**نموذج أفضل الممارسات:**

**مجموعة المعلومات التعريفية**

**إرشادات استخدام النموذج:**

* **الغرض:** سيخبر هذا النموذج الشخص الناجي بما يمكن توقعه عندما يكون عضوًا في برنامج OVW TH. كما سيحدد ما يمكن أن يتوقعه من خدمات الدعم. يمكن أن تلعب مجموعة المعلومات التعريفية هذه دورًا رئيسيًا في تقديم مساكن وخدمات للأشخاص الذين تعرضوا لصدمات نفسية. يمكن أن تساعد السياسات والمعلومات الموجودة في مجموعة المعلومات هذه الشخص الناجي في اتخاذ خيارات مستنيرة حول الخدمات التي سيشارك فيها.
* **كيفية استخدام هذا النموذج:** يمكنك تعديل هذا النموذج ليناسب احتياجاتك والعمل الذي تقوم به. يمكنك تغيير الصياغة لتتناسب مع اللغة المستخدمة في برنامجك. قبل استخدام هذا النموذج بواسطة مقدم طلب الإسكان، يرجى حذف صفحة الإرشادات هذه. كما يرجى حذف أي ملاحظات باللون الرمادي. تأكد من استبدال جميع الأقسام المميزة بمعلومات برنامجك.
	+ يمكن تغيير السياسات الموضحة في مجموعة المعلومات هذه. لكننا نوصي بشدة أن تتجنب البرامج السياسات التي تتعارض مع استقلالية الناجي أو سلامته. الاستقلالية هي حرية اتخاذ الخيارات للذات. يعتمد السكن المخصص للأشخاص الذين تعرضوا لصدمات نفسية على بناء استقلالية الناجي. نريد أن ندعم حريته في اتخاذ خيارات بشأن إقامته.

**بداية النموذج**

*[رأس خطاب الوكالة]*

مرحبا بكم في برنامجنا!

على مدار 6-24 شهرًا القادمة، سنقدم لك الدعم والموارد والخدمات التي ترى أنها ستكون مفيدة للغاية.

نعد بتقديم دعم هادف ومفيد لك. أثناء قراءة هذه الحزمة، لا تتردد في طرح الأسئلة أو تقديم التعليقات. هذا البرنامج مخصص من أجلك. نسعى إلى تلبية احتياجاتك. ونتطلع إلى العمل معك.

**جدول المحتويات**

الأشخاص الذين نساعدهم، والأشياء التي نقدمها لهم

خدمات الدعم

واجبنا تجاهك وحقوقك

عملية التظلّم

توجيهات البرنامج

سياسة السرية

مغادرة البرنامج

**الأشخاص الذين نساعدهم، والأشياء التي نقدمها لهم**

**من الذي نساعده؟**

* الناجون من:
	+ العنف الأسري
	+ العنف الجنسي
	+ العنف في المواعدة
	+ المطاردة
* الأطفال و/أو المعالون لدى الأشخاص الناجين
* الآباء والأوصياء ومقدمي الرعاية الموثوق بهم المسؤولين عن الشخص الناجي من العنف الجنسي الذي يقل عمره عن 18 عامًا وليس قاصرًا محررًا

**ماذا نقدّم؟**

* سكن آمن ومنخفض التكلفة
* الدعم العاطفي
* مساعدات مالية
* دعم الإسكان
* المناصرة
* الإحالات
* أي دعم تعتقد أنه سيكون مفيدًا

نحن نؤمن بتقديم الخدمات التي تريدها وتحتاجها. يرجى إخبار الشخص المسؤول عن مناصرتك إذا كانت هناك خدمة تعتقد أنه يجب علينا تقديمها. وسنبذل قصارى جهدنا لإضافتها. نهدف إلى مساعدتك في تحقيق أهدافك.

**إلى متى يمكننا المساعدة؟**

* لمدة 6-24 شهرًا
* في بعض الحالات، تمتد المدة أكثر من ذلك

**خدمات الدعم**

**من يمكنه استخدام خدمات الدعم المقدمة من البرنامج؟** أنت و/أو المعالون لديك.

**متى يمكنني استخدام خدمات الدعم؟** في أي وقت تريده.

**هل يجب أن أستخدم خدمات الدعم لكي أكون عضوًا في البرنامج؟** كلّا على الإطلاق.

**ماذا إذا غيّرت رأيي وأردت استخدام خدمات الدعم لاحقًا؟** يمكنك أنت و/أو أطفالك طلب استخدام خدمات الدعم في أي وقت أثناء إقامتك. يمكنك اختيار الخدمات التي تستخدمها. يمكنك اختيار وقت استخدامها وعدد مرات استخدامها. يمكنك اختيار عدم استخدامها.

**ما خدمات الدعم التي يقدمها البرنامج؟**

تشمل خدمات الدعم لدينا ما يلي:

* الدعم العاطفي لك ولأطفالك
* المناصرة: اشرح ما يعنيه ذلك في برنامجك (إحالات مالك العقار، وما إلى ذلك)
* تخطيط السلامة ومعدات السلامة لمنزلك
	+ يمكنك مقابلة الشخص المسؤول عن مناصرتك لوضع خطة السلامة أو تغييرها في أي وقت. يمكن أن يساعد الشخص المسؤول عن مناصرتك في طرح الأفكار لتحسين خطة السلامة لديك.
* معلومات للالتحاق بالمدارس (لك ولأطفالك): (اشرح ما ينطوي عليه ذلك)
* تقديم المشورة
* دعم الإسكان
	+ المعيشة المشتركة/الجماعية: نقدم السكن في نموذج للمعيشة المشتركة، أو الجماعية (اشرح النموذج الموجود لديك)
	+ إسكان في مواقع متفرّقة: نقدم السكن في نموذج إسكان في مواقع متفرّقة، (اشرح النموذج الموجود لديك)
* تقديم الدعم وإجراء الإحالات بشأن وسائل النقل ورعاية الأطفال والأثاث المنزلي، وما إلى ذلك
* تعزيز الرعاية الذاتية والعلاج البديل: اليوغا ودروس الفن وتذاكر السينما وما إلى ذلك
* عقد اجتماعات للاطمئنان عليك: يمكننا مقابلتك في أي وقت خلال الأشهر الـ 6-24 القادمة. يمكنك التحدث معنا عن أي شيء ترغب في التحدث فيه. ربما لديك أفكار حول كيفية تحسين برنامجنا. ربما تريد التحدث عن كيف يمكننا مساعدتك أكثر. ربما تريد أن تطرح أفكارًا عن خططك وأهدافك. وظيفتنا أن نستمع إلي أي شيء تريد التحدث فيه. وليس عليك مقابلتنا للبقاء في البرنامج. لكن يمكنك مقابلتنا بقدر ما ترغب. يمكن عقد هذه الاجتماعات في أي مكان تشعر فيه بالأمان والراحة، سواء في المكتب أو المقهى، أو حتى في السوبرماركت، فالاختيار متروك لك. يمكنك تغيير وقت الاجتماع أو مكانه أو تاريخه إذا تغيّرت احتياجاتك.
* خدمات الأطفال: إن الالتحاق بهذا البرنامج يمكن أن يمثّل تغييرًا كبيرًا بالنسبة لك. كما يمكن أن يمثّل تغييرًا كبيرًا بالنسبة لأطفالك. أثناء التحاقك بالبرنامج، يمكن لأطفالك اختيار الاشتراك في الخدمات التالية:
	+ أدرج الخدمات هنا:
* خدمات أخرى...
* خدمات المتابعة: يمكنك استخدام هذه الخدمات لمدة ثلاثة أشهر على الأقل وحتى اثني عشر شهرًا بعد انتقالك. تختلف خدمات المتابعة قليلًا عن الخدمات التي تحصل عليها أثناء العيش في الإسكان المؤقت.

**واجبنا تجاهك**

من واجب الشخص المسؤول عن مناصرتك وجميع الموظفين والمتطوعين احترام حقوقك على النحو التالي:

* معاملتك أنت وأطفالك وحيواناتك الأليفة باحترام وكرامة
* الاستماع إلى ما تخبرنا به
* التفكير جيدًا في أي ملاحظات تقدمها
* مساعدتك وأطفالك وحيواناتك الأليفة على البقاء بأمان
* دعم سلامتك وشفائك مع مساعدتك في الحفاظ على مسكنك.

يرجى إخبارنا إذا ارتكب أي شخص الأعمال التالية ضدك أو ضد من تعوله أو ضد زوّارك:

* + العنف الجنسي
	+ التحرش الجنسي
	+ المطاردة
	+ العنف في المواعدة
	+ العنف الأسري

**الحقوق الممنوحة لك:**

* لديك الحق في العيش من دون التعرض للعنف الجنسي أو التحرش الجنسي في منزلك. إذا تعرضت لأي نوع من التحرش الجنسي أو العنف الجنسي في منزلك، يمكننا البحث عن طرق لضمان سلامتك مع الحفاظ على منزلك. إذا ارتكب أي شخص مرتبط ببرنامج الإسكان عنفًا أو تحرشًا جنسيًا، يمكنك التحدث إلى المدير التنفيذي أو أحد أعضاء مجلس الإدارة.
* لديك القدرة الكاملة لاختيار الخدمات والمساعدة التي تريدها. أنت تتحكم أيضًا بعدد مرات استخدام تلك الخدمات ووقت استخدامها.
* المعلومات التي تعطينا إيّاها ستكون محمية. ولن تتم مشاركتها إلا بموافقتك وتصريح منك. يمكنك معرفة المزيد من التفاصيل في القسم بعنوان "سياسة السرية".

**عملية التظلّم**

**ما هي التظلّمات؟** في أي مكان يعيش فيه الناس معًا، قد تنشأ صراعات وشكاوى ومخاوف. تُعرف مثل هذه المشكلات بالتظلّمات. وقد تنشأ بين شخص وآخر. وقد تنشأ داخل العائلات أو مع الموظفين. وقد تكون لها علاقة بسياسة أو قاعدة.

**ماذا يمكنني أن أفعل إذا لم يحترم موظفو البرنامج أو المتطوعون التابعون له أو المستأجرون الآخرون حقوقي؟** يمكنك اللجوء إلى عملية التظلّم لدينا. إنها مجموعة واضحة من الخطوات التي يمكنك اتباعها.

**لماذا يجب عليّ اللجوء إلى عملية التظلّم؟** تسمح لك هذه العملية بالإبلاغ رسميًا عن شكواك أو قلقك. فهي طريقة يمكن من خلالها الاستماع إليك. كما تمنحك فرصة لحل المشكلة.

**كيف يمكنني التقدم بتظلّم؟** سيتحدث معك الشخص المسؤول عن مناصرتك بشأن العملية في أي وقت. وسيخبرك بالخطوات التي تحتاج إلى اتخاذها.

**توجيهات البرنامج**

نحن لسنا مكلفين بالتحكم في حياتك اليومية. ولسنا مكلفين بالحكم على اختياراتك. لكننا نطلب منك اتباع الإرشادات أدناه. سيؤدي القيام بذلك إلى حماية خصوصية الناجين الآخرين وسلامتهم. كما سيساعد ذلك البرنامج على الوفاء بواجباته بموجب القانون.

إرشادات تتعلّق بالزوّار:

**هل يُسمح بالزوّار؟** الزوار مُرحَّب بهم أثناء إقامتك هنا.

**ماذا إذا اقتحم أحدهم منزلي؟** يرجى إخبار الشخص المسؤول عن مناصرتك بأسرع ما يمكن. سنعمل معك على وضع خطة للسلامة.

**هل على الزوّار اتباع أي قواعد؟** نعم. نطلب منهم اتباع السياسات ذاتها التي تتبعها بشأن العنف والنشاط غير القانوني.

**ماذا إذا لم يتبع زوّاري السياسات المتعلقة بالعنف والنشاط غير القانوني؟** قد نطلب منهم عدم العودة.

الإرشادات المتعلقة بأفراد الأسرة:

**هل يمكن لأفراد أسرتي أن يتلقوا أموالًا للمساعدة في دفع تكاليف السكن؟** تتطلب خدمة التمويل لدينا أن تتلقى أنت ومن تعولهم فقط المساعدات المالية والسكنية.

**من هم المعالون لدي؟** أي شخص يعتمد عليك في كل احتياجاته المالية تقريبًا. وقد يشمل ذلك:

* الأطفال في رعايتك بدوام كامل أو بدوام جزئي
* الآباء أو الأجداد من كبار السن
* الأطفال البالغين من ذوي الاحتياجات الخاصة

يرجى التحدث معنا إذا كانت لديك استفسارات حول من يعتبر من ضمن المعالين.

**ماذا إذا أردت العيش مع رفيق في السكن؟** يمكن قبول ذلك. يرجى إخبار الشخص المسؤول عن مناصرتك. قد نطلب من رفيق السكن دفع جزء من الإيجار. وذلك لأن خدمة التمويل لدينا مخصصة للمدفوعات المتعلّقة بك ومن تعولهم فقط.

يرجى تقديم أي ملاحظات قد تكون لديك حول هذه الإرشادات. نحن نبحث دائمًا عن طرق لتحسين برنامجنا.

**سياسة السرية**

**هل ستكون معلوماتي آمنة معكم؟** نحن نهتم بالحفاظ على سرية جميع معلوماتك.

**هل يجب أن أكون حذرًا بشأن مشاركة المعلومات؟** نطلب منك بذل قصارى جهدك لعدم مشاركة معلومات معينة مع أشخاص خارج البرنامج. يرجى الحرص على عدم التحدث عن حياة أي شخص آخر ملتحق بالبرنامج. يرجى الحرص على عدم مشاركة معلومات قد تمكّن شخصًا ليس ملتحقًا بالبرنامج من معرفة هوية زميل ناجٍ.

**هل ستشاركون المعلومات التي أقولها لكم أو تخبرون بها أحدًا؟** سنحمي خصوصيتك وسريتك بجميع الطرق. لن نشارك المعلومات التي تشاركها مع الموظفين أو نخبر بها أحدًا من دون إذن معلَن منك.

**ما المعلومات التي تحتفظون بها في ملفي؟** نحن نجمع أقل قدر ممكن من المعلومات في ملفك. نحن نفعل ذلك لحماية خصوصيتك وسريتك.

**هل يمكنني الاطّلاع على ملفي؟** يمكنك قراءة ملفك أو طلب نسخة في أي وقت.

**هل هناك أي حدود للسرية؟** نعم، هناك القليل.

* في بعض الأحيان، قد يتطلب منا أمر المحكمة الرسمي أو قانون الولاية مشاركة معلوماتك.
* في هذه الحالة، هناك \_\_\_\_ استثناء (استثناءات) للسرية، بناءً على قانون الولاية.
	+ الأول هو عندما يكون هناك أمر محكمة ساري المفعول. (اشرح هنا سياسة وكالتك المتعلّقة بأمر المحكمة ومُذكرة الإحضار)
	+ والثاني هو الإبلاغ الإلزامي. *إلزامي* تعني *مطلوبًا بموجب القانون*. ملاحظة: ليس كل المناصرين أشخاصًا ملزمين بالإبلاغ. يرجى التحقق من قوانينك المحلية، وتضمين أي عبارات مهمة حول قوانين الإبلاغ الإلزامي هنا.
	+ والثالث هو متطلبات الإبلاغ لدينا. سيطلب منا ممولونا تقديم تقارير تحتوي على بيانات من دون أسماء (العمر والجنس والأصل الإثني وما إلى ذلك). ولن نشارك المعلومات التي يمكن أن تحدد هويتك. لديك الحق في عدم الإجابة عن أسئلة حول العمر والجنس والأصل الإثني وما إلى ذلك.

**مغادرة البرنامج**

**ماذا إذا أردت مغادرة البرنامج؟** لديك الحق في المغادرة في أي وقت.

**هل يجب أن أبقى في البرنامج لمدة 24 شهرًا؟**لا. يمكنك تحديد مدة بقائك.

**ماذا إذا شعرت بأنني مستعد للمغادرة؟** أخبر الشخص المسؤول عن مناصرتك عندما تشعر بأنك مستعد. يمكنه مساعدتك في أي شيء يتعلق بالانتقال إلى مسكن آخر. يتضمن ذلك تكاليف الانتقال إلى مسكن آخر وشراء بعض الأدوات المنزلية وأشياء أخرى.

**ماذا يحدث بعد أن اخترت المغادرة؟** يمكنك الحصول على رعاية لاحقة لمدة تصل إلى 12 شهرًا. تشمل خدمات الرعاية اللاحقة على سبيل المثال لا الحصر: المناصرة وإدارة الحالات والدعم العاطفي.

**ماذا إذا كانت لدي مشكلة مع شخص أو سياسة أثناء التحاقي بالبرنامج؟** قد تنشأ النزاعات والشكاوى والمخاوف في أي مكان يعيش فيه الناس معًا. نحن نعرف هذه الحقيقة ونفهمها. لدينا عملية مُطبَّقة للمساعدة في حل المشكلات. يمكنك قراءة المزيد عنها في القسم بعنوان "عملية التظلّم".

**هل سيُطلب مني المغادرة إذا كانت لدي مشكلة في البرنامج؟ هل سأفقد المساعدة السكنية؟** سنحاول دائمًا حل أي مشكلة قبل اتخاذ مثل هذه الخطوات. ونحن نقرر كيفية حل كل مشكلة على أساس كل حالة على حدة. ونضع في اعتبارنا احتياجاتك ومواردك وشواغلك المحددة.

**هل يمكن أن تطلبوا مني مغادرة البرنامج؟** لا يوجد سوى عدد قليل من الأسباب التي قد تجعلنا نطلب منك المغادرة.

* العنف/السلوك المهدد: نطلب منك عدم تهديد الناجين الآخرين الملتحقين بالبرنامج أو من تعولهم أو الموظفين والمتطوعين، أو إساءة معاملتهم لفظيًا أو جسديًا.
* النشاط غير القانوني: نطلب منك عدم المشاركة في أي أعمال غير قانونية أثناء التحاقك بهذا البرنامج.

**ماذا يحدث إذا تصرفت بعنف أو هددت شخصًا ما؟ ماذا يحدث إذا فعلت شيئًا غير قانوني؟** ربما نضطر إلى مطالبتك بمغادرة البرنامج. ونأمل ألا يحدث هذا، ونلتزم بالتعاون معك.

**ماذا يحدث إذا طُلب مني مغادرة البرنامج؟** سنساعدك في العثور على مسكن آخر. سنساعدك أيضًا في بعض تكاليف الانتقال إلى مسكن آخر. ونأمل ألا يحدث هذا، ونلتزم بالتعاون معك.

**ماذا إذا كانت هناك مخاوف تتعلق بالسلامة أو خطر وشيك؟** سنلتقي بك على الفور للتحدث عن الخطوات التالية.

أرقام الهواتف ومعلومات جهات الاتصال المهمة

**المؤسسة**

* [المؤسسة] خط الكوارث/خط المساعدة على مدار 24 ساعة:
* المناصر لحقوقك
	+ الاسم:
	+ الهاتف:
	+ البريد الإلكتروني:
* مشرف الإسكان
	+ الاسم:
	+ الهاتف:
	+ البريد الإلكتروني:
* مدير الإسكان
	+ الاسم:
	+ الهاتف:
	+ البريد الإلكتروني:
* المدير التنفيذي
	+ الاسم:
	+ الهاتف:
	+ البريد الإلكتروني:

**الأمور المتعلقة بالإسكان**

* الصيانة
	+ الهاتف
	+ البريد الإلكتروني
* المالك
	+ الهاتف
	+ البريد الإلكتروني

**الموارد المجتمعية**

في حالة حدوث حالة طارئة، اتصل على: 9-1-1

قسم الشرطة غير الطارئة:

[غير ذلك؟]