Od dostępu do integracji

Kluczowe rekomendacje powstałe w ramach projektu SWEETIE

Wzmacnianie usług, praw i uczestnictwa ukraińskich kobiet oraz innych społeczności migrantów i uchodźców w Polsce, Grecji i we Włoszech

Współfinansowane przez Unię Europejską. Wyrażone poglądy i opinie są wyłącznie poglądami i opiniami autorów i niekoniecznie odzwierciedlają poglądy Unii Europejskiej ani Europejskiego Funduszu Społecznego. Unia Europejska ani instytucja przyznająca dofinansowanie nie ponoszą odpowiedzialności za ich treść.

1. Wprowadzenie i cel

Projekt SWEETIE jest europejskim partnerstwem zrzeszającym organizacje z Włoch, Polski i Grecji. Projekt był realizowany przez trzy organizacje: ActionAid Italia, Polskie Forum Migracyjne oraz KMOP – Social Action and Innovation Centre, w okresie od kwietnia 2025 r. do października 2026 r.

Celem projektu było wzmocnienie integracji społecznej uchodźców z Ukrainy, w szczególności kobiet i młodzieży, a także przyczynienie się do tworzenia bardziej dostępnych, skutecznych, uwzględniających perspektywę płci i wrażliwych kulturowo usług społecznych i rynku pracy. Projekt uwzględniał fakt, że rzeczywista integracja zależy nie tylko od dostępności usług, lecz także od zdolności osób korzystających z tych usług do ich zrozumienia, uzyskania do nich dostępu i poruszania się po systemie, a także od możliwości instytucji do reagowania na ich konkretne potrzeby.

Projekt wykraczał zatem poza podejście oparte wyłącznie na świadczeniu usług. Ukraińskie osoby korzystające ze wsparcia były traktowane jako aktywni uczestnicy zdolni do kształtowania możliwych usprawnień. Najważniejszy wniosek płynący z projektu SWEETIE jest taki, że dostępu do praw nie można zapewnić poprzez odizolowane usługi ani jednorazowe interwencje. Potrzebne są zintegrowane, dostępne i skoncentrowane na osobie ścieżki wsparcia, które łączą orientację w systemie, kierowanie do odpowiednich usług, dalsze wsparcie i uczestnictwo.

Niniejszy raport przedstawia kluczowe rekomendacje wynikające z partycypacyjnych warsztatów z udziałem wielu interesariuszy oraz grup fokusowych z ukraińskimi kobietami. Jego celem jest udostępnienie instytucjom, praktykom, decydentom i innym interesariuszom wiedzy wypracowanej w ramach projektu oraz wsparcie rozwoju bardziej responsywnych usług. Raport nie proponuje jednego rozwiązania dla różnych kontekstów krajowych, lecz wskazuje wspólne priorytety i praktyczne przykłady, które mogą stanowić podstawę dalszego dialogu i działań w całej Europie.

2. Słuchanie kobiet i lokalnych interesariuszy

Proces realizowany w ramach Działania 5.2 obejmował warsztaty i grupy fokusowe z udziałem ukraińskich uczestniczek i mentorek rówieśniczych (peer mentors) we

wszystkich trzech krajach. Podczas spotkań wykorzystywano dzielenie się doświadczeniami, wymianę rówieśniczą, ćwiczenia praktyczne oraz mapowanie usług, aby lepiej zrozumieć, w jaki sposób kobiety poruszają się po systemie usług publicznych i co pomogłoby im skuteczniej korzystać z przysługujących im praw.

Następnie procesy realizowane w ramach Działania 5.3 rozszerzyły dyskusję o instytucje i innych interesariuszy. W Grecji warsztaty dotyczyły wielojęzycznego udzielania informacji, poruszania się po systemie usług, ścieżek kierowania do odpowiednich usług, zatrudnienia. W Polsce dyskusje koncentrowały się w szczególności na procedurach legalizacyjnych, mieszkalnictwie, wsparciu edukacyjnym i organizacji usług publicznych. We Włoszech odrębny proces z udziałem wielu interesariuszy został zorganizowany w Bari, Neapolu i Reggio Calabria.

W ramach tych działań wyraźnie ujawniło się rozróżnienie pomiędzy formalną dostępnością usług a możliwością faktycznego z nich korzystania. Bariery językowe, niejasne procedury, rozproszone informacje, opóźnienia administracyjne oraz konieczność uzyskania indywidualnej pomocy mogą uniemożliwiać ludziom zakończenie niezbędnych procedur lub skorzystanie z przysługujących im praw.

Sieci rówieśnicze i wiedza społeczności pomagają kobietom poruszać się po tych systemach, ale nie mogą zastąpić jasnej informacji publicznej, dostępnych procedur i odpowiednio wyposażonych instytucji. Projekt wskazuje zatem na potrzebę podejścia łączącego: poprawę formalnych usług z uznaniem roli zaufanego wsparcia środowiskowego.

3. Kluczowe ustalenia i rekomendacje

3.1. Prawa, przejrzystość i sprawiedliwość w procedurach administracyjnych

We wszystkich krajach uczestniczki wskazywały na trudności ze zrozumieniem procedur administracyjnych i dostępem do usług związanych z zatrudnieniem oraz innych usług publicznych. W Polsce zwracano uwagę w szczególności na niespójne wymagania w poszczególnych urzędach, niewystarczający dostęp do informacji, opóźnienia oraz brak jasnych i uzasadnionych decyzji w procedurach legalizacyjnych. W Grecji uczestniczki opisywały trudności ze zrozumieniem swoich praw i poruszaniem się po procedurach administracyjnych. Ich doświadczenia wskazywały również na niejasność procesów i ograniczony dostęp do praktycznych wskazówek. We Włoszech warsztaty w Neapolu

obejmowały kwestie zezwoleń na pobyt, statusów ochrony, procedur odnowienia, ograniczeń dotyczących podróży oraz dostępu do usług publicznych.

Rekomendacje

- Uczynić procedury administracyjne jasnymi, przejrzystymi i spójnymi, zapewniając zrozumiałe informacje o wymaganiach, dokumentach, kosztach i przewidywanych terminach.
- Zapewnić, aby decyzje dotyczące praw poszczególnych osób były przekazywane w jasny i uzasadniony sposób, wraz z informacją o dostępnych mechanizmach odwoławczych lub kontrolnych, jeśli ma to zastosowanie.
- Wzmocnić rozliczalność oraz jakość kontaktów pomiędzy osobami korzystającymi z usług a urzędnikami publicznymi.
- Zweryfikować, czy wymagania administracyjne nie tworzą możliwych do uniknięcia barier dla osób, którym zgodnie z prawem przysługuje dostęp do danej usługi lub ochrony.
- Oceniać cyfryzację na podstawie tego, czy ułatwia ona zakończenie procedur i terminowy dostęp do praw, a nie wyłącznie na podstawie liczby usług przeniesionych do internetu.

Systemy administracyjne powinny być projektowane tak, aby sprawiedliwie i skutecznie wdrażać obowiązujące przepisy prawa. Upraszczanie procedur nie może odbywać się kosztem gwarancji prawnych, a osoby zainteresowane nie powinny pozostawać bez zrozumiałej informacji o swojej sytuacji ani dostępnych możliwościach.

3.2. Potencjał instytucjonalny i kompetencje zawodowe

W Polsce uczestniczki wskazywały na długi czas oczekiwania i opóźnienia w procedurach legalizacyjnych, a także na obawy dotyczące zdolności istniejących systemów do skutecznego rozpatrywania ich spraw. W Grecji doświadczenia związane z korzystaniem z usług publicznych, w tym administracji cyfrowej, pokazały znaczenie środowiskowej pomocy uzupełniającej formalne systemy. We Włoszech warsztaty również dotyczyły trudności w poruszaniu się po usługach administracyjnych i zatrudnieniowych oraz potrzeby silniejszej współpracy między instytucjami a społecznościami migranckimi.

Rekomendacje

- Przeanalizować poziom zatrudnienia, obciążenie pracą i zdolność do sprawnego rozpatrywania spraw w usługach, w których występują trwałe opóźnienia.

- Wzmocnić specjalistyczną wiedzę pracowników administracji związanej z migracją, wsparciem zatrudnienia, usługami społecznymi i innymi odpowiednimi obszarami.
- Zapewnić regularne szkolenia z zakresu obowiązujących przepisów, jasnej komunikacji, kompetencji międzykulturowych, świadczenia usług uwzględniających perspektywę płci oraz pracy z osobami dotkniętymi przymusowym przesiedleniem.
- Uwzględnić zarządzanie stresem i zapobieganie wypaleniu zawodowemu w kontekście wsparcia pracowników, szczególnie w usługach zajmujących się złożonymi potrzebami i dużym obciążeniem pracą.
- Ustanowić jasne standardy jakości i mechanizmy informacji zwrotnej służące identyfikowaniu powtarzających się problemów i poprawie świadczenia usług.
- Wzmocnić współpracę pomiędzy instytucjami publicznymi, władzami lokalnymi i organizacjami społeczeństwa obywatelskiego, przy zachowaniu jasnego podziału odpowiedzialności instytucjonalnej.

Narzędzia cyfrowe mogą poprawiać efektywność, ale same nie są w stanie zrekompensować niewystarczającej liczby pracowników, niespójnego podejmowania decyzji ani braku specjalistycznej wiedzy.

3.3. Skuteczny dostęp do usług

W Grecji uczestniczki zgłaszały trudności w korzystaniu z portalu administracji publicznej gov.gr, ponieważ był on dostępny wyłącznie w języku greckim, co ograniczało ich możliwość samodzielnego załatwiania procedur administracyjnych. Dzieliły się również doświadczeniami dotyczącymi niejasnych procedur i trudności w dostępie do usług, w tym wsparcia związanego z zatrudnieniem.

W Polsce grupy fokusowe dotyczyły dostępu do opieki zdrowotnej, usług administracyjnych i zatrudnieniowych, wsparcia społecznego i poradnictwa. Uczestniczki wskazywały na bariery językowe, finansowe i administracyjne oraz sytuacje, w których potrzebowały dodatkowego wsparcia. We Włoszech warsztaty obejmowały dostęp do opieki zdrowotnej i społecznej, edukacji, kształcenia zawodowego, usług zatrudnieniowych oraz ochrony praw pracowniczych.

Rekomendacje

- Oceniać usługi z perspektywy osób, które z nich korzystają, w tym sprawdzać, czy mogą one zrozumieć wymagania, zakończyć procedury i uzyskać zamierzone wsparcie.
- Identyfikować i ograniczać bariery związane z językiem, kosztami, czasem oczekiwania, dostępnością terminów, obowiązkami opiekuńczymi i złożonością procedur administracyjnych.
- Zapewniać dostęp wspomagany osobom potrzebującym pomocy przy wypełnianiu formularzy, korzystaniu z systemów cyfrowych lub rozumieniu wymogów instytucjonalnych.
- Zapewniać alternatywne ścieżki dostępu do podstawowych usług, gdy dostęp online nie jest możliwy.
- Tam, gdzie jest to prawnie i organizacyjnie możliwe, wprowadzać elastyczne zasady umawiania wizyt i godziny świadczenia usług lepiej odpowiadające sytuacji użytkowników.
- Monitorować, kiedy ludzie rezygnują z procedur lub są wielokrotnie odsyłani do innych miejsc, i wykorzystywać te informacje do poprawy usług.

Usługi nie powinny być uznawane za dostępne wyłącznie dlatego, że istnieją lub że opublikowano informacje na ich temat. Ich skuteczność zależy od tego, czy ludzie mogą z nich realnie skorzystać i uzyskać wsparcie w odpowiednim czasie i w odpowiedniej formie.

3.4. Dostępna informacja, wsparcie rówieśnicze i koordynacja

We Włoszech warsztaty podkreślały rolę sieci społecznościowych, mentoringu rówieśniczego i praktycznych porad w poruszaniu się po usługach publicznych, procedurach prawnych i ścieżkach zatrudnienia. W Reggio Calabria dyskutowano również o tym, jak publiczne i prywatne usługi społeczne mogą się wspierać w celu zapewnienia bardziej zintegrowanego wsparcia. W Polsce interesariusze postulowali jaśniejszy dostęp do informacji i silniejszą współpracę pomiędzy instytucjami a społeczeństwem obywatelskim. W Grecji warsztaty koncentrowały się na korzystaniu z cyfrowych usług publicznych, wymianie praktycznych informacji i mapowaniu dostępnego wsparcia.

Rekomendacje

- Zapewniać jasne, praktyczne i regularnie aktualizowane informacje w odpowiednich językach, z wykorzystaniem kanałów internetowych i tradycyjnych.

- Wyjaśniać nie tylko, jakie usługi są dostępne, lecz także kto jest uprawniony do ich uzyskania, jak złożyć wniosek, jakie dokumenty są potrzebne, ile mogą potrwać procedury i gdzie szukać pomocy.
- Wykorzystywać wiele kanałów komunikacji, w tym strony internetowe, materiały drukowane, tablice informacyjne w punktach usługowych, media społecznościowe i sieci społecznościowe.
- Ustanowić jasne ścieżki kierowania pomiędzy instytucjami i organizacjami, w odpowiednich przypadkach wyznaczając osoby lub punkty kontaktowe.
- Ograniczać konieczność wielokrotnego przedstawiania swojej sytuacji przez osoby korzystające z usług.
- Uznawać mentorki i mentorów rówieśniczych, pracowników dwujęzycznych, mediatorów kulturowych i liderów społeczności za potencjalnych partnerów w dostępie do usług, zapewniając im odpowiednie szkolenia, superwizję i jasno określone role.

Wsparcie środowiskowe może wzmacniać zaufanie i pomagać ludziom poruszać się po nieznanych systemach. Powinno jednak uzupełniać, a nie zastępować odpowiedzialność usług publicznych za jasną komunikację i zapewnienie pomocy.

3.5. Usługi uwzględniające perspektywę płci i aktywne uczestnictwo

Projekt stawia doświadczenia ukraińskich kobiet w centrum swojego podejścia partycypacyjnego. W Polsce grupy fokusowe dotyczyły dostępu do opieki reprodukcyjnej i ginekologicznej, opieki pediatrycznej, wsparcia społecznego i poradnictwa. We Włoszech rozmowy w Reggio Calabria obejmowały bezpieczeństwo finansowe kobiet, różnice w wynagrodzeniach ze względu na płeć oraz ochronę przed przemocą ekonomiczną. Warsztaty w Grecji stworzyły kobietom możliwość wymiany doświadczeń, identyfikowania barier i współtworzenia propozycji poprawy usług.

Rekomendacje

- Uwzględniać perspektywę płci w planowaniu, świadczeniu i ewaluacji usług publicznych.
- Brać pod uwagę, w jaki sposób opieka nad dziećmi, obowiązki opiekuńcze, kwestie bezpieczeństwa, godziny pracy i potrzeby językowe wpływają na możliwość korzystania przez kobiety ze wsparcia.
- Zapewnić kobietom dostęp do odpowiedniej opieki zdrowotnej, wsparcia psychospołecznego, ochrony socjalnej i poradnictwa dotyczącego ich praw.

- Wzmacniać świadomość zjawiska przemocy ekonomicznej, nierównego wynagradzania, wyzysku pracowniczego i innych zagrożeń mogących wpływać na niezależność i bezpieczeństwo kobiet.
- Włączać kobiety i młodzież w projektowanie usług od samego początku, zamiast konsultować je dopiero po podjęciu decyzji.
- Tworzyć regularne możliwości przekazywania przez beneficjentów informacji zwrotnej i uczestnictwa w dialogu z instytucjami.
- Informować, w jaki sposób propozycje uczestników wpłynęły na decyzje, projektowanie usług lub działania naprawcze.

Uczestnictwo ma największe znaczenie wtedy, gdy może realnie wpływać na decyzje, a instytucje jasno informują, co się zmieniło, co pozostaje nierozwiązane i dlaczego.

3.6. Stabilne mieszkalnictwo, edukacja i zintegrowane systemy wsparcia

W Polsce warsztaty w ramach Działania 5.3 wskazały na luki pomiędzy zakwaterowaniem interwencyjnym a długoterminowym mieszkaniem. Uczestnicy wskazywali na potrzebę mieszkań przejściowych, lepszego dostępu do mieszkań komunalnych i społecznych, wsparcia czynszowego oraz bardziej spójnych zasad kwalifikacji. W Grecji uczestniczki identyfikowały bariery informacyjne i związane z poruszaniem się po systemie, wpływające na dostęp do usług i wsparcia integracyjnego. We Włoszech warsztaty dotyczyły dostępności usług opieki społecznej oraz potrzeby bardziej skoordynowanych działań instytucji publicznych, organizacji non-profit i zasobów społecznościowych.

Rekomendacje

- Wzmacniać przejście od zakwaterowania interwencyjnego do stabilnego mieszkania, w tym poprzez rozwiązania przejściowe i lepszy dostęp do istniejącego wsparcia mieszkaniowego tam, gdzie jest ono dostępne.
- Analizować administracyjne i praktyczne bariery w dostępie do mieszkań komunalnych lub społecznych i pomocy czynszowej, z uwzględnieniem obowiązujących zasad kwalifikacji.
- Poprawić koordynację pomiędzy usługami mieszkaniowymi, edukacyjnymi, zdrowotnymi, zatrudnieniowymi i społecznymi.
- W edukacji wspierać trwałe zapewnianie pomocy międzykulturowej, w tym odpowiednie szkolenia, ciągłość oraz jasne włączenie tej funkcji w zespoły szkolne.

- Wzmocnić współpracę pomiędzy władzami publicznymi, szkołami, społeczeństwem obywatelskim i organizacjami społecznościowymi, tak aby ludzie mogli uzyskać zintegrowane wsparcie bez odsyłania ich pomiędzy nieskoordynowanymi usługami.
- Budować zdolność usług głównego nurtu do odpowiadania na zróżnicowane potrzeby, zachowując jednocześnie specjalistyczną wiedzę tam, gdzie jest ona konieczna.

Pomoc interwencyjna pozostaje niezbędna, ale powinna łączyć się z długoterminowymi ścieżkami wspierającymi stabilność, niezależność i uczestnictwo w życiu lokalnych społeczności.

3.7. Zrównoważona integracja ekonomiczna

W Grecji warsztaty wskazały na znaczenie pośrednictwa urzędów pracy, profilowania umiejętności, uznawania ukraińskich kwalifikacji, podnoszenia lub zmiany kwalifikacji, świadomości praw pracowniczych oraz wsparcia przedsiębiorczości. We Włoszech warsztaty dotyczyły uznawania zagranicznych kwalifikacji, dostępu do szkoleń i możliwości zatrudnienia, ochrony praw pracowniczych i reprezentacji. Działania w Reggio Calabria obejmowały odporność finansową i przemoc ekonomiczną. W Polsce grupy fokusowe dotyczyły dostępu do usług zatrudnieniowych i informacji potrzebnych do poruszania się po nich.

Rekomendacje

- Uczynić wsparcie w zakresie zatrudnienia dostępnym i zrozumiałym, zapewniając jasne informacje o publicznych usługach zatrudnieniowych, dostępnych szkoleniach i procedurach aplikowania.
- Poprawić poradnictwo dotyczące uznawania zagranicznych kwalifikacji, w tym dostęp do praktycznych informacji o wymogach, dokumentach i alternatywnych drogach wejścia na rynek pracy.
- Łączyć pośrednictwo pracy z nauką języka, szkoleniami zawodowymi, rozwojem umiejętności i możliwościami zdobywania doświadczenia uznawanego na poziomie lokalnym.
- Wzmocnić dostęp do informacji o prawach pracowniczych, bezpiecznych warunkach pracy, mechanizmach zgłaszania naruszeń i ochronie przed wyzyskiem.

- Wspierać przedsiębiorczość poprzez dopasowany mentoring i dostępny consulting dotyczący odpowiednich procedur i możliwości zatrudnienia.
- Promować godne i trwałe zatrudnienie, zamiast mierzyć sukces wyłącznie szybkim podjęciem pracy.
- Tam, gdzie jest to możliwe, zapewniać dalsze wsparcie po rozpoczęciu zatrudnienia, aby pomagać w rozwoju zawodowym w kierunku pracy odpowiadającej umiejętnościom i doświadczeniu danej osoby.

Integracja ekonomiczna powinna wspierać autonomię, bezpieczeństwo i długoterminowe perspektywy kobiet. Nie powinna wymagać od ludzi przyjmowania wyzyskującej lub nieodpowiedniej pracy wyłącznie po to, aby osiągnąć natychmiastowy rezultat w postaci zatrudnienia.

4. Od rekomendacji do działania

Ustalenia projektu wskazują na kilka praktycznych priorytetów dla władz publicznych, usługodawców i innych interesariuszy.

Po pierwsze, należy poprawić dostępność i przejrzystość istniejących usług. Procedury powinny być analizowane z perspektywy użytkownika. Należy identyfikować powtarzające się bariery oraz zapewniać jasne informacje wielojęzyczne, dostęp wspomagany i zrozumiałe wyjaśnienia decyzji.

Po drugie, należy inwestować w potencjał instytucjonalny. Oznacza to reagowanie na bariery związaną na przykład z nieodpowiednią liczbą pracowników i nadmiernym obciążeniem pracą, oferowanie szkoleń zawodowych oraz ustanowienie mechanizmów zapewniania jakości i informacji zwrotnej.

Po trzecie, należy łączyć usługi zamiast traktować potrzeby w oderwaniu od siebie. Warto poprawić ścieżki kierowania pomiędzy usługami administracyjnymi, mieszkaniowymi, zdrowotnymi, edukacyjnymi, zatrudnieniowymi i społecznymi. Wyznaczone punkty kontaktowe i silniejsza współpraca sektora publicznego ze społeczeństwem obywatelskim mogą zwiększyć skuteczność tych powiązań.

Po czwarte, należy sformalizować rolę wsparcia środowiskowego. Mentorki i mentorzy rówieśniczy oraz zaufani przedstawiciele społeczności mogą ułatwiać dostęp i budować poczucie bezpieczeństwa. Ich wkład powinien być wspierany poprzez odpowiednie

szkolenia, superwizję, zasady ochrony i trwałe rozwiązania, bez przenoszenia odpowiedzialności instytucjonalnej na wolontariuszy.

Po piąte, należy uczynić uczestnictwo elementem zarządzania usługami. Regularny dialog z kobietami i młodzieżą, usługodawcami oraz innymi interesariuszami może pomóc instytucjom wcześniej identyfikować problemy, testować proponowane usprawnienia i oceniać, czy zmiany działają w praktyce.

Na koniec należy monitorować rezultaty, a nie tylko działania. Przydatne wskaźniki mogą obejmować czas potrzebny na zakończenie procedur, odsetek użytkowników mogących skorzystać z usług bez wielokrotnego odsyłania, dostępność informacji wielojęzycznej, zadowolenie z kontaktów z pracownikami, dostęp do odpowiedniego zatrudnienia i mieszkania oraz stopień, w jakim informacje zwrotne od beneficjentów prowadzą do zmian. Wskaźniki należy dostosować do poszczególnych usług i lokalnego kontekstu.

Następnym krokiem jest przełożenie propozycji projektu na działania priorytetowe z jasno określoną odpowiedzialnością, realistycznymi terminami i mechanizmami monitorowania postępów. Władze lokalne i usługodawcy mogą identyfikować zmiany pozostające w zakresie ich bezpośrednich kompetencji, natomiast kwestie systemowe mogą wymagać koordynacji z władzami krajowymi i, w stosownych przypadkach, dialogu na poziomie europejskim.

5. Wnioski

Projekt SWEETIE pokazuje wartość łączenia doświadczeń życiowych kobiet ze zorganizowanym dialogiem pomiędzy instytucjami, usługodawcami i innymi interesariuszami. Działania w Polsce, Grecji i we Włoszech ujawniają różne lokalne wyzwania, ale wspólnie podkreślają znaczenie usług, które są zrozumiałe, dostępne, skoordynowane i odpowiadają na sytuację osób, którym mają służyć.

Najważniejszy wniosek jest taki, że integracji nie można osiągnąć wyłącznie poprzez formalną dostępność usług. Ludzie muszą być w stanie zrozumieć swoje prawa, poruszać się po procedurach, uzyskać pomoc i uczestniczyć w decyzjach, które wpływają na ich życie. Wymaga to odpowiedniego wsparcia instytucjonalnego, jasnego dostępu do informacji, skutecznej koordynacji między sektorami, podejścia uwzględniającego perspektywę płci oraz trwałych możliwości uczestnictwa w dialogu i procesie wprowadzania zmian.

Rekomendacje stanowią praktyczną podstawę do poprawy usług w trzech uczestniczących krajach oraz do szerszego namysłu na poziomie europejskim. Ich wdrażanie powinno uwzględniać krajowe ramy prawne i lokalne potrzeby, a postępy powinny być oceniane poprzez doświadczenia i rezultaty osób, którym usługi mają służyć.

Najważniejszą miarą inkluzywnej usługi nie jest wyłącznie to, czy istnieje, lecz czy ludzie mogą skutecznie uzyskać do niej dostęp i korzystać ze swoich praw w poczuciu poszanowania ich godności.

Niniejszy raport odzwierciedla wiedzę i rekomendacje wypracowane w ramach działań projektu SWEETIE. Przykłady specyficzne dla poszczególnych krajów zostały odpowiednio oznaczone i nie powinny być interpretowane jako dowód, że identyczne ustalenia lub działania mają zastosowanie we wszystkich uczestniczących krajach.