

اللوائح الداخلية

فرق المساعدة/الدوريات المتنقلة

رقم الموافقة: TDR/SHW/004

خاضعاً لتصريح تشغيل مؤقت صادر عن Vivalis.brussels بتاريخ 23/05/23

آخر تحديث: 25-02-03

ملخص:

- (1) الخصائص العامة
 - (A) أهداف اللوائح الداخلية
 - (B) بيان اللجنة
 - (C) شروط الانتفاع بالخدمة
 - (D) شروط الرفض والإشعار
 - (E) خدمات مجانية
 - (F) تنسيق البرنامج
- (2) الخدمات المقدمة
- (3) القواعد الواجب اتباعها للاستفادة من خدماتنا
 - (A) فيما يتعلق بأعمال العنف
 - (B) فيما يتعلق باحترام المعدات
 - (C) فيما يتعلق بتوصيات طاقم الدوريات في حالة وجود خطر على الصحة
 - (D) فيما يتعلق بالحيوانات الأليفة في عربة ساموسوسيال
 - (E) فيما يتعلق بالسجائر والكحول في عربة ساموسوسيال
 - (F) فيما يتعلق بكم الأغراض الشخصية المسموح بها في عربة ساموسوسيال
- (4) عدم الامتثال للوائح الداخلية والعقوبات
- (5) سياسة الخصوصية
 - (A) السرية المهنية
 - (B) استخدام البيانات الشخصية
- (6) إجراءات الشكاوى والاستئناف الداخلية
- (7) جهات اتصال مفيدة أخرى

ساموسوشيال الجديد

إن منظمة ساموسوشيال الجديدة هي منظمة غير ربحية، تعمل بموجب القانون العام، وتقدم المساعدة الطارئة والدعم لإدماج المشردين في منطقة بروكسل.

1. الخصائص العامة

(A) أهداف اللوائح الداخلية:

تحدد اللوائح الداخلية الأداء العام للمشروع التنفيذي، فضلاً عن مجموعة الخدمات المقدمة. إنه يتيح لنا أن نقدم لكل منتفع حقوقه فيما يتعلق بالمشروع، بالإضافة إلى القواعد التي يجب الالتزام بها من أجل الحصول عليها. وأخيراً، تم تصميم هذه اللوائح الداخلية لمنع أي شكل من أشكال السلوك الذي قد يعرض المجتمع للخطر، ولضمان حصول كل منتفع على أفضل استقبال ودعم ممكن.

(B) بيان اللجنة:

كل يوم وكل ليلة من السنة، تجوب فرق الدوريات لدينا شوارع منطقة العاصمة بروكسل لتقديم المساعدة الطارئة للمشردين. ولهذه الدوريات أربعة أهداف محددة:

- التواصل وإنشاء الروابط والحفاظ عليها
- المساعدات الإنسانية
- التشخيص والدعم النفسي والطبي والاجتماعي
- الإدماج في المجتمع

(C) شروط الانتفاع بالخدمة:

تتوفر خدمات الدوريات التي تقدمها منظمة ساموسوشيال للأشخاص الذين يعيشون في الشارع، والأشخاص الذين يعيشون في أوضاع سكنية غير مستقرة، والأشخاص الذين يعيشون في بنايات مؤقتة غير معتمدة (مثل المساكن غير القانونية). لا يتم التمييز على أساس الجنس، أو العمر، أو الوضع القانوني في الدولة. يتم التعامل مع أي حالات تتعلق بالقاصرين غير المصحوبين بذويهم كأولوية من قبل فرق المساعدة المتنقلة، وسُحال على وجه السرعة إلى شريك مختص وشرعي.

يمكن بدء عمليات الدوريات بعدة طرق:

- يمكن للمستخدمين طلب إحدى دوريات ساموسوشيال عن طريق الاتصال برقم ساموسوشيال المجاني (0800 99 340)؛
- الاجتماع المجدول من قبل فرق الدوريات بالاتفاق مع الشخص الذي يتم تتبعه؛
- الإبلاغ عن حالة من قبل طرف ثالث؛

- اجتماعات غير معلنة كجزء من مسارات استكشافية جديدة، ومسارات استكشافية تغطي الأماكن التي يرتادها عادةً المشردون.
تعمل فرق الدوريات من الاثنين إلى الأحد من الساعة 7.30 مساءً إلى 6.30 صباحًا، ومن الاثنين إلى الجمعة من الساعة 9.00 صباحًا إلى 5.00 مساءً.

(D) شروط الرفض والإشعار:

نظرًا لمحدودية الموارد المادية والبشرية المتاحة لخدمة الدوريات، فلا يمكننا دائمًا الاستجابة لجميع الطلبات. في بعض الأحيان يتعين على فرق المساعدة المتنقلة تحديد أولويات عملها. المعايير الرئيسية التي توجه هذه العملية هي:

- مدى إلحاح الحالة وفقًا للمعلومات المتوفرة؛

- ضعف الشخص المحتاج؛

- ما إذا كان الشخص معروفًا أو غير معروف من خلال خدماتنا؛

- ما إذا جرى استخدام الخدمات من قبل.

في بعض الحالات حيث تكون الحالة الطبية أو النفسية للشخص مقلقة للغاية، وتتطلب الاتصال بخدمات الطوارئ مباشرة، فإن فريق التنسيق أو المساعدة المتنقلة الذي يتلقى طلبات الخدمات في الشارع عبر الخط 0800 99 340 سيتخذ الخطوات اللازمة لإعادة توجيهه المتصل إلى الخدمة الأنسب للرعاية المحددة المطلوبة.

(E) الخدمات المجانية:

جميع الخدمات التي تقدمها دوريات ساموسوسيال مجانية.

(F) تنسيق البرنامج:

يتم إدارة مشروع الدوريات من قبل:

- منسق واحد

- مشرف واحد

2. الخدمات المقدمة

خلال الاجتماعات مع فرق الدوريات، يمكن لهذه الفرق أن تقدم للأشخاص الذين يعيشون في الشوارع عددًا من الخدمات، والتي قد تختلف تبعًا للموارد المتاحة:

- الدعم النفسي والطبي والاجتماعي المناسب لحالة المنتفع؛

- الإحالة إلى أحد مراكز ساموسوسيال أو إلى خدمة شريكة مناسبة للطلب؛

- الإصغاء، وفرصة للمناقشات غير الرسمية والمشاركة مع المتخصصين؛

- توزيع اللوازم الأساسية حسب المخزون المتوفر (مشروبات، أغذية، ملابس، بطانيات، منتجات صحية، وما إلى ذلك).

نوصي المتصلين بتوضيح الاحتياجات المحددة للمنتفع عند طلب زيارة من الفريق المتنقل، وذلك من خلال الاتصال برقم ساموسوسيال المجاني: 0800 99 340

3. القواعد الواجب اتباعها للاستفادة من خدماتنا

أثناء اللقاءات مع فرق الدوريات، نطلب من المنتفعين الالتزام ببعض القواعد المحددة من أجل الحصول على خدماتنا.

(A) فيما يتعلق بأعمال العنف:

يحظر ارتكاب أعمال العنف الجسدي أو اللفظي أو الجنسي أو النفسي، سواء ضد أحد العاملين في ساموسوسيال، أو ضد طرف ثالث في وجود فرق الدوريات. في حالة تعرض موظفي ساموسوسيال للعنف أو ملاحظته، قد يتم فرض عقوبة على المنتفع.

(B) فيما يتعلق بالحفاظ على المعدات:

نطلب من المنتفعين الحفاظ على المعدات التي تستخدمها ساموسوسيال أثناء دورياتها (العربة، المعدات الطبية، وما إلى ذلك). أي تلف متعمد للمعدات قد يؤدي إلى فرض عقوبة.

(C) فيما يتعلق بتوصيات فرق الدوريات في حالة وجود خطر صحي:

كجزء من عملية الدعم، تقدم فرقنا في بعض الأحيان لبعض المستفيدين الدعم المادي باستخدام عربة ساموسوسيال. يرجى ملاحظة أنه في بعض المواقف المحددة (خاصة في حالة الإصابة بمرض معد شديد الخطورة، أو مرض طفيلي مُشَخَّص)، قد نطلب فرقنا من المنتفع الامتثال لتعليمات صحية معينة، تتماشى مع إجراءاتنا الطبية الداخلية واللوائح البلجيكية المعمول بها.

(D) فيما يتعلق بالحيوانات الأليفة في عربة ساموسوسيال:

يتم تقييم طلبات نقل الحيوانات الأليفة للمنتفعين من قبل فرق المساعدة المتنقلة، بناءً على الظروف ونوع الحيوان وسلوكه.

(E) فيما يتعلق باستهلاك السجائر والكحول في عربة ساموسوسيال:

- يُحظر التدخين داخل عربة ساموسوسيال.
- يُحظر تناول المشروبات الكحولية في عربة ساموسوسيال. إذا واجه المنتفعون صعوبات في الامتثال لهذه اللوائح، فإننا نوصيهم بإبلاغ فرق الدوريات.

(F) فيما يتعلق بكم الأغراض الشخصية المسموح بها في عربة ساموسوسيال:

عند النقل في العربة، يقتصر كل مستفيد على حقيبتين كبيرتين لحفظ أغراضه الشخصية.

4. عدم الامتثال للوائح الداخلية والعقوبات

في حالة خرق القواعد الواردة في هذه اللوائح الداخلية، يجوز فرض عقوبة على المنتفع، تحت مسؤولية منسق المشروع. ويجوز للمنسق أن يأخذ في الاعتبار طبيعة الخرق وخطورته، والظروف المحددة التي ارتكب فيها، وما إذا كان ذلك يشكل مخالفة متكررة. وعادةً ما تتم

دعوة المنتفع لمشاركة وجهة نظره قبل فرض العقوبة. ومع ذلك، في بعض الحالات الخطيرة التي يتعرض فيها المجتمع للخطر، يجوز فرض عقوبة من جانب واحد كإجراء وقائي، دون إخطار مسبق. كلما أمكن ذلك، سيجري إبلاغ المنتفع بالعقوبة وأسبابها، شفهيًا أو كتابيًا. قد يتم فرض العقوبات التالية:

- إنذار رسمي يتم تسجيله في الملف الاجتماعي للمنتفع؛
 - الانسحاب المؤقت لكل أو بعض خدمات فريق الدوريات؛
 - الاستبعاد المؤقت من جميع خدمات ساموسوسيال؛
 - تقديم شكوى باسم المؤسسة ضد المنتفع الذي ارتكب مخالفة جسيمة.
-

5. سياسة الخصوصية

(A) السرية المهنية:

يلتزم كل عضو من أعضاء الطاقم بواجب السرية فيما يتعلق بجميع المعلومات الداخلية والخارجية التي يطلع عليها أثناء أداء مهامه. بالإضافة إلى ذلك، يتعهد العاملون المعروفون باسم "المستشارون الأساسيون" بحكم مهنتهم (الأطباء وعلماء النفس، الأخصائيون الاجتماعيون، المعلمون، وما إلى ذلك) أو بحكم وضعهم (متطوع، متدرب، إلخ) باحترام السرية المهنية، سواء أثناء العقد أو بعد انتهائه. وتجدر الإشارة إلى أنه من المرجح أن تتم مشاركة بعض المعلومات المتعلقة بالمنتفعين داخل الفريق، بغرض تقديم رعاية متابعة عالية الجودة، وبموافقة الأشخاص المعنيين.

(ب) استخدام البيانات الشخصية:

من أجل تزويد المنتفعين بأفضل دعم ممكن، وللتمكن من إنشاء ملف اجتماعي رقمي، سيتم طلب بعض البيانات الشخصية من المنتفعين وتسجيلها في هذا الملف. لا يمكن الوصول إلى البيانات التي جرى جمعها في هذا السياق إلا من قبل الفريق النفسي والطبي والاجتماعي في ساموسوسيال. وللتذكير، فإن جميع الفرق النفسية والطبية والاجتماعية في ساموسوسيال ملتزمة بالسرية المهنية. ونتيجة لذلك، فإن تبادل البيانات المتعلقة بالمستفيدين سيتم دائمًا وفقًا للقانون (على وجه الخصوص فيما يتعلق بالأمر الخاص بالمساعدة الطارئة وإدماج المشردين - 14 يونيو 2018 - القسم 3: جمع البيانات والملف الاجتماعي).

لا يُصرح للعاملين بالتحقق من هذه البيانات أو مشاركتها داخل الشبكة دون موافقة مسبقة من المنتفع.

إذا رفض المنتفع مشاركة بعض البيانات الشخصية المتعلقة به، أو اعترض لاحقًا على معالجة بياناته ومشاركتها، أو رفض السماح بمشاركة بياناته أو استخدامها لأغراض إحصائية أو علمية؛ فإن ذلك لا يقلل بأي حال من حقه في الحصول على الرعاية من قبل ساموسوسيال. ومع ذلك، سيكون من الضروري مناقشة هذا الأمر مع المتخصصين لإيجاد أفضل حل، وتجنب أي انقطاع للدعم.

لكل منتفع الحق في الاطلاع على ملفه الاجتماعي. وله أن يطلب تعديل البيانات المُدخلة في الملف إذا كان يعتقد أنها غير دقيقة.

يُجرى تخزين البيانات المتعلقة بالمنتفعين ومعالجتها وفقًا للائحة العامة لحماية البيانات (GDPR).

إذا رغب المنتفع في ممارسة حقوقه المتعلقة بحماية البيانات (حق الوصول، حق الحصول على المعلومات، حق الاعتراض، وما إلى ذلك)، يُنصح بتوجيه طلباته داخليًا عن طريق الاتصال بمنسق المشروع. ويحق للشخص أيضًا تقديم شكوى خارجيًا إلى هيئة حماية البيانات، عبر الرابط التالي:

<https://www.autoriteprotectiondonnees.be/citoyen/agir/introduire-une-plainte>

6. إجراءات الشكاوى والاستئناف الداخلية

يُمنع منعًا باتًا أي شكل من أشكال العنف أو الإساءة قد يرتكبها أحد أعضاء فريق ساموسوسيال ضد المنتفع، وسوف يخضع مرتكبه للعقاب. إذا شعر المنتفع بأنه تعرض للإساءة من قبل أحد الموظفين؛ فإن فريق ساموسوسيال في بروكسل يوصي بتقديم شكوى عبر القنوات التاليتين:

داخلياً: من خلال نموذج الشكوى المتوفر على موقع ساموسوسيال، أو إرساله للمنتفع بعد طلبه من الفرق. يمكن للمنتفع إكمال نموذج الشكوى هذا بمفرده، أو بمساعدة شخص داعم موثوق به يختاره هو. بمجرد إكمال النموذج، يجب إرساله بالبريد إلى العنوان التالي:

Boulevard Poincaré - 68-70, 1070 Anderlecht à l'attention du « Responsable de l'intégration de la Voix et des Droits des Bénéficiaires ».

في حال إمكانية الوصول إلى المشتكي عبر الهاتف أو البريد الإلكتروني، سيكون لدى Responsable de l'intégration de la Voix et des Droits des Bénéficiaires (أو ممثله في حالة غيابه) سبعة أيام عمل لإرسال إشعار بالاستلام إلى المشتكي، وإبلاغه بالإجراء الذي يجب اتخاذه بشأن الشكوى.

في حال اعتبار الشكوى مقبولة، يكون لدى Responsable de l'intégration de la Voix et des Droits des Bénéficiaires مهلة ثلاثة أشهر لإجراء المتابعة المناسبة، وسيتم الاتصال بالمشتكي لإبلاغه بنتائج التحقيق (يمكن تمديد فترة الثلاثة أشهر في بعض الحالات المحددة والاستثنائية، وبناء على مبرر من قبل Responsable de l'intégration de la Voix et des Droits des Bénéficiaires). في حال إمكانية الوصول إلى المشتكي عبر البريد الإلكتروني أو الهاتف، فإن de l'Intégration de la Voix et des Droits des Bénéficiaires سوف يتصل بالمشتكي في نهاية الإجراء لإبلاغه بنتائج التحقيق، ووسائل الاستئناف الممكنة في حالة عدم رضا المنتفع عن النتيجة.

خارجياً: إذا لم يكن من الممكن استخدام إجراءات الشكاوى الداخلية، أو إذا كان المنتفع يعتقد أن الرد على الشكوى غير عادل، فيمكنه تقديم شكوى إلى Vivalis.brussels، إدارة اللجنة المجتمعية المشتركة. يمكن تقديم الشكاوى عن طريق البريد، أو عبر الإنترنت. تفاصيل الاتصال موضحة أدناه:

- Rue Belliard 71, box 1, 1040 Brussels، إدارة اللجنة المجتمعية المشتركة لمنطقة بروكسل العاصمة: <https://www.vivalis.brussels/nl/klachten> أو <https://www.vivalis.brussels/fr/plainte> - هاتف: 01 60 502 02

7. جهات اتصال مفيدة أخرى

- بيانات الاتصال بالإدارة والوزراء هي كما يلي:
 - [Vivalis.brussels](https://www.vivalis.brussels)، إدارة اللجنة المجتمعية المشتركة: Rue Belliard 71/1, 1040 Brussels
 - الوزير ألان مارون، عضو المجلس المشترك للجنة المجتمعية المشتركة، المسؤول عن سياسة مساعدة الأفراد: Botanic Building, Boulevard Saint-Lazare 10 (11th floor), 1210 Saint-Josse-Ten-Noode. هاتف: 11 34 506 2(0) 0032 - info.maron@gov.brussels
 - وزيرة الكي فان دن ير اندت، وزيرة حكومة منطقة العاصمة بروكسل (الصحة والعمل الاجتماعي): Botanic Building, Boulevard Saint-Lazare 10 - 13th floor, 1210 Brussels +32 (0)2 517 13 33 - info.vandenbrandt@gov.brussels
- تفاصيل الاتصال الخاصة بمنظمة FIDUS، الشركة الإقليمية المتكاملة للخدمات، هي كما يلي:
 - Avenue des Arts 21, 1000 Brussels - هاتف: 70 47 282 2(0) 0032 - fidus@paradigm.brussels
- بيانات الاتصال الخاصة بـ Bruss'Help، منسق برامج المساعدة الطارئة والإدماج في منطقة بروكسل، هي كما يلي:

0032 (0)2 219 78 00 - هاتف: Rue de l'Association 15, 1000 Brussels ○
0032 (0)2 880 86 89 - orientation@brusshelp.org والهاتف: info@brusshelp.org
(التوجيه)

● رقم الطوارئ الجديد لساموسوسيال هو: 99.340/0800

● بيانات الاتصال الخاصة بلجنة المراقبة بيروكسل هي كما يلي:

Avenue des Arts 21, 1000 Brussels, T: + 32 (0)2 282 47 70, Fax: +32 (0)2 230 31 ○
customer@paradigm.brussels, 07

● بيانات الاتصال الخاصة بالجهة المنظمة والمدير الإداري لساموسوسيال هي كما يلي:

المدير الإداري لمنظمة ساموسوسيال - سيباستيان روي - العنوان البريدي: Boulevard Poincaré 68-70, ○
1070 Brussels - هاتف: 551.12.20/02

● بيانات الاتصال بمنظمات ممثلي العمال (مرتبة أجدياً):

الاتحاد العام لنقابات العمال الليبرالية في بلجيكا: Boulevard Baudouin 9, 1000 Brussels - هاتف: ○
0032(0)2.882.13.00

الاتحاد نقابات العمال المسيحيين: Rue Pletinckx 19, 1000 Brussels - هاتف: 0032.(0)2.557.88.88. ○
FGTB - Rue de Suède 45, 1060 Saint Gilles - هاتف: 2.552.03.31(0).0032 ○