EU4UA: A Comprehensive One-Stop Service for Refugees!
Co-funded by the European Union under the ESF+ Social Innovation+ initiative

EU4UA

ONE STOP SHOP

BLUEPRINT

INTEGRAT DE TIP ONE-STOP-SHOP PENTRU INTEGRAREA SOCIALĂ ȘI PE PIAȚA MUNCII A PERSOANELOR AFLATE ÎN SITUAȚII DE CRIZĂ ȘI VULNERABILE

Un cadru practic, fundamentat pe dovezi, pentru furnizarea coordonată a serviciilor și incluziunea pe termen lung.



Social Innovation + Initiative

Co-funded by the European Union

BLUEPRINT ONE STOP SHOP

INFORMAȚII GENERALE DESPRE DOCUMENT

Partener de proiect responsabil: Fundația Alături de Voi România (ADV România)

Elaborat în cadrul proiectului EU4UA – Un serviciu integrat de tip one-stop-shop pentru refugiați! Proiect nr. ESF-SI-2024-UA-01-0036.

Consorțiul proiectului: PCG Polska (coordonator), Fundația Alături de Voi România (ADV România), FISE - Fundacja Inicjatyw Społeczno-Ekonomicznych, Fundația Serviciilor Sociale Bethany.

Date privind documentul:

- Tipul livrabilului: Raport
- Nr. livrabilului: D.3.3
- Titlul raportului: Blueprint pentru un model integrat de servicii de tip one-stop-shop, destinat integrării sociale și pe piața muncii a persoanelor aflate în situații de criză și vulnerabilitate.
- Nr. pagini: 133 (+Anexe)
- Nivel de diseminare: Public

Autori:

Ramona Marian (ADV România), Angela Achiței (ADV România), Agata Wiśniewska (PCG Polska – Public Consulting Group), Julia Koczanowicz-Chondzyńska (FISE - Fundacja Inicjatyw Społeczno-Ekonomicznych), Iwona Cichowicz (FISE - Fundacja Inicjatyw Społeczno-Ekonomicznych), Beatrice Darie (Fundația Serviciilor Sociale Bethany).

Cofinanțat de Uniunea Europeană. Cu toate acestea, opiniile și punctele de vedere exprimate aparțin exclusiv autorului/autorilor și nu reflectă în mod necesar opiniile Uniunii Europene sau ale Agenției Fondului Social European. Nici Uniunea Europeană, nici Autoritatea finanțatoare nu pot fi considerate responsabile pentru acestea.

Septembrie 2026

Mulțumiri

Partenerii proiectului EU4UA doresc să își exprime ***recunoștința*** *față de toți cei care au contribuit la elaborarea, validarea și îmbunătățirea Blueprint-ului.*

Le suntem deosebit de recunoscători ***persoanelor strămutate din Ucraina*** *care și-au împărtășit experiențele, nevoile și perspectivele în cadrul activităților de cercetare și pilotare. Contribuțiile lor au fost esențiale pentru fundamentarea Blueprint-ului pe experiențele reale de accesare a serviciilor și pe dificultățile întâmpinate în procesul de integrare.*

Mulțumim, de asemenea, ***profesioniștilor, furnizorilor de servicii, experților externi și reprezentanților instituțiilor*** *care au contribuit prin interviuri, grupuri de discuție, evaluări de specialitate, activități de formare a formatorilor și testarea practică a Blueprint-ului și a instrumentelor sale în România și Polonia.*

Apreciem, totodată, contribuția valoroasă a partenerilor asociați EU4UA – HumanDoc Foundation (Polonia), Lietuvos socialinio verslo asociacija (LiSVA – Lituania), FAEDEI (Spania), ENSIE (Belgia) și Diesis Network (Belgia) –, a căror expertiză, perspective și recomandări au sprijinit revizuirea și îmbunătățirea modelului.

Timpul acordat, experiența, observațiile critice și recomandările practice ale tuturor celor implicați au contribuit la consolidarea relevanței, aplicabilității practice și clarității operaționale a Blueprint-ului final.

BLUEPRINT ONE STOP SHOP

1. REZUMAT 7
1.1. Scopul și domeniul de aplicare al Blueprint-ului 7
1.2. Grupuri-țintă și utilizare preconizată 8
1.3. Cum se utilizează acest Blueprint 9
1.4. Termeni-cheie utilizați în acest Blueprint 11
1.5. Metodologia de elaborare și validare 16

2. INTRODUCERE 18
2.1. Context și definirea problemei 18
2.2. Principalele provocări ale integrării 19
2.3. Principii directoare pentru sprijinul integrat 21
2.4. Transferabilitate și concepție modulară 22

3. EVALUAREA NEVOILOR 24
3.1. Sursele și domeniul de aplicare al evaluării nevoilor care fundamentează Blueprint-ul 24
3.2. Nevoi-cheie 25
3.2.1. Nevoile și resursele refugiaților 25
3.2.2. Nevoile furnizorilor de servicii și condițiile sistemului 27
3.3. Modele de utilizare a serviciilor 28
3.4. Bariere și lacune ale sistemului 29
3.5. Implicații pentru conceperea Blueprint-ului 31

4. MODEL DE SERVICII: ECOSISTEM DE TIP ONE-STOP-SHOP 34
4.1. Justificare: De la servicii fragmentate la un model integrat de sprijin 34
4.2. Pachetul de bază de servicii și nucleul operațional minim 34
4.3. Model de acces: modul în care beneficiarii parcurg sistemul 36
4.3.1. Intrare unică și deschiderea cazului 36
4.3.2. Triaj și răspuns imediat 38
4.3.3. Evaluarea nevoilor 39
4.3.4. Stabilirea priorităților și planificarea sprijinului 40
4.3.5. Activarea serviciilor și referirea 42
4.3.6. Coordonarea cazului pe durata furnizării serviciilor 43
4.3.7. Follow-up și revizuirea progresului 44
4.3.8. Evaluarea rezultatelor, tranziție și închiderea cazului 45
4.3.9. Continuitatea informațiilor și utilizarea Setului de instrumente din Anexa A 46
4.4. Resurse umane și cadrul de competențe 48
4.5. Dimensiunea echității și accesibilității 55
4.5.1. Accesibilitatea pe parcursul beneficiarului 55
4.5.2. Adaptări rezonabile și nevoi diferențiate de acces 56
4.5.3. Participare, autonomie și nediscriminare 56
4.5.4. Verificare practică a accesibilității 57
4.6. Acces hibrid, comunicare și sprijin digital 57
4.6.1. Canale de acces complementare și asistate 58
4.6.2. Informare și orientare digitală 58
4.6.3. Orientare opțională și orientată spre viitor, asistată de IA 59
4.6.4. Guvernanța conținutului digital și a informațiilor despre servicii 59
4.7. Module de servicii 60
4.7.1. Sprijin juridic, pentru documente și ședere 62
4.7.2. Mediere pentru locuire și nevoi de bază 63
4.7.3. Orientare în sistemul de sănătate 65

4.7.4. Sănătate mintală și sprijin psihosocial 66
4.7.5. Învățarea limbii și orientare culturală 68
4.7.6. Continuitatea educației (copii/tineri) 70
4.7.7. Îngrijirea copiilor și sprijin pentru familie 71
4.7.8. Sprijin pentru ocuparea forței de muncă și integrarea pe piața muncii 73
4.7.9. Sprijin pentru antreprenoriat și activități independente 75

5. PARTENERIATE, GUVERNANȚĂ ȘI COORDONAREA ECOSISTEMULUI 77
5.1. De ce sunt importante parteneriatele în ecosistemul de tip one-stop-shop 77
5.2. Arhitectura guvernanței și responsabilitatea coordonării 78
5.2.1. Modele posibile de guvernanță 80
5.3. Cartografierea părților interesate și a serviciilor 82
5.4. Stabilirea acordurilor de parteneriat 84
5.4.1. Aderarea la și retragerea din ecosistem 85
5.5. Rutine de coordonare și soluționarea problemelor interinstituționale 86
5.5.1. Participarea refugiaților și răspunderea 87
5.6. Schimbul de informații, confidențialitatea și guvernanța datelor 88
5.7. Cerințe minime privind calitatea și răspunderea 89
5.8. Adaptarea ecosistemului la context 90
5.9. Menținerea și dezvoltarea ecosistemului în timp 91

6. PLAN DE IMPLEMENTARE 93
6.1. Scopul acestui capitol 93
6.2. Ce ar trebui să rămână constant și ce poate fi adaptat 93
6.3. Evaluarea gradului de pregătire organizațională 94
6.4. Protocol de adaptare locală 97
6.5. Pregătirea implementării 99
6.5.1. Confirmarea responsabilităților operaționale 99
6.5.2. Confirmarea hărții operaționale a serviciilor 99
6.5.3. Instituirea acordurilor și procedurilor esențiale 100
6.5.4. Pregătirea personalului 101
6.5.5. Stabilirea dosarului minim de implementare 101
6.6. Implementare etapizată 101
6.7. Lista de verificare a pregătirii pentru lansare 103
6.8. Gestionarea riscurilor de implementare și a continuității 104
6.9. Monitorizarea implementării 105
6.10. Registrul problemelor de implementare și identificarea problemelor în timp real 107
6.11. Revizuirea implementării și măsuri corective 107
6.12. Utilizarea setului de instrumente pentru implementare 108
6.13. Extindere și replicare 110
6.14. Îmbunătățire continuă 111

7. SUSTENABILITATE 112
7.1. Ce înseamnă sustenabilitatea pentru ecosistemul de tip one-stop-shop 112
7.2. Ancorare instituțională și asumare 113
7.3. Finanțarea sustenabilă a nucleului operațional 114
7.4. Continuitatea parteneriatului și memoria instituțională 115
7.5. Sustenabilitatea forței de muncă și păstrarea cunoștințelor 116
7.6. Menținerea informațiilor și infrastructurii operaționale 117
7.7. Integrarea în politicile și practicile curente și adoptarea instituțională pe scară mai largă 117
7.8. Revizuirea sustenabilității și Planul de tranziție 118

8. FINANȚARE 120
8.1. Principii și priorități de finanțare 120
8.2. Ce trebuie finanțat 121
8.3. Modele și surse potențiale de finanțare 123
8.4. Revizuirea finanțării și continuitatea 124

9. CONCLUZII 127
9.1. Mesaje-cheie 127
9.2. Recomandări prioritare 128
9.3. Direcții viitoare pentru dezvoltare și extindere 129

10. REFERINȚE 132

11. ANEXE 133

1. REZUMAT

1.1. Scopul și domeniul de aplicare al Blueprint-ului

Blueprint-ul oferă un cadru practic pentru proiectarea, organizarea și implementarea unui ecosistem integrat de servicii de tip „one-stop-shop", destinat sprijinirii integrării sociale și pe piața muncii a refugiaților din Ucraina.

Elaborat în cadrul EU4UA: Un serviciu integrat de tip one-stop-shop pentru refugiați! (Proiect nr. ESF-SI-2024-UA-01-0036), un proiect cu durata de 18 luni finanțat de Uniunea Europeană în cadrul Inițiativei ESF+ Social Innovation+ și implementat în Polonia și România, Blueprint-ul valorifică rezultatele cercetării, contribuțiile experților și datele obținute în etapa de pilotare, transpunându-le într-un model operațional pentru furnizorii de servicii, instituțiile publice, organizațiile societății civile și factorii de decizie.

Modelul reunește într-un parcurs coerent al beneficiarului etapele de acces la sistem, evaluare proporțională a nevoilor, stabilire a priorităților și planificare a sprijinului, activare a serviciilor sau referire către alte servicii, coordonare a cazului, follow-up și evaluare a rezultatelor. Modelul vizează atât sprijinul oferit direct beneficiarilor, cât și condițiile organizaționale necesare pentru asigurarea coordonării și continuității serviciilor între furnizori.

Blueprint-ul propune un model transferabil și adaptabil, nu unul care impune o modalitate unică de organizare și implementare. Deși a fost elaborat în principal ca răspuns la nevoile de integrare ale refugiaților din Ucraina, arhitectura sa de coordonare poate constitui, de asemenea, un reper util pentru alte grupuri care se confruntă cu nevoi de sprijin complexe sau interconectate, cu condiția ca serviciile, responsabilitățile și măsurile de protecție să fie adaptate grupului-țintă și contextului.

În ansamblu, Blueprint-ul urmărește să faciliteze trecerea de la servicii fragmentate la parcursuri de sprijin coerente, accesibile și sustenabile, care fac legătura între măsurile de stabilizare imediată și incluziunea socială și economică pe termen lung.

BLUEPRINT ONE STOP SHOP

1.2. Grupuri-țintă și utilizare preconizată

Blueprint-ul se adresează mai multor categorii de utilizatori implicați în proiectarea, coordonarea, furnizarea sau supervizarea serviciilor de sprijin pentru refugiați.

1. Profesioniști din prima linie și practicieni specializați

↦ Manageri de caz, asistenți sociali, consilieri în domeniul ocupării forței de muncă, psihologi și profesioniști în domeniul psihosocial, consilieri juridici și administrativi, profesioniști din educație și formare, mediatori interculturali, interpreți și alți specialiști care lucrează direct cu refugiații.

⚙ Pentru acești utilizatori, Blueprint-ul oferă îndrumări practice privind:

- accesul la sistemul de sprijin și orientarea inițială;
- evaluarea proporțională;
- stabilirea priorităților și planificarea sprijinului;
- coordonarea cazului; activarea serviciilor și referirea;
- monitorizarea și evaluarea rezultatelor;
- accesibilitatea, protecția și continuitatea informațiilor.

◎ Capitolul 4 și Setul de instrumente sunt deosebit de relevante pentru acest grup.

2. Furnizori de servicii și organizații de implementare

↦ ONG-uri, furnizori de servicii sociale, servicii publice de ocupare, autorități publice locale, furnizori de servicii educaționale și de formare profesională, servicii de sănătate și psihosociale, organizații ale economiei sociale și alte organizații care contribuie la parcursurile de integrare.

⚙ Pentru acești utilizatori, Blueprint-ul oferă îndrumări practice privind:

- accesul la sistemul de sprijin și orientarea inițială;
- evaluarea proporțională;
- stabilirea priorităților și planificarea sprijinului;
- coordonarea cazului; activarea serviciilor și referirea;
- monitorizarea și evaluarea rezultatelor;
- accesibilitatea, protecția și continuitatea informațiilor.

◎ Capitolele 4–7 sunt deosebit de relevante pentru implementarea la nivel organizațional.

3. Autorități publice, coordonatori de sistem și factori de decizie

↦ Autoritățile locale, regionale și naționale pot utiliza Blueprint-ul ca reper pentru conceperea sau consolidarea sistemelor integrate de sprijin pentru refugiați, a mecanismelor de coordonare instituțională și a cadrelor de politici.

⚙ Pentru acești utilizatori, Blueprint-ul oferă îndrumări privind:

4. Parteneri care contribuie la ecosistemul extins de sprijin

↦ Angajatori, organizații patronale, întreprinderi sociale, organizații conduse de refugiați, actori comunitari, rețele profesionale și alte părți interesate.

⚙ Pentru acești utilizatori, Blueprint-ul îi poate sprijini să:

- arhitectura de guvernanță și coordonare;
- integrarea furnizorilor publici și nepublici;
- instituționalizarea funcțiilor de coordonare și management de caz;
- implementarea și extinderea;
- sustenabilitatea;
- mecanismele de finanțare;
- posibila adoptare la nivel național sau regional.

© Capitolele 5–9 sunt deosebit de relevante în acest scop.

- înțelegerea rolului lor în cadrul ecosistemului extins de sprijin;
- identificarea modului în care serviciile, resursele, expertiza sau legăturile lor comunitare pot contribui la parcursul beneficiarului;
- conectarea contribuției lor la mecanismele de activare a serviciilor, referire și monitorizare;
- participarea la mecanismele de parteneriat și coordonare;
- contribuția prin informații relevante despre piața muncii, cunoașterea nevoilor comunității și feedback din partea beneficiarilor;
- consolidarea legăturilor dintre serviciile formale, angajatori, actorii economiei sociale și rețelele de refugiați sau comunitare.

© Capitolele 4-5 sunt deosebit de relevante pentru înțelegerea parcursului de sprijin al beneficiarului și a modului în care diferiții actori colaborează în cadrul ecosistemului.

Deși Blueprint-ul **nu este conceput în principal ca un ghid de autoajutorare pentru refugiați**, beneficiarii și comunitățile de refugiați rămân în centrul modelului. Preferințele, experiența și feedbackul lor ar trebui să fundamenteze evaluarea, planificarea sprijinului, îmbunătățirea serviciilor și, acolo unde este fezabil, procesele de proiectare participativă a serviciilor și de guvernanță.

Prin adresarea atât către profesioniștii implicați direct în furnizarea serviciilor, cât și către cei cu responsabilități strategice, Blueprint-ul urmărește să apropie elaborarea politicilor de coordonarea organizațională și de practica profesională.

1.3. Cum se utilizează acest Blueprint

Blueprint-ul este conceput ca un instrument practic și modular, care poate fi consultat și utilizat în funcție de rolul și nevoile fiecărui utilizator, fără a necesita parcurgerea integrală sau aplicarea identică în toate contextele.

Relevanța fiecărei secțiuni depinde de rolul și obiectivele utilizatorului. Figura 1 indică secțiunile de la care pot începe diferitele categorii de utilizatori.



Figura 1. Ghid bazat pe roluri pentru utilizarea Blueprint-ului

Blueprint-ul poate fi utilizat în mai multe moduri:

- ca un cadru cuprinzător pentru instituirea unui ecosistem integrat de tip one-stop-shop;
- ca instrument de analiză a serviciilor existente și de identificare a deficiențelor de coordonare sau a limitărilor de capacitate;
- ca ghid de implementare pentru introducerea sau consolidarea unor funcții selectate;
- ca instrument de orientare pentru elaborarea politicilor și organizarea sistemului, astfel încât sprijinul integrat să poată fi inclus în structurile existente;
- ca resursă modulară, în care instrumentele sau componentele selectate sunt adaptate practicii organizaționale existente.

> ADAPTAȚI, NU REPLICAȚI
>
> Utilizatorii nu ar trebui să reproducă mecanic Blueprint-ul.
> Serviciile, procedurile și structurile instituționale existente ar trebui menținute acolo unde îndeplinesc deja în mod eficient funcțiile necesare.



Prin urmare, Blueprint-ul ar trebui să ofere suficientă structură pentru a sprijini consecvența și răspunderea, rămânând în același timp **proporțional, adaptabil și practic în medii reale de furnizare a serviciilor**.

1.4. Termeni-cheie utilizați în acest Blueprint

Termenii de mai jos sunt utilizați pe întreg parcursul Blueprint-ului cu sensurile indicate aici. Ei sunt meniți să ofere un **limbaj operațional comun pentru model**, recunoscând faptul că aceiași termeni pot avea sensuri juridice, instituționale sau profesionale diferite de la o țară la alta.

Aceste definiții nu înlocuiesc definițiile stabilite prin legislația națională sau reglementările profesionale. Atunci când se aplică un termen definit juridic, cerințele naționale prevalează. Glosarul clarifică modul în care termenii sunt utilizați **în cadrul arhitecturii funcționale a acestui Blueprint**.

Termen	Semnificația în acest Blueprint
Ecosistem de tip one-stop-shop	O arhitectură integrată de servicii care conectează mai multe organizații, profesioniști și domenii de servicii într-un singur parcurs coordonat al beneficiarului. Scopul său principal este de a asigura continuitatea de la intrare și evaluare până la accesul la servicii, coordonare, monitorizare și rezultate.
Funcția de intrare unică	Funcția desemnată în mod formal prin care beneficiarul este preluat în parcursul coordonat de sprijin. Aceasta inițiază deschiderea cazului, asigură orientarea și examinarea inițială și stabilește o responsabilitate clară pentru următoarea etapă a sprijinului.

ONE STOP SHOP BLUEPRINT

Termen	Semnificația în acest Blueprint
Canal de acces	O cale prin care beneficiarii pot obține informații, pot lua legătura cu sistemul de sprijin sau pot ajunge la funcția de intrare desemnată. Canalele de acces pot include locații fizice, servicii telefonice, platforme digitale, activități de informare în comunitate sau puncte de contact la nivel comunitar.
Parcursul beneficiarului	Succesiunea coordonată prin care sprijinul este organizat în jurul beneficiarului: intrare → examinare inițială **și** evaluare → stabilirea **priorităților** → planificarea sprijinului → activarea **serviciilor** sau referire → **coordonare** și monitorizare → **evaluarea** rezultatelor → tranziție sau închidere.
Triaj	Un proces inițial rapid pentru identificarea situațiilor care necesită acțiune imediată înainte ca parcursul mai amplu de sprijin să continue. Acesta ajută la stabilirea urgenței și la activarea răspunsului competent adecvat.
Evaluarea nevoilor	Un proces structurat pentru înțelegerea nevoilor, riscurilor, punctelor forte, resurselor, priorităților și situației actuale de sprijin a beneficiarului, în vederea stabilirii acțiunilor, serviciilor și nivelului de coordonare adecvate.
Evaluare proporţională	O abordare de evaluare în care profunzimea și nivelul de detaliu al informațiilor colectate corespund situației beneficiarului. O evaluare minimă comună este completată de o explorare mai detaliată sau specializată, acolo unde este necesar.
Abordare bazată pe puncte forte	O abordare care ia în considerare capacitățile, competențele, experiența, resursele, rețelele sociale și capacitatea beneficiarului de a acționa independent, alături de nevoile și vulnerabilitățile identificate.
Stabilirea priorităţilor	Procesul de determinare a nevoilor identificate care necesită acțiuni imediate, pe termen scurt sau pe termen mai lung, ținând seama de risc, urgență, interdependența nevoilor, fezabilitate, preferințele beneficiarului și resursele disponibile.
Plan de acțiune personalizat (PAP)	Un plan de sprijin dinamic care transpune prioritățile identificate în obiective convenite, acțiuni concrete, actori responsabili, servicii relevante, termene estimate și modalități de revizuire.
Management de caz	Un proces structurat pentru menținerea continuității și coerenței pe întreg parcursul de sprijin al beneficiarului. Acesta conectează evaluarea, planificarea, coordonarea serviciilor, referirea, monitorizarea, revizuirea și adaptarea în timp.
Coordonarea cazului	Coordonarea practică a acțiunilor, furnizorilor și informațiilor implicate în parcursul unui beneficiar individual. Intensitatea acesteia este adaptată complexității nevoilor, riscului, vulnerabilității și nivelului de autonomie al beneficiarului.

ONE STOP SHOP BLUEPRINT

Termen	Semnificația în acest Blueprint
Manager de caz / consilier pentru integrare	Profesionistul responsabil de menținerea unei imagini de ansamblu asupra parcursului beneficiarului, coordonarea acțiunilor și furnizorilor conveniți, urmărirea progresului și asigurarea faptului că sprijinul rămâne coerent în timp.
Modul de servicii	Un domeniu definit de sprijin specializat în cadrul ecosistemului de tip one-stop-shop, activat în funcție de nevoile identificate ale beneficiarului. Modulele includ domenii precum sprijinul juridic, locuirea, sănătatea, sprijinul psihosocial, educația, îngrijirea copiilor, ocuparea forței de muncă și antreprenoriatul.
Activarea serviciului	Procesul de conectare a beneficiarului la un serviciu relevant furnizat de un furnizor participant în cadrul ecosistemului coordonat de tip one-stop-shop, menținând în același timp continuitatea în cadrul aceluiași parcurs de caz.
Referire	Un proces structurat prin care un beneficiar este conectat la un alt serviciu sau profesionist, nivelul de asistență, transferul de informații și monitorizarea fiind adaptate nevoilor beneficiarului și complexității cazului.
Referire externă	Referirea către un serviciu, specialist sau o autoritate competentă din afara ecosistemului participant de tip one-stop-shop, atunci când serviciile, expertiza, capacitatea sau competența legală necesară nu sunt disponibile în cadrul ecosistemului.
Orientare către servicii	Furnizarea de informații clare care permit unui beneficiar cu suficientă autonomie să contacteze și să acceseze în mod independent un serviciu adecvat.
Referire asistată	O referire în cadrul căreia beneficiarul primește sprijin practic pentru a accesa serviciul către care este îndrumat, cum ar fi programarea unei întâlniri, sprijin pentru documente, asistență în comunicare, interpretare sau ajutor privind procedurile de acces.
Referire coordonată	O referire care implică o coordonare directă între profesioniști sau organizații, transferul adecvat al informațiilor relevante, clarificarea responsabilităților și monitorizarea rezultatului referirii.
Follow-up	Procesul de verificare a ceea ce s-a întâmplat după o acțiune convenită, activarea unui serviciu sau o referire și de stabilire a faptului dacă serviciul a fost accesat, nevoia a fost abordată, au apărut noi bariere sau este necesară o acțiune suplimentară.
Realizare	O activitate sau acțiune de serviciu finalizată, cum ar fi o evaluare realizată, o referire transmisă, participarea la o programare, finalizarea unei formări sau elaborarea unui plan de sprijin.

ONE STOP SHOP BLUEPRINT

Termen	Semnificația în acest Blueprint
Rezultat	O schimbare semnificativă în situația beneficiarului rezultată din sprijin, cum ar fi o stabilitate îmbunătățită, accesul la un serviciu, reducerea unei bariere, creșterea autonomiei, menținerea în ocupare sau soluționarea unei nevoi identificate.
Închiderea cazului	Finalizarea formală a responsabilității de management coordonat al cazului atunci când obiectivele convenite au fost abordate în mod suficient, coordonarea continuă nu mai este necesară, sprijinul a fost transferat în mod adecvat sau beneficiarul alege să își înceteze participarea.
Redeschiderea cazului	Reactivarea sprijinului coordonat atunci când apar nevoi noi semnificative, circumstanțele se schimbă, devine posibilă soluționarea unei nevoi rămase anterior nerezolvate sau o nouă coordonare devine necesară.
Coordonarea ecosistemului	Funcția la nivel de sistem responsabilă de menținerea condițiilor organizaționale care permit ecosistemului de tip one-stop-shop să funcționeze coerent între organizațiile participante. Aceasta include coordonarea parteneriatului, cartografierea serviciilor, mecanismele de referire, informațiile operaționale, rutinele de revizuire și răspunsul la lacunele recurente ale sistemului.
Responsabil de proces	Organizația sau funcția cu responsabilitate clar definită pentru menținerea arhitecturii generale de coordonare și asigurarea faptului că parcursul operațional rămâne funcțional între instituțiile implicate.
Furnizor participant de bază	O organizație care furnizează în mod formal una sau mai multe funcții sau module de servicii în cadrul ecosistemului coordonat, în baza unor mecanisme operaționale și de coordonare convenite.
Actor asociat sau de sprijin	O organizație sau parte interesată care contribuie la ecosistem cu resurse complementare, activități de informare, informații, legături comunitare sau sprijin ocazional.
Furnizor extern pentru referire	Un furnizor din afara ecosistemului participant care oferă un serviciu, expertiză sau o atribuție prevăzută de lege, necesară pentru parcursul unui beneficiar.
Cartografierea serviciilor	Identificarea sistematică și menținerea informațiilor privind serviciile disponibile, furnizorii, condițiile de eligibilitate, căile de acces, contactele operaționale, măsurile de accesibilitate și capacitatea actuală.
Nucleu funcțional comun	Setul de funcții esențiale care definesc modelul de tip one-stop-shop în diferite contexte: intrare coordonată, evaluare proporțională, planificarea sprijinului, acces la servicii, coordonarea cazului, referire, monitorizare, evaluarea rezultatelor, coordonarea ecosistemului și continuitatea informațiilor.

ONE STOP SHOP BLUEPRINT

Termen	Semnificația în acest Blueprint
Nucleu operațional minim	Setul minim de funcții și capacități care trebuie să fie suficient de operaționale pentru ca ecosistemul să asigure un parcurs coerent și continuu al beneficiarului.
Adaptare contextuală	Procesul de configurare a funcțiilor Blueprint-ului în funcție de condițiile juridice, instituționale, organizaționale și de servicii de la nivel național, regional sau local, păstrând în același timp nucleul funcțional comun.
Echivalență funcțională	Principiul potrivit căruia diferite aranjamente instituționale pot implementa cu succes Blueprint-ul atunci când îndeplinesc aceleași funcții esențiale și păstrează aceeași logică de coordonare.
Accesibilitate	Măsura în care beneficiarii pot înțelege informațiile despre servicii, pot avea acces la acestea, le pot utiliza și pot beneficia efectiv de ele. Aceasta include dimensiunile lingvistice, fizice, digitale, informaționale, procedurale și practice ale accesului.
Adaptare rezonabilă	O ajustare practică a comunicării, procedurilor, mediilor sau furnizării serviciilor care permite unui beneficiar să participe în condiții de echitate la parcursul comun de .
Echitate	Principiul adaptării accesului și sprijinului la nevoi și bariere diferențiate, astfel încât beneficiarii să aibă o oportunitate echitabilă de a beneficia de parcursul de servicii.
Protecție	Setul de proceduri și responsabilități utilizate pentru identificarea, abordarea și escaladarea riscurilor legate de siguranță, protecție, abuz, violență, exploatare, trafic de persoane sau protecția copilului.
Abordare sensibilă la traumă	O abordare a furnizării serviciilor care recunoaște modul în care conflictul, strămutarea, pierderea și incertitudinea prelungită pot afecta starea de bine și interacțiunea cu serviciile și care promovează siguranța, predictibilitatea, demnitatea, încrederea și capacitarea.
Mediere interculturală	Sprijin profesional care facilitează comunicarea, înțelegerea reciprocă și orientarea beneficiarilor în relația cu instituțiile în contextul diferențelor lingvistice, culturale și instituționale.
Participarea beneficiarilor	Implicarea semnificativă a beneficiarilor în deciziile privind propriul sprijin și, după caz, în conceperea, revizuirea, evaluarea și îmbunătățirea serviciilor.
Buclă de feedback și răspundere	Un proces structurat prin care feedbackul și plângerile beneficiarilor sunt primite, analizate, transpuse în acțiuni acolo unde este cazul și utilizate pentru îmbunătățirea furnizării serviciilor și a funcționării ecosistemului.
Continuitatea informațiilor	Capacitatea informațiilor relevante despre caz de a însoți parcursul beneficiarului între profesioniștii și organizațiile autorizate, astfel încât sprijinul să se bazeze pe cunoștințele existente și să evite repetarea inutilă.

Termen	Semnificația în acest Blueprint
Guvernanța datelor	Cadrul de responsabilități, reguli și garanții care reglementează modul în care informațiile cu caracter personal sunt colectate, accesate, utilizate, partajate, stocate, păstrate și protejate în întregul ecosistem.
Continuitatea serviciilor	Capacitatea ecosistemului de a menține un sprijin și o responsabilitate adecvate pe parcursul tranzițiilor între furnizori, al schimbărilor de circumstanțe și al diferitelor etape ale parcursului beneficiarului.
Ancorare instituțională	Integrarea funcțiilor esențiale ale ecosistemului în mandate, responsabilități, proceduri sau cadre de politici instituționale stabile, astfel încât acestea să poată continua dincolo de aranjamentele temporare ale proiectului.
Sustenabilitate	Capacitatea ecosistemului de tip one-stop-shop de a-și păstra funcțiile esențiale în timp prin asumarea clară și durabilă a responsabilităților instituționale, o capacitate suficientă a forței de muncă, parteneriate funcționale, informații operaționale fiabile și o bază de finanțare adecvată.
Transferabilitate	Capacitatea arhitecturii funcționale a Blueprint-ului de a fi aplicată într-un alt context instituțional, teritorial sau de grup-țintă prin adaptarea atentă la particularitățile contextului.
Concepție modulară	Organizarea sprijinului în componente configurabile de servicii, care pot fi activate și combinate în funcție de nevoile reale ale beneficiarului și de arhitectura locală disponibilă a serviciilor.

1.5. Metodologia de elaborare și validare

Blueprint-ul a fost elaborat printr-un **proces iterativ, bazat pe dovezi**, care a combinat cercetarea, validarea de către experți, testarea practică și revizuirea în cadrul parteneriatului în România și Polonia.



Figura 2. Procesul de elaborare și validare a Blueprint-ului EU4UA

Acest proces iterativ a permis ca constatările cercetării, feedbackul experților și dovezile rezultate din testarea practică să fundamenteze revizuirile succesive ale modelului. El a asigurat faptul că Blueprint-ul final a fost fundamentat pe cercetare, validat profesional și testat practic în două contexte naționale.

2. INTRODUCERE

2.1. Context și definirea problemei

Strămutarea unui număr mare de persoane ca urmare a războiului din Ucraina a generat provocări majore pentru sistemele de integrare din întreaga Europă. Ca răspuns, Uniunea Europeană a activat Directiva privind protecția temporară pentru persoanele strămutate din Ucraina, oferind acces rapid la protecție temporară și la drepturile aferente fără a impune stabilirea individuală a statutului de refugiat (Consiliul Uniunii Europene, 2001, 2022). Protecția temporară a fost ulterior prelungită până la 4 martie 2028 (Consiliul Uniunii Europene, 2026).

Deși protecția temporară facilitează accesul la siguranță și servicii esențiale, incluziunea pe termen lung depinde de capacitatea sistemelor naționale și locale de a oferi sprijin accesibil și coordonat, adaptat evoluției nevoilor. În practică, refugiații se pot confrunta cu bariere legate de limbă, locuire, asistență medicală, recunoașterea calificărilor, ocuparea forței de muncă, îngrijirea copiilor și navigarea sistemelor administrative.

Aceste dificultăți sunt adesea amplificate de modul în care sunt organizate serviciile. Serviciile de sprijin pot fi furnizate de instituții publice, organizații ale societății civile și furnizori specializați diferiți, beneficiarii fiind nevoiți să identifice serviciul adecvat și să se deplaseze în mod independent între organizații. În lipsa unei coordonări adecvate, beneficiarii pot fi nevoiți să parcurgă aceleași proceduri de mai multe ori, pot primi informații contradictorii și pot întâmpina întârzieri în accesarea serviciilor sau întreruperi ale sprijinului.

Politicile și cercetarea europene recunosc din ce în ce mai mult integrarea drept un proces multidimensional în care interacționează ocuparea forței de muncă, educația, învățarea limbii, locuirea, sănătatea, situația familială și participarea socială. Ocuparea forței de muncă este o dimensiune importantă a incluziunii pe termen mai lung și a independenței economice, însă posibilitatea de a obține și păstra un loc de muncă este, la rândul ei, puternic influențată de factori precum competența lingvistică, îngrijirea copiilor, stabilitatea locuirii, sănătatea și recunoașterea calificărilor anterioare (Comisia Europeană, 2020; Comisia Europeană, 2025; OCDE & Comisia Europeană, 2023).

Aceste condiții evidențiază necesitatea unor sisteme integrate și orientate către utilizator, care să conecteze serviciile existente în parcursuri mai clare și mai coerente, să reducă dificultățile întâmpinate de beneficiari în orientarea între

servicii și să faciliteze trecerea de la stabilizarea imediată la incluziunea socială și economică pe termen lung.

2.2. Principalele provocări ale integrării

Refugiații din Ucraina au experiențe, competențe, situații familiale și resurse personale diverse. Mulți au o experiență educațională și profesională semnificativă, însă parcursul lor de integrare poate fi îngreunat atât de circumstanțe individuale, cât și de bariere structurale existente în sistemele țării-gazdă.

Integrarea este multidimensională. Accesul la statut juridic, locuire, asistență medicală, educație, învățarea limbii, îngrijirea copiilor, ocuparea forței de muncă și participare socială poate influența capacitatea unei persoane de a dobândi stabilitate și independență. Aceste dimensiuni sunt interdependente și nu se succed neapărat într-o ordine prestabilită.

De exemplu, instabilitatea locativă poate limita accesul la un loc de muncă sau participarea la activități educaționale; lipsa serviciilor de îngrijire a copiilor poate restricționa accesul la cursuri de limbă sau la muncă; barierele lingvistice pot afecta asistența medicală, procedurile administrative și participarea pe piața muncii; iar nerecunoașterea calificărilor poate conduce la ocuparea unor locuri de muncă sub nivelul de calificare, în pofida unei experiențe anterioare considerabile (Comisia Europeană, 2020; Comisia Europeană, 2025; OCDE & Comisia Europeană, 2023).

Principalele provocări ale integrării întâlnite frecvent de refugiații din Ucraina includ bariere lingvistice și de comunicare, dificultăți în accesarea unei locuințe stabile și accesibile ca preț, bariere în accesul la asistență medicală și continuitatea îngrijirii, dificultăți de navigare a sistemelor juridice și administrative, probleme legate de recunoașterea și utilizarea efectivă a calificărilor și experienței profesionale anterioare, acces limitat la oportunități de angajare corespunzătoare competențelor și circumstanțelor individuale, opțiuni insuficiente de îngrijire a copiilor și sprijin pentru familie, suferință psihologică și incertitudine legată de strămutare, precum și informații și parcursuri de servicii fragmentate.

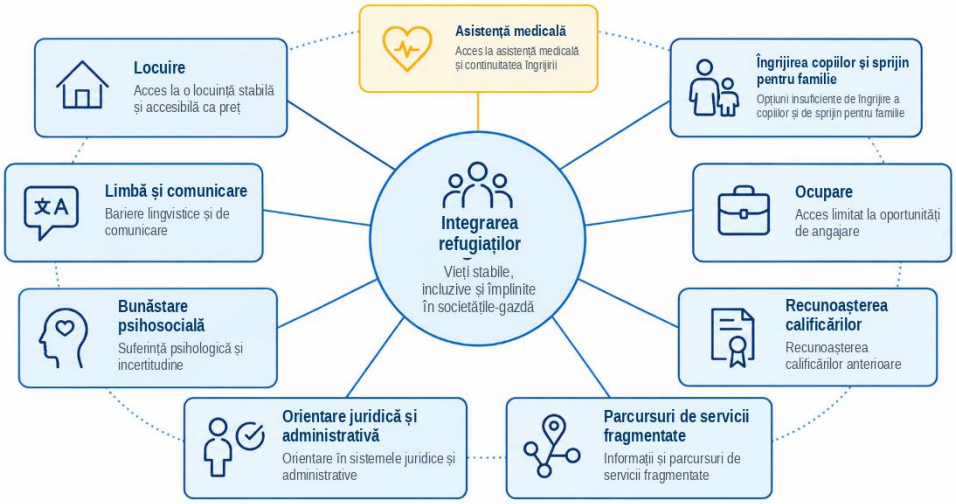


Figura 3. Dimensiuni-cheie ale provocărilor integrării refugiaților

Anumite grupuri pot întâmpina **bariere suplimentare sau cumulative**. Acestea pot include părinți singuri, persoane cu dizabilități sau afecțiuni cronice, persoane vârstnice, supraviețuitori ai violenței, persoane cu competențe digitale sau lingvistice limitate și persoane cu rețele de sprijin limitate.

În același timp, refugiații nu ar trebui definiți exclusiv prin prisma vulnerabilităților cu care se confruntă. Mulți beneficiari au puncte forte semnificative, competențe profesionale, reziliență și resurse informale de sprijin care pot contribui la parcursul lor de integrare.

Aceste provocări susțin necesitatea unor abordări coordonate, centrate pe persoană și proporționale, capabile să răspundă mai multor dimensiuni ale integrării fără a presupune că fiecare beneficiar are nevoie de aceleași servicii sau de aceeași intensitate a sprijinului.

2.3. Principii directoare pentru sprijinul integrat

Blueprint-ul se bazează pe un set de principii directoare care fundamentează atât proiectarea, cât și furnizarea practică a sprijinului integrat. Acestea oferă o bază comună, permițând în același timp ca modalitățile de implementare să reflecte contextele naționale și locale.

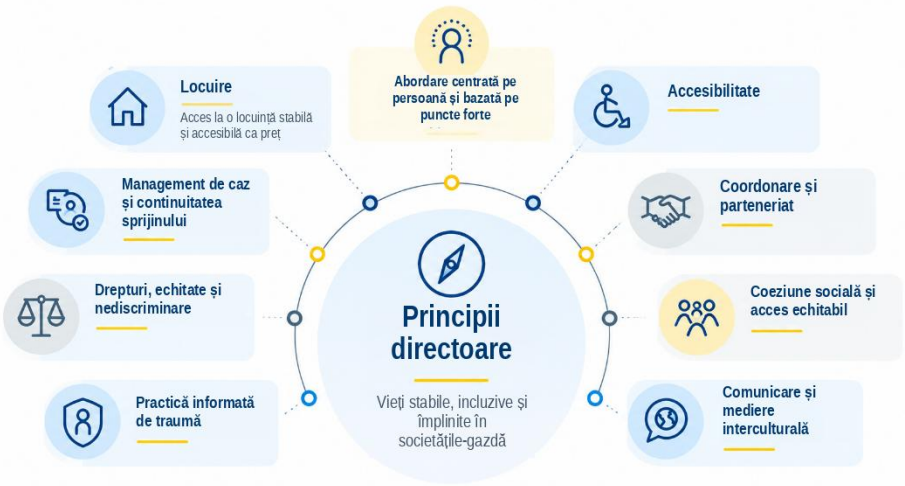


Figura 4. Principii directoare pentru sprijinul integrat

Abordare centrată pe persoană și bazată pe puncte forte. Sprijinul ar trebui să reflecte nevoile, prioritățile, capacitățile, competențele și resursele existente ale beneficiarului. Beneficiarii ar trebui să fie implicați activ în deciziile referitoare la propriul parcurs de sprijin, iar intensitatea sprijinului ar trebui să rămână proporțională cu circumstanțele și capacitatea lor de a acționa independent.

Accesibilitate. Serviciile ar trebui să reducă la minimum barierele legate de limbă, dizabilitate, complexitate administrativă, acces fizic, alfabetizare digitală, mobilitate și responsabilități de îngrijire. Informații clare, comunicare multilingvă, interpretare, mediere interculturală și acces asistat ar trebui să fie disponibile atunci când este necesar.

Management de caz și continuitatea sprijinului. Managementul de caz este un mecanism esențial pentru menținerea continuității pe parcursul beneficiarului, conectând evaluarea, planificarea sprijinului, activarea serviciilor sau referirea, monitorizarea și evaluarea rezultatelor. Intensitatea acestuia ar trebui să fie proporțională cu nevoile beneficiarului, riscurile, nivelul de autonomie și numărul de servicii sau furnizori implicați.

Coordonare și parteneriat. Integrarea eficientă necesită cooperare între instituții, sectoare și furnizori de servicii. Rolurile clare, mecanismele funcționale de referire, schimbul adecvat de informații și comunicarea regulată ar trebui să permită diferitelor organizații să contribuie la un singur parcurs coordonat.

Drepturi, echitate și nediscriminare. Beneficiarii ar trebui abordați ca titulari de drepturi și tratați cu demnitate, echitate și respect. Proiectarea și furnizarea serviciilor ar trebui să recunoască barierele diferențiate și să asigure acces echitabil, participare informată și măsuri de protecție adecvate.

Coeziune socială și acces echitabil. Serviciile integrate de sprijin pentru refugiați ar trebui organizate astfel încât să consolideze coeziunea socială, nu să o afecteze negativ. Atunci când serviciile, prestațiile sau mecanismele dedicate de sprijin diferă de cele disponibile altor rezidenți vulnerabili, instituțiile ar trebui să comunice clar temeiul juridic, scopul și condițiile de eligibilitate ale acestor măsuri. Implementarea ar trebui, de asemenea, să urmărească, după caz, consolidarea resurselor comunitare comune și evitarea concurenței inutile, a structurilor paralele sau a percepțiilor de tratament inechitabil între refugiați și grupurile din comunitatea-gazdă care se confruntă cu bariere comparabile (Comisia Europeană, 2020).

Abordare sensibilă la traumă. Furnizarea serviciilor ar trebui să recunoască faptul că strămutarea, conflictul, pierderea și incertitudinea pot afecta starea de bine și interacțiunea cu instituțiile. Sprijinul ar trebui să promoveze siguranța, predictibilitatea, încrederea, demnitatea și capacitarea, fără a presupune că fiecare refugiat a trecut printr-o traumă sau are nevoie de intervenție psihologică.

Comunicare și mediere interculturală. Diferențele lingvistice și culturale nu ar trebui să devină bariere în calea accesului la drepturi și servicii. Prin urmare, interpreții, mediatorii interculturali, metodele de comunicare adaptate și practicile adaptate particularităților culturale pot fi necesare în diferite părți ale parcursului.

Aceste principii constituie fundamentul modelului de servicii, al mecanismelor de guvernanță și al orientărilor pentru implementare prezentate în capitolele următoare.

2.4. Transferabilitate și concepție modulară

Sistemele de integrare diferă considerabil între țări, regiuni și autorități publice locale. Prin urmare, Blueprint-ul este conceput ca un **cadru transferabil și modular, nu ca un model instituțional fix**.

Transferabilitatea se bazează pe menținerea unui **nucleu funcțional comun**, permițând totodată ca modul de organizare a acestor funcții să reflecte realitățile naționale și locale.

Funcțiile de bază includ intrarea coordonată, evaluarea proporțională a nevoilor, planificarea sprijinului, managementul de caz cu o intensitate adaptată nevoilor și autonomiei beneficiarului, accesul la modulele de servicii relevante, mecanisme funcționale de referire și monitorizare, coordonarea ecosistemului și continuitatea adecvată a informațiilor.

Modul de organizare a acestor funcții poate varia în funcție de:

- responsabilitățile legale și legislația națională;
- structurile existente de servicii publice și ale societății civile;
- disponibilitatea și capacitatea serviciilor locale;
- organizarea teritorială;
- forța de muncă disponibilă și expertiza de specialitate;
- mecanismele de parteneriat;
- sistemele informaționale și infrastructura;
- condițiile de finanțare.

În funcție de context, aceste funcții pot fi asumate de instituții publice, ONG-uri sau organizații specializate ori pot fi distribuite între mai mulți actori prin mecanisme comune de guvernanță. Obiectivul este **echivalența funcțională, nu uniformitatea instituțională**.

Structura modulară permite, de asemenea, adaptarea combinațiilor de servicii și a intensității sprijinului la nevoile reale ale beneficiarului. Nu toți beneficiarii au nevoie de toate modulele de servicii, iar organizarea furnizorilor poate varia în funcție de context.

> PRIN URMARE, TRANSFERABILITATEA AR TREBUI ÎNȚELEASĂ CA:
>
> nucleu funcțional comun → **adaptare** contextuală → **implementare** adecvată la nivel local
>
> și nu ca replicare directă a unui singur model organizațional.

Această abordare permite păstrarea unei logici comune de organizare a serviciilor, oferind totodată flexibilitatea necesară adaptării modelului la diferite contexte instituționale și teritoriale.

3. EVALUAREA NEVOILOR

3.1. Sursele și domeniul de aplicare al evaluării nevoilor care fundamentează Blueprint-ul

Evaluarea nevoilor prezentată în Blueprint se bazează pe cercetarea realizată în cadrul Pachetului de lucru 2 (WP2) al proiectului EU4UA în România și Polonia, între aprilie și octombrie 2025. Scopul acesteia a fost identificarea atât a nevoilor resimțite de refugiații din Ucraina, cât și a condițiilor structurale care influențează măsura în care sprijinul adecvat poate fi accesat, coordonat și menținut.

Datele analizate provin din trei surse empirice complementare:

238	21	4
refugiați ucraineni chestionați	interviuri semi-structurate cu furnizori de servicii	grupuri de discuție cu refugiați ucraineni
171 în România și 67 în Polonia — analizând utilizarea serviciilor, accesibilitatea, barierele și integrarea pe piața muncii	inclusiv reprezentanți ai instituțiilor publice, ONG-urilor și organizațiilor care activează în diferite domenii ale sprijinului pentru integrare	în România și Polonia, explorând experiențele trăite privind accesul la servicii, nevoile încă nesatisfăcute, integrarea pe piața muncii și participarea socială

Împreună, aceste surse oferă o perspectivă bazată pe metode mixte, combinând tiparele de utilizare a serviciilor cu experiența instituțională și experiențele directe ale beneficiarilor. Convergența constatărilor din cele trei componente este deosebit de relevantă pentru Blueprint, întrucât provocări similare au reieșit atât din perspectiva beneficiarilor, cât și din cea a furnizorilor.

Sondajul a utilizat eșantionarea neprobabilistică de tip „bulgăre de zăpadă” și a inclus persoane care aveau experiență în accesarea serviciilor de integrare. Prin urmare, constatările sale ar trebui interpretate ca dovezi privind tiparele în rândul utilizatorilor de servicii, și nu ca fiind reprezentative statistic pentru întreaga populație de refugiați ucraineni.

Cercetarea a fost realizată într-o etapă în care răspunsul inițial de urgență făcea tot mai mult loc stabilizării și integrării pe termen mai lung. Prin urmare, constatările surprind atât nevoile imediate persistente, cât și o cerere în creștere pentru parcursuri pe termen mai lung legate de stabilitatea locuirii, limbă, ocupare, educație, bunăstare psihosocială și participare socială.

3.2. Nevoi-cheie

Cercetarea EU4UA a identificat două dimensiuni interconectate care influențează rezultatele procesului de integrare: nevoile și resursele beneficiarilor, precum și condițiile furnizorilor de servicii și ale sistemului care afectează capacitatea de răspuns.

Prin urmare, integrarea eficientă depinde nu doar de situația individuală a beneficiarului, ci și de măsura în care serviciile sunt accesibile, dispun de resurse suficiente și sunt coordonate eficient.

Secțiunile următoare analizează pe rând aceste două dimensiuni.

3.2.1. Nevoile și resursele refugiaților

Cercetarea identifică o trecere de la protecția și stabilizarea imediată către integrarea pe termen mai lung, dar nu o progresie liniară simplă. Nevoile imediate și cele pe termen mai lung coexistă adesea și se influențează reciproc.

Sprijin juridic și administrativ. Înțelegerea procedurilor privind dreptul de ședere, documentele necesare, drepturile beneficiarilor și formalitățile administrative rămâne fundamentală pentru accesul la drepturi și la alte servicii. Refugiații au raportat dificultăți în navigarea procedurilor și în primirea unor informații consecvente, ceea ce indică nevoia nu doar de asistență juridică, ci și de orientare administrativă clară.

Locuire și stabilitate materială. Accesul la o locuință stabilă și adecvată a rămas una dintre cele mai persistente probleme structurale. Dificultățile includ accesibilitatea financiară, nesiguranța, disponibilitatea limitată a unor spații de locuit adecvate și tranziția de la mecanismele temporare de sprijin. Datele sondajului arată că 50,8% dintre respondenți au utilizat sau au încercat să acceseze sprijin pentru locuire, în timp ce 32,8% au identificat locuirea ca fiind dificil de accesat.

Asistență medicală. Serviciile de sănătate sunt atât utilizate într-o mare măsură, cât și frecvent dificil de accesat. 69,7% dintre respondenți au declarat că au utilizat sau au încercat să acceseze servicii de sănătate, în timp ce 37% au identificat asistența medicală drept unul dintre serviciile cel mai dificil de accesat. Barierele includ proceduri administrative, informații insuficiente, dificultăți

lingvistice și capacitatea sistemului. Acest lucru demonstrează că un drept formal sau existența unui serviciu nu asigură neapărat accesul efectiv.

Limbă, comunicare și acces la informații fiabile. Barierele lingvistice afectează practic toate domeniile de servicii și au reprezentat dificultatea cel mai frecvent raportată în utilizarea serviciilor, fiind menționată de 69,7% dintre respondenții la sondaj. Lipsa informațiilor a fost, de asemenea, un obstacol major, raportat de 43,7%. Traducerea, medierea interculturală și informațiile multilingve fiabile funcționează, prin urmare, ca condiții care facilitează accesul, nu ca forme periferice de sprijin.

Ocuparea forței de muncă, competențe și recunoașterea calificărilor. Mulți respondenți au o experiență educațională și profesională considerabilă, însă accesul la locuri de muncă corespunzătoare acestor competențe rămâne dificil. Sondajul arată că 79,4% dintre respondenți aveau studii universitare. În același timp, dintre cei care au raportat bariere în calea ocupării, 65,5% au indicat necunoașterea suficientă a limbii țării-gazdă, 38,7% nerecunoașterea calificărilor, iar 31,5% lipsa serviciilor de îngrijire a copiilor. Prin urmare, constatările indică nevoia unor parcursuri care să conecteze recunoașterea calificărilor, dezvoltarea competențelor, identificarea locurilor de muncă potrivite competențelor beneficiarilor și sprijinul adecvat la locul de muncă, și nu doar plasarea în muncă.

Educație, îngrijirea copiilor și sprijin pentru familie. Educația rămâne o preocupare centrală pentru familii, iar lipsa serviciilor de îngrijire a copiilor poate limita participarea părinților la învățarea limbii, formare și ocupare. Cercetarea subliniază, de asemenea, importanța continuității educației, a incluziunii în mediul școlar de primire și a sprijinului pentru copiii care se confruntă cu dificultăți legate de migrație, limbă sau aspecte psihosociale.

Sănătate mintală și bunăstare psihosocială. Strămutarea, incertitudinea, nesiguranța privind locuirea și ocuparea, separarea familiei și izolarea socială pot contribui la suferința psihologică. În același timp, serviciile psihosociale și de sănătate mintală rămân relativ puțin utilizate. Cercetarea sugerează importanța unui sprijin accesibil și sensibil din punct de vedere cultural, integrat în parcursuri mai ample de servicii, nu izolat de celelalte dimensiuni ale integrării.

Participare socială, apartenență și nediscriminare. Integrarea presupune mai mult decât accesul la servicii formale și ocupare. Participanții la grupurile de discuție au descris, de asemenea, izolarea socială, experiențe de discriminare și preocupări privind apartenența pe termen lung. Comunitatea ucraineană și rețelele informale oferă frecvent informații, încredere și sprijin emoțional atunci când mecanismele instituționale sunt dificil de navigat. Aceste constatări evidențiază importanța conexiunilor comunitare, a furnizării respectuoase a serviciilor și a participării semnificative la procesele de integrare.

Puncte forte şi resurse existente. Cercetarea avertizează, de asemenea, împotriva încadrării refugiaților în primul rând prin prisma vulnerabilității. Mulți participanți demonstrează niveluri ridicate de educație, experiență profesională, motivație, reziliență și capacitate de acțiune independentă. Rețelele informale familiale și comunitare reprezintă, de asemenea, surse importante de sprijin practic și emoțional. Prin urmare, Blueprint-ul ar trebui să evalueze nu doar **ceea ce lipsește**, ci și **ceea ce beneficiarul poate mobiliza deja**. Aceasta susține o abordare bazată pe puncte forte și proporțională, în locul presupunerii că fiecare persoană necesită aceeași intensitate a intervenției.

3.2.2. Nevoile furnizorilor de servicii şi condițiile sistemului

Interviurile cu furnizorii de servicii arată că multe dintre dificultățile întâmpinate de beneficiari sunt legate de condițiile în care funcționează organizațiile însele.

Coordonare şi integrarea sistemului. Furnizorii au descris o colaborare amplă între instituții publice, ONG-uri și alți actori, însă cooperarea rămâne adesea fragmentată sau dependentă de relații informale. Prin urmare, nevoia nu este pur și simplu de mai multe organizații, ci de o infrastructură de coordonare mai clară, care să conecteze serviciile existente.

Roluri, mandate şi răspundere clare. Incertitudinea privind responsabilitățile instituționale poate duce la dublări, lacune și lanțuri lungi de referire. Furnizorii au nevoie de mecanisme mai clare care să definească cine coordonează, cine furnizează anumite intervenții și cum se menține responsabilitatea atunci când sunt implicate mai multe organizații.

Capacitate sustenabilă de coordonare şi management de caz. Multe organizații, în special ONG-urile, se bazează pe finanțare limitată în timp. Funcțiile de coordonare, mediere și management de caz pot fi insuficient recunoscute sau finanțate, limitând continuitatea chiar și atunci când serviciile individuale rămân disponibile.

Capacitatea şi competenţele forţei de muncă. Furnizorii au identificat deficit de personal și de profesioniști specializați, împreună cu nevoia de capacitate multilingvă, mediere interculturală, abordare sensibilă la traumă, cunoștințe juridice și administrative și competențe de coordonare. Resursele insuficiente și volumul ridicat de muncă pot afecta direct continuitatea și calitatea serviciilor.

Continuitatea informaţiilor şi orientarea în servicii. Furnizorii au raportat dificultăți în partajarea informațiilor relevante, urmărirea referirilor și menținerea unor cunoștințe actualizate despre serviciile disponibile. Prin urmare, este

necesară o mai bună continuitate a informațiilor, recunoscând în același timp constrângerile juridice, organizaționale și de protecție a datelor.

Capacitatea de adaptare la evoluția nevoilor și a disponibilității serviciilor. Tranziția de la răspunsul de urgență la integrarea pe termen mai lung a evidențiat lacune în domeniul locuirii, îngrijirii copiilor, sprijinului pentru sănătatea mintală, recunoașterii calificărilor și parcursurilor sustenabile de ocupare. Prin urmare, furnizorii au nevoie de mecanisme pentru identificarea evoluției cererii și a capacității actuale de furnizare a serviciilor și a nevoilor recurente nesatisfăcute, în loc să se bazeze pe directoare statice de servicii.

Aceste constatări indică faptul că provocarea integrării nu constă pur și simplu într-o insuficiență a serviciilor individuale. Este, de asemenea, o **provocare de guvernanță, capacitate și coordonare**.

3.3. Modele de utilizare a serviciilor

Tiparele de utilizare a serviciilor oferă un indiciu important atât asupra domeniilor în care refugiații solicită cel mai frecvent sprijin, cât și asupra măsurii în care serviciile existente sunt efectiv accesibile.

Respondenții la sondaj au raportat cel mai frecvent că au utilizat sau au încercat să acceseze:

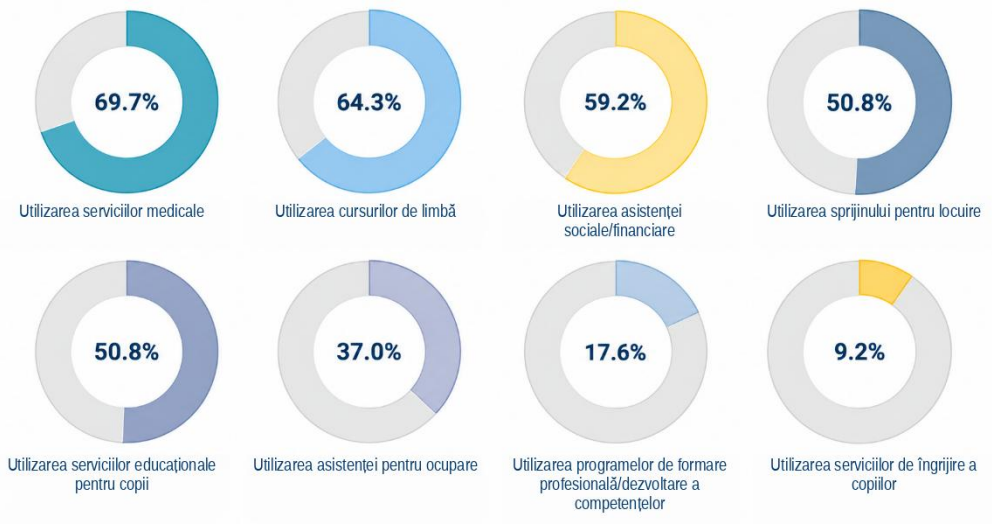


Figura 5. Modele de utilizare a serviciilor

Un grad mai redus de utilizare nu ar trebui interpretat automat ca indicând o nevoie mai mică. Constatările calitative arată că disponibilitatea limitată, lipsa informațiilor, condițiile de eligibilitate, constrângerile de program și alte bariere de acces pot reduce utilizarea serviciilor care rămân importante pentru beneficiari.

În sens invers, utilizarea ridicată nu indică neapărat un acces facil. Asistența medicală a fost serviciul utilizat cel mai frecvent, dar și serviciul cel mai des identificat ca dificil de accesat, urmat de sprijinul pentru locuire și ocupare.

Acest lucru demonstrează o distincție importantă pentru Blueprint:

disponibilitatea serviciilor și utilizarea serviciilor nu echivalează neapărat cu accesibilitatea efectivă.

Fragmentarea a fost evidentă și în modul în care beneficiarii au navigat sistemul de sprijin. **76,1%** au raportat că nevoile lor au fost abordate în mai multe locații, și nu în principal într-un singur loc. Doar 11,3% au trebuit să contacteze o singură organizație, în timp ce 54,6% au contactat două sau trei, iar 25,6% au contactat patru sau mai multe.

În același timp, **80,7%** au considerat foarte utilă posibilitatea de a accesa servicii într-o singură locație. Această constatare nu ar trebui interpretată ca impunând colocarea fizică a tuturor serviciilor. Mai degrabă, indică o preferință puternică pentru mecanisme de acces mai simple, mai integrate și mai coordonate.

În ansamblu, utilizarea serviciilor reflectă o tranziție de la asistența imediată către integrarea pe termen mai lung, dezvăluind totodată un decalaj persistent între existența sprijinului și capacitatea beneficiarului de a-l accesa printr-un parcurs coerent.

3.4. Bariere și lacune ale sistemului

Cercetarea indică în mod consecvent că multe bariere în calea integrării rezultă nu doar din circumstanțele individuale, ci și din modul în care sunt organizate sistemele de sprijin.

Fragmentare și navigare repetată

Necesitatea de a contacta mai multe organizații pentru nevoi interconectate transferă în mare măsură responsabilitatea coordonării asupra beneficiarului. Acest lucru poate conduce la proceduri repetate, explicarea repetată a circumstanțelor personale și discontinuitate între intervenții.

Raportul de cercetare descrie această povară administrativă și emoțională cumulativă drept **oboseală instituțională**.

Bariere lingvistice și informaționale

Limba a fost dificultatea raportată cel mai frecvent în accesarea serviciilor, iar lipsa informațiilor a constituit un alt obstacol major. Respondenții la sondaj s-au bazat în mare măsură pe rețele sociale online, familie, prieteni și rețele comunitare pentru a identifica servicii, ceea ce indică faptul că canalele formale de informare nu oferă întotdeauna o orientare suficient de clară, actualizată sau accesibilă.

Prin urmare, accesul la informații clare și actualizate reprezintă în sine o componentă esențială a accesibilității serviciilor.

Complexitate administrativă

Procedurile complexe, cerințele neclare de eligibilitate și timpii lungi de așteptare generează costuri practice ridicate de tranzacție. În sondaj, procedurile complicate și timpii lungi de așteptare au fost raportate fiecare de 34,5% dintre respondenți drept dificultăți majore.

Aceste bariere pot afecta în mod disproporționat persoanele cu competențe lingvistice limitate, autonomie digitală redusă, responsabilități de îngrijire, dizabilități sau familiaritate redusă cu sistemele țării-gazdă.

Discontinuitate între evaluare, referire și accesul la servicii

Identificarea unei nevoi nu garantează că aceasta va conduce la o intervenție adecvată. Mecanismele slabe de referire, capacitatea insuficientă a furnizorilor și lipsa monitorizării pot întrerupe parcursul după evaluare.

Importanța acestei probleme a fost confirmată ulterior în cadrul validării de către experți și al pilotării, când experții au subliniat importanța menținerii unei relații clare între:

evaluare → **stabilirea** priorităților → acțiune → activarea **serviciului/referire** → **monitorizare** → rezultat

și a evitării situațiilor în care evaluarea devine un exercițiu administrativ fără un parcurs realist de servicii.

Capacitate inegală a serviciilor și a forței de muncă

Unele nevoi rămân dificil de abordat deoarece serviciile adecvate sau profesioniștii specializați sunt limitați, distribuiți inegal geografic sau finanțați doar temporar. Locuirea, îngrijirea copiilor, sprijinul psihosocial și parcursurile

sustenabile de ocupare s-au numărat printre lacunele recurente identificate în cercetare.

Lacune de guvernanță și interinstituționale

Furnizorii au descris rețele de colaborare active, dar nu întotdeauna suficient de structurate. Problemele includ mandate instituționale neclare, dependența de coordonarea informală, recunoașterea limitată a activității desfășurate între organizații și dificultăți în menținerea continuității informațiilor.

Prin urmare, problema nu constă pur și simplu în absența serviciilor, ci în absența unei **infrastructuri de coordonare** suficient de fiabile în jurul acestora.

Riscul de a reproduce birocrația prin mecanismele de integrare

Cercetarea a identificat, de asemenea, o tensiune importantă de proiectare: un one-stop-shop ar trebui să reducă fragmentarea fără a crea un nou nivel birocratic. Furnizorii au remarcat că un centru fizic mare poate să nu fie adecvat fiecărui context și că un parcurs uniform poate fi nepotrivit pentru beneficiarii care au nevoi, resurse și niveluri de autonomie diferite.

Această preocupare a fost ulterior confirmată de evaluarea experților, care a recomandat menținerea unei evaluări cuprinzătoare a nevoilor, aplicând în același timp modelul într-un mod mai **modular, proporțional și adaptabil**.

3.5. Implicații pentru conceperea Blueprint-ului

Cercetarea oferă o justificare clară pentru ecosistemul de tip one-stop-shop dezvoltat în capitolele următoare.

Implicația centrală este că provocarea integrării nu poate fi abordată pur și simplu prin adăugarea unor servicii suplimentare de sine stătătoare. Prioritatea este conectarea serviciilor existente și a celor suplimentare printr-o arhitectură care reduce povara navigării, menține responsabilitatea și adaptează sprijinul la situația reală a beneficiarului.

Principalele constatări ale cercetării se traduc în următoarele cerințe de proiectare:

BLUEPRINT ONE STOP SHOP

Constatarea cercetării / lacuna sistemului	Cerința de proiectare a Blueprint-ului
Refugiații au adesea nevoie de sprijin în mai multe domenii interconectate	Evaluare holistică, dar proporțională, a nevoilor și pachet modular de servicii
Beneficiarii navighează frecvent în mod independent între mai multe organizații	Funcție de intrare desemnată și un singur parcurs coordonat al beneficiarului
Barierele lingvistice și informaționale afectează accesul în toate domeniile de servicii	Comunicare multilingvă, interpretare, mediere și acces asistat
Utilizarea intensă a serviciilor poate coexista cu accesul dificil	Accent pe accesibilitatea efectivă și activarea serviciilor, nu doar pe disponibilitatea formală
Procedurile repetate creează o povară administrativă și emoțională	Colectarea informațiilor o singură dată, reutilizarea lor acolo unde este relevant și evitarea reevaluării inutile
Referirea nu conduce neapărat la accesul la servicii	Referire activă, responsabilitate clar definită, monitorizare și evaluarea rezultatelor
Beneficiarii diferă în ceea ce privește nevoile, resursele și autonomia	Intensitate proporțională a managementului de caz și aprofundarea evaluării numai atunci când este necesar
Competențele și resursele existente sunt adesea insuficient utilizate	Evaluare bazată pe puncte forte și parcursuri care sprijină recunoașterea calificărilor și accesul la locuri de muncă potrivite calificărilor și competențelor
Nevoile privind îngrijirea copiilor, locuirea și sprijinul psihosocial influențează participarea pe piața muncii	Model integrat de sprijin, care nu se limitează la măsuri de activare pentru ocuparea forței de muncă
Furnizorii activează în rețele funcționale, dar fragmentate	Mecanisme explicite de guvernanță, parteneriat și coordonare a ecosistemului
Disponibilitatea serviciilor și capacitatea organizațională se schimbă în timp	Cartografiere dinamică a serviciilor, monitorizare și mecanisme de adaptare
Coordonarea și capacitatea de specialitate pot depinde de finanțare pe termen scurt	Mecanisme privind pregătirea pentru implementare, sustenabilitatea și finanțarea nucleului operațional

BLUEPRINT ONE STOP SHOP

Constatarea cercetării / lacuna sistemului	Cerința de proiectare a Blueprint-ului
Grupurile vulnerabile se confruntă cu bariere diferențiate	Echitate, accesibilitate, protecție și adaptări rezonabile integrate pe întreg parcursul
Rețelele de refugiați și comunitare oferă cunoștințe și sprijin valoroase	Participarea beneficiarilor, bucle de feedback și implicarea actorilor din comunitățile de refugiați/comunitare
Un singur centru fizic poate să nu fie adecvat fiecărui context	Un mecanism comun de intrare coordonată, cu canale flexibile de acces fizic, digital, telefonic și asistat

Aceste cerințe au fost ulterior confirmate în mare măsură prin validarea de către experți și pilotare. Experții au susținut valoarea **diagnosticului holistic, a sprijinului centrat pe beneficiar, a managementului de caz și a coordonării de tip one-stop-shop**.

Prin urmare, modelul de servicii prezentat în Capitolul 4 răspunde direct dovezilor identificate în cercetare: acesta combină un parcurs comun coordonat cu module configurabile de servicii, intensitate diferențiată a sprijinului, monitorizare clară și accent pe transpunerea nevoilor identificate în acces efectiv și rezultate.

4. MODEL DE SERVICII: ECOSISTEM DE TIP ONE-STOP-SHOP

4.1. Justificare: De la servicii fragmentate la un model integrat de sprijin

În multe contexte, serviciile de sprijin pentru refugiați sunt furnizate de mai multe instituții și organizații care funcționează în paralel. Deși fiecare actor oferă sprijin valoros, coordonarea limitată poate face sistemul dificil de navigat și poate conduce la proceduri repetate, întârzieri și discontinuitatea sprijinului.

Ca răspuns, Blueprint-ul propune trecerea de la furnizarea fragmentată a serviciilor către **parcursuri coordonate de sprijin**. Serviciile sunt organizate nu ca intervenții izolate, ci ca elemente interconectate ale unui proces structurat de sprijin. Prin urmare, Blueprint-ul introduce **ecosistemul de tip one-stop-shop** ca model operațional pentru sprijinul integrat.

Modelul reunește diferite domenii de servicii într-un cadru comun de coordonare. Serviciile pot fi furnizate de instituții publice, organizații ale societății civile, furnizori privați sau alți actori specializați, dar sunt conectate funcțional printr-un parcurs comun al beneficiarului.

O caracteristică esențială a modelului este o **intrare clară și coordonată în sistemul de sprijin**, pornind de la care beneficiarii pot fi evaluați, orientați și conectați la serviciile relevante pentru nevoile lor. Aceasta reduce povara beneficiarilor de a identifica și naviga în mod independent între mai multe instituții și contribuie la menținerea continuității între diferitele forme de sprijin.

Abordarea de tip one-stop-shop nu impune ca toate serviciile să fie colocate fizic sau furnizate de o singură organizație. Mai degrabă, aceasta creează un **ecosistem coordonat** în care furnizorii participanți contribuie potrivit mandatelor și expertizei lor, iar beneficiarii percep sprijinul ca parte a unui parcurs conectat.

Secțiunile următoare descriu pachetul de bază de servicii, modul în care beneficiarii intră și se deplasează prin sistem, funcțiile profesionale și competențele necesare pentru operarea modelului, precum și mecanismele de accesibilitate și sprijin hibrid care permit beneficiarilor să îl utilizeze în practică.

4.2. Pachetul de bază de servicii și nucleul operațional minim

Ecosistemul de tip one-stop-shop ar trebui să asigure accesul la un pachet de bază de servicii care acoperă principalele domenii necesare pentru stabilizare, participare socială și integrare socioeconomică pe termen mai lung.

Pachetul de bază de servicii și nucleul operațional minim reprezintă două dimensiuni complementare ale modelului: primul definește ce domenii de sprijin ar trebui să fie accesibile, iar al doilea definește funcțiile esențiale necesare pentru organizarea acestui sprijin într-un parcurs coerent și continuu al beneficiarului.

Pachetul de bază este organizat în jurul a trei domenii funcționale interconectate.

Stabilizare și orientare de bază

Acest domeniu acoperă condițiile necesare pentru siguranță, stabilitate de bază și acces la sisteme esențiale. Include sprijin legat de statutul juridic și documentație, orientarea în sistemul de sănătate, locuire și nevoi de bază, precum și informații și orientare fiabile privind instituțiile și serviciile relevante.

Integrare socială și participare

Acest domeniu sprijină participarea la viața cotidiană, educațională și comunitară. Include învățarea limbii și orientare culturală, continuitatea educației pentru copii și tineri, îngrijirea copiilor și sprijin pentru familie, precum și sănătate mintală și sprijin psihosocial.

Integrare economică și autonomie

Acest domeniu sprijină participarea pe piața muncii și independența economică. Include orientare pentru ocupare, recunoașterea competențelor și calificărilor, formare profesională și perfecționare acolo unde este necesar, corelarea cu locuri de muncă și implicarea angajatorilor, coaching profesional și sprijin la locul de muncă, precum și parcursuri de antreprenoriat și activități independente.

Aceste domenii nu ar trebui înțelese ca o succesiune fixă. Ele reprezintă dimensiuni interconectate ale parcursului de integrare, iar beneficiarii pot necesita sprijin simultan în mai multe domenii.

În practică, pachetul de bază este implementat prin modulele configurabile de servicii descrise în Secțiunea 4.7. Unul sau mai multe module pot fi activate în funcție de nevoile identificate, iar furnizorii exacți și modalitățile de furnizare vor depinde de contextul național și local.

În schimb, nucleul operațional minim definește funcțiile esențiale necesare pentru conectarea acestor servicii într-un ecosistem funcțional de tip one-stop-shop. Aceste funcții determină dacă o implementare oferă un parcurs coerent și continuu al beneficiarului, și nu doar o rețea, un director sau o colecție de servicii separate.

Prin urmare, fiecare implementare a Blueprint-ului ar trebui să includă următorul nucleu operațional minim:

- funcție desemnată de acces și intrare unică;
- triaj și răspuns imediat;
- examinare inițială proporțională și evaluarea nevoilor;
- stabilirea priorităților și planificarea sprijinului;
- responsabilitate clar definită pentru managementul și coordonarea cazului;

- activarea serviciilor și referire;
- monitorizarea și evaluarea rezultatelor;
- continuitatea informațiilor;
- coordonarea ecosistemului.

Funcțiile la nivelul beneficiarului sunt descrise în detaliu în Secțiunea 4.3, iar condițiile organizaționale care sprijină funcționarea acestora sunt dezvoltate în continuare în Secțiunile 4.4–4.6 și Capitolul 5.

4.3. Model de acces: modul în care beneficiarii parcurg sistemul

Modelul de tip one-stop-shop este organizat în jurul unui **parcurs comun de management de caz** care conectează intrarea, evaluarea, planificarea sprijinului, furnizarea serviciilor și monitorizarea.

Parcursul de bază este:

intrare unică → triaj și evaluarea nevoilor → management de caz → stabilirea priorităților și planificarea sprijinului → activarea serviciilor și/sau referire externă → monitorizare → evaluarea rezultatelor → tranziție sau închidere

Acest parcurs oferă o structură comună, dar nu ar trebui să devină o succesiune administrativă rigidă. Profunzimea evaluării, numărul de module de servicii activate și intensitatea sprijinului de management de caz ar trebui să fie proporționale cu situația beneficiarului, riscurile, nevoile și capacitatea sa de a acționa independent.

4.3.1. Intrare unică și deschiderea cazului

Parcursul beneficiarului începe cu o **funcție desemnată de intrare unică**. Aceasta este etapa în care o persoană este preluată oficial în mecanismul de tip one-stop-shop și poate începe un parcurs coordonat de sprijin.

Scopul intrării unice este de a face începutul procesului clar atât pentru beneficiar, cât și pentru organizațiile implicate. Organizația responsabilă pentru intrarea unică ar trebui identificată clar în cadrul mecanismului local de tip one-stop-shop. Aceasta nu trebuie să furnizeze toate serviciile ulterioare. Rolul său în această etapă este de a se asigura că deschiderea cazului se realizează conform unor proceduri unitare și că beneficiarul știe ce urmează.

La intrare, profesionistul responsabil ar trebui să:

- primească beneficiarul și să explice, într-un limbaj și într-un format ușor de înțeles, modul în care funcționează mecanismul de tip one-stop-shop;

- stabilească dacă este necesară interpretarea, medierea interculturală sau o altă adaptare a comunicării;
- explice ce informații vor fi colectate, de ce sunt necesare, cum vor fi utilizate și cine poate avea acces la acestea;
- furnizeze informații privind confidențialitatea, drepturile în materie de protecție a datelor, participarea voluntară și orice mecanism aplicabil de plângeri sau feedback;
- colecteze doar informațiile minime necesare pentru identificarea persoanei, menținerea contactului și inițierea sprijinului;
- atribuie sau să confirme un identificator unic al cazului;
- stabilească dacă există o situație urgentă care necesită acțiune imediată;
- inițieze nivelul adecvat de evaluare;
- clarifice cine va fi responsabil de coordonarea următoarei etape a cazului.

Beneficiarul ar trebui să înțeleagă încă de la început că planificarea sprijinului se realizează împreună cu beneficiarul și că primirea unui serviciu nu impune automat divulgarea tuturor informațiilor personale către fiecare furnizor.

Consimțământ, protecția datelor și documentarea cazului

Datele ar trebui colectate în conformitate cu principiile **limitării scopului, reducerii la minimum a datelor, confidențialității și accesului restricționat**. Organizația ar trebui să identifice temeiul juridic adecvat în conformitate cu RGPD pentru prelucrarea pe care o efectuează și să aplice garanții suplimentare atunci când sunt prelucrate categorii speciale de date, precum informațiile privind sănătatea (Parlamentul European & Consiliul Uniunii Europene, 2016).

Beneficiarul ar trebui să primească aceste informații într-o formă pe care o poate înțelege. Consimțământul ar trebui obținut ori de câte ori este necesar din punct de vedere juridic, în special înainte ca informațiile personale relevante să fie partajate cu un alt furnizor atunci când nu se aplică un alt temei legal. Consimțământul pentru primirea sprijinului, consimțământul pentru prelucrarea datelor și consimțământul pentru partajarea informațiilor nu ar trebui tratate automat ca fiind același lucru (Parlamentul European & Consiliul Uniunii Europene, 2016).

Atunci când organizația de implementare utilizează un **acord de servicii, un acord de management de caz sau un contract similar**, acesta poate fi introdus în această etapă sau după stabilirea planului de sprijin. Un astfel de document poate clarifica domeniul sprijinului, responsabilitățile furnizorului și beneficiarului, modalitățile de comunicare, confidențialitatea, retragerea și procedurile de plângere. Blueprint-ul nu prescrie un format contractual obligatoriu, deoarece acesta va depinde de legislația națională și de practica organizațională.

Sprijinul de urgență sau esențial nu ar trebui întârziat doar pentru că documentația administrativă de rutină nu a fost încă finalizată, cu excepția cazului în care o cerință legală face acest lucru inevitabil.

Instrumentele de examinare preliminară și evaluare inițială din Anexa A pot sprijini deschiderea cazului și prima evaluare. Utilizarea lor ar trebui să fie proporțională și nu ar trebui să conducă la colectarea de două ori a aceloraşi informații.

4.3.2. Triaj și răspuns imediat

Prima decizie operațională este dacă beneficiarul poate continua procesul standard de evaluare sau dacă o situație imediată necesită acțiune mai întâi.

Prin urmare, triajul nu reprezintă o evaluare cuprinzătoare. Scopul său este de a răspunde la întrebarea:

Există ceva ce trebuie abordat acum înainte ca parcursul mai amplu de sprijin să continue?

Situațiile care pot necesita intervenție urgentă includ:

- siguranță sau protecție imediată;
- lipsa locuinței sau pierderea iminentă a unei locuințe sigure;
- hrană sau alte nevoi esențiale de trai;
- îngrijiri medicale sau medicamente urgente;
- preocupări grave privind protecția;
- copii neînsoțiți sau separați;
- bariere juridice sau de documentație imediate care afectează siguranța sau accesul la drepturi esențiale;
- o criză psihosocială acută;
- bariere de comunicare sau accesibilitate care împiedică persoana să acceseze în siguranță sprijinul.

Într-o situație acută, succesiunea operațională este:

identificarea problemei imediate → activarea răspunsului competent → stabilizare → revenirea la parcursul comun

Profesionistului din cadrul one-stop-shop nu i se cere să efectueze intervenții specializate de urgență în afara competenței sale. Responsabilitatea sa este de a **recunoaşte problema, de a evita întârzierile inutile şi de a facilita accesul la serviciul competent**.

Această distincție este deosebit de importantă pentru situațiile privind sănătatea, sănătatea mintală, aspectele juridice și protecția. Mecanismul coordonează accesul; profesioniștii cu calificări corespunzătoare iau deciziile de specialitate.

Atunci când apare o posibilă problemă de protecție — precum violența, exploatarea, traficul de persoane sau un risc privind protecția copilului — este posibil ca interviul obișnuit să trebuiască oprit. Ar trebui activată procedura

confidențială aplicabilă de protecție, iar informațiile sensibile ar trebui înregistrate și partajate numai în conformitate cu protocolul relevant de protecție și gestionare a datelor. Instrumentele din Anexa A disting explicit informațiile de protecție de dosarul general al cazului.

4.3.3. Evaluarea nevoilor

Odată ce nu mai există o criză imediată — sau după ce situația a fost suficient stabilizată — beneficiarul trece la o evaluare mai amplă.

Scopul nu este pur și simplu completarea unui formular, ci obținerea unei imagini suficient de clare și cuprinzătoare asupra situației beneficiarului pentru a stabili **ce sprijin este necesar, ce ar trebui să se întâmple mai întâi și câtă coordonare este necesară**.

Evaluarea ar trebui să ia în considerare atât **nevoile, cât și resursele existente**. În funcție de circumstanțele beneficiarului, domeniile relevante pot include:

- statutul juridic și administrativ;
- locuirea și stabilitatea materială;
- sănătatea, dizabilitatea și continuitatea îngrijirii;
- sănătatea mintală și bunăstarea psihosocială;
- componența familiei și responsabilitățile de îngrijire, inclusiv îngrijirea copiilor;
- educația;
- limba și comunicarea;
- accesul la servicii publice;
- situația de ocupare, calificările, experiența profesională și competențele transferabile;
- rețelele sociale și sursele existente de sprijin;
- intențiile viitoare, acolo unde sunt relevante pentru planificarea pe termen mai lung.

Atunci când dizabilitatea este relevantă, evaluarea nu ar trebui să se limiteze la diagnostice sau la clasificări administrative și să ia în considerare **impactul funcțional asupra vieții cotidiene, accesului la servicii, educației și ocupării**, precum și orice măsuri de accesibilitate sau adaptări rezonabile necesare.

Propria înțelegere a beneficiarului cu privire la situația sa reprezintă o parte esențială a evaluării. Profesioniștii ar trebui să exploreze ce consideră persoana cel mai important, ce ar dori să schimbe și ce rezultate speră să obțină. În același timp, judecata profesională rămâne importantă, deoarece evaluarea poate identifica riscuri, bariere sau nevoi interconectate pe care beneficiarul nu le-a recunoscut, nu le-a raportat inițial sau nu le consideră în prezent prioritare.

Prin urmare, evaluarea ar trebui să răspundă la următoarele întrebări:

1. Care sunt principalele nevoi și priorități identificate de beneficiar?
2. Există nevoi sau riscuri suplimentare care necesită atenție profesională?
3. Ce puncte forte, resurse sau conexiuni existente cu serviciile pot sprijini parcursul?
4. Ce necesită acțiune imediată, pe termen scurt sau pe termen mai lung?
5. Ce module de servicii ar trebui activate?
6. Este necesară o evaluare de specialitate sau mai detaliată?
7. Câtă coordonare a cazului este necesară?

Suficient de amplă pentru a detecta nevoile, suficient de proporțională pentru a rămâne utilizabilă. Prin urmare, evaluarea ar trebui să urmeze o abordare de tip **evaluare minimă comună + aprofundare în funcție de necesități**.

O evaluare de bază ar trebui să ofere o imagine de ansamblu a domeniilor relevante. Explorarea mai detaliată ar trebui să aibă loc numai atunci când există un motiv pentru aceasta. Nu fiecare beneficiar are nevoie de fiecare secțiune de evaluare, de fiecare evaluare specializată sau de fiecare formular din Anexa A.

Informațiile colectate anterior ar trebui să fie vizibile și reutilizabile de către profesioniștii autorizați. Un beneficiar nu ar trebui să fie rugat să repete informații de bază personale, familiale, privind locuirea, ocuparea sau comunicarea doar pentru că este implicat acum un alt profesionist.

Această abordare răspunde direct dovezilor transnaționale privind oboseala birocratică și relatarea repetată a istoricului personal.

Instrumentele de evaluare inițială și evaluare detaliată a nevoilor din Anexa A pot sprijini această etapă. Instrumentul de evaluare detaliată ar trebui utilizat numai atunci când este necesar, atunci când este justificată o evaluare mai aprofundată la nivel de gospodărie sau pe mai multe domenii.

4.3.4. Stabilirea priorităților și planificarea sprijinului

Evaluarea ar trebui să conducă direct la decizii.

Odată identificate nevoile, riscurile, punctele forte și preferințele beneficiarului, profesionistul și beneficiarul ar trebui să stabilească **ce trebuie să se întâmple mai întâi, ce se poate desfășura în paralel și ce poate fi abordat în mod rezonabil ulterior**.

Stabilirea priorităților ar trebui să ia în considerare:

- riscul imediat și potențialul prejudiciu;
- consecințele întârzierii acțiunii;
- vulnerabilitatea;
- interdependența dintre nevoi;

- fezabilitatea practică;
- preferințele și disponibilitatea beneficiarului;
- punctele forte și resursele existente;
- capacitatea beneficiarului de a acționa independent.

Nu este necesar un punctaj numeric rigid. Judecata profesională ar trebui să rămână centrală.

De exemplu, obținerea unui loc de muncă poate fi un obiectiv important pe termen lung, însă locuirea instabilă sau lipsa serviciilor de îngrijire a copiilor pot trebui abordate mai întâi. În schimb, un beneficiar cu locuire stabilă, statut juridic clar și autonomie ridicată poate trece direct către recunoașterea calificărilor, formare lingvistică sau sprijin pentru ocupare.

Atunci când trebuie coordonate mai multe acțiuni sau mai mulți furnizori, ar trebui elaborat împreună cu beneficiarul un **Plan de acțiune personalizat (PAP)**.

PAP nu ar trebui să repete informațiile din evaluare, ci să le transpună în acțiuni concrete prin identificarea:

- priorităților și obiectivelor convenite;
- acțiunilor concrete;
- persoanei responsabile pentru fiecare acțiune;
- serviciului sau furnizorului implicat;
- termenului preconizat;
- barierelor previzibile;
- modului în care va fi evaluat progresul;
- momentului în care PAP va fi revizuit.

O logică practică de planificare este:

nevoie → obiectiv → **acțiune** → **responsabilitate** → **serviciu** → **termen** → **revizuire** → rezultat

Beneficiarul ar trebui să înțeleagă și, pe cât posibil, să fie de acord cu Planul de acțiune personalizat. Obiectivele ar trebui să fie realiste, ușor de înțeles și legate de propriile priorități ale persoanei, nu impuse exclusiv de profesioniști.

PAP din Anexa A consemnează în mod deliberat și **punctele forte și resursele existente, preferințele beneficiarului, riscurile și barierele, intențiile viitoare și modalitățile de monitorizare**, susținând o abordare bazată pe puncte forte, nu exclusiv pe deficite.

Atunci când furnizorul sau cadrul național impune un acord formal de servicii sau de management de caz, acesta poate fi aliniat cu PAP, astfel încât beneficiarul să primească o singură explicație coerentă privind obiectivele, responsabilitățile,

modalitățile de comunicare și drepturile, în locul mai multor documente suprapuse.

4.3.5. Activarea serviciilor și referirea

Odată ce o acțiune a fost convenită, serviciul relevant ar trebui activat.

Aceasta este o caracteristică centrală a modelului de tip one-stop-shop: **beneficiarul nu ar trebui să fie nevoit să revină la un sistem de servicii fragmentat pentru a găsi în mod independent următorul furnizor**.

În cadrul ecosistemului de tip one-stop-shop, activarea serviciului înseamnă în mod normal conectarea beneficiarului la furnizorul participant responsabil pentru serviciul relevant. Furnizorul respectiv poate aparține unei alte instituții publice, unui ONG sau unei alte organizații, însă beneficiarul rămâne în cadrul aceluiași parcurs coordonat de caz.

Profesionistul care preia cazul ar trebui, acolo unde este adecvat și permis legal, să aibă acces la **informațiile relevante deja colectate**, astfel încât intervenția să se bazeze pe evaluarea deja realizată, fără reluarea inutilă a procedurilor de preluare.

Ar trebui transferate numai informațiile necesare pentru serviciul care preia cazul.

Activarea internă a serviciului versus referirea externă

Ar trebui făcută o distincție între:

- **Activare internă/în ecosistem** – serviciul este disponibil printr-un furnizor participant în cadrul mecanismului coordonat de tip one-stop-shop.
- **Referire externă** – serviciul, expertiza de specialitate sau capacitatea necesară nu este disponibilă în cadrul ecosistemului participant de tip one-stop-shop și, prin urmare, sprijinul trebuie accesat în afara acestuia.

Nivelul de asistență necesar poate varia în funcție de autonomia beneficiarului. Acesta poate include:

- furnizarea de informații clare și explicarea pașilor următori;
- programarea sau confirmarea unei întâlniri;
- facilitarea contactului direct cu furnizorul;
- sprijinirea îndeplinirii cerințelor de eligibilitate sau administrative;
- transferarea informațiilor convenite;
- ajutor pentru pregătirea documentației;
- însoțire sau asigurarea interpretării, acolo unde este necesar.

În funcție de autonomia beneficiarului, sprijinul poate varia de la simpla orientare către servicii la referirea standard sau asistată și, în cazurile mai complexe, la

referirea coordonată, care implică comunicare directă între furnizori și monitorizare în cazurile mai complexe.

O referire **nu este finalizată doar pentru că au fost furnizate date de contact**.

Atunci când se realizează un transfer formal între organizații, beneficiarul ar trebui să știe:

- ce organizație va primi informațiile;
- ce serviciu va furniza aceasta;
- ce informații vor fi partajate;
- de ce sunt necesare informațiile;
- dacă este necesar un consimțământ suplimentar.

Formularul de referire din Anexa A reflectă această logică prin documentarea organizației destinatare, a serviciului, a consimțământului pentru partajarea informațiilor, a metodei de referire, a acceptării/confirmării și a monitorizării.

Dacă beneficiarul nu își dă consimțământul pentru partajarea opțională a informațiilor, profesioniștii ar trebui să explice implicațiile practice și să identifice, acolo unde este posibil, o modalitate alternativă prin care beneficiarul să poată accesa serviciul fără divulgări inutile.

4.3.6. Coordonarea cazului pe durata furnizării serviciilor

Odată ce unul sau mai multe servicii / module sunt active, rolul managementului de caz devine deosebit de important.

Managerul de caz **nu** înlocuiește profesioniștii care furnizează servicii juridice, medicale, psihosociale, de ocupare, educaționale sau alte servicii specializate. În schimb, managementul de caz asigură faptul că aceste intervenții fac parte dintr-**un singur parcurs coerent**.

Funcția de management de caz ar trebui să mențină o imagine de ansamblu asupra:

- acțiunilor care sunt active;
- furnizorului responsabil pentru fiecare acțiune;
- informațiilor care au fost partajate;
- programărilor sau intervențiilor aflate în așteptare;
- barierelor care au apărut;
- măsurii în care diferitele intervenții se influențează reciproc;
- măsurii în care prioritățile s-au schimbat.

Atunci când mai mulți furnizori lucrează cu același beneficiar, dublarea activităților ar trebui evitată în mod activ. Un specialist poate avea nevoie de informații

suplimentare specifice domeniului, dar nu ar trebui să repete în mod obișnuit întreaga evaluare inițială.

În mod similar, profesioniștii nu ar trebui să presupună că finalizarea propriei intervenții înseamnă că nevoia generală a beneficiarului a fost soluționată. Rezultatele relevante ar trebui comunicate și utilizate în continuarea managementului coordonat al cazului.

Coordonarea cazului poate avea o intensitate redusă în cazul beneficiarilor care pot accesa serviciile în mod independent. Pentru alții — în special persoane cu mai multe nevoi interconectate, vulnerabilități semnificative, autonomie lingvistică sau digitală redusă, dizabilități sau circumstanțe instabile — aceasta poate necesita contact și coordonare mai active.

Această abordare proporțională este în concordanță cu feedbackul experților din Polonia și România, potrivit căruia sprijinul ar trebui să se adapteze nevoilor reale, autonomiei și condițiilor locale, și nu să aplice aceeași intensitate fiecărui beneficiar.

4.3.7. Follow-up și revizuirea progresului

Follow-up-ul răspunde la o întrebare diferită de cea privind referirea:

Ce s-a întâmplat după inițierea acțiunii?

Funcția responsabilă de management de caz ar trebui să urmărească progresul în măsura adecvată cazului.

Pentru fiecare acțiune relevantă, follow-up-ul ar trebui să stabilească:

- A ajuns beneficiarul la serviciu?
- Serviciul a fost efectiv furnizat?
- A răspuns intervenția nevoii identificate?
- A fost realizat progresul așteptat?
- A apărut o nouă barieră?
- S-a schimbat nivelul de urgență?
- Au apărut nevoi noi?
- Este necesară ajustarea planului de sprijin?

Prin urmare, follow-up-ul ar trebui să se concentreze pe rezultatele obținute, nu doar pe îndeplinirea formalităților administrative.

O referire marcată ca „trimisă” nu este neapărat una reușită. Finalizarea unui curs de pregătire pentru integrarea pe piața muncii, fără îmbunătățirea perspectivelor de angajare, poate necesita intervenții suplimentare. Participarea la o consultație

medicală poate lăsa totuși nesoluționată o problemă de continuitate a îngrijirii. O referire pentru locuire poate eșua deoarece serviciul nu are capacitate disponibilă.

Atunci când o acțiune eșuează, managerul de caz ar trebui să stabilească motivul și, acolo unde este posibil, să:

- înlăture bariera;
- activeze un serviciu alternativ;
- revizuiască acțiunea;
- modifice termenul;
- reevalueze prioritatea.

Eșecurile recurente nu ar trebui să rămână ascunse în notele individuale de caz. Acestea ar trebui raportate prin procesele de cartografiere a serviciilor și de guvernanță, deoarece eșecurile repetate pot indica **lacune structurale în ecosistem**.

PAP din Anexa A include câmpuri pentru stabilirea frecvenței follow-up-ului, note privind progresul și revizuirea planului și poate funcționa ca principalul document dinamic al acestei etape.

4.3.8. Evaluarea rezultatelor, tranziție și închiderea cazului

Parcursul ar trebui să facă distincție între:

- **finalizarea unei activități**,
- **finalizarea unei anumite intervenții de serviciu** și
- **închiderea cazului coordonat în ansamblu**.

Acestea nu sunt același lucru.

Un modul de servicii poate fi închis atunci când intervenția planificată a fost finalizată și rezultatul său este cunoscut. Alte module pot rămâne active.

În mod similar, beneficiarul poate trece de la o etapă de sprijin la alta — de exemplu, de la stabilizarea de urgență la integrarea lingvistică și profesională — fără închiderea cazului în ansamblu.

La revizuire, profesionistul responsabil ar trebui să analizeze:

- A fost atins obiectivul convenit?
- Nevoia identificată a fost soluționată, redusă sau modificată?
- Trebuie activat un alt serviciu?
- Poate beneficiarul să continue acum în mod independent?
- Mai este adecvată intensitatea managementului de caz?

- Există nevoi nesoluționate pentru care nu este disponibil niciun serviciu?

Un caz coordonat poate fi închis atunci când:

- obiectivele convenite au fost abordate în mod suficient;
- nu mai este necesară coordonarea activă;
- beneficiarul poate continua independent prin serviciile obișnuite;
- sprijinul a fost transferat către un alt mecanism adecvat pe termen lung; sau
- beneficiarul alege să își înceteze participarea.

Închiderea ar trebui discutată cu beneficiarul și documentată. Persoana ar trebui să înțeleagă:

- ce s-a realizat;
- ce rămâne nesoluționat;
- orice responsabilități sau pași următori rămași;
- unde poate solicita sprijin în viitor;
- cum poate reveni la mecanism dacă circumstanțele se schimbă.

O nevoie nesoluționată nu ar trebui înregistrată drept rezultat reușit doar pentru că nu este disponibil un serviciu adecvat.

Acolo unde este adecvat, beneficiarii ar trebui să aibă și posibilitatea de a oferi feedback privind accesibilitatea, utilitatea, furnizarea respectuoasă și efectul practic al sprijinului primit. Formularul de feedback al beneficiarului din Anexa A include aceste dimensiuni, precum și bariere precum limba, transportul, îngrijirea copiilor, lipsa informațiilor și preocupările privind siguranța.

Feedbackul recurent ar trebui să fundamenteze îmbunătățirea serviciilor la nivelul ecosistemului, și nu să rămână doar în dosarele individuale de caz.

Un caz închis poate fi redeschis atunci când apar nevoi noi semnificative, circumstanțele beneficiarului se schimbă, devine posibilă soluționarea unei nevoi rămase anterior nerezolvate sau este necesară o nouă coordonare. Redeschiderea ar trebui să fie proporțională și să se bazeze pe dosarul existent al cazului, fără a necesita o nouă procedură de preluare, cu excepția cazului în care aceasta este necesară.

4.3.9. Continuitatea informațiilor și utilizarea Setului de instrumente din Anexa A

Parcursul operațional descris mai sus este susținut de instrumentele practice din Setul de instrumente din Anexa A.

Setul de instrumente nu este parcursul în sine, iar formularele sale nu ar trebui interpretate ca etape consecutive obligatorii. Instrumentele sprijină diferite funcții profesionale în cadrul parcursului și ar trebui selectate în funcție de situația beneficiarului.

Utilizarea lor ar trebui să respecte cinci principii:

Proporționalitate. Utilizați doar nivelul de evaluare, documentare și monitorizare necesar situației.

Colectați o singură dată, reutilizați atunci când este relevant. Informațiile de bază nu ar trebui solicitate în mod repetat doar pentru că același câmp apare în formulare diferite. Informațiile relevante ar trebui să însoțească cazul pe parcurs, sub rezerva controalelor de acces și a cerințelor de protecție a datelor.

Partajarea informațiilor pe principiul necesității de a cunoaște. Profesioniștii ar trebui să primească informațiile necesare pentru intervenția lor, nu acces nerestricționat la întregul dosar al cazului.

Modularitate. Evaluarea detaliată, instrumentele specializate, documentația formală de referire și monitorizarea intensivă ar trebui activate atunci când servesc unui scop clar, nu aplicate automat fiecărui beneficiar.

Judecată profesională și participarea beneficiarului. Formularele ar trebui să sprijine aplicarea bunelor practici, dar nu ar trebui să înlocuiască dialogul profesional sau implicarea beneficiarului în decizii.

Prin urmare, instrumentele pot fi utilizate după cum urmează:

- **Formularul de preselecție** sprijină examinarea rapidă la primul contact, atunci când este necesar;
- **Formularul de evaluare inițială** sprijină evaluarea inițială a nevoilor și vulnerabilității;
- **Evaluarea detaliată a nevoilor** sprijină o explorare mai aprofundată, acolo unde este justificată;
- **Planul de acțiune personalizat** transpune prioritățile în acțiuni coordonate și oferă o bază pentru revizuirea progresului;
- **Formularul de referire** sprijină transferul formal, consimțământul pentru partajarea informațiilor, confirmarea referirii și monitorizarea, acolo unde acestea trebuie documentate;
- **Formularul de feedback al beneficiarului** sprijină revizuirea experienței, accesibilității și îmbunătățirii serviciilor.

Combinația exactă de instrumente va diferi de la un caz la altul. Ceea ce ar trebui să rămână constant este **logica parcursului de tip one-stop-shop**.

4.4. Resurse umane şi cadrul de competenţe

Funcţionarea eficientă a modelului de tip one-stop-shop depinde de profesioniştii care furnizează, coordonează şi conectează serviciile pe parcursul beneficiarului. Deoarece modelul reuneşte diferite domenii de sprijin — inclusiv asistenţă juridică şi administrativă, locuire, asistenţă medicală, educaţie, învăţarea limbii, ocupare şi sprijin psihosocial — personalul are nevoie atât de expertiză specifică rolului, cât şi de capacitatea de a lucra într-un sistem coordonat, cu mai mulţi furnizori.

Blueprint-ul nu prescrie o structură fixă de personal şi nu impune crearea unor posturi complet noi. Mai degrabă, acesta identifică un set de **funcţii operaţionale şi domenii minime de competenţă** care ar trebui acoperite în cadrul organizaţiei de implementare sau al parteneriatului. În funcţie de contextul local, mai multe funcţii pot fi îndeplinite de acelaşi profesionist, în timp ce funcţiile specializate pot fi furnizate prin organizaţii partenere sau servicii externe.

Esenţial este ca responsabilităţile să fie clar atribuite, fiecare profesionist să înţeleagă limitele propriului rol, iar beneficiarii să poată parcurge traseul fără lacune de coordonare.

A. Funcţii operaţionale de bază

Funcţia de intrare unică, preluare şi evaluare iniţială

Profesioniştii desemnaţi pentru funcţia de intrare unică sunt responsabili de primirea formală a beneficiarului în parcursul coordonat, furnizarea orientării iniţiale, identificarea nevoilor urgente şi iniţierea sau coordonarea evaluării iniţiale. Ei ar trebui, de asemenea, să se asigure că responsabilitatea pentru următoarea etapă a cazului este clară.

Alţi furnizori participanţi pot constitui, de asemenea, primul punct de contact al beneficiarului. Cu excepţia cazului în care li s-a atribuit formal un rol de preluare în cadrul mecanismului de tip one-stop-shop, aceştia ar trebui să furnizeze informaţii adecvate şi să conecteze beneficiarul la funcţia desemnată de intrare unică, în loc să dubleze procesul de preluare şi evaluare iniţială.

Personalul din prima linie ar trebui să poată recunoaşte situaţiile care necesită acţiune urgentă şi să cunoască procedurile interne sau externe relevante de escaladare şi referire. Nu i se cere să efectueze evaluări specializate în afara competenţei profesionale.

Management de caz şi consiliere pentru integrare

Managerii de caz sau consilierii pentru integrare au un rol central în menţinerea continuităţii pe întreg parcursul beneficiarului.

În funcție de organizarea locală, funcțiile lor pot include:

- preluarea sau menținerea responsabilității pentru caz după intrare și evaluare;
- sprijinirea stabilirii priorităților pentru nevoile identificate;
- elaborarea sau coordonarea Planului de acțiune personalizat;
- conectarea beneficiarilor la servicii directe sau opțiuni adecvate de referire;
- coordonarea referirilor între organizații;
- monitorizarea progresului și urmărirea acțiunilor convenite;
- revizuirea măsurii în care intervențiile au produs rezultatele preconizate;
- ajustarea parcursului de sprijin atunci când circumstanțele se schimbă;
- sprijinirea tranziției sau închiderii cazului.

Managementul de caz ar trebui să rămână proporțional cu situația beneficiarului. Prin urmare, intensitatea coordonării și monitorizării poate varia în funcție de complexitatea nevoilor, nivelul de risc și vulnerabilitate și capacitatea beneficiarului de a naviga independent prin servicii.

Funcții de servicii specializate

Unele nevoi identificate necesită expertiză care nu poate și nu ar trebui furnizată doar de managerul de caz. În funcție de ecosistemul de servicii, funcțiile specializate pot include:

- consiliere juridică și administrativă;
- asistență medicală și sprijin specializat în domeniul sănătății;
- servicii de sănătate mintală și psihosociale;
- sprijin pentru ocupare, dezvoltarea competențelor și integrarea pe piața muncii;
- sprijin pentru educație și îngrijirea copiilor;
- locuire sau asistență socială specializată;
- servicii de protecție și siguranță.

Evaluările și intervențiile specializate ar trebui realizate, atunci când este necesar, de profesioniști cu calificările corespunzătoare.

Funcția de management de caz rămâne responsabilă pentru menținerea continuității pe întreg parcursul, în timp ce profesioniștii specializați rămân responsabili pentru deciziile și intervențiile din propriile domenii de competență.

Sprijin pentru ocupare și piața muncii

Consilierii în domeniul ocupării forței de muncă pot sprijini beneficiarii în evaluarea experienței profesionale și a competențelor transferabile, identificarea barierelor în calea ocupării, explorarea unor parcursuri realiste pe piața muncii, accesarea

formării sau a procedurilor de recunoaștere a calificărilor, pregătirea pentru căutarea unui loc de muncă și conectarea cu angajatorii.

Atunci când sprijinul pentru ocupare implică mai multe etape — precum formare, recunoașterea calificărilor, plasare în muncă și sprijin la locul de muncă — acesta ar trebui să rămână conectat la Planul de acțiune personalizat al beneficiarului și la parcursul de management de caz.

Mediere interculturală, interpretare și sprijin pentru comunicare

Mediatorii interculturali și interpreții facilitează comunicarea dintre beneficiari și furnizorii de servicii și contribuie la reducerea barierelor lingvistice și culturale care altfel ar putea afecta accesul la servicii.

Rolul lor poate include interpretarea, clarificarea procedurilor instituționale, sprijin în comunicarea interculturală și facilitarea încrederii între beneficiari și furnizorii de servicii.

Interpretarea și medierea ar trebui să sprijine, dar nu să înlocuiască, responsabilitatea profesională a practicianului care furnizează serviciul.

B. Domenii de competențe de bază

Profesioniștii care lucrează în ecosistemul de tip one-stop-shop ar trebui să dețină competențe adecvate rolului și nivelului lor de responsabilitate. Nu fiecare profesionist are nevoie de același nivel de expertiză în fiecare domeniu, însă următoarele domenii de competență sunt deosebit de relevante pentru furnizarea integrată a serviciilor.

Comunicare și accesibilitate lingvistică

Profesioniștii ar trebui să poată comunica informațiile clar și într-o formă pe care beneficiarii o pot înțelege. Organizațiile ar trebui să asigure acces la comunicare multilingvă prin personal multilingv, interpreți, mediatori interculturali, materiale traduse sau alte mecanisme adecvate.

Comunicarea ar trebui să țină seama de diferențele privind competența lingvistică, alfabetizarea, competențele digitale și familiaritatea cu sistemele administrative.

Competență interculturală

Profesioniștii ar trebui să poată lucra cu respect și eficiență cu persoane din medii culturale și sociale diferite.

Aceasta include conștientizarea modului în care așteptările culturale, stilurile de comunicare, experiențele instituționale anterioare și strămutarea pot influența

interacțiunile cu serviciile. Competența interculturală ar trebui să susțină comunicarea respectuoasă fără a se baza pe stereotipuri sau presupuneri despre beneficiarii individuali.

Abordare sensibilă la traumă

Profesioniștii ar trebui să înțeleagă faptul că strămutarea, conflictul, pierderea și incertitudinea prelungită pot afecta bunăstarea emoțională, comunicarea, concentrarea, luarea deciziilor și capacitatea unei persoane de a interacționa cu serviciile.

Abordare sensibilă la traumă ar trebui să pună accent pe siguranță, predictibilitate, demnitate, respect și capacitare. Personalul ar trebui să evite repetarea inutilă a informațiilor sensibile și să reducă la minimum practicile care pot contribui la suferință sau retraumatizare.

Abordare sensibilă la traumă nu înseamnă că toți profesioniștii oferă intervenție psihologică. Mai degrabă, aceștia ar trebui să poată lucra cu sensibilitate și să recunoască situațiile în care este necesar sprijin psihosocial sau pentru sănătatea mintală specializat.

Protecție și identificarea vulnerabilității

Profesioniștii implicați în primul contact, evaluare și management de caz ar trebui să poată recunoaște indicatorii unei vulnerabilități semnificative, ai unor probleme de protecție sau ai unor situații care necesită intervenție urgentă.

Atunci când este identificată o posibilă problemă de protecție, profesionistul ar trebui să știe:

- ce acțiune imediată este necesară;
- ce serviciu specializat sau autoritate ar trebui contactată;
- ce informații pot fi partajate și în ce condiții;
- cui îi revine responsabilitatea pentru caz după referire sau după activarea procedurilor de intervenție specializată.

Prin urmare, identificarea vulnerabilității ar trebui să conducă la un răspuns adecvat și nu ar trebui să rămână doar o caracteristică consemnată într-un formular de evaluare.

Competențe de management și coordonare a cazului

Profesioniștii responsabili de coordonarea cazului ar trebui să poată transpune constatările evaluării în acțiuni prioritizate și să mențină continuitatea între mai multe servicii.

Aceasta include capacitatea de a:

- distinge între nevoi urgente, pe termen scurt și pe termen mai lung;
- elabora planuri de sprijin realiste și centrate pe beneficiar;
- identifica servicii adecvate și disponibile;
- coordona referirile și transferurile;
- monitoriza dacă referirile au condus la acces efectiv la servicii;
- revizui rezultatele și adapta parcursul acolo unde este necesar;
- identifica nevoile nesoluționate sau lacunele de servicii;
- coordona cu profesioniști și organizații dincolo de granițele instituționale.

Practică bazată pe drepturi și etică

Profesioniștii ar trebui să îi abordeze pe beneficiari ca titulari de drepturi și să se asigure că sprijinul respectă demnitatea, autonomia, participarea informată și nediscriminarea.

Beneficiarii ar trebui implicați, pe cât posibil, în deciziile care le afectează parcursul de sprijin și ar trebui să primească informații ușor de înțeles privind opțiunile disponibile, referirile și pașii următori.

Principiile confidențialității, consimțământului informat și „a nu face rău” ar trebui să ghideze interacțiunile pe întreg parcursul procesului de sprijin.

Confidențialitate și gestionarea responsabilă a informațiilor

Profesioniștii implicați în evaluare, referire și coordonarea cazului ar trebui să înțeleagă cerințele de bază care guvernează colectarea, stocarea și schimbul de informații cu caracter personal.

Aceasta include:

- colectarea doar a informațiilor necesare pentru procesul de sprijin;
- evitarea repetării inutile a informațiilor personale sau sensibile;
- obținerea consimțământului acolo unde este necesar;
- partajarea informațiilor numai cu profesioniști sau organizații autorizate;
- utilizarea unor canale de comunicare adecvate și sigure;
- respectarea cerințelor aplicabile privind protecția datelor.

Această competență devine deosebit de importantă într-un ecosistem cu mai mulți furnizori, în care informațiile pot trebui să însoțească beneficiarul dincolo de granițele organizaționale.

Profesioniștii ar trebui, de asemenea, să înțeleagă că acordul pentru primirea sprijinului, consimțământul pentru prelucrarea datelor cu caracter personal și consimțământul pentru partajarea informațiilor cu un alt furnizor nu reprezintă

neapărat același proces și ar trebui gestionate în conformitate cu temeiul juridic aplicabil și procedurile organizaționale.

Limite profesionale și escaladare

Profesioniștii ar trebui să înțeleagă limitele propriului rol și ale propriei competențe.

Un manager de caz, de exemplu, poate identifica o problemă juridică, medicală, psihologică sau de protecție, dar nu ar trebui să realizeze diagnostice sau intervenții de specialitate decât dacă este calificat corespunzător în acest sens.

Prin urmare, personalul ar trebui să poată recunoaște când:

- este necesară o evaluare specializată;
- un caz trebuie escaladat;
- este necesară o consultare profesională suplimentară;
- o altă organizație sau autoritate competentă ar trebui să își asume responsabilitatea pentru o anumită intervenție.

Limitele profesionale clare protejează atât beneficiarii, cât și practicienii și susțin utilizarea adecvată a serviciilor specializate.

C. Dezvoltarea capacității, supervizare și sprijin interdisciplinar

Competențele necesare pentru furnizarea integrată a serviciilor ar trebui susținute prin dezvoltare profesională continuă, și nu presupuse ca fiind pe deplin prezente încă de la început.

Prin urmare, organizațiile care implementează Blueprint-ul ar trebui să ia în considerare o combinație de:

- orientare inițială privind modelul de tip one-stop-shop și parcursul beneficiarului;
- formare practică privind evaluarea, managementul de caz și coordonarea referirilor;
- formare în practică interculturală și informată de traumă;
- formare privind protecția și protecția datelor;
- formare specializată specifică rolului;
- sesiuni de actualizare a cunoștințelor pe măsură ce procedurile sau sistemele de servicii se schimbă;
- învățare între colegi și schimburi între organizații.

Formarea ar trebui adaptată rolului profesionistului. Personalul din prima linie, managerii de caz, profesioniștii specializați și personalul de coordonare nu necesită competențe identice sau aceeași profunzime a formării.

Acolo unde este posibil, organizațiile ar trebui să ofere și acces la **supervizare profesională, consultare interdisciplinară sau revizuire structurată a cazurilor**, în special pentru cazurile complexe, cu risc ridicat sau care implică mai multe servicii.

Revizuirea cazurilor și supervizarea pot susține judecata profesională, pot preveni asumarea unor responsabilități care depășesc competențele profesionale, pot îmbunătăți consecvența între membrii personalului și pot oferi un mecanism pentru abordarea cazurilor dificile care nu pot fi soluționate de un singur profesionist.

D. Cerință organizațională minimă

Indiferent de configurația specifică de personal, o organizație sau un parteneriat care implementează Blueprint-ul ar trebui să poată demonstra că:

- responsabilitatea pentru funcția desemnată de intrare unică, preluare și evaluare inițială este atribuită clar;
- responsabilitatea pentru coordonarea cazului este identificabilă;
- situațiile urgente pot fi escaladate în mod adecvat;
- expertiza de specialitate poate fi accesată acolo unde este necesar;
- responsabilitățile pentru referire și monitorizare sunt clare;
- personalul înțelege cerințele privind confidențialitatea și partajarea informațiilor;
- profesioniștii lucrează în limitele competenței lor;
- sunt disponibile oportunități de consultare, învățare sau supervizare pentru situațiile complexe.

Scopul acestui cadru nu este de a impune un model uniform de personal între țări sau organizații, ci de a asigura faptul că **funcțiile și competențele necesare pentru gestionarea parcursului beneficiarului sunt prezente și organizate clar**.

- **Nevoi individuale**
  Evaluați nevoile, punctele forte, prioritățile și circumstanțele. Evitați presupunerile și adaptați sprijinul la situația individuală.

- **Navigarea sistemului și coordonarea cazului**
  Ajutați beneficiarii să înțeleagă procedurile, serviciile și pașii următori. Coordonați referirile și mențineți continuitatea între furnizori.

- **Practică sensibilă și informată de traumă**
  Lucrați cu sensibilitate cu experiențele de strămutare, traumă și stres. Evitați repetarea inutilă a informațiilor sensibile și recunoașteți când este necesar sprijin specializat.

- **Consolidarea autonomiei și a drepturilor**
  Sprijiniți participarea informată, autonomia și luarea deciziilor. Tratați beneficiarii ca titulari de drepturi și furnizați informații clare și ușor de înțeles.

- **Cooperare interdisciplinară și intersectorială**
  Lucrați între servicii și instituții, respectați limitele profesionale și referiți către specialiști cu calificările adecvate atunci când este necesar.

4.5. Dimensiunea echității și accesibilității

Echitatea și accesibilitatea sunt principii transversale ale modelului de tip one-stop-shop și ar trebui integrate pe întreg parcursul beneficiarului descris în Secțiunea 4.3.

Refugiații se pot confrunta cu bariere diferite și suprapuse legate de limbă, dizabilitate, vârstă, acces digital, responsabilități de îngrijire, complexitate administrativă, dificultăți legate de traumă sau alte forme de vulnerabilitate. Aceste bariere pot afecta nu doar disponibilitatea serviciilor, ci și capacitatea beneficiarului de a le înțelege, accesa, utiliza și de a beneficia efectiv de acestea.

Din acest motiv, accesibilitatea nu ar trebui tratată ca un serviciu separat. Ea ar trebui să influențeze modul în care intrarea, evaluarea, comunicarea, activarea serviciilor sau referirea, monitorizarea și furnizarea serviciilor sunt organizate în toate modulele.

4.5.1. Accesibilitatea pe parcursul beneficiarului

În fiecare etapă a parcursului de sprijin, organizațiile ar trebui să analizeze dacă beneficiarul poate accesa și participa în mod semnificativ la proces.

Asigurarea accesibilității poate necesita luarea în considerare a următoarelor aspecte:

- limba și comunicarea;
- accesibilității fizice;
- accesibilității digitale;
- complexității administrative și procedurale;
- alfabetizării și competențelor digitale;
- constrângerilor de mobilitate;
- responsabilităților de îngrijire;
- nevoilor legate de dizabilitate;
- barierelor emoționale sau psihosociale care afectează participarea.

Informațiile ar trebui furnizate într-un limbaj clar și ușor de înțeles și, acolo unde este posibil, în limbile utilizate în mod obișnuit de populația beneficiară.

Atunci când există bariere de comunicare, organizațiile ar trebui să ofere acces la interpretare, mediere interculturală, materiale traduse sau alte forme de sprijin pentru comunicare.

Mediile fizice de furnizare a serviciilor ar trebui să fie accesibile și sigure, iar serviciile digitale ar trebui concepute astfel încât să evite crearea unor bariere suplimentare pentru persoanele cu competențe digitale limitate sau acces restricționat la internet.

4.5.2. Adaptări rezonabile și nevoi diferențiate de acces

Același parcurs poate necesita forme diferite de sprijin practic pentru beneficiari diferiți.

În funcție de situația individuală, adaptările rezonabile pot include:

- timp suplimentar pentru programări sau evaluare;
- explicații simplificate sau pas cu pas;
- interpretare sau mediere interculturală;
- sprijin pentru completarea formularelor sau procedurilor digitale;
- locații accesibile pentru servicii;
- formate flexibile de programare;
- sprijin la distanță sau prin telefon;
- adaptări pentru persoanele cu dizabilități;
- sprijin privind constrângerile legate de îngrijirea copiilor sau alte responsabilități de îngrijire;
- implicarea profesioniștilor specializați acolo unde este necesar.

Scopul acestor adaptări nu este de a crea un parcurs separat pentru anumite grupuri, ci de a asigura acces echitabil la parcursul comun de sprijin.

O atenție deosebită ar trebui acordată beneficiarilor care se pot confrunta cu bariere multiple sau cumulative, inclusiv părinților singuri, persoanelor cu dizabilități, persoanelor vârstnice, supraviețuitorilor violenței, persoanelor care se confruntă cu suferință psihosocială semnificativă și persoanelor cu niveluri reduse de alfabetizare sau competențe digitale.

4.5.3. Participare, autonomie și nediscriminare

Accesibilitatea presupune, de asemenea, ca beneficiarii să poată participa în mod semnificativ la deciziile care le afectează parcursul de sprijin.

Prin urmare, profesioniștii ar trebui să se asigure că beneficiarii:

- primesc informații ușor de înțeles privind opțiunile disponibile;

- sunt implicați în stabilirea priorităților și definirea obiectivelor de sprijin;
- înțeleg referirile și pașii următori;
- își pot exprima preferințele și preocupările;
- sunt tratați cu demnitate și fără discriminare;
- pot oferi feedback privind sprijinul primit.

Participarea ar trebui să fie proporțională cu circumstanțele beneficiarului și să sprijine autonomia, nu să creeze o povară procedurală suplimentară.

Feedbackul poate fi colectat prin discuții de consiliere, formulare scurte de feedback, sondaje, consultări sau grupuri de discuție. Atunci când sunt identificate bariere recurente de accesibilitate, aceste informații ar trebui să fundamenteze îmbunătățirea serviciilor și revizuirea la nivelul ecosistemului.

4.5.4. Verificare practică a accesibilității

Ca reper practic minim, profesioniștii ar trebui să ia în considerare următoarele întrebări în etapele-cheie ale parcursului:

- Poate beneficiarul să înțeleagă informațiile furnizate?
- Poate beneficiarul să ajungă la serviciul propus și să îl utilizeze efectiv?
- Este necesară interpretarea, medierea sau sprijinul pentru comunicare?
- Trebuie adaptată procedura?
- Barierele digitale afectează accesul?
- Responsabilitățile de îngrijire, dizabilitatea, mobilitatea sau alte circumstanțe personale limitează participarea?
- Este necesar sprijin suplimentar pentru a permite o participare informată și semnificativă?

Prin urmare, accesibilitatea ar trebui revizuită pe întreg parcursul, nu evaluată doar la primul contact.

4.6. Acces hibrid, comunicare și sprijin digital

Ecosistemul de tip one-stop-shop poate combina canale de acces fizic, digital, telefonic și asistat pentru a face serviciile mai ușor de găsit, accesat și utilizat. Aceste canale sprijină informarea, orientarea, comunicarea, gestionarea programărilor, navigarea și monitorizarea, dar rămân distincte de **funcția desemnată de intrare unică** descrisă în Secțiunea 4.3.

Indiferent de canalul utilizat inițial, beneficiarii ar trebui conectați la funcția desemnată de intrare unică și, odată intrați formal, la parcursul comun al beneficiarului. Canalele de acces nu ar trebui să creeze procese paralele de preluare, evaluare sau management de caz.

Combinația de canale ar trebui să reflecte nevoile beneficiarilor, infrastructura locală, disponibilitatea serviciilor și cerințele de accesibilitate. Soluțiile digitale ar trebui să extindă accesul și continuitatea fără a deveni o condiție prealabilă pentru primirea sprijinului.

4.6.1. Canale de acces complementare și asistate

Ecosistemul poate combina:

- **puncte de acces fizic**, inclusiv instituții publice, autorități publice locale, ONG-uri, centre comunitare, servicii de ocupare sau centre specializate de integrare;
- **acces digital**, pentru sprijinirea informării, orientării, programării întâlnirilor, navigării serviciilor și accesului la resurse;
- **sprijin telefonic**, în special pentru informații, programări, monitorizare și contact continuu;
- **acces asistat**, inclusiv sprijin prin organizații partenere, actori comunitari sau servicii față în față atunci când beneficiarii se confruntă cu bariere lingvistice, de mobilitate, dizabilitate, digitale sau legate de încredere.

Acolo unde este necesar, accesul asistat poate include ajutor pentru utilizarea platformelor online sau completarea formularelor digitale, activități de informare prin organizații de încredere și alte modalități de acces care nu necesită utilizarea unor tehnologii complexe.

Toate căile de acces ar trebui să rămână conectate la același parcurs al beneficiarului.

4.6.2. Informare și orientare digitală

Un portal digital poate sprijini beneficiarii în identificarea serviciilor disponibile și în accesarea funcției desemnate de intrare unică. În funcție de capacitatea locală, acesta poate furniza informații privind:

- serviciile disponibile, eligibilitatea și condițiile de acces;
- datele de contact, locațiile serviciilor și modalitățile de programare;
- procedurile administrative și îndrumările practice;
- ocuparea, educația, asistența medicală, locuirea și sprijinul juridic;
- instituțiile, programele, formările și evenimentele relevante.

Acolo unde este fezabil din punct de vedere tehnic și juridic, instrumentele digitale pot sprijini și urmărirea referirilor, schimbul securizat de informații și monitorizarea programărilor.

Instrumentele digitale ar trebui să sprijine, dar nu să înlocuiască, evaluarea profesională, managementul de caz sau luarea deciziilor de specialitate. Informațiile digitale ar trebui să fie clare, concise, accesibile de pe dispozitive mobile, disponibile în limbile relevante și organizate în jurul nevoilor beneficiarilor.

4.6.3. Orientare opțională și orientată spre viitor, asistată de IA

Instrumentele asistate de IA pot fi utilizate ca o componentă opțională a informării și orientării digitale. Rolul lor ar trebui limitat în principal la informare generală, orientare și navigare, de exemplu pentru a ajuta utilizatorii să găsească informații relevante, să identifice categorii de servicii sau să găsească puncte de contact adecvate.

Instrumentele asistate de IA nu ar trebui să constituie o procedură formală de preluare, să efectueze evaluări profesionale, să stabilească eligibilitatea, să prioritizeze nevoile, să ia decizii juridice, medicale sau psihosociale ori să înlocuiască managementul de caz realizat de profesioniști și evaluarea bazată pe raționamentul profesional.

Utilizatorii ar trebui să poată trece întotdeauna de la orientarea automatizată la sprijin uman. Orice serviciu asistat de IA ar trebui să indice clar că răspunsurile sunt automatizate și ar trebui supus revizuirii periodice, actualizării și unor garanții adecvate.

4.6.4. Guvernanța conținutului digital și a informațiilor despre servicii

Informațiile digitale sunt utile numai dacă rămân exacte și actualizate. Prin urmare, furnizorii participanți ar trebui să mențină actualizate informațiile despre propriile servicii, inclusiv condițiile de eligibilitate, cerințele de acces, punctele de contact, disponibilitatea serviciilor și procedurile de referire.

La nivelul ecosistemului, funcția desemnată de coordonare sau **responsabilul de proces** ar trebui să supravegheze coerența și fiabilitatea informațiilor privind serviciile și referirile. Aceasta ar trebui să includă revizuirea periodică, corectarea informațiilor depășite, verificarea contactelor și procedurilor-cheie și mecanisme clare pentru raportarea modificărilor privind eligibilitatea, disponibilitatea sau capacitatea.

Atunci când informațiile despre servicii sunt utilizate pentru referire, modificările ar trebui reflectate cât mai rapid posibil pentru a reduce referirile nereușite și povara inutilă pentru beneficiari și profesioniști.

Guvernanța informațiilor digitale ar trebui să rămână aliniată cerințelor aplicabile privind protecția datelor, confidențialitatea și accesibilitatea.

4.7. Module de servicii

Modulele de servicii prezentate în această secțiune reprezintă principalele domenii specializate de sprijin disponibile în cadrul ecosistemului de tip one-stop-shop și activate în funcție de parcursul beneficiarului descris în Secțiunea 4.3.

Modulele nu ar trebui înțelese ca parcursuri de servicii separate sau paralele și nici ca o succesiune fixă prin care trebuie să treacă fiecare beneficiar. Unul sau mai multe module pot fi activate în funcție de nevoile identificate prin examinare inițială și evaluare, iar mai multe module pot funcționa simultan atunci când nevoile sunt interconectate.

Deși serviciile pot fi furnizate de diferite instituții publice, organizații neguvernamentale, furnizori privați sau alți actori participanți, acestea fac parte din **același mecanism coordonat de sprijin**. Prin urmare, activarea unui modul înseamnă în mod normal conectarea beneficiarului la furnizorul adecvat **din cadrul ecosistemului de tip one-stop-shop**, menținând în același timp continuitatea parcursului general de management de caz.

În situații de urgență sau criză acută, modulele care abordează siguranța imediată, protecția, asistența medicală, cazarea sau nevoile de bază pot trebui activate înaintea evaluării mai ample și a planificării pe termen mai lung. După stabilizarea situației beneficiarului, pot fi activate module suplimentare în funcție de prioritățile identificate prin evaluare și reflectate în parcursul individual de sprijin sau în Planul de acțiune personalizat.

În toate modulele, **funcția de management de caz** menține continuitatea parcursului beneficiarului. Managerul de caz nu furnizează neapărat serviciul specializat, dar se asigură că nevoile identificate sunt conectate la modulul adecvat, monitorizează progresul și, atunci când sunt implicate mai multe servicii, coordonează contribuția furnizorilor și profesioniștilor relevanți.

Fiecare furnizor participant trebuie să dispună de personal cu competențele profesionale necesare pentru a furniza serviciul pentru care este responsabil, în conformitate cu cadrul de competențe descris în Secțiunea 4.4. Atunci când un beneficiar necesită expertiză foarte specializată sau o intervenție care nu este disponibilă în cadrul ecosistemului de tip one-stop-shop, se poate organiza o **referire externă sau contribuția unui specialist**.

Informațiile relevante deja colectate prin examinare inițială, evaluare și planificarea cazului ar trebui, sub rezerva consimțământului beneficiarului și a cerințelor aplicabile de protecție a datelor, să fie disponibile profesioniștilor implicați în

furnizarea modulelor activate. Furnizorii ar trebui să se bazeze pe informațiile existente despre caz, în loc să repete evaluările în mod inutil. La rândul lor, rezultatele relevante, schimbările intervenite în situația beneficiarului și noile nevoi identificate în cadrul unui modul ar trebui luate în considerare în continuarea parcursului de sprijin și în Planul de acțiune personalizat.

Fiecare modul este prezentat sub forma unei fișe operaționale practice care acoperă:

- momentul în care modulul ar trebui activat;
- scopul său;
- principalele decizii care trebuie luate;
- principalele acțiuni care trebuie întreprinse;
- modul în care este furnizat modulul și când poate fi necesară contribuția unui specialist extern;
- considerațiile-cheie privind implementarea;
- instrumentele și resursele posibile;
- rezultatul așteptat și pasul următor.

Toate modulele funcționează în cadrul principiilor comune privind **managementul de caz, activarea coordonată a serviciilor și referirea, monitorizarea, evaluarea rezultatelor și închiderea**, descrise în Secțiunea 4.3. Prin urmare, aceste proceduri transversale nu sunt repetate în fiecare modul.

Modulele ar trebui, de asemenea, interpretate împreună cu cadrul privind resursele umane și competențele din Secțiunea 4.4 și cu principiile privind echitatea, accesibilitatea și accesul hibrid descrise în Secțiunile 4.5 și 4.6.

Structura modulară sprijină o implementare flexibilă și proporțională. Numărul și combinația modulelor activate ar trebui să reflecte nevoile reale ale beneficiarului, și nu un pachet de servicii predefinit.

Furnizorii specifici, condițiile de eligibilitate, capacitatea serviciilor și mecanismele operaționale pentru fiecare modul vor depinde de contextul național și local. Acestea ar trebui stabilite și menținute actualizate prin mecanismele de cartografiere a serviciilor, parteneriat și guvernanță descrise în Capitolele 5 și 6.

4.7.1. Sprijin juridic, pentru obținerea documentelor și dreptul de ședere

Câmp	Îndrumări operaționale
Când se activează acest modul	Atunci când beneficiarul are un situație juridică neclară privind dreptul de ședere sau documentele necesare; are nevoie de sprijin privind protecția temporară, șederea sau procedurile administrative; se confruntă cu bariere legate de documentație în accesul la ocupare, asistență medicală, educație sau servicii sociale; are nevoie ca documentele să fie obținute, reînnoite sau actualizate; sau necesită sprijin juridic dincolo de orientarea administrativă generală.
Scop	Soluționarea sau reducerea barierelor juridice, de documentație și de ședere care afectează accesul la drepturi, servicii și parcursul mai larg de integrare.
Puncte-cheie de decizie	Problema este urgentă și afectează siguranța, protecția, șederea legală sau accesul la servicii esențiale? Poate fi abordată prin sprijinul juridic sau administrativ disponibil în cadrul ecosistemului de tip one-stop-shop? Cazul necesită o expertiză juridică mai specializată decât cea disponibilă în cadrul mecanismului? Problema afectează alte părți ale parcursului beneficiarului?
Acțiuni principale	• Clarificarea problemei juridice sau administrative. • Identificarea procedurii, autorității sau serviciului relevant. • Explicarea drepturilor, cerințelor și documentelor necesare într-un mod ușor de înțeles. • Sprijinirea beneficiarului în îndeplinirea formalităților administrative, acolo unde este adecvat. • Activarea sprijinului juridic sau administrativ adecvat disponibil în cadrul ecosistemului de tip one-stop-shop. • Atunci când expertiza juridică foarte specializată nu este disponibilă în cadrul mecanismului, implicarea unui specialist extern sau a unei referiri. • Reflectarea problemelor nesoluționate în Planul de acțiune personalizat atunci când acestea afectează alte nevoi.
Furnizarea modulului	Modulul ar trebui furnizat de furnizorul participant responsabil pentru sprijinul juridic și administrativ în cadrul ecosistemului de tip one-stop-shop, utilizând personal cu cunoștințele și competențele profesionale relevante. Atunci când cazul necesită consiliere juridică foarte specializată, reprezentare juridică, formularea unei contestații sau o altă intervenție care nu este disponibilă în cadrul ecosistemului, poate fi implicat un specialist juridic extern sau o autoritate competentă.

Câmp	Îndrumări operaţionale
Consideraţii-cheie privind implementarea	Problemele juridice sau de documentaţie urgente ar trebui abordate fără a întârzia sprijinul imediat. Informaţiile ar trebui să fie actuale, verificate şi adaptate contextului naţional. Informaţiile relevante despre caz deja colectate ar trebui să fie disponibile profesioniştilor implicaţi, sub rezerva consimţământului şi a cerinţelor aplicabile de protecţie a datelor, astfel încât să fie evitată reevaluarea inutilă. Barierele lingvistice, de alfabetizare şi digitale pot necesita interpretare, informaţii simplificate sau proceduri asistate.
Instrumente / resurse posibile	Listă de verificare administrativă sau a documentelor; informaţii multilingve privind drepturile şi procedurile; date de contact verificate ale autorităţilor competente; informaţii actualizate privind eligibilitatea şi procedurile; informaţii relevante despre caz partajate; contacte pentru sprijin juridic extern specializat, acolo unde este necesar.
Rezultat aşteptat / pasul următor	Problema juridică sau administrativă a fost clarificată şi procedura sau serviciul relevant a fost activat; beneficiarul înţelege paşii următori; documentaţia necesară a fost iniţiată, obţinută, reînnoită sau actualizată, după caz; sau a fost activat sprijin juridic specializat atunci când a fost necesar. Orice barieră nesoluţionată este reflectată în parcursul mai larg de sprijin, iar responsabilitatea pentru următoarea acţiune este clară.

4.7.2. Mediere pentru locuire şi nevoi de bază

Câmp	Îndrumări operaţionale
Când se activează acest modul	Atunci când beneficiarul nu dispune de o locuinţă sigură sau stabilă; este expus riscului de a rămâne fără locuinţă sau de a pierde locuinţa; trebuie să treacă de la o soluţie de cazare temporară la o locuinţă mai stabilă pe termen lung; se confruntă cu bariere în accesarea pieţei locale a locuinţelor; sau nu îşi poate satisface nevoile esenţiale de bază, precum hrana, îmbrăcămintea sau obiectele esenţiale de uz casnic.
Scop	Reducerea nesiguranţei locative imediate şi a dificultăţilor în satisfacerea nevoilor de bază şi sprijinirea beneficiarului în trecerea către condiţii de viaţă mai sigure şi mai sustenabile, care permit participarea la parcursul mai larg de integrare.
Puncte-cheie de decizie	Există un risc imediat pentru siguranţă sau de lipsă a locuinţei care necesită acţiune urgentă? Nevoile de bază sunt în prezent nesatisfăcute? Este necesară o soluţie de urgenţă pe termen scurt înaintea planificării locuirii pe termen mai lung? Ce opţiuni de locuire sunt realist disponibile şi accesibile? Situaţia locuirii afectează alte priorităţi din Planul de acţiune personalizat, precum ocuparea, educaţia, sănătatea sau îngrijirea copiilor?

Câmp	Îndrumări operaţionale
Acţiuni principale	▪ Clarificarea situației actuale de locuire a beneficiarului și a nevoilor imediate de bază. ▪ Abordarea riscurilor urgente privind cazarea sau nevoile de bază fără a întârzia sprijinul mai amplu. ▪ Identificarea opțiunilor adecvate de locuire, cazare sau sprijin social disponibile în cadrul ecosistemului de tip one-stop-shop. ▪ Explicarea condițiilor de eligibilitate, procedurilor, cerințelor de închiriere și responsabilităților relevante. ▪ Sprijinirea contactării și accesării furnizorilor de locuințe, programelor de cazare sau serviciilor de asistență socială. ▪ Acolo unde este adecvat, sprijinirea tranziției de la cazarea de urgență sau temporară către un aranjament mai stabil. ▪ Reflectarea problemelor nesoluționate privind locuirea sau nevoile de bază în Planul de acțiune personalizat atunci când acestea afectează alte domenii de sprijin.
Furnizarea modulului	Modulul ar trebui furnizat de furnizorul/furnizorii participanți responsabili pentru medierea în domeniul locuirii, sprijinul pentru cazare, asistența pentru nevoile de bază sau serviciile sociale conexe în cadrul ecosistemului de tip one-stop-shop. În funcție de configurația locală, aceasta poate implica autorități publice, servicii sociale, ONG-uri, furnizori de locuințe sau alte organizații participante. Atunci când o soluție adecvată nu este disponibilă în cadrul ecosistemului, poate fi necesară explorarea unor opțiuni externe de locuire sau sprijin social specializat.
Consideraţii-cheie privind implementarea	Siguranța imediată și stabilizarea au prioritate în cazurile de lipsă a locuinței, cazare nesigură sau deprivare severă. Opțiunile de locuire ar trebui să țină seama de componența familiei, accesibilitatea pentru persoanele cu dizabilități, siguranță, accesibilitatea financiară și locație. Informațiile privind disponibilitatea și eligibilitatea ar trebui să fie actuale, deoarece capacitatea de locuire se poate schimba rapid. Barierele lingvistice, digitale sau administrative pot necesita asistență suplimentară. Informațiile relevante deja colectate ar trebui reutilizate pentru a evita evaluarea repetată.
Instrumente / resurse posibile	Director actualizat al opțiunilor de locuire și cazare; informații privind eligibilitatea și procedurile; listă de verificare pentru locuire sau nevoi de bază; contacte pentru serviciile de asistență socială și furnizorii participanți; informații privind procedurile și drepturile de închiriere; resurse locale pentru cazare de urgență și sprijin comunitar.
Rezultat aşteptat / pasul următor	Riscurile imediate privind locuirea sau nevoile de bază au fost abordate ori a fost activat un răspuns adecvat; beneficiarul înțelege opțiunile disponibile și pașii următori; accesul la un serviciu adecvat de locuire, cazare sau sprijin social a fost stabilit acolo unde este posibil; iar orice instabilitate nesoluționată privind locuirea este reflectată în parcursul mai larg de sprijin, cu o acțiune următoare clară.

4.7.3. Orientare în sistemul de sănătate

Câmp	Îndrumări operaţionale
Când se activează acest modul	Atunci când beneficiarul are nevoie de sprijin pentru a accesa asistența medicală; nu este sigur cu privire la eligibilitate, înregistrare sau serviciile disponibile; are o afecțiune de sănătate în curs care necesită continuitatea îngrijirii; are nevoie de acces la servicii primare, specializate sau de reabilitare; sau se confruntă cu bariere lingvistice, administrative, digitale sau de accesibilitate în navigarea sistemului de sănătate.
Scop	Facilitarea accesului prompt şi adecvat la asistență medicală, ajutând beneficiarul să înțeleagă modul în care funcționează sistemul de sănătate, să identifice serviciul adecvat şi să depășească barierele practice în accesarea îngrijirii.
Puncte-cheie de decizie	Există o problemă imediată de sănătate sau siguranță care necesită acces la îngrijiri de urgență? Nevoia poate fi abordată prin servicii medicale primare sau de rutină ori este necesară asistență medicală specializată? Ce procedură de eligibilitate, înregistrare sau referire se aplică? Sunt necesare interpretarea, accesibilitatea sau alte măsuri de sprijin? Nevoia legată de sănătate afectează alte părți ale parcursului beneficiarului?
Acţiuni principale	▪ Clarificarea nevoii beneficiarului privind accesul la asistență medicală şi a oricăror bariere existente. ▪ Atunci când devine evidentă o problemă imediată de sănătate sau siguranță, facilitarea accesului la serviciul de urgență sau medical adecvat fără a întârzia intervenția prin finalizarea procesului mai amplu de evaluare. ▪ Identificarea furnizorului sau serviciului medical adecvat disponibil în cadrul ecosistemului de tip one-stop-shop. ▪ Explicarea într-un mod uşor de înțeles a procedurilor relevante de eligibilitate, înregistrare, programare şi referire. ▪ Sprijinirea înregistrării, programării sau comunicării cu furnizorii de servicii medicale, acolo unde este necesar. ▪ Facilitarea accesului la asistență medicală specializată, reabilitare sau alte servicii relevante atunci când acest lucru este indicat de profesioniști medicali competenți. ▪ • Reflectarea nevoilor continue legate de sănătate în Planul de acțiune personalizat atunci când acestea afectează alte domenii de sprijin.
Furnizarea modulului	Orientarea în sistemul de sănătate şi sprijinul pentru acces ar trebui furnizate de furnizorul/furnizorii participanți responsabili pentru această funcție în cadrul ecosistemului de tip one-stop-shop. Mecanismul de tip one-stop-shop sprijină accesul, coordonarea şi continuitatea parcursului beneficiarului; evaluarea clinică, triajul medical, diagnosticul şi tratamentul rămân responsabilitatea profesioniştilor din domeniul sănătății cu calificările corespunzătoare. Atunci când serviciul medical sau expertiza de specialitate necesară nu este disponibilă în cadrul ecosistemului, ar trebui facilitat accesul la un furnizor extern adecvat.

Câmp	Îndrumări operaţionale
Consideraţii-cheie privind implementarea	Mecanismul nu ar trebui să încerce să înlocuiască serviciile de urgenţă, diagnostic sau clinice. Atunci când este identificată o problemă imediată de sănătate sau siguranţă, accesul la servicii medicale competente ar trebui să aibă prioritate faţă de finalizarea procedurilor administrative sau de evaluare care nu sunt urgente. Barierele lingvistice şi de comunicare pot necesita interpretare sau mediere culturală. Poate fi necesară o atenţie deosebită pentru persoanele cu dizabilităţi, afecţiuni cronice, nevoi legate de sarcină, nevoi de reabilitare sau continuitatea tratamentului în curs. Informaţiile privind sănătatea ar trebui accesate şi partajate numai atunci când sunt relevante pentru furnizarea serviciului şi în conformitate cu consimţământul, confidenţialitatea şi cerinţele aplicabile de protecţie a datelor. Informaţiile privind eligibilitatea, procedurile de acces şi furnizorii disponibili ar trebui menţinute actualizate.
Instrumente / resurse posibile	Director actualizat al furnizorilor şi serviciilor medicale; informaţii privind eligibilitatea şi înregistrarea în sistemul de sănătate; materiale multilingve de orientare în sistemul de sănătate; informaţii privind procedurile de programare şi referire; resurse de interpretare sau mediere culturală; contacte pentru servicii medicale primare, specializate, de reabilitare şi de urgenţă.
Rezultat aşteptat / pasul următor	Beneficiarul înţelege cum să acceseze serviciul medical adecvat şi a fost conectat la furnizorul relevant, acolo unde a fost necesar. Problemele imediate au fost direcţionate către servicii medicale competente, iar nevoile continue de sănătate sunt integrate în parcursul mai larg de sprijin acolo unde este relevant. Orice acţiune suplimentară, acces la specialist sau monitorizare necesară este identificată clar.

4.7.4. Sănătate mintală şi sprijin psihosocial

Câmp	Îndrumări operaţionale
Când se activează acest modul	Atunci când beneficiarul prezintă semne de suferinţă emoţională; raportează stres, anxietate, dificultăţi legate de traumă, dispoziţie scăzută sau probleme în gestionarea responsabilităţilor cotidiene; se confruntă cu izolare socială, separarea familiei sau incertitudine semnificativă; sau are nevoie de sprijin pentru adaptarea la strămutare şi la un nou mediu social sau cultural.
Scop	Sprijinirea bunăstării emoţionale, a capacităţii de adaptare şi a stabilităţii psihosociale, reducerea barierelor în calea participării la viaţa cotidiană şi activităţile de integrare şi asigurarea accesului prompt la îngrijiri specializate de sănătate mintală, acolo unde este necesar.

Câmp	Îndrumări operaţionale
Puncte-cheie de decizie	Beneficiarul se confruntă cu suferință psihosocială care poate fi abordată prin sprijin de intensitate redusă sau comunitar? Este necesară evaluarea sau intervenția unui profesionist calificat în sănătate mintală? Există semne de suferință severă, risc de vătămare, traumă legată de violență sau o altă situație care necesită intervenție urgentă specializată sau de urgență? Barierele lingvistice, culturale sau de accesibilitate afectează accesul la sprijin? Situația psihosocială afectează alte domenii ale parcursului beneficiarului?
Acţiuni principale	▪ Clarificarea nevoilor beneficiarului de sprijin psihosocial în limitele rolului profesional implicat. ▪ Furnizarea sau activarea unui sprijin psihosocial adecvat de intensitate redusă, consiliere, sprijin între egali sau activități de grup în cadrul ecosistemului de tip one-stop-shop. ▪ Facilitarea accesului la evaluare și îngrijiri specializate de sănătate mintală atunci când natura sau gravitatea nevoii o indică. ▪ Furnizarea de informații ușor de înțeles privind sprijinul disponibil și, după caz, resurse pentru gestionarea situației, a stresului și consolidarea rezilienței. ▪ Atunci când devine evidentă o suferință gravă sau o problemă imediată de siguranță, facilitarea accesului prompt la profesionistul calificat adecvat, la un serviciu de criză sau de urgență, în locul încercării de a gestiona situația într-un rol nespecializat. ▪ Coordonarea sprijinului psihosocial cu alte module activate atunci când locuirea, ocuparea, familia, sănătatea sau alte presiuni contribuie la dificultățile beneficiarului. ▪ Reflectarea nevoilor psihosociale continue relevante în Planul de acțiune personalizat atunci când acestea afectează parcursul mai larg de sprijin.
Furnizarea modulului	Modulul ar trebui furnizat de furnizorii participanți din cadrul ecosistemului de tip one-stop-shop care dețin competențele psihosociale sau de sănătate mintală adecvate. În funcție de nivelul de sprijin necesar, furnizarea poate implica psihologi, consilieri, asistenți sociali, personal psihosocial instruit, facilitatori de sprijin între egali sau alți profesioniști cu calificările corespunzătoare. Evaluarea psihologică, diagnosticul, psihoterapia și alte intervenții clinice specializate ar trebui realizate numai de profesioniști calificați să le furnizeze. Atunci când îngrijirea foarte specializată sau de urgență în domeniul sănătății mintale nu este disponibilă în cadrul ecosistemului, ar trebui facilitat accesul la un serviciu extern adecvat.

Câmp	Îndrumări operaţionale
Consideraţii-cheie privind implementarea	Sprijinul ar trebui să fie confidențial, sensibil din punct de vedere cultural și informat de traumă. Barierele lingvistice pot necesita interpretare organizată în mod adecvat sau sprijin multilingv, în timp ce mediatorii culturali pot contribui la îmbunătățirea înțelegerii și implicării. Instrumentele de evaluare psihologică și interpretările ar trebui utilizate cu prudență atunci când validitatea lingvistică sau culturală este incertă. Poate fi necesară o atenție deosebită pentru supraviețuitorii violenței sau traumei și pentru alte persoane foarte vulnerabile. Informațiile privind sănătatea mintală ar trebui accesate și partajate numai atunci când sunt relevante și în conformitate cu consimțământul, confidențialitatea și cerințele aplicabile de protecție a datelor. Integrarea sprijinului psihosocial în mecanismul mai larg de tip one-stop-shop poate, de asemenea, reduce stigmatizarea și facilita accesul.
Instrumente / resurse posibile	Ședințe de sprijin psihosocial sau consiliere; informații psihosociale adecvate cultural și lingvistic; activități de sprijin între egali și de grup; resurse pentru gestionarea stresului și consolidarea rezilienței; instrumente adecvate de evaluare psihosocială utilizate de profesioniști calificați; director actualizat al serviciilor specializate de sănătate mintală și de criză; resurse de interpretare și mediere culturală.
Rezultat aşteptat / pasul următor	Beneficiarul are acces la un nivel de sprijin psihosocial sau de sănătate mintală adecvat nevoilor sale; problemele imediate au fost direcționate către servicii specializate sau de urgență competente, acolo unde a fost necesar; iar nevoile psihosociale continue sunt integrate în parcursul mai larg de sprijin, acolo unde este relevant. Progresul, continuitatea îngrijirii și orice sprijin suplimentar necesar sunt identificate clar.

4.7.5. Învățarea limbii și orientare culturală

Câmp	Îndrumări operaţionale
Când se activează acest modul	Atunci când beneficiarul are cunoștințe limitate ale limbii țării-gazdă; se confruntă cu bariere de comunicare în interacțiunea cu instituții, angajatori sau furnizori de servicii; are dificultăți în înțelegerea normelor sociale sau instituționale relevante; sau are nevoie de sprijin lingvistic pentru a participa la educație, formare profesională, ocupare sau viața comunitară.
Scop	Consolidarea competențelor lingvistice practice și a înțelegerii contextului social și instituțional al țării-gazdă, îmbunătățind astfel capacitatea beneficiarului de a accesa servicii, de a participa la educație și ocupare și de a se implica în viața cotidiană și comunitară.

Câmp	Îndrumări operaţionale
Puncte-cheie de decizie	Care este nivelul actual de limbă al beneficiarului şi ce competenţe lingvistice sunt cele mai relevante pentru obiectivele sale imediate şi pe termen mai lung? Este suficient un curs general de limbă sau este necesară o formare lingvistică adaptată unor nevoi specifice pentru educaţie, formare profesională sau ocupare? Ce orientare culturală sau instituţională ar ajuta beneficiarul să se descurce mai independent în viaţa de zi cu zi şi în accesarea serviciilor? Îngrijirea copiilor, programul de lucru, transportul, accesul digital sau experienţa educaţională anterioară limitează participarea?
Acţiuni principale	▪ Identificarea nivelului actual de limbă al beneficiarului, a nevoilor de învăţare şi a priorităţilor practice de comunicare. ▪ Identificarea oportunităţilor adecvate de învăţare a limbii disponibile în cadrul ecosistemului de tip one-stop-shop. ▪ Facilitarea înscrierii la cursuri sau programe de învăţare adecvate. ▪ Oferirea de orientare culturală sau facilitarea accesului la aceasta privind instituţiile, serviciile, procedurile cotidiene şi normele sociale relevante. ▪ Acolo unde este adecvat, conectarea învăţării limbii cu obiectivele beneficiarului privind educaţia, formarea profesională sau ocuparea. ▪ Adaptarea formatului de învăţare sau identificarea unui sprijin suplimentar atunci când îngrijirea copiilor, programul de lucru, mobilitatea, accesul digital sau alte bariere afectează participarea. ▪ Reflectarea obiectivelor relevante de învăţare a limbii şi a progresului în Planul de acţiune personalizat ▪ acolo unde acestea sunt legate de alte obiective de integrare.
Furnizarea modulului	Modulul ar trebui furnizat de furnizorii participanţi din cadrul ecosistemului de tip one-stop-shop care au capacitatea adecvată de predare a limbilor, educaţională sau de orientare culturală. În funcţie de configuraţia locală, aceasta poate include şcoli de limbi străine, furnizori de educaţie pentru adulţi, organizaţii de formare profesională, ONG-uri, organizaţii comunitare sau alte instituţii participante. Atunci când o anumită formă de formare lingvistică nu este disponibilă în cadrul ecosistemului, poate fi identificată o oportunitate externă adecvată de învăţare.
Consideraţii-cheie privind implementarea	Sprijinul lingvistic ar trebui legat, pe cât posibil, de nevoile practice şi obiectivele de integrare ale beneficiarului, în loc să fie tratat ca o activitate izolată. Oportunităţile de învăţare ar trebui să ţină seama de nivelurile iniţiale diferite, alfabetizare şi parcursuri educaţionale. Pot fi necesare programe flexibile, modalităţi de învăţare accesibile şi programe compatibile cu responsabilităţile de îngrijire a copiilor şi sprijin pentru participarea digitală. Orientarea culturală ar trebui să ofere informaţii practice fără stereotipuri sau prezentarea adaptării culturale ca asimilare unilaterală. Informaţiile relevante din evaluarea anterioară ar trebui reutilizate, nu colectate din nou.
Instrumente / resurse posibile	Instrumente de evaluare a nivelului lingvistic sau de plasare utilizate de furnizori competenţi; director al cursurilor de limbă şi furnizorilor de formare; informaţii multilingve privind programele disponibile; materiale introductive de orientare culturală şi instituţională; resurse de învăţare online sau mixtă acolo unde sunt accesibile; resurse de învăţare a limbii specifice ocupaţiei sau profesionale, acolo unde sunt relevante.

Câmp	Îndrumări operaţionale
Rezultat aşteptat / pasul următor	Beneficiarul are acces la o opțiune de învățare a limbii și/sau orientare culturală adecvată nevoilor și obiectivelor sale; barierele relevante de participare au fost abordate acolo unde este posibil; iar progresul în învățarea limbii sprijină o independență mai mare în accesarea serviciilor și participarea la educație, ocupare sau viața comunitară. Este identificat sprijin lingvistic suplimentar sau mai specializat acolo unde este necesar.

4.7.6. Continuitatea educației (copii/tineri)

Câmp	Îndrumări operaţionale
Când se activează acest modul	Atunci când un copil sau un tânăr nu este înscris în educație; a avut școlarizarea întreruptă; întâmpină dificultăți privind înscrierea într-o clasă corespunzătoare, echivalarea anilor de studiu sau recunoașterea studiilor anterioare; sau întâmpină bariere lingvistice, de învățare sau alte bariere de participare.
Scop	Sprijinirea continuității educației prin facilitarea accesului la un parcurs educațional adecvat și sprijinirea familiilor pentru a înțelege sistemul educațional al țării-gazdă și a se orienta în cadrul acestuia.
Puncte-cheie de decizie	Copilul sau tânărul este în prezent înscris? Ce încadrare educațională este adecvată? Studiile sau documentele anterioare sunt disponibile și recunoscute? Barierele lingvistice, de învățare, de accesibilitate sau psihosociale afectează participarea?
Acţiuni principale	▪ Clarificarea situației educaționale actuale și a oricărei întreruperi a școlarizării. ▪ Furnizarea de informații privind înscrierea, încadrarea și parcursurile educaționale disponibile. ▪ Sprijinirea înscrierii și comunicării cu școlile sau autoritățile educaționale, acolo unde este necesar. ▪ Acolo unde este relevant, sprijinirea cooperării cu școala de primire pentru identificarea măsurilor practice care facilitează incluziunea, sprijinul lingvistic și continuitatea educației. ▪ Activarea sprijinului lingvistic, meditațiilor sau altui sprijin educațional, acolo unde este adecvat. ▪ Conectarea nevoilor legate de educație cu alte module relevante, acolo unde este necesar.
Furnizarea modulului	Furnizat de furnizorii participanți de educație sau sprijin social din cadrul ecosistemului de tip one-stop-shop, în cooperare cu școlile și autoritățile educaționale competente. Încadrarea formală, deciziile de recunoaștere și evaluarea educațională specializată rămân responsabilitatea autorităților competente sau a profesioniștilor calificați.

Câmp	Îndrumări operaționale
Considerații-cheie privind implementarea	O atenție deosebită ar trebui acordată întreruperilor școlarizării, barierelor lingvistice, dizabilității, experienței educaționale anterioare limitate și dificultăților psihosociale legate de strămutare. Informațiile ar trebui să fie accesibile atât părinților, cât și tinerilor, cu interpretare sau mediere interculturală acolo unde este necesar. Informațiile educaționale existente ar trebui reutilizate ori de câte ori este posibil. Școlile pot avea, de asemenea, nevoie de informații, îndrumare sau sprijin specializat pentru a răspunde eficient nevoilor elevilor cu experiență de migrație, școlarizare întreruptă sau nevoi legate de strămutare.
Instrumente / resurse posibile	Listă de verificare pentru înscrierea la școală; informații privind sistemul de învățământ și procedurile de recunoaștere; listă actualizată a școlilor și serviciilor de sprijin educațional; ghiduri multilingve pentru familii; resurse pentru sprijin lingvistic și meditații.
Rezultat așteptat / pasul următor	Copilul sau tânărul este înscris într-un parcurs educațional adecvat sau conectat la acesta; familia înțelege procedurile relevante; iar orice sprijin educațional suplimentar sau conex necesar este identificat în mod clar.

4.7.7. Îngrijirea copiilor și sprijinul pentru familie

Câmp	Îndrumări operaționale
Când se activează acest modul	Atunci când îngrijirea copiilor sau alte responsabilități familiale limitează participarea beneficiarului la învățarea limbii, educație, formare, ocupare, consiliere, proceduri administrative sau alte activități de integrare; atunci când accesul la servicii de îngrijire a copiilor sau la educația timpurie este limitat; sau atunci când este necesar sprijin familial suplimentar.
Scop	Reducerea barierelor legate de responsabilitățile de îngrijire și sprijinirea accesului familiilor la servicii de îngrijire a copiilor, educație timpurie și sprijin familial, permițând părinților și persoanelor care asigură îngrijirea să participe mai deplin la parcursul de integrare.
Puncte-cheie de decizie	Ce nevoie de îngrijire a copiilor sau de sprijin familial limitează participarea? Este necesară o soluție regulată, temporară sau flexibilă de îngrijire a copiilor? Există bariere legate de disponibilitate, cost, înscriere, limbă sau accesibilitate? Familia are nevoie de servicii sociale sau de sprijin familial suplimentare?

Câmp	Îndrumări operaționale
Acțiuni principale	▪ Clarificarea responsabilităților privind îngrijirea copiilor și a nevoilor de sprijin familial. ▪ Furnizarea de informații privind opțiunile disponibile de îngrijire a copiilor, educație timpurie și sprijin familial. ▪ Sprijinirea procedurilor de înscriere și acces, acolo unde este necesar. ▪ Identificarea unor soluții adecvate regulate, temporare sau flexibile de îngrijire a copiilor, corelate cu participarea la alte servicii. ▪ Activarea unor servicii suplimentare de sprijin familial sau social, după caz. ▪ Coordonarea acestui modul cu educația, ocuparea, învățarea limbii sau alte module activate, atunci când responsabilitățile de îngrijire afectează participarea.
Furnizarea modulului	Furnizat de furnizorii de servicii de îngrijire a copiilor care participă la ecosistem, educație timpurie, servicii sociale sau servicii comunitare din cadrul ecosistemului de tip one-stop-shop. În funcție de configurația locală, pot fi implicate instituții publice de îngrijire a copiilor, ONG-uri, organizații comunitare sau alți furnizori autorizați. În cazul în care un serviciu adecvat nu este disponibil în cadrul ecosistemului, poate fi identificată o opțiune externă.
Considerații-cheie privind implementarea	O atenție deosebită ar trebui acordată părinților singuri, familiilor cu rețele de sprijin limitate, familiilor aflate în situații de vulnerabilitate și celor care se confruntă cu bariere financiare, lingvistice sau de accesibilitate. Soluțiile de îngrijire a copiilor ar trebui să fie sigure, adecvate nevoilor copilului și compatibile, acolo unde este posibil, cu participarea părintelui la alte activități de integrare. Informațiile existente despre familie ar trebui reutilizate, în loc să fie colectate în mod repetat.
Instrumente / resurse posibile	Repertoriu al serviciilor de îngrijire a copiilor și de educație timpurie; informații privind eligibilitatea și procedurile de înscriere; listă de verificare pentru accesul la servicii de îngrijire a copiilor; informații privind opțiunile temporare sau flexibile de îngrijire; contacte pentru servicii de sprijin familial, parental sau social; ghiduri multilingve pentru părinți.
Rezultat așteptat / pasul următor	Familia are acces, acolo unde este disponibilă, la o soluție adecvată de îngrijire a copiilor sau de sprijin familial; barierele legate de îngrijire care afectează participarea au fost reduse; iar orice nevoie suplimentară de sprijin familial care necesită acțiuni ulterioare este identificată în mod clar.

4.7.8. Sprijin pentru ocuparea forței de muncă și integrarea pe piața muncii

Câmp	Îndrumări operaționale
Când se activează acest modul	Atunci când beneficiarul are nevoie de sprijin pentru a-și clarifica obiectivele profesionale, a-și valorifica competențele și calificările anterioare, a accesa formare atunci când este necesar, a identifica oportunități adecvate de angajare, a intra pe piața muncii sau a-și menține locul de muncă după angajare.
Scop	Sprijinirea unui parcurs coerent, de la evaluarea competențelor și orientarea în carieră până la obținerea și menținerea unui loc de muncă, inclusiv recunoașterea calificărilor, formare acolo unde este necesar, corelarea cu locuri de muncă, implicarea angajatorilor și sprijin la locul de muncă.
Puncte-cheie de decizie	Care sunt obiectivele profesionale, calificările și competențele transferabile ale beneficiarului? Pot fi utilizate direct calificările anterioare sau este necesară recunoașterea lor? Este adecvată identificarea directă a unui loc de muncă potrivit sau este necesară mai întâi formare suplimentară ori perfecționare? Ce bariere afectează accesul la ocupare sau menținerea locului de muncă? Este necesară implicarea angajatorului sau consilierea la locul de muncă? Sunt relevante pentru planurile proprii ale beneficiarului oportunitățile de angajare din alte state ale UE?
Acțiuni principale	**Orientare în carieră și recunoașterea calificărilor:** analizarea experienței profesionale, educației, calificărilor și competențelor transferabile; clarificarea obiectivelor de carieră pe termen scurt și mai lung; furnizarea de îndrumare privind procedurile de recunoaștere a calificărilor și accesul la profesiile reglementate. **Formare profesională și perfecționare:** acolo unde sunt necesare competențe suplimentare, certificare sau dezvoltarea calificărilor pentru accesul la un loc de muncă adecvat, conectarea beneficiarului la programe relevante de formare profesională, perfecționare, recalificare, limbă, competențe digitale sau programe de tranziție către formare sau ocupare, inclusiv stagii, ucenicii sau alte forme de învățare la locul de muncă, după caz. **Corelarea cu locuri de muncă și implicarea angajatorilor:** furnizarea de îndrumare privind piața muncii și căutarea unui loc de muncă; sprijinirea pregătirii CV-ului, a candidaturilor și a interviurilor, acolo unde este necesar; identificarea posturilor vacante adecvate; facilitarea contactului cu angajatorii; și implicarea angajatorilor, după caz, în clarificarea cerințelor posturilor, identificarea nevoilor de competențe și sprijinirea recrutării. **Consiliere profesională și sprijin la locul de muncă:** după începerea activității profesionale, furnizarea unui sprijin proporționat pentru adaptarea la locul de muncă, comunicare, înțelegerea sarcinilor, accesibilitate, acomodare rezonabilă și menținerea locului de muncă; implicarea angajatorului cu consimțământul angajatului; și reducerea treptată a sprijinului pe măsură ce cresc autonomia și stabilitatea la locul de muncă.

Câmp	Îndrumări operaţionale
Furnizarea modulului	Furnizat de prestatorii participanți de servicii de ocupare, orientare în carieră, formare și ocupare asistată din cadrul ecosistemului de tip one-stop-shop, în cooperare cu angajatori, servicii publice de ocupare, organizații de formare și autoritățile competente pentru recunoașterea calificărilor. Pentru persoanele cu dizabilități sau alte persoane care necesită sprijin mai intensiv, pot fi implicați consilieri specializați la locul de muncă sau profesioniști din domeniul ocupării asistate.
Consideraţii-cheie privind implementarea	Sprijinul pentru ocupare ar trebui să valorifice competențele și experiența existente și să evite încadrarea nejustificată în locuri de muncă sub nivelul calificărilor. Informațiile privind educația, calificările, experiența profesională și competențele ar trebui colectate o singură dată și reutilizate pe întreg parcursul. Barierele lingvistice, cele legate de îngrijirea copiilor, dizabilitate, accesibilitate și alte bariere ar trebui abordate prin modulele relevante. Angajatorii ar trebui tratați ca parteneri în recrutare, formare, adaptarea locului de muncă și menținerea în muncă, cu respectarea autonomiei, consimțământului și confidențialității beneficiarului. După caz, parcursurile de ocupare sau antreprenoriat pot include și oportunități în cadrul întreprinderilor sociale și al economiei sociale în sens mai larg. Mobilitatea forței de muncă în UE poate fi avută în vedere atunci când este relevantă pentru planurile proprii ale beneficiarului, utilizând informații fiabile și canale sigure de ocupare și acordând atenție drepturilor lucrătorilor, dezinformării, muncii informale și riscurilor de exploatare.
Instrumente / resurse posibile	Profil de competențe și abilități; instrumente pentru CV și căutarea unui loc de muncă; informații privind piața muncii și portaluri de locuri de muncă; rețele de angajatori; resurse pentru recunoașterea calificărilor; repertorii ale furnizorilor de formare; stagii și alte oportunități de învățare la locul de muncă; planuri de consiliere profesională sau de sprijin la locul de muncă; ghiduri privind acomodarea rezonabilă; instrumente pentru ocupare asistată; platforme europene relevante pentru ocupare și mobilitate. A se vedea și Anexa B – Setul de instrumente pentru sprijinirea ocupării, care oferă un set structurat de instrumente practice pentru pregătirea în vederea ocupării, evaluarea competențelor, stabilirea obiectivelor, cartografierea pieței muncii, activare și sprijin continuu.
Rezultat aşteptat / pasul următor	Beneficiarul are un parcurs profesional clar și realist și a progresat, după caz, către recunoașterea calificărilor, formare, corelarea cu un loc de muncă sau ocupare. Atunci când obține un loc de muncă, beneficiarul primește nivelul de sprijin la locul de muncă necesar pentru a susține adaptarea, menținerea locului de muncă și creșterea autonomiei.

4.7.9. Sprijin pentru antreprenoriat și activități independente

Câmp	Îndrumări operaționale
Când se activează acest modul	Atunci când beneficiarul este interesat de activități independente, activități profesionale independente sau înființarea unei afaceri; are experiență profesională sau competențe care ar putea susține o activitate antreprenorială; are acces limitat la ocuparea tradițională; sau dorește să exploreze fezabilitatea unei idei de afaceri.
Scop	Sprijinirea beneficiarilor în evaluarea și dezvoltarea unor parcursuri realiste de antreprenoriat sau activități independente și în înțelegerea cerințelor administrative, financiare și de reglementare implicate.
Puncte-cheie de decizie	Este antreprenoriatul o opțiune realistă și asumată în cunoștință de cauză pentru beneficiar? Ce competențe, experiență și resurse sunt disponibile? Este necesară formare suplimentară, mentorat sau sprijin pentru dezvoltarea afacerii? Există bariere juridice, financiare, lingvistice sau de acces la piață? Este relevant și adecvat accesul la finanțare pentru start-up, microfinanțare sau un alt mecanism de finanțare?
Acțiuni principale	▪ Explorarea ideii de afaceri, a motivației antreprenoriale și a experienței profesionale relevante. ▪ Furnizarea de informații privind înregistrarea afacerii, impozitarea, cerințele de reglementare și sprijinul disponibil. ▪ Sprijinirea elaborării unui plan de afaceri de bază și a unei analize de piață, după caz. ▪ Conectarea beneficiarului la formare antreprenorială, mentorat, incubatoare sau rețele de sprijin pentru afaceri. ▪ Atunci când este necesară finanțarea, furnizarea de informații privind granturi adecvate și disponibile pentru start-up, microfinanțare, finanțare socială sau alte mecanisme legitime de finanțare. ▪ După caz, corelarea finanțării cu sprijin pentru educație financiară, mentorat de afaceri și o planificare realistă a rambursării. ▪ Oferirea sau facilitarea accesului la consultanță și sprijin pentru lansarea afacerii, după caz.
Furnizarea modulului	Furnizat de prestatorii participanți de servicii de sprijin pentru antreprenoriat din cadrul ecosistemului de tip one-stop-shop, precum organizații de consultanță pentru afaceri, ONG-uri, incubatoare, servicii publice de ocupare sau alți furnizori specializați. Atunci când finanțarea face parte din parcurs, cooperarea poate implica și instituții autorizate de microfinanțare, furnizori de finanțare socială, fundații sau alte organisme legitime de finanțare. Consultanța juridică, contabilă sau financiară specializată ar trebui furnizată de profesioniști cu calificarea corespunzătoare.

Câmp	Îndrumări operaţionale
Consideraţii-cheie privind implementarea	Antreprenoriatul ar trebui prezentat ca unul dintre posibilele parcursuri de ocupare, nu ca răspuns implicit la barierele de pe piața muncii. Sprijinul ar trebui să țină seama de competențele lingvistice, digitale și financiare, accesul la capital, cunoștințele privind reglementările și rețelele profesionale. Ideile de afaceri și opțiunile de finanțare ar trebui evaluate realist, inclusiv din perspectiva accesibilității financiare, condițiilor de rambursare, sustenabilității și riscului financiar. Mecanismele alternative de finanțare ar trebui avute în vedere numai dacă sunt transparente, legale și adecvate situației beneficiarului.
Instrumente / resurse posibile	Evaluarea ideii de afaceri sau a gradului de pregătire; modele de planuri de afaceri; instrumente de analiză a pieței; programe de formare și mentorat pentru antreprenoriat; incubatoare și rețele de sprijin pentru afaceri; informații privind înregistrarea, impozitarea și cerințele de reglementare; granturi pentru start-up; scheme de microfinanțare sau finanțare socială; resurse de educație financiară; mentorat asociat finanțării afacerii.
Rezultat aşteptat / pasul următor	Beneficiarul a luat o decizie în cunoștință de cauză cu privire la continuarea sau nu a unui parcurs antreprenorial și, după caz, dispune de un plan viabil pentru etapa următoare, care implică formare, pregătirea afacerii, înregistrare, finanțare sau sprijin pentru etapa inițială a afacerii.

5. PARTENERIATE, GUVERNANȚĂ ȘI COORDONAREA ECOSISTEMULUI

5.1. De ce contează parteneriatele în ecosistemul de tip one-stop-shop

Modelul de tip one-stop-shop descris în Capitolul 4 poate funcționa numai dacă organizațiile responsabile pentru diferitele domenii de sprijin pot colabora ca **un singur ecosistem coordonat de servicii**.

Aceasta este o caracteristică fundamentală a modelului. Nu se așteaptă ca mecanismul one-stop-shop să fie o singură organizație care furnizează toate serviciile de care ar putea avea nevoie un beneficiar. Asistența juridică, locuirea, asistența medicală, educația, învățarea limbii, sprijinul pentru ocupare, serviciile psihosociale, îngrijirea copiilor și alte intervenții vor rămâne adesea distribuite între diferite instituții publice, organizații ale societății civile, furnizori specializați, instituții de învățământ, angajatori, organizații din economia socială și actori comunitari.

Prin urmare, ceea ce transformă aceste servicii separate într-un **ecosistem de tip one-stop-shop** nu este furnizarea serviciilor în aceeași locație sau apartenența la aceeași instituție, ci existența unor **relații operaționale care le conectează într-un singur parcurs al beneficiarului**.

Din perspectiva beneficiarului, aceasta înseamnă că intrarea în mecanism nu ar trebui să aibă ca rezultat obligarea acestuia să se orienteze singur într-o rețea fragmentată de servicii. Odată identificate nevoile, sistemul ar trebui să poată conecta persoana cu furnizorii relevanți, clarifica responsabilitățile, transfera, după caz, informațiile necesare pentru următoarea intervenție, urmări tranzițiile importante și menține continuitatea între servicii.

Din perspectiva organizațională, aceasta presupune mai mult decât simpla cunoaștere a existenței altor organizații. Actorii participanți au nevoie de modalități convenite de lucru în comun, astfel încât parcursul să rămână funcțional atunci când responsabilitatea trece de la un furnizor la altul.

Prin urmare, acordurile de parteneriat ar trebui să permită ecosistemului să:

- mențină funcția desemnată de intrare unică și parcursul coordonat descrise în Secțiunea 4.3;
- asigure activarea serviciului relevant odată ce a fost identificată o nevoie;
- clarifice ce organizație este responsabilă pentru fiecare intervenție și pentru monitorizarea ulterioară;
- sprijine transferul și reutilizarea adecvată a informațiilor relevante despre caz, evitând reevaluarea inutilă și colectarea repetată a aceloraşi informații;
- coordoneze cazurile în care sunt active simultan mai multe servicii;
- mențină informații actualizate privind disponibilitatea serviciilor, eligibilitatea, condițiile de acces și capacitatea;
- asigure mecanisme de escaladare atunci când un parcurs obișnuit de servicii nu funcționează;
- identifice lacune recurente ale serviciilor sau bariere care nu pot fi soluționate la nivelul cazului individual;
- adapteze acordurile de cooperare pe măsură ce se modifică nevoile beneficiarilor, serviciile și condițiile instituționale.

Parteneriatele ar trebui să se bazeze, pe cât posibil, pe **structurile publice, ale societăţii civile, comunitare şi specializate de servicii deja existente**, în loc să creeze un sistem paralel separat exclusiv pentru refugiați. Valoarea adăugată a mecanismului one-stop-shop constă în conectarea acestor capacități existente printr-o arhitectură de coordonare mai clară.

Această distincție este importantă: **o rețea devine un ecosistem de tip one-stop-shop numai atunci când organizaţiile sunt conectate prin responsabilităţi, parcursuri de servicii, fluxuri de informaţii şi mecanisme de coordonare convenite, care permit beneficiarului să perceapă sprijinul ca pe un proces continuu, nu ca pe o serie de contacte fără legătură între ele.**

Configurația instituțională poate diferi între țări și teritorii. Ceea ce ar trebui să rămână constant este capacitatea ecosistemului de a asigura **un singur parcurs coordonat între mai multe organizaţii şi furnizori de servicii**.

5.2. Arhitectura de guvernanță și responsabilitatea pentru coordonare

Ecosistemul de tip one-stop-shop necesită un mecanism de guvernanță care să precizeze clar **cine răspunde de funcţionarea coerentă a sistemului în ansamblu**.

Această responsabilitate la nivel de sistem ar trebui diferențiată de funcțiile operaționale descrise în Capitolul 4:

- **funcția de intrare unică** primește în mod formal beneficiarii în parcurs;
- **funcția de management de caz** menține continuitatea pentru fiecare beneficiar;
- **furnizorii specializați** realizează intervențiile relevante;
- **funcția de coordonare a ecosistemului sau de responsabil de proces** menține condițiile organizaționale care permit funcționarea acestor parcursuri între instituții.

Blueprint-ul nu prescrie ce tip de organizație trebuie să găzduiască funcția de coordonare a ecosistemului. În funcție de contextul național și local, aceasta poate fi atribuită unei autorități publice, unui ONG sau unei organizații specializate ori unei structuri comune de guvernanță.

Indiferent de mecanismul instituțional, funcția de coordonare ar trebui să aibă un mandat clar și o capacitate operațională suficientă pentru a:

- convoca și menține parteneriatul;
- clarifica rolurile și contribuțiile organizațiilor participante;
- mențină harta operațională a serviciilor;
- supervizeze acordurile convenite privind activarea serviciilor, referirea și escaladarea;
- asigure comunicarea modificărilor privind serviciile, eligibilitatea sau capacitatea;
- sprijine procedurile comune de coordonare și schimb de informații;
- abordeze problemele operaționale interinstituționale;
- analizeze lacunele recurente ale serviciilor, referirile nereușite și blocajele;
- coordoneze revizuirea și dezvoltarea periodică a ecosistemului.

Coordonarea nu ar trebui să depindă doar de relațiile informale dintre profesioniști individuali. Funcția ar trebui să rămână identificabilă chiar și atunci când personalul sau organizațiile se schimbă.

Nucleul minim de guvernanță

Indiferent de configurația instituțională, un ecosistem operațional de tip one-stop-shop ar trebui să aibă, cel puțin:

- o funcție de coordonare a ecosistemului desemnată în mod clar;
- o funcție de intrare unică desemnată în mod clar;
- o responsabilitate clar definită pentru managementul de caz atunci când este necesară coordonarea continuă;
- o hartă operațională a serviciilor participante și externe;
- proceduri convenite pentru activarea serviciilor, referire și escaladare;
- acorduri convenite privind schimbul de informații și confidențialitatea;
- puncte de contact operaționale desemnate în cadrul organizațiilor participante;
- un mecanism pentru analizarea lacunelor serviciilor, a eșecurilor recurente și a modificărilor capacității serviciilor.

Actorii care îndeplinesc aceste funcții pot diferi în funcție de context, însă funcțiile în sine ar trebui să rămână identificabile.

5.2.1. Posibile modele de guvernanță

Blueprint-ul nu prescrie un singur model instituțional care să fie utilizat în toate contextele. Mecanismele de guvernanță publică, conduse de ONG-uri și partajate pot fi toate adecvate, în funcție de mandatele locale, capacitate, încredere, structurile existente de servicii și resursele disponibile.

Model coordonat public

În acest model, o municipalitate, o autoritate locală sau regională, un serviciu social public, un serviciu de ocupare sau un alt organism public competent găzduiește funcția de coordonare a ecosistemului.

Avantajele potențiale includ:

- legitimitate instituțională mai puternică și mandat formal;
- acces mai facil la serviciile și drepturile garantate prin lege;
- potențial mai mare de integrare în sistemele administrative generale;
- acces la structuri publice consacrate de informare și referire;
- perspective mai bune pentru instituționalizare pe termen lung și finanțare publică;
- capacitate mai mare de aliniere a mecanismului la politica locală, regională sau națională.

Acest mecanism poate fi deosebit de adecvat acolo unde instituția publică are deja un mandat amplu de coordonare și o capacitate operațională suficientă.

Printre posibilele provocări se pot număra proceduri mai rigide, adaptare mai lentă, delimitări administrative între departamente, flexibilitate limitată în lucrul cu beneficiarii din afara cadrelor standard de eligibilitate sau duplicarea activităților atunci când serviciile publice nu recunosc evaluările ori activitatea de caz realizate de ONG-uri.

Din acest motiv, coordonarea publică ar trebui să includă mecanisme practice pentru recunoașterea și utilizarea informațiilor, evaluărilor și sprijinului relevante deja furnizate de parteneri nepublici de încredere, acolo unde acest lucru este permis de lege.

Model coordonat de un ONG sau de o organizație specializată

În acest model, un ONG cu experiență, o organizație cu scop social sau un furnizor specializat de servicii de integrare găzduiește funcția de coordonare și

conectează serviciile publice, ONG-urile, furnizorii specializați, angajatorii și alți actori.

Avantajele potențiale includ:

- proximitate față de beneficiari și comunități;
- un nivel mai ridicat de încredere în rândul grupurilor care pot fi reticente în a se adresa instituțiilor publice;
- flexibilitate și adaptare mai rapidă la nevoile emergente;
- experiență practică în managementul de caz, activități de contactare proactivă și sprijin multidomeniu;
- capacitate mai mare de a combina serviciile formale cu sprijinul comunitar sau cu prag redus de acces;
- relații de colaborare consolidate cu organizații ale societății civile, finanțatori și furnizori specializați.

Acest model poate fi deosebit de util acolo unde sistemele publice sunt fragmentate sau unde ONG-urile îndeplinesc deja funcții substanțiale de integrare și management de caz.

Totuși, un model condus de un ONG poate întâmpina provocări legate de autoritatea formală, accesul la sistemele publice reglementate prin lege, recunoașterea evaluărilor sale de către organismele publice, dependența de finanțarea pe bază de proiecte și continuitatea organizațională.

Atunci când un ONG sau o organizație specializată găzduiește funcția operațională de coordonare, acest mecanism ar trebui să rămână compatibil cu responsabilitățile legale ale autorităților publice. Un model operațional condus de un ONG nu ar trebui interpretat ca transferând către societatea civilă responsabilitățile legale sau de politică publică ale autorităților.

Model partajat sau de co-guvernanță

Un model partajat reunește instituții publice și actori nepublici într-o structură formală sau semi-formală de guvernanță, un consorțiu sau o platformă de coordonare.

Principalul său avantaj este posibilitatea de a combina:

- mandatul legal, stabilitatea instituțională și accesul la elaborarea politicilor ale autorităților publice;
- flexibilitatea, proximitatea față de beneficiari și expertiza specializată a ONG-urilor;
- cunoștințele operaționale ale furnizorilor specializați;
- perspectiva asupra pieței muncii a angajatorilor și actorilor din economia socială;

- experiența și feedbackul organizațiilor refugiaților și comunitare.

Acest model poate reduce dezavantajele dependenței exclusive fie de administrația publică, fie de societatea civilă și poate asigura o asumare colectivă mai puternică a mecanismului.

De asemenea, necesită mecanisme de luare a deciziilor deosebit de clare. Fără o funcție de coordonare desemnată, guvernanța partajată poate deveni o guvernanță dispersată. Prin urmare, parteneriatul ar trebui să definească cine convoacă reuniunile de coordonare, cine menține informațiile operaționale, cum sunt luate deciziile, cum sunt soluționate dezacordurile și cine răspunde pentru ducerea la îndeplinire a acțiunilor convenite.

Alegerea mecanismului de guvernanță

Nu există un model universal preferabil. Opțiunea adecvată ar trebui selectată luând în considerare:

- mandatele legale existente;
- capacitatea organizațională;
- legitimitatea și încrederea;
- accesul la sistemele publice;
- experiența existentă în managementul de caz;
- acoperirea serviciilor;
- stabilitatea finanțării;
- capacitatea de guvernanță a datelor;
- acoperirea teritorială;
- capacitatea de a menține coordonarea în timp.

În practică, mecanismul cel mai eficient poate fi adesea unul **hibrid**, care combină ancorarea instituțională publică cu participarea operațională puternică a ONG-urilor și a altor furnizori.

5.3. Cartografierea părților interesate și a serviciilor

Cartografierea părților interesate oferă fundamentul organizațional al ecosistemului, însă o simplă listă de organizații nu este suficientă.

Obiectivul practic este de a înțelege:

ce sprijin există, cine îl poate furniza, în ce condiții, cu ce capacitate actuală și cum poate fi activat serviciul.

Cartografierea ar trebui să pornească de la parcursul beneficiarului și modulele de servicii descrise în Capitolul 4.

Actorii relevanți pot include:

- autorități publice locale, regionale și naționale;
- servicii de asistență socială și protecția copilului;
- servicii publice de ocupare;
- furnizori de servicii medicale;
- instituții de învățământ și formare profesională;
- universități;
- furnizori de locuințe și cazare;
- ONG-uri și organizații umanitare;
- furnizori de servicii MHPSS și sprijin specializat;
- servicii de îngrijire a copiilor și sprijin pentru familie;
- angajatori și organizații patronale;
- întreprinderi sociale și organizații din economia socială;
- furnizori de servicii de interpretare și mediere interculturală;
- organizații comunitare și conduse de refugiați;
- servicii juridice specializate, de protecție sau de răspuns la situații de criză.

Pentru fiecare serviciu relevant, harta operațională ar trebui să clarifice, pe cât posibil:

- serviciul furnizat;
- acoperirea geografică;
- grupul-țintă și criteriile de eligibilitate;
- procedura de acces sau referire;
- punctul de contact desemnat;
- cerințele relevante privind documentele;
- mecanismele lingvistice și de accesibilitate;
- capacitatea actuală sau limitările semnificative;
- dacă furnizorul participă direct la ecosistem sau reprezintă o opțiune de referire externă.

Acest lucru este important deoarece **a ști că o organizație există nu este echivalent cu a ști că serviciul său este accesibil**.

Prin urmare, cartografierea ar trebui să combine o hartă relativ stabilă a actorilor cu **informații dinamice privind disponibilitatea serviciilor, eligibilitatea și capacitatea**.

Clasificarea actorilor în cadrul ecosistemului

În scopuri practice, părțile interesate pot fi clasificate în funcție de relația lor operațională cu mecanismul:

Furnizori participanți de bază

Organizații implicate formal în furnizarea uneia sau mai multor funcții ori module de servicii în cadrul mecanismului coordonat și care lucrează conform unor mecanisme de coordonare convenite.

Actori asociați sau de sprijin

Organizații care contribuie cu informații, activități de contactare proactivă, resurse, legături comunitare sau sprijin ocazional, fără a-și asuma responsabilitatea regulată pentru un modul de servicii de bază.

Furnizori externi către care se poate face referirea

Servicii din afara ecosistemului participant care pot fi utilizate atunci când serviciul, expertiza specializată sau capacitatea necesară nu sunt disponibile intern.

Această distincție ajută la clarificarea transferurilor care reprezintă **activarea unui serviciu în cadrul ecosistemului** și a celor care constituie **referire externă**, astfel cum este descris în Secțiunea 4.3.5.

5.4. Stabilirea acordurilor de parteneriat

După identificarea actorilor relevanți, cooperarea ar trebui transpusă în mecanisme practice.

Nu orice relație necesită un acord formal complex. Totuși, cooperarea esențială pentru parcursul beneficiarului nu ar trebui să depindă exclusiv de contacte personale informale.

În funcție de legislația națională și practica organizațională, mecanismele pot lua forma unor acorduri de cooperare, memorandumuri de înțelegere, protocoale de referire, acorduri privind schimbul de date, acorduri-cadru sau alte instrumente adecvate.

După caz, acestea ar trebui să clarifice:

- rolul fiecărei organizații participante;
- serviciile sau resursele cu care contribuie;
- persoanele de contact operaționale;
- procedurile pentru activarea serviciilor și referire;
- condițiile pentru acceptarea, refuzarea sau redirecționarea referirilor;
- responsabilitatea pentru monitorizare și feedback;
- procedurile pentru situații urgente sau complexe;
- cerințele privind schimbul de informații și confidențialitatea;

- modul în care vor fi comunicate modificările privind disponibilitatea sau capacitatea;
- mecanismele de escaladare și soluționare a problemelor;
- mecanismele de revizuire, modificare sau retragere din parteneriat.

Scopul nu este formalizarea fiecărei interacțiuni, ci asigurarea faptului că **părțile esențiale ale parcursului rămân previzibile chiar și atunci când se schimbă persoanele, programele sau circumstanțele organizaționale**.

Recunoașterea reciprocă a activităților realizate de organizațiile participante

O atenție deosebită ar trebui acordată evitării duplicării între furnizorii publici și cei nepublici.

Atunci când este adecvat din punct de vedere juridic și profesional, acordurile de parteneriat ar trebui să clarifice modul în care evaluările, Planurile de acțiune personalizate, referirile sau alte activități relevante de caz realizate de o organizație participantă pot fi utilizate de o alta.

Acest lucru poate necesita un acord privind:

- standarde minime de documentare;
- responsabilități profesionale;
- consimțământul și schimbul legal de informații;
- cerințe de verificare;
- circumstanțele în care este cu adevărat necesară o evaluare suplimentară.

Obiectivul nu este acceptarea automată a tuturor documentelor externe, ci evitarea solicitării sistematice ca beneficiarii să repete aceeași evaluare doar pentru că responsabilitatea a trecut de la o organizație la alta.

Aceasta răspunde direct preocupării exprimate de practicienii români cu privire la duplicarea dintre activitatea de caz coordonată de ONG-uri și procedurile publice.

5.4.1. Intrarea și ieșirea din ecosistem

Deoarece ecosistemele de servicii evoluează, mecanismele ar trebui să definească și modul în care organizațiile aderă, își suspendă temporar participarea sau părăsesc mecanismul.

Înainte de a deveni furnizor participant activ, o organizație ar trebui, după caz, să:

- confirme serviciul sau funcția pe care o va furniza;
- identifice contactele operaționale desemnate;
- clarifice condițiile de eligibilitate și capacitatea actuală;
- convină asupra procedurilor de activare a serviciilor și de referire;

- confirme mecanismele aplicabile privind schimbul de informații și confidențialitatea;
- identifice limitările cunoscute de accesibilitate sau ale serviciilor;
- înțeleagă modul în care trebuie comunicate rezultatele referirilor și modificările capacității;
- confirme că personalul relevant deține competențele necesare pentru serviciul furnizat.

Atunci când un furnizor devine temporar indisponibil sau se retrage definitiv, funcția de coordonare ar trebui să se asigure că:

- statutul serviciului său este actualizat prompt;
- cazurile active sunt revizuite;
- sunt identificate, acolo unde este posibil, trasee alternative de servicii;
- profesioniștii și beneficiarii relevanți sunt informați acolo unde este necesar;
- modificarea nu lasă nerezolvată responsabilitatea pentru intervențiile active.

Acest lucru contribuie la protejarea continuității atunci când se modifică finanțarea, personalul sau capacitatea organizațională.

5.5. Rutine de coordonare și soluționarea interinstituțională a problemelor

Acordurile de parteneriat, în sine, nu creează un ecosistem funcțional. Sunt necesare și proceduri periodice de coordonare, adaptate dimensiunii și complexității ecosistemului.

Coordonarea curentă a ecosistemului

Coordonarea periodică între organizațiile participante poate fi utilizată pentru a:

- comunica modificările privind serviciile sau eligibilitatea;
- actualiza disponibilitatea serviciilor și contactele operaționale;
- revizui mecanismele de activare a serviciilor și referire;
- identifica întârzieri recurente sau constrângeri de capacitate;
- discuta lacune emergente ale serviciilor;
- alinia răspunsurile la nevoile în schimbare;
- valorifica experiențele și lecțiile învățate din activitatea curentă.

Frecvența și forma ar trebui să corespundă dimensiunii și complexității ecosistemului. Pot fi utilizate reuniuni, comunicare digitală securizată, persoane de legătură desemnate sau alte mecanisme.

Coordonarea cazurilor complexe

Atunci când un beneficiar are mai multe nevoi interconectate care necesită intervenția mai multor furnizori, poate fi adecvată o **conferință de caz structurată sau o revizuire interdisciplinară a cazului**.

Astfel de discuții ar trebui să:

- aibă un scop clar definit;
- implice numai profesioniștii relevanți;
- respecte cerințele aplicabile privind confidențialitatea și protecția datelor;
- distingă responsabilitatea pentru managementul de caz de responsabilitatea profesională de specialitate;
- se încheie cu acțiuni convenite, actori responsabili și pași următori.

Escaladare și soluționarea problemelor

Partenerii ar trebui să aibă o cale convenită pentru situațiile în care parcursul normal nu funcționează sau responsabilitatea este neclară.

Exemplele pot include:

- un risc urgent care necesită acțiunea unui specialist;
- incapacitatea repetată a unui furnizor de a accepta cazuri;
- incertitudine privind responsabilitatea instituțională;
- o problemă semnificativă de protecție;
- decizii contradictorii privind eligibilitatea;
- absența unui serviciu necesar pentru a răspunde unei nevoi prioritare.

Escaladarea nu ar trebui să însemne doar transferarea problemei în altă parte. Ea ar trebui să asigure că **responsabilitatea pentru stabilirea următoarei acțiuni rămâne identificabilă**.

Problemele repetate ar trebui să alimenteze revizuirea la nivelul ecosistemului, în loc să fie gestionate la nesfârșit ca dificultăți izolate ale cazurilor.

5.5.1. Participarea refugiaților și responsabilizarea

Un ecosistem coordonat nu ar trebui să se bazeze numai pe perspective instituționale.

Beneficiarii și comunitățile de refugiați ar trebui să aibă oportunități adecvate de a contribui la **învățarea, îmbunătățirea și, acolo unde este fezabil, co-proiectarea serviciilor**.

Participarea poate include:

- feedback în timpul sau după furnizarea serviciilor;
- mecanisme accesibile pentru reclamații și sugestii;
- sondaje scurte în rândul utilizatorilor;
- grupuri de discuție sau sesiuni de consultare;
- grupuri consultative sau de utilizatori;
- participarea organizațiilor conduse de refugiați;
- roluri de sprijin între egali sau de legătură cu comunitatea;
- roluri de asistenți interculturali;
- implicarea în revizuirea informațiilor despre servicii sau a materialelor de orientare.

Cerința esențială este existența unei **bucle de feedback**. Informațiile colectate ar trebui analizate și, atunci când este relevant, să conducă la acțiuni.

Acolo unde este posibil, organizațiile ar trebui să comunice și modul în care feedbackul beneficiarilor a influențat schimbările.

Participarea ar trebui să fie voluntară și să nu afecteze accesul la servicii sau drepturi.

Această abordare reflectă recomandările experților potrivit cărora implicarea beneficiarilor ar trebui să depășească sondajele de satisfacție și să contribuie mai sistematic la proiectarea, implementarea și evaluarea serviciilor.

5.6. Schimbul de informații, confidențialitatea și guvernanța datelor

Un ecosistem coordonat necesită ca informațiile relevante să însoțească parcursul beneficiarului acolo unde este necesar, protejând în același timp viața privată și limitând circulația inutilă a datelor cu caracter personal.

Secțiunile 4.3 și 4.4 descriu principiile aplicabile informațiilor privind cazurile individuale. La nivelul ecosistemului, organizațiile participante ar trebui să stabilească **mecanisme compatibile și clar înțelese pentru schimbul legal și securizat de informații**.

Aceste mecanisme ar trebui să clarifice, după caz:

- ce categorii de informații pot fi schimbate;
- scopul în care sunt partajate informațiile;
- ce profesioniști sau organizații sunt autorizați să le acceseze;
- temeiurile juridice aplicabile pentru prelucrare și partajare;

- când este necesar consimțământul și cum este documentat;
- modul în care sunt protejate datele din categorii speciale și informațiile extrem de sensibile;
- canalele securizate de comunicare și gestionare a informațiilor;
- controlul accesului;
- mecanismele de păstrare, ștergere sau anonimizare;
- procedurile pentru incidente privind datele sau divulgarea necorespunzătoare.

Schimbul de informații ar trebui să respecte principiile:

limitarea scopului → minimizarea datelor → accesul pe baza necesității de a cunoaște → transfer securizat

Scopul nu este nici partajarea nerestricționată a datelor, nici menținerea informațiilor izolate în cadrul fiecărei organizații.

Informațiile relevante ar trebui să susțină continuitatea acolo unde legea permite acest lucru, fără a solicita beneficiarului să furnizeze în mod repetat aceleași informații unor furnizori diferiți.

Atunci când organizațiile utilizează sisteme IT diferite, interoperabilitatea tehnică deplină nu este o condiție prealabilă pentru funcționarea ecosistemului. Cerința imediată este o **metodă legală, sigură și funcțională de transfer al informațiilor minime necesare**. Interoperabilitatea digitală poate consolida ulterior această funcție.

5.7. Cerințe minime privind calitatea și responsabilizarea

Ecosistemul ar trebui, de asemenea, să mențină un nivel minim de coerență și consecvență în practicile furnizorilor participanți.

Acest lucru nu impune proceduri organizaționale sau modele de servicii identice. Totuși, participarea la un parcurs comun necesită un set minim de așteptări comune.

Furnizorii participanți ar trebui să poată demonstra, în măsura în care este relevant pentru rolul lor:

- respectarea demnității, autonomiei și participării informate a beneficiarului;
- nediscriminarea și accesul echitabil;
- proceduri de protecție și escaladare;
- confidențialitate și gestionarea responsabilă a informațiilor;
- comunicarea în timp util privind activarea serviciului sau rezultatele referirii;
- accesibilitatea informațiilor și serviciilor;
- comunicarea modificărilor semnificative privind disponibilitatea serviciilor sau riscurile;

- participarea la mecanismele convenite de coordonare și revizuire.

Organizațiile participante ar trebui să dispună de o cale clară pentru raportarea și soluționarea discriminării, inclusiv a preocupărilor legate de conduita furnizorilor de servicii. Astfel de preocupări ar trebui analizate prompt, ar trebui luate măsuri corective sau de protecție adecvate acolo unde este necesar, iar accesul la sprijin nu ar trebui afectat negativ deoarece un beneficiar semnalează o preocupare sau depune o reclamație.

Atunci când apar probleme semnificative sau recurente, funcția de coordonare ar trebui să sprijine clarificarea și acțiunea corectivă.

În funcție de gravitatea problemei, aceasta poate implica:

- clarificarea procedurilor;
- îndrumare sau formare suplimentară pentru personal;
- revizuirea responsabilităților;
- modificări ale traseului de referire;
- suspendarea temporară a referirilor;
- sau reconsiderarea rolului furnizorului în cadrul ecosistemului.

Asigurarea calității ar trebui să rămână proporționată și să susțină îmbunătățirea, nu să creeze un nivel administrativ suplimentar.

5.8. Adaptarea ecosistemului la context

Modelul de guvernanță al modelului one-stop-shop ar trebui adaptat mediului național și local al serviciilor, nu copiat mecanic dintr-un alt context.

Înainte de instituirea ecosistemului, actorii relevanți ar trebui să ia în considerare:

- responsabilitățile legale ale instituțiilor publice;
- mecanismele existente de cooperare între sectorul public și ONG-uri;
- distribuția teritorială a serviciilor;
- disponibilitatea furnizorilor specializați;
- structurile existente de management de caz și coordonare;
- capacitatea locală și regională;
- cerințele juridice și privind schimbul de date;
- rețelele existente de răspuns la crize și integrare;
- inițiativele existente finanțate prin programe naționale sau europene.

Acest lucru este deosebit de important deoarece aceeași funcție poate fi organizată diferit de la o țară la alta sau chiar între regiuni.

Experiențele identificate în Polonia ilustrează această diversitate. Centrele de integrare a străinilor, centrele interculturale locale, organismele de coordonare și

rețelele de ONG-uri demonstrează modalități diferite în care serviciile directe, managementul de caz, informarea și colaborarea intersectorială pot fi combinate.

Aceste exemple ar trebui tratate ca **ilustrații, nu ca modele instituționale de copiat**.

Același principiu se aplică României, unde răspunsul pentru refugiați a demonstrat importanța cooperării între serviciile sociale publice, instituțiile de ocupare, autorități publice locale, ONG-uri și actorii comunitari, evidențiind totodată riscul de duplicare atunci când mecanismele rămân deconectate instituțional. Prin urmare, grupul de discuție a recomandat alinierea la mecanismele publice, ale ONG-urilor și bazate pe proiecte deja existente, în locul creării unui alt nivel paralel de coordonare.

Listele actualizate ale serviciilor și resursele pentru referire specifice fiecărei țări ar trebui să rămână în anexele relevante și să fie actualizate independent de arhitectura stabilă a Blueprint-ului.

5.9. Menținerea și dezvoltarea ecosistemului în timp

Un ecosistem de tip one-stop-shop ar trebui înțeles ca o **structură dinamică de coordonare**.

Nevoile beneficiarilor evoluează. Programele se încheie. Criteriile de eligibilitate se modifică. Personalul se schimbă. Apar servicii noi, iar altele își pierd capacitatea.

Din acest motiv, funcția de coordonare a ecosistemului ar trebui să revizuiască periodic:

- organizațiile participante;
- disponibilitatea și capacitatea serviciilor;
- contactele operaționale;
- traseele de activare a serviciilor și de referire externă;
- cazurile repetate de referire care nu au condus la accesarea serviciilor;
- nevoile nerezolvate ale beneficiarilor;
- suprapunerile sau duplicarea inutilă;
- barierele de accesibilitate;
- problemele de coordonare;
- feedbackul beneficiarilor și practicienilor;
- noile nevoi de intervenție la nivelul politicilor sau al serviciilor.

Nu orice schimbare necesită reproiectarea ecosistemului. Unele pot necesita doar actualizarea unui contact, un furnizor nou sau clarificarea unei proceduri. Altele pot indica o lacună structurală care necesită capacitate, resurse sau acțiuni instituționale suplimentare.

Dovezile din cazurile individuale ar trebui, prin urmare, să contribuie la dezvoltarea sistemului.

Un ciclu util de învățare este: **furnizarea serviciului → informații privind rezultatul și feedbackul → identificarea problemelor recurente → revizuirea** ecosistemului **→ ajustarea serviciilor, partenerilor sau procedurilor**

Incapacitatea repetată de a răspunde aceluiași tip de nevoie nu ar trebui să rămână doar o problemă de management de caz. Ea ar trebui recunoscută drept o posibilă **lacună a ecosistemului** care necesită un răspuns la nivel de sistem.

6. PLAN DE IMPLEMENTARE

6.1. Scopul acestui capitol

Capitolele 4 și 5 definesc modelul de tip one-stop-shop propriu-zis: parcursul beneficiarului, modulele de servicii, funcțiile profesionale, structura de guvernanță, acordurile de parteneriat și mecanismele de coordonare.

Acest capitol abordează o întrebare diferită:

Cum poate o organizație sau un parteneriat să treacă de la modelul prevăzut de Blueprint la un ecosistem local funcțional de tip one-stop-shop?

Prin urmare, scopul său este de a sprijini actorii responsabili de implementare să evalueze gradul de pregătire, să adapteze modelul contextului propriu, să pregătească condițiile operaționale necesare, să lanseze mecanismul, să monitorizeze modul în care funcționează și să îl îmbunătățească în timp.

Implementarea ar trebui înțeleasă ca un **proces structurat, dar adaptabil**. Funcțiile de bază ale Blueprint-ului ar trebui păstrate, în timp ce mecanismele instituționale, configurațiile furnizorilor, procedurile și formatele de furnizare pot fi adaptate realităților naționale, regionale și locale.

6.2. Ce ar trebui să rămână constant și ce poate fi adaptat

> ECHIVALENȚĂ FUNCȚIONALĂ, NU UNIFORMITATE INSTITUȚIONALĂ
>
> Transferabilitatea nu înseamnă replicarea aceleiași structuri instituționale în fiecare context.
>
> Ghișeul unic poate fi coordonat de tipuri diferite de organizații, poate funcționa la niveluri teritoriale diferite și poate utiliza combinații diferite de furnizori. Totuși, adaptarea nu ar trebui să elimine funcțiile care fac din model un one-stop-shop integrat.

Elemente de bază care trebuie păstrate

Implementarea locală ar trebui să păstreze:

- o funcție desemnată de intrare unică;
- un parcurs coerent al beneficiarului;
- evaluarea proporționată a nevoilor și planificarea sprijinului;

- responsabilitate clar definită pentru managementul de caz atunci când este necesară coordonarea continuă;
- acces la modulele de servicii relevante;
- mecanisme coordonate de activare a serviciilor și de referire externă;
- monitorizare și evaluarea rezultatelor;
- o funcție identificabilă de coordonare a ecosistemului;
- cooperare operațională între furnizorii participanți;
- mecanisme adecvate pentru continuitatea informațiilor, confidențialitate și protecția datelor;
- accesibilitate și participarea beneficiarilor;
- mecanisme pentru monitorizare, revizuire și îmbunătățirea serviciilor.

Proiectarea detaliată a acestor elemente este descrisă în Capitolele 4 și 5 și nu ar trebui recreată local de la zero.

Elemente care pot fi adaptate

În funcție de contextul local, actorii responsabili de implementare pot adapta:

- organizația care găzduiește funcția de intrare unică;
- organizația sau parteneriatul care coordonează ecosistemul;
- acoperirea teritorială;
- numărul și tipul furnizorilor participanți;
- serviciile furnizate în cadrul ecosistemului și cele care se bazează pe referire externă;
- organizarea personalului și posibilitatea cumulării unor funcții profesionale;
- formularele și documentația operațională locală, cu condiția ca funcțiile necesare să rămână acoperite;
- mecanismele de acces fizic, telefonic, digital și asistat;
- frecvența și modul de desfășurare a activităților periodice de coordonare;
- indicatori locali suplimentari de monitorizare;
- ritmul și succesiunea implementării.

Prin urmare, obiectivul este **echivalența funcțională, nu uniformitatea instituțională**.

6.3. Evaluarea gradului de pregătire organizațională

Înainte de începerea implementării, organizația sau parteneriatul ar trebui să evalueze dacă sunt îndeplinite într-o măsură suficientă condițiile minime necesare funcționării modelului.

Scopul evaluării gradului de pregătire nu este de a amâna implementarea până când toate condițiile sunt ideale. Scopul este de a identifica ceea ce există deja, ce poate fi adaptat din sistemele existente și ce lacune trebuie soluționate înaintea sau în timpul implementării.

A. Mandat instituțional și asumare

Actorii responsabili de implementare ar trebui să determine:

- Există o organizație sau un parteneriat cu mandat și legitimitate suficiente pentru a coordona implementarea?
- Este atribuită clar funcția de coordonare a ecosistemului?
- Există o organizație capabilă să găzduiască funcția desemnată de intrare unică?
- Sunt responsabilitățile propuse compatibile cu mandatele legale și instituționale existente?
- Există un angajament organizațional suficient pentru menținerea mecanismului dincolo de o fază inițială de pilotare sau de proiect?

B. Capacitatea serviciilor

Actorii responsabili de implementare ar trebui să evalueze:

- Care dintre modulele de servicii descrise în Capitolul 4 sunt deja disponibile la nivel local?
- Care pot fi furnizate de furnizorii participanți?
- Care necesită referire externă?
- Există lacune geografice, de eligibilitate sau de accesibilitate importante?
- Sunt serviciile esențiale suficient de accesibile grupului-țintă avut în vedere?
- Există constrângeri de capacitate cunoscute care ar putea face ca referirile să eșueze în mod sistematic?

Obiectivul nu este ca fiecare serviciu să fie disponibil înainte de implementare, ci să se înțeleagă **ce poate oferi în mod realist ecosistemul și unde persistă lacune nerezolvate**.

C. Gradul de pregătire a parteneriatului

Întrebările relevante includ:

- Pot fi identificate instituțiile publice, organizațiile societății civile și structurile specializate necesare?
- Sunt aceștia dispuși și capabili să participe?
- Sunt desemnate persoane de contact operaționale?
- Pot fi utilizate mecanismele de cooperare existente?
- Sunt necesare acorduri formale sau semi-formale pentru părțile esențiale ale parcursului?
- Pot organizațiile să comunice în mod fiabil modificările serviciilor și rezultatele referirilor?

D. Gradul de pregătire privind resursele umane şi competenţele

Organizaţia sau parteneriatul ar trebui să stabilească dacă funcţiile şi competenţele descrise în Secţiunea 4.4 sunt disponibile într-o măsură suficientă.

Aceasta include analizarea:

- capacităţii de personal;
- experienţei în managementul de caz;
- capacităţii lingvistice şi interculturale;
- competenţei în domeniul protecţiei;
- disponibilităţii profesioniştilor specializaţi;
- cunoştinţelor privind protecţia datelor;
- accesului la supervizare sau consultare interdisciplinară.

Evaluarea gradului de pregătire ar trebui să ia în considerare nu doar existenţa competenţelor necesare, ci şi dacă **personalul disponibil este suficient pentru volumul de cazuri preconizat şi intensitatea probabilă a sprijinului**.

Atunci când capacitatea de personal sau de specialitate este limitată, domeniul de aplicare al implementării ar trebui ajustat, în loc să fie lansat un parcurs care nu poate asigura continuitate sau monitorizare adecvată.

E. Gradul de pregătire privind informaţiile şi datele

Evaluarea gradului de pregătire ar trebui să analizeze dacă:

- informaţiile relevante despre caz pot fi înregistrate în condiţii de securitate;
- organizaţiile participante dispun de mecanisme legale şi funcţionale pentru schimbul necesar de informaţii;
- accesul autorizat poate fi controlat;
- informaţiile privind serviciile pot fi menţinute şi actualizate;
- sistemele digitale existente pot sprijini mecanismul sau dacă, iniţial, sunt mai realiste soluţii mai simple, dar sigure, pentru gestionarea informaţiilor.

Interoperabilitatea tehnică deplină nu este necesară înainte de lansare. Totuşi, lipsa unei metode legale şi funcţionale pentru transferul informaţiilor esenţiale poate împiedica ecosistemul să funcţioneze ca un parcurs coordonat.

F. Gradul de pregătire financiară şi operaţională

Actorii responsabili de implementare ar trebui să identifice dacă sunt disponibile resurse suficiente pentru funcţiile care necesită continuitate, în special:

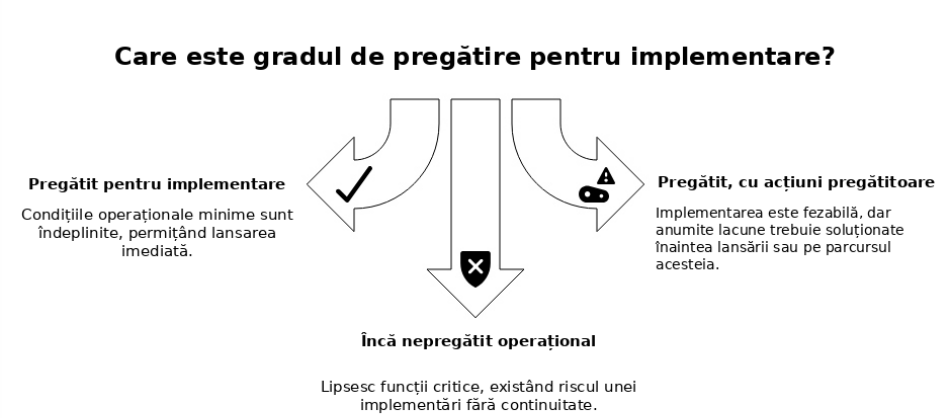
- coordonarea ecosistemului;
- intrarea unică şi preluarea iniţială;

- managementul de caz;
- capacitatea specializată esențială;
- menținerea informațiilor privind serviciile;
- interpretare și sprijin pentru accesibilitate;
- gestionarea securizată a informațiilor.

Opțiunile detaliate privind sustenabilitatea și finanțarea sunt abordate în Capitolele 7 și 8.

Decizia privind gradul de pregătire

Analiza gradului de pregătire ar trebui să conducă la una dintre trei concluzii practice:



6.4. Protocol de adaptare locală

După evaluarea gradului de pregătire, Blueprint-ul ar trebui adaptat contextului național și local. Adaptarea ar trebui să pornească de la sistemul existent, nu de la presupunerea că trebuie creată o structură complet nouă.

Pentru fiecare element de bază al Blueprint-ului, actorii responsabili de implementare ar trebui să stabilească:

1. Ce există deja?
   Ce instituții, servicii, proceduri, membri ai personalului și rețele îndeplinesc deja funcția necesară?
2. Ce poate fi utilizat fără modificări?
   Mecanismele existente ar trebui păstrate acolo unde îndeplinesc deja cerințele modelului.

3. **Ce necesită adaptare operațională?**
   Unele funcții există deja, dar pot necesita proceduri mai clare de transfer al responsabilităților, schimb de informații, repartizare a rolurilor sau referire.
4. **Ce necesită acord interorganizațional?**
   Cooperarea poate necesita protocoale, acorduri formale, mecanisme de schimb de date sau proceduri comune.
5. **Ce necesită capacitate sau resurse suplimentare?**
   Poate fi necesară dezvoltarea unui serviciu, a unei funcții profesionale, a unui instrument digital sau a unei capacități de coordonare.
6. **Ce nu poate fi soluționat în prezent la nivel local?**
   Unele bariere pot depinde de legislația națională, competențele legale, capacitatea regională a serviciilor sau condiții structurale mai ample.

O distincție utilă este:

Tipul adaptării	Exemplu	Răspuns adecvat
Adaptare operațională	traseu local de contact, configurația personalului	adaptare locală
Adaptare interorganizațională	procedură comună de referire sau de transfer al responsabilității	acord între parteneri
Schimbare instituțională/procedurală	recunoașterea evaluării efectuate de un alt furnizor	revizuirea procedurii instituționale sau a acordului formal
Barieră juridică/sistemică	competență legală sau restricție juridică	escaladare către autoritatea competentă sau la nivel de politică publică

Rezultatul procesului de adaptare ar trebui să fie o **configurație locală de implementare** care să identifice:

- organizația-gazdă pentru coordonare;
- organizația-gazdă pentru intrarea unică;
- furnizorii participanți;
- acoperirea serviciilor;
- domeniile de referire externă;
- procedurile operaționale locale;
- mecanismele de gestionare a informațiilor;
- nevoile de personal și formare;
- mecanismele de accesibilitate;
- lacunele structurale nerezolvate.

6.5. Pregătirea pentru implementare

După convenirea configurației locale, înainte de începerea furnizării serviciilor ar trebui pregătit un set limitat de elemente practice.

6.5.1. Confirmarea responsabilităților operaționale

Funcțiile deja definite în Capitolele 4 și 5 ar trebui atribuite unor organizații și profesioniști desemnați.

Cel puțin, evidența locală de implementare ar trebui să identifice responsabilitatea pentru:

- coordonarea ecosistemului;
- intrarea unică și deschiderea cazului;
- managementul de caz;
- furnizarea serviciilor specializate;
- menținerea informațiilor privind serviciile;
- supravegherea protecției datelor și a guvernanței informațiilor;
- escaladarea în materie de protecție;
- monitorizarea și revizuirea implementării.

Atunci când mai multe organizații împart o funcție, mecanismul ar trebui să clarifice modul în care responsabilitatea este coordonată sau transferată.

Atunci când responsabilitățile sunt împărțite între mai multe organizații, parteneriatele de implementare pot utiliza o **matrice RACI** sau un instrument echivalent de alocare a responsabilităților pentru a clarifica cine execută activitatea (Responsible), cine își asumă răspunderea finală (Accountable), cine este consultat (Consulted) și cine este informat (Informed) pentru fiecare funcție esențială sau etapă a parcursului beneficiarului. Un astfel de instrument poate sprijini o coordonare mai clară între organizații, în special pentru intrare, evaluare, management de caz, activarea serviciilor și referire, monitorizare, protecție, guvernanța informațiilor și coordonarea ecosistemului. Alocarea responsabilităților ar trebui să rămână în concordanță cu mandatele legale, competențele profesionale și responsabilitățile instituționale existente.

6.5.2. Confirmarea hărții operaționale a serviciilor

Înainte de lansare, furnizorii participanți ar trebui să confirme informațiile privind serviciile descrise în Secțiunea 5.3, inclusiv:

- eligibilitatea actuală;
- traseele de acces;
- contactele operaționale;

- limitările de capacitate cunoscute;
- disponibilitatea serviciilor;
- alternativele de referire externă, după caz.

Echipa de implementare ar trebui să distingă clar între:

- serviciile disponibile în cadrul ecosistemului participant;
- resursele asociate sau de sprijin;
- opțiunile de referire externă;
- lacunele cunoscute ale serviciilor.

Harta serviciilor ar trebui să fie utilizabilă în practică, nu doar descriptivă.

6.5.3. Instituirea acordurilor și procedurilor esențiale

Orice cooperare esențială pentru funcționarea parcursului beneficiarului ar trebui să dispună de mecanismele minime convenite descrise în Capitolul 5.

Ar trebui acordată prioritate mecanismelor care afectează:

- activarea serviciilor;
- referirea externă;
- transferul sau continuarea responsabilității;
- schimbul de informații;
- escaladarea urgentă;
- protecția;
- comunicarea rezultatelor referirilor;
- modificările semnificative ale disponibilității serviciilor.

Mecanismul nu ar trebui lansat presupunând că aceste aspecte vor fi soluționate informal, pe măsură ce apar cazuri dificile.

După caz, aceste mecanisme operaționale ar trebui să definească și termene orientative de răspuns adecvate contextului local pentru cazurile urgente, prioritare și de rutină, ținând seama de cerințele legale, capacitatea serviciilor și natura nevoii identificate. Aceste termene ar trebui să sprijine responsabilizarea și monitorizarea în timp util, fără a fi tratate ca standarde universale rigide. Atunci când un termen convenit nu poate fi respectat, responsabilitatea pentru comunicarea întârzierii, identificarea unei rute alternative sau escaladarea cazului ar trebui să rămână clară.

6.5.4. Pregătirea personalului

Înainte de implementare, profesioniștii implicați ar trebui să beneficieze de o instruire adaptată responsabilităților lor, care să acopere:

- scopul și arhitectura modelului one-stop-shop;
- propriile responsabilități;
- modul în care funcția lor se conectează la parcursul mai larg;
- utilizarea instrumentelor relevante din Anexa A;
- procedurile de referire și predare;
- protecția și escaladarea;
- confidențialitatea și schimbul de informații;
- accesibilitatea și comunicarea;
- accesul la supervizare sau consultare de specialitate.

Formarea ar trebui să se concentreze pe **modul în care funcționează modelul în practică**, nu doar pe conținutul formularelor individuale.

6.5.5. Stabilirea dosarului minim de implementare

Înainte de lansare, parteneriatul de implementare ar trebui să păstreze un dosar operațional concis care să conțină, după caz:

- configurația locală de implementare;
- funcțiile atribuite și persoanele de contact;
- harta actuală a serviciilor;
- mecanismele esențiale de cooperare și referire;
- procedurile de schimb de informații;
- traseele de protecție și escaladare;
- materialele de orientare pentru personal;
- mecanismele de monitorizare și revizuire;
- riscurile de implementare identificate și acțiunile corective.

Scopul este de a oferi o referință practică pentru implementare, nu de a crea birocrație suplimentară.

6.6. Implementarea etapizată

Modelul one-stop-shop nu trebuie neapărat să atingă întreaga amploare preconizată chiar din prima zi de funcționare.

Atunci când resursele, parteneriatele sau experiența organizațională sunt limitate, o abordare etapizată poate reduce riscul de implementare, păstrând în același timp nucleul operațional minim.

Etapa 1. Pregătire și adaptare

Activitățile principale includ:

- evaluarea gradului de pregătire;
- adaptarea locală;
- confirmarea guvernanței și a responsabilităților operaționale;
- cartografierea părților interesate și a serviciilor;
- mecanismele de parteneriat;
- pregătirea personalului, procedurilor și sistemelor de informații.

Etapa 2. Lansare controlată

Implementarea poate începe într-o anumită zonă geografică, pentru un grup-țintă delimitat sau cu un număr definit de servicii.

În această etapă, ar trebui acordată o atenție deosebită următoarelor aspecte:

- dacă intrarea unică funcționează conform intenției;
- dacă responsabilitățile sunt înțelese;
- dacă informațiile relevante pot circula în mod adecvat;
- dacă activarea serviciilor și referirea funcționează în practică;
- dacă este suficientă capacitatea de management de caz;
- dacă anumite proceduri creează sarcini sau duplicări inutile.

O lansare controlată este deosebit de utilă atunci când mai multe organizații nu au lucrat anterior printr-un parcurs operațional comun.

Etapa 3. Consolidare

Odată ce implementarea inițială funcționează, accentul se mută asupra:

- îmbunătățirii procedurilor deficitare de transfer al responsabilităților între profesioniști sau furnizori;
- soluționării eșecurilor recurente ale referirilor;
- simplificării documentației inutile;
- îmbunătățirii informațiilor privind serviciile;
- clarificării responsabilităților;
- consolidării capacității personalului;
- adăugării de furnizori sau servicii acolo unde au fost identificate lacune semnificative.

Etapa 4. Extindere sau scalare

Mecanismul se poate extinde ulterior din punct de vedere geografic, organizațional sau al acoperirii serviciilor.

Scalarea ar trebui să reproducă **funcțiile de bază și cerințele minime de calitate**, nu neapărat aceeași organigramă, aceeași combinație de furnizori sau același format de furnizare.

Înainte de extindere, actorii responsabili de implementare ar trebui să confirme că mecanismul existent este suficient de stabil și că o scară mai mare nu va slăbi coordonarea, capacitatea de management de caz sau calitatea serviciilor.

6.7. Lista de verificare a gradului de pregătire pentru lansare

Imediat înainte de lansare, actorii responsabili de implementare ar trebui să poată răspunde **afirmativ** sau să identifice o acțiune corectivă clară pentru următoarele întrebări:

- Este atribuită funcția de coordonare a ecosistemului?
- Este operațională funcția desemnată de intrare unică?
- Sunt cartografiați furnizorii participanți și opțiunile de referire externă?
- Sunt actualizate contactele operaționale?
- Sunt înțelese mecanismele de activare a serviciilor și de referire?
- Pot fi escaladate situațiile urgente și cele de protecție?
- Este clar identificabilă responsabilitatea pentru managementul de caz, nivelul de coordonare activă fiind adaptat nevoilor beneficiarului?
- Sunt profesioniștii relevanți suficient de pregătiți pentru funcțiile lor?
- Este capacitatea de personal proporțională cu domeniul de aplicare preconizat al implementării?
- Pot informațiile necesare să fie înregistrate și schimbate în mod legal și securizat?
- Sunt disponibile, acolo unde este necesar, mecanisme de interpretare și accesibilitate?
- Sunt configurate instrumentele relevante din Anexa A pentru o utilizare proporționată?
- Există un mecanism pentru raportarea modificărilor serviciilor sau a referirilor nereușite?
- Există un proces de bază de monitorizare și revizuire?
- Știe personalul unde să escaladeze problemele de implementare?

Nu orice limitare contextuală trebuie eliminată înainte de lansare. Totuși, **lacunele critice care ar împiedica intrarea în siguranță, continuitatea, referirea, protecția informațiilor sau protecția beneficiarilor ar trebui soluționate înainte de începerea implementării curente**.

6.8. Gestionarea riscurilor de implementare şi a continuităţii

Implementarea ar trebui să includă un proces simplu de management al riscurilor.

Scopul nu este crearea unui sistem separat de raportare, ci identificarea condiţiilor care ar putea submina mecanismul şi definirea modului în care acestea vor fi gestionate.

Riscurile comune pot include:

Risc	Răspuns posibil
Un furnizor-cheie se retrage sau îşi pierde capacitatea	activarea unei rute alternative; actualizarea hărţii serviciilor; revizuirea cazurilor afectate
Volumul de lucru al managementului de caz depăşeşte capacitatea	reevaluarea intensităţii; redistribuirea cazurilor; creşterea personalului sau restrângerea domeniului de implementare
Referirile eşuează în mod repetat	verificarea disponibilităţii serviciului; revizuirea parcursului; semnalarea deficienţei la nivelul de coordonare a ecosistemului
Fluctuaţia personalului afectează continuitatea	utilizarea rolurilor documentate, a procedurilor de predare şi a evidenţelor comune
Informaţiile nu pot fi schimbate între organizaţii	stabilirea unei alternative legale şi securizate şi clarificarea mecanismelor de schimb de informaţii
Barierele lingvistice sau de accesibilitate împiedică utilizarea serviciilor	consolidarea interpretării, accesului asistat sau adaptărilor rezonabile
Responsabilităţile parteneriatului devin neclare	convocarea unei revizuiri de coordonare şi clarificarea rolurilor
Întreruperea finanţării ameninţă o funcţie de bază	prioritizarea nucleului operaţional minim şi activarea măsurilor de sustenabilitate
Procedurile devin excesiv de împovărătoare	simplificarea documentaţiei, păstrând funcţiile esenţiale

Risc	Răspuns posibil
Mediul local al serviciilor se schimbă	actualizarea hărții serviciilor și adaptarea traseelor operaționale

Mecanisme de continuitate

Pentru funcțiile critice, organizațiile de implementare ar trebui să identifice mecanisme de bază de continuitate pentru:

- absența sau fluctuația personalului;
- indisponibilitatea temporară a unui furnizor;
- întreruperea finanțării;
- defectarea sistemelor esențiale de comunicare sau informații.

În funcție de context, măsurile de continuitate pot include:

- mecanisme de înlocuire sau rezervă pentru funcțiile critice de coordonare;
- proceduri documentate de predare;
- furnizori alternativi de servicii sau trasee alternative de referire;
- acces securizat de rezervă la informațiile operaționale esențiale;
- proceduri pentru informarea beneficiarilor și profesioniștilor afectați.

Planificarea continuității este deosebit de importantă deoarece eficacitatea modelului depinde de o coordonare stabilă chiar și atunci când mediul de servicii din jur se schimbă.

6.9. Monitorizarea implementării

Monitorizarea ar trebui să ajute la stabilirea măsurii în care modelul **funcționează ca un parcurs integrat**, nu doar să numere activități.

Un cadru minim și gestionabil de monitorizare ar trebui să acopere patru dimensiuni.

A. Acces și capacitate de răspuns

Indicatorii posibili includ:

- numărul de beneficiari care intră formal în parcurs;
- timpul de la contactul inițial până la primul răspuns adecvat;
- barierele de accesibilitate identificate;
- utilizarea serviciilor de interpretariat sau a altor măsuri de adaptare, atunci când sunt necesare.

B. Funcționarea parcursului

Indicatorii posibili includ:

- proporția cazurilor care necesită sprijin coordonat;
- serviciile sau modulele activate;
- acceptarea sau finalizarea referirii;
- cazurile repetate de referire care nu au condus la accesarea serviciilor;
- cazurile care necesită escaladare;
- întârzieri semnificative între acțiunea convenită și accesul la serviciu.

C. Continuitate și rezultate

Monitorizarea ar trebui să facă distincție între:

Realizări – activități finalizate, programări la care s-a participat, referiri trimise, planuri pregătite.

Rezultate – dacă nevoia identificată a fost soluționată sau redusă, dacă s-a obținut acces efectiv, dacă s-au înregistrat progrese și dacă a rămas necesară o coordonare suplimentară.

Această distincție este importantă deoarece finalizarea unei activități nu înseamnă neapărat că nevoia beneficiarului a fost soluționată.

D. Calitatea implementării

Informațiile relevante pot include:

- feedbackul beneficiarilor;
- feedbackul practicienilor;
- duplicări recurente sau sarcini procedurale;
- ambiguitate nerezolvată privind rolurile;
- acuratețea informațiilor privind serviciile;
- preocupări semnificative privind protecția sau calitatea;
- nevoi recurente nesatisfăcute;
- modificări ale capacității furnizorilor.

Monitorizarea ar trebui să rămână proporționată. Scopul este generarea de informații care sprijină deciziile și îmbunătățirea, nu colectarea de date care nu sunt niciodată utilizate.

6.10. Registrul problemelor de implementare și identificarea problemelor în timp real

Pe lângă monitorizarea de rutină, actorii responsabili de implementare pot menține un **registru simplu al problemelor de implementare**.

Registrul poate consemna probleme operaționale recurente sau semnificative, precum:

- referiri eșuate sau întârziate;
- responsabilități neclare;
- servicii indisponibile;
- duplicarea repetată a evaluării;
- deficiențe de comunicare între furnizori;
- constrângeri privind personalul sau volumul de cazuri;
- dificultăți în schimbul de informații;
- bariere recurente de accesibilitate;
- blocaje procedurale.

Pentru fiecare problemă, registrul poate identifica:

- problema;
- data sau perioada identificării;
- partea afectată a parcursului;
- actorul responsabil de monitorizare;
- acțiunea întreprinsă;
- stadiul actual;
- dacă problema indică o lacună mai amplă a ecosistemului.

Scopul este de a permite identificarea și soluționarea problemelor de implementare **în timp ce mecanismul funcționează**, nu doar în cadrul evaluărilor periodice.

6.11. Revizuirea implementării și acțiunea corectivă

Monitorizarea și urmărirea problemelor ar trebui să conducă la revizuiri periodice ale implementării.

Revizuirile pot analiza:

- Ce funcționează conform intenției?
- Unde se confruntă în continuare beneficiarii cu fragmentare?
- Ce referiri sau tranziții între servicii eșuează în mod repetat?
- Sunt clare responsabilitățile personalului?

- Este capacitatea de management de caz proporțională cu cererea?
- Creează procedurile duplicări inutile?
- Sunt încă actualizate hărțile serviciilor și punctele de contact?
- Au apărut nevoi sau bariere de accesibilitate noi?
- Există lacune care nu pot fi soluționate prin managementul cazurilor individuale?
- Necesită adaptare configurația locală de implementare?

Acțiunea corectivă poate include:

- simplificarea unei proceduri;
- clarificarea responsabilității;
- revizuirea unui traseu de referire;
- schimbarea unui contact operațional;
- furnizarea de formare suplimentară;
- adăugarea sau înlocuirea unui furnizor;
- consolidarea capacității de management de caz;
- revizuirea unui acord;
- escaladarea unei probleme structurale către autoritatea competentă;
- restrângerea sau extinderea domeniului de implementare.

Revizuirea ar trebui să facă distincție între:

- probleme la nivel de caz;
- probleme de implementare;
- lacune la nivelul ecosistemului sau al sistemului.

Nu orice caz nereușit necesită reproiectarea modelului, însă problemele repetate nu ar trebui tratate ca evenimente izolate.

6.12. Utilizarea setului de instrumente pentru implementare

Instrumentele practice incluse în Anexele A și B sprijină diferite părți ale parcursului beneficiarului descris în Capitolul 4 și nu ar trebui interpretate ca fluxuri de implementare separate sau concurente.

Anexa A oferă instrumente generale pentru managementul de caz și sprijinirea parcursului, care pot ajuta la primul contact, evaluare, referire, planificarea sprijinului, monitorizare și feedbackul beneficiarului.

Anexa B oferă un set complementar de instrumente orientate spre ocupare pentru beneficiarii în cazul cărora integrarea pe piața muncii este un obiectiv adecvat și relevant. Aceste instrumente sprijină diferite etape ale intervenției axate pe ocupare, inclusiv stabilizarea inițială și evaluarea gradului de pregătire, identificarea priorităților, evaluarea competențelor și resurselor, stabilirea

obiectivelor, cartografierea pieței muncii și a rețelei de sprijin, activarea, căutarea unui loc de muncă și sprijinul continuu.

În timpul implementării, organizațiile ar trebui să stabilească:

- ce documente și proceduri organizaționale existente îndeplinesc deja funcțiile necesare;
- ce instrumente din Anexele A și B ar trebui adoptate, adaptate sau utilizate selectiv;
- ce informații colectate într-o etapă anterioară pot fi reutilizate;
- ce instrumente sau componente sunt necesare în mod obișnuit și care ar trebui utilizate numai atunci când situația o impune;
- cum vor fi înregistrate, stocate și puse la dispoziția profesioniștilor autorizați informațiile;
- cum pot fi îndeplinite cerințele locale privind documentația fără a duplica informațiile deja colectate prin instrumentele Blueprint-ului.

Utilizarea instrumentelor ar trebui să rămână proporțională cu nevoile, prioritățile, nivelul de autonomie al beneficiarului și etapa parcursului de sprijin. Nu fiecare beneficiar are nevoie de fiecare instrument, iar același instrument poate fi utilizat cu niveluri diferite de profunzime, în funcție de situație.

Anexa B ar trebui utilizată în cadrul parcursului mai larg de ocupare și integrare pe piața muncii descris în Secțiunea 4.7.8 și să rămână conectată la Planul de acțiune personalizat și la procesul de management de caz al beneficiarului. Prin urmare, intervenția orientată spre ocupare ar trebui coordonată cu celelalte module de servicii relevante atunci când locuirea, îngrijirea copiilor, sănătatea, limba, nevoile psihosociale sau alte nevoi afectează participarea pe piața muncii.

Ambele seturi de instrumente sunt menite să sprijine o practică profesională structurată, consecventă și centrată pe persoană. Ele ar trebui să ghideze judecata profesională, nu să o înlocuiască, și ar trebui adaptate, acolo unde este necesar, cerințelor naționale, organizaționale și profesionale existente.

Principiul central al implementării este:

adaptați instrumentele la fluxul de lucru; nu reproiectați fluxul de lucru în jurul formularelor.

Această abordare contribuie la păstrarea logicii operaționale de bază a Blueprint-ului, evitând în același timp duplicarea inutilă, documentația excesivă și utilizarea rigidă a instrumentelor.

6.13. Scalare și replicare

Replicarea Blueprint-ului ar trebui să se bazeze pe **nucleul funcțional comun**, nu pe copierea configurației instituționale a unei țări.

Înainte de extinderea modelului la o altă municipalitate, regiune, organizație sau grup-țintă, înainte de implementare în noul context, ar trebui realizate următoarele:

- evaluarea gradului de pregătire;
- cartografierea părților interesate și a serviciilor;
- analiză juridică și instituțională;
- evaluare a capacității;
- proces de adaptare.

Elementele care au funcționat în altă parte pot oferi exemple utile, însă implementarea locală ar trebui să țină seama de:

- responsabilitățile legale;
- organizarea teritorială a serviciilor;
- infrastructura de integrare existentă;
- condițiile pieței muncii;
- disponibilitatea serviciilor specializate;
- relațiile dintre sectorul public și ONG-uri;
- mecanismele de finanțare;
- sistemele de informații;
- condițiile de accesibilitate;
- caracteristicile și nevoile populației-țintă.

Prin urmare, scalarea este cel mai bine înțeleasă ca:

model comun → **evaluarea** gradului de pregătire **locală** → adaptare contextuală → implementare → **revizuire**

și nu ca:

model de succes într-un loc → **replicare** directă în altă parte.

Atunci când modelul este adaptat pentru un alt grup vulnerabil, și nu pentru un alt context de sprijin pentru refugiați, transferabilitatea ar trebui evaluată cu deosebită atenție. Arhitectura comună de coordonare poate rămâne relevantă, însă evaluarea riscurilor, cerințele de protecție, autoritățile competente, modulele de servicii și calendarele intervențiilor pot necesita adaptări substanțiale la caracteristicile noului grup-țintă.

6.14. Îmbunătățire continuă

Implementarea ar trebui tratată ca un proces iterativ, nu ca unul definitiv.

Mediul serviciilor, nevoile beneficiarilor, legislația, finanțarea și capacitatea instituțională vor continua să se schimbe. Prin urmare, mecanismul one-stop-shop ar trebui să poată învăța din implementare și să răspundă schimbărilor fără a-și pierde arhitectura de bază.

Poate fi utilizat un ciclu simplu de îmbunătățire continuă:

PLANIFICĂ – evaluează gradul de pregătire, identifică lacunele și convine asupra adaptărilor
→ IMPLEMENTEAZĂ – aplică configurația locală convenită
→ VERIFICĂ – monitorizează funcționarea parcursului, rezultatele și feedbackul
→ **ACȚIONEAZĂ** – ajustează procedurile, capacitatea, parteneriatele sau serviciile acolo unde este necesar

Îmbunătățirea continuă nu ar trebui să însemne reproiectarea permanentă a modelului. Obiectivul este păstrarea funcțiilor de bază ale Blueprint-ului, îmbunătățind în același timp eficacitatea funcționării acestora în contextul local.

7. SUSTENABILITATE

7.1. Ce înseamnă sustenabilitatea pentru ecosistemul de tip one-stop-shop

Sustenabilitatea ecosistemului de tip one-stop-shop înseamnă mai mult decât continuarea serviciilor individuale după încheierea unui proiect sau a unui ciclu de finanțare.

Modelul rămâne sustenabil atunci când **funcțiile care fac ca serviciile furnizate separat să funcționeze ca parte a unui parcurs coordonat de sprijin** continuă în timp. Acestea includ asumarea instituțională a coordonării, o capacitate suficientă de management de caz, parteneriate funcționale, menținerea competențelor profesionale, informații fiabile privind serviciile și o bază viabilă de finanțare pentru nucleul operațional.

Această distincție este importantă deoarece serviciile individuale pot continua să existe, în timp ce mecanismul integrat în sine dispare. Dacă coordonarea încetează, capacitatea de management de caz se pierde, acordurile de parteneriat slăbesc sau informațiile esențiale nu mai sunt menținute, beneficiarii pot ajunge din nou să perceapă sistemul de sprijin ca pe un ansamblu fragmentat de organizații.

Prin urmare, sustenabilitatea ar trebui înțeleasă prin mai multe dimensiuni interconectate:

- **sustenabilitate instituțională** – funcțiile de bază sunt integrate în mandatele, responsabilitățile și procedurile organizaționale curente;
- **sustenabilitate financiară** – funcțiile esențiale au o bază de finanțare identificabilă și suficient de stabilă;
- **sustenabilitatea parteneriatelor** – cooperarea operațională continuă dincolo de proiectele individuale sau relațiile personale;
- **sustenabilitatea forței de muncă** – competențele relevante și o capacitate suficientă de personal sunt menținute;
- **sustenabilitate operațională** – informațiile esențiale privind serviciile, documentația și infrastructura rămân funcționale;
- **sustenabilitate adaptivă** – ecosistemul își poate continua funcțiile de bază pe măsură ce se schimbă condițiile instituționale, de personal, de finanțare sau ale serviciilor.

Obiectivul nu este păstrarea fiecărei structuri create prin proiect în forma sa inițială. Furnizorii, tehnologiile și mecanismele organizaționale pot evolua. Ceea ce ar trebui să rămână sustenabil este **nucleul funcțional al ecosistemului coordonat**.

7.2. Ancorare instituțională și asumare

> CONSTRUIȚI PE CEEA CE EXISTĂ DEJA
>
> Sustenabilitatea pe termen lung presupune ca funcțiile mecanismului one-stop-shop să devină parte a practicii instituționale curente, în loc să rămână dependente de structuri temporare de proiect.

Atunci când modelul este adoptat la nivel național, ancorarea instituțională poate lua și forma unui cadru național care definește funcțiile de bază și standardele operaționale minime, permițând în același timp ca mecanismele regionale sau locale de implementare să reflecte structurile și capacitatea teritorială a serviciilor.

Mecanismul de guvernanță stabilit în Capitolul 5 ar trebui, prin urmare, să fie integrat progresiv în mandatele, procedurile și responsabilitățile instituționale curente.

Ancorarea instituțională poate include:

- integrarea funcțiilor de coordonare în responsabilitățile organizaționale existente;
- integrarea procedurilor relevante de preluare inițială, evaluare, management de caz sau planificare a sprijinului în furnizarea curentă a serviciilor;
- integrarea mecanismelor de cooperare și referire în mecanisme interinstituționale permanente;
- integrarea abordării de tip one-stop-shop în strategiile locale, regionale sau organizaționale;
- adoptarea procedurilor și instrumentelor relevante ale Blueprint-ului ca practică operațională standard;
- formalizarea cooperării dintre sectorul public și ONG-uri acolo unde aceasta este importantă pentru continuitate;
- recunoașterea modelului în ghidurile operaționale sau în documentele de politici publice relevante.

Instituționalizarea ar trebui să se bazeze, ori de câte ori este posibil, pe structurile existente. Scopul nu este crearea unui sistem paralel permanent acolo unde instituțiile și organizațiile existente pot îndeplini funcțiile necesare printr-o coordonare mai puternică.

În același timp, instituționalizarea nu ar trebui înțeleasă ca transferarea tuturor responsabilităților către o singură organizație. One-stop-shop rămâne un

ecosistem cu mai mulți furnizori. Prin urmare, sustenabilitatea depinde atât de **asumarea stabilă a arhitecturii de coordonare**, cât și de participarea continuă a organizațiilor responsabile de serviciile relevante.

Acest aspect este deosebit de important în contextele în care ONG-urile au dezvoltat o expertiză substanțială în managementul de caz și integrare prin programe temporare. Atunci când astfel de funcții sunt esențiale pentru ecosistem, planificarea sustenabilității ar trebui să analizeze modul în care acestea pot fi recunoscute, păstrate sau integrate în mecanisme instituționale pe termen mai lung, în loc să dispară odată cu încheierea proiectelor individuale.

7.3. Finanțarea sustenabilă a nucleului operațional

Ecosistemul de tip one-stop-shop nu poate rămâne operațional dacă funcțiile sale de coordonare și management de caz depind exclusiv de finanțare temporară.

Feedbackul experților a evidențiat în mod constant necesitatea recunoașterii coordonării, managementului de caz și funcțiilor de sprijin aferente drept **componente structurale ale modelului de servicii**, și nu drept activități administrative temporare asociate unui proiect.

Prin urmare, planificarea sustenabilității ar trebui să identifice o bază de finanțare suficient de stabilă pentru nucleul operațional descris în Capitolul 8, în special pentru coordonarea ecosistemului, intrarea unică, managementul de caz și funcțiile de sprijin necesare pentru asigurarea continuității.

Aceste funcții nu trebuie neapărat finanțate din aceeași sursă. Important este ca fiecare funcție critică să aibă o **bază de finanțare identificabilă și suficient de stabilă înainte de încheierea finanțării temporare a proiectului**.

Atunci când finanțarea temporară susține servicii sau capacități suplimentare, Blueprint-ul de tranziție pentru sustenabilitate ar trebui să clarifice dacă acestea vor fi continuate, integrate în sistemele generale sau întrerupte fără a submina nucleul operațional minim.

Atunci când resursele disponibile sunt limitate, prioritatea ar trebui acordată menținerii nucleului operațional minim, în locul încercării de a păstra fiecare activitate finanțată inițial în etapa de proiect sau pilotare.

Sursele specifice de finanțare și opțiunile de prioritizare sunt abordate în Capitolul 8.

7.4. Continuitatea parteneriatelor și memoria instituțională

> CONSTRUIȚI MEMORIE INSTITUȚIONALĂ, NU DEPENDENȚĂ DE PERSOANE
>
> Ecosistemul de tip one-stop-shop depinde de cooperarea dintre organizații. Pentru ca această cooperare să rămână sustenabilă, ea nu ar trebui să depindă exclusiv de profesioniști individuali sau de relații personale informale.

Fluctuația personalului, restructurarea organizațională, închiderea programelor sau schimbările de conducere pot slăbi rapid un ecosistem în care cunoștințele operaționale nu au fost instituționalizate.

Continuitatea parteneriatelor ar trebui, prin urmare, să fie susținută prin:

- roluri organizaționale documentate clar;
- puncte de contact instituționale, în locul dependenței de o singură persoană;
- acorduri sau protocoale de cooperare menținute, după caz;
- proceduri documentate de referire, transfer al responsabilităților și gestionare a situațiilor care necesită intervenția unui nivel superior;
- orientări operaționale și proceduri de lucru păstrate;
- proceduri de transfer al responsabilităților și informațiilor atunci când se schimbă personalul-cheie;
- continuitatea evidențelor relevante și a cunoștințelor organizaționale;
- confirmarea periodică a faptului că mecanismele critice de cooperare rămân active.

Obiectivul este crearea **memoriei instituționale**.

Un profesionist nou care intră în mecanism ar trebui să poată înțelege modul de funcționare a ecosistemului fără a fi nevoit să îl reconstruiască din contacte personale sau practici nedocumentate.

Prin urmare, parteneriatele sustenabile ar trebui să păstreze atât **relația dintre organizații**, cât și **cunoștințele operaționale necesare pentru ca această relație să funcționeze în practică**.

7.5. Sustenabilitatea forței de muncă și păstrarea cunoștințelor

Competențele necesare pentru funcționarea modelului de tip one-stop-shop sunt descrise în Secțiunea 4.4. Sustenabilitatea presupune ca aceste competențe să rămână disponibile pe măsură ce se schimbă personalul și condițiile organizaționale.

Aceasta poate implica:

- integrarea orientării privind modelul de tip one-stop-shop în procesul de integrare a noilor angajați;
- menținerea materialelor de formare specifice rolurilor;
- organizarea unor sesiuni de actualizare a cunoștințelor atunci când legislația, serviciile sau procedurile se modifică;
- utilizarea, după caz, a abordărilor de formare a formatorilor;
- sprijinirea învățării între egali și a schimbului de cunoștințe între organizațiile participante;
- menținerea accesului la supervizare sau consultare interdisciplinară;
- documentarea predărilor pentru funcțiile de management de caz și coordonare;
- stabilirea unor mecanisme de înlocuire și asigurare a continuității pentru rolurile esențiale.

Păstrarea cunoștințelor este deosebit de importantă atunci când organizațiile depind de specialiști finanțați prin proiecte, a căror expertiză s-ar putea pierde odată cu încheierea finanțării.

Volumul de muncă ar trebui, de asemenea, tratat ca o problemă de sustenabilitate. Un model care depinde de faptul că personalul lucrează în mod constant peste o capacitate realistă de gestionare a cazurilor nu este sustenabil, chiar dacă structurile sale formale rămân în vigoare.

Prin urmare, organizațiile participante ar trebui să analizeze periodic dacă capacitatea de personal rămâne proporțională cu cererea și dacă funcțiile esențiale pot fi menținute fără a submina calitatea serviciilor sau continuitatea personalului.

7.6. Menținerea informațiilor operaționale și a infrastructurii

> PĂSTRAȚI FUNCȚIA, NU TEHNOLOGIA
>
> Funcțiile de informare privind serviciile, documentare și comunicare instituite în temeiul Capitolelor 4–6 necesită o responsabilitate continuă după încheierea finanțării proiectului.

Prin urmare, planificarea sustenabilității ar trebui să identifice cine va menține:

- informațiile operaționale esențiale privind serviciile;
- documentația și procedurile comune relevante;
- informațiile necesare pentru sprijinirea activării serviciilor și a referirii;
- orice infrastructură digitală utilizată pentru comunicare, coordonare sau schimbul securizat de informații legate de caz.

Atunci când sunt utilizate sisteme digitale, responsabilitățile ar trebui să fie clare pentru:

- mentenanța tehnică;
- accesul autorizat;
- securitate și protecția datelor;
- actualizări;
- copii de rezervă sau migrare atunci când sistemele se schimbă.

Obiectivul nu este neapărat păstrarea pe termen nelimitat a unei anumite platforme digitale sau soluții tehnologice. Tehnologiile se pot schimba.

Ceea ce trebuie asigurat pe termen lung este continuitatea gestionării informațiilor operaționale, astfel încât acestea să rămână fiabile, actualizate și protejate corespunzător.

7.7. Integrarea în sistemele și practicile existente și extinderea adoptării instituționale

Valoarea pe termen mai lung a Blueprint-ului depinde nu numai de utilizarea continuă de către organizațiile care l-au implementat inițial, ci și de capacitatea sa de a deveni parte a practicii profesionale și instituționale mai largi.

Integrarea în sistemele generale poate include:

- integrarea Blueprint-ului în programele și procedurile curente de furnizare a serviciilor;
- integrarea elementelor relevante în orientările organizaționale sau standardele de practică profesională;
- continuarea asigurării accesului practicienilor la Blueprint și instrumentele sale;
- utilizarea formării formatorilor și a învățării între egali pentru transferul cunoștințelor de implementare;
- împărtășirea experienței de implementare cu autoritățile publice și factorii de decizie;
- promovarea modelului prin rețele profesionale, de economie socială, de integrare și ale societății civile;
- utilizarea dovezilor din implementare pentru a susține recunoașterea instituțională mai largă a abordărilor integrate de tip one-stop-shop.

Integrarea în sistemele generale ar trebui să se concentreze asupra **principiilor funcționale și arhitecturii de coordonare** ale modelului, și nu asupra replicării directe a unei configurații instituționale.

Procesul de adaptare și implementare a Blueprint-ului în contexte noi este abordat în Capitolul 6.

7.8. Revizuirea sustenabilității și Planul de tranziție

Sustenabilitatea ar trebui revizuită înainte de încheierea unei implementări inițiale, a unui proiect sau a unei perioade de finanțare, nu abordată doar atunci când resursele sunt pe punctul de a se epuiza.

O revizuire practică a sustenabilității ar trebui să analizeze:

- Care funcții de bază depind în prezent de finanțare temporară?
- Ce organizație va păstra responsabilitatea pentru coordonarea ecosistemului?
- Cum va continua funcția desemnată de intrare unică?
- Cum va fi menținută capacitatea necesară de management de caz?
- Ce acorduri critice de parteneriat vor rămâne operaționale?
- Cine va păstra responsabilitatea pentru informațiile operaționale esențiale?
- Sunt rolurile și competențele personalului-cheie suficient de stabile?
- Ce sisteme de informații sau instrumente necesită asumare sau mentenanță continuă?
- Există lacune previzibile în servicii, personal sau finanțare?
- Ce funcții pot fi integrate în procedurile sau bugetele instituționale curente?
- Ce elemente necesită finanțare suplimentară, decizii instituționale sau sprijin de politică publică?

Revizuirea ar trebui să conducă la un **Plan de tranziție pentru sustenabilitate**:

Funcție de bază	Aranjament actual	Responsabil după proiect	Acțiune pentru sustenabilitate	Risc principal
Coordonarea ecosistemului	Aranjament finanțat prin proiect	Instituție / parteneriat desemnat	integrare în mandatul și resursele curente	coordonarea încetează
Funcția de intrare unică	Punct-pilot / punct de servicii	Organizație-gazdă desemnată	integrare în parcursul curent de furnizare a serviciilor	acces neclar
Management de caz	Personal temporar	Furnizorul responsabil de servicii	asigurarea capacității continue de personal	discontinuitatea cazurilor
Aranjamente de parteneriat	Rețea de proiect	Organizațiile participante	menținerea acordurilor și a contactelor instituționale	cooperarea devine informală
Informații operaționale	Echipa de proiect	Funcția de coordonare a ecosistemului	stabilirea responsabilității curente și a mentenanței	informații despre servicii depășite
Cunoștințele forței de muncă	Formare în cadrul proiectului	Organizațiile participante	inducție, formare de actualizare și transfer de responsabilități	pierderea expertizei
Infrastructura informațională	Sistem susținut prin proiect	Responsabil operațional desemnat	mentenanță sau aranjament de tranziție	pierderea continuității informațiilor

Planul de tranziție ar trebui să stabilească, pentru fiecare funcție esențială, cine este responsabil, ce măsuri trebuie luate și în ce termen.

Prin urmare, obiectivul planificării sustenabilității **nu este păstrarea fiecărei structuri create prin proiect**, ci asigurarea faptului că funcțiile de bază ale ecosistemului de tip one-stop-shop păstrează, **în timp, asumarea instituțională, capacitatea operațională și o bază adecvată de finanțare**.

8. FINANȚARE

8.1. Principii și priorități de finanțare

Mecanismul de finanțare al ecosistemului de tip one-stop-shop poate varia între contextele naționale, regionale și locale. Modelul poate fi finanțat printr-un singur cadru public stabil sau prin mai multe surse complementare. Blueprint-ul nu prescrie un anumit model de finanțare. Important este ca mecanismul selectat să fie suficient de stabil, coordonat și aliniat arhitecturii funcționale a ecosistemului.

> FINANȚAȚI FUNCȚIILE, NU STRUCTURILE INSTITUȚIONALE
>
> Finanțarea ar trebui să vizeze funcțiile necesare pentru funcționarea modelului, nu să fie limitată de structurile organizaționale ale fiecărui furnizor.

Finanțarea ar trebui să:

- protejeze nucleul operațional minim al ecosistemului;
- asigure continuitatea responsabilității pe întreg parcursul beneficiarului;
- permită ca nevoile prioritare identificate să conducă la servicii efective;
- abordeze lacunele de servicii și capacitate identificate la nivel local;
- sprijine accesul echitabil și adaptările necesare;
- evite duplicarea inutilă a serviciilor deja finanțate;
- reducă dependența funcțiilor critice de finanțarea pe termen scurt;
- prevină fragmentarea responsabilităților operaționale ca urmare a utilizării mai multor surse de finanțare.

Atunci când resursele sunt limitate, finanțarea ar trebui prioritizată în următoarea ordine:

1. **Nucleul operațional minim:** coordonarea ecosistemului, funcția desemnată de intrare unică, managementul proporționat de caz, activarea serviciilor și referirea, monitorizarea și continuitatea esențială a informațiilor.
2. **Accesul la servicii prioritare:** modulele de servicii necesare pentru a răspunde nevoilor identificate prin evaluare, cartografierea serviciilor și monitorizarea implementării.
3. **Forța de muncă și accesul echitabil:** personal suficient, expertiză specializată, interpretare, mediere interculturală, măsuri de accesibilitate și adaptări rezonabile.
4. **Infrastructura suport:** mecanisme securizate și proporționate de gestionare a informațiilor, comunicare și monitorizare.

Odată ce nucleul operațional și lacunele prioritare ale serviciilor sunt finanțate în mod adecvat, resursele suplimentare pot sprijini dezvoltarea serviciilor relevante la nivel local, activități de contactare proactivă, inovare sau extindere.
Indiferent dacă finanțarea provine dintr-o singură sursă sau din mai multe, beneficiarii ar trebui să beneficieze în continuare de un **parcurs unic și coordonat de sprijin**.

8.2. Ce trebuie finanțat

Patru domenii necesită o atenție deosebită la planificarea finanțării ecosistemului de tip one-stop-shop.

1. Coordonarea și continuitatea parcursului

Finanțarea ar trebui să acopere funcțiile care conectează serviciile individuale într-un parcurs coordonat al beneficiarului. În funcție de configurația locală, acestea pot include:

- coordonarea ecosistemului;
- capacitatea pentru intrarea unică desemnată și preluarea inițială;
- managementul de caz și monitorizarea;
- referirea și coordonarea interorganizațională;
- menținerea informațiilor actualizate privind serviciile și referirea;
- monitorizarea implementării și revizuirea calității;
- mecanisme securizate de gestionare a informațiilor.

Aceste funcții sunt esențiale chiar și atunci când serviciile individuale sunt deja finanțate prin sistemele publice existente, bugete organizaționale sau programe externe. Fără capacitate suficientă de coordonare și management de caz, ecosistemul riscă să se limiteze la o simplă listă sau rețea de servicii, fără să funcționeze ca un sistem integrat de tip one-stop-shop.

2. Furnizarea serviciilor

Finanțarea ar trebui să asigure că nevoile prioritare identificate prin evaluare pot conduce la servicii adecvate și accesibile.

Unele module de servicii pot fi deja finanțate prin sisteme generale sau programe existente. Prin urmare, resursele suplimentare ar trebui să se concentreze asupra lacunelor efective privind disponibilitatea, capacitatea sau accesibilitatea serviciilor, fără a crea structuri paralele și redundante de furnizare a serviciilor.

Combinația necesară de servicii va diferi între contexte și ar trebui să fie determinată de:

- nevoile beneficiarilor;
- harta operațională a serviciilor;
- responsabilitățile legale;
- furnizarea publică și nepublică existentă;
- capacitatea actuală a serviciilor;
- cazurile repetate de referire care nu au condus la accesarea serviciilor;
- monitorizarea implementării și feedback.

Scopul nu este neapărat finanțarea fiecărui serviciu prin mecanismul de tip one-stop-shop, ci asigurarea faptului că parcursul beneficiarului dispune de trasee viabile către serviciile necesare.

3. Forța de muncă și accesul echitabil

Finanțarea ar trebui să țină seama de capacitatea și competențele personalului necesare pentru operarea ecosistemului în condiții de siguranță și eficacitate. În funcție de nevoile identificate, acestea pot include:

- personal din prima linie și pentru managementul de caz;
- capacitate profesională specializată;
- integrarea personalului nou și dezvoltarea profesională continuă;
- supervizare și consultare interdisciplinară;
- interpretare și mediere interculturală;
- comunicare accesibilă;
- adaptări rezonabile;
- acces asistat pentru beneficiarii care se confruntă cu bariere lingvistice, legate de dizabilitate, digitale, de mobilitate, de îngrijire sau alte bariere.

Nivelurile de personal ar trebui să fie proporționale cu volumul de cazuri preconizat și cu intensitatea probabilă a sprijinului. Atunci când capacitatea de personal sau de specialitate este insuficientă, domeniul de implementare ar trebui ajustat sau ar trebui asigurată capacitate suplimentară.

4. Informații operaționale și infrastructura suport

Finanțarea poate acoperi și mecanismele necesare pentru menținerea continuității fiabile a informațiilor și a coordonării, inclusiv:

- gestionarea securizată a informațiilor despre caz;
- confirmarea și urmărirea referirilor;
- informații actualizate privind serviciile și contactele;
- comunicarea între organizațiile participante;
- monitorizarea implementării și a rezultatelor;
- interfețe digitale sau telefonice accesibile, după caz;
- mentenanță, securitate și acces autorizat pentru orice sisteme de informații utilizate.

Soluțiile digitale ar trebui să fie proporționale cu nevoia operațională. Ele ar trebui să sprijine un flux de lucru convenit și simplificat, nu să reproducă formulare inutile sau să creeze cerințe administrative suplimentare.

8.3. Modele și surse potențiale de finanțare

Opțiunile următoare reprezintă posibile mecanisme de finanțare. Nu este necesar să fie utilizate împreună, iar modelul adecvat va depinde de contextul instituțional, juridic și financiar.

A. Finanțare publică națională

Atunci când ecosistemul de tip one-stop-shop este adoptat în cadrul unui cadru național de integrare, incluziune socială, ocupare sau servicii publice, funcțiile sale de bază pot fi finanțate din bugetul național sau printr-un program național dedicat.

Finanțarea națională poate asigura continuitate, acoperire teritorială, stabilitate instituțională și standarde minime comune. Ea nu impune ca toate serviciile să fie furnizate direct de instituții publice. Un model finanțat public poate funcționa în continuare ca ecosistem cu mai mulți furnizori, implicând autorități regionale și locale, autorități publice locale, ONG-uri, furnizori specializați și alți actori competenți.

B. Finanțare publică locală și regională

Bugetele municipale sau regionale pot finanța funcțiile și serviciile care intră în responsabilitățile locale sau regionale, inclusiv coordonarea ecosistemului, sprijin social, asistență legată de locuire, sprijin pentru ocupare, servicii comunitare sau măsuri de accesibilitate necesare la nivel local.
Finanțarea locală și regională ar trebui să reflecte organizarea teritorială a serviciilor și împărțirea responsabilităților între instituțiile publice și furnizorii participanți.

C. Finanțare europeană și prin programe

Programele europene, naționale și regionale pot completa finanțarea structurală atunci când obiectivele și condițiile lor de eligibilitate corespund nevoilor de implementare identificate.

Finanțarea prin programe poate fi deosebit de relevantă pentru:

- pilotarea sau extinderea modelului;
- dezvoltarea cooperării instituționale;
- abordarea lacunelor de servicii identificate;

- consolidarea capacității forței de muncă;
- îmbunătățirea accesibilității;
- dezvoltarea mecanismelor de gestionare a informațiilor;
- testarea unor inovații relevante la nivel local.

Deoarece programele și condițiile de eligibilitate se modifică în timp, oportunitățile de finanțare disponibile ar trebui verificate în raport cu contextul național și cu programele de finanțare relevante.

D. Resurse filantropice și private

Fundațiile, organizațiile filantropice și inițiativele corporative pot completa finanțarea publică sau prin programe, în special în ceea ce privește inovarea, serviciile țintite, activitățile de contactare proactivă, accesibilitatea, dezvoltarea capacității sau activitățile-pilot.
Astfel de resurse pot oferi flexibilitate utilă. Totuși, funcțiile critice precum coordonarea ecosistemului, intrarea unică, managementul de caz și continuitatea informațiilor nu ar trebui să depindă exclusiv de finanțare filantropică sau privată pe termen scurt, atunci când sunt disponibile mecanisme mai stabile.

E. Participarea angajatorilor și a economiei sociale

Angajatorii și actorii din economia socială pot contribui la măsuri specifice privind piața muncii, inclusiv:

- formare specifică sectorului sau locului de muncă;
- învățare la locul de muncă;
- stagii sau ucenicii;
- mentorat la locul de muncă;
- integrarea noilor angajați la locul de muncă;
- consiliere profesională la locul de muncă;
- adaptarea la locul de muncă;
- măsuri care sprijină menținerea locului de muncă.

Aceste contribuții ar trebui să rămână conectate la parcursul mai larg de ocupare și management de caz și să completeze, nu să înlocuiască, responsabilitatea pentru procesul mai amplu de integrare.
Surse diferite pot finanța părți diferite ale ecosistemului. În astfel de cazuri, împărțirea finanțării nu ar trebui să conducă la responsabilitate fragmentată sau la lacune între evaluare, accesul la servicii, referire și monitorizare.

8.4. Revizuirea finanțării și continuitatea

Finanțarea ar trebui revizuită periodic, înainte de încheierea unei perioade de finanțare temporară și înaintea oricărei extinderi semnificative a ecosistemului.

Revizuirea ar trebui să analizeze:

1. **Sunt funcțiile operaționale minime finanțate în mod sustenabil?** Aceasta include coordonarea ecosistemului, intrarea unică, managementul proporționat de caz, referirea, monitorizarea și continuitatea esențială a informațiilor.
2. **Pot nevoile prioritare identificate să conducă la servicii efective?** Revizuirea ar trebui să identifice modulele de servicii finanțate suficient, domeniile cu capacitate insuficientă și nevoile pentru care nu există în prezent un parcurs viabil de servicii.
3. **Este adecvată capacitatea forței de muncă și cea de specialitate?** Ar trebui analizate nivelurile de personal, volumul de cazuri, competențele necesare, disponibilitatea specialiștilor, interpretarea, medierea și accesul la supervizare.
4. **Sunt acoperite nevoile de accesibilitate și gestionare a informațiilor?** Revizuirea ar trebui să includă adaptări rezonabile, acces asistat, schimb securizat de informații, menținerea informațiilor privind serviciile și orice infrastructură operațională esențială.
5. **Ce funcții se confruntă cu riscuri privind continuitatea?** O atenție deosebită ar trebui acordată funcțiilor dependente de finanțare temporară, lacunelor de finanțare viitoare, retragerii furnizorilor, duplicării între programe și responsabilităților pentru care nu este identificată o sursă de finanțare după încheierea finanțării actuale. Atunci când sunt utilizate mai multe fluxuri de finanțare, funcția de coordonare a ecosistemului ar trebui să mențină o imagine de ansamblu de bază asupra:

- funcțiilor de bază care au finanțare stabilă;
- funcțiilor care depind de finanțare temporară;
- lacunele de servicii sau capacitate care rămân nefinanțate;
- momentului în care se încheie perioadele relevante de finanțare;
- situațiilor în care mecanismele de finanțare creează un risc de discontinuitate operațională;
- măsurii în care programe diferite dublează inutil aceleași activități.

Revizuirea finanțării ar trebui să conducă la decizii clare privind:

- funcțiile care pot continua în cadrul mecanismelor existente;
- funcțiile care necesită finanțare suplimentară sau de înlocuire;
- activitățile care pot fi integrate în bugetele instituționale curente;
- serviciile sau funcțiile care ar putea trebui reduse, transferate sau întrerupte;
- responsabilitățile pentru soluționarea lacunelor de finanțare identificate;
- măsurile necesare pentru protejarea continuității pentru beneficiarii activi.

Rezultatele revizuirii finanțării ar trebui să contribuie la **Planul de tranziție pentru sustenabilitate** descris în Secțiunea 7.8. Mecanismele detaliate privind asumarea instituțională, responsabilitatea după încheierea proiectului și tranziția operațională ar trebui menținute în planul de tranziție, în loc să fie duplicate în acest capitol.

Principiul central de finanțare este:
finanţarea funcţiilor care menţin parcursul beneficiarului, asigurarea faptului că nevoile prioritare pot conduce la servicii efective şi protejarea continuităţii atunci când mecanismele de finanţare se schimbă.

9. CONCLUZII

9.1. Mesaje-cheie

Mesajul central al Blueprint-ului este că integrarea refugiaților depinde de **o arhitectură coerentă de sprijin care conectează serviciile într-un parcurs accesibil și continuu**. Un sprijin eficace presupune ca beneficiarii să înțeleagă cum intră în sistem, cum sunt organizate responsabilitățile și cum se conectează în timp diferitele intervenții.

Prin urmare, Blueprint-ul propune un **ecosistem coordonat de tip one-stop-shop**, în care furnizori diferiți contribuie la un parcurs funcțional comun care leagă intrarea, evaluarea, prioritizarea, planificarea sprijinului, activarea serviciilor sau referirea, managementul de caz, monitorizarea și evaluarea rezultatelor. Serviciile pot fi furnizate de organizații diferite și prin canale de acces diferite, rămânând în același timp parte a unui singur proces coordonat de sprijin.

Integrarea este **multidimensională și dinamică**. Nevoile legate de statutul juridic, locuire, sănătate, învățarea limbii, educație, îngrijirea copiilor, bunăstarea psihosocială și ocupare pot interacționa și se pot modifica în timp. Prin urmare, modelul combină o evaluare suficient de amplă cu intervenții modulare și proporționate, permițând ca sprijinul să reflecte nevoile, resursele, prioritățile și nivelul de autonomie al beneficiarului.

Managementul de caz și coordonarea sunt esențiale pentru continuitate. Ele conectează evaluarea cu acțiunea, asigură continuitatea responsabilității între furnizori, sprijină referirea activă și monitorizarea și asigură că rezultatele rămân conectate la parcursul mai larg al beneficiarului. Pilotarea și evaluarea de către experți au consolidat în mod deosebit importanța asigurării unei succesiuni clare de la evaluare la accesul efectiv la servicii, follow-up și evaluarea rezultatelor.

Modelul promovează, de asemenea, **furnizarea unor servicii accesibile, echitabile și adaptabile**. Accesibilitatea, protecția, participarea beneficiarilor și nediscriminarea sunt integrate pe întreg parcursul, iar diferite canale de acces fizic, digital, telefonic și asistat pot fi combinate în funcție de condițiile locale și circumstanțele beneficiarului.

Implementarea eficace depinde, de asemenea, de **ancorarea instituțională și finanțarea sustenabilă**. Coordonarea, capacitatea de management de caz, continuitatea informațiilor și alte funcții suport necesită asumare clară, personal suficient și o bază de finanțare stabilă. Aceste condiții permit parcursului integrat să rămână funcțional în timp.

În ansamblu, Blueprint-ul oferă un cadru practic, adaptabil și transferabil pentru dezvoltarea unor **parcursuri coerente ale beneficiarilor și a unor ecosisteme sustenabile de servicii**.

9.2. Recomandări prioritare

Pe baza cercetării, dezvoltării modelului, validării de către experți și pilotării, se conturează șase priorități pentru organizațiile, instituțiile și factorii de decizie care urmăresc să implementeze sau să consolideze sisteme integrate de sprijin pentru refugiați.

Păstrați nucleul funcțional comun al modelului de tip one-stop-shop.

Implementarea ar trebui să mențină o funcție desemnată de intrare, o examinare inițială și o evaluare suficient de ample, prioritizare, planificarea sprijinului, acces la servicii relevante, management de caz, referire, monitorizare și evaluarea rezultatelor. Adaptarea locală ar trebui să se concentreze asupra configurării acestor funcții în modalități compatibile cu contextul juridic, instituțional și organizațional, menținând în același timp integritatea parcursului.

Organizați sprijinul în jurul unei intrări coordonate și al parcursului beneficiarului.

O funcție clară de intrare ar trebui să inițieze parcursul și să stabilească responsabilitatea pentru etapele ulterioare. Mai multe canale de acces pot conecta beneficiarii la această funcție, menținând în același timp o singură logică coordonată de preluare inițială și sprijin în întregul ecosistem.

Asigurați-vă că evaluarea conduce la acțiune, acces la servicii și rezultate.

Fiecare prioritate semnificativă identificată prin evaluare ar trebui să conducă, după caz, la o acțiune planificată, un serviciu disponibil sau o referire adecvată, o responsabilitate clar definită și monitorizare. Referirea activă și managementul de caz ar trebui să conecteze nevoile identificate cu accesul efectiv la servicii și cu rezultate observabile.

Asigurați un sprijin proporționat, accesibil și echitabil.

Intensitatea și combinația serviciilor ar trebui să reflecte complexitatea nevoilor, nivelul de risc, resursele existente și capacitatea de acțiune independentă. Barierele lingvistice, cele legate de dizabilitate, responsabilități de îngrijire, mediul digital, geografie și alte bariere de acces ar trebui abordate prin adaptări adecvate și mecanisme de acces asistat.

Stabiliți condițiile organizaționale necesare pentru implementare și continuitate.

Un ecosistem funcțional necesită guvernanță clară, personal pregătit, parteneriate active, cartografiere actualizată a serviciilor, un flux adecvat al informațiilor, mecanisme de protecție și guvernanță a datelor. Evaluarea gradului de pregătire și adaptarea locală ar trebui să asigure că aceste condiții sunt suficient de bine dezvoltate înainte de implementare sau extinderea modelului.

Asigurați o bază de finanțare sustenabilă pentru nucleul operațional.

Coordonarea, funcțiile de management de caz, continuitatea informațiilor și alte funcții suport esențiale necesită finanțare stabilă. Mecanismele de finanțare ar

trebui să protejeze funcționarea parcursului beneficiarului și să asigure că nevoile prioritare identificate pot conduce la servicii efective. În funcție de context, aceasta poate implica finanțare publică națională sau locală, resurse din programe și surse complementare de finanțare.

În ansamblu, aceste priorități pun accent pe **conectare, responsabilitate și continuitate** pe întreg parcursul beneficiarului. Prin urmare, Blueprint-ul funcționează atât ca un **cadru de furnizare a serviciilor, cât și ca o referință pentru dezvoltarea sistemului**, având un nucleu funcțional comun care poate fi adaptat diferitelor contexte juridice, organizaționale și de resurse.

9.3. Direcții viitoare pentru dezvoltare și extindere

Prezentul Blueprint oferă o arhitectură funcțională comună și un cadru practic de implementare pentru ecosisteme integrate de sprijin pentru refugiați. Dezvoltarea viitoare ar trebui să se bazeze pe dovezile generate prin implementare în diferite contexte instituționale, teritoriale și naționale. Perfecționarea ulterioară poate consolida utilizabilitatea operațională, comparabilitatea și sustenabilitatea, păstrând în același timp claritatea modelului actual.

Dezvoltarea în continuare a instrumentelor de implementare și management.

Experiența de implementare poate sprijini dezvoltarea unor instrumente practice suplimentare pentru managementul și coordonarea locală. O opțiune utilă este o matrice operațională concisă care să coreleze principalele etape ale parcursului beneficiarului cu funcțiile responsabile, instrumentele sau evidențele relevante, rezultatele preconizate și indicatorii de monitorizare selectați. O astfel de matrice ar putea oferi o imagine operațională unică și ar completa instrumentele de alocare a responsabilităților, precum RACI, și orientările detaliate deja incluse în Blueprint.

Dezvoltarea unor abordări privind maturitatea și analiza comparativă.

Experiența de implementare poate contribui și la dezvoltarea unui cadru de evaluare a maturității ecosistemului care să descrie niveluri progresive de integrare. Un astfel de cadru ar putea ajuta organizațiile și teritoriile să își evalueze capacitatea actuală, să identifice priorități realiste de dezvoltare și să monitorizeze progresul în timp. Nivelurile posibile ar putea varia de la informare și acces coordonat, trecând prin evaluare și referire structurate, până la management de caz integrat și, acolo unde este fezabil, ecosisteme de servicii interoperabile și finanțate sustenabil. Cadrul ar oferi o modalitate structurată de evaluare a măsurii în care nucleul funcțional comun funcționează efectiv în practică.

Perfecționarea în continuare a monitorizării și măsurării rezultatelor.

Datele comparabile privind implementarea pot sprijini dezvoltarea în continuare a cadrului de monitorizare. Activitatea viitoare poate stabili definiții operaționale mai standardizate pentru indicatorii selectați, poate clarifica sursele de date și

intervalele de colectare și poate atribui responsabilitatea pentru colectarea și revizuirea datelor. O atenție deosebită ar trebui acordată măsurilor care surprind accesul efectiv la servicii, continuitatea, capacitatea de răspuns și rezultatele beneficiarilor. În timp, dovezile din implementare pot sprijini, de asemenea, un set limitat de indicatori pentru comparații relevante între diferite contexte.

Estimarea costurilor și modelarea resurselor.

Implementarea ulterioară poate genera dovezi mai fiabile privind resursele necesare pentru menținerea nucleului operațional al ecosistemului de tip one-stop-shop. Acestea includ furnizarea directă de servicii, precum și coordonarea ecosistemului, intrarea unică, managementul de caz, interpretariatul și medierea, gestionarea informațiilor, dezvoltarea personalului și sprijinul specializat. Astfel de dovezi pot fundamenta modele orientative de costuri, scenarii de finanțare și o planificare realistă pentru implementarea locală, regională sau națională.

Interoperabilitatea digitală și continuitatea informațiilor.

Dezvoltarea viitoare poate explora abordări securizate și interoperabile care permit colectarea o singură dată a informațiilor relevante și reutilizarea lor adecvată în etapele parcursului beneficiarului în care accesul la aceste informații este autorizat. Soluțiile tehnologice ar trebui să sprijine protecția datelor, accesul bazat pe roluri, responsabilitatea profesională și proporționalitatea, îmbunătățind în același timp continuitatea, accesibilitatea și eficiența.

Formalizarea în continuare a cooperării interinstituționale.

Experiența de implementare poate sprijini dezvoltarea unor modele adaptabile de acorduri, protocoale de referire, mecanisme de schimb de informații și alte instrumente de cooperare. Aceste resurse pot consolida responsabilitatea și continuitatea, rămânând în același timp compatibile cu legislația națională, responsabilitățile legale și procedurile instituționale existente.

Consolidarea legăturilor cu sprijinul comunitar și informal.

Implementarea viitoare poate explora mai sistematic modul în care organizațiile conduse de refugiați, structurile de sprijin între egali, rețelele comunitare, voluntarii și alți actori informali pot completa parcursurile formale de servicii. Acești actori pot consolida încrederea, accesul la informații, participarea socială și identificarea timpurie a barierelor, rămânând în același timp conectați la ecosistemul mai larg și clar diferențiați de responsabilitățile profesionale sau legale.

Învățarea între contexte de implementare și transferul către alte grupuri-țintă.

Implementarea comparativă în autorități publice locale, regiuni și țări poate ajuta la identificarea elementelor modelului care rămân în mod constant esențiale, a adaptărilor care îmbunătățesc accesibilitatea și eficacitatea și a mecanismelor de guvernanță și finanțare care oferă cea mai solidă bază pentru continuitate. Arhitectura de coordonare a Blueprint-ului poate oferi, de asemenea, o referință utilă pentru alte grupuri care se confruntă cu nevoi complexe sau interconectate

de sprijin. Transferul către alte grupuri-țintă ar trebui să implice un proces deliberat de adaptare care să acopere cerințele de protecție, autoritățile competente, modulele de servicii, profilurile de risc și calendarele intervențiilor.

Dezvoltarea viitoare ar trebui să rămână bazată pe dovezi.

Experiența de implementare ar trebui să ghideze perfecționarea elementelor care se dovedesc necesare, utile și transferabile. În acest mod, Blueprint-ul poate oferi o referință stabilă pentru dezvoltarea sistemului, adaptându-se totodată la schimbările din sistemele de servicii, la datele rezultate din implementare și la noile nevoi de integrare.

10. REFERINȚE

Consiliul Uniunii Europene. (2001). *Directiva 2001/55/CE a Consiliului din 20 iulie 2001 privind standardele minime pentru acordarea protecției temporare, în cazul unui aflux masiv de persoane strămutate, și măsurile de promovare a unui echilibru între eforturile statelor membre pentru primirea acestor persoane și suportarea consecințelor acestei primiri*. *Jurnalul Oficial al Comunităților Europene, L 212*, 12–23. https://eur-lex.europa.eu/eli/dir/2001/55/oj

Consiliul Uniunii Europene. (2022). *Decizia de punere în aplicare (UE) 2022/382 a Consiliului din 4 martie 2022 de constatare a existenței unui aflux masiv de persoane strămutate din Ucraina în înțelesul articolului 5 din Directiva 2001/55/CE și având drept efect introducerea unei protecții temporare*. *Jurnalul Oficial al Uniunii Europene, L 71*, 1–6. https://eur-lex.europa.eu/eli/dec_impl/2022/382/oj

Consiliul Uniunii Europene. (2025). *Decizia de punere în aplicare (UE) 2025/1460 a Consiliului din 15 iulie 2025 de prelungire a protecției temporare astfel cum a fost introdusă prin Decizia de punere în aplicare (UE) 2022/382*. *Jurnalul Oficial al Uniunii Europene*. https://eur-lex.europa.eu/eli/dec_impl/2025/1460/oj

Consiliul Uniunii Europene. (2026). Decizia de punere în aplicare (UE) 2026/1912 a Consiliului din 30 iulie 2026 de prelungire a protecției temporare introduse prin Decizia de punere în aplicare (UE) 2022/382. Jurnalul Oficial al Uniunii Europene. https://eur-lex.europa.eu/eli/dec_impl/2026/1912/oj

Comisia Europeană. (2020). *Plan de acțiune privind integrarea și incluziunea pentru perioada 2021–2027* (COM(2020) 758 final). https://eur-lex.europa.eu/legal-content/EN/TXT/?uri=CELEX:52020DC0758

Comisia Europeană. (2025). *Evoluția ocupării forței de muncă și a situației sociale în Europa 2025*. Oficiul pentru Publicații al Uniunii Europene. https://doi.org/10.2767/9505984

Parlamentul European & Consiliul Uniunii Europene. (2016). *Regulamentul (UE) 2016/679 al Parlamentului European și al Consiliului din 27 aprilie 2016 privind protecția persoanelor fizice în ceea ce privește prelucrarea datelor cu caracter personal și privind libera circulație a acestor date și de abrogare a Directivei 95/46/CE (Regulamentul general privind protecția datelor). Jurnalul Oficial al Uniunii Europene, L 119*, 1–88. https://eur-lex.europa.eu/eli/reg/2016/679/oj

Organizația pentru Cooperare și Dezvoltare Economică & Comisia Europeană. (2023). *Indicatorii integrării imigranților 2023: Integrarea*. OECD Publishing. https://doi.org/10.1787/1d5020a6-en

11. ANEXE

Următoarele anexe fac parte integrantă din Blueprint şi oferă instrumente practice pentru sprijinirea implementării acestuia:

Anexa A. Set de instrumente pentru implementare

Anexa B. Set de instrumente pentru integrarea pe piaţa muncii

Social Innovation Initiative

Co-funded by the European Union

BLUEPRINT ONE STOP SHOP

ANEXA A. SET DE INSTRUMENTE PENTRU IMPLEMENTARE

Social Innovation Initiative

Co-funded by the European Union

ONE STOP SHOP BLUEPRINT

GHID PENTRU FORMAREA PERSONALULUI

Cum se utilizează instrumentele pentru evaluarea inițială și managementul de caz

INTRODUCERE: CONTEXTUL DE UTILIZARE A ACESTOR INSTRUMENTE

Ecosistemul de tip „one-stop-shop” și rolul procesului de preluare inițială

Acest set de instrumente a fost elaborat pentru a sprijini implementarea practică a parcursului beneficiarului descris în Blueprint-ul integrat de tip one-stop-shop pentru integrarea socială și pe piața muncii a persoanelor aflate în situații de criză și vulnerabilitate (proiectul EU4UA). Acesta este destinat personalului de primă linie care lucrează în cadrul structurilor de tip „one-stop-shop” sau al ecosistemelor de servicii integrate care reunesc asistență juridică, sprijin pentru locuință, orientare în domeniul sănătății, învățarea limbilor străine, orientare profesională, sprijin psihosocial și alte servicii de integrare într-un cadru coordonat.

Blueprint-ul descrie un parcurs coordonat care leagă punctul unic de acces, trierea și evaluarea nevoilor, stabilirea priorităților și planificarea sprijinului, activarea serviciilor sau referirea către alte servicii, coordonarea cazurilor, follow-up-ul, analiza rezultatelor și tranziția sau închiderea cazului. Instrumentele incluse în acest set de instrumente sprijină funcțiile operaționale cheie din cadrul acestui parcurs, inclusiv primul contact și deschiderea cazului, evaluarea nevoilor, a riscurilor și a punctelor forte, planificarea sprijinului, referirea către alte servicii, follow-up-ul și feedback-ul beneficiarului.

În conformitate cu Blueprint-ul, evaluarea trebuie să fie structurată, proporțională și centrată pe beneficiar, permițând personalului să identifice nevoile urgente, să înțeleagă situația și prioritățile beneficiarului și să stabilească pașii următori adecvați. Instrumentele sunt concepute pentru a sprijini acest proces, respectând în același timp demnitatea, autonomia și circumstanțele individuale ale fiecărui beneficiar, precum și cerințele aplicabile privind protecția, confidențialitatea și protecția datelor.

Capitolul privind accesul și trierea din Blueprint

Capitolul 4.3 din Blueprint — Modelul de acces: modul în care beneficiarii parcurg sistemul — oferă cadrul conceptual în care funcționează setul de instrumente. Acesta descrie un parcurs coordonat care leagă intrarea,

evaluarea, planificarea sprijinului, activarea serviciilor sau referirea către alte servicii, coordonarea cazului, follow-up-ul și analiza rezultatelor.

Intrare unică — Beneficiarii pot accesa sistemul de sprijin prin canale fizice, digitale, telefonice sau de acces asistat. Aceste canale ar trebui să îi conecteze la funcția desemnată de intrare unică, unde încep deschiderea cazului și parcursul coordonat de sprijin. În cazul în care este necesară o deschidere formală a cazului, se poate utiliza **Formularul de preselecție** pentru a înregistra informațiile minime de identificare și de contact necesare pentru inițierea cazului. Instrumentele ulterioare utilizează ID-ul unic pentru a asigura continuitatea informațiilor și a evita repetarea inutilă a datelor de identificare.

Triajul și evaluarea inițială a nevoilor — După înregistrare și deschiderea dosarului, acolo unde este cazul, o evaluare inițială ajută la identificarea problemelor urgente, a nevoilor imediate de sprijin și a următorului pas adecvat în cadrul parcursului. **Formularul 01 (Evaluarea inițială)** poate sprijini această etapă prin acoperirea nevoilor urgente, screeningul vulnerabilității și referirea inițială sau activarea serviciului. Evaluarea este concepută să fie succintă și proporțională, culegând suficiente informații pentru a determina dacă este necesară o acțiune imediată, o evaluare suplimentară sau conectarea la un serviciu adecvat.

Evaluarea detaliată a nevoilor — În cazul în care se justifică o înțelegere mai aprofundată a situației beneficiarului sau a gospodăriei, se poate utiliza **Formularul 02 (Evaluarea detaliată a nevoilor)**. Acesta acoperă condițiile de locuire și de trai, sănătatea și bunăstarea psihosocială, circumstanțele juridice și administrative, educația, competențele lingvistice, istoricul profesional, punctele forte și resursele, precum și problemele legate de protecție. Acesta ar trebui utilizat în mod condiționat, mai degrabă decât ca o etapă obligatorie pentru fiecare beneficiar. Concluziile sale stau la baza stabilirii priorităților, a planificării sprijinului și, acolo unde este cazul, a elaborării unui Plan de acțiune personalizat.

Activarea serviciilor și referirea către servicii — Pe baza evaluării și a priorităților convenite, serviciile relevante pot fi activate în cadrul ecosistemului de tip „one-stop-shop” sau, dacă este necesar, accesate prin intermediul unei referiri externe. **Formularul 03 (Referire)** poate fi utilizat atunci când este necesară documentarea unei referiri formale, a transferului de informații, a confirmării și a follow-up-ului. Acest lucru reflectă accentul pus de Blueprint pe continuitatea responsabilității și pe verificarea faptului dacă o referire a dus la accesul efectiv la servicii.

Coordonarea cazului şi follow-up-ul — În cazul în care trebuie coordonate mai multe acţiuni, servicii sau furnizori, un profesionist desemnat menţine o imagine de ansamblu asupra parcursului beneficiarului, monitorizează progresul şi ajustează acţiunile convenite atunci când circumstanţele sau priorităţile se schimbă. **Formularul 04 (Plan de acţiune personalizat)** poate servi drept registru actualizat al priorităţilor, acţiunilor, responsabilităţilor, serviciilor şi măsurilor de follow-up.

Evaluarea rezultatelor şi feedback-ul beneficiarului — Follow-up-ul ar trebui să stabilească nu numai dacă o acţiune sau o referire a fost finalizată, ci şi dacă aceasta a produs rezultatul dorit şi dacă este necesar un sprijin suplimentar. **Formularul 05 (Feedback-ul beneficiarului)** oferă un mecanism suplimentar pentru înregistrarea experienţei beneficiarului în ceea ce priveşte accesibilitatea, utilitatea şi prestarea serviciilor, precum şi pentru a contribui la îmbunătăţirea serviciilor.



Cine utilizează aceste instrumente şi când

Blueprint-ul identifică **managerii de caz** şi **consilierii de integrare** ca **profesionişti-cheie** responsabili de menţinerea continuităţii pe parcursul traseului beneficiarului, inclusiv evaluarea, planificarea sprijinului, coordonarea serviciilor, referirea către alte servicii şi follow-up-ul. În funcţie de modelul organizaţional, alţi profesionişti din prima linie sau specialişti pot utiliza, de asemenea, instrumente individuale în cadrul domeniilor lor respective de responsabilitate.

În organizațiile mai mici, un membru al personalului cu competențe generale poate utiliza mai multe dintre aceste instrumente pe parcursul traseului beneficiarului, în funcție de nevoile persoanei și de fluxul de lucru al organizației. În contexte mai mari sau cu mai mulți actori, diferite instrumente pot fi utilizate de către diferiți profesioniști — de exemplu, un angajat de la recepție poate completa Formularul de preselecție și Formularul 01, un asistent social poate utiliza Formularul 02, iar un consilier în domeniul ocupării forței de muncă poate contribui la completarea Formularului 04.

Indiferent de modelul organizațional, instrumentele sunt concepute pentru a asigura continuitatea de-a lungul aceluiași parcurs al beneficiarului. Codul unic de identificare atribuit la deschiderea dosarului leagă înregistrările relevante de aceeași persoană și de același caz. Informațiile colectate într-o etapă ar trebui să stea la baza acțiunilor ulterioare, astfel încât evaluarea, planificarea, referirea și follow-up-ul să se bazeze pe informațiile deja disponibile, în loc să se reia de la zero la fiecare contact.

Ca principiu general, **informațiile ar trebui colectate o singură dată și reutilizate acolo unde este relevant, sub rezerva controalelor de acces, a confidențialității și a cerințelor aplicabile privind protecția datelor**. Este posibil ca informațiile să trebuiască totuși actualizate, verificate sau completate în cazul în care circumstanțele se schimbă sau în cazul în care un serviciu specializat necesită informații suplimentare.

Ce nu acoperă aceste instrumente

Aceste instrumente sprijină funcțiile de preluare inițială, evaluare, planificare a sprijinului, referire, follow-up și feedback ale parcursului de tip „one-stop-shop”. Acestea nu înlocuiesc ghidurile modulelor de servicii descrise în capitolul 4.7 al Blueprint-ului, care oferă orientări operaționale pentru domenii specifice de sprijin, inclusiv sprijin juridic și în materie de documentație, locuințe și nevoi de bază, orientare în domeniul sănătății, sănătate mintală și sprijin psihosocial, învățarea limbilor străine și orientarea culturală, continuitatea educației, îngrijirea copiilor și sprijinul familial, ocuparea forței de muncă și integrarea pe piața muncii, precum și antreprenoriatul și activitatea independentă.

Modulele de servicii descriu modul în care este organizat și furnizat sprijinul specializat odată ce a fost identificată o nevoie relevantă și un serviciu a fost activat în cadrul ecosistemului sau accesat prin intermediul unei referiri externe. Instrumentele din acest set de instrumente sprijină funcțiile de management de caz care leagă evaluarea, planificarea, activarea serviciului sau referirea către un alt serviciu, follow-up-ul și revizuirea pe tot parcursul traseului beneficiarului.

De asemenea, acestea **nu înlocuiesc mecanismele de guvernanță și coordonare** descrise în capitolul 5 al Blueprint-ului, inclusiv acordurile de parteneriat, cartografierea serviciilor și a părților interesate, acordurile privind schimbul de informații și confidențialitatea, precum și procedurile de coordonare. Aceste mecanisme asigură condițiile organizaționale în cadrul cărora parcursul beneficiarului și setul de instrumente pot funcționa în mod eficient.

O notă privind alinierea la standarde

Aceste instrumente au fost dezvoltate în cadrul proiectului EU4UA și se bazează pe modelul de servicii, principiile și parcursul beneficiarului descrise în Blueprint.

Concepția lor reflectă principiile de bune practici larg recunoscute, relevante pentru sprijinul integrat, inclusiv practica centrată pe persoană și bazată pe punctele forte, evaluarea proporțională, protecția, confidențialitatea, schimbul responsabil de informații, continuitatea sprijinului, follow-up-ul referirilor și participarea beneficiarilor. Instrumentele sunt menite să **sprijine, nu să înlocuiască**, cadrele juridice, profesionale și organizaționale aplicabile în fiecare context de implementare. Înainte de utilizare, organizațiile de implementare ar trebui să le revizuiască și să le adapteze în conformitate cu:

- ✓ legislația națională relevantă și procedurile instituționale;
- ✓ protocoalele aplicabile de protecție și siguranță;
- ✓ cerințele privind protecția datelor și confidențialitatea, inclusiv RGPD, acolo unde este cazul;
- ✓ standardele profesionale care reglementează serviciile prestate;
- ✓ procedurile organizaționale referitoare la consimțământ, schimbul de informații, referirea către servicii specializate, reclamații și feedback.

În cazul în care cerințele naționale sau organizaționale diferă de procedurile sugerate în setul de instrumente, cerințele legale și profesionale aplicabile ar trebui să aibă prioritate.

Setul de instrumente trebuie, prin urmare, înțeles ca o resursă operațională adaptabilă, concepută pentru a sprijini punerea în aplicare a Blueprint-ului, și nu ca un substitut al legislației naționale, al reglementărilor profesionale sau al procedurilor specifice organizației.

BLUEPRINT ONE STOP SHOP

CUM SE UTILIZEAZĂ PREZENTUL GHID

Acest ghid acoperă în total șase formulare: Formularul de preselecție (Formularul 0) și cinci formulare de management de caz (Formularele 01–05). Acesta explică scopul și utilizarea corectă a fiecărui câmp, secțiune și notă procedurală. Este destinat utilizării în cadrul formării inițiale a personalului și ca material de referință permanent în activitățile de supervizare.

Pentru fiecare element, ghidul explică: ce se înregistrează în câmpul respectiv, de ce este important și cum se gestionează corect în practică — inclusiv cazurile limită și greșelile frecvente.



PARTEA 0 — FORMULARUL DE PRESELECȚIE

În cazul în care este necesară deschiderea oficială a unui caz, **Formularul de preselecție poate fi utilizat pentru a colecta informațiile minime de identificare și de contact necesare pentru inițierea cazului**. Instrumentele ulterioare ar trebui să se bazeze pe informațiile deja disponibile și să evite repetițiile inutile

ID-ul unic

Ce este

ID-ul unic este un cod alfanumeric scurt atribuit fiecărui beneficiar la primul contact. Acesta este preluat în toate formularele ulterioare pe parcursul întregului proces de management de caz.

Format recomandat

[CODUL LOCAȚIEI] – [DATA] – [NUMĂRUL DE ORDINE]

Exemplu: BUC-0204-0041 = biroul din București, 2 aprilie, al 41-lea dosar deschis.

De ce este important

ID-ul unic permite personalului să coreleze toate înregistrările cu aceeași persoană fără a utiliza numele complet al acesteia în fiecare document — ceea ce reduce, de asemenea, riscurile legate de confidențialitate. Acesta asigură continuitatea chiar și în cazul în care beneficiarul este consultat de membri diferiți ai personalului, se mută într-o altă localitate sau se întoarce după o perioadă de absență. Fără un ID unic, înregistrările pot fi duplicate, pierdute sau dificil de corelat cu dosarul beneficiarului.

În practică

ID-ul este atribuit de către membrul personalului care efectuează preselecția și este înregistrat imediat în partea de sus a formularului respectiv. ID-ul unic trebuie utilizat în orice instrumente ulterioare aplicate cazului, asigurând continuitatea și reducând în același timp repetarea inutilă a datelor de identificare. Începând cu Formularul 01, ID-ul unic este singurul identificator care apare în antetul formularului. Numele complet al beneficiarului și datele demografice nu sunt repetate — acestea sunt disponibile în dosarul cazului deschis la preselecție.

Secțiunea 1 — Informații de identificare

Numele complet

Numele de origine ucraineană sau rusă pot fi transliterate diferit în funcție de persoana care le scrie — de exemplu, Olena vs. Elena sau Zelenska vs. Zelenská. Notați întotdeauna numele exact așa cum apare în documentul de identitate al persoanei, chiar dacă personalul folosește o versiune simplificată în conversație. Astfel se evită neconcordanțele la verificarea încrucișată cu documentele juridice sau medicale.

Data nașterii / Vârsta

Data nașterii este întotdeauna preferabilă față de vârstă. Vârsta se schimbă în fiecare an și creează neconcordanțe între formularele completate în momente diferite. Data nașterii este importantă și din punct de vedere juridic — pentru a stabili dacă o persoană este minoră, dacă are dreptul la servicii specifice vârstei și pentru corelarea cu documentele oficiale.

Gen

Sexul nu este doar un câmp administrativ. Acesta influențează vulnerabilitatea, accesul la servicii, riscul de violență bazată pe gen și eligibilitatea pentru anumite programe. Opțiunea „prefer să nu răspund" trebuie să fie întotdeauna disponibilă — impunerea unei alegeri binare poate fi stresantă pentru unele persoane și nu este necesară pentru furnizarea serviciilor.

Naționalitatea

Nu toate persoanele care fug din Ucraina sunt cetățeni ucraineni. Există un număr semnificativ de resortisanți ai țărilor terțe — studenți, lucrători, membri ai familiei — care locuiau în Ucraina la începutul războiului. Aceste persoane au un statut juridic diferit și beneficiază de mai puține protecții automate în temeiul reglementărilor privind protecția temporară. Naționalitatea trebuie întotdeauna înregistrată cu atenție.

Numărul membrilor gospodăriei / Copii

Copiii sunt evidențiați separat de numărul total al membrilor gospodăriei, deoarece aceștia necesită considerații specifice — protocoale de protecție a copilului, nevoi educaționale, asistență medicală și sprijin psihosocial. Vârsta este importantă, deoarece nevoile unui copil de doi ani, ale unuia de zece ani și ale unuia de șaisprezece ani sunt complet diferite. Acest câmp ajută, de asemenea, personalul să identifice rapid dacă există copii care par a fi de vârstă școlară, dar nu sunt înscriși la școală, ceea ce reprezintă o problemă de protecție.

Date de contact

Unii beneficiari nu au un telefon personal și se bazează pe numărul unui prieten, vecin sau membru al comunității. Întrebați întotdeauna: *„Este acesta cel mai bun număr la care vă putem contacta sau există o altă persoană de contact care poate transmite mesajele?"* Acest lucru oferă adesea date de contact mai fiabile decât utilizarea exclusivă a numărului principal.

Secțiunea 2 — Limbă și comunicare

Nivelul de alfabetizare — observația personalului

Acest câmp reprezintă o observație a personalului, nu o întrebare adresată beneficiarului. A întreba pe cineva direct „știți să citiți?" poate fi extrem de jenant, mai ales într-un context formal de evaluare. Oamenii pot răspunde afirmativ pentru a evita rușinea, chiar și atunci când au dificultăți.

Un membru al personalului instruit poate, de obicei, să observe nivelul de alfabetizare în mod natural în primele câteva minute de interacțiune — de exemplu, observând ezitarea atunci când i se cere să semneze un formular sau dificultatea de a citi o instrucțiune simplă.

Cele trei niveluri au semnificații diferite în ceea ce privește modul în care furnizați serviciile:

Citește și scrie fluent — persoana poate citi și completa formulare scrise în mod independent. Materialele scrise și broșurile informative pot fi distribuite cu încredere.

Alfabetizare limitată — personalul ar trebui să citească întrebările cu voce tare, să le explice în mod simplu și să înregistreze răspunsurile în numele persoanei respective. Materialele scrise ar trebui simplificate sau completate verbal.

Incapacitate de a citi/scrie — toate formularele trebuie completate de personal, persoana respectivă răspunzând oral. Broșurile informative scrise nu vor fi suficiente — în schimb, trebuie utilizate explicații verbale și materiale ilustrate.

Aceste informații trebuie să însoțească beneficiarul pe tot parcursul dosarului său. Ele influențează modul în care sunt furnizate toate serviciile ulterioare — mementouri privind programările, participarea la activități de grup care presupun citirea sau completarea unor materiale scrise, sprijinul în cadrul cursurilor de limbă și modul în care sunt explicate documentele juridice.

Secțiunea 3 — Statutul juridic

Această secțiune cuprinde două informații care au implicații directe asupra serviciilor la care persoana respectivă poate avea acces și asupra măsurilor administrative care ar putea fi necesare.

Statutul de protecție temporară determină dreptul legal al persoanei de a rămâne în țara gazdă, de a avea acces la piața muncii, de a beneficia de asistență medicală publică și de educație, precum și de a primi anumite forme de asistență financiară. O persoană care nu a depus încă o cerere — sau a cărei cerere este în curs de procesare — poate avea lacune în ceea ce privește drepturile sale, care afectează toate celelalte domenii de sprijin.

Personalul nu trebuie să presupună că toate persoanele care fug din Ucraina beneficiază de protecție temporară. Cetățenii țărilor terțe care locuiau în Ucraina, persoanele care au intrat prin canale nereglementate sau cele care se află de mult timp în țara gazdă fără a se fi înregistrat pot avea un statut diferit

sau neclar. În caz de incertitudine, trebuie inițiată imediat o referire către serviciile de asistență juridică.

Documentele eliberate în țara gazdă includ orice document oficial — certificatul de protecție temporară, permisul de ședere, documentul de identitate eliberat de autoritățile naționale. Lipsa documentelor nu reprezintă doar un inconvenient administrativ — aceasta poate bloca accesul la asistență medicală, servicii bancare, locuință, angajare și educație. Dacă persoana nu deține documente, acest aspect trebuie semnalat ca o nevoie prioritară, indiferent de ceea ce aceasta identifică ca fiind preocuparea sa cea mai urgentă.

Secțiunea 4 — Situația profesională

Această secțiune oferă o imagine de ansamblu rapidă asupra situației actuale a persoanei în ceea ce privește ocuparea forței de muncă — suficientă pentru a indica dacă este probabil să fie necesar sprijin în materie de ocupare a forței de muncă, fără a repeta evaluarea detaliată a situației profesionale din Formularul 02, secțiunea 3.5.

Secțiunea 5 — Principalele dificultăți

Acesta este un câmp scurt, deschis, destinat să surprindă descrierea proprie a persoanei cu privire la principalele sale provocări. Nu este o evaluare structurată — este o orientare inițială care ajută personalul să înțeleagă pe ce aspecte să se concentreze în Formularul 01 și Formularul 02.

Secțiunea 6 — Nevoie imediată

Aceasta este întrebarea cheie a preselecției. Scopul său este de a identifica dacă există ceva atât de urgent încât trebuie abordat înainte de orice altceva — înainte de continuarea evaluării mai ample sau a parcursului de sprijin.

Secțiunea 7 — Protecția datelor și consimțământul

De ce este importantă formularea consimțământului

La deschiderea dosarului, beneficiarul ar trebui să primească informații clare despre modul în care vor fi prelucrate datele sale cu caracter personal și despre

drepturile sale aplicabile în materie de protecție a datelor. Organizația de implementare ar trebui să stabilească temeiul juridic adecvat pentru fiecare activitate de prelucrare și să obțină consimțământul acolo unde este prevăzut de lege. Poate fi necesar un consimțământ separat pentru partajarea informațiilor cu un alt furnizor. Secțiunea privind consimțământul trebuie citită cu voce tare beneficiarului, nu doar înmânată acestuia pentru a o semna.

Semnătura beneficiarului — opțională

Semnătura este opțională dintr-un motiv specific. În multe contexte umanitare, solicitarea de a semna un document provoacă anxietate sau neîncredere, în special în rândul persoanelor care au avut experiențe negative cu autoritățile. Lipsa semnăturii nu invalidează formularul și nu afectează accesul la servicii.

Dacă persoana nu știe să scrie, este suficientă o marcă, o inițială sau o cruce făcută de propria mână. Personalul trebuie să noteze lângă câmpul respectiv: *„marcă făcută de beneficiar”.*

Semnătura personalului — obligatorie

Semnătura personalului atestă cine a completat formularul și confirmă faptul că informațiile necesare au fost explicate beneficiarului. Aceasta atestă că formularul a fost completat de o persoană autorizată, că informațiile au fost explicate beneficiarului, că consimțământul a fost obținut în mod corect și că membrul personalului își asumă responsabilitatea pentru acuratețea datelor înregistrate.

Data consimțământului

Data înregistrată în secțiunea privind consimțământul trebuie să corespundă cu data la care au fost furnizate informațiile relevante și, după caz, la care a fost obținut consimțământul.

PARTEA 1 — FORMULARUL 01: EVALUARE INIȚIALĂ

În cazul în care datele de identificare au fost deja colectate la deschiderea dosarului, acestea trebuie preluate din dosarul existent, în loc să fie colectate din nou. Formularul 01 se concentrează exclusiv asupra situației actuale, nevoilor urgente, evaluării vulnerabilității și referirii inițiale.

Secțiunea 1 — Situația actuală

Tipul de cazare

Fiecare tip de cazare are implicații diferite în ceea ce privește nevoile imediate și riscurile:

Centrul comunitar pentru refugiați — persoana beneficiază de adăpost printr-un sistem organizat de primire, dar aceste centre sunt adesea supraaglomerate, oferă intimitate limitată și sunt, de obicei, temporare. Persoanele aflate aici pot părea stabile pe hârtie, dar pot fi supuse unui stres semnificativ.

Gazdă privată — această situație este adesea fragilă. Depinde în întregime de bunăvoința gazdei și se poate încheia cu un preaviz minim sau fără preaviz. Personalul ar trebui să afle cu tact dacă situația pare sigură și dacă există vreo îngrijorare cu privire la relația cu gazda. Situațiile de găzduire privată pot prezenta ocazional riscuri de exploatare.

Locuință închiriată — un semn pozitiv de stabilitate, dar care poate ascunde o presiune financiară semnificativă. Întrebați despre capacitatea de a plăti chiria în viitor.

Lipsa unui adăpost — un semnal de alarmă imediat. Această persoană are nevoie de sprijin în ceea ce privește locuința înainte ca orice alt aspect să poată fi abordat în mod semnificativ.

Altele — include situații precum locuirea într-o biserică, într-o așezare informală, într-o mașină sau în incinta angajatorului. Toate aceste situații pot prezenta riscuri specifice și ar trebui analizate mai în detaliu.

Stabilitatea locuinței

Aceasta este o autoevaluare realizată de beneficiar, ceea ce o face valoroasă într-un mod diferit față de tipul de locuință. O persoană care locuiește într-o locuință închiriată ar putea-o descrie ca fiind temporară dacă nu își poate permite chiria pentru luna următoare. O persoană aflată într-un centru pentru refugiați ar putea-o descrie ca fiind nesigură dacă în interiorul centrului au loc acte de violență sau hărțuire. Atât tipul de locuință, cât și propria percepție a persoanei sunt importante — ele pot spune povești foarte diferite.

Durata preconizată a locuinței actuale

Acest câmp transformă locuința dintr-o imagine statică într-un indicator de risc. Dacă o persoană bifează *„Gazdă privată + Temporară + Mai puțin de 1 lună”*, personalul știe că există o fereastră îngustă de timp pentru a acționa înainte ca

situația să devină o criză. Acordați prioritate imediat unei referiri către medierea în materie de locuințe, chiar dacă persoana respectivă nu identifică locuința ca fiind nevoia sa cea mai urgentă. Mulți beneficiari nu ridică problema locuinței până când nu rămân deja fără adăpost.

Data sosirii în țara gazdă / Data sosirii în această localitate

Acestea sunt două câmpuri separate care servesc scopuri diferite.

Data sosirii stabilește de cât timp se află persoana în țară — informație relevantă pentru statutul juridic, termenele de înregistrare și înțelegerea traiectoriei generale a deplasării.

Data sosirii în această localitate vă indică cât de recent a sosit persoana respectivă în zona dvs. specifică de operațiuni. O persoană care a sosit în localitate acum trei zile are nevoi imediate foarte diferite față de o persoană care se află în aceeași localitate de opt luni, chiar dacă tipul de cazare este identic.

Citiți aceste două câmpuri împreună, nu separat.

Secțiunea 2 — Evaluare rapidă: Nevoi urgente

Această secțiune identifică dacă persoana din fața dumneavoastră are o nevoie imediată, nesatisfăcută, care necesită acțiune înainte de a completa orice alt element din formular.

Cuvântul cheie este *„urgent”* — aceasta nu este o evaluare cuprinzătoare a nevoilor. Este un filtru care indică personalului dacă trebuie să întrerupă procesul standard de înregistrare și să acționeze imediat sau dacă trebuie să continue completarea formularului integral.

În practică, personalul ar trebui să pună această întrebare într-un mod conversațional, nu citind lista de verificare punct cu punct. O introducere naturală ar putea fi: *„Înainte de a parcurge formularul împreună, aveți nevoie de ceva urgent în acest moment — mâncare, un loc unde să dormiți, asistență medicală?”* Lista de verificare este apoi utilizată pentru a consemna ceea ce s-a spus, nu pentru a solicita fiecare opțiune.

Dacă este bifată vreo casetă, personalul trebuie să evalueze dacă nevoia poate fi satisfăcută pe loc, dacă este necesară o referire imediată sau dacă nevoia poate fi programată pentru aceeași zi. Procesul de preluare inițială nu trebuie să continue până când nevoile urgente nu au fost recunoscute și un plan de răspuns — chiar și unul succint — nu a fost comunicat beneficiarului.

O observație practică: persoanele care se află de mult timp într-o situație de criză încetează uneori să-și mai identifice propriile nevoi ca fiind urgente. O persoană care nu a mâncat corespunzător de trei zile poate spune că se simte bine. Pe lângă ceea ce persoana comunică, personalul trebuie să observe și aspectul fizic, nivelul de energie, prezența copiilor mici și să întrebe cu tact atunci când ceva pare în neregulă.

Secțiunea 3 — Evaluarea vulnerabilității

Abordare generală

Această secțiune este completată de personal pe baza observațiilor și a conversației purtate până în acel moment — nu prin solicitarea beneficiarului de a bifa singur căsuțele. Unele vulnerabilități sunt evidente; altele necesită o explorare atentă și realizată cu tact.

Victimă a violenței / risc de exploatare

Acest element este separat vizual de restul listei de vulnerabilități și marcat cu un indicator de avertizare, deoarece declanșează o reacție diferită față de toate celelalte vulnerabilități.

Acesta acoperă două situații distincte, dar legate între ele:

Victimă a violenței — o persoană care a suferit deja violență, fie ea fizică, psihologică, sexuală sau economică. Aceasta poate include violența domestică, violența legată de conflicte sau abuzurile suferite înainte sau după strămutare.

Risc de exploatare — o persoană care nu a suferit neapărat un prejudiciu încă, dar se află într-o situație care o face vulnerabilă. Exemple includ o femeie singură fără o rețea de sprijin, un tânăr fără documente, o persoană care depinde financiar în totalitate de o altă persoană sau o persoană care a acceptat o ofertă de muncă neclară.

Această rubrică trebuie bifată nu numai atunci când există o dezvăluire explicită, ci și atunci când personalul observă indicatori — răspunsuri evazive, semne de teamă, un însoțitor autoritar care răspunde în numele beneficiarului sau orice alt semnal care trezește îngrijorare.

Atunci când această rubrică este bifată, nu continuați procesul standard de înregistrare. Activați protocolul de protecție și transferați cazul imediat către punctul focal de protecție desemnat. Nu înregistrați niciun detaliu despre situație în acest formular.

Secțiunea 4 — Nevoia principală: autoidentificată

Acesta este unul dintre cele mai importante câmpuri din întregul formular — și unul dintre cele mai frecvent subutilizate.

Este un câmp de text liber dintr-un motiv bine întemeiat. Scopul său este de a consemna, în propriile cuvinte ale beneficiarului, ceea ce acesta consideră a fi nevoia sa cea mai urgentă în acest moment. Nu este un rezumat al observațiilor personalului, nu este o reformulare a ceea ce a fost bifat în Secțiunea 2 și nu este o evaluare clinică. Este propria voce a persoanei.

Acest câmp este important din trei motive.

În primul rând, ancorează întregul caz în perspectiva beneficiarului. O abordare centrată pe persoană pornește de la ceea ce persoana însăși identifică ca prioritate — chiar dacă personalul evaluează situația diferit. Ambele perspective sunt valabile și ar trebui să stea la baza planului de acțiune.

În al doilea rând, dezvăluie adesea nevoi care nu apar în casetele de selectare structurate. Cineva ar putea spune: *„Trebuie să-mi găsesc sora — am fost despărțiți la graniță."* Sau: *„Am nevoie de cineva care să explice școlii fiicei mele de ce nu a mai venit la ore."* Acestea sunt nevoi reale, specifice și care pot fi abordate, pe care nicio listă de verificare nu le-ar fi surprins.

În al treilea rând, creează responsabilitate. Când personalul revizuiește cazul ulterior, acest câmp le indică ce a solicitat persoana respectivă — și dacă cererea a fost soluționată.

În practică, personalul ar trebui să pună această întrebare după completarea restului formularului, nu la început. Până în acel moment, persoana a avut timp să se gândească, a înțeles că scopul conversației este de a ajuta și este mai probabil să ofere un răspuns sincer și bine gândit.

Secțiunea 5 — Referire

Această secțiune documentează măsurile imediate luate la finalul evaluării inițiale — unde este îndrumată persoana și cine este responsabil.

Câteva principii importante:

Referirile trebuie să fie specifice, nu generice. Bifarea opțiunii „servicii sociale" fără a preciza organizația, serviciul și persoana de contact creează o ambiguitate care poate duce la pierderea din vedere a beneficiarului. Ori de

câte ori este posibil, o referire ar trebui să includă o persoană de contact numită și un pas următor specific — o programare, un apel telefonic, un document de adus.

Sunt posibile mai multe referiri — de fapt, acestea sunt frecvente la evaluarea inițială. Cu toate acestea, personalul trebuie să stabilească priorități. Dacă cineva primește cinci referiri simultan, fără o indicație clară de unde să înceapă, acest lucru poate genera blocaj și poate face dificilă stabilirea următorului pas. Câmpul „Măsuri luate" din partea de jos a acestei secțiuni trebuie să reflecte un următor pas principal clar.

Numele personalului care efectuează referirea și data sunt obligatorii. Acest lucru asigură responsabilitatea și face posibil follow-up-ul cazului dacă referirea nu duce la stabilirea contactului.

Căsuța de referire către serviciile de protecție funcționează diferit de toate celelalte — consultați nota dedicată din formular și secțiunea separată din acest ghid.

Nivelul de urgență — Cum se atribuie

Nivelul de urgență — Ridicat, Mediu sau Scăzut — determină viteza și intensitatea răspunsului. Este una dintre cele mai importante decizii pe care personalul le ia în timpul înregistrării și ar trebui să se bazeze pe un set consistent de criterii, nu doar pe intuiție.

RIDICAT — Este necesară o referire imediată

Atribuiți nivelul de urgență Ridicat atunci când se înregistrează oricare dintre următoarele situații: persoana nu are adăpost sau se află în pericol iminent de a-și pierde adăpostul în următoarele 24–48 de ore; există o nevoie medicală imediată — boală acută, leziune netratată, sarcină cu complicații, un copil în stare vizibilă de suferință; a fost identificată sau se suspectează o problemă de protecție — violență de gen, trafic de persoane, risc de violență; un copil este neînsoțit sau separat de îngrijitorul său; persoana se află într-o stare acută de suferință psihologică — dezorientată, incapabilă să participe la interviu, exprimând disperare sau o stare de criză; nu există hrană și nici mijloace de a o obține.

Urgența ridicată înseamnă că se iau măsuri înainte ca persoana să părăsească clădirea sau, cel puțin, înainte de sfârșitul zilei de lucru. Nu programați un caz de urgență ridicată pentru săptămâna viitoare.

URGENȚĂ MEDIE — Sprijin programat într-un interval de timp definit

Atribuiți urgență medie atunci când situația este gravă, dar nu prezintă un pericol imediat. Exemple includ: cazare temporară sau care riscă să fie pierdută în următoarele câteva săptămâni, dar nu în câteva zile; resurse financiare limitate care nu sunt încă epuizate; copii neînscriși la școală, dar care nu se află în pericol imediat; probleme legate de statutul juridic care necesită rezolvare, dar care nu constituie un obstacol imediat în calea siguranței; probleme de sănătate mintală care necesită evaluare profesională, dar care nu se află într-o criză acută.

Urgența medie înseamnă că este programată o întâlnire specifică sau un follow-up — nu „vom ține legătura”, ci o dată, o oră și o persoană de contact specificate.

SCĂZUTĂ — Follow-up și informare

Atribuiți urgență scăzută atunci când situația imediată a persoanei este stabilă, iar nevoile identificate sunt de natură informațională sau de dezvoltare, mai degrabă decât legate de o situație de criză. Exemple includ: o persoană care are locuință, dispune de venituri și dorește informații despre cursuri de limbă sau oportunități de angajare; o persoană ale cărei nevoi au fost deja abordate în mare măsură și care are nevoie de monitorizare, mai degrabă decât de o intervenție activă.

Urgența scăzută nu înseamnă că cazul nu este important. Înseamnă că răspunsul poate fi planificat, mai degrabă decât imediat. Cazurile cu urgență scăzută ar trebui totuși să aibă înregistrat un pas următor clar.

O notă practică privind reevaluarea urgenței

Urgența nu este fixă. Un caz evaluat ca fiind de urgență medie în etapa de preluare inițială poate deveni de urgență ridicată în câteva zile dacă situația locativă se deteriorează sau apare o problemă legată de protecție. Personalul trebuie să reevalueze urgența la fiecare contact și să actualizeze dosarul cazului în consecință. Nivelul de urgență consemnat în Formularul 01 reflectă situația la momentul preluării inițiale — este un punct de plecare, nu o clasificare permanentă.

PARTEA 2 — FORMULARUL 02: EVALUAREA DETALIATĂ A NEVOILOR

Datele de identificare sunt disponibile în dosarul cazului. Formularul 02 utilizează exclusiv ID-ul unic și se bazează pe informațiile colectate în etapa de preselecție și în Formularul 01, în loc să le repete.

Notificare privind protecția datelor la început

Anumite informații colectate prin Formularul 02, în special cele legate de sănătate și alte informații sensibile, pot constitui date cu caracter personal din categorii speciale în temeiul articolului 9 din RGPD și, prin urmare, necesită măsuri de protecție suplimentare. Organizațiile de implementare trebuie să se asigure că colectarea, accesul, stocarea și partajarea acestor date respectă RGPD și orice cerințe naționale aplicabile în materie de protecție a datelor.

Notificarea privind protecția datelor din partea de sus a Formularului 02 trebuie citită cu voce tare și explicată beneficiarului înainte de a i se pune orice întrebare. Acordați o atenție deosebită explicării faptului că răspunsurile la secțiunea „Evaluarea protecției" sunt gestionate printr-un dosar confidențial separat, cu acces restricționat — acest lucru este adesea ceea ce le oferă persoanelor încrederea necesară pentru a răspunde sincer.

Secțiunea 1 — Situația familială

Această secțiune stabilește structura familiei și relațiile dintre membrii gospodăriei. Nu este o formalitate administrativă — configurația familiei influențează direct tipul de sprijin necesar și dinamica puterii în cadrul gospodăriei.

Un părinte singur cu trei copii are nevoi foarte diferite față de un cuplu cu același număr de copii. O familie în care părinții sunt separați poate implica tensiuni legate de custodie sau dificultăți de comunicare care afectează bunăstarea copiilor. O persoană văduvă poate fi mai izolată social și mai vulnerabilă din punct de vedere emoțional.

În practică, această secțiune deschide adesea discuții despre compoziția reală a familiei — cine a plecat, cine a rămas în Ucraina, cine este dispărut. Personalul trebuie să fie pregătit să gestioneze emoțiile care pot apărea în acest moment al interviului și nu ar trebui să treacă în grabă peste această secțiune.

Secțiunea 2 — Sursele de venit ale familiei

Această secțiune are două scopuri distincte.

Primul este evaluarea stabilității financiare — dacă familia are venituri regulate, cât de durabile sunt acestea și dacă există riscul de a nu putea acoperi nevoile de bază pe termen scurt.

Al doilea este identificarea dependenței de sprijinul extern. O familie care depinde în totalitate de asistența umanitară sau de transferurile private din Ucraina se află într-o situație de vulnerabilitate diferită față de una care dispune de cel puțin un venit local, oricât de modest ar fi acesta.

În practică, oamenii pot fi reticenți să declare toate sursele de venit — din teama că vor pierde accesul la servicii dacă par „prea stabili din punct de vedere financiar". Personalul trebuie să explice clar că aceste informații sunt utilizate pentru planificarea sprijinului, nu pentru a determina eligibilitatea sau pentru a retrage accesul la servicii.

Secțiunea 3.1 — Educație

Această secțiune se referă la toți membrii familiei cu nevoi educaționale — copii de vârstă preșcolară, copii de vârstă școlară și adulți care sunt înscriși la cursuri sau doresc să urmeze cursuri.

Câmpurile sunt lăsate în mod deliberat deschise pentru a permite personalului să noteze detalii specifice — nu doar în ce clasă se află un copil, ci și ce dificultăți concrete întâmpină. Dificultățile pot include bariera lingvistică, nerecunoașterea anilor de studiu absolviți în Ucraina, hărțuirea, problemele de adaptare socială sau dificultățile de învățare preexistente agravate de experiența strămutării.

Un copil care nu este înscris la școală și se află la vârsta școlară trebuie identificat rapid — aceasta este o problemă de protecție a copilului, nu doar o nevoie educațională.

Secțiunea 3.2 — Sănătate

Această secțiune acoperă toate problemele de sănătate care afectează membrii familiei — atât copiii, cât și adulții — inclusiv dizabilitățile și bolile cronice.

Oamenii pot ezita să declare diagnosticele din teama de stigmatizare sau din cauza necunoașterii sistemului de sănătate. Personalul trebuie să explice că informațiile sunt confidențiale și sunt utilizate exclusiv pentru a facilita accesul la servicii medicale adecvate.

Dizabilitatea necesită o atenție specială — nu este suficient să se menționeze doar că există o dizabilitate. Nevoile specifice de sprijin trebuie detaliate: mobilitate, comunicare, îngrijire personală, echipament medical necesar.

Sănătatea mintală este adesea subraportată în această secțiune. Mulți beneficiari nu identifică simptomele stresului posttraumatic, anxietății sau depresiei ca fiind probleme medicale. Personalul trebuie să fie atent la semnalele indirecte și să faciliteze accesul la sprijin psihosocial fără a eticheta sau a pune diagnostice.

Secțiunea 3.3 — Locuință

Această secțiune aprofundează informațiile privind locuința colectate în Formularul 01, intrând mai în detaliu în ceea ce privește condițiile concrete de viață.

Tipul de locuință — casă sau apartament — este mai puțin relevant decât condițiile reale. Un apartament mic, în stare bună, poate fi mai adecvat decât o casă în stare proastă.

Statutul juridic al locuinței are implicații directe asupra stabilității și asupra tipului de sprijin necesar. O persoană care plătește chiria din fonduri proprii are nevoie de sprijin financiar în cazul în care veniturile îi scad. O persoană aflată într-un centru pentru refugiați poate avea nevoie de sprijin în medierea locuinței pentru a găsi o locuință independentă pe termen lung.

Condițiile de viață sunt evaluate pe o scară cu trei niveluri, dar personalul ar trebui să nu se limiteze la bifarea căsuțelor și să noteze detalii specifice — supraaglomerare, lipsa încălzirii, probleme de igienă, absența unui spațiu privat în care copiii să poată învăța.

Secțiunea 3.4 — Accesul la serviciile publice

Această secțiune identifică barierele concrete cu care se confruntă familia în accesarea serviciilor publice — sănătate, educație, transport, servicii sociale.

Barierele pot fi de natură lingvistică, administrativă, geografică sau legate de necunoașterea sistemului. Multe familii nu accesează serviciile la care au

dreptul pur și simplu pentru că nu știu că acestea există sau nu știu cum să le acceseze.

Personalul ar trebui să exploreze activ această secțiune — fără a aștepta ca beneficiarul să enumere spontan dificultățile. Întrebările utile includ: *„Ați încercat să vă înregistrați la un medic de familie? Ce s-a întâmplat?”* sau *„Au avut copiii vreo dificultate la școală legată de documente sau de limbă?”*

Secțiunea 3.5 — Situația profesională

De ce această secțiune este importantă dincolo de găsirea unui loc de muncă

Ocuparea forței de muncă nu este doar o chestiune economică — este unul dintre cei mai puternici factori predictivi ai integrării pe termen lung, ai sănătății mintale și ai autosuficienței. Cercetările arată în mod constant că accesul la un loc de muncă semnificativ reduce dependența de asistența umanitară, consolidează legăturile sociale și reconstruiește un sentiment de identitate și de autonomie pe care strămutarea îl afectează adesea. Această secțiune ar trebui abordată ținând cont de acest context mai larg — nu ca un formular de plasare profesională, ci ca fundament al unui parcurs de integrare.

Rețineți că Formularul de preselecție a oferit o scurtă imagine de ansamblu asupra situației profesionale. Această secțiune aprofundează semnificativ acest aspect — nu este o dublare, ci o extindere către calificări, competențe, recunoaștere și nevoi specifice de sprijin.

Membru al familiei care caută un loc de muncă

Acest câmp indică care membru al familiei este în căutarea unui loc de muncă, nu doar dacă gospodăria are o nevoie de angajare. O gospodărie poate avea mai mulți adulți aflați în stadii diferite — unul deja angajat, unul în căutare activă, unul care nu este încă pregătit din cauza responsabilităților de îngrijire sau a stării de sănătate. Înregistrarea numelui și vârstei persoanei asigură faptul că planul de acțiune care urmează este adaptat unei persoane specifice, nu unei nevoi abstracte a gospodăriei.

Tipul de sprijin necesar

Lista de verificare a tipurilor de sprijin nu este un meniu pe care să-l bifați mecanic — este un punct de plecare pentru o conversație. Înainte de a bifa căsuțele, personalul ar trebui să întrebe deschis: *„De ce credeți că aveți nevoie cel mai mult pentru a găsi un loc de muncă aici?”* Răspunsul va indica adesea o combinație de nevoi care se încadrează în mai multe categorii.

Fiecare tip de sprijin implică o cale de orientare diferită:

Consilierea și orientarea profesională reprezintă punctul de plecare adecvat pentru o persoană care nu este sigură de direcția pe care dorește să o urmeze, care deține calificări care nu pot fi transferate direct pe piața muncii sau care a fost absentă de pe piața muncii pentru o perioadă îndelungată.

Medierea și plasarea profesională se adresează celor care știu ce vor să facă și au nevoie de sprijin practic pentru a-și atinge obiectivul — asistență în căutarea unui loc de muncă, contact direct cu angajatorii, sprijin în timpul procesului de aplicare și follow-up după plasare.

Formarea în competențe digitale abordează o barieră care este adesea invizibilă până când devine un obstacol. Multe cereri de angajare sunt depuse online, interviurile sunt desfășurate prin apel video, iar comunicarea la locul de muncă se realizează din ce în ce mai mult prin intermediul instrumentelor digitale.

Învățarea unei limbi străine suplimentare poate fi relevantă în cazul în care o altă limbă, inclusiv engleza, este necesară pentru ocupația dorită de beneficiar, pentru parcursul său de formare sau pentru locul de muncă.

Cel mai înalt nivel de studii absolvit

Acest câmp trebuie completat cât mai specific posibil — nu doar „universitate”, ci și domeniul de studiu și țara în care a fost obținută calificarea. Aceeași diplomă poate avea rezultate de recunoaștere foarte diferite, în funcție de domeniu și de instituția care a acordat-o.

Calificări profesionale și certificări

Acest câmp este deosebit de important pentru profesiile reglementate. În funcție de țara gazdă, anumite profesii pot necesita recunoașterea formală a calificărilor străine înainte ca persoana respectivă să poată exercita profesia. Identificarea acestor cazuri încă din etapa de evaluare permite personalului să inițieze din timp procesul de recunoaștere relevant și să gestioneze așteptările în mod realist.

Ocupația anterioară în Ucraina sau în țara de origine

Acesta este adesea cel mai util câmp din întreaga secțiune dedicată angajării. Ocupația cea mai recentă a unei persoane vă oferă mai multe informații despre parcursul său profesional realist decât doar calificările sale formale.

Unele persoane au deținut funcții care nu există în aceeași formă în țara gazdă — acestea necesită o transpunere în echivalente comparabile înainte ca

procesul de potrivire a locurilor de muncă să poată începe. Unele persoane au deținut funcții cu un nivel semnificativ inferior nivelului lor de calificare din cauza condițiilor pieței din Ucraina — în aceste cazuri, calificarea poate deschide oportunități pe care ocupația anterioară, luată separat, nu le-ar sugera. Unele persoane au experiență antreprenorială — acestea pot fi candidați puternici pentru parcursuri de sprijin antreprenorial, mai degrabă decât pentru angajarea standard.

Sunt recunoscute calificările?

Da — accentul se mută pe potrivirea cu posturile disponibile, adaptarea CV-ului și pregătirea pentru interviu.

Nu — îndrumați persoana către serviciile de asistență juridică sau de documentare care o pot ghida pe parcursul procesului de recunoaștere și stabiliți așteptări realiste cu privire la termene.

În curs — notați cât de mult a avansat procesul și care este următorul pas. Aceste cazuri necesită o monitorizare activă.

Necunoscut — cel mai frecvent răspuns. O sesiune de informare și orientare este următorul pas imediat înainte de a încerca potrivirea cu un loc de muncă.

Alte competențe relevante

Atunci când completează acest câmp, personalul ar trebui să fie atent la trei categorii pe care beneficiarii adesea nu se gândesc să le menționeze spontan: competențe lingvistice în afară de ucraineană și rusă; competențe digitale și tehnologice; și competențe practice și informale — lucruri la care persoana respectivă se pricepe bine, dar care nu au fost niciodată certificate în mod oficial. Personalul ar trebui să întrebe: *„Există ceva la care vă pricepeți deosebit de bine sau pentru care oamenii vă cer adesea ajutorul?”*

Secțiunea 4 — Nevoile identificate

Aceasta este secțiunea centrală a evaluării — ea transpune tot ceea ce s-a discutat până acum într-o hartă structurată a nevoilor de sprijin, așa cum au fost identificate de către beneficiarul însuși.

Formatul de tabel permite personalului să înregistreze nu doar dacă există o nevoie, ci și detalii despre membrii familiei afectați, tipul de sprijin necesar și durata acestuia. Un „da” generic la întrebarea privind sprijinul financiar nu înseamnă aproape nimic — o notă care explică faptul că familia are nevoie de

finanțare temporară timp de trei luni, în așteptarea autorizației de muncă, este utilă pentru luarea de măsuri.

Se aplică două principii importante: în primul rând, această secțiune reflectă ceea ce beneficiarul identifică ca fiind nevoile sale — nu ceea ce presupune personalul; în al doilea rând, scrierea „nu se aplică" este un răspuns valid și util care indică viitorului personal că întrebarea a fost pusă și luată în considerare.

Secțiunea 5 — Factori de risc

Această secțiune trece de la nevoi la riscuri — factori care ar putea destabiliza situația familiei sau împiedica progresul către integrare, chiar dacă nu există o criză imediată.

Lipsa fondurilor necesare pentru a rămâne în țara gazdă reprezintă un semnal de alertă urgent — aceasta necesită planificarea imediată a sprijinului financiar sau medierea în vederea găsirii unei locuințe înainte ca familia să ajungă într-o situație de criză.

Identificarea unei persoane expuse la violență bazată pe gen (VBG) ar trebui să determine verificarea încrucișată cu secțiunea de evaluare a protecției și, dacă nu s-a făcut deja, activarea protocolului de protecție.

Adulții care nu reușesc să-și găsească un loc de muncă, în combinație cu *resurse materiale insuficiente,* indică un risc agravat care necesită sprijin coordonat atât în ceea ce privește angajarea, cât și sprijinul financiar, nu doar unul dintre ele.

Copiii care se confruntă cu bariere în accesarea serviciilor reprezintă atât o preocupare legată de bunăstare, cât și un potențial semnal de alarmă privind protecția copilului, în funcție de natura barierelor.

Personalul nu trebuie să trateze această secțiune ca pe o listă de verificare mecanică. Fiecare casetă bifată trebuie să genereze o scurtă notă în secțiunea de concluzii, care să explice natura specifică a riscului și ce măsuri au fost luate sau planificate ca răspuns.

Secțiunea 6 — Evaluarea protecției

De ce această secțiune urmează după „Factorii de risc"

Evaluarea protecției este plasată în mod intenționat după evaluarea factorilor de risc. Întrebările sensibile privind protecția ar trebui abordate numai după ce

s-a stabilit o relație de încredere suficientă și în conformitate cu procedurile de protecție aplicabile. Până când personalul ajunge la Secțiunea 6, s-a stabilit un nivel minim de încredere, iar beneficiarul înțelege că scopul interviului este de a ajuta, nu de a judeca.

Nu grăbiți trecerea la această secțiune. Luați-vă un moment pentru a schimba tonul înainte de a pune aceste întrebări.

Modul în care sunt formulate întrebările

Întrebările evită în mod deliberat cuvinte precum „violență", „abuz" sau „trafic de persoane". Categoriile numite pot părea acuzatoare sau pot declanșa negarea. Întrebările situaționale — „există cineva care vă face să vă simțiți în pericol?"— tind să genereze răspunsuri mai sincere.

Opțiunea „prefer să nu răspund" este obligatorie la fiecare întrebare din această secțiune. Nu insistați niciodată pentru un răspuns dacă un beneficiar alege să nu răspundă.

Când se activează protocolul de protecție

Protocolul se activează nu numai atunci când există o dezvăluire explicită, ci și atunci când personalul observă indicii — răspunsuri evazive, semne de vătămare fizică, anxietate legată de o altă persoană prezentă în încăpere sau orice alt semnal care trezește îngrijorare, chiar dacă beneficiarul nu a confirmat nimic în mod direct.

Atunci când protocolul este activat, opriți evaluarea. Nu înregistrați detalii privind motivul de îngrijorare în acest formular. Transferați cazul imediat către persoana de contact desemnată pentru protecție.

Secțiunea 7 — Intenții viitoare

De ce a fost reformulată întrebarea

Întrebarea inițială — „cât timp intenționați să rămâneți în țară?" — sună ca o verificare a eligibilității. Întrebarea reformulată utilizează un format cu variante multiple de răspuns, care tratează incertitudinea ca pe un răspuns valid. „Nu m-am decis încă" este la fel de utilă în scopuri de programare ca orice alt răspuns.

Răspunsurile ajută personalul să înțeleagă intențiile actuale ale beneficiarului și să adapteze în consecință planificarea sprijinului pe termen lung. Acest lucru permite organizației să planifice un sprijin diferențiat, bazat pe parcursuri realiste de integrare.

Secțiunea 8 — Puncte forte și resurse

Fără o evaluare a punctelor forte, organizațiile tind să trateze toți beneficiarii ca și cum ar porni de la același nivel de nevoie. O abordare bazată pe punctele forte pornește de la ceea ce persoana și familia au deja: rețele sociale, competențe personale, accesul existent la servicii și strategii de adaptare dezvoltate prin experiență. Acestea sunt elementele fundamentale ale integrării durabile, nu doar serviciile profesionale.

În practică, răspunsurile la această secțiune deschid adesea opțiuni de angajare sau de integrare pe care nici personalul, nici beneficiarul nu le-au luat în considerare.

Secțiunea 9 — Concluzii / Observații / Recomandări

Această secțiune este locul în care evaluarea devine un instrument de acțiune. Este sinteza făcută de membrul personalului asupra tuturor aspectelor discutate — nu un rezumat al celor spuse de beneficiar, ci o analiză profesională care face legătura între nevoi, riscuri, puncte forte și pașii următori recomandați.

O secțiune de concluzii bine redactată ar trebui să răspundă la trei întrebări: Care este imaginea de ansamblu pentru această familie? Care sunt prioritățile cele mai urgente? Ce ar trebui să știe imediat următorul membru al personalului care deschide acest dosar?

Confirmarea personalului la sfârșitul Formularului 02

Confirmarea personalului asigură trasabilitatea evaluării: identifică persoana care a realizat-o și confirmă că informațiile necesare au fost explicate beneficiarului și că au fost respectate procedurile aplicabile de protecție a datelor.

PARTEA 3 — FORMULARUL 03: REFERIRE

Datele de identificare sunt disponibile în dosarul cazului. Acest formular utilizează exclusiv ID-ul unic.

Secțiunea 1 — Rezumatul nevoilor

Acest câmp pare simplu la prima vedere — și, în practică, este adesea completat necorespunzător.

„Scurt și clar" nu înseamnă vag. Un rezumat de genul *„beneficiarul are nevoie de sprijin pentru locuință și angajare"* nu spune aproape nimic organizației destinatare. Un rezumat util oferă suficient context pentru ca un profesionist care nu a întâlnit niciodată această persoană să înțeleagă imediat situația și să acționeze corespunzător.

Un rezumat bine redactat ar trebui să cuprindă patru elemente în cel mult patru sau cinci propoziții: cine este persoana respectivă, pe scurt, în termeni relevanți pentru referire, care este nevoia principală și de ce este urgentă, ce s-a făcut sau s-a încercat deja și orice context esențial pe care organizația destinatară trebuie să îl cunoască înainte de primul contact.

Un exemplu de rezumat slab: *„Refugiat ucrainean, are nevoie de sprijin pentru găsirea unui loc de muncă."*

Un exemplu de rezumat util: *„Beneficiară, 34 de ani, a sosit în România acum 8 luni. Deține o diplomă în inginerie civilă obținută în Ucraina — procesul de recunoaștere nu a fost încă inițiat. În prezent, este angajată într-un post necalificat, sub nivelul său de pregătire. Solicită orientare profesională și mediere cu angajatorul pentru a trece la un post care să corespundă calificărilor sale. Cunoaște limba română la nivel de bază și limba engleză la nivel intermediar. Nu există obstacole legate de îngrijirea copiilor care să îi împiedice angajarea."*

Personalul trebuie să redacteze acest rezumat după finalizarea evaluării complete — nu în timpul acesteia. Este o sinteză, nu o transcriere.

Secțiunea 2 — Consimțământul pentru partajarea informațiilor

Informațiile cu caracter personal ar trebui să fie partajate cu o altă organizație numai în cazul în care există un temei juridic adecvat și în conformitate cu cerințele aplicabile în materie de protecție a datelor. În cazul în care consimțământul constituie temeiul juridic relevant, acesta trebuie să fie specific

și informat: beneficiarul trebuie să înțeleagă care este organizația care va primi informațiile și în ce scop.

Consimțământul trebuie să fie specific: beneficiarul trebuie să știe exact care organizație va primi datele sale și în ce scop specific.

A treia opțiune de selectare — acceptarea, dar solicitarea anonimatului — este deosebit de importantă în cazurile de violență bazată pe gen și de trafic de persoane, în care un beneficiar poate dori sprijin, dar are temeri legate de siguranța sa în cazul în care identitatea sa ar fi dezvăluită unei organizații destinatare.

Secțiunea 3 — Nivelul de prioritate

Nivelul de prioritate de pe formularul de referire trebuie să fie în concordanță cu nivelul de urgență atribuit în Formularul 01. Dacă circumstanțele s-au schimbat între momentul preluării inițiale și cel al referirii, nivelul de prioritate trebuie să reflecte situația actuală, nu evaluarea inițială.

Ridicat — referirea imediată înseamnă că organizația destinatară trebuie să ia legătura cu beneficiarul în termen de 24 până la 48 de ore. Dacă confirmarea nu sosește în termen de 48 de ore, se activează imediat protocolul de follow-up din Secțiunea 8.

Mediu — sprijin programat înseamnă că o programare specifică trebuie confirmată în termen de cinci zile lucrătoare.

Scăzut — follow-up și informare înseamnă că referirea are caracter informativ. Un răspuns trebuie totuși confirmat într-un interval de timp rezonabil — de obicei două săptămâni.

O observație practică: personalul atribuie uneori prioritatea „Medie” pentru a evita obligațiile care decurg din prioritatea „Ridicată”. Dacă aveți îndoieli între „Ridicată” și „Medie”, atribuiți „Ridicată”. Este mai ușor să reclasificați ulterior un caz la un nivel de prioritate inferior decât să remediați consecințele unei crize neidentificate.

Secțiunea 4 — Servicii necesare

Această secțiune transformă rezumatul nevoilor într-o listă de verificare structurată pe baza căreia organizația destinatară poate acționa imediat.

Nu toate serviciile de pe listă vor fi furnizate de aceeaşi organizaţie. O referire poate fi direcţionată către o organizaţie pentru sprijin psihologic şi către o altă organizaţie pentru sprijin în vederea angajării — în acest caz, trebuie completat un Formular 03 separat pentru fiecare organizaţie destinatară.

Rândul referitor la protecţie — dacă este bifat — se supune unui protocol diferit. Nu includeţi detalii privind protecţia în acest formular. Detaliile sunt comunicate exclusiv prin canalul confidenţial.

Personalul trebuie să reziste tentaţiei de a bifa fiecare rubrică din precauţie. O referire care enumeră opt servicii simultan este dificil de prioritizat de către organizaţia destinatară. Identificaţi nevoia principală şi realizaţi o referire specifică.

Secţiunea 5 — Detalii privind referirea: Corelarea serviciilor

O referire fără o persoană de contact desemnată şi fără date de contact specifice nu este, în fapt, o referire — este doar o sugestie.

Organizaţia către care se face referirea trebuie să includă denumirea completă a organizaţiei, nu o abreviere. *Tipul de serviciu furnizat* trebuie să fie suficient de specific încât beneficiarul să ştie la ce să se aştepte. *Persoana de contact* este esenţială — referirile transmise către o adresă generală de e-mail sau către o linie telefonică generică se pierd frecvent.

Cartografierea serviciilor necesită ca personalul să aibă cunoştinţe actualizate despre peisajul serviciilor locale. Aceste cunoştinţe devin rapid depăşite — personalul ar trebui să menţină şi să actualizeze în mod activ directorul de servicii.

Secţiunea 6 — Metoda de referire

Apelul telefonic este cea mai rapidă metodă şi este recomandat pentru cazurile cu prioritate ridicată — dar ar trebui să fie întotdeauna urmat de o notă scrisă. *E-mailul* creează o înregistrare scrisă şi este adecvat pentru cazurile cu prioritate medie şi scăzută. *Contactul direct, faţă în faţă, este cea mai eficientă metodă* pentru cazurile cu prioritate ridicată şi pentru beneficiarii pentru care este puţin probabil să continue demersul pe cont propriu. *Programarea unei întâlniri* ar trebui să includă întotdeauna o dată, o oră şi o locaţie specifice.

Secțiunea 7 — Măsuri luate

Opțiunea *„Referire imediată finalizată”* este adecvată doar atunci când s-a primit confirmarea — nu atunci când s-a trimis o referire și se așteaptă încă un răspuns.

Opțiunea „Doar informații furnizate” trebuie utilizată cu moderație pentru orice caz cu prioritate mai mare decât „Scăzută”. Dacă se înregistrează pentru o nevoie cu prioritate „Mediu” sau „Ridicat”, trebuie programat un follow-up pentru a confirma dacă beneficiarul a luat legătura.

Secțiunea 8 — Confirmarea reciprocă a referirii

O referire nu este finalizată în momentul transmiterii ei. Aceasta este finalizată atunci când organizația destinatară a confirmat primirea și beneficiarul a fost contactat.

Termene limită: referiri care nu constituie urgențe — follow-up dacă nu se primește confirmare în termen de 5 zile lucrătoare; cazuri cu prioritate ridicată — follow-up în termen de 48 de ore.

Secțiunea 9 — Follow-up obligatoriu

Follow-up-ul nu este opțional pentru referirile cu prioritate ridicată și medie — este o obligație profesională. Data de follow-up trebuie să fie în termen de 48 de ore pentru cazurile cu prioritate ridicată, în termen de o săptămână pentru cele cu prioritate medie și în termen de două până la patru săptămâni pentru cazurile cu prioritate scăzută.

Referire pentru protecție — confidențială

Atunci când caseta de referire către serviciile de protecție este bifată în Formularul 01 sau Formularul 03, nu se înregistrează detalii în dosarul standard al cazului. Singura informație care apare în dosarul general al cazului este aceea că a fost activat un protocol de protecție.

Secțiunea 10 — Observații finale

Această secțiune permite înregistrarea informațiilor suplimentare relevante pentru referire, care nu au fost incluse în secțiunile anterioare. Observațiile trebuie să fie concise, obiective și direct legate de procesul de referire, inclusiv de eventualele aspecte rămase nerezolvate sau de pașii următori convenți. Informațiile sensibile privind protecția nu trebuie consemnate aici, ci gestionate prin procedura confidențială aplicabilă.

PARTEA 4 — FORMULARUL 04: PLAN DE ACȚIUNE PERSONALIZAT

Datele de identificare sunt disponibile în dosarul cazului. Punctele forte și intențiile viitoare sunt preluate din Formularul 02 — nu sunt colectate din nou, ci doar actualizate dacă situația s-a schimbat.

Cine ar trebui să elaboreze planul de acțiune

Planul de acțiune se elaborează **împreună** cu beneficiarul — nu doar de către personal și nu se lasă la latitudinea beneficiarului să îl completeze independent.

În organizațiile care dispun de un manager de caz dedicat, planul de acțiune este responsabilitatea acestuia. În contextele cu mai mulți actori, acesta poate fi elaborat de către specialistul care va urmări cazul în continuare. În organizațiile mai mici, planul poate fi elaborat de același membru al personalului generalist care a efectuat evaluarea. Calendarul planului de acțiune ar trebui să reflecte situația beneficiarului și complexitatea cazului. În unele cazuri, planificarea poate urma imediat după evaluare; în altele, pot fi utile o reflecție suplimentară sau informații suplimentare.

Beneficiarul trebuie să părăsească ședința de planificare știind exact ce urmează, cine este responsabil pentru fiecare acțiune și când va avea loc următorul contact.

Secțiunea 1 — Rezumatul situației

Această secțiune oferă o imagine de ansamblu concisă asupra situației actuale a beneficiarului, pe baza informațiilor deja colectate în timpul evaluării. Trebuie evidențiate principalele nevoi, vulnerabilități, puncte forte și circumstanțe relevante pentru planificarea sprijinului, fără a repeta evaluarea integrală.

Rezumatul trebuie să ajute personalul să înțeleagă situația de la care pornește planul de acțiune și să identifice aspectele care necesită atenție prioritară. Acesta trebuie să fie obiectiv, proporțional și concentrat pe informațiile necesare pentru planificarea acțiunilor convenite.

Secțiunea 2 — Puncte forte și resurse existente

Preluat din Formularul 02 — actualizați numai dacă situația s-a schimbat de la evaluare.

Secțiunea privind punctele forte precede în mod intenționat secțiunea privind obiectivele. Identificarea a ceea ce persoana are deja — înainte de a decide de ce are nevoie — asigură faptul că planul de acțiune se bazează pe capacitățile existente, în loc să creeze dependență de serviciile externe.

Secțiunea 3 — Domenii prioritare de sprijin

Această listă de verificare transformă concluziile evaluării într-un set concentrat de domenii de intervenție. O greșeală frecventă este bifarea tuturor casetelor relevante — dacă opt din zece domenii sunt marcate ca prioritare, de fapt nimic nu este cu adevărat o prioritate. Personalul ar trebui să identifice cele două sau trei domenii care au cele mai mari șanse de a avea un efect pozitiv în cascadă asupra celorlalte.

Fiecare domeniu are implicații specifice asupra modului în care este structurat planul de acțiune — consultați îndrumările detaliate pentru fiecare domeniu în notele de instruire originale din materialele de inițiere ale organizației dumneavoastră.

Secțiunea 4 — Obiective SMART

Obiectivele din planul de acțiune ar trebui să respecte formatul SMART:

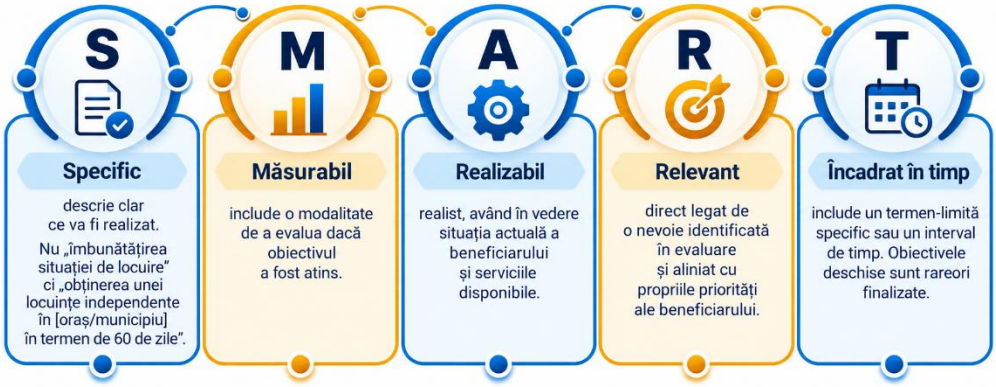
Specific — descrie clar ce se va realiza. Nu „îmbunătățirea situației locative”, ci „asigurarea unei locuințe închiriate independente în [oraș] în termen de 60 de zile”.

Măsurabil — include o modalitate de a evalua dacă obiectivul a fost atins.

Realizabil — realist, având în vedere situația actuală a beneficiarului și serviciile disponibile.

Relevant — legat direct de o nevoie identificată în cadrul evaluării și aliniat la propriile priorități ale beneficiarului.

Limitat în timp — include un termen limită sau un interval de timp specific. Obiectivele fără termen limită sunt rareori îndeplinite.



Secțiunea 5 — Planul de acțiune

Tabelul planului de acțiune transformă prioritățile și obiectivele în sarcini specifice, atribuite și cu termene precise. Fiecare acțiune trebuie să aibă o persoană responsabilă desemnată. Termenele limită trebuie să fie realiste. Coloana „Stare" trebuie actualizată la fiecare contact — un plan de acțiune care nu a fost actualizat de la crearea sa este o înregistrare istorică, nu un document viu.

Secțiunea 6 — Servicii și referiri asociate

Această secțiune creează o hartă a tuturor activărilor de servicii interne și a referirilor externe legate de acest plan de acțiune. Funcția sa principală este coordonarea — atunci când sunt implicate mai multe organizații, acest tabel oferă oricărui membru al personalului care examinează dosarul o imagine de ansamblu imediată asupra a ceea ce face fiecare.

Trimis — Referire efectuată, serviciul nu a fost încă accesat. Necesită monitorizare activă. *Accesat* — beneficiarul primește în mod activ serviciul. *Finalizat* — serviciul a fost prestat integral. Se revizuiește la următoarea întâlnire de follow-up pentru a confirma că nevoia de bază a fost satisfăcută.

Secțiunea 7 — Implicarea beneficiarului

Dacă beneficiarul nu este de acord cu planul, acest lucru trebuie consemnat cu sinceritate — iar dezacordul trebuie analizat, nu ignorat. Un dezacord dezvăluie adesea informații importante: un obiectiv care pare nerealist, un serviciu pe care l-a încercat deja și l-a considerat inutil sau o prioritate pe care personalul a omis-o cu totul.

Secțiunea 8 — Riscuri și bariere

Trebuie luate în considerare trei categorii de bariere: bariere structurale (obstacole la nivel de sistem, externe persoanei); bariere personale (circumstanțe reale care afectează capacitatea de a beneficia de sprijin); și bariere legate de protecție (bariere legate de siguranță sau risc care necesită coordonare cu punctul focal de protecție).

O secțiune privind riscurile și barierele în care se menționează doar „nu s-au identificat” este rareori corectă. De obicei, aceasta înseamnă că întrebarea nu a fost analizată suficient de amănunțit.

Secțiunea 9 — Intenții viitoare

Preluate din Formularul 02 — bifați dacă s-au produs modificări de la evaluare și notați modificarea.

Intențiile viitoare pot influența planificarea sprijinului pe termen lung și ar trebui luate în considerare alături de nevoile, prioritățile și circumstanțele actuale ale beneficiarului. O persoană orientată spre întoarcere are nevoie de un plan de acțiune diferit față de cineva hotărât să rămână pe termen lung în țara gazdă. „Nedefinit” este răspunsul cel mai frecvent — planul ar trebui să se concentreze pe stabilizare, fără ca planul să excludă nicio cale de urmat. Intențiile viitoare se schimbă în timp și ar trebui reevaluate la fiecare revizuire a planului.

Secțiunea 10 — Planul de follow-up

Următoarea dată de follow-up ar trebui stabilită înainte ca beneficiarul să părăsească întâlnirea. Metoda de follow-up ar trebui aleasă în funcție de ceea ce funcționează pentru beneficiar, nu doar de ceea ce este convenabil pentru

personal. Frecvența monitorizării ar trebui convenită în mod explicit — nu presupusă.

Secțiunea 11 — Note privind progresul

Notele de progres reprezintă înregistrarea continuă a ceea ce se întâmplă efectiv între elaborarea planului și finalizarea acestuia. O notă de progres bună este concisă, bazată pe fapte și orientată spre acțiune. Notele trebuie redactate cât mai curând posibil după contact. Notele trebuie să fie obiective — expresii precum „beneficiarul nu cooperează” nu au ce căuta într-un dosar profesional. Notele trebuie să se încheie întotdeauna cu un pas următor clar.

Notele de progres reprezintă, de asemenea, un instrument de protecție — tiparele care se conturează în timp sunt vizibile doar dacă notele sunt suficient de consecvente și detaliate pentru a permite comparația între diferite contacte.

Secțiunea 12 — Revizuirea planului

Această secțiune documentează revizuirea formală a Planului de acțiune personalizat. Personalul trebuie să înregistreze data revizuirii și orice modificări ale acțiunilor convenite, ținând cont de progresele realizate, nevoile nou apărute, barierele identificate sau schimbările intervenite în situația beneficiarului.

Revizuirea trebuie realizată, pe cât posibil, împreună cu beneficiarul, pentru a asigura că planul rămâne realist, relevant și aliniat cu prioritățile acestuia. Dacă nu sunt necesare modificări, acest lucru trebuie consemnat explicit, în loc ca secțiunea să fie lăsată necompletată.

PARTEA 5 — FORMULARUL 05: FEEDBACK-UL BENEFICIARULUI

Transmitere anonimă

Oferirea unei opțiuni de feedback anonim poate ajuta beneficiarii să-și exprime îngrijorările sau feedback-ul critic fără teama că acest lucru le-ar putea afecta accesul la servicii. Persoanele care depind de o organizație pentru servicii se pot simți incapabile să ofere feedback critic dacă identitatea lor este cunoscută. Canalele de feedback anonim generează date mai sincere și le oferă o voce celor care, altfel, ar rămâne tăcuți. Acolo unde este posibil, organizațiile ar trebui să ofere un canal adecvat de feedback anonim.

Social Innovation Initiative

Co-funded by the European Union

BLUEPRINT ONE STOP SHOP

FORMULAR DE PRESELECȚIE

Scop: Contact inițial și deschiderea dosarului, acolo unde este cazul

Durată estimată: 5–10 minute. *În cazul în care este necesară deschiderea oficială a unui dosar, acest formular poate fi utilizat pentru a colecta informațiile minime de identificare și de contact necesare pentru inițierea dosarului. Instrumentele ulterioare ar trebui să utilizeze ID-ul unic și să se bazeze pe informațiile deja disponibile, evitând repetițiile inutile.*

UTILIZARE DE CĂTRE PERSONAL

Câmp	Detalii
ID unic *(atribuit la primul contact)*	de ex. ISI-0204-0041 = biroul din Iași, 2 aprilie, dosarul 41
Data evaluării	
Numele angajatului	
Locație / birou	

1. INFORMAȚII DE IDENTIFICARE

Numele complet:

_____

Vârsta / Data nașterii:

_____

Naționalitate / Cetățenie:

_____

Sex: ☐ Femeie ☐ Bărbat ☐ Non-binar ☐ Prefer să nu răspund

Numărul membrilor gospodăriei: _____

Copii (număr + vârste): _____

Număr de telefon:

_____

Alte date de contact *(opțional)*: _____

2. LIMBA ŞI COMUNICARE

Limba preferată: ☐ ucraineană ☐ rusă ☐ română ☐ engleză ☐ altele: _____

Aveți nevoie de un interpret? ☐ Da ☐ Nu

Nivel de alfabetizare *(conform observațiilor personalului)*: ☐ Citeşte şi scrie fluent ☐ Alfabetizare limitată ☐ Nu ştie să citească/scrie

Modul preferat de comunicare: ☐ Scris ☐ Verbal ☐ Vizual/pictural

3. STATUTUL JURIDIC

Ați depus o cerere de protecție temporară? ☐ Da ☐ Nu ☐ În curs de procesare

Dețineți documente eliberate în țara gazdă? ☐ Da ☐ Nu

4. SITUAŢIA PROFESIONALĂ

Sunteți angajat în prezent? ☐ Da ☐ Nu

Dacă da, detalii *(țară, tipul de muncă, contract)*: _____

Dacă nu, vă căutați activ un loc de muncă? ☐ Da ☐ Nu ☐ Nu în acest moment

5. PRINCIPALELE DIFICULTĂŢI *(scurtă descriere)*

Provocări legate de integrare: _____

Dificultăți financiare/materiale: _____

Alte probleme: _____

BLUEPRINT ONE STOP SHOP

6. NEVOIE IMEDIATĂ *(întrebare cheie)*

Care este nevoia dumneavoastră cea mai urgentă astăzi?

Nivel de urgență:	Măsuri luate:
☐ Ridicat	☐ Referire imediată
☐ Mediu	☐ Programată pentru evaluare inițială
☐ Scăzut	☐ Follow-up

7. PROTECȚIA DATELOR ȘI CONSIMȚĂMÂNTUL

Înainte de semnare, personalul trebuie să citească cu voce tare beneficiarului următorul text:

„Colectăm aceste informații pentru a vă înțelege situația și a vă pune în legătură cu serviciile de sprijin adecvate. Datele dumneavoastră cu caracter personal vor fi prelucrate în condiții de siguranță și vor fi accesate numai de personalul autorizat, în conformitate cu cerințele aplicabile în materie de protecție a datelor. Informațiile pot fi partajate cu un alt furnizor de servicii numai în cazul în care există un temei juridic adecvat și în conformitate cu normele aplicabile privind confidențialitatea și protecția datelor. Aveți drepturi cu privire la datele dumneavoastră cu caracter personal în temeiul legislației aplicabile privind protecția datelor, inclusiv dreptul de a accesa și de a corecta datele dumneavoastră și, după caz, de a solicita ștergerea sau restricționarea acestora. Datele dumneavoastră vor fi păstrate în conformitate cu politica aplicabilă de păstrare a datelor a organizației de implementare."

Temeiul juridic al prelucrării: Va fi stabilit de organizația responsabilă de implementare, în conformitate cu cerințele aplicabile privind protecția datelor.

Am fost informat(ă) cu privire la scopul colectării datelor și la drepturile mele: ☐ Da ☐ Nu

Semnătură (beneficiar, opțional):

_____

Numele angajatului, funcția, semnătura:

_____

Data: _____

Social Innovation Initiative

Co-funded by the European Union

BLUEPRINT ONE STOP SHOP

FORMULAR DE EVALUARE INIȚIALĂ

Scop: Evaluarea vulnerabilității, a nevoilor urgente și referirea către servicii specializate

Durată estimată: 5–10 minute. *În cazul în care datele de identificare au fost deja colectate la deschiderea dosarului, acestea trebuie preluate din dosarul existent, în loc să fie colectate din nou. Acest formular utilizează ID-ul unic pentru a asigura continuitatea și a evita repetițiile inutile.*

UTILIZARE DE CĂTRE PERSONAL

Câmp	Detalii
ID unic	
Data evaluării	
Numele angajatului	
Locație / birou	

1. SITUAȚIA ACTUALĂ

Unde locuiți în prezent? ☐ Centru comunitar pentru refugiați ☐ Gazdă privată ☐ Locuință închiriată ☐ Fără adăpost ☐ Altele: _____

Locuința dumneavoastră este: ☐ Stabilă ☐ Temporară ☐ Nesigură

Cât timp se preconizează că va dura cazarea dumneavoastră actuală? ☐ Mai puțin de 1 lună ☐ 1–3 luni ☐ Mai mult de 3 luni ☐ Nu se știe

Data sosirii în țara gazdă: _____

Data sosirii în această localitate: _____

2. EVALUARE RAPIDĂ – NEVOI URGENTE

Aveți nevoie în prezent de sprijin URGENT în ceea ce privește: ☐ Cazare ☐ Hrană ☐ Articole de bază (igienă, îmbrăcăminte) ☐ Asistență medicală ☐ Medicamente ☐ Sprijin financiar ☐ Altele: _____

3. EVALUAREA VULNERABILITĂȚII *(bifați toate opțiunile aplicabile)*

☐ Copil neînsoțit ☐ Copil separat (de îngrijitorul principal) ☐ Persoană vârstnică (peste 65 de ani) ☐ Persoană cu dizabilități / boală cronică ☐ Femeie însărcinată sau care alăptează ☐ Familie monoparentală ☐ Alte situații specifice: _____

⚠ *Următoarele situații pot necesita activarea protocolului de protecție aplicabil. Dacă se identifică sau se suspectează o problemă de protecție, urmați procedura confidențială de protecție a organizației și implicați persoana de contact desemnată pentru protecție, după caz.* ☐ Victimă a violenței / risc de exploatare

BLUEPRINT ONE STOP SHOP

Vă simțiți în siguranță acolo unde locuiți? ☐ Da ☐ Nu ☐ Prefer să nu răspund
Dacă răspunsul este „Nu" sau dacă personalul observă indicii ale unei potențiale probleme de protecție, urmați procedura confidențială de protecție aplicabilă. Un răspuns de tipul „Prefer să nu răspund" trebuie respectat și poate determina un follow-up realizat cu sensibilitate din partea personalului instruit corespunzător, acolo unde este justificat.

4. NEVOIA PRINCIPALĂ *(autoidentificată)*

Care este nevoia dumneavoastră cea mai urgentă în acest moment?

5. REFERIRE *(de completat de către personal)*

☐ Servicii sociale ☐ Asistență juridică / asistență în materie de documente și ședere ☐ Mediere în domeniul locuințelor și stabilizarea nevoilor de bază ☐ Orientare în domeniul sănătății ☐ Sănătate mintală și sprijin psihosocial ☐ Învățarea limbii și orientarea culturală ☐ Continuitatea educației (copii/tineri) ☐ Îngrijirea copiilor și sprijinul familial ☐ Orientare profesională, potrivirea cu locurile de muncă și recunoașterea calificărilor ☐ Formare profesională și perfecționare ☐ Îndrumare profesională / sprijin la locul de muncă ☐ Parcursuri antreprenoriale ☐ Referire către serviciile de protecție *(confidențial – dosar separat)*

⚠ **Notă pentru personal:** *Bifarea casetei de referire către serviciile de protecție nu necesită înregistrarea niciunui detaliu aici. Nu descrieți situația, nu menționați numele organizației destinatare și nu adăugați note în acest dosar. Activați protocolul de protecție și transferați cazul imediat către persoana de contact desemnată pentru protecție. Această casetă trebuie bifată nu numai atunci când a existat o dezvăluire explicită, ci și atunci când personalul observă indicatori de îngrijorare — răspunsuri evazive, semne de teamă, comportament controlator din partea unei alte persoane prezente sau orice alt semnal care ridică o problemă de protecție.*

Nivel de urgență:	Măsuri luate:
☐ Ridicat	☐ Referire imediată
☐ Mediu	☐ Programată pentru evaluare detaliată
☐ Scăzut	☐ Follow-up

Numele personalului care efectuează referirea: _____ Data: _____

Social Innovation Initiative

Co-funded by the European Union

ONE STOP SHOP BLUEPRINT

EVALUARE DETALIATĂ A NEVOILOR – LA NIVEL DE GOSPODĂRIE

În cazul în care datele de identificare au fost deja colectate la deschiderea dosarului, acestea trebuie preluate din dosarul existent, fără a fi colectate din nou. Acest formular utilizează ID-ul unic din antetul dosarului și se bazează pe informațiile deja disponibile.

Memento privind protecția datelor

Anumite informații colectate prin intermediul acestui formular, în special cele legate de sănătate și alte informații sensibile, pot constitui date cu caracter personal din categorii speciale în temeiul articolului 9 din RGPD și, prin urmare, necesită măsuri de protecție suplimentare.

Datele cu caracter personal trebuie:

- *prelucrate în condiții de securitate și accesate numai de personalul autorizat, în conformitate cu cerințele aplicabile în materie de protecție a datelor;*
- *utilizate numai în scopuri legitime legate de evaluare, planificarea sprijinului și coordonarea serviciilor;*
- *partajate cu un alt furnizor de servicii numai în cazul în care există un temei juridic adecvat și în conformitate cu cerințele aplicabile privind confidențialitatea și protecția datelor;*
- *gestionate prin procedura de confidențialitate aplicabilă, cu acces restricționat, în cazul în care sunt implicate informații legate de protecție.*

Organizațiile de implementare trebuie să se asigure că colectarea, accesul, stocarea și partajarea datelor cu caracter personal respectă RGPD și orice cerințe naționale aplicabile privind protecția datelor.

UTILIZAREA DE CĂTRE PERSONAL

Domeniu	Detalii
ID unic	
Data evaluării	
Numele angajatului	
Locație / birou	

Numele complet al reprezentantului familiei:
_____

1. SITUAȚIA FAMILIALĂ *(bifați statutul corespunzător)*

☐ Părinții sunt căsătoriți ☐ Părinții trăiesc în concubinaj ☐ Părinții sunt divorțați ☐ Părinții sunt separați ☐ Mama sau tatăl este văduv(ă) ☐ Alte situații:
_____

2. SURSE DE VENIT ALE FAMILIEI *(salarii obținute în țara gazdă sau în țara de origine, alocații, pensii sau sprijin financiar regulat)*

- _____
- _____
- _____
- _____

3.1. EDUCAȚIE *(completați pentru toți membrii familiei care au nevoie de educație sau scrieți „nu se aplică”)*

Numele complet: _____ Elev/copil de vârstă preșcolară/clasă/școală — dificultăți întâmpinate:

_____

Numele complet: _____ Elev/copil de vârstă preșcolară/clasă/școală — dificultăți întâmpinate:

_____

3.2. SĂNĂTATE *(completați pentru toți membrii familiei cu probleme de sănătate sau scrieți „nu se aplică”)*

Statutul de persoană cu dizabilități *(dacă este cazul, detaliați nevoile)*:
_____
_____

Copil – diagnostic:

_____

_____

Adult – diagnostic:

_____

_____

3.3. LOCUINȚĂ

Locuința actuală: ☐ Casă ☐ Apartament

Regimul locativ: ☐ Închiriat (plătit din fonduri proprii) ☐ Gratuit (programe guvernamentale sau alte forme de sprijin) ☐ Proprietate personală ☐ Centru pentru refugiați ☐ Altele: _____

Condiții de viață actuale: ☐ Satisfăcătoare ☐ Modeste ☐ Necesită îmbunătățiri

Alte detalii:

_____

_____

3.4. ACCES LA SERVICIILE PUBLICE *(dificultăți întâmpinate — sănătate, educație, transport, alte servicii — sau scrieți „nu se aplică")*

_____

3.5. SITUAȚIA OCUPĂRII FORȚEI DE MUNCĂ

Membru al familiei care caută un loc de muncă în țara gazdă:

Numele complet: _____ Vârsta: _____

Are nevoie de sprijin pentru a-și găsi un loc de muncă: ☐ Da ☐ Nu

Dacă da, ce tip de sprijin? ☐ Consiliere și orientare profesională (profil psihologic, plan de carieră, CV, scrisoare de motivație) ☐ Intermediere și plasare profesională (căutarea unui loc de muncă, contactarea angajatorilor, sprijin pentru angajare) ☐ Formare în competențe digitale ☐ Învățarea unei limbi străine suplimentare ☐ Altele: _____

Competențe și calificări deținute:

Cel mai înalt nivel de studii absolvit: _____

Calificări profesionale / certificări: _____

Ocupația anterioară în Ucraina sau în țara de origine: _____

Sunt calificările recunoscute în țara gazdă? ☐ Da ☐ Nu ☐ În curs de recunoaștere ☐ Nu se cunoaște

Alte competențe relevante *(limbi străine, competențe digitale, competențe practice neacoperite de calificările formale)*: _____

4. NEVOI IDENTIFICATE *(conform declarației beneficiarului)*

Domeniul de sprijin	DA / NU	Detalii
Limba țării gazdă / alte forme de sprijin pentru învățarea limbilor străine		
Terapie individuală pentru copii		
Servicii psihologice pentru adulți		
Consiliere psihologică pentru copii		
Consiliere socială pentru părinți		
Locuință / relocare		
Transport		
Școlarizare și îngrijirea copiilor		
Sprijin financiar		
Sprijin material		
Servicii medicale		

Domeniul de sprijin	DA / NU	Detalii
Informații, consiliere, orientare profesională		
Altele (specificați):		

5. FACTORI DE RISC *(bifați DA, NU sau NU SUNT SIGUR / NU SE APLICĂ)*

☐ Resurse materiale insuficiente în raport cu nevoile familiei ☐ Fonduri insuficiente pentru a rămâne în țara gazdă ☐ Gospodărie numeroasă / sarcină mare de îngrijire care afectează stabilitatea gospodăriei ☐ Familie cu persoane aflate în întreținere (persoane vârstnice) ☐ Persoane cu dizabilități în familie ☐ Persoane expuse la violență bazată pe gen (VBG) ☐ Adulți care nu reușesc să-și găsească un loc de muncă ☐ Copii care se confruntă cu obstacole în accesarea serviciilor (sănătate, educație, servicii publice)

6. EVALUAREA NEVOII DE PROTECȚIE

Această secțiune este completată verbal de personalul instruit. Toate răspunsurile sunt strict confidențiale și sunt tratate separat de dosarul general al cazului. Nu lăsați această secțiune să fie completată independent de beneficiar.

Această secțiune urmează în mod intenționat evaluării factorilor de risc — ar trebui completată după ce s-a stabilit o relație de încredere în timpul interviului. Luați-vă un moment pentru a face o tranziție ușoară înainte de a pune aceste întrebări.

6.1. Siguranță

Vă simțiți în siguranță în prezent acolo unde locuiți și în viața dumneavoastră de zi cu zi? ☐ Da ☐ Nu ☐ Prefer să nu răspund

Există în viața dumneavoastră, în acest moment, vreo persoană care vă face să vă simțiți în pericol, amenințat(ă) sau controlat(ă)? ☐ Da ☐ Nu ☐ Prefer să nu răspund

6.2. Indicatori ai violenței bazate pe gen

Există cineva în familia dumneavoastră sau în anturajul apropiat care vă amenință, vă face rău sau vă controlează mișcările, banii sau deciziile? ☐ Da ☐ Nu ☐ Prefer să nu răspund

6.3. Indicatori privind traficul de persoane

V-a promis cineva că vă va ajuta să călătoriți, să vă găsiți un loc de muncă sau o locuință — și vă cere acum ceva în schimb? ☐ Da ☐ Nu ☐ Prefer să nu răspund

Sunteți liber(ă) să vă deplasați, să vă păstrați documentele și să luați propriile decizii? ☐ Da ☐ Nu ☐ Prefer să nu răspund

6.4. Protecția copiilor

Toți copiii din gospodăria dumneavoastră sunt în siguranță și se află sub îngrijirea unui adult de încredere? ☐ Da ☐ Nu ☐ Prefer să nu răspund

Există copii în gospodăria dumneavoastră care sunt neînsoțiți sau separați de părinți sau de îngrijitorii principali? ☐ Da ☐ Nu ☐ Prefer să nu răspund

⚠ **Notă pentru personal:** *Dacă vreun răspuns indică o potențială problemă de protecție, nu continuați această evaluare. Urmați imediat protocolul confidențial de referire către serviciile de protecție și informați persoana de contact desemnată pentru protecție*.

---

7. INTENȚII PENTRU VIITOR

Gândindu-vă la viitor, care dintre următoarele opțiuni descrie cel mai bine planurile dumneavoastră actuale?

☐ Intenționez să mă întorc în Ucraina când va fi sigur să o fac ☐ Mă gândesc să mă mut într-o altă țară ☐ Aș dori să rămân în țara gazdă pe termen lung ☐ Nu sunt încă sigur(ă) / Nu m-am hotărât încă ☐ Prefer să nu răspund

---

8. PUNCTE FORTE ȘI RESURSE *(abordare bazată pe punctele forte)*

Ce resurse, competențe sau rețele de sprijin are deja această persoană / familie?

Rețea de sprijin social (familie, prieteni, comunitate):

_____

BLUEPRINT ONE STOP SHOP

Puncte forte personale sau strategii de adaptare observate de personal:

_____

Legături existente cu servicii sau locuri de muncă:

_____

9. CONCLUZII / OBSERVAŢII / RECOMANDĂRI

CONFIRMARE DIN PARTEA PERSONALULUI

Confirm că nota privind protecția datelor a fost citită și explicată beneficiarului la începutul acestei evaluări, că au fost respectate procedurile aplicabile privind protecția datelor și că acest formular a fost completat cu participarea activă a beneficiarului

Numele membrului personalului: _____ Semnătură:

_____

Data:_____

Social Innovation Initiative

Co-funded by the European Union

ONE STOP SHOP BLUEPRINT

FORMULAR DE REFERIRE A CAZULUI

Datele de identificare sunt disponibile în dosarul cazului. Acest formular utilizează exclusiv codul de identificare unic.

UTILIZARE DE CĂTRE PERSONAL

Câmp	Detalii
ID unic	
Data finalizării	
Numele angajatului	
Locație / birou	

1. REZUMATUL NEVOILOR *(pe baza evaluării — concis și clar)*

2. CONSIMȚĂMÂNTUL PENTRU PARTAJAREA INFORMAȚIILOR

Înainte de a partaja informații personale în vederea unei referiri, personalul trebuie să explice beneficiarului care este organizația care va primi informațiile, în ce scop și ce informații vor fi partajate. Informațiile ar trebui partajate numai în cazul în care există un temei juridic adecvat și în conformitate cu cerințele aplicabile privind protecția datelor și confidențialitatea. În cazul în care consimțământul constituie temeiul juridic relevant, secțiunea privind consimțământul de mai jos trebuie completată înainte de partajarea informațiilor.

Am fost informat(ă) că datele mele cu caracter personal și detaliile cazului meu vor fi comunicate către:

Organizație: _____

Tipul de serviciu pe care îl va furniza:

_____

Înțeleg că datele mele vor fi utilizate în scopul descris mai sus și vor fi prelucrate în conformitate cu cerințele aplicabile privind protecția datelor și confidențialitatea.

☐ Sunt de acord ca informațiile mele să fie partajate cu organizația menționată mai sus.

☐ Nu sunt de acord — înțeleg că acest lucru îmi poate afecta posibilitatea de a accesa serviciul menționat

☐ Sunt de acord ca datele mele să fie partajate, dar doresc să rămân anonim(ă), dacă este posibil.

Semnătură (beneficiar, opțional): _____

Data: _____

Confirmare din partea personalului: Confirm că informațiile de mai sus au fost explicate beneficiarului într-o limbă pe care acesta o înțelege, cu ajutorul unui interpret, dacă a fost necesar.

Numele personalului: _____ **Data:** _____

---

3. NIVEL DE PRIORITATE *(din triaj)*

☐ RIDICAT – Referire imediată ☐ MEDIU – Asistență programată ☐ SCĂZUT – Follow-up / informații

---

4. SERVICII NECESARE

Tipul serviciului	DA / NU
Asistență juridică, în materie de documentație și de ședere	☐ DA ☐ NU
Medierea în domeniul locuințelor și nevoile de bază	☐ DA ☐ NU
Orientare în domeniul sănătății	☐ DA ☐ NU
Sănătate mintală și sprijin psihosocial	☐ DA ☐ NU
Învățarea limbii și orientarea culturală	☐ DA ☐ NU
Continuitatea educației	☐ DA ☐ NU
Îngrijirea copiilor și sprijinul familial	☐ DA ☐ NU

BLUEPRINT ONE STOP SHOP

Tipul serviciului	DA / NU
Sprijin pentru ocuparea forței de muncă și integrare pe piața muncii	☐ DA ☐ NU
Sprijin pentru antreprenoriat și activități independente	☐ DA ☐ NU
Referire către servicii de protecție (confidențial)	☐ DA ☐ NU

5. DETALII PRIVIND REFERIREA *(cartografierea serviciilor)*

Organizația către care s-a făcut referirea:

_____

Tipul serviciului furnizat: _____

Persoană de contact:

_____

Telefon / E-mail:

_____

6. METODA DE REFERIRE

Data referirii: _____

☐ Apel telefonic ☐ E-mail ☐ Direct (în persoană) ☐ Programare stabilită

7. MĂSURI LUATE

☐ Referirea imediată a fost efectuată ☐ Programarea a fost confirmată ☐ S-au furnizat doar informații

8. CONFIRMARE DE REFERIRE *(se completează după referire)*

Această secțiune documentează faptul că organizația destinatară a confirmat primirea referirii și că beneficiarul a fost contactat.

Confirmarea primirii de către organizația destinatară

A confirmat organizația destinatară primirea referirii? ☐ Da ☐ Nu ☐ În așteptare

Confirmat de (nume / funcție): _____

Data confirmării: _____

Metoda de confirmare: ☐ Apel telefonic ☐ E-mail ☐ În persoană ☐ Sistem comun de management de caz

Confirmarea contactării beneficiarului

A fost contactat beneficiarul de către organizația destinatară? ☐ Da ☐ Nu ☐ Necunoscut

Data la care a fost contactat beneficiarul:

_____

Dacă referirea NU a fost confirmată în termen de 5 zile lucrătoare *(prioritate MARE: 48 de ore)*:

☐ Follow-up inițiat de personalul care a efectuat referirea ☐ S-a identificat o altă cale de referire ☐ Cazul a fost transmis superiorului

Numele personalului responsabil de follow-up:

_____

9. ESTE NECESAR FOLLOW-UP-UL

☐ Da ☐ Nu

Dacă da:

- Personalul responsabil:

  _____
- Data de follow-up:

  _____

10. OBSERVAȚII FINALE

_____

Social Innovation Initiative

Co-funded by the European Union

ONE STOP SHOP BLUEPRINT

PLAN DE ACȚIUNE PERSONALIZAT

Datele de identificare sunt disponibile în dosarul cazului. În cazul în care punctele forte, resursele și intențiile viitoare au fost deja consemnate în timpul evaluării, acestea trebuie preluate și actualizate numai în cazul în care circumstanțele s-au schimbat.

UTILIZARE DE CĂTRE PERSONAL

Câmp	Detalii
ID unic	
Data creării planului	
Responsabil de caz / personalul responsabil	
Locație / birou	

1. REZUMATUL SITUAȚIEI *(pe baza evaluării — includeți principalele vulnerabilități, punctele forte și situația actuală)*

2. PUNCTE FORTE ȘI RESURSE EXISTENTE *(preluate din Formularul 02 — actualizați numai dacă situația s-a schimbat)*

Puncte forte și competențe personale:

_____

Rețea de sprijin social: _____

Accesul actual la servicii: _____

Strategii de adaptare și factori de reziliență observați:

_____

3. DOMENII PRIORITARE DE SPRIJIN

☐ Sprijin juridic, în materie de documente și de ședere ☐ Locuință și nevoi de bază
☐ Asistență medicală ☐ Sănătate mintală și sprijin psihosocial

☐ Învățarea limbii și orientarea culturală ☐ Continuitatea educației
☐ Îngrijirea copiilor și sprijinul familial ☐ Ocuparea forței de muncă și integrarea pe piața muncii
☐ Antreprenoriat și activități independente ☐ Sprijin financiar/material
☐ Protecție (confidențial — procedură separată) ☐ Altele: _____

4. OBIECTIVE *(format SMART: Specific, Măsurabil, Realizabil, Relevant, Limitat în timp)*

Obiectiv	Perioadă de timp	Prioritate	Cum va fi măsurat progresul
		☐ Ridicat ☐ Mediu ☐ Scăzut	
		☐ Ridicat ☐ Mediu ☐ Scăzut	
		☐ Ridicat ☐ Mediu ☐ Scăzut	

5. PLAN DE ACȚIUNE

Nevoie identificată	Măsuri de luat	Responsabil	Stare
			☐ În așteptare ☐ În curs ☐ Finalizat
			☐ În așteptare ☐ În curs ☐ Finalizat
			☐ În așteptare ☐ În curs ☐ Finalizat

BLUEPRINT ONE STOP SHOP

6. SERVICII ŞI REFERIRI ASOCIATE

Serviciu	Organizație	Stare
		☐ Referit ☐ Accesat ☐ Finalizat
		☐ Referit ☐ Accesat ☐ Finalizat

7. IMPLICAREA BENEFICIARULUI

Beneficiarul este de acord cu planul? ☐ Da ☐ Nu

Preferințe exprimate:

_____

_____

8. RISCURI ŞI BARIERE *(ce ar putea împiedica progresul — includeți bariere structurale, personale și legate de protecție)*

_____

9. INTENŢII VIITOARE *(preluate din Formularul 02 — bifați dacă s-au modificat de la evaluare)*

☐ Întoarcere în Ucraina ☐ Deplasare către o altă țară ☐ Ședere pe termen lung în țara gazdă ☐ Nehotărât ☐ Prefer să nu răspund

S-au produs schimbări de la evaluarea inițială? ☐ Da ☐ Nu — dacă da, menționați: _____

10. PLAN DE FOLLOW-UP

Următoarea dată de follow-up: _____

Metoda de follow-up: ☐ Telefon ☐ Față în față ☐ Altele

Frecvența monitorizării: ☐ Săptămânal ☐ Lunar ☐ După nevoie ☐ Altă frecvență / frecvență convenită: _____

BLUEPRINT ONE STOP SHOP

11. NOTIȚE PRIVIND PROGRESUL *(actualizate la fiecare contact de follow-up)*

Data	Personal	Note

12. REVIZUIREA PLANULUI

Data revizuirii: _____

Acțiuni actualizate (dacă există):

_____

_____

Social Innovation Initiative

Co-funded by the European Union

ONE STOP SHOP BLUEPRINT

FORMULAR DE FEEDBACK AL BENEFICIARULUI

1. INFORMAȚII DE BAZĂ

- Data: _____
- Nume (opțional): _____
- Vârsta (opțional): _____
- Activitatea / Serviciul la care ați participat: _____

2. EXPERIENȚA DUMNEAVOASTRĂ

Ce v-a plăcut la activitate/serviciu?

Cum v-ați simțit în timpul activității/serviciului?

3. SATISFACȚIE

Cât de mulțumit(ă) sunteți de serviciu?

☐ Foarte mulțumit/ă

☐ Satisfăcut/ă

☐ Neutru

☐ Nemulțumit/ă

☐ Foarte nemulțumit/ă

4. PERSONALUL ŞI DESFĂŞURAREA

Cum ați evalua personalul / facilitatorul?

☐ Excelent

☐ Bun

☐ Mediu

☐ Slab

5. UTILITATE

V-a fost de ajutor acest serviciu?

☐ Da, foarte mult

☐ Da, oarecum

☐ Nu prea

☐ Deloc

Dacă da, cum v-a ajutat?

6. SUGESTII

Ce ar putea fi îmbunătățit?

Ce alte servicii sau activități v-ar plăcea?

7. ACCES ŞI BARIERE

A fost uşor să accesaţi acest serviciu?

☐ Da

☐ Nu

Dacă nu, cu ce dificultăţi v-aţi confruntat?

8. UTILIZAREA FEEDBACK-ULUI (OPŢIONAL)

Sunt de acord ca feedback-ul meu să fie utilizat în formă anonimizată pentru îmbunătăţirea serviciilor:

☐ Da ☐ Nu

Acest formular poate fi trimis, acolo unde este disponibil, şi printr-un canal de feedback anonim. Organizaţia ar trebui să informeze în mod clar beneficiarii cu privire la modul de accesare a acestei opţiuni.

Social Innovation Initiative

Co-funded by the European Union

BLUEPRINT ONE STOP SHOP

ANEXA B. SET DE INSTRUMENTE PENTRU INTEGRAREA PE PIAȚA MUNCII

Social Innovation Initiative

Co-funded by the European Union

ONE STOP SHOP BLUEPRINT

Modelul de sprijin pentru ocuparea forței de muncă

Scop și domeniu de aplicare

INTRODUCERE

Sprijinirea refugiaților și a migranților în accesarea și menținerea unui loc de muncă necesită o **abordare structurată, holistică și centrată pe persoană**. Migrația forțată duce adesea la provocări cumulative, inclusiv incertitudine juridică, bariere lingvistice, pierderea identității profesionale, întreruperea parcursului profesional și – în unele cazuri – suferință psihologică legată de experiențe traumatice. Acești factori influențează în mod semnificativ disponibilitatea de a participa pe piața muncii și trebuie abordați într-o manieră coordonată și etică.

Modelul de sprijin pentru ocuparea forței de muncă oferă un parcurs pas cu pas pentru profesioniștii care lucrează cu migranți și refugiați, oferind profesioniștilor un cadru pentru sprijinirea clientului, de la primul contact cu serviciile de sprijin, trecând prin etape de analiză, evaluare, planificare, activare și sprijin pe termen lung, până la integrarea durabilă pe piața muncii.

Modelul se bazează pe principiile managementului de caz, transparenței, consolidării încrederii și autonomizării. Fiecare etapă se bazează pe cea precedentă și poate fi implementată fie în ordinea descrisă, fie într-o ordine flexibilă, asigurând continuitatea sprijinului și reducând în același timp riscul unor rezultate premature sau nesustenabile în ceea ce privește angajarea.

Modelul servește drept cadru practic și sursă de orientare pentru profesioniștii care sprijină procesele de activare pe piața muncii. Este flexibil și poate fi aplicat integral sau parțial, în funcție de nevoile clientului și ale organizației.

Acest model este destinat:

- consilierilor în domeniul ocupării forței de muncă,
- asistenților sociali,
- consilierilor de carieră,
- personalului ONG-urilor,
- serviciilor publice de ocupare a forței de muncă și institutiilor partenere.

REGULI CHEIE PENTRU UTILIZAREA MODELULUI:

- Etapele pot fi urmate **în ordine**, permițând totodată flexibilitate în ceea ce privește ritmul, în funcție de situația clientului.
- Trecerea la etapa următoare trebuie să se bazeze pe **gradul de pregătire**, nu pe presiune sau pe așteptări externe.
- În practică, unele etape se pot suprapune, dar niciuna nu trebuie omisă.
- **Aspectele care necesită expertiză specializată** (de exemplu, legalizarea, sănătatea mintală) trebuie gestionate prin referirea clientului către profesioniști calificați.
- Specialistul ar trebui să explice clientului modul în care se împarte **responsabilitatea** între cele două părți în cadrul procesului de sprijin.

Fiecare etapă este susținută de **instrumente practice** incluse în anexe, care permit specialiștilor să pună în aplicare modelul în mod eficient în activitatea lor zilnică.

FUNDAMENTE METODOLOGICE

Pentru a oferi un sprijin eficient în materie de ocupare a forței de muncă pentru migranți și refugiați, sunt necesare metode care să țină seama de natura multidimensională a experiențelor de migrație și de diversitatea parcursurilor profesionale. Următoarele abordări constituie fundamentul metodologic al acestui model și ar trebui aplicate în mod consecvent pe parcursul tuturor etapelor:

1. Abordarea individualizată (management de caz)
2. Abordarea bazată pe punctele forte
3. Interviul motivațional și stabilirea obiectivelor
4. Coaching profesional
5. Abordarea educațională și de dezvoltare (orientată spre învățare)
6. Competență interculturală și activitate interculturală
7. Modelul de autonomizare
8. Munca la nivel comunitar și cartografierea rețelelor de sprijin
9. Abordarea bazată pe însoțire – deosebit de importantă în sprijinirea refugiaților
10. Abordarea bazată pe proiect (planificare, monitorizare, evaluare

ETAPELE PROCESULUI DE SPRIJIN

Scopul procesului etapizat este de a crea un parcurs clar, previzibil și favorabil, de la primul contact cu instituția, trecând prin evaluare, planificare și stabilirea obiectivelor, până la acțiuni concrete axate pe educație, activare și angajare.

MODELUL DE SPRIJIN PENTRU OCUPAREA FORȚEI DE MUNCĂ



Figura oferă o prezentare vizuală concisă a modelului de sprijin pentru angajare.

INTERPRETAREA ETAPELOR

Pictogramă	Etapă	Descriere
	Documentare și legalizare	Verificarea documentelor, a statutului legal de ședere și a accesului pe piața muncii.
	Priorități	Identificarea aspectelor cele mai importante pentru client în momentul de față și evaluarea gradului de pregătire pentru angajare.
	Evaluare	Identificarea competențelor, abilităților, resurselor și obstacolelor în raport cu piața muncii.
	Stabilirea obiectivelor	Definirea unor obiective educaționale și profesionale realiste, aliniate la situația clientului și la oportunitățile de pe piața muncii.
	Cartografiere	Identificarea rețelelor de sprijin instituționale, comunitare și informale, precum și a resurselor pentru căutarea unui loc de muncă.
	Acțiune	Punerea în aplicare a activităților planificate: căutarea unui loc de muncă, formare, stagii, depunerea de candidaturi și integrarea pe piața muncii.
	Sprijin continuu	Însoțire continuă, coordonare, monitorizare și adaptarea sprijinului în funcție de necesități.

Utilizarea instrumentelor și anexelor pe parcursul traseului de sprijin

Fiecare etapă a Parcursului de sprijin pentru ocuparea forței de muncă este susținută de **instrumente dedicate (anexe)** concepute pentru a facilita munca individuală cu migranții și refugiații. Aceste instrumente sunt menite să sprijine specialiștii în organizarea întâlnirilor, structurarea procesului de sprijin, planificarea acțiunilor și răspunsul la nevoile individuale ale beneficiarilor într-o manieră sistematică și profesională.

Anexele servesc drept **instrumente practice, concrete**, care transpun metodologia Blueprint-ului în practica de zi cu zi. Acestea ajută la:

- structurarea sesiunilor individuale cu beneficiarii,
- sprijinirea proceselor de evaluare, planificare și luare a deciziilor,
- asigurarea continuității și coerenței între întâlnirile ulterioare,
- sporirea eficacității și coerenței activității specialiștilor,
- documentarea progreselor și susținerea evaluării.

Fiecare instrument este direct legat de o etapă specifică a parcursului și ar trebui utilizat **în ordinea corespunzătoare etapelor**, permițând totodată flexibilitatea necesară pentru a adapta intensitatea și calendarul la situația individuală a clientului. Instrumentele sunt concepute pentru a completa, nu pentru a înlocui evaluarea și judecata profesională. Acestea **susțin o practică reflexivă, sistematică și centrată pe persoană**.

Cum se utilizează modelul de sprijin pentru angajare

1. Începeți prin a înțelege situația clientului și prin a verifica statutul său juridic și administrativ.
2. Utilizați etapele modelului ca ghid pe tot parcursul procesului de sprijin.
3. Selectați și adaptați instrumentele în funcție de circumstanțele și nevoile individuale ale clientului.
4. Nu este necesar ca toate instrumentele și anexele să fie utilizate în cadrul unei singure sesiuni.
5. Reveniți la etapele anterioare ori de câte ori este necesar.
6. Documentați constatările cheie și monitorizați progresul clientului.

7. Atunci când problemele necesită expertiză de specialitate, îndrumați clientul către profesioniști cu calificarea corespunzătoare.

Abordarea recomandată în lucrul cu clienții

- Fiecare sesiune ar trebui să se concentreze pe un singur subiect principal sau pe un singur domeniu de sprijin.
- Durata recomandată a unei sesiuni este de 45-60 de minute.
- La sfârșitul fiecărei sesiuni, rezumați rezultatele cheie și stabiliți de comun acord pașii următori.
- Clienții ar trebui să participe activ la planificarea și atingerea obiectivelor lor.

Modelul nu constituie niciun instrument de diagnostic și nicio procedură obligatorie. Acesta este conceput ca un ghid practic pentru a sprijini practicienii în activitatea lor. Selectarea, ordinea și domeniul de aplicare al instrumentelor utilizate ar trebui să fie întotdeauna adaptate la circumstanțele individuale, nevoile și nivelul de pregătire al clientului.

***Notă**: În sensul prezentului Set de instrumente de sprijin pentru ocuparea forței de muncă, termenul „client" se referă la beneficiarul care primește sprijin legat de ocuparea forței de muncă. Această terminologie este utilizată pentru a asigura coerența în cadrul instrumentelor și trebuie înțeleasă în conformitate cu terminologia centrată pe beneficiar din Blueprint.*

ETAPA 1 – DOCUMENTAȚIE

LISTĂ DE VERIFICARE PENTRU SPECIALIȘTII CARE LUCREAZĂ CU PERSOANE REFUGIATE

A. Statutul juridic și legalizarea ședерii

1. Clientul înțelege statutul său juridic actual în țara gazdă?

☐ Da ☐ Parțial ☐ Nu

2. Clientul are nevoie de consultanță juridică? (Mulți clienți nu sunt conștienți că au nevoie de aceasta.)

☐ Da → îndrumați-l către centrele de asistență juridică gratuită / ONG-uri. ☐ Nu

3. Clientul deține documentele necesare?

☐ Document de călătorie ☐ Permis de ședere ☐ Document de identitate național / de protecție temporară, dacă este cazul ☐ Cont bancar ☐ Altele…..

B. Este clientul pregătit să discute despre activarea pe piața muncii?

☐ Da → Treceți la rezumatul pașilor următori ☐ Mai degrabă da

☐ Nu acum → stabiliți prioritățile și reveniți la acest subiect mai târziu

REZUMATUL ETAPEI 1

1. Nevoile cheie identificate:

……..……..……

……

2. Ce avem deja? CV, scrisoare de intenție, competențe lingvistice, altele.

……..……..……

……

3. Acțiuni planificate:

……

……

……

4. Data următoarei întâlniri / pașii următori convenițI:

……

……

……

ETAPA 2 – STABILIREA PRIORITĂŢILOR

Instrument pentru specialiştii care lucrează cu persoane refugiate

Încheierea **unui contract** cu clientul.

Contractul poate include: regulile şi frecvența întâlnirilor, rolurile şi responsabilitățile, domeniile de sprijin, tipurile de metode de lucru şi confidențialitatea.

……

……

……

A. SCOPUL ACESTEI ETAPE

Să ajute clientul să răspundă la întrebarea: „Ce este cel mai important pentru mine în acest moment?"

luând în considerare starea sa emoțională, situația de viață şi gradul de pregătire pentru activarea profesională.

Această etapă necesită:

- atenție,
- empatie,
- un ritm adaptat clientului,
- sensibilitate culturală,
- consolidarea încrederii.

B. LISTA DE VERIFICARE A PRIORITĂŢILOR

1. Care sunt domeniile CELE MAI importante pentru dumneavoastră ÎN MOMENTUL DE FAȚĂ?

(Bifați toate opțiunile aplicabile.)

☐ Sănătatea fizică

☐ Sănătatea mentală / stabilizarea emoțională

☐ Copiii – sănătate / îngrijire / educație

☐ Învățarea limbii țării gazdă / a altor limbi relevante

☐ Locuință / cazare

☐ Asigurarea stabilității financiare

☐ Construirea unei rețele de sprijin

☐ Întoarcerea acasă / decizii privind migrația

☐ Munca sau dezvoltarea profesională

☐ Educație (formare, cursuri, școală)

☐ Orice loc de muncă, chiar și unul temporar (din motive economice)

☐ Integrare socială

☐ Alte aspecte importante: _____

C. ÎNTREBĂRI EXPLORATORII

Folosiți aceste întrebări pentru a ajuta clientul să-și identifice prioritățile.

1. Despre viață și situația actuală:

Ce vă consumă cel mai mult din energie în prezent?

Care este cea mai mare provocare cu care vă confruntați în acest moment?

Cum arată viața dumneavoastră de zi cu zi?

2. Despre domeniile importante:

Ce este cel mai important pentru dumneavoastră în următoarele săptămâni?

Există aspecte care trebuie abordate în primul rând?

3. Despre emoții și disponibilitate:

Ce părere aveți despre ideea de a munci sau de a studia?

Simțiți că aveți suficientă energie pentru a începe un proces de schimbare?

4. Despre copii și familie (dacă este cazul):

Situația copiilor dumneavoastră vă afectează disponibilitatea de a munci sau de a studia?

De ce sprijin are nevoie familia dumneavoastră în acest moment?

D. SCARA DE DISPONIBILITATE PENTRU ACTIVAREA VOCAȚIONALĂ

(Instrument de conversație, nu o evaluare!)

„Pe o scară de la 0 la 10, cât de pregătit(ă) vă simțiți să începeți să căutați un loc de muncă sau să începeți dezvoltarea profesională?”

0 = „Nu sunt deloc pregătit(ă)”

10 = „Sunt pe deplin pregătit(ă)”

Selectați:

● 0 ● 1 ● 2 ● 3 ● 4 ● 5 ● 6 ● 7 ● 8 ● 9 ● 10

Apoi întrebați:

„De ce ați ales acest număr și nu unul mai mic?”

„Ce ar trebui să se întâmple pentru ca dumneavoastră să urcați cu un punct mai sus?”

Aceste întrebări ajută la identificarea barierelor și nevoilor reale.

E. INTERPRETARE PENTRU SPECIALIST

0–3 = lipsă de pregătire

Clientul are nevoie de:

- stabilizare,
- sprijin psihologic,
- rezidență/clarificarea statutului de ședere,
- rezolvarea problemelor urgente de viață.

→ NU începeți activarea profesională.

4–6 = pregătire parțială

Clientul poate:

- să înceapă activități ușoare: cursuri de limbă, ateliere, întâlniri informative,
- să aibă nevoie de sprijin și însoțire suplimentare.

→ Puteți planifica activități, dar nu vă așteptați la o activare imediată.

7–10 = grad ridicat de pregătire

Clientul:

- poate începe căutarea unui loc de muncă,
- poate participa la cursuri de formare profesională,
- se află într-o situație de viață relativ stabilă.

→ Stabiliți obiective profesionale și treceți la etapele următoare.

F. SEMNE DE AVERTIZARE / SEMNALE DE ALARMĂ

Dacă apare oricare dintre următoarele situații, munca NU ar trebui să fie o prioritate:

⚠ stres sever, simptome de traumă, dificultăți emoționale

⚠ lipsa unei locuințe stabile

⚠ lipsa mijloacelor de subzistență de bază

⚠ responsabilități legate de îngrijirea copiilor care împiedică desfășurarea activității profesionale

⚠ situație juridică complicată

⚠ criză familială

G. REZUMATUL ETAPEI 2 – FORMULAR

Principalele priorități actuale ale clientului

.....

.....

Domenii care necesită sprijin urgent: .

.....

.....

Social Innovation Initiative

Co-funded by the European Union

ONE STOP SHOP BLUEPRINT

Nivelul de pregătire (0–10):

.....

.....

Concluziile specialistului:

.....

.....

.....

Următorii pași recomandați:

.....

.....

ANEXA B3

ETAPA 3 – Evaluare

Instrument pentru lucrul cu persoane refugiate

Etapa de evaluare îi ajută atât pe client, cât şi pe specialist să înţeleagă cine este clientul din punct de vedere profesional, de ce resurse dispune, ce experienţe şi resurse transferabile are din parcursul său anterior şi cum pot fi utilizate aceste resurse în noul context.
Este un pas esenţial în trecerea de la haos la o viziune structurată asupra parcursului profesional.

În această etapă ne concentrăm în special pe:

- competenţe,
- abilităţi,
- aptitudini,
- experienţa profesională,
- valori,
- disponibilitate pentru schimbare,
- posibilităţi de reintegrare şi revenire la activitate.

A. LISTA DE EVALUARE (pentru specialist)

1. Verificarea competenţelor, a experienţei şi a calificărilor

Clientul deţine şi/sau poate descrie:

☐ Experienţă profesională în ţara de origine

☐ Experienţă profesională dobândită în ţara gazdă

☐ Studii formale

☐ Diplome, certificate, cursuri

☐ Licenţe profesionale (în ţara gazdă sau în ţara de origine)

☐ Cunoaşterea limbilor străine

☐ Competenţe digitale

☐ Competenţe soft (muncă în echipă, comunicare, punctualitate etc.)

☐ Predispoziţii personale (analitic, orientat spre activităţi practice/manuale, sociabil etc.)

2. Cartografierea resurselor clientului

☐ A fost creată o „hartă a competențelor” – o listă a resurselor reale ale clientului

☐ Au fost identificate domeniile care necesită dezvoltare

☐ Au fost identificate punctele forte

☐ Au fost identificate talentele / predispozițiile naturale

☐ Au fost colectate experiențe de viață care pot constitui un atu pe piața muncii

☐ S-a discutat despre resursele sociale (rețea, familie, lideri ai comunității, cunoștințe)

☐ S-a evaluat mobilitatea profesională (posibilități de navetă, muncă în ture)

3. Analiza oportunităților reale de carieră

☐ Poate clientul să lucreze în profesia sa în țara gazdă?

☐ Profesia este reglementată (de exemplu, medic, profesor, avocat)?

☐ Este necesară recunoașterea calificării/diplomei?

☐ Este necesară învățarea limbii sau obținerea unor calificări suplimentare?

☐ Ce trasee profesionale alternative sunt posibile?

☐ Care este situația clientului în raport cu piața muncii (deficit de forță de muncă, sectoare, grad de deschidere)?

4. Reintegrarea profesională

☐ Clientul a fost absent de pe piața muncii pentru o perioadă îndelungată?

☐ Are nevoie de activități de inițiere (ateliere, voluntariat, formare profesională)?

☐ Are bariere psihologice (anxietate, incertitudine, motivație scăzută)?

☐ Are condițiile necesare pentru a se reîntoarce la activitate (îngrijirea copiilor, sănătate, stabilitate)?

☐ Este necesar să se stabilească micro-obiective pentru primii pași către activitate?

B. ÎNTREBĂRI DE EVALUARE (discuție cu clientul)

1. Despre experiență și competențe

Ce activitate profesională ați desfășurat în țara dumneavoastră? Ce anume făceați?

Ce sarcini ați îndeplinit în mod independent?

De ce anume ați fost cel mai mândru în cadrul activității dumneavoastră?

Ce competențe dețineți care vă vor fi utile și în țara gazdă?

Ce formare sau ce cunoștințe dobândite în țara gazdă v-ar putea ajuta?

2. Despre predispoziții și stilul de lucru

În ce mediu vă simțiți cel mai bine – la birou, în munca manuală, lucrând cu oamenii, lucrând independent?

Ce vă aduce cea mai mare satisfacție la locul de muncă?

La ce vă simțiți în mod natural priceput(ă)?

3. Despre valori și motivații

Ce este cel mai important pentru dumneavoastră într-un loc de muncă? (siguranță, stabilitate, dezvoltare, venituri, sens)

Munca în țara gazdă ar trebui să semene cu cea din țara dumneavoastră de origine sau poate fi o nouă direcție?

Ce așteptați de la un viitor angajator?

4. Despre disponibilitatea față de schimbare

Sunteți pregătit(ă) să învățați lucruri noi?

Sunteți pregătit(ă) să vă schimbați profesia, dacă este necesar?

Cum vă evaluați disponibilitatea de a munci pe o scară de la 0 la 10?

C. INSTRUMENT SIMPLU DE CARTOGRAFIERE A RESURSELOR (de completat împreună)

PUNCTE FORTE

.....
.....
.....

COMPETENȚE PROFESIONALE

.....
.....
.....

COMPETENȚE TRANSFERABILE
(de exemplu, organizare, rezistență la stres, comunicare)

.....
.....
.....

EXPERIENȚE PE CARE LE POT TRANSFERA ÎN NOUA ȚARĂ

.....
.....
.....

POSIBILE LIMITĂRI / BARIERE

.....
.....
.....

NEVOI DE DEZVOLTARE

.....
.....
.....



D. MINI IAP (Plan de acțiune individual) – versiune simplificată

Obiectivul 1 (următoarele 2 săptămâni):

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Obiectivul 2 (luna viitoare):

.....
.....
.....
.....
.....

Obiectivul 3 (următoarele 3 luni):

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Primii paşi:

.....
.....
.....
.....

Cine poate ajuta?

.....
.....
.....
.....

E. SEMNALE DE ALERTĂ – când clientul ar putea să nu fie pregătit să intre pe piaţa muncii

⚠ semne de traumă sau stres sever

⚠ lipsa stabilității de bază (locuință, situație financiară, sănătate)

⚠ lipsa sprijinului pentru îngrijirea copiilor

⚠ aşteptări nerealiste privind piața muncii

⚠ teamă puternică de schimbare sau un sentiment redus de autonomie

În aceste situații, activarea trebuie amânată, iar accentul trebuie pus pe stabilizare.

F. DOMENII DE REINTEGRARE (dacă beneficiarul a fost inactiv pentru o perioadă îndelungată)

- formare profesională
- ateliere sociale şi motivaționale
- voluntariatul ca formă „sigură” de revenire la activitate
- cursuri scurte de competențe
- observarea la locul de muncă
- creşterea treptată a activității (micro-obiective!)

BLUEPRINT ONE STOP SHOP

G. REZUMATUL EVALUĂRII – formular

.....
.....

Competențe-cheie ale clientului:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Predispoziții profesionale:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Domenii care necesită dezvoltare:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Posibile parcursuri profesionale:

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Este posibilă exercitarea profesiei pentru care clientul este calificat?

.....
.....
.....
.....
.....
.....

Căi alternative propuse:

.....
.....
.....
.....

Activități recomandate de reintegrare:

.....
.....
.....
.....

BLUEPRINT ONE STOP SHOP

ANEXA B4

ETAPA 4 — STABILIREA OBIECTIVELOR

Instrument pentru lucrul cu persoane refugiate

Stabilirea obiectivelor este un proces care ajută clientul să treacă de la evaluarea resurselor (ETAPA 3) la acțiuni concrete.

În această etapă, obiectivele ar trebui să fie:

- realiste,
- importante pentru client,
- în concordanță cu capacitățile sale,
- măsurabile și concrete,
- motivaționale.

A. LISTĂ DE VERIFICARE – Putem trece la stabilirea obiectivelor?

☐ Clientul se află într-o situație de viață stabilă.

☐ Clientul și-a exprimat disponibilitatea de a acționa.

☐ S-a discutat despre resurse, experiență și posibilități (ETAPA 3).

☐ Clientul poate identifica ce este important pentru el (ETAPA 2).

☐ Există potențial de acțiune (motivație, energie).

Dacă lipsește vreun element — reveniți la etapele anterioare.

B. Conversație introductivă – întrebări utile

Ce ați dori să realizați în viitorul apropiat?

Imaginați-vă că au trecut 3 luni — ce s-a schimbat?

Care este cel mai important obiectiv profesional al dumneavoastră pentru acest an?

Ce rol profesional vă imaginați pentru dumneavoastră în țara gazdă?

De ce aveți nevoie pentru a vă apropia de acest obiectiv?

Ce v-ar putea ajuta și ce ar putea constitui obstacole?

ONE STOP SHOP BLUEPRINT

C. Stabilirea obiectivelor SMART / SMART-EK

SMART – fișă de lucru

S – Specific: Obiectivul meu este…

.....

M – Măsurabil: Cum voi ști că obiectivul a fost atins?

.....

A – Realizabil: Sunt capabil să fac asta? De ce am nevoie pentru a face acest lucru posibil?

.....

R – Relevant: De ce este important pentru mine acest obiectiv?

.....

T – Limitat în timp: Până când vreau să îl ating?

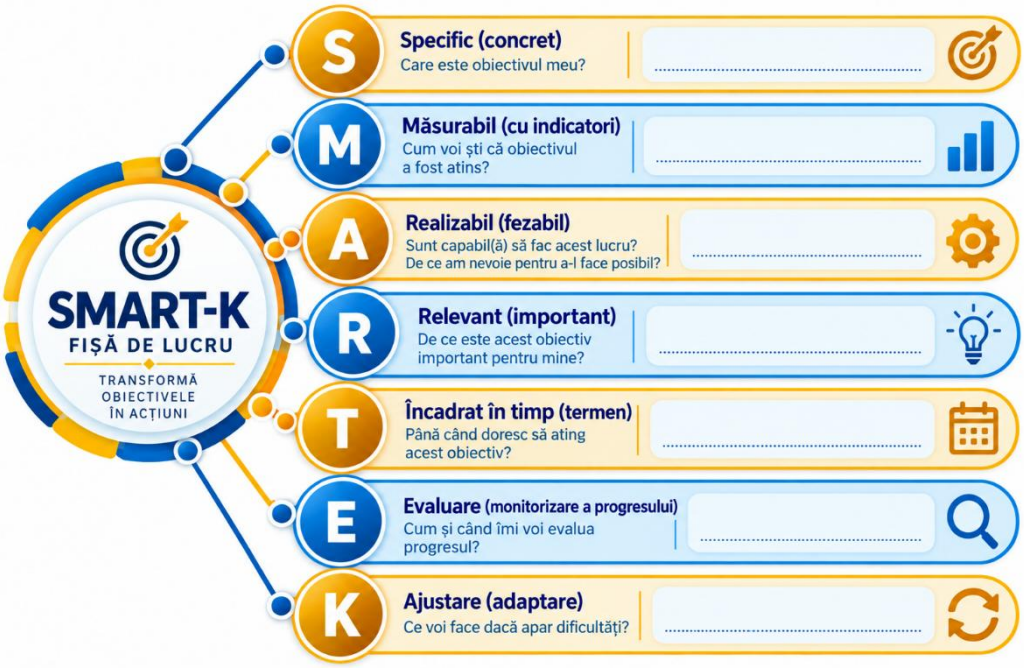
.....

E – Evaluare: Cum și când îmi voi evalua progresul?

.....

K – Ajustare: Ce voi face dacă apar dificultăți?

.....



BLUEPRINT ONE STOP SHOP

D. Modelul GROW – instrument de coaching

G — OBIECTIV: Ce doriți să realizați?

R — REALITATE: Care este situația actuală? Ce resurse și obstacole există?

O — OPȚIUNI: Ce posibilități aveți? Ce alternative?

W — VOINȚĂ: Care este primul pas? Când îl veți face? Cine vă poate sprijini?



E. Instrument: „Este obiectivul meu realist?”

1. Am resursele necesare pentru a atinge obiectivul?

☐ Da

☐ Parțial (trebuie completat)

☐ Nu (obiectivul trebuie amânat)

2. Obstacole care ar putea interveni:

☐ Limba

☐ Profesia reglementată

☐ Documente lipsă

☐ Lipsa de experiență

☐ Situația de viață

☐ Lipsa serviciilor de îngrijire a copiilor

☐ Altele: _____

3. Obiectivul este:

☐ Realist

☐ Ambițios, dar realizabil

☐ Un „vis” — obiectiv pe termen lung care necesită pregătire

☐ Irealist în acest moment

F. Exemple de obiective educaţionale şi profesionale

Obiective pe termen scurt (2–6 săptămâni):

- Să mă înscriu la un curs de limbă în țara gazdă.
- Să actualizez CV-ul şi documentele de candidatură.
- Să fac o programare pentru recunoaşterea diplomei.
- Să întocmesc o listă cu 10 companii care angajează în sectorul meu.
- Să mă înscriu la un curs de formare profesională.

Obiective pe termen mediu (1–3 luni):

- Să finalizez un curs de competențe profesionale.
- Să particip la un stagiu sau la un program de observare la locul de muncă.
- Să primesc primele invitații la interviuri de angajare.

Obiective pe termen lung (6–12 luni):

- Să obțin noi calificări sau certificări.
- Să-mi schimb profesia şi să încep să lucrez într-un sector nou.
- Să înființez o afacere sau o microîntreprindere.

G. Lucrul asupra valorilor, convingerilor şi motivaţiei

Subiecte de explorat:

VALORI — Ce este important pentru mine la locul de muncă (siguranță, stabilitate, dezvoltare, familie, sens)?

CONVINGERI — Care convingeri mă susțin și care mă limitează?

Exemple:

De susținere: „Învăț repede", „Mă voi descurca într-un nou loc de muncă".

Limitative: „Nimeni nu mă va angaja", „Cunoștințele mele de limbă din țara gazdă sunt prea slabe".

PUNCTE FORTE — Cum le pot folosi?

PUNCTELE SLABE — Ce pot consolida? Ce cursuri de formare mă pot ajuta să-mi schimb profesia?

H. Căutarea unei nişe profesionale

- analizarea sectoarelor în care clientul își poate folosi competențele,
- identificarea unor trasee profesionale alternative (atunci când activitatea anterioară nu este accesibilă în prezent),
- identificarea calificărilor sau certificărilor necesare,
- selectarea programelor de formare, a cursurilor, a stagiilor, a cursurilor de limbi străine sau a altor opțiuni de perfecționare profesională.

Obiectivul este de a crea un parcurs profesional realist și personalizat, care să conducă la un loc de muncă stabil.

I. Plan de acţiune – fişă de lucru

OBIECTIV PRINCIPAL:

.....

.....

.....

.....

Pași de urmat:

.....

.....

.....

.....

Termen limită:

.....

Am nevoie de sprijin specializat?

☐ Da ☐ Nu

Dacă da — de ce fel?

.....

.....

.....

Cine mă poate ajuta? (ONG-uri, consilieri, prieteni, instituții)

.....

.....

.....

.....

J. Motivație și pregătire – scală de la 0 la 10

Cât de motivat mă simt să ating acest obiectiv?

- 0 1 2 3 4 5 6 7 8 9 10

De ce nu un scor mai mic?

.....

.....

.....

Ce m-ar ajuta să urc cu un punct?

.....

.....

.....

Social Innovation Initiative

Co-funded by the European Union

ONE STOP SHOP BLUEPRINT

🗺 ANEXA B5

ETAPA 5 – CARTOGRAFIERE

Instrument pentru lucrul cu o persoană refugiată

Cartografierea este procesul de creare în comun a unei HĂRȚI DE SPRIJIN și a unei REȚELE DE CONTACTE.

Într-o nouă realitate, accesul la persoane și instituții este unul dintre factorii de bază care influențează sentimentul de siguranță și capacitatea de a funcționa eficient.

Această etapă consolidează:

- orientarea în mediul local,
- autonomia clientului,
- sentimentul de sprijin și siguranță,
- pregătirea pentru integrarea pe piața muncii,
- înțelegerea persoanelor, instituțiilor și resurselor pe care se poate baza.

A. SCOPUL ETAPEI

Ajutarea clientului:

- să afle mai multe despre resursele și instituțiile locale,
- să-și alcătuiască o listă de contacte reale,
- să înțeleagă unde și când poate solicita sprijin,
- să pregătească instrumente pentru a se orienta în noul mediu,
- să înțeleagă că nu trebuie să parcurgă acest proces singur.

B. LISTĂ DE VERIFICARE – HARTA SPRIJINULUI

1. Instituții publice (locale)

Știe clientul unde se află cele mai apropiate servicii relevante?

☐ Serviciul public de ocupare a forței de muncă (înregistrare, cursuri de formare)

☐ Primărie

☐ Centrul de asistență socială

☐ Punct de informare pentru străini

☐ Puncte de asistență juridică gratuită

☐ Școli / grădinițe (pentru copii)

Adrese / linkuri:

.....

.....

.....

.....

2. Organizații neguvernamentale / ONG-uri

Cunoaște clientul organizații care îl pot ajuta cu:

☐ integrarea profesională

☐ sprijin psihologic

☐ asistență juridică

☐ integrare

☐ educație și cursuri de limbă

Lista ONG-urilor din regiune:

.....

.....

.....

.....

3. Sănătate și siguranță

☐ Facilități medicale

☐ Puncte de criză / sprijin pentru intervenție

☐ Asistență psihologică

Lista de contacte:

.....

.....

.....

.....

4. Rețeaua socială a clientului

Enumerați persoanele care pot oferi sprijin clientului:

☐ Familia

☐ Prieteni

☐ Lideri ai comunității (de exemplu, comunitatea ucraineană)

☐ Vecini

☐ Colegi de la serviciu / cursuri / școli

☐ Alte persoane de încredere

Nume / relații (opțional):

.....

.....

.....

.....

C. CARTOGRAFIEREA PIEȚEI MUNCII

1. Site-uri web și aplicații de angajare

Listă selectată:

.....

.....

.....

.....

2. Agenții de plasare a forței de muncă (verificate, sigure)

☐ Agenții de plasare a forței de muncă legale

☐ Agenții de muncă temporară

☐ Companii locale care colaborează cu refugiații

Lista agențiilor recomandate:

.....

.....

.....

.....

3. Locuri de educație și dezvoltare

☐ Cursuri de limbi străine

☐ Cursuri profesionale

☐ Formări și ateliere (de exemplu, ONG-uri sau Oficiul pentru ocuparea forței de muncă)

☐ Platforme de e-learning

Cele mai importante propuneri:

.....

.....

.....

.....

D. ÎNTREBĂRI PENTRU LUCRUL CU CLIENTUL

1. Sentimentul de siguranță

Cui puteți cere ajutor?

Cu cine vă simțiți conectat(ă) și de cine vă simțiți susținut(ă)?

2. Orientarea în spațiu

Știți unde să vă adresați pentru chestiuni administrative?

Știți unde să vă adresați într-o situație dificilă?

3. Piața muncii

Care sunt sursele de oferte de muncă cele mai ușor de utilizat pentru dumneavoastră?

Vă simțiți pregătit(ă) să vă înregistrați la Oficiul de Ocupare a Forței de Muncă?

4. Rețelele sociale

Aveți pe cineva în țara gazdă care vă poate ajuta?

Cum putem consolida rețeaua dumneavoastră de contacte?

E. MINI-INSTRUMENT DE CARTOGRAFIERE A SPRIJINULUI (de completat)

1. Locurile unde pot beneficia de sprijin

Birouri:

.....

.....

ONG-uri:

.....

.....

Sănătate:.....

.....

Studii:

.....

.....

2. Persoanele care mă susțin

.....

.....

.....

.....

3. Locuri de muncă / agenții / educație

.....

.....

.....

.....

F. REZUMAT – Fișa specialistului

Resurse cheie identificate în harta de sprijin a clientului:

.....

Pașii următori:

.....

.....

BLUEPRINT ONE STOP SHOP

🚀 ANEXA B6

ETAPA 6 – ACȚIUNE

Instrument pentru lucrul cu o persoană refugiată

Această etapă se referă la trecerea la acțiune concretă. Clientul începe să:

- caute activ un loc de muncă,
- participe la programe de formare, cursuri și stagii,
- dezvolte competențele și calificările,
- exploreze noi trasee profesionale,
- învețe cum să se descurce pe piața muncii din țara gazdă.

În această etapă, specialistul îl însoțește pe client, în loc să facă lucrurile în locul acestuia — consolidând astfel independența, competențele și sentimentul de autonomie.

A. LISTĂ DE VERIFICARE – Este clientul pregătit să înceapă ACTIVITATEA?

☐ Clientul își cunoaște resursele și posibilitățile (ETAPA 3).

☐ Și-a stabilit obiective realiste (ETAPA 4).

☐ Are o orientare de bază cu privire la oportunități și instituții (ETAPA 5).

☐ Are o situație de viață stabilă și o stare emoțională suficient de stabilă.

☐ Se simte motivat și pregătit să acționeze.

Dacă vreun element este deficitar, specialistul revine la etapele anterioare.

B. DOMENII DE ACTIVITATE ÎN ETAPA 6

Această etapă include următoarele domenii cheie:

- Căutarea activă a unui loc de muncă
- Dezvoltarea competențelor / educația
- Pregătirea documentelor de candidatură
- Integrarea pe piața muncii
- Sprijin în căutarea ofertelor de muncă și a angajatorilor
- Drepturile angajaților și educația juridică

- Pregătirea pentru un interviu de angajare
- Motivația și efortul de schimbare
- Recunoașterea diplomelor și validarea calificărilor
- Însoțire pe tot parcursul procesului

C. CĂUTAREA ACTIVĂ A UNUI LOC DE MUNCĂ – instrument

1. Învățarea căutării ofertelor

Lucrați cu clientul la:

☐ introducerea cuvintelor cheie

☐ filtrarea ofertelor

☐ înțelegerea cerințelor

☐ evaluarea riscurilor (de exemplu, oferte ilegale)

☐ crearea de rețele profesionale

☐ contact direct cu angajatorii

☐ utilizarea grupurilor de networking, a evenimentelor de networking și a târgurilor de locuri de muncă

☐ crearea unei liste de portaluri și aplicații de angajare

☐ utilizarea pieței ascunse a locurilor de muncă

☐ altele

D. DEZVOLTARE ȘI EDUCAȚIE – instrumente de sprijin

Acțiuni sugerate:

☐ curs de limbi străine

☐ curs de formare profesională (Agenția pentru Ocuparea Forței de Muncă, ONG, instituție privată)

☐ stagiu, practică, voluntariat profesional

☐ cursuri de e-learning (Coursera, Udemy, Skills4U)

☐ cursuri de formare specifice unui sector (gastronomie, logistică, IT, îngrijire, construcții)

☐ altele

Întrebări de coaching:

De ce formare aveți nevoie cel mai mult pentru a vă atinge obiectivul?

Puteți începe astăzi un curs scurt pentru a vă spori șansele?

Cum vă poate ajuta învățarea să vă simțiți mai încrezător/oare?

E. DOCUMENTE DE CANDIDATURĂ – instrument

1. CV – lucru în echipă

Lucrați împreună cu clientul la:

☐ adăugarea tuturor competențelor transferabile

☐ explicarea lacunelor legate de migrație

☐ descrierea simplă și concretă a experienței

☐ adaptarea CV-ului la standardele naționale

☐ pregătirea versiunilor în limba țării gazdă și în engleză

☐ traducerea denumirilor posturilor din țara de origine

2. CV – ce NU trebuie inclus

✗ numărul pașaportului ✗ datele copiilor ✗ informații sensibile ✗ date personale prea detaliate ✗ fotografii care nu respectă standardele

3. Scrisoare de intenție / scurtă biografie

Ajutați clientul să scrie:

„Cine sunt, ce pot face, de ce vreau să lucrez în acest sector.”

Instrumente: LinkedIn, Canva, IA.

F. PIAȚA MUNCII – mini-modul educațional

Clientul ar trebui să cunoască elementele de bază:

☐ Barometrul pieței muncii (profesii cu deficit de personal)

☐ Nivelurile salariului minim și mediu

☐ Tipuri de contracte de muncă

☐ Drepturile angajaților și obligațiile angajatorilor

☐ Sectoare

☐ Cum funcționează agențiile de plasare a forței de muncă

☐ Ce este serviciul public de ocupare

☐ Ce înseamnă recunoașterea diplomelor și profesiile reglementate

G. CĂUTAREA OFERTELOR DE LOCURI DE MUNCĂ – instrument analitic

Analiza ofertei:

☐ responsabilități

☐ cerințe

☐ beneficii

☐ limba necesară

☐ dacă oferta este sigură și legală

☐ dacă se potrivește cu competențele clientului

Fișă de analiză a ofertei:

Funcția: _____

Îndeplinesc cerințele? (da/nu/parțial)

Ce trebuie să îmbunătățesc pentru a aplica?

Oferta se potrivește cu valorile mele?

Să aplic? DA / NU

Potrivirea persoană–post presupune:

☐ analiza calificărilor, a experienței profesionale și a competențelor existente în raport cu așteptările angajatorului;

☐ identificarea competențelor transferabile, a lacunelor în materie de competențe și a domeniilor care necesită dezvoltare suplimentară sau sprijin pentru formare.

H. DREPTURILE ANGAJAȚILOR – modul educațional

Discutați:

☐ tipurile de contracte

☐ programul de lucru și remunerația

☐ dreptul la concediu

☐ perioadele de preaviz

☐ siguranța la locul de muncă

☐ drepturile femeilor însărcinate

☐ drepturile în caz de hărțuire și discriminare

☐ cum și unde se pot semnala neregulile

I. PREGĂTIREA PENTRU INTERVIU – instrument

Exerciții:

☐ interviuri simulate

☐ exerciții pentru întrebări dificile

☐ prezentarea punctelor forte

☐ prezentarea experienței de migrație într-o manieră adecvată și relevantă pentru interviu, fără divulgarea inutilă a informațiilor personale

☐ autoprezentare succintă, de aproximativ 30 de secunde

☐ cum să adresați întrebări angajatorului

☐ pregătirea pentru negocierea salariului

Întrebări pentru exersare:

Vă rog să-mi spuneți câteva lucruri despre dumneavoastră.

De ce doriți să lucrați în această companie?

Care sunt punctele dumneavoastră forte?

Cu ce provocări profesionale v-ați confruntat?

Care sunt planurile dumneavoastră de dezvoltare?

J. MOTIVAREA SPRE INDEPENDENȚĂ – instrumente

În lucrul cu clientul:

☐ dezvoltarea motivației interne (de ce vreau să lucrez?)

☐ susținerea motivației externe (nevoi financiare, stabilitate)

☐ utilizarea ierarhiei nevoilor

☐ revenirea la valorile din ETAPA 4

☐ reamintirea clientului de succesele anterioare

☐ stabilirea unor micro-obiective („un mic pas în fiecare zi")

K. RECUNOAȘTEREA DIPLOMEI – sprijin

Ajutați clientul:

☐ să verifice dacă profesia este reglementată

☐ să identifice instituția competentă pentru recunoaștere

☐ să pregătească documentele (diplome, traduceri, suplimente)

☐ să planifice calendarul procesului

☐ să găsească cursuri suplimentare sau de specializare

L. ÎNSOȚIREA CLIENTULUI PE PARCURSUL PROCESULUI

Acest lucru NU înseamnă a face lucrurile în locul clientului, ci:

✓ consolidarea competențelor acestuia

✓ a-l învăța să acționeze independent

✓ asigurarea unei prezențe sigure și de sprijin

✓ moderarea procesului

✓ monitorizarea progresului

✓ sărbătorirea împreună a micilor succese

M. REZUMAT – ETAPA 6 – fișă de lucru

Obiectivele mele pentru luna viitoare:

.....

.....

.....

Acțiunile mele:

.....

.....

.....

.....

Pe cine voi ruga să mă sprijine:

.....

.....

.....

Ce voi face astăzi:

.....

.....

.....

.....

ANEXA B7

ETAPA 7 – SPRIJIN CONTINUU

(de utilizat în fiecare etapă a lucrului cu o persoană refugiată)

Activitățile de sprijin reprezintă un set de acțiuni care completează etapele principale ale procesului și consolidează capacitatea clientului de a se descurca în viața de zi cu zi într-o țară nouă. Scopul lor este de a asigura siguranța, de a facilita contactul cu instituțiile și de a crea sentimentul că clientul nu este singur în procesul de adaptare și de integrare pe piața muncii.

Aceste activități pot fi implementate în paralel cu etapele 1–6.

1. Cooperarea intersectorială și îndrumarea către instituțiile relevante

- Referirea clienților către instituțiile de pe piața muncii: serviciile publice de ocupare a forței de muncă, agențiile de ocupare a forței de muncă, centrele de activare profesională, punctele de informare privind cariera.
- Stabilirea contactului cu angajatorii: prezentarea candidatului, sprijinirea contactului inițial, sprijinirea transmiterii CV-urilor către angajatori, explicarea în comun a procedurilor de recrutare în contextul național, sprijinirea angajatorilor în identificarea candidaților și în potrivirea candidaților cu posturile adecvate.
- Cooperarea cu instituțiile publice și sociale.

2. Sprijin în contactarea instituțiilor publice și private

- Însoțirea clientului în timpul vizitelor la birouri (la cerere).
- Explicarea procedurilor, a documentelor, a termenelor și a cerințelor.
- Sprijinirea clientului în comunicarea telefonică sau prin e-mail cu instituțiile.
- Sprijin pentru programarea întâlnirilor, înregistrarea și depunerea cererilor.
- Acest lucru este deosebit de important în perioada inițială a șederii, când barierele lingvistice sau stresul împiedică independența.

3. Furnizarea de informații despre serviciile și evenimentele disponibile

- Transmiterea informațiilor despre activitățile oferite de alte organizații: asistență juridică, sprijin psihologic, asistență socială, servicii educaționale și de integrare.

- Informarea cu privire la evenimentele locale: ateliere, consultări, întâlniri de integrare, activități culturale.
- Punerea la dispoziție a resurselor actualizate: site-uri web, aplicații, seminarii web, grupuri de pe rețelele sociale, ghiduri.

4. Referirea către servicii specializate

- Asistență juridică: statutul de rezident, documente, legalizare, drepturi ale muncii.
- Sprijin psihologic: în special în cazuri de traume sau de stres puternic legat de adaptare.
- Asistență socială: prestații sociale, sprijin material, programe de ajutor.
- Asistență medicală: unități medicale, clinici de sănătate mintală, puncte de sprijin gratuite pentru străini.

5. Construirea rețelei de sprijin a clientului

- Identificarea în comun a persoanelor care pot oferi sprijin clientului în mediul său cel mai apropiat.
- Crearea unei hărți individuale a contactelor: familie, prieteni, colegi, lideri ai comunității, organizații locale.
- Reamintirea clientului să apeleze în mod regulat la aceste contacte.

6. Contact regulat și monitorizare

- Verificarea periodică a progreselor și a provocărilor.
- Motivarea clientului să acționeze și să-și mențină implicarea.
- Verificarea dacă obiectivele rămân relevante și realizabile.
- Ajustarea planurilor atunci când circumstanțele de viață se schimbă.

7. Consolidarea independenței – principiul „însoțirii”

Activitățile de sprijin NU înseamnă a face lucrurile în locul clientului.

Rolul specialistului este de a:

- explica,
- însoți,

- prezenta opțiuni,
- consolida autonomia clientului,
- încuraja independența,
- oferi sprijin în momentele dificile,
- transfera treptat responsabilitatea către client.

LISTĂ DE VERIFICARE RAPIDĂ – REZUMAT AL ACTIVITĂȚILOR DE SPRIJIN

☐ Îndrum clientul către instituțiile relevante (serviciul public de ocupare a forței de muncă, ONG-uri, agenții)

☐ Îl ajut să ia legătura cu angajatorii

☐ Mențin contactul regulat cu rețeaua locală de sprijin

☐ Îl însoțesc pe client la întâlnirile oficiale importante

☐ Îl informez cu privire la sprijinul disponibil și la evenimentele viitoare

☐ Îl îndrum către asistență juridică, psihologică și socială

☐ Îl sprijin pe client în construirea rețelei sale de sprijin

☐ Monitorizez progresul și îl motivez

☐ Mă asigur că independența clientului este consolidată

☐ Coordonez acțiunile între instituții, dacă este necesar

Social Innovation Initiative

Co-funded by the European Union

ONE STOP SHOP BLUEPRINT

Notă: Prezentul document reprezintă traducerea versiunii originale în limba engleză a Blueprint-ului. În cazul oricăror diferențe de interpretare sau neconcordanțe, versiunea în limba engleză prevalează.

Cofinanțat de Uniunea Europeană. Opiniile și punctele de vedere exprimate aparțin exclusiv autorului/autorilor și nu reflectă în mod necesar poziția Uniunii Europene sau a Agenției Fondului Social European (European Social Fund Agency). Nici Uniunea Europeană, nici autoritatea finanțatoare nu pot fi considerate responsabile pentru acestea.