

اكتشاف العوائق - تقوية الإستقلالية

في مرافق YMCA سالونيك عُقدت حلقة نقاش موجّهة أخرى في إطار برنامج HELIOS+، بموضوع التحدّيات والعقبات الإدارية التي يواجهها المستفيدون من البرنامج عند تعاطيهم مع الدوائر العامة في اليونان.

جمع هذا اللقاء المستفيدين من البرنامج مع محترفين يعملون في مجال الدعم القانوني و الاندماج الاجتماعي و الوساطة مع الدوائر العامة. من خلال مناقشة هيكلية و لكنّها مفتوحة، تمّ تسليط الضوء على التحدّيات اليومية المرتبطة بما يلي:

- إجراءات إدارية معقّدة و غالباً ما غير واضحة (التراخيص و التحدّيات و رقم الملف الضريبي و رقم الضمان الاجتماعي و غير ذلك)

- حواجز لغوية و تواصلية في الخدمات العامة

- متطلبات رقمية (gov.gr، المواعيد الإلكترونية، التطبيقات المصرفية)

- معلومات متناقضة أو إرشادية غير كاملة

- تجارب مزعجة في المستشفيات و مراكز الخدمة العامة و المدارس و البلديات و غيرها من المؤسسات

- الضغط العاطفي المرتبط بالمهلات و الإلتزامات القانونية.

تم التركيز الخاص على العوائق التي تحدّ من استقلالية المستفيدين، سواء على مستوى فهم الإجراءات أو مستوى استخدام الأدوات الرقمية. و في الوقت نفسه، قدّم المهنيون وجهة نظرهم الخاصة حول القيود المؤسسية و الفجوات النظامية و سوء الفهم المتكرر الذي يعيق عملية الإدماج.

لم يقتصر المناقشة على تحديد المشاكل فحسب. فقد قدّم المشاركون إقتراحاتهم و ممارسات جيدة يمكن أن تعزز استقلالية المستفيدين، مثل:

- صنع دلائل مرئية و مترجمة

- قوائم تسجيل الخطوات للإجراءات الإدارية الأساسية

- دعم المهارات الرقمية

- التواصل و التوجيه من الأقران

- تدخلات موجهة لتقديم معلومات و المراقبة

سُتستخدم النتائج النوعية للمناقشة في تحسين أنشطة منظّمة H.A.N.Th. في نطاق برنامج HELIOS+، من خلال تعزيز أدوات الدعم والإعلام والتدخلات الخاصة ب الاندماج الاجتماعي والتماسك.

أكدت المشاركة الفعالة للمستفيدين و المهنيين أنّ الإدماج الناجح لا يقتصر على الوصول إلى الخدمات فحسب بل يشمل إمكانية فهمها وإدارتها باستقلالية وكرامة وأمان.