التوصيات

استُخرجت التوصيات التالية من المعلومات التي جُمعت أثناء تقييم الحاجات المجتمعية، وتحليل البيانات الكمية لمؤسسة Strategies،Focus واجتماعات مجموعة العمل المعنية بشؤون الإسكان الآمن. وقد قرر الائتلاف من أجل الإسكان الآمن، وشركاؤه، في المشروع ومجموعة العمل المعنية بشؤون الإسكان الآمن أنها عناصر أساسية من أجل دفع المشروع نحو مرحلة التخطيط والتنفيذ.

على مستوى المنظومة

1. **يجب على وزارة شؤون فاقدي المأوى والدعم بمساعدات الإسكان (HSH) والدائرة المعنية بوضع المرأة (DOSW) تأسيس لجنة دائمة مشتركة بين الأنظمة أو ائتلافٍ لتقديم المشورة والإرشاد بشأن أي تغيُّر على مستوى المنظومة مع مراعاة أن تكون مجموعة العمل المعنية بشؤون الإسكان عنصرًا أساسيًا فيها والأشخاص أصحاب الخبرات الحياتية مكونًا جوهريًا فيها.**
ينبغي أن تشكل الخبرات الحياتية للناجين عنصرًا محوريًا في خطط تحسين الخدمات ومواءمات النظُم الناتجة عن تقييم الحاجات المجتمعية، وأن تكون قادرة على تقديم دورة تعقيبات أساسية أثناء تعمُّق وزارة فاقدي المأوى والدعم بمساعدات الأسكان في دراسة أفضل طرق العمل لمعالجة الاحتياجات المحددة. ويعد الحوار الذي بدأ في هذا المشروع مع الناجين ومقدمي الخدمات من كلتَي المنظومتين خطوة أولى ممتازة نحو تحقيق مستوى أعلى من الإلمام بالنظم المختلفة وغرس رؤية مشتركة تامة التكوين وثقافة تشجع على التعاوُن. كذلك فتكوين مثل تلك الائتلافات وتمويلها من الممارسات الناشئة التي تبشر بنتائج جيدة في نطاقات الاختصاص الأخرى. ويمكن أن يصبح الفريق متعدد التخصصات الذي يضم مجموعات عمل منظمة أداة مخصصة يمكن لوزارة شؤون فاقدي المأوى والدعم بمساعدات الإسكان من خلالها تحسين التوصيات الواردة في هذا التقرير وترتيب أولويتها ومن ثم المساعدة في التعامل معها.

2. **ينبغي أن توسّع وزارة شؤون فاقدي المأوى والدعم بمساعدات الإسكان نطاق الممارسة بدمج الممارسة الهادفة من جانب الناجين ومقدمي الخدمات للضحايا (VSPs) في اجتماعات خدمات الموارد الصحية (HRS) وعمليات اتخاذ القرار.**يجب أن يضمن المشاركون في اجتماعات متعهدي التوعية الاجتماعية (CoC) وخدمات الموارد الصحية أن تشكل المجتمعات المتأثرة ومقدمو الخدمات الذين يعملون فيها جزءًا من النقاشات وأعمال التخطيط المنتظمة. وتضمن المشاركة الكاملة من الناجين وجود مستخدمي المنظومات الجاري مناقشتها في بؤرة الاهتمام، وأن يتمكن مقدمو الخدمات للضحايا من تهيئة مسار ثابت وثنائي الاتجاه لتدفق المعلومات عبر المنظومات المختلفة؛ بما في ذلك المعلومات المتعلقة بفرص التمويل والتدريبات والتأثير في سياسات متعهدي التوعية الاجتماعية وما إلى ذلك، وتسمح كذلك لمقدمي الخدمات للضحايا توجيه اهتمام متعهدي التوعية الاجتماعية إلى القضايا المتعلقة بالناجين. ويجب أن يتلقى الناجون أجرًا مقابل وقتهم واستعدادهم أو دعمهم وذلك لتعزيز قدرتهم على النجاح في هذه البيئات، ويجب إيلاء الاهتمام للاختيار الاستباقي للناجين الذين قد يجهلون الفرص المتاحة لهم.

3. **يجب أن تعمل وزارة شؤون فاقدي المأوى والدعم بمساعدات الإسكان والدائرة المعنية بوضع المرأة ومقدمو الخدمات للضحايا معًا على وضع خطة مشروع تدريبي تشمل المناهج والجدول الزمني وعملية التقييم التي تستوعب احتياجات المحتوى التي حددتها المنظومتان.**
يشعر مقدمو الخدمات للضحايا بغموض إزاء طبيعة عمل منظومة الإسكان، ويسهم هذا في انخفاض معدل الإحالات إلى منظومة الإسكان، ويؤدي إلى العجز عن توجيه الناجين نحو ما يمكن توقعه. يحتاج مقدمو خدمات الموارد الصحية إلى مزيد من المعلومات عن آليات العنف المنزلي، والاعتداء الجنسي، والإتجار بالبشر، وكذلك عن أساليب التعامل القائمة على الوعي بالصدمات؛ فمن شأن وجود هذا الأساس أن تزداد احتمالية تلقي الناجين خدمات فعالة ورحيمة عند دخولهم إلى عملية تنسيق القيد والمشاركة في برامج خدمات الموارد الصحية. ويجب أن يتيح التدريب فرصة للمشاركة التفاعلية (بما في ذلك حل المشكلات استنادًا إلى سيناريو محدد)، وأن يحتوي على مكوّن قوي للموضوعات الحساسة ثقافيًا وآلية لمتابعة المساواة العرقية، ويجب تحديثه دوريًا بحيث يشمل نظام تقديم الخدمة وتغيُّرات السياسات.

4. **يجب أن تتعاون وزارة شؤون فاقدي المأوى والدعم بمساعدات الإسكان والدائرة المعنية بوضع المرأة مع جهات تقديم الخدمات القانونية (مثل BAYLA والمشروع الوطني لقانون الإسكان (NHLP) وغيرها) لتقديم تدريب على مستوى المنظومة بخصوص قانون الإسكان على المستوى الفيدرالي ومستوى الولاية والمستوى المحلي، وعلى وسائل الحماية القانونية.**
ويجب أن يتلقى المحامون والاختصاصيون الاجتماعيون ومُلاك الأسواق الخاصة ومقدمي خدمات الإسكان الممولة من القطاع الخاص والممولة فيدراليًا أيضًا معلومات محدَّثة عن قانون الحقوق المدنية وقانون الإسكان العادل وقانون مكافحة العنف ضد المرأة وغيرها من وسائل الحماية على المستوى الفيدرالي و/أو على مستوى الولاية والمستوى المحلي. يمكن إصلاح العديد من أشكال التمييز التي أبلغ عنها الناجون من خلال وسائل الحماية تلك، ويمكن لمقدمي الخدمات الذين يعلمون ما ينبغي لهم الاستماع إليه تيسير التواصل مع مقدمي الخدمات القانونية المحليين. وينبغي التركيز بشكل خاص على وسائل الحماية الموجهّة إلى المجتمعات المحرومة والمهمشة تاريخيًا.

5. **يجب أن تعمل وزارة شؤون فاقدي المأوى والدعم بمساعدات الإسكان والدائرة المعنية بوضع المرأة لضمان توفر المعلومات المتعلقة بمسارات الإسكان الآمن للناجين وقدرتهم على الوصول إليها.**
كان نقص الوعي بين الناجين ومقدمي الخدمات على حد سواء بشأن الخدمات المتاحة للناجين وكيفية الحصول عليها والتعرف عليها من النتائج الثابتة، وتتسلط الضوء على الحاجة إلى معلومات يسهل الوصول إليها بشأن خيارات الإسكان المتاحة للناجين المتاحة بعدة لغات. ويمكن أن يتخذ هذا شكل إنشاء رابط إلى صفحة ويب واحدة توصل الناجين ومقدمي الخدمات إلى الصفحة التي تحتوي على معلومات مركزية ومُحدّثة عن خيارات السكن الآمن في منظومتَي مقدمي الخدمات للضحايا وخدمات الموارد الصحية. وينبغي كذلك إطلاق حملة

تواصل لضمان نشر هذه المعلومات على نطاق واسع للجمهور، والخطوط الساخنة، والمؤسسات التي يتماسّ عملها مع الناجين (المدارس، وأصحاب العمل، ومؤسسات الرعاية الصحية، وما إلى ذلك). يمثل الموقع الإلكتروني لوزارة شؤون فاقدي المأوى والدعم بمساعدات الإسكان نقطة بداية جيدة، إذ أشار العديد ممن تحدثنا معهم إلى فشل جهودهم في البحث عن المعلومات الخاصة بالناجين.

6. **يجب أن تضع وزارة شؤون فاقدي المأوى والدعم بمساعدات الإسكان والدائرة المعنية بوضع المرأة إستراتيجيات للاستثمار في تحسين مهارات العاملين، مع التركيز الشديد على تعيين أشخاص من المجتمعات المتأثرة.**

يحتاج مقدمو الخدمات للضحايا، وتنسيق القيد، وخدمات الموارد الصحية إلى مزيد من زملاء العمل. يتسم عدد العاملين في هذه القطاعات بعدم الكفاية، ويؤدي إلى زيادة أعداد الحالات، والعجز عن الاحتفاظ بالعاملين، ويخلق بيئات قد تبدو اتهامية وغير مرحّبة بمن يلتمسون المساعدة. يكون على موظفي مركز التواصل غالبًا توصيل رسالة: "لا توجد خيارات مسكن لك." ويواجه موظفو الملاجئ يوميًا مستويات من الحاجات الإنسانية أعلى مما لديهم من موارد للتعامل مع تلك الحاجات. علاوة على ذلك، فالوصول من خلال اللغة متقطع، ما يؤدي إلى استبعاد الكثيرين من الحصول على المعلومات التي يمكنهم فهمها. يحتاج الناجون إلى المزيد من المساعدة في التنقل داخل المنظومات، والتعرف على الخيارات في حالات عدم نجاح "حل المشكلات"، والمساعدة في البقاء بأمان أثناء انتظارهم لفترات طويلة. لا تتيح أعباء العمل الثقيلة والتدفق المستمر لطلبات المساعدة الجديدة سوى وقت قصير لمقدمي الخدمة للتعرف على مزيد من المعلومات عن المنظومات والخدمات التي يقدمها بعضهم البعض والطريقة التي يمكنهم التعاون بها فيما بينهم. تركز كذلك بعض مصادر التمويل تركيزًا كبيرًا على دعم تكاليف مثل معونة الإيجار، وتركيزًا أقل على العاملين اللازم وجودهم للاستفادة من هذه الموارد، ولذلك لا بد أن تدرس وزارة شؤون فاقدي المأوى والدعم بمساعدات الإسكان الخيارات اللازمة لأداء هاتين المهمّتين. كذلك يحتاج الموظفون إلى تعويض كافٍ وفرص مناسبة للتطوير المهني والرعاية الذاتية، وأيضًا لا بد لعمل النظام بكفاءة من وجود عبء عمل معقول وآليات للحفاظ على القوى العاملة الماهرة.

يمكن أن يؤدي تعزيز قدرات العاملين من خلال إنشاء مسارات وظيفية لتعيين أشخاص من المجتمعات المتأثرة أيضًا إلى تحسين وضع كفاءة العاملين بوجه عام، وتوسيع نطاق القدرات اللغوية ومعالجة أوجُه التفاوت في فرص العمل الناتجة عن اشتراط وجود تاريخ تعليمي تقليدي، ومساعدة المنظومة على إحراز تقدم على صعيد وجود عاملين أكثر تمثيلاً للمؤسسة.

7. **يجب أن تستثمر وزارة شؤون فاقدي المأوى والدعم بمساعدات الإسكان في تحقيق أهداف العدالة.**

شعر الكثير من الأطراف المعنية بأن التزام وزارة شؤون فاقدي المأوى والدعم بمساعدات الإسكان بالعدالة واضح إلا أنه يفتقر إلى التمويل. وقد وصف الناجون عددًا من العوائق في سبيل الإسكان والخدمات بناءً على العرق، والهوية الجنسية، والتوجه الجنسي، وحالة الهجرة، واللغة، والإعاقة، وغير ذلك من الفئات الخاضعة للحماية. ووصف المشاركون في الاستبيان الخطوات التي كانت تتخذها عدة وكالات تجاه وجود عاملين أكثر تمثيلاً لتلك المؤسسات، ولكن بدرجة أقل بين قادة المؤسسات والمنظومات. ومع أن تقييم الاحتياجات هذا لم يتناول خطة عمل وزارة شؤون فاقدي المأوى والدعم بمساعدات الإسكان بخصوص التنوع والعدالة والشمول، فإن هناك حاجة أكيدة إلى فحص النتائج التي توصلنا إليها في ضوء تلك الخطة.

8. **يجب أن تطور وتوفر وزارة شؤون فاقدي المأوى والدعم بمساعدات الإسكان والدائرة المعنية بوضع المرأة الموارد اللازمة لمساعدة مقدمي الخدمات للضحايا ومقدمي خدمات الموارد الصحية مع مراجعة للسياسات والإجراءات من منظور سلامة الناجين والعدالة والتواصل اللغوي ومجتمع الميم.**

ينبغي أن يكون الناجون وغيرهم ممن يواجهون مشكلة فقدان المأوى قادرين على الاعتماد على الخدمات المتاحة والحساسة ثقافيًا والمتمحورة حول المشاركين بغض النظر عن الوسيلة التي يصلون من خلالها. يمكن أن تكون مراجعة السياسات خطوة مفيدة في فحص المتطلبات التي قد تكون لها عواقب غير مقصودة أو لا تتوافق مع أفضل الممارسات. أجرت بعض المؤسسات تلك المراجعات، إلا أن العديد منها واجه مشكلات في القدرات أو نقصًا في الدعم المطلوب للاضطلاع بهذا العمل. ويمكن أن تشكّل وزارة شؤون فاقدي المأوى والدعم بمساعدات الإسكان والدائرة المعنية بوضع المرأة مجموعة عمل مشتركة تشمل خبراء متخصصين لتصميم إرشادات للبرامج.

9. **يجب أن تعمل وزارة شؤون فاقدي المأوى والدعم بمساعدات الإسكان والدائرة المعنية بوضع المرأة معًا لتشجيع الشراكات والحل المشترك للمشكلات والإحالات المشتركة بين مقدمي خدمات الضحايا ومقدمي خدمات الموارد الصحية بما في ذلك العمل الحقوقي المشترك والتشارك في المواقع وصياغتها مؤسسيًا.**

يشير تقرير تحليل البيانات الكمية لمؤسسة Focus Strategies إلى أن التداخل بين الناجين والأشخاص الذين يعانون من فقدان المأوى يسلط الضوء على أهمية الشراكات ثنائية الاتجاه بين مقدمي الخدمات في المنظومتين، بما في ذلك إنشاء مسارات للإحالة والتنقل داخل المنظومتين. من المجالات الأخرى لزيادة الاهتمام بالاحتياجات الخاصة بالناجين؛ التشارك في المواقع، وهو من الممارسات المثلى المتبعة في العديد من المجتمعات، وتشير التقارير إلى فعاليته الكبيرة. وفيما يمكن تحميل جزء من المسؤولية على الجائحة علاوة على أن نقص أعداد العاملين له نصيب من ذلك أيضًا، فإن هذه الممارسة لا يبدو أنها مستخدمة على نطاق واسع في سان فرانسيسكو. يمكن أن يوفر تشارُك أحد الناشطين في الدفاع عن حقوق الضحايا في الموقع مع مراكز تواصل تنسيق القيد ملاذًا آمنًا للناجين ومساعدة كبيرة للعاملين في تنسيق القيد بشأن التخطيط والتقييم والاهتمام الآمن بقضايا السرية واستشارات الحالات. يمكن أن يكون الناشطون في خدمات الضحايا قد خصصوا بعض الساعات في إطار برامج خدمات الموارد الصحية لتقديم خدمات الدفاع القائمة على الوعي بالصدمات والمتمحورة حول الناجين إلى الناجين، وفرص للتدريب المشترك أو المشورة المشتركة للعاملين. وبالمثل؛ يمكن أن يكون

العاملون في منظومة فاقدي المأوى أو الإسكان موجودين من خلال وكالات خدمات الضحايا لتقديم معلومات عن الإسكان وتقييمات للناجين وفرص للتدريب المشترك أو المشورة المشتركة للعاملين.

مراكز التواصل

10. **يجب أن تفحص وزارة شؤون فاقدي المأوى والدعم بمساعدات الإسكان تصميم مراكز التواصل ومواقعها بأسلوب يركز على جوانب السلامة والخصوصية، ويركز على الاحتياجات الفريدة للناجين.**

أشار عدد من النتائج الواردة في تقييم الحاجات الذي بين أيدينا إلى وجوب منح أولوية قصوى لتغيير النموذج الحالي، وذلك على غرار تحليل البيانات الكمية لمؤسسة Focus Strategies. غالبًا ما يحجم الناجون عن التوجه إلى مراكز التواصل وعندما يتوجهون إليها تكون لديهم في جعبتهم عدة تجارب سيئة؛ بدءًا من عدم سؤالهم عن سلامتهم ونجاتهم، وصولاً إلى الخطر المادي الفعلي. تنبغي مراعاة تطبيق إستراتيجية لضمان قدرة الفارين من خطر محدق على الوصول على مدار 24 ساعة، وينبغي جعل مراكز التواصل أكثر أمانًا، وتجب كذلك إضافة بدائل لنقاط البداية المتاحة للناجين الذين يبحثون عن مساعدة متعلقة بالإسكان. هناك عدة إمكانات تستحق الدراسة: يمكن أن توجد مراكز التواصل الخاصة بالناجين داخل وكالة خدمات الضحايا التي يتوجه إليها الناجون بالفعل للحصول على الخدمات، ويمكن أن يكون المقيّمون العاملون في مراكز التواصل متنقلين ويصلون إلى المواقع التي يراها الناجون آمنة ومريحة مثل المكتبات أو المدارس أو المراكز المجتمعية، ويمكن أن يحدد المقيّمون العاملون في مراكز التواصل أيضًا "ساعات عمل" في وكالات خدمات الضحايا، أو يمكن دمج الناشطين في الدفاع عن حقوق الضحايا من العاملين في مراكز التواصل. يتلقى المدافعون عن حقوق الضحايا في بعض المجتمعات تدريبًا على إجراء تقييمات الإسكان، ويعملون كقنوات لتوصيل الناجين الذين تواصلوا معهم مباشرة بمنظومة الإسكان الأكبر. ويجب أن يكون الناجون ومقدمو الخدمات للضحايا عناصر محورية في دراسة هذه البدائل.

11. **في إطار خطة التدريب الشاملة الموضوعة بالتعاون مع الدائرة المعنية بوضع المرأة ومقدمي الخدمات للضحايا والناجين، يجب أن تضمن وزارة شؤون فاقدي المأوى والدعم بمساعدات الإسكان تلقي موظفي تنسيق القيد ومراكز التواصل تدريبًا على أساليب التعامل القائمة على الوعي بالصدمات، وتصنيف حالات العنف المنزلي والاعتداء الجنسي والإتجار بالبشر، ومعرفة كيفية مساعدة الناجين على التخطيط لمشاركتهم الآمنة في الخدمات.**

يمكن أن يقدم مقدمو خدمات الضحايا المحليون مساعدة لا تُقدر بثمن في إعداد هذا التدريب وتقديمه، ويجب أن يتلقوا تعويضًا مقابل عملهم. ويمكن أن تفيد أيضًا بعض الموارد المتاحة على الإنترنت مثل مجموعة أدوات التخطيط للسلامة التي أعدها الائتلاف من أجل الإسكان الآمن.

12. ***يجب أن تطبق وزارة شؤون فاقدي المأوى والدعم بمساعدات الإسكان سياسة "للاختيار" وعملية متماسكة للموافقة المستنيرة لجميع الناجين الذين يصلون إلى خدمات فاقدي المأوى والإسكان وتدريبًا على البرتوكول لجميع المقيّمين.***

تعكف وزارة شؤون فاقدي المأوى والدعم بمساعدات الإسكان حاليًا على إنشاء قاعدة بيانات قابلة للمقارنة لوكالات تقديم خدمات الضحايا تتوافق مع قانون المساعدات العاجلة لفاقدي المأوى والتسكين المُعجَّل الصادر عن وزارة الإسكان والتنمية الحضرية (HUD HEARTH) وشروط قانون مكافحة العنف ضد النساء (VAWA)، من شأنها أن تتيح لمقدمي خدمات الضحايا تلقي تمويل متعهدي التوعية الاجتماعية دون الإخلال بالالتزام بوسائل حماية الخصوصية التي يشترطها المكتب المعني بالعنف ضد المرأة (OVW) وقانون مكافحة الوقاية من العنف الأسري والخدمات ذات الصلة (FVPSA). اتضح أثناء جمع إفادات الناجين في هذا المشروع أن الناجين لا يتلقون باستمرار معلومات عن نظام ONE الذي تخزن فيه بياناتهم، ومن لديه إمكانية الوصول إليه، والخيارات التي لديهم لشمولهم في قاعدة البيانات. ويجب أن يشمل العمل في مشروع بيانات الناجين أو يلفت الانتباه إلى بروتوكولات للناجين الذين تتم خدمتهم في نظام تنسيق القيد وليس من خلال مقدمي خدمات الضحايا.

التصنيف

13. **يجب أن تطبق وزارة شؤون فاقدي المأوى والدعم بمساعدات الإسكان آلية عامة لتصنيف حالات العنف المنزلي والاعتداء الجنسي والإتجار بالبشر كجزء من عملية التقييم في تنسيق القيد.**

قد تكون لدى الناجين عدة أسباب تمنعهم من الإفصاح عن أنهم يواجهون أو واجهوا من قبل حوادث عنف منزلي واعتداء جنسي وإتجار بالبشر، لكن لا ينبغي أن يكون ذلك راجعًا إلى أن أحدًا لم يوجه إليهم سؤالاً عن ذلك. ويجب أن تشمل عملية التقييم دعوة إلى ذلك عن طريق تضمين أسئلة عن هذه الموضوعات مع كل شخص يتقدم للدخول. تفتح عملية التصنيف والتعريف الأبواب لضمان إمكانية متابعة تقييم المخاطر والتخطيط للسلامة والإحالة إلى خدمات الضحايا، وتنبيه القائمين على التصنيف إلى الحاجة لأخذ المخاوف المتعلقة بالسلامة بشأن إدخال البيانات ومشاركتها وموقع الإلحاق بمسكن في الحسبان.

14. **يجب أن تدرس وزارة شؤون فاقدي المأوى والدعم بمساعدات الإسكان دمج أداة تقييم و/أو عملية بديلة لاستخدامها مع الناجين الذين يصلون إلى عملية تنسيق القيد.**

كما هو الحال مع قدامى المحاربين والشباب، تعرّف وزارة الإسكان والتنمية الحضرية فئة الناجين بأنهم الأفراد الذين لديهم نقاط ضعف واحتياجات، ويمكن أن تتم خدمتهم على نحو أفضل باستخدام عمليات استيعاب وتقييم بديلة. طبقت بعض جهات الاختصاص آلية تسبق عملية التصنيف تساعد على تحديد فئات معيّنة وتوجيهها إلى عملية تقييم مخصصة، بينما طبق البعض الآخر التقييم المستند إلى الحوار

القائم على الوعي بالصدمات (بدلاً من القائمة المرجعية) لمساعدة المقيّمين في الحصول على فهم أشمل للسياق المحيط بطلب الشخص المساعدة في الإسكان، فيما طورت مجتمعات أخرى نظامًا موازيًا لتنسيق قيد الناجين.

15. ***يجب أن تأخذ وزارة شؤون فاقدي المأوى والدعم بمساعدات الإسكان في الحسبان رفع قيمة العنف المنزلي، والاعتداء الجنسي، والإتجار بالبشر كعناصر ضعف في ترتيب أولويات العملية.***

أدرك الناجون ومقدمو الخدمات كذلك أن الناجين لديهم حافز أقل للإفصاح عن نجاتهم أثناء عملية تنسيق القيد، بل ربما لا يعتبرون المنظومة موردًا لهم. تولي عملية ترتيب الأولويات الحالية قيمة كبيرة لعوامل مثل طول مدة فقدان المأوى والمشكلات الصحية المزمنة، وهي عوامل قد لا تكون جزءًا من قصة الناجي، ومن ثم فوفقًا لما أورده الناجون والأطراف المعنية على حد سواء، يتم تقييم العديد من الناجين الذين يحاولون الوصول إلى عملية تنسيق القيد طبقًا لحالة "حل المشكلات"، وهي - كما سبق ذكره - لها معدل نجاح منخفض فيما يتعلق بالإسكان. يتم التوفيق بين المشاركين في تنسيق القيد الذين حددت درجاتهم أنهم بحاجة إلى إلحاق بمسكن وفرص الإسكان ذات المعدلات الأعلى، ويعاد التفكير في ترتيب الأولوية بحيث يشمل نقاط الضعف الفريدة التي يواجهها الناجون بما قد ينتج عنه تلقي مزيد من الناجين إسكانًا آمنًا من خلال تنسيق القيد. تجب العناية كذلك بشكل دقيق بكيفية دراسة تاريخ التعرض للإساءة بطريقة واعية بالصدمات تسمح للناجين بالتقييم الذاتي لمستوى الخطر الحالي والتأثير المستمر على عدم استقرار الإسكان.

الوصول إلى الملجأ

16. **يجب أن تدعم الدائرة المعنية بوضع المرأة مقدمي الخدمات للضحايا لفحص مدى إعاقة متطلبات الجهات الممولة الحالية لهم عن توسيع نطاق الأحقية في إسكان الطوارئ بحيث يشمل الناجين من الاعتداء الجنسي والإتجار بالبشر.**

وصف مقدمو الخدمات والناجون حالات الاستبعاد من ملجأ الطوارئ في حالة العنف المنزلي بناءً على نوع الإيذاء. ومن شأن دراسة طرق توسيع نطاق الأحقية بحيث يكون أكثر شمولاً لحالات العنف الواقعة من غير الشريك الحميم أن يفسح المجال لموارد للأشخاص الذين يحتاجون إلى الخدمات المتخصصة التي يمكن أن تقدمها ملاجئ مقدمي خدمات الضحايا. وقد يتطلب ذلك حوارًا مع الجهات الممولة أو السعي للحصول على تمويلات تقديرية توفر للبرنامج مزيدًا من المرونة. وصف الناجون أيضًا الاستبعاد من ملاجئ مقدمي خدمات الضحايا بناءً على عدم القدرة على توفير وثائق معينة، في حين أن تلك السياسات قد تغيرت منذ زمن بعيد في سان فرانسيسكو، ولهذا من الضروري دراسة ما إذا كانت هناك بقايا ما تزال قائمة لتلك السياسات.

17. **يجب أن تعالج وزارة شؤون فاقدي المأوى والدعم بمساعدات الإسكان مخاوف السلامة في الملاجئ المفتوحة للعامة.**

على غرار مراكز التواصل، وصف الناجون ومقدمو الخدمات عدة طرق يمكن أن تؤدي إلى شعور الناجين بعدم الأمان في الملاجئ أو قد تجعلهم يتجنبونها أو يغادرونها سريعًا. يجب جعل الملاجئ أكثر أمانًا وأكثر توفُّرًا لكل من يحتاج إليها، وقد يتأثر بذلك بوجه خاص الناجون الباحثون عن الأمان وعن ملاذ من الضرر. ويعد وجود منظومة خدمات طوارئ متماسكة أمرًا أساسيًا في تحسين استجابة المجتمع ككل لاحتياجات الناجين بالنسبة للإسكان الآمن. ونوصي - علاوة على مجرد التفكير في أماكن الملاجئ - بإلقاء نظرة أعمق على الأسُس الأخرى المسببة لمخاوف الناجين وعجزهم عن الوصول: هل أنماط التوظيف صارمة بما يكفي لضمان ثقة الناجين في أن التدخلات ستوقف السلوك العنيف؟ وهل سلّم الأجور تنافسي بما يكفي لجذب العاملين ذوي الخبرة ومجموعات المهارات المطلوبة والاحتفاظ بهم؟ يمكن أن يساعد فحص هذه العناصر على تحديد أولويات التمويل المستقبلية، بينما قد يستلزم بعضها الآخر تغييرًا في الممارسة المتبعة.

18. **يجب أن تعالج وزارة شؤون فاقدي المأوى والدعم بمساعدات الإسكان والدائرة المعنية بوضع المرأة المخاوف المتعلقة بالتواصل اللغوي في الملاجئ.**

لاحظ الناجون ومقدمو الخدمات على حد سواء محدودية القدرة على التواصل اللغوي في الملاجئ، فقد يتلقى الناجون غير القادرين على فهم اللغات المتوفرة والقراءة بها والاستجابة بها معلومات غير كافية، وبعضهم يُستبعد تمامًا. ولهذا لا بد أن تكون دراسة الخطوات المطلوبة لضمان امتلاك البرامج تمويلات وممارسات تعيين تدعم خدمات الترجمة الشفهية والتحريرية وتوجيه العاملين بما يتوافق مع الاحتياجات الثقافية (مثل الأطعمة والصلوات وما إلى ذلك) جزءًا من التغيير واسع النطاق على مستوى المنظومة.

الحصول على الإسكان

19. **يجب على وزارة شؤون فاقدي المأوى والدعم بمساعدات الإسكان في إطار إستراتيجيتها التمويلية متعددة السنوات أن تواصل تحديد تمويلات متعهدي التوعية الاجتماعية التي يمكنها أن تزيد نطاق توفر الإسكان الخاص بالناجين.**

ويمكن أن يشمل هذا التوسيع قسائم ووحدات دعم الإسكان الدائم (PSH) المخصصة للناجين، وكذلك التمويلات الإضافية لضحايا العنف المنزلي من وزارة الإسكان والتنمية الحضرية التي تصل مباشرة إلى وكالات خدمات الضحايا لاستخدامها لصالح الناجين الذين يمكنهم الاستفادة من الخدمات المتخصصة التي يمكن أن تقدمها منظومة خدمات الضحايا. وبينما لا يمكن استخدام التعجيل بإعادة التسكين (RRH) على نطاق واسع من قبل مقدمي خدمات الضحايا، فإن النتائج تشير إلى أنه يمكن أن تهتم من الوكالات - مع الدعم والتمويل - بتوسيع نطاق عملها بحيث يشمل ذلك. يمكن أن تساعد تمويلات "المكون المشترك" للعنف المنزلي (نموذج الإسكان المؤقت/التعجيل بإعادة التسكين) الناجين الذين يغادرون الملاجئ أو غير القادرين على العثور عليها في الحصول على بديل إسكان آمن أثناء انتظارهم في قوائم انتظار الإسكان العام التي تطول لسنوات.

20. **يجب على إدارات المدينة (بما فيها وزارة شؤون فاقدي المأوى والدعم بمساعدات الإسكان ومكتب الإسكان وتنمية المجتمع التابع لرئيس البلدية وهيئة الإسكان في سان فرانسيسكو) في إطار إستراتيجيتها التمويلية متعددة السنوات أن تواصل طلب تمويلات لزيادة مبلغ التمويل الإجمالي المخصص للإسكان الخاص بالناجين.**

خلال العِقد الماضي، بدأ عدد متزايد من برامج خدمات الضحايا استقطاب تمويلات من شأنها توسيع قدراتها على تقديم إعادة التسكين العاجلة وخدمات منع الإخلاء. ومن شأن وجود هذه الخدمات داخل المؤسسات أن يتيح لمقدمي الخدمات الجمع بسهولة بين خدمات دعم الضحايا ومعونة الإسكان. علاوة على ذلك، يوفر توسيع البرامج القائمة بحيث تشمل برنامجًا قويًا للإسكان حافزًا لتطوير علاقات عملية وفعالة مع منظومة فاقدي المأوى والإسكان والمُلاك ومديري العقارات. تهيّئ الشراكات كذلك فرصة للمدافعين عن الحقوق لزيادة قواعد مهاراتهم ومعارفهم، الأمر الذي يجعلهم موارد جاهزة للناجين حول معرفة كيفية تحديد خيارات الإسكان المتاحة لهم بعد مرحلة الملجأ. تمكّن أيضًا المشاركة في تقديم خدمات الإسكان لمنظومة الإسكان ومنظومة خدمات الضحايا على حد سواء من التوجيه الصحيح لأولئك الناجين المحتاجين إلى حماية الخصوصية وشروط السلامة التي يتمتع مقدمو خدمات الضحايا بمكانة فريدة تؤهلهم لتقديمها.

21. **يجب أن تدرس إدارات المدينة (وزارة شؤون فاقدي المأوى والدعم بمساعدات الإسكان ومكتب التنمية الاقتصادية والقوى العاملة ومكتب التمكين المالي) معايير مدة إعانات الإيجار في برامج التعجيل بإعادة التسكين على مستوى منظومتي مقدمي خدمات الضحايا وخدمات الموارد الصحية، وتستكشف طرق دعم تحسين الدخل.**

وصف الناجون ومقدمو الخدمات مدة إعانة الإيجار بأنها أقصر من أن تسمح بوقت كافٍ للناجين لتوفير ما يكفي من الدخل لتغطية تكاليف سكنهم. وفي أغلب الأحوال، تصبح الخدمات اللازمة للمساعدة في التعامل مع الأمور الضرورية للحفاظ على المسكن غير متاحة. ويمكن أن تقي إعانات الإيجار المقترنة بخدمات الرعاية اللاحقة والدفاع عن الحقوق الاقتصادية العديد من الناجين من العودة إلى فقدان المأوى مجددًا.

22. **بالتزامُن مع مواصلة إدارات المدينة (وزارة شؤون فاقدي المأوى والدعم بمساعدات الإسكان ومكتب الإسكان وتنمية المجتمع التابع لرئيس البلدية وهيئة الإسكان في سان فرانسيسكو) شراء وتطوير وتأجير مزيد من الوحدات السكنية ميسورة التكلفة، لا بد من التركيز بوجه خاص على سلامة الحيّ وتنويع الأحياء الموجود فيها دعم الإسكان الدائم والاستثمار في الإسكان في مواقع متفرقة، وزيادة مخزون الوحدات المتوافقة مع قانون الأمريكيين ذوي الإعاقة.**

طلب الناجون توفير مزيد من الأمان في أحياء الإسكان ميسور التكلفة، وتوفير مزيد من وحدات الإسكان ميسورة التكلفة في أحياء آمنة. وفي حين أن القول في هذه الحالة أسهل من الفعل - بناءً على الأماكن الموجود فيها حاليًا أغلب فرص الإسكان ميسورة التكلفة والابتعاد عن الأحياء التي لا ترحب بفرص الإسكان ميسورة التكلفة - يمكن تقوية الدعوات المستمرة في هذا الصدد عن طريق تجميع أصوات الأشخاص ذوي الخبرات الحياتية.

23. **يجب أن تجري وزارة شؤون فاقدي المأوى والدعم بمساعدات الإسكان والدائرة المعنية بوضع المرأة ومقدمو خدمات الضحايا تقييمًا لسياسات الإنهاء لتحسين مستوى الشفافية والفهم لدى المشاركين والعاملين في الإسكان.**

لم يكن نصف المشاركين في الاستبيان تقريبًا واضحين بشأن سياسات الإنهاء المتعلقة بالإسكان المؤقت (الانتقالي) والتعجيل بإعادة التسكين ودعم الإسكان الدائم. وتشير حالات الإنهاء المصحوبة بمشكلات - مثل عدم الامتثال لخطط الحالات واستقبال ضيوف غير مصرح لهم - إلى نقص في فهم الخدمات الآمنة والمتمحورة حول الناجين والطوعية التي تدعم الهيئة المشاركة وتواجه التأثير الناتج عن الصدمة. ويعد تقييم السياسات ومدى تأثيرها خطوة أولى نحو تحديد تغييرات السياسات التي يمكن أن تساعد المشاركين على الاحتفاظ بالمسكن فور حصولهم عليه، ويمكن أن تحد في نهاية المطاف من العودة مجددًا إلى فقدان المأوى و/أو التعرض للمواقف الحياتية الخطِرة. ويمكن أن يتيح هذا التقييم أيضًا فرصًا للتواصل والتعاون بين مقدمي خدمات الضحايا ومقدمي خدمات الإسكان الداعم/الآمن لضمان تطبيق شروط التمويل ووسائل الحماية القانونية.

24. **ينبغي أن تستخدم وزارة شؤون فاقدي المأوى والدعم بمساعدات الإسكان البيانات المُعاد صياغتها من عملية تنسيق القيد لتقييم فجوات الإسكان بمزيد من التفصيل.**

نظرًا إلى أن الناجين - وللعديد من الأسباب - قد لا يفصحون عما تعرضوا له من عنف منزلي أو اعتداء جنسي أو إتجار بالبشر عند قيدهم في منظومة تنسيق القيد الحالية، أو قد يختارون عدم الدخول إلى منظومة تنسيق القيد للأسباب التي ورد ذكرها في هذا التقرير، فإن هناك محدودية في البيانات المتاحة تجعل من الصعب تحديد حجم الفجوات. وكما ورد في تقرير البيانات الكمية الذي أعدّته مؤسسة Focus Strategies، فإن تصميم عملية لتنسيق القيد وتنفيذها خصوصًا للناجين من شأنه أن يعزز قدرة وزارة شؤون فاقدي المأوى والدعم بمساعدات الإسكان على تقييم فجوات القدرات بمزيد من التفصيل. "نوصي بتوسيع وتوحيد جمع البيانات في نظام ONE بحيث يشمل مختلف أنواع العنف، وذلك ليعبر بشكل أفضل عن عدد الناجين في منظومة إغاثة فاقدي المأوى. علاوة على ذلك، يمكن استخدام نظام ONE لجمع معلومات مفصلة عن احتياجات الناجين ولتتبُّع الإحالات إلى الخدمات الرئيسية. ومن شأن إضافة هذه القدرات أن يسهم في سد الفجوات المعرفية ويمكّن من إجراء تحليل أكثر تفصيلاً لاحتياجات الناجين التي لم تتم تلبيتها، الأمر الذي من شأنه أن يمدّ عملية التخطيط للنظام بالمعلومات الضرورية."[i]

التنوُّع

25. **ينبغي أن تستثمر وزارة شؤون فاقدي المأوى والدعم بمساعدات الإسكان في زيادة توفر الانتقال داخل المنظومات وخدمات الدفاع المقدمة للناجين غير المستوفين لشروط الإسكان.**

تعد زيادة القدرة على التنقل بين خدمات الإسكان حاجة على مستوى المنظومة كلها، وقد نوقش العديد من طرق توفير المزيد منها أعلاه (الشراكات والتشارُك في المواقع وتقديم المعلومات الأوضح والتواصل اللغوي وما إلى ذلك). وتشير الأعداد شديدة الانخفاض للأشخاص الذين صُنفوا في مرحلة حل المشكلات إلى أن هناك حاجة إلى فعل المزيد لضمان حصولهم على الإرشاد وتوفير خيارات وأفكار لهم بشأن الخطوات التالية. وقد يكون التدريب الذي يضمن بشكل أفضل توفير مسارات لحل المشكلات المتمحور حول السلامة والإحالات لهيئات تقديم الخدمات للضحايا خطوات أولى، إلا أن هذه المؤسسات لا بد أن يكون لديها ما يكفي من الموارد والعاملين والمعلومات الواضحة كي تكون ذات نفع.

26. يجب أن تدرس الدائرة المعنية بوضع المرأة ومقدمو خدمات الضحايا خيارات التمويل لزيادة توفر المساعدة المالية المرنة التي تساعد في سد الفجوات التي تخلفها قيود التمويل وشروط الأهلية.

يرى العديد من الناجين أن عملية تنسيق القيد لا تؤدي إلى توافُق مع متطلبات الإسكان أو مساعدة في الخطوات التالية. ويطلب الناجون الآخرون المساعدة من مؤسسات مجتمعية أخرى أو من مقدمين لخدمات الضحايا الذين لا يمكنهم المساعدة في مسألة الإسكان. يمكن أن تساعد المعونة النقدية الفورية الناجين في تجنُّب الإخلاء من المسكن أو مساعدة أحد الأصدقاء أو أفراد الأسرة في إيجارهم مقابل منحهم أريكة أو غرفة نوم خالية، أو إجراء ترتيبات أخرى يمكنها وقايتهم من العودة إلى العلاقة الخطرة أو إلى الشارع. علاوة على ذلك، تساعد التمويلات المرنة في تحسين النتائج المتحققة للناجين أثناء حل المشكلات في عملية تنسيق القيد. كذلك تساعد المنح التي تتيح لمقدمي خدمات الضحايا توزيع هذه التمويلات مباشرة - حيثما كان ذلك عمليًا - في تجنيب الناجين انتظار المساعدة في تلبية احتياجاتهم الضرورية أثناء معالجة الموافقة عالية المستوى. وثمة أدلة آخذة في التزايد وأمثلة مجتمعية على التصميم والتنفيذ الناجحَين لبرامج تمويل مرنة متمحورة حول الناجين.