



Dall'accesso all'inclusione

Principali risultati e raccomandazioni del progetto SWEETIE

Rafforzare i servizi, i diritti e la partecipazione delle donne ucraine e di altre comunità migranti e rifugiate in Polonia, Grecia e Italia.

Co-finanziato dall'Unione europea. Le opinioni e i punti di vista espressi appartengono esclusivamente all'autore o agli autori e non riflettono necessariamente quelli dell'Unione europea o dell'Agenzia del Fondo sociale europeo. Né l'Unione europea né l'autorità concedente possono essere ritenute responsabili.





1. Introduzione e finalità

Il progetto SWEETIE è un partenariato europeo che riunisce organizzazioni di Italia, Polonia e Grecia. È stato realizzato da tre organizzazioni — ActionAid Italia, Polish Migration Forum e KMOP - Social Action and Innovation Centre — nel periodo compreso tra aprile 2025 e ottobre 2026.

Il progetto mirava a rafforzare l'inclusione sociale delle persone rifugiate in fuga dall'Ucraina, in particolare delle donne e dei giovani, contribuendo al tempo stesso a rendere i servizi sociali e per il lavoro più accessibili, efficaci, attenti alla dimensione di genere e culturalmente sensibili. Il progetto ha riconosciuto che un'integrazione concreta dipende non solo dalla disponibilità dei servizi, ma anche dalla possibilità, per le persone beneficiarie, di comprenderli, accedervi e orientarsi al loro interno, nonché dalla capacità delle istituzioni competenti di rispondere alle loro esigenze specifiche.

Il progetto ha quindi superato un approccio incentrato esclusivamente sull'erogazione dei servizi. Le persone ucraine beneficiarie sono state coinvolte attivamente nell'individuazione degli ostacoli e nella definizione di possibili miglioramenti. La lezione generale emersa dal progetto SWEETIE è che l'accesso ai diritti non può essere garantito da servizi isolati o interventi una tantum. Servono percorsi integrati, accessibili e centrati sulla persona, che colleghino orientamento, invio ai servizi, accompagnamento e partecipazione.

Il rapporto presenta le principali raccomandazioni emerse dai laboratori partecipativi di co-progettazione con più soggetti e dai gruppi di discussione con donne ucraine. L'obiettivo è condividere gli apprendimenti del progetto con istituzioni, professionisti, decisori pubblici e altri soggetti interessati, contribuendo allo sviluppo di servizi più capaci di rispondere alle esigenze delle persone. Il rapporto non propone un'unica soluzione valida per contesti nazionali diversi: individua priorità comuni e presenta esempi pratici che possono alimentare ulteriori confronti e iniziative in Europa.

2. Ascoltare le donne e i soggetti del territorio

Il percorso dell'Attività 5.2 ha coinvolto donne ucraine e mentor tra pari in laboratori e gruppi di discussione organizzati nei tre Paesi. Attraverso la condivisione di esperienze, il confronto tra pari, esercitazioni pratiche e la mappatura dei servizi, gli incontri hanno approfondito il modo in cui le donne si orientano tra i servizi pubblici e gli interventi che potrebbero aiutarle a esercitare i propri diritti.



I successivi percorsi dell'Attività 5.3 hanno ampliato il confronto, coinvolgendo istituzioni e altri soggetti interessati. In Grecia, i laboratori hanno affrontato temi quali le informazioni multilingui, l'orientamento tra i servizi, l'invio ai servizi competenti, il lavoro e la partecipazione. In Polonia, il confronto si è concentrato soprattutto sulle procedure di regolarizzazione, la casa, il sostegno all'istruzione e l'organizzazione dei servizi pubblici. In Italia è stato realizzato un percorso specifico con più soggetti

a Bari, Napoli e Reggio Calabria.

In tutte queste attività è emersa una distinzione importante tra la disponibilità formale di un servizio e la possibilità concreta per le persone di accedervi e utilizzarlo. Le barriere linguistiche, le procedure poco chiare, le informazioni frammentarie, i ritardi amministrativi e la necessità di un supporto individuale possono impedire alle persone di completare passaggi essenziali o di beneficiare dei propri diritti.

Le reti tra pari e le conoscenze delle comunità aiutano le donne a orientarsi nei sistemi, ma non possono sostituire informazioni pubbliche chiare, procedure accessibili e istituzioni dotate di risorse adeguate. Il progetto indica quindi la necessità di un approccio integrato: migliorare i servizi istituzionali riconoscendo al tempo stesso il contributo di un supporto affidabile e radicato nelle comunità.

3. Principali risultati e raccomandazioni

3.1. Diritti, trasparenza ed equità nelle procedure amministrative

In tutti i Paesi, le partecipanti hanno segnalato difficoltà nel comprendere le procedure amministrative e nell'accedere ai servizi per il lavoro e ad altri servizi pubblici. In Polonia, in particolare, sono state espresse preoccupazioni per la disomogeneità dei requisiti tra gli uffici, la carenza di informazioni, i ritardi e l'assenza di decisioni chiare e motivate nelle procedure di regolarizzazione. In Grecia, le partecipanti hanno descritto difficoltà nel comprendere i propri diritti e orientarsi nelle procedure amministrative. Le loro esperienze hanno inoltre messo in luce le conseguenze di procedure poco chiare e del limitato accesso a indicazioni pratiche. In Italia, i laboratori di Napoli hanno affrontato i permessi di soggiorno, gli status di protezione, le procedure di rinnovo, le limitazioni agli spostamenti e l'accesso ai servizi pubblici.

Raccomandazioni

- Rendere le procedure amministrative chiare, trasparenti e coerenti, fornendo spiegazioni accessibili sui requisiti, la documentazione, i costi e i tempi previsti.
- Garantire che le decisioni che incidono sui diritti delle persone siano comunicate in modo chiaro e motivato, indicando, ove previsto, le possibilità di riesame o ricorso.

- Rafforzare la responsabilità delle istituzioni e la qualità delle interazioni tra chi utilizza i servizi e il personale pubblico.
- Verificare se i requisiti amministrativi creano ostacoli evitabili per le persone che hanno diritto ad accedere a un servizio o a una forma di protezione.
- Valutare la digitalizzazione in base alla sua capacità di agevolare il completamento delle procedure e l'accesso tempestivo ai diritti, non al numero di servizi trasferiti online.

I sistemi amministrativi dovrebbero essere progettati per applicare la normativa vigente in modo equo ed efficace. La semplificazione non deve compromettere le garanzie giuridiche e le persone non devono essere lasciate senza informazioni comprensibili sulla propria situazione o sulle opzioni disponibili.

3.2. Capacità istituzionale e competenze professionali

In Polonia, le partecipanti hanno segnalato arretrati, tempi di attesa e ritardi nelle procedure di regolarizzazione, oltre a dubbi sulla capacità dei sistemi esistenti di gestire efficacemente le domande. In Grecia, l'esperienza di accesso ai servizi pubblici, compresa l'amministrazione digitale, ha mostrato l'importanza di affiancare un supporto pratico ai sistemi formali. Anche i laboratori italiani hanno esaminato le difficoltà nell'orientarsi tra servizi amministrativi e per il lavoro, nonché la necessità di una maggiore collaborazione tra istituzioni e comunità.

Raccomandazioni

- Verificare gli organici, i carichi di lavoro e la capacità di gestione delle pratiche nei servizi caratterizzati da ritardi persistenti.
- Rafforzare le competenze professionali del personale che opera nell'amministrazione in materia di migrazione, nei servizi per l'impiego, nei servizi sociali e negli altri ambiti pertinenti.
- Prevedere una formazione periodica sulla normativa applicabile, la comunicazione chiara, le competenze interculturali, l'erogazione di servizi attenti alla dimensione di genere e il lavoro con persone colpite da sfollamento forzato.
- Includere il sostegno alla gestione dello stress e la prevenzione del burnout nelle misure rivolte al personale, soprattutto nei servizi che affrontano bisogni complessi e carichi di lavoro elevati.
- Definire standard di qualità chiari e meccanismi di raccolta dei riscontri per individuare i problemi ricorrenti e migliorare l'erogazione dei servizi.
- Rafforzare la collaborazione tra istituzioni pubbliche, enti locali e organizzazioni della società civile, mantenendo chiare le responsabilità istituzionali.

Gli strumenti digitali possono migliorare l'efficienza, ma da soli non compensano la carenza di personale, le decisioni incoerenti o la mancanza di competenze specialistiche.

3.3. Accesso effettivo ai servizi

In Grecia, le partecipanti hanno riferito difficoltà nell'utilizzo del portale della pubblica amministrazione gov.gr, disponibile solo in greco, che limitava la loro possibilità di completare autonomamente le procedure amministrative. Hanno inoltre raccontato di procedure poco chiare e difficoltà nell'accedere ai servizi, compreso il sostegno legato al lavoro.

In Polonia, i gruppi di discussione hanno affrontato l'accesso ai servizi sanitari, amministrativi e per il lavoro, al sostegno sociale e alla consulenza. Le partecipanti hanno discusso le barriere linguistiche, economiche e amministrative, nonché le situazioni in cui era necessario un accompagnamento aggiuntivo. In Italia, i laboratori hanno esaminato l'accesso alla sanità e all'assistenza sociale, all'istruzione, alla formazione professionale, ai servizi per il lavoro e alla tutela dei diritti del lavoro.

Raccomandazioni

- Valutare i servizi dal punto di vista di chi li utilizza, verificando se le persone riescono a comprenderne i requisiti, completare le procedure e ottenere il sostegno previsto.
- Individuare e ridurre gli ostacoli legati alla lingua, ai costi, ai tempi di attesa, alla disponibilità di appuntamenti, alle responsabilità di cura dei figli e alla complessità delle procedure amministrative.
- Offrire un supporto per l'accesso a chi ha bisogno di aiuto per compilare moduli, utilizzare i sistemi digitali o comprendere i requisiti istituzionali.
- Prevedere modalità alternative per accedere ai servizi essenziali quando non è possibile utilizzare i canali online.
- Laddove compatibile con la normativa e con l'organizzazione dei servizi, introdurre modalità flessibili per gli appuntamenti e orari che rispondano meglio alle esigenze delle persone.
- Monitorare i casi in cui le persone abbandonano le procedure o vengono indirizzate ripetutamente ad altri uffici e utilizzare queste informazioni per migliorare i servizi.

Un servizio non può essere considerato accessibile solo perché esiste o perché le informazioni che lo riguardano sono pubblicate. La sua efficacia dipende dalla possibilità concreta per le persone di utilizzarlo e ottenere un sostegno adeguato e tempestivo.

3.4. Informazioni accessibili, supporto tra pari e coordinamento

In Italia, i laboratori hanno messo in evidenza il ruolo delle reti comunitarie, del mentoring tra pari e delle indicazioni pratiche nell'orientamento tra servizi pubblici, procedure giuridiche e percorsi lavorativi. Gli incontri di Reggio Calabria hanno inoltre approfondito le modalità di collaborazione tra servizi sociali pubblici e privati per offrire un sostegno più integrato. In Polonia, i soggetti coinvolti hanno chiesto informazioni più chiare e una collaborazione più

stretta tra istituzioni e società civile. In Grecia, i laboratori si sono concentrati sull'uso dei servizi pubblici digitali, la condivisione di informazioni pratiche e la mappatura delle risorse di supporto disponibili.

Raccomandazioni

- Fornire informazioni chiare, pratiche e aggiornate con regolarità, nelle lingue pertinenti e attraverso canali online e offline.
- Spiegare non solo quali servizi sono disponibili, ma anche chi può accedervi, come presentare domanda, quali documenti occorrono, quali sono i tempi previsti e a chi rivolgersi per ricevere aiuto.
- Utilizzare più canali di comunicazione, tra cui siti web, materiali stampati, bacheche dei servizi, social media e reti comunitarie.
- Definire percorsi chiari di invio tra istituzioni e organizzazioni, prevedendo, ove opportuno, referenti dedicati.
- Ridurre la necessità per chi utilizza i servizi di raccontare ripetutamente la propria situazione o di orientarsi senza supporto tra sistemi non collegati.
- Riconoscere mentor tra pari, personale bilingue, mediatori e mediatrici interculturali e leader comunitari come possibili partner nell'accesso ai servizi, assicurando loro formazione, supervisione, tutela e ruoli chiaramente definiti.

Il sostegno radicato nelle comunità può rafforzare la fiducia e aiutare le persone a orientarsi in sistemi che non conoscono. Deve integrare, e non sostituire, la responsabilità dei servizi pubblici di comunicare con chiarezza e fornire un'assistenza accessibile.

3.5. Servizi attenti alla dimensione di genere e partecipazione concreta

Il progetto pone al centro del proprio approccio partecipativo le esperienze delle donne ucraine. In Polonia, i gruppi di discussione hanno approfondito l'accesso alla salute riproduttiva e ginecologica, ai servizi pediatrici, al sostegno sociale e alla consulenza. In Italia, le attività di Reggio Calabria hanno affrontato la resilienza finanziaria delle donne, il divario retributivo di genere e la protezione dagli abusi economici. I laboratori in Grecia hanno offerto alle donne occasioni di confronto, individuazione degli ostacoli e contributo a proposte per migliorare i servizi.

Raccomandazioni

- Integrare un approccio attento alla dimensione di genere nella pianificazione, nell'erogazione e nella valutazione dei servizi pubblici.
- Considerare in che modo la cura dei figli e di altre persone, le esigenze di sicurezza, gli orari di lavoro e i bisogni linguistici incidano sulla possibilità delle donne di accedere al sostegno.
- Garantire alle donne l'accesso ai servizi sanitari pertinenti, al sostegno psicosociale, alla protezione sociale e alla consulenza sui propri diritti.

- Accrescere la consapevolezza sugli abusi economici, la disparità retributiva, lo sfruttamento lavorativo e gli altri rischi che possono compromettere l'autonomia e la sicurezza delle donne.
- Coinvolgere donne e giovani nella progettazione dei servizi fin dall'inizio, evitando di consultarli soltanto dopo che le decisioni sono state prese.
- Creare occasioni periodiche affinché le persone beneficiarie possano esprimere il proprio parere e partecipare al dialogo con le istituzioni.
- Comunicare in che modo le proposte delle persone partecipanti hanno inciso sulle decisioni, sulla progettazione dei servizi o sulle azioni successive.

La partecipazione è concreta quando può influire sulle decisioni e le istituzioni spiegano che cosa è cambiato, che cosa resta irrisolto e perché.

3.6. Casa stabile, istruzione e sistemi di sostegno integrati

In Polonia, i laboratori dell'Attività 5.3 hanno individuato una discontinuità tra l'accoglienza d'emergenza e le soluzioni abitative a lungo termine. Le partecipanti hanno segnalato la necessità di alloggi di transizione, di un accesso migliore agli alloggi comunali e sociali, di sostegni per l'affitto e di criteri di ammissibilità più coerenti. In Grecia, le partecipanti hanno individuato ostacoli informativi e di orientamento nell'accesso ai servizi e al sostegno per l'integrazione. In Italia, i laboratori hanno esaminato l'accessibilità dei servizi di welfare e la necessità di risposte più coordinate tra istituzioni pubbliche, organizzazioni non profit e risorse comunitarie.

Raccomandazioni

- Rafforzare il passaggio dall'accoglienza d'emergenza a soluzioni abitative stabili, prevedendo opzioni di transizione e migliorando l'accesso alle misure abitative esistenti per chi ne possiede i requisiti.
- Esaminare gli ostacoli amministrativi e pratici all'accesso agli alloggi comunali o sociali e ai contributi per l'affitto, tenendo conto dei criteri di ammissibilità applicabili.
- Migliorare il coordinamento tra i servizi per la casa, l'istruzione, la sanità, il lavoro e il sostegno sociale.
- Nel settore dell'istruzione, sostenere in modo continuativo gli interventi di supporto interculturale, garantendo formazione adeguata, continuità e un'integrazione chiara nei gruppi di lavoro scolastici.
- Rafforzare la collaborazione tra autorità pubbliche, scuole, società civile e organizzazioni comunitarie affinché le persone possano accedere al sostegno adeguato senza essere rimbalzate tra servizi scollegati.
- Rafforzare la capacità dei servizi generalisti di rispondere a esigenze diverse, mantenendo competenze specialistiche quando necessarie.

Il sostegno d'emergenza resta essenziale, ma deve collegarsi a percorsi di più lungo periodo che favoriscano stabilità, autonomia e partecipazione alla vita delle comunità locali.

3.7. Inclusione economica sostenibile e lavoro basato sui diritti

In Grecia, i laboratori hanno individuato l'importanza dell'incontro tra domanda e offerta di lavoro, della valutazione delle competenze, del riconoscimento dei titoli di studio ucraini, dell'aggiornamento e della riqualificazione professionale, della consapevolezza sui diritti del lavoro e del sostegno all'imprenditorialità. In Italia, i laboratori hanno affrontato il riconoscimento dei titoli di studio conseguiti all'estero, l'accesso alla formazione e alle opportunità di lavoro, la tutela dei diritti del lavoro e la rappresentanza. Le attività di Reggio Calabria hanno approfondito la resilienza finanziaria e gli abusi economici. In Polonia, i gruppi di discussione hanno esaminato l'accesso ai servizi per l'impiego e le informazioni necessarie per orientarsi.

Raccomandazioni

- Rendere il sostegno all'inserimento lavorativo accessibile e comprensibile, fornendo informazioni chiare sui servizi pubblici per l'impiego, sulla formazione disponibile e sulle procedure di candidatura.
- Migliorare l'orientamento sul riconoscimento dei titoli di studio e delle competenze conseguiti all'estero, fornendo indicazioni pratiche sui requisiti, i documenti necessari e i percorsi alternativi per accedere al lavoro.
- Affiancare all'incontro tra domanda e offerta di lavoro l'apprendimento linguistico, la formazione professionale, lo sviluppo delle competenze e opportunità per acquisire esperienza riconosciuta a livello locale.
- Rafforzare l'accesso alle informazioni sui diritti del lavoro, le condizioni di lavoro sicure, i meccanismi di segnalazione e la protezione dallo sfruttamento.
- Sostenere l'imprenditorialità con percorsi di mentoring su misura e indicazioni accessibili sulle procedure e le opportunità pertinenti.
- Promuovere un lavoro dignitoso e sostenibile, senza misurare il successo soltanto in base alla rapidità dell'inserimento lavorativo.
- Ove possibile, offrire un accompagnamento successivo all'inserimento lavorativo per individuare gli ostacoli e aiutare le persone a trovare opportunità coerenti con le proprie competenze ed esperienze.

L'inclusione economica dovrebbe sostenere l'autonomia, la sicurezza e le prospettive di lungo periodo delle donne. Non dovrebbe costringere le persone ad accettare lavori inadeguati o sfruttanti per raggiungere risultati occupazionali immediati.

4. Dalle raccomandazioni all'azione

I risultati del progetto indicano alcune priorità operative per le autorità pubbliche, i fornitori di servizi e gli altri soggetti interessati.

Primo, migliorare l'accessibilità e la trasparenza dei servizi esistenti. Riesaminare le procedure dal punto di vista di chi le utilizza, individuare gli ostacoli ricorrenti e fornire informazioni chiare e multilingui, assistenza per l'accesso e spiegazioni comprensibili delle decisioni.

Secondo, investire nella capacità istituzionale. Affrontare le pressioni dovute alla carenza di personale e ai carichi di lavoro, rafforzare la formazione professionale e introdurre meccanismi di garanzia della qualità e raccolta dei riscontri.

Terzo, collegare i servizi invece di affrontare i bisogni in modo isolato. Migliorare i percorsi di invio tra servizi amministrativi, abitativi, sanitari, educativi, per il lavoro e di sostegno sociale. Referenti dedicati e una collaborazione più stretta tra settore pubblico e società civile possono rendere questi collegamenti più efficaci.

Quarto, definire formalmente il ruolo del sostegno comunitario. I mentor tra pari e le persone di fiducia nelle comunità possono facilitare l'accesso ai servizi e rafforzare la fiducia. Il loro contributo va sostenuto con formazione, supervisione, misure di tutela e accordi sostenibili, senza trasferire ai volontari le responsabilità delle istituzioni.

Quinto, includere la partecipazione nella governance dei servizi. Un dialogo periodico con donne e giovani, fornitori di servizi e altri soggetti interessati può aiutare le istituzioni a individuare prima i problemi, verificare le soluzioni proposte e valutare se i cambiamenti funzionano nella pratica.

Infine, monitorare i risultati e non solo le attività. Tra gli indicatori utili potrebbero rientrare il tempo necessario per completare le procedure, la quota di utenti che riesce ad accedere ai servizi senza invii ripetuti, la disponibilità di informazioni multilingui, la soddisfazione per le interazioni con il personale, l'accesso a un lavoro e a una casa adeguati e la misura in cui i riscontri delle persone beneficiarie producono cambiamenti. Gli indicatori andrebbero adattati a ciascun servizio e al contesto locale.

Il passo successivo consiste nel tradurre le proposte del progetto in azioni prioritarie, con responsabilità definite, tempi realistici e meccanismi per monitorare i progressi. Gli enti locali e i fornitori di servizi possono individuare i cambiamenti che rientrano nelle loro competenze dirette; le questioni sistemiche possono invece richiedere il coordinamento con le autorità nazionali e, ove pertinente, un confronto a livello europeo.

5. Conclusioni

Il progetto SWEETIE dimostra il valore di affiancare le esperienze dirette delle donne a un dialogo strutturato tra istituzioni, fornitori di servizi e altri soggetti interessati. Le attività realizzate in Polonia, Grecia e Italia individuano sfide locali diverse, ma nel loro insieme evidenziano l'importanza di servizi comprensibili, accessibili, coordinati e capaci di rispondere alle condizioni delle persone a cui si rivolgono.



La lezione centrale è che la sola disponibilità formale dei servizi non basta a realizzare l'inclusione. Le persone devono poter comprendere i propri diritti, orientarsi nelle procedure, accedere all'assistenza e partecipare alle decisioni che incidono sulla loro vita. Per farlo servono istituzioni dotate di risorse adeguate, informazioni chiare, coordinamento efficace, approcci attenti alla dimensione di genere e occasioni continuative di partecipazione.

Le raccomandazioni offrono una base pratica per migliorare i servizi nei tre Paesi partecipanti e favorire l'apprendimento a livello europeo. La loro attuazione dovrà tenere conto dei quadri normativi nazionali e delle esigenze locali; i progressi andranno valutati anche a partire dalle esperienze e dai risultati delle persone a cui i servizi sono destinati.

La misura ultima di un servizio inclusivo non è soltanto la sua esistenza, ma la possibilità per le persone di accedervi e utilizzarlo efficacemente, esercitando i propri diritti con dignità.

Questo rapporto raccoglie gli apprendimenti e le raccomandazioni sviluppati nell'ambito delle attività del progetto SWEETIE. Gli esempi riferiti ai singoli Paesi sono identificati come tali e non vanno interpretati come prova che gli stessi risultati o interventi si applichino in tutti i Paesi partecipanti.