudaryti 10 įmonių, kurios samdo darbuotojus mano sektoriuje, sąrašą.
- Užsiregistruoti į profesinio mokymo kursą.

Vidutinės trukmės tikslai (1–3 mėnesiai):

- Baigti profesinių kompetencijų kursą.
- Dalyvauti stažuotėje arba darbo stebėjime.
- Gauti pirmuosius kvietimus į darbo pokalbius.

Ilgalaikiai tikslai (6–12 mėnesių):

- Įgyti naujų kvalifikacijų ar sertifikatų.
- Pakeisti profesiją ir pradėti dirbti naujame sektoriuje.
- Įkurti verslą arba mikroįmonę.

BLUEPRINT ONE STOP SHOP

G. Darbas su vertybėmis, įsitikinimais ir motyvacija

Temos, kurias reikėtų aptarti:

VERTYBĖS — Kas man svarbu darbe (saugumas, stabilumas, tobulėjimas, šeima, prasmė)?

ĮSITIKINIMAI — Kokie įsitikinimai mane remia, o kokie riboja?

Pavyzdžiai:

Palaikantys įsitikinimai: „Aš greitai mokausi“, „Aš susitvarkysiu naujame darbe“.

Ribojantys įsitikinimai: „Niekas manęs nepriims į darbą“, „Mano priimančiosios šalies kalbos įgūdžiai per silpni“.

STIPRYBĖS — Kaip galiu jas panaudoti?

SILPNOSIOS SRITYS — Ką galiu sustiprinti? Kokie mokymai gali man padėti pakeisti profesiją?

H. Karjeros nišos paieška

- sektorių, kuriuose klientas gali panaudoti savo įgūdžius, analizė,
- alternatyvių karjeros galimybių nustatymas (kai ankstesnė darbo vieta šiuo metu yra neprieinama),
- reikalingų kvalifikacijų nustatymas ar sertifikatus,
- mokymų, kursų, stažuočių, kalbų kursų ar kitų kvalifikacijos kėlimo galimybių pasirinkimas.

Tikslas – sukurti realistišką, individualiai pritaikytą karjeros kelią, vedantį į stabilų darbą.

I. Veiksmų planas – darbo lapas

PAGRINDINIS TIKSLAS:

.....

.....

.....

.....

Veiksmai, kuriuos reikia atlikti:

.....

.....

.....

.....

Terminas:

.....

Ar man reikalinga specialistų pagalba?

☐ Taip ☐ Ne

Jei taip — kokios?

.....

Kas gali man padėti? (NVO, patarėjas, draugai, institucijos)

.....

.....

.....

.....

J. Motyvacija ir pasirengimas – skalė nuo 0 iki 10

Kiek jaučiuosi motyvuotas pasiekti šį tikslą?

- 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

Kodėl ne mažiau?

.....

Kas man padėtų pakilti vienu tašku aukščiau?

.....

Social Innovation Initiative

Co-funded by the European Union

ONE STOP SHOP BLUEPRINT

B5 PRIEDAS:

5 ETAPAS – ŽEMĖLAPIO SUDARYMAS

Įrankis darbui su pabėgėlio patirtį turinčiu asmeniu

Žemėlapio sudarymas – tai bendras PARAMOS ŽEMĖLAPIO ir KONTAKTŲ TINKLO kūrimo procesas.

Naujoje realybėje – ryšiai su žmonėmis ir institucijomis yra vienas iš pagrindinių veiksnių, lemiančių saugumo jausmą ir gebėjimą veiksmingai veikti.

Šis etapas stiprina:

- orientaciją vietinėje aplinkoje,
- kliento savarankiškumą,
- paramos ir saugumo jausmą,
- pasirengimą integruotis į darbo rinką,
- supratimą, kuo galima pasitikėti.

A. ETAPO TIKSLAS

Padėti klientui:

- susipažinti su vietos ištekliais ir institucijomis,
- sudaryti realių kontaktų sąrašą,
- suprasti, kur ir kada galima kreiptis pagalbos,
- susikurti priemones, padėsiančias orientuotis naujoje aplinkoje – acord cu priemones,
- įsitikinti, kad viso proceso nereikės įveikti vienam.

B. PATIKRINIMO SĄRAŠAS – PARAMOS ŽEMĖLAPIS

1. Viešosios įstaigos ir paslaugų teikimo vietos

Ar klientas žino, kur yra artimiausios atitinkamos paslaugos?

☐ Užimtumo tarnyba (registracija, mokymai)

☐ Miesto / savivaldybės administracija

☐ Socialinės gerovės centras

☐ Informacijos punktas užsieniečiams

☐ Nemokamos teisinės pagalbos punktai

☐ Mokyklos / vaikų darželiai (vaikams)

Adresai / nuorodos:

.....

.....

.....

.....

2. Nevyriausybinės organizacijos / NVO

Ar klientas žino organizacijas, kurios gali padėti:

☐ profesinio aktyvinimo srityje

☐ psichologinės pagalbos srityje

☐ teisinės pagalbos srityje

☐ integracijos srityje

☐ švietimo ir kalbų mokymosi srityje

NVO sąrašas regione:

.....

.....

.....

.....

3. Sveikata ir sauga

☐ Medicinos įstaigos

☐ Krizių centrai / pagalba krizės situacijose

☐ Psichologinė pagalba

Kontaktų sąrašas:

.....

.....

.....

.....

4. Kliento socialinis tinklas

Išvardykite žmones, kurie gali padėti klientui:

☐ Šeima

☐ Draugai

☐ Bendruomenės lyderiai (pvz., ukrainiečių bendruomenė)

☐ Kaimynai

☐ Kolegos iš darbo / kursų / mokyklų

☐ Kiti patikimi žmonės

Vardai / santykiai (neprivaloma):

.....

.....

.....

.....

C. DARBO RINKOS ŽEMĖLAPIO SUDARYMAS

1. Darbo skelbimų svetainės ir programėlės

Atrinktas sąrašas:

.....

.....

.....

.....

2. Įdarbinimo agentūros (patikrintos, saugios)

☐ Patikimos ir teisėtai veikiančios įdarbinimo agentūros

☐ Laikino įdarbinimo agentūros

☐ Vietos įmonės, įdarbinančios pabėgėlius ir migrantus

Rekomenduojamų agentūrų sąrašas:

.....

.....

.....

.....

3. Švietimo ir tobulėjimo galimybės

☐ Kalbų kursai

☐ Profesinio mokymo kursai

☐ Mokymai ir seminarai (pvz., NVO ar užimtumo tarnyba)

☐ E. mokymosi platformos

Svarbiausi pasiūlymai:

.....

.....

.....

.....

D. KLAUSIMAI, SKIRTI DARBUI SU KLIENTU

1. Saugumo jausmas

Į ką galite kreiptis pagalbos?

Su kuo jaučiatės susijęs ir kas jums teikia paramą?

2. Orientavimasis erdvėje

Ar žinote, kur tvarkyti administracinius reikalus?

Ar žinote, kur kreiptis susidarius sudėtingai situacijai?

3. Darbo rinka

Kokie darbo pasiūlymų šaltiniai jums yra patogiausi?

Ar jaučiatės pasirengę užsiregistruoti užimtumo tarnyboje?

4. Socialiniai tinklai

Ar priimančiojoje šalyje turite ką nors, kas galėtų jums padėti?

Kaip galime sustiprinti jūsų kontaktų tinklą?

E. TRUMPAS PARAMOS ŽEMĖLAPIS (užpildyti)

1. Mano paramos vietos

Įstaigos:

.....

.....

NVO:

.....

.....

Sveikata:

.....

.....

Švietimas:

.....

.....

2. Mane palaikantys žmonės

.....

.....

.....

.....

3. Darbo vietos / agentūros / švietimas

.....

.....

.....

.....

F. SANTRAUKA – Specialisto lapas

Pagrindiniai ištekliai, nurodyti kliento paramos žemėlapyje:

.....

Tolesni veiksmai:

.....

.....

Social Innovation Initiative

Co-funded by the European Union

ONE STOP SHOP BLUEPRINT

B6 PRIEDAS:

6 ETAPAS – VEIKSMAI

Darbo su pabėgėlio patirtį turinčiu asmeniu priemonė

Šiame etape pereinama prie konkrečių veiksmų. Klientas pradeda:

- aktyviai ieškoti darbo,
- dalyvauti mokymuose, kursuose ir stažuotėse,
- tobulinti kompetencijas ir kvalifikacijas,
- ieškoti naujų karjeros galimybių,
- mokytis orientuotis priimančiosios šalies darbo rinkoje.

Šiame etape specialistas labiau lydi klientą, o ne daro viską už jį – taip stiprinamas jo savarankiškumas, kompetencijos ir veikimo jausmas.

A. PATIKRINIMO SĄRAŠAS – Ar klientas pasirengęs pradėti VEIKLĄ?

☐ Klientas žino savo išteklius ir galimybes (3 ETAPAS).

☐ Jis yra nusistatęs realistiškus tikslus (4 ETAPAS).

☐ Jis turi bendrą supratimą apie galimybes ir institucijas (5 ETAPAS).

☐ Jo gyvenimo ir emocinė padėtis yra stabili.

☐ Jis jaučiasi motyvuotas ir pasirengęs veikti.

Jei kuris nors elementas yra silpnas, specialistas grįžta į ankstesnius etapus.

B. DARBO SRITYS 6 ETAPE

Šis etapas apima šias pagrindines sritis:

- Aktyvi darbo paieška
- Kompetencijų ugdymas / mokymasis
- Paraiškos dokumentų rengimas
- Susipažinimas su darbo rinka
- Pagalba ieškant darbo pasiūlymų ir darbdavių
- Darbo teisės ir teisinis informavimas
- Pasirengimas darbo pokalbiui
- Motyvacija ir darbas siekiant pokyčių
- Diplomo pripažinimas ir kvalifikacijos patvirtinimas

- Parama viso proceso metu

C. AKTYVI DARBO PAIEŠKA – įrankis

1. Mokymasis ieškoti darbo pasiūlymų

Darbas su klientu:

☐ tinkamų raktinių žodžių naudojimas;

☐ darbo pasiūlymų filtravimas;

☐ reikalavimų supratimas;

☐ rizikos vertinimas (pvz., neteisėtų ar nesaugių pasiūlymų atpažinimas);

☐ profesinių kontaktų tinklo kūrimas;

☐ tiesioginis bendravimas su darbdaviais;

☐ profesinių tinklų grupių, renginių ir darbo mugių naudojimas;

☐ darbo portalų ir programėlių sąrašo sudarymas;

☐ paslėptos darbo rinkos galimybių paieška;

☐ kita

D. TOBULĖJIMAS IR MOKYMAS – pagalbinės priemonės

Siūlomi veiksmai:

☐ užsiregistruoti į kalbų kursus

☐ lankyti profesinio mokymo kursą (užimtumo tarnyba, NVO, privati įstaiga)

☐ stažuotė, praktika, profesinis savanoriškas darbas

☐ e. mokymosi kursai

☐ konkrečioms sritims skirti mokymai (gastronomija, logistika, IT, priežiūra, statyba)

☐ kiti

Konsultavimo klausimai:

Kokio mokymo jums labiausiai reikia, kad pasiektumėte savo tikslą?

Ar galite jau šiandien pradėti trumpą kursą, kad padidintumėte savo galimybes?

Kaip mokymasis gali padėti jums jaustis užtikrintai?

BLUEPRINT ONE STOP SHOP

E. PARAIŠKOS DOKUMENTAI – įrankis

1. CV – bendras darbas

Dirbkite su:

☐ įtraukti visus perkeliamuosius įgūdžius

☐ paaiškinti su migracija susijusias spragas

☐ paprastai ir konkrečiai aprašyti patirtį

☐ pritaikyti CVprie priimančiosios šalies standartų

☐ parengti CV versijas priimančiosios šalies kalba ir anglų kalba

☐ tinkamai išversti pareigų pavadinimus iš kilmės šalies

2. CV – ko NEREIKIA įtraukti

✗ paso numerio ✗ duomenų apie vaikus ✗ konfidencialios ar jautrios informacijos

✗ pernelyg išsamių asmens duomenų ✗ netinkamų ar nereikalingų nuotraukų

3. Motyvacinis laiškas / trumpa biografija

Padėkite klientui parašyti:

„Kas aš esu, ką moku daryti, kodėl noriu dirbti šioje srityje.“

Įrankiai: „LinkedIn“, „Canva“, AI.

F. DARBO RINKA – trumpas mokomasis modulis

Klientas turėtų žinoti pagrindinius dalykus:

☐ Darbo rinkos barometras (profesijos, kuriose trūksta darbuotojų)

☐ Minimalaus ir vidutinio darbo užmokesčio lygiai

☐ Darbo sutarčių rūšys

☐ Darbuotojų teisės ir darbdavių pareigos

☐ Sektoriai

☐ Kaip veikia įdarbinimo agentūros

☐ Kas yra užimtumo tarnyba

☐ Kas yra diplomų pripažinimas ir reguliuojamos profesijos

G. DARBO PASIŪLYMŲ PAIEŠKA – analitinė priemonė

Pasiūlymų analizė:

☐ darbo funkcijos ir atsakomybės

☐ reikalavimai

☐ siūlomos sąlygos ir privalumai

☐ reikalaujama kalba

☐ ar pasiūlymas yra saugus ir teisėtas

☐ ar pasiūlymas atitinka kliento kompetencijas

Pasiūlymo analizės lapas:

Pareigos: _____

Ar atitinku reikalavimus? (taip/ne/iš dalies)

Ką turiu patobulinti, kad galėčiau kreiptis dėl darbo?

Ar pasiūlymas atitinka mano vertybes?

Pateikti paraišką? TAIP / NE

Asmens ir darbo suderinamumas – darbo atranka apima:

☐ kvalifikacijų, profesinės patirties ir turimų įgūdžių analizę, atsižvelgiant į darbdavio lūkesčius;

☐ perkeliamų kompetencijų, įgūdžių trūkumų ir sričių, kuriose reikalingas tolesnis tobulėjimas ar mokymo parama, nustatymą;

☐ tai leidžia veiksmingiau suderinti su darbo rinkos poreikiais.

H. DARBUOTOJŲ TEISĖS – mokomasis modulis

Aptarkite:

☐ sutarčių rūšis

☐ darbo laikas ir darbo užmokestis

☐ teisę į atostogas

☐ įspėjimo apie darbo sutarties nutraukimą terminai

☐ darbo sauga

☐ teisės nėštumo metu

☐ teisės mobingo ir diskriminacijos atvejais

☐ kaip ir kur pranešti apie pažeidimus

I. PASIRENGIMAS INTERVIU – priemonė

Pratimai:

☐ imituojami pokalbiai

☐ sudėtingų klausimų praktika

☐ stipriųjų pusių pristatymas

☐ pokalbis apie migraciją, neatskleidžiant per daug informacijos

☐ trumpas pristatymas (30 sekundžių trukmės)

☐ kaip užduoti klausimus darbdaviui

☐ pasiruošimas deryboms dėl atlyginimo

Klausimai, kuriuos verta išbandyti:

Papasakokite apie save.

Kodėl norite dirbti šioje įmonėje?

Kokios yra jūsų stipriosios pusės?

Su kokiais profesiniais iššūkiais teko susidurti?

Kokie yra jūsų tobulėjimo planai?

J. MOTYVAVIMAS SIEKTI NEPRIKLAUSOMYBĖS – priemonės

Dirbant su klientu:

☐ stiprinti vidinę motyvaciją (kodėl noriu dirbti?)

☐ stiprinti išorinę motyvaciją (finansiniai poreikiai, stabilumas)

☐ aptarti poreikių hierarchiją

☐ grįžti prie 4 ETAPO vertybių

☐ priminti klientui ankstesnius pasiekimus

☐ nustatyti mažus tarpinius tikslus („kasdien po vieną mažą žingsnį“)

K. DIPLOMO PRIPAŽINIMAS – parama

Padėkite klientui:

☐ patikrinti, ar profesija yra reguliuojama

☐ nustatyti už pripažinimą atsakingą instituciją

☐ paruošti dokumentus (diplomus, vertimus, priedus)

☐ suplanuoti proceso eigą

☐ rasti papildomų ar specializuotų kursų

L. PALYDĖJIMAS PROCESO METU

Tai NEREIKŠIA, kad viską darome už klientą, bet:

✓ stiprinti jo kompetencijas

✓ mokyti savarankiškai veikti

✓ užtikrinti saugią ir palaikančią aplinką

✓ padėti valdyti procesą

✓ stebėti pažangą

✓ kartu džiaugtis mažais laimėjimais

M. APIBENDRINIMAS – 6 ETAPAS – darbo lapas

Mano tikslai kitam mėnesiui:

.....

Mano veiksmai:

.....

.....

Iš ko prašysiu pagalbos:

.....

Ką šiandien darysiu:

.....

.....

Social Innovation Initiative

Co-funded by the European Union

ONE STOP SHOP BLUEPRINT

B7 PRIEDAS:

7 ETAPAS – NUOLATINĖ PARAMA

(taikytina kiekviename darbo su pabėgėlio patirtį turinčiu asmeniu etape)

Pagalbinės veiklos papildo pagrindinius proceso etapus ir stiprina kliento gebėjimą savarankiškai veikti kasdieniame gyvenime naujoje šalyje. Jų tikslas – didinti saugumo jausmą, palengvinti ryšius su institucijomis ir padėti klientui jaustis palaikomam prisitaikymo bei integracijos į darbo rinką procese.

Šios veiklos gali būti vykdomos lygiagrečiai su 1–6 etapais.

1. Tarpsektorinis bendradarbiavimas ir nukreipimas į atitinkamas institucijas

- Kliento nukreipimas į darbo rinkos institucijas: užimtumo tarnybas, įdarbinimo agentūras, profesinio aktyvinimo centrus, karjeros informacijos punktus.
- Ryšių užmezgimas su darbdaviais: kandidato pristatymas, parama užmezgant pirmuosius ryšius, pagalba siunčiant CV, bendras įdarbinimo procedūrų paaiškinimas atsižvelgiant į nacionalinį kontekstą, pagalba darbdaviams susisiekti su migrantų kandidatais ir parama darbdaviams atrenkant kandidatus į tinkamas darbo vietas.
- Bendradarbiavimas su viešosiomis ir socialinėmis institucijomis.

2. Pagalba susisiekant su valstybinėmis ir nevalstybinėmis įstaigomis

- Kliento lydėjimas apsilankymų metu (pagal pageidavimą).
- Procedūrų, dokumentų, terminų ir reikalavimų paaiškinimas.
- Pagalba klientui bendraujant su institucijomis telefonu ar elektroniniu paštu.
- Pagalba registruojantis į susitikimus, registruojantis ir teikiant paraiškas.
- Tai ypač svarbu pirmuoju gyvenimo naujoje šalyje laikotarpiu, kai kalbos barjerai ar stresas trukdo savarankiškai veikti.

3. Informacijos apie prieinamas paslaugas ir renginius teikimas

- Dalijimasis žiniomis apie kitų organizacijų siūlomas veiklas: teisinę pagalbą, psichologinę paramą, socialinę pagalbą, švietimo ir integracijos paslaugas.

BLUEPRINT ONE STOP SHOP

- Informavimas apie vietinius renginius: seminarus, konsultacijas, integracijos susitikimus, kultūrinius renginius.
- Dalijimasis naujausiais ištekliais: interneto svetainėmis, programėlėmis, internetiniais seminarais, socialinių tinklų grupėmis, vadovais.

4. Nukreipimas į specializuotas paslaugas

- Teisinė pagalba: gyvenimo šalyje statusas, dokumentai, teisinio statuso sutvarkymas ir darbo teisės.
- Psichologinė pagalba: ypač traumų ar didelio prisitaikymo streso atvejais.
- Socialinė pagalba: išmokos, materialinė parama, pagalbos programos.
- Medicininė pagalba: įstaigos, psichikos sveikatos klinikos, nemokamą pagalbą užsieniečiams teikiančios įstaigos.

5. Kliento paramos tinklo kūrimas

- Kartu nustatyti, kas iš artimiausios aplinkos gali paremti klientą.
- Individualaus kontaktų žemėlapio sudarymas: šeima, draugai, kolegos, bendruomenės lyderiai, vietos organizacijos.
- Skatinti klientą reguliariai naudotis šiais ryšiais.

6. Reguliarus bendravimas ir stebėjimas

- Reguliariai tikrinti pažangą ir iškylančius sunkumus.
- Kliento motyvavimas imtis veiksmų ir išlaikyti įsitraukimą.
- Reguliarus tikrinimas, ar tikslai tebėra aktualūs ir pasiekiami.
- Planų koregavimas, kai pasikeičia gyvenimo aplinkybės.

7. Savarankiškumo stiprinimas – „lydėjimo“ principas

Pagalbinė veikla NEREIKŠIA, kad viską darome už klientą.

Specialisto vaidmuo yra:

- paaiškinti,
- lydėti,
- pateikti galimybes,
- stiprinti,
- skatinti savarankiškumą,
- remti sunkiomis akimirkomis,

- palaipsniui perduoti atsakomybę klientui.

TRUMPAS KONTROLINIS SĄRAŠAS – PARAMOS VEIKSMŲ SANTRAUKA

☐ Nukreipiu klientą į atitinkamas institucijas (užimtumo tarnybą, NVO, agentūras)

☐ Padedu užmegzti ryšį su darbdaviais

☐ Nuolat palaikau ryšį su vietos paramos tinklu

☐ Lydžiu klientą į svarbius oficialius susitikimus

☐ Informuoju apie galimą paramą ir artėjančius renginius

☐ Nukreipiu klientą teisinės, psichologinės ar socialinės pagalbos paslaugų teikėjams

☐ Padedu klientui kurti savo paramos tinklą

☐ Stebiu pažangą ir motyvuoju

☐ Užtikrinu, kad kliento savarankiškumas būtų stiprinamas

☐ Prireikus koordinuoju įstaigų veiksmus

ONE STOP SHOP BLUEPRINT

Social Innovation Initiative

Co-funded by the European Union

Pastaba: Šis dokumentas yra originalios Blueprint versijos anglų kalba vertimas. Esant bet kokiems aiškinimo skirtumams ar neatitikimams, pirmenybė teikiama versijai anglų kalba.

Bendrai finansuojama Europos Sąjungos. Išreikštos nuomonės ir požiūriai priklauso tik autoriui (-iams) ir nebūtinai atspindi Europos Sąjungos ar European Social Fund Agency poziciją. Nei Europos Sąjunga, nei finansavimą skirianti institucija negali būti laikomos už juos atsakingomis.