



From Access to Inclusion

Key Findings and Recommendations from the SWEETIE Project

Strengthening services, rights and participation of Ukrainian women and other migrant and refugee communities in Poland, Greece and Italy.

Co-funded by the European Union. Views and opinions expressed are those of the author(s) only and do not necessarily reflect those of the European Union or the European Social Fund Agency. Neither the European Union nor the granting authority can be held responsible for them.







1. Introduction and purpose

The SWEETIE project is a European partnership bringing together organisations from Italy, Poland and Greece. The project was implemented by three organisations: ActionAid Italia, Polish Migration Forum and KMOP - Social Action and Innovation Centre in the period from April 2025 till October 2026.

The project aimed to strengthen the social inclusion of refugees fleeing Ukraine, particularly women and youth, while contributing to more accessible, effective, gender-responsive and culturally sensitive welfare and labour services. The project recognised that meaningful integration depends not only on the availability of services but also on beneficiaries' ability to understand, access and navigate them, and on the capacity of relevant institutions to respond to their specific needs.

The project consequently moved beyond an approach based exclusively on service delivery. Ukrainian beneficiaries were considered active participants in identifying obstacles and shaping possible improvements. The overall lesson emerging from the SWEETIE project is that access to rights cannot be ensured through isolated services or one-off interventions. It requires integrated, accessible and person-centred pathways that connect orientation, referral, follow-up and participation.

This report presents key recommendations emerging from participatory multi-stakeholder co-design workshops and focus groups with Ukrainian women. It aims to share the project's learning with institutions, practitioners, policymakers and other stakeholders, supporting the development of more responsive services. Rather than proposing a single solution for different national contexts, the report identifies common priorities and highlights practical examples that can inform further dialogue and action across Europe.

2. Listening to women and local stakeholders

The Activity 5.2 process involved workshops and focus groups attended by Ukrainian participants and peer mentors across the three countries. The sessions used experience-sharing, peer exchange, practical exercises and service mapping to explore how women navigate public services and what would help them exercise their rights.



The subsequent Activity 5.3 processes broadened the discussion to include institutions and other stakeholders. In Greece, workshops addressed multilingual information, service navigation, referrals, employment and participation. In Poland, discussions focused particularly on legalisation procedures, housing, educational support and the organisation of public services. In Italy, a separate multistakeholder process was organised across Bari, Naples and Reggio Calabria.

Across these activities, an important distinction emerged between services being formally available and people being able to access and use them in practice. Language barriers, unclear procedures, fragmented information, administrative delays and the need for individual assistance can prevent people from completing essential processes or benefiting from their rights.

Peer networks and community knowledge help women navigate these systems, but they cannot replace clear public information, accessible procedures and adequately resourced institutions. The project therefore points towards a combined approach: improving formal services while recognising the role of trusted community-based support.

3. Key findings and recommendations

3.1. Rights, transparency and fairness in administrative procedures

In all countries participants raised issues related to difficulties understanding administrative procedures and accessing employment-related and other public services. In Poland specifically, persons identified concerns related to inconsistent requirements across offices, insufficient information, delays and the absence of clear, reasoned decisions in legalisation procedures. In Greece, participants described difficulties understanding their rights and navigating administrative procedures. Their experiences also highlighted the consequences of unclear processes and limited access to practical guidance. In Italy, workshops in Naples addressed residence permits, protection statuses, renewal procedures, travel restrictions and access to public services.

Recommendations

- Make administrative procedures clear, transparent and consistent, with accessible explanations of requirements, documentation, costs and expected timelines.

- Ensure that decisions affecting individuals' rights are communicated in a clear and reasoned manner, with information about available review or appeal mechanisms where applicable.
- Strengthen accountability and the quality of interactions between service users and public officials.
- Review whether administrative requirements create avoidable barriers for people who are legally entitled to access a service or protection.
- Assess digitalisation by whether it improves the completion of procedures and timely access to rights, rather than by the number of services transferred online.

Administrative systems should be designed to implement applicable law fairly and effectively. Simplification must not come at the expense of legal safeguards, and individuals should not be left without understandable information about their situation or available options.

3.2. Institutional capacity and professional expertise

In Poland, participants highlighted backlogs, waiting times and delays in legalisation procedures, alongside concerns about the capacity of existing systems to process applications effectively. In Greece, the experience of navigating public services, including digital administration, showed the importance of practical assistance alongside formal systems. Italian workshops similarly explored the difficulties of navigating administrative and employment services and the need for stronger cooperation between institutions and communities.

Recommendations

- Review staffing levels, workloads and processing capacity in services experiencing persistent delays.
- Strengthen the professional expertise of staff working in migration-related administration, employment support, social services and other relevant areas.
- Provide regular training in applicable legislation, clear communication, intercultural competence, gender-responsive service delivery and working with people affected by displacement.
- Include stress management and burnout prevention in staff support, particularly in services dealing with complex needs and high workloads.
- Establish clear quality standards and feedback mechanisms to identify recurring problems and improve service delivery.

- Strengthen cooperation between public institutions, local authorities and civil society organisations, while maintaining clear institutional responsibilities.

Digital tools can improve efficiency, but they cannot compensate on their own for insufficient staffing, inconsistent decision-making or a lack of specialist knowledge.

3.3. Effective access to services

In Greece, participants reported difficulties using the public administration portal gov.gr because it was available only in Greek, limiting their ability to complete administrative procedures independently. They also shared experiences of unclear processes and difficulties accessing services, including employment-related support.

In Poland, focus groups addressed access to healthcare, administrative and employment services, social support and counselling. Participants discussed language, financial and administrative barriers, and situations in which additional guidance was needed. In Italy, workshops examined access to healthcare and social care, education, professional training, employment services and labour-rights protection.

Recommendations

- Assess services from the perspective of the people who use them, including whether they can understand requirements, complete procedures and obtain the intended support.
- Identify and reduce barriers related to language, costs, waiting times, appointment availability, childcare responsibilities and complex administrative processes.
- Offer assisted access for people who need help completing forms, navigating digital systems or understanding institutional requirements.
- Provide alternative routes to essential services when online access is not feasible.
- Where legally and operationally possible, introduce flexible appointment arrangements and service hours that better reflect users' circumstances.
- Monitor where people abandon procedures or are repeatedly referred elsewhere, and use this information to improve services.

A service should not be considered accessible simply because it exists or because information about it is published. Its effectiveness depends on whether people can realistically use it and obtain support in a timely and appropriate way.

3.4. Accessible information, peer support and coordination

In Italy, workshops highlighted the role of community networks, peer mentoring and practical guidance in navigating public services, legal procedures and employment pathways. The Reggio Calabria discussions also explored how public and private social services could work together to provide more integrated support. In Poland, stakeholders called for clearer information and stronger cooperation between institutions and civil society. In Greece, workshops focused on navigating digital public services, sharing practical information and mapping available support.

Recommendations

- Provide clear, practical and regularly updated information in relevant languages, using online and offline channels.
- Explain not only which services are available, but also who is eligible, how to apply, what documents are needed, how long procedures may take and where to seek help.
- Use multiple communication channels, including websites, printed materials, service noticeboards, social media and community networks.
- Establish clear referral pathways between institutions and organisations, with designated contact points where appropriate.
- Reduce the need for service users to repeatedly explain their circumstances or navigate disconnected systems without assistance.
- Recognise peer mentors, bilingual workers, cultural mediators and community leaders as potential partners in service access, with appropriate training, supervision, safeguarding and clearly defined roles.

Community-based support can strengthen trust and help people navigate unfamiliar systems. It should complement, rather than substitute for, the responsibility of public services to communicate clearly and provide accessible assistance.

3.5. Gender-responsive services and meaningful participation

The project places Ukrainian women's experiences at the centre of its participatory approach. In Poland, focus groups explored access to reproductive and gynaecological care, paediatric healthcare, social support and counselling. In Italy, activities in Reggio Calabria addressed women's financial resilience, gender pay gaps and protection against

economic abuse. The Greek workshops created opportunities for women to exchange experiences, identify barriers and contribute to proposals for service improvement.

Recommendations

- Integrate gender-responsive approaches into the planning, delivery and evaluation of public services.
- Consider how childcare, caring responsibilities, safety concerns, work schedules and language needs affect women's ability to access support.
- Ensure that women can access relevant healthcare, psychosocial support, social protection and advice on their rights.
- Strengthen awareness of economic abuse, unequal pay, labour exploitation and other risks that may affect women's independence and safety.
- Involve women and young people in service design from the outset, rather than consulting them only after decisions have been made.
- Establish regular opportunities for beneficiaries to provide feedback and participate in dialogue with institutions.
- Communicate how participants' proposals have influenced decisions, service design or follow-up actions.

Participation is most meaningful when it can influence decisions and when institutions explain what has changed, what remains unresolved and why.

3.6. Stable housing, education and integrated support systems

In Poland, Activity 5.3 workshops identified gaps between emergency accommodation and longer-term housing. Participants raised the need for transitional housing, improved access to municipal and social housing, rental support and more consistent eligibility rules. In Greece, participants identified information and navigation barriers affecting access to services and integration support. In Italy, workshops explored the accessibility of welfare services and the need for more coordinated responses between public institutions, non-profit organisations and community resources.

Recommendations

- Strengthen the transition from emergency accommodation to stable housing, including transitional options and improved access to existing housing support where eligible.

- Review administrative and practical barriers to accessing municipal or social housing and rental assistance, taking account of applicable eligibility rules.
- Improve coordination between housing, education, healthcare, employment and social support services.
- In education, support the sustainable provision of intercultural assistance, including adequate training, continuity and clear integration into school teams.
- Strengthen cooperation between public authorities, schools, civil society and community organisations so that people can access appropriate support without being passed between disconnected services.
- Build the capacity of mainstream services to respond to diverse needs while retaining specialist expertise where it is necessary.

Emergency assistance remains essential, but it should connect to longer-term pathways that support stability, independence and participation in local communities.

3.7. Sustainable economic inclusion and rights-based employment

In Greece, the workshops identified the importance of job matching, skills profiling, recognition of Ukrainian qualifications, upskilling and reskilling, labour-rights awareness and support for entrepreneurship. In Italy, workshops addressed the recognition of foreign qualifications, access to training and employment opportunities, labour-rights protection and representation. Activities in Reggio Calabria explored financial resilience and economic abuse. In Poland, the focus groups examined access to employment services and the information needed to navigate them.

Recommendations

- Make employment support accessible and understandable, including clear information about public employment services, available training and application procedures.
- Improve guidance on the recognition of foreign qualifications and skills, including practical information on requirements, documentation and alternative routes to employment.
- Combine job matching with language learning, professional training, skills development and opportunities to gain locally recognised experience.
- Strengthen access to information about employment rights, safe working conditions, reporting mechanisms and protection from exploitation.

- Support entrepreneurship through tailored mentoring and accessible guidance on relevant procedures and opportunities.
- Promote decent and sustainable employment rather than measuring success solely by rapid job placement.
- Where possible, provide follow-up support to identify barriers after entry into employment and help people progress towards work that reflects their skills and experience.

Economic inclusion should support women's autonomy, safety and long-term prospects. It should not require people to accept exploitative or unsuitable work simply to achieve immediate employment outcomes.

4. From recommendations to action

The project findings point to several practical priorities for public authorities, service providers and other stakeholders.

First, improve the accessibility and transparency of existing services. Review procedures from the user's perspective, identify recurring barriers and provide clear multilingual information, assisted access and understandable explanations of decisions.

Second, invest in institutional capacity. Address staffing and workload pressures, strengthen professional training and establish quality-assurance and feedback mechanisms.

Third, connect services rather than treating needs in isolation. Improve referral pathways between administrative, housing, healthcare, education, employment and social support services. Designated contact points and stronger public-civil society cooperation can help make these connections more effective.

Fourth, formalise the role of community support. Peer mentors and trusted community actors can improve access and build confidence. Their contribution should be supported through appropriate training, supervision, safeguarding and sustainable arrangements, without shifting institutional responsibilities onto volunteers.

Fifth, make participation part of service governance. Regular dialogue with women and young people, service providers and other stakeholders can help institutions identify problems earlier, test proposed improvements and assess whether changes work in practice.

Finally, monitor outcomes, not only activities. Useful indicators could include the time needed to complete procedures, the proportion of users able to access services without repeated referrals, the availability of multilingual information, satisfaction with staff interactions, access to appropriate employment and housing, and the extent to which beneficiary feedback leads to changes. Indicators should be adapted to each service and local context.

The next step is to translate the project proposals into prioritised actions with clear responsibilities, realistic timelines and mechanisms for monitoring progress. Local authorities and service providers can identify changes within their direct control, while systemic issues may require coordination with national authorities and, where relevant, European-level dialogue.

5. Conclusion

The SWEETIE project demonstrates the value of combining women's lived experiences with structured dialogue among institutions, service providers and other stakeholders. The activities in Poland, Greece and Italy identify different local challenges, but together they highlight the importance of services that are understandable, accessible, coordinated and responsive to the circumstances of the people they serve.

The central lesson is that inclusion cannot be achieved through formal service availability alone. People must be able to understand their rights, navigate procedures, access assistance and participate in decisions that affect their lives. This requires adequate institutional capacity, clear information, effective coordination, gender-responsive approaches and sustained opportunities for participation.

The recommendations provide a practical basis for improving services in the three participating countries and for wider European learning. Their implementation should remain sensitive to national legal frameworks and local needs, with progress assessed through the experiences and outcomes of the people the services are intended to support.

The ultimate measure of an inclusive service is not only whether it exists, but whether people can access and use it effectively, exercise their rights and do so with dignity.

This report reflects learning and recommendations developed through SWEETIE project activities. Country-specific examples are identified as such and should not be interpreted as evidence that identical findings or measures apply in every participating country.



Από την Πρόσβαση στη Συμπερίληψη

Βασικά Ευρήματα και Συστάσεις από το Έργο SWEETIE

Ενίσχυση των υπηρεσιών, των δικαιωμάτων και της συμμετοχής των Ουκρανών γυναικών και άλλων κοινοτήτων μεταναστών και προσφύγων στην Πολωνία, την Ελλάδα και την Ιταλία.

Συγχρηματοδοτείται από την Ευρωπαϊκή Ένωση. Οι απόψεις και οι γνώμες που διατυπώνονται εκφράζουν αποκλειστικά τους συγγραφείς και δεν αντανακλούν κατ' ανάγκη τις απόψεις της Ευρωπαϊκής Ένωσης ή της Υπηρεσίας του Ευρωπαϊκού Κοινωνικού Ταμείου. Ούτε η Ευρωπαϊκή Ένωση ούτε η αρχή χορήγησης μπορούν να θεωρηθούν υπεύθυνες γι' αυτές.





1. Εισαγωγή και σκοπός

Το έργο SWEETIE είναι μια ευρωπαϊκή συνεργασία που συγκεντρώνει οργανισμούς από την Ιταλία, την Πολωνία και την Ελλάδα. Το έργο υλοποιήθηκε από τρεις οργανισμούς: την ActionAid Italia, το Polish Migration Forum και το ΚΜΟΠ – Κέντρο Κοινωνικής Δράσης και Καινοτομίας, κατά το διάστημα από τον Απρίλιο του 2025 έως τον Οκτώβριο του 2026.

Το έργο στόχευε στην ενίσχυση της κοινωνικής ένταξης των προσφύγων που διαφεύγουν από την Ουκρανία, ιδίως των γυναικών και των νέων, συμβάλλοντας ταυτόχρονα σε πιο προσβάσιμες, αποτελεσματικές, ανταποκρινόμενες στο φύλο και πολιτισμικά ευαίσθητες υπηρεσίες κοινωνικής πρόνοιας και απασχόλησης. Το έργο αναγνώρισε ότι η ουσιαστική ένταξη εξαρτάται όχι μόνο από τη διαθεσιμότητα των υπηρεσιών, αλλά και από την ικανότητα των ωφελουμένων να τις κατανοούν, να έχουν πρόσβαση σε αυτές και να τις διαχειρίζονται, καθώς και από την ικανότητα των αρμόδιων θεσμών να ανταποκρίνονται στις ιδιαίτερες ανάγκες τους.

Κατά συνέπεια, το έργο ξεπέρασε μια προσέγγιση που βασίζεται αποκλειστικά στην παροχή υπηρεσιών. Οι Ουκρανοί και οι Ουκρανές ωφελούμενοι θεωρήθηκαν ενεργοί συμμετοχοί στον εντοπισμό των εμποδίων και στη διαμόρφωση πιθανών βελτιώσεων. Το γενικό δίδαγμα που προκύπτει από το έργο SWEETIE είναι ότι η πρόσβαση στα δικαιώματα δεν μπορεί να διασφαλιστεί μέσω μεμονωμένων υπηρεσιών ή εφάπαξ παρεμβάσεων. Απαιτεί ολοκληρωμένες, προσβάσιμες και προσωποκεντρικές διαδρομές που συνδέουν τον προσανατολισμό, την παραπομπή, την παρακολούθηση και τη συμμετοχή.

Η παρούσα έκθεση παρουσιάζει βασικές συστάσεις που προέκυψαν από συμμετοχικά εργαστήρια συνδημιουργίας με πολλαπλούς ενδιαφερόμενους φορείς και από ομάδες εστίασης με Ουκρανές γυναίκες. Στόχος της είναι να μοιραστεί τα διδάγματα του έργου με θεσμούς, επαγγελματίες, φορείς χάραξης πολιτικής και άλλους ενδιαφερόμενους, στηρίζοντας την ανάπτυξη υπηρεσιών που ανταποκρίνονται καλύτερα στις ανάγκες. Αντί να προτείνει μία ενιαία λύση για διαφορετικά εθνικά πλαίσια, η έκθεση προσδιορίζει κοινές προτεραιότητες και αναδεικνύει πρακτικά παραδείγματα που μπορούν να τροφοδοτήσουν τον περαιτέρω διάλογο και τη δράση σε ολόκληρη την Ευρώπη.

2. Ακούγοντας τις γυναίκες και τους τοπικούς ενδιαφερόμενους φορείς

Η διαδικασία της Δράσης 5.2 περιλάμβανε εργαστήρια και ομάδες εστίασης, στα οποία συμμετείχαν Ουκρανές και Ουκρανοί συμμετέχοντες και ομότιμοι μέντορες και από τις τρεις χώρες. Στις συναντήσεις χρησιμοποιήθηκαν η ανταλλαγή εμπειριών, η ανταλλαγή μεταξύ ομοτίμων, πρακτικές ασκήσεις και η χαρτογράφηση υπηρεσιών, ώστε να διερευνηθεί πώς οι γυναίκες διαχειρίζονται τις δημόσιες υπηρεσίες και τι θα τις βοηθούσε να ασκήσουν τα δικαιώματά τους.

Οι επόμενες διαδικασίες της Δράσης 5.3 διεύρυναν τη συζήτηση ώστε να συμπεριλάβει θεσμούς και άλλους ενδιαφερόμενους φορείς. Στην Ελλάδα, τα εργαστήρια επικεντρώθηκαν στην πολύγλωσση πληροφόρηση, τον προσανατολισμό στις υπηρεσίες, τις παραπομπές, την απασχόληση και τη συμμετοχή. Στην Πολωνία, οι συζητήσεις εστίασαν ιδιαίτερα στις διαδικασίες νομιμοποίησης, τη στέγαση, την εκπαιδευτική στήριξη και την οργάνωση των δημόσιων υπηρεσιών. Στην Ιταλία, διοργανώθηκε ξεχωριστή διαδικασία με πολλαπλούς ενδιαφερόμενους φορείς

σε Μπάρι, Νάπολη και Ρέτζιο Καλάβρια.

Μέσα από αυτές τις δράσεις, αναδείχθηκε μια σημαντική διάκριση ανάμεσα στο αν οι υπηρεσίες είναι τυπικά διαθέσιμες και στο αν οι άνθρωποι μπορούν στην πράξη να έχουν πρόσβαση σε αυτές και να τις χρησιμοποιούν. Τα γλωσσικά εμπόδια, οι ασαφείς διαδικασίες, η αποσπασματική πληροφόρηση, οι διοικητικές καθυστερήσεις και η ανάγκη για εξατομικευμένη βοήθεια μπορούν να εμποδίσουν τους ανθρώπους να ολοκληρώσουν βασικές διαδικασίες ή να επωφεληθούν από τα δικαιώματά τους.

Τα δίκτυα ομοτίμων και η γνώση της κοινότητας βοηθούν τις γυναίκες να διαχειρίζονται αυτά τα συστήματα, αλλά δεν μπορούν να υποκαταστήσουν τη σαφή δημόσια πληροφόρηση, τις προσβάσιμες διαδικασίες και τους θεσμούς με επαρκείς πόρους. Το έργο συνεπώς υποδεικνύει μια συνδυασμένη προσέγγιση: τη βελτίωση των επίσημων υπηρεσιών, παράλληλα με την αναγνώριση του ρόλου της αξιόπιστης στήριξης που βασίζεται στην κοινότητα.

3. Βασικά ευρήματα και συστάσεις

3.1. Δικαιώματα, διαφάνεια και δικαιοσύνη στις διοικητικές διαδικασίες

Σε όλες τις χώρες οι συμμετέχοντες έθεσαν ζητήματα που σχετίζονται με δυσκολίες στην κατανόηση των διοικητικών διαδικασιών και στην πρόσβαση σε υπηρεσίες απασχόλησης και άλλες δημόσιες υπηρεσίες. Ειδικά στην Πολωνία, οι συμμετέχοντες εντόπισαν προβλήματα που σχετίζονται με ασυνεπείς απαιτήσεις μεταξύ των υπηρεσιών, ανεπαρκή πληροφόρηση, καθυστερήσεις και απουσία σαφών, αιτιολογημένων αποφάσεων στις διαδικασίες νομιμοποίησης. Στην Ελλάδα, οι συμμετέχοντες περιέγραψαν δυσκολίες στην κατανόηση των δικαιωμάτων τους και στην πλοήγηση στις διοικητικές διαδικασίες. Οι εμπειρίες τους ανέδειξαν επίσης τις συνέπειες των ασαφών διαδικασιών και της περιορισμένης πρόσβασης σε πρακτική καθοδήγηση. Στην Ιταλία, τα εργαστήρια στη Νάπολη αφορούσαν άδειες διαμονής, καθεστώτα προστασίας, διαδικασίες ανανέωσης, περιορισμούς μετακίνησης και πρόσβαση σε δημόσιες υπηρεσίες.

Συστάσεις

- Να καταστούν οι διοικητικές διαδικασίες σαφείς, διαφανείς και συνεπείς, με προσβάσιμες εξηγήσεις για τις απαιτήσεις, τα δικαιολογητικά, το κόστος και τα αναμενόμενα χρονοδιαγράμματα.
- Να διασφαλίζεται ότι οι αποφάσεις που επηρεάζουν τα δικαιώματα των ατόμων κοινοποιούνται με σαφή και αιτιολογημένο τρόπο, με πληροφόρηση για τους διαθέσιμους μηχανισμούς επανεξέτασης ή προσφυγής, όπου αυτό ισχύει.
- Να ενισχυθούν η λογοδοσία και η ποιότητα της αλληλεπίδρασης μεταξύ των χρηστών των υπηρεσιών και των δημοσίων υπαλλήλων.
- Να επανεξεταστεί κατά πόσον οι διοικητικές απαιτήσεις δημιουργούν αποφεύξιμα εμπόδια για άτομα που δικαιούνται νόμιμα να έχουν πρόσβαση σε μια υπηρεσία ή σε προστασία.
- Να αξιολογείται η ψηφιοποίηση με βάση το αν βελτιώνει την ολοκλήρωση των διαδικασιών και την έγκαιρη πρόσβαση στα δικαιώματα, και όχι με βάση τον αριθμό των υπηρεσιών που μεταφέρθηκαν στο διαδίκτυο.

Τα διοικητικά συστήματα πρέπει να σχεδιάζονται ώστε να εφαρμόζουν το ισχύον δίκαιο με δικαιοσύνη και αποτελεσματικότητα. Η απλοποίηση δεν πρέπει να γίνεται εις βάρος των νομικών εγγυήσεων, και τα άτομα δεν πρέπει να μένουν χωρίς κατανοητή πληροφόρηση για την κατάστασή τους ή για τις διαθέσιμες επιλογές τους.

3.2. Θεσμική ικανότητα και επαγγελματική εξειδίκευση

Στην Πολωνία, οι συμμετέχοντες επεσήμαναν τις εκκρεμότητες, τους χρόνους αναμονής και τις καθυστερήσεις στις διαδικασίες νομιμοποίησης, παράλληλα με ανησυχίες για την ικανότητα των υφιστάμενων συστημάτων να επεξεργάζονται αποτελεσματικά τις αιτήσεις. Στην Ελλάδα, η εμπειρία πλοήγησης στις δημόσιες υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένης της ψηφιακής διοίκησης, ανέδειξε τη σημασία της πρακτικής βοήθειας παράλληλα με τα τυπικά συστήματα. Τα εργαστήρια στην Ιταλία διερεύνησαν ομοίως τις δυσκολίες πλοήγησης στις διοικητικές υπηρεσίες και τις υπηρεσίες απασχόλησης και την ανάγκη για ισχυρότερη συνεργασία μεταξύ θεσμών και κοινοτήτων.

Συστάσεις

- Να επανεξεταστούν η στελέχωση, ο φόρτος εργασίας και η ικανότητα επεξεργασίας σε υπηρεσίες που αντιμετωπίζουν επίμονες καθυστερήσεις.
- Να ενισχυθεί η επαγγελματική εξειδίκευση του προσωπικού που εργάζεται στη διοίκηση σχετικά με τη μετανάστευση, στην υποστήριξη της απασχόλησης, στις κοινωνικές υπηρεσίες και σε άλλους συναφείς τομείς.
- Να παρέχεται τακτική εκπαίδευση σχετικά με την εφαρμοστέα νομοθεσία, τη σαφή επικοινωνία, τη διαπολιτισμική επάρκεια, την παροχή υπηρεσιών με ευαισθησία ως προς το φύλο και την εργασία με άτομα που επηρεάζονται από εκτοπισμό.
- Να συμπεριληφθούν η διαχείριση του στρες και η πρόληψη της εξουθένωσης στην υποστήριξη του προσωπικού, ιδίως σε υπηρεσίες που αντιμετωπίζουν σύνθετες ανάγκες και μεγάλο φόρτο εργασίας.
- Να θεσπιστούν σαφή πρότυπα ποιότητας και μηχανισμοί ανατροφοδότησης για τον εντοπισμό επαναλαμβανόμενων προβλημάτων και τη βελτίωση της παροχής υπηρεσιών.
- Να ενισχυθεί η συνεργασία μεταξύ δημοσίων θεσμών, τοπικών αρχών και οργανώσεων της κοινωνίας των πολιτών, διατηρώντας ταυτόχρονα σαφείς θεσμικές αρμοδιότητες.

Τα ψηφιακά εργαλεία μπορούν να βελτιώσουν την αποτελεσματικότητα, αλλά από μόνα τους δεν μπορούν να αναπληρώσουν την ανεπαρκή στελέχωση, τη συνεπή λήψη αποφάσεων ή την έλλειψη εξειδικευμένης γνώσης.

3.3. Αποτελεσματική πρόσβαση στις υπηρεσίες

Στην Ελλάδα, οι συμμετέχοντες ανέφεραν δυσκολίες στη χρήση της πύλης δημόσιας διοίκησης gov.gr, επειδή ήταν διαθέσιμη μόνο στα ελληνικά, γεγονός που περιορίζει τη δυνατότητά τους να ολοκληρώνουν διοικητικές διαδικασίες αυτόνομα. Μοιράστηκαν επίσης εμπειρίες ασαφών διαδικασιών και δυσκολιών πρόσβασης σε υπηρεσίες, συμπεριλαμβανομένης της υποστήριξης σχετικά με την απασχόληση.

Στην Πολωνία, οι ομάδες εστίασης εξέτασαν την πρόσβαση στην υγειονομική περίθαλψη, στις διοικητικές υπηρεσίες και τις υπηρεσίες απασχόλησης, στην κοινωνική υποστήριξη και τη συμβουλευτική. Οι συμμετέχοντες συζήτησαν γλωσσικά, οικονομικά και διοικητικά εμπόδια, καθώς και καταστάσεις στις οποίες χρειαζόταν επιπλέον καθοδήγηση. Στην Ιταλία, τα εργαστήρια εξέτασαν την πρόσβαση στην υγειονομική και κοινωνική φροντίδα, την εκπαίδευση, την επαγγελματική κατάρτιση, τις υπηρεσίες απασχόλησης και την προστασία των εργασιακών δικαιωμάτων.

Συστάσεις

- Να αξιολογούνται οι υπηρεσίες από την οπτική των ανθρώπων που τις χρησιμοποιούν, συμπεριλαμβανομένου του κατά πόσον μπορούν να κατανοήσουν τις απαιτήσεις, να ολοκληρώσουν τις διαδικασίες και να λάβουν την προβλεπόμενη στήριξη.
- Να εντοπιστούν και να μειωθούν τα εμπόδια που σχετίζονται με τη γλώσσα, το κόστος, τους χρόνους αναμονής, τη διαθεσιμότητα ραντεβού, τις ευθύνες παιδικής μέριμνας και τις σύνθετες διοικητικές διαδικασίες.
- Να προσφέρεται υποστηριζόμενη πρόσβαση για άτομα που χρειάζονται βοήθεια για τη συμπλήρωση εντύπων, την πλοήγηση σε ψηφιακά συστήματα ή την κατανόηση θεσμικών απαιτήσεων.
- Να παρέχονται εναλλακτικές διαδρομές προς βασικές υπηρεσίες όταν η διαδικτυακή πρόσβαση δεν είναι εφικτή.
- Όπου είναι νομικά και λειτουργικά εφικτό, να θεσπιστούν ευέλικτες ρυθμίσεις ραντεβού και ωράρια λειτουργίας που αντανακλούν καλύτερα τις συνθήκες των χρηστών.
- Να παρακολουθείται πού οι άνθρωποι εγκαταλείπουν τις διαδικασίες ή παραπέμπονται επανειλημμένα αλλού και να αξιοποιούνται οι πληροφορίες αυτές για τη βελτίωση των υπηρεσιών.

Μια υπηρεσία δεν πρέπει να θεωρείται προσβάσιμη απλώς επειδή υπάρχει ή επειδή δημοσιεύονται πληροφορίες για αυτήν. Η αποτελεσματικότητά της εξαρτάται από το αν

οι άνθρωποι μπορούν ρεαλιστικά να τη χρησιμοποιήσουν και να λάβουν στήριξη εγκαίρως και με κατάλληλο τρόπο.

3.4. Προσβάσιμη πληροφόρηση, υποστήριξη από ομότιμους και συντονισμός

Στην Ιταλία, τα εργαστήρια ανέδειξαν τον ρόλο των κοινοτικών δικτύων, της καθοδήγησης από ομότιμους και της πρακτικής καθοδήγησης στην πλοήγηση σε δημόσιες υπηρεσίες, νομικές διαδικασίες και διαδρομές απασχόλησης. Οι συζητήσεις στο Ρέτζιο Καλάβρια διερεύνησαν επίσης πώς οι δημόσιες και ιδιωτικές κοινωνικές υπηρεσίες θα μπορούσαν να συνεργαστούν ώστε να παρέχουν πιο ολοκληρωμένη στήριξη. Στην Πολωνία, οι ενδιαφερόμενοι φορείς ζήτησαν σαφέστερη πληροφόρηση και ισχυρότερη συνεργασία μεταξύ Θεσμών και κοινωνίας των πολιτών. Στην Ελλάδα, τα εργαστήρια εστίασαν στην πλοήγηση στις ψηφιακές δημόσιες υπηρεσίες, στην ανταλλαγή πρακτικών πληροφοριών και στη χαρτογράφηση της διαθέσιμης στήριξης.

Συστάσεις

- Να παρέχεται σαφής, πρακτική και τακτικά ενημερωμένη πληροφόρηση στις σχετικές γλώσσες, μέσω διαδικτυακών και μη διαδικτυακών καναλιών.
- Να εξηγείται όχι μόνο ποιες υπηρεσίες είναι διαθέσιμες, αλλά και ποιοι δικαιούνται να τις λάβουν, πώς υποβάλλεται αίτηση, ποια δικαιολογητικά απαιτούνται, πόσο χρόνο μπορεί να διαρκέσουν οι διαδικασίες και πού μπορεί κανείς να αναζητήσει βοήθεια.
- Να χρησιμοποιούνται πολλαπλά κανάλια επικοινωνίας, συμπεριλαμβανομένων ιστοσελίδων, έντυπου υλικού, πινάκων ανακοινώσεων των υπηρεσιών, μέσω κοινωνικής δικτύωσης και κοινοτικών δικτύων.
- Να θεσπιστούν σαφείς διαδρομές παραπομπής μεταξύ Θεσμών και οργανώσεων, με καθορισμένα σημεία επαφής, όπου κρίνεται σκόπιμο.
- Να μειωθεί η ανάγκη οι χρήστες των υπηρεσιών να εξηγούν επανειλημμένα τις συνθήκες τους ή να πλοηγούνται χωρίς βοήθεια σε αποσπασματικά συστήματα.
- Να αναγνωριστούν οι ομότιμοι μέντορες, οι δίγλωσσοι εργαζόμενοι, οι πολιτισμικοί διαμεσολαβητές και οι ηγέτες των κοινοτήτων ως δυνητικοί εταίροι στην πρόσβαση στις υπηρεσίες, με κατάλληλη εκπαίδευση, εποπτεία, δικλίδες προστασίας και σαφώς καθορισμένους ρόλους.

Η στήριξη που βασίζεται στην κοινότητα μπορεί να ενισχύσει την εμπιστοσύνη και να βοηθήσει τους ανθρώπους να πλοηγηθούν σε άγνωστα συστήματα. Πρέπει να

συμπληρώνει, και όχι να υποκαθιστά, την ευθύνη των δημόσιων υπηρεσιών να επικοινωνούν με σαφήνεια και να παρέχουν προσβάσιμη βοήθεια.

3.5. Υπηρεσίες με ευαισθησία ως προς το φύλο και ουσιαστική συμμετοχή

Το έργο τοποθετεί τις εμπειρίες των Ουκρανών γυναικών στο επίκεντρο της συμμετοχικής του προσέγγισης. Στην Πολωνία, οι ομάδες εστίασης διερεύνουν την πρόσβαση σε φροντίδα αναπαραγωγικής υγείας και γυναικολογική φροντίδα, σε παιδιατρική περίθαλψη, κοινωνική υποστήριξη και συμβουλευτική. Στην Ιταλία, οι δράσεις στο Ρέτζιο Καλάβρια αφορούσαν την οικονομική ανθεκτικότητα των γυναικών, τα έμφυλα μισθολογικά χάσματα και την προστασία από την οικονομική κακοποίηση. Τα εργαστήρια στην Ελλάδα δημιούργησαν ευκαιρίες για τις γυναίκες να ανταλλάξουν εμπειρίες, να εντοπίσουν εμπόδια και να συμβάλουν σε προτάσεις για τη βελτίωση των υπηρεσιών.

Συστάσεις

- Να ενσωματωθούν προσεγγίσεις με ευαισθησία ως προς το φύλο στον σχεδιασμό, την παροχή και την αξιολόγηση των δημοσίων υπηρεσιών.
- Να εξετάζεται πώς η παιδική μέριμνα, οι υποχρεώσεις φροντίδας, οι ανησυχίες για την ασφάλεια, τα ωράρια εργασίας και οι γλωσσικές ανάγκες επηρεάζουν τη δυνατότητα των γυναικών να έχουν πρόσβαση σε στήριξη.
- Να διασφαλίζεται ότι οι γυναίκες μπορούν να έχουν πρόσβαση σε κατάλληλη υγειονομική περίθαλψη, ψυχοκοινωνική υποστήριξη, κοινωνική προστασία και συμβουλές για τα δικαιώματά τους.
- Να ενισχυθεί η ευαισθητοποίηση σχετικά με την οικονομική κακοποίηση, την άνιση αμοιβή, την εργασιακή εκμετάλλευση και άλλους κινδύνους που μπορεί να επηρεάσουν την ανεξαρτησία και την ασφάλεια των γυναικών.
- Να συμμετέχουν οι γυναίκες και οι νέοι στον σχεδιασμό των υπηρεσιών εξ αρχής, και όχι να διαβουλευονται μαζί τους μόνο αφού έχουν ληφθεί οι αποφάσεις.
- Να θεσπιστούν τακτικές ευκαιρίες για τους ωφελούμενους να παρέχουν ανατροφοδότηση και να συμμετέχουν στον διάλογο με τους θεσμούς.
- Να κοινοποιείται πώς οι προτάσεις των συμμετεχόντων επηρέασαν αποφάσεις, τον σχεδιασμό υπηρεσιών ή επακόλουθες δράσεις.

Η συμμετοχή είναι πιο ουσιαστική όταν μπορεί να επηρεάσει τις αποφάσεις και όταν οι θεσμοί εξηγούν τι άλλαξε, τι παραμένει άλυτο και γιατί.

3.6. Σταθερή στέγαση, εκπαίδευση και ολοκληρωμένα συστήματα στήριξης

Στην Πολωνία, τα εργαστήρια της Δράσης 5.3 εντόπισαν κενά μεταξύ της έκτακτης φιλοξενίας και της μακροπρόθεσμης στέγασης. Οι συμμετέχοντες έθεσαν την ανάγκη για μεταβατική στέγαση, βελτιωμένη πρόσβαση σε δημοτική και κοινωνική κατοικία, επιδότηση ενοικίου και πιο συνεπείς κανόνες επιλεξιμότητας. Στην Ελλάδα, οι συμμετέχοντες εντόπισαν εμπόδια πληροφόρησης και πλοήγησης που επηρεάζουν την πρόσβαση σε υπηρεσίες και στη στήριξη της ένταξης. Στην Ιταλία, τα εργαστήρια διερεύνησαν την προσβασιμότητα των υπηρεσιών κοινωνικής πρόνοιας και την ανάγκη για πιο συντονισμένες απαντήσεις μεταξύ δημοσίων θεσμών, μη κερδοσκοπικών οργανώσεων και κοινοτικών πόρων.

Συστάσεις

- Να ενισχυθεί η μετάβαση από την έκτακτη φιλοξενία στη σταθερή στέγαση, συμπεριλαμβανομένων μεταβατικών επιλογών και βελτιωμένης πρόσβασης στην υφιστάμενη στεγαστική στήριξη, όπου πληρούνται τα κριτήρια επιλεξιμότητας.
- Να επανεξεταστούν τα διοικητικά και πρακτικά εμπόδια στην πρόσβαση σε δημοτική ή κοινωνική κατοικία και σε στεγαστική βοήθεια, λαμβάνοντας υπόψη τους ισχύοντες κανόνες επιλεξιμότητας.
- Να βελτιωθεί ο συντονισμός μεταξύ των υπηρεσιών στέγασης, εκπαίδευσης, υγειονομικής περίθαλψης, απασχόλησης και κοινωνικής στήριξης.
- Στην εκπαίδευση, να στηριχθεί η βιώσιμη παροχή διαπολιτισμικής βοήθειας, συμπεριλαμβανομένης της επαρκούς εκπαίδευσης, της συνέχειας και της σαφούς ενσωμάτωσης στις σχολικές ομάδες.
- Να ενισχυθεί η συνεργασία μεταξύ δημοσίων αρχών, σχολείων, κοινωνίας των πολιτών και κοινοτικών οργανώσεων, ώστε οι άνθρωποι να έχουν πρόσβαση σε κατάλληλη στήριξη χωρίς να παραπέμπονται από υπηρεσία σε υπηρεσία χωρίς συντονισμό.
- Να ενισχυθεί η ικανότητα των γενικών υπηρεσιών να ανταποκρίνονται σε ποικίλες ανάγκες, διατηρώντας παράλληλα την εξειδικευμένη τεχνογνωσία όπου αυτή είναι απαραίτητη.

Η έκτακτη βοήθεια παραμένει ουσιώδης, αλλά πρέπει να συνδέεται με μακροπρόθεσμες διαδρομές που στηρίζουν τη σταθερότητα, την ανεξαρτησία και τη συμμετοχή στις τοπικές κοινότητες.

3.7. Βιώσιμη οικονομική ένταξη και απασχόληση βασισμένη στα δικαιώματα

Στην Ελλάδα, τα εργαστήρια ανέδειξαν τη σημασία της αντιστοίχισης θέσεων εργασίας, της χαρτογράφησης δεξιοτήτων, της αναγνώρισης των ουκρανικών προσόντων, της αναβάθμισης και επανακατάρτισης δεξιοτήτων, της ενημέρωσης για τα εργασιακά δικαιώματα και της στήριξης της επιχειρηματικότητας. Στην Ιταλία, τα εργαστήρια αφορούσαν την αναγνώριση ξένων προσόντων, την πρόσβαση σε κατάρτιση και ευκαιρίες απασχόλησης, την προστασία των εργασιακών δικαιωμάτων και την εκπροσώπηση. Οι δράσεις στο Ρέτζιο Καλάβρια διερεύνουν την οικονομική ανθεκτικότητα και την οικονομική κακοποίηση. Στην Πολωνία, οι ομάδες εστίασης εξέτασαν την πρόσβαση στις υπηρεσίες απασχόλησης και τις πληροφορίες που απαιτούνται για την πλοήγηση σε αυτές.

Συστάσεις

- Να καταστεί η υποστήριξη της απασχόλησης προσβάσιμη και κατανοητή, συμπεριλαμβανομένης σαφούς πληροφόρησης για τις δημόσιες υπηρεσίες απασχόλησης, την κατάρτιση που είναι διαθέσιμη και τις διαδικασίες υποβολής αίτησης.
- Να βελτιωθεί η καθοδήγηση σχετικά με την αναγνώριση ξένων προσόντων και δεξιοτήτων, συμπεριλαμβανομένων πρακτικών πληροφοριών για τις απαιτήσεις, τα δικαιολογητικά και τις εναλλακτικές οδούς προς την απασχόληση.
- Να συνδυάζεται η αντιστοίχιση θέσεων εργασίας με εκμάθηση γλώσσας, επαγγελματική κατάρτιση, ανάπτυξη δεξιοτήτων και ευκαιρίες απόκτησης τοπικά αναγνωρισμένης εμπειρίας.
- Να ενισχυθεί η πρόσβαση σε πληροφορίες σχετικά με τα εργασιακά δικαιώματα, τις ασφαλείς συνθήκες εργασίας, τους μηχανισμούς καταγγελίας και την προστασία από την εκμετάλλευση.
- Να στηριχθεί η επιχειρηματικότητα μέσω εξατομικευμένης καθοδήγησης και προσβάσιμης ενημέρωσης για τις σχετικές διαδικασίες και ευκαιρίες.
- Να προωθείται η αξιοπρεπής και βιώσιμη απασχόληση, αντί να μετράται η επιτυχία αποκλειστικά με τη γρήγορη τοποθέτηση σε θέση εργασίας.
- Όπου είναι δυνατόν, να παρέχεται στήριξη παρακολούθησης για τον εντοπισμό εμποδίων μετά την είσοδο στην απασχόληση και για να βοηθηθούν οι άνθρωποι να προοδεύσουν προς εργασία που αντανάκλα τις δεξιότητες και την εμπειρία τους.

Η οικονομική ένταξη πρέπει να στηρίζει την αυτονομία, την ασφάλεια και τις μακροπρόθεσμες προοπτικές των γυναικών. Δεν πρέπει να απαιτεί από τους ανθρώπους

να αποδέχονται εκμεταλλευτική ή ακατάλληλη εργασία μόνο και μόνο για την επίτευξη άμεσων αποτελεσμάτων απασχόλησης.

4. Από τις συστάσεις στη δράση

Τα ευρήματα του έργου υποδεικνύουν αρκετές πρακτικές προτεραιότητες για τις δημόσιες αρχές, τους παρόχους υπηρεσιών και άλλους ενδιαφερόμενους φορείς.

Πρώτον, να βελτιωθεί η προσβασιμότητα και η διαφάνεια των υφιστάμενων υπηρεσιών. Να επανεξεταστούν οι διαδικασίες από την οπτική του χρήστη, να εντοπιστούν τα επαναλαμβανόμενα εμπόδια και να παρέχονται σαφής πολύγλωσση πληροφόρηση, υποστηριζόμενη πρόσβαση και κατανοητές εξηγήσεις των αποφάσεων.

Δεύτερον, να επενδύσουμε στη θεσμική ικανότητα. Να αντιμετωπιστούν οι πιέσεις στη στελέχωση και στον φόρτο εργασίας, να ενισχυθεί η επαγγελματική εκπαίδευση και να θεσπιστούν μηχανισμοί διασφάλισης ποιότητας και ανατροφοδότησης.

Τρίτον, να συνδέσουμε τις υπηρεσίες αντί να αντιμετωπίζουμε τις ανάγκες μεμονωμένα. Να βελτιωθούν οι διαδρομές παραπομπής μεταξύ των διοικητικών υπηρεσιών και των υπηρεσιών στέγασης, υγειονομικής περίθαλψης, εκπαίδευσης, απασχόλησης και κοινωνικής στήριξης. Τα καθορισμένα σημεία επαφής και η ισχυρότερη συνεργασία μεταξύ δημόσιου τομέα και κοινωνίας των πολιτών μπορούν να συμβάλουν στην αποτελεσματικότερη σύνδεσή τους.

Τέταρτον, να θεσμοθετηθεί ο ρόλος της κοινοτικής στήριξης. Οι ομότιμοι μέντορες και οι αξιόπιστοι κοινοτικοί φορείς μπορούν να βελτιώσουν την πρόσβαση και να χτίσουν εμπιστοσύνη. Η συμβολή τους θα πρέπει να στηρίζεται μέσω κατάλληλης εκπαίδευσης, εποπτείας, δικλίδων προστασίας και βιώσιμων ρυθμίσεων, χωρίς να μετατίθενται θεσμικές ευθύνες στους εθελοντές.

Πέμπτον, να καταστεί η συμμετοχή μέρος της διακυβέρνησης των υπηρεσιών. Ο τακτικός διάλογος με τις γυναίκες και τους νέους, τους παρόχους υπηρεσιών και άλλους ενδιαφερόμενους φορείς μπορεί να βοηθήσει τους θεσμούς να εντοπίζουν τα προβλήματα νωρίτερα, να δοκιμάζουν προτεινόμενες βελτιώσεις και να αξιολογούν κατά πόσον οι αλλαγές λειτουργούν στην πράξη.

Τέλος, να παρακολουθούμε τα αποτελέσματα και όχι μόνο τις δραστηριότητες.

Χρήσιμοι δείκτες θα μπορούσαν να περιλαμβάνουν τον χρόνο που απαιτείται για την ολοκλήρωση των διαδικασιών, το ποσοστό των χρηστών που μπορούν να έχουν πρόσβαση σε υπηρεσίες χωρίς επαναλαμβανόμενες παραπομπές, τη διαθεσιμότητα πολύγλωσσης πληροφόρησης, την ικανοποίηση από την αλληλεπίδραση με το προσωπικό, την πρόσβαση σε κατάλληλη απασχόληση και στέγαση, καθώς και τον βαθμό στον οποίο η ανατροφοδότηση των ωφελουμένων οδηγεί σε αλλαγές. Οι δείκτες θα πρέπει να προσαρμόζονται σε κάθε υπηρεσία και τοπικό πλαίσιο.

Το επόμενο βήμα είναι η μετατροπή των προτάσεων του έργου σε δράσεις με προτεραιότητα, με σαφείς αρμοδιότητες, ρεαλιστικά χρονοδιαγράμματα και μηχανισμούς παρακολούθησης της προόδου. Οι τοπικές αρχές και οι πάροχοι υπηρεσιών μπορούν να εντοπίσουν αλλαγές που βρίσκονται εντός της άμεσης αρμοδιότητάς τους, ενώ τα συστημικά ζητήματα ενδέχεται να απαιτούν συντονισμό με τις εθνικές αρχές και, όπου είναι σκόπιμο, διάλογο σε ευρωπαϊκό επίπεδο.

5. Συμπέρασμα

Το έργο SWEETIE καταδεικνύει την αξία του συνδυασμού των βιωμένων εμπειριών των γυναικών με τον δομημένο διάλογο μεταξύ θεσμών, παρόχων υπηρεσιών και άλλων ενδιαφερόμενων φορέων. Οι δράσεις στην Πολωνία, την Ελλάδα και την Ιταλία εντοπίζουν διαφορετικές τοπικές προκλήσεις, αλλά μαζί αναδεικνύουν τη σημασία υπηρεσιών που είναι κατανοητές, προσβάσιμες, συντονισμένες και ανταποκρινόμενες στις συνθήκες των ανθρώπων που εξυπηρετούν.

Το κεντρικό δίδαγμα είναι ότι η ένταξη δεν μπορεί να επιτευχθεί μόνο μέσω της τυπικής διαθεσιμότητας των υπηρεσιών. Οι άνθρωποι πρέπει να μπορούν να κατανοούν τα δικαιώματά τους, να πλοηγούνται στις διαδικασίες, να έχουν πρόσβαση σε βοήθεια και να συμμετέχουν στις αποφάσεις που επηρεάζουν τη ζωή τους. Αυτό απαιτεί επαρκή θεσμική ικανότητα, σαφή πληροφόρηση, αποτελεσματικό συντονισμό, προσεγγίσεις με ευαισθησία ως προς το φύλο και διαρκείς ευκαιρίες συμμετοχής.

Οι συστάσεις παρέχουν μια πρακτική βάση για τη βελτίωση των υπηρεσιών στις τρεις συμμετέχουσες χώρες και για ευρύτερη ευρωπαϊκή μάθηση. Η εφαρμογή τους πρέπει να παραμένει ευαίσθητη στα εθνικά νομικά πλαίσια και στις τοπικές ανάγκες, με την



πρόοδο να αξιολογείται μέσα από τις εμπειρίες και τα αποτελέσματα των ανθρώπων τους οποίους προορίζονται να στηρίξουν οι υπηρεσίες.

Το απόλυτο μέτρο μιας υπηρεσίας που ευνοεί τη συμπερίληψη δεν είναι μόνο το αν υπάρχει, αλλά το αν οι άνθρωποι μπορούν να έχουν πρόσβαση σε αυτήν και να τη χρησιμοποιούν αποτελεσματικά, να ασκούν τα δικαιώματά τους και να το κάνουν με αξιοπρέπεια.

Η παρούσα έκθεση αντνακλά τα διδάγματα και τις συστάσεις που αναπτύχθηκαν μέσω των δραστηριοτήτων του έργου SWEETIE. Τα παραδείγματα ανά χώρα προσδιορίζονται ως τέτοια και δεν θα πρέπει να ερμηνεύονται ως απόδειξη ότι τα ίδια ευρήματα ή μέτρα ισχύουν σε κάθε συμμετέχουσα χώρα.