

Regulamin wewnętrzny

Mobilne zespoły pomocy/patroli

Zatwierdzenie nr: TDR/SHW/004

**Z zastrzeżeniem tymczasowego zezwolenia na prowadzenie działalności
wydanego przez Vivalis.brussels w dniu 23.05.23 r**

Ostatnia aktualizacja: 03-02-25

PODSUMOWANIE:

- 1) Postawienia ogólne**
 - A) Cele regulaminu wewnętrznego
 - B) Misja
 - C) Warunki dostępu
 - D) Warunki odmowy i powiadomienie
 - E) Usługi bezpłatne
 - F) Koordynacja programu
- 2) Świadczone usługi**
- 3) Zasady, których należy przestrzegać, aby korzystać z naszych usług**
 - A) Odnośnie do aktów przemocy
 - B) Odnośnie do poszanowania sprzętu
 - C) Odnośnie do zaleceń pracowników patrolu w przypadku zagrożenia dla zdrowia
 - D) Odnośnie do zwierząt domowych w furgonetce Samusocial
 - E) Odnośnie do palenia papierosów i spożywania alkoholu w furgonetce Samusocial
 - F) Odnośnie do ilości rzeczy osobistych dozwolonych w furgonetce Samusocial
- 4) Niezgodność z regulaminem wewnętrznym i kary**
- 5) Polityka prywatności**
 - A) Tajemnica zawodowa
 - B) Wykorzystanie danych osobowych
- 6) Wewnętrzna procedura skarg i odwołań**
- 7) Inne przydatne kontakty**

NEW SAMUSOCIAL

New Samusocial jest organizacją non-profit prawa publicznego oferującą pomoc w nagłych wypadkach i wsparcie integracji osób bezdomnych w regionie Brukseli.

1. Postawienia ogólne

A) Cele regulaminu wewnętrznego:

Regulamin wewnętrzny określa ogólne zasady funkcjonowania projektu operacyjnego, a także zakres oferowanych usług.

Umożliwia on przedstawienie każdemu beneficjentowi jego praw związanych z projektem, a także zasad, których należy przestrzegać, aby uzyskać do nich dostęp.

Wreszcie, niniejszy regulamin ma na celu zapobieganie wszelkim formom zachowań, które mogłyby zagrozić społeczności, oraz zapewnienie, że każdy beneficjent otrzyma najlepsze możliwe powitanie i wsparcie.

B) Misja:

Każdego dnia i każdej nocy nasze zespoły patrolowe przemierzają ulice Regionu Stołecznego Brukseli, aby **zapewnić osobom bezdomnym pomoc w nagłych wypadkach.**

Patrole te mają cztery określone cele:

- Nawiązywanie, tworzenie i utrzymywanie więzi
- Pomoc humanitarna
- Diagnoza oraz wsparcie psychologiczne, medyczne i społeczne
- Integracja z siecią

C) Warunki dostępu:

Usługi patrolowe Samusocial są dostępne dla osób mieszkających na ulicach, osób mieszkających w niestabilnych warunkach mieszkaniowych oraz osób mieszkających w tymczasowych, niezatwierdzonych strukturach (takich jak squaty). Nie ma rozróżnienia ze względu na płeć, wiek lub status prawny na danym terytorium. Wszelkie sytuacje z udziałem małych dzieci bez opieki będą traktowane przez mobilne zespoły pomocy priorytetowo oraz przekazywane w trybie pilnym do właściwego i uprawnionego partnera.

Operacje patrolowania mogą być inicjowane na kilka sposobów:

- Użytkownicy mogą poprosić o jeden z patroli Samusocial, dzwoniąc pod bezpłatny numer telefonu Samusocial (0800 99 340);
- Spotkanie zaplanowane przez zespoły patrolowe w porozumieniu z osobą monitorowaną;
- Zgłoszenie sytuacji przez osobę trzecią;
- Niezapowiedziane spotkania w ramach nowych tras rozpoznawczych oraz tras rozpoznawczych obejmujących miejsca zwykle odwiedzane przez osoby bezdomne.

Zespoły patrolowe pracują od poniedziałku do niedzieli w godzinach od 19:30 do 6:30 oraz od poniedziałku do piątku w godzinach od 9:00 do 17:00.

D) Warunki odmowy i powiadomienie:

Biorąc pod uwagę ograniczone zasoby materialne i ludzkie dostępne dla służby patrolowej, nie zawsze jesteśmy w stanie odpowiedzieć na wszystkie zgłoszenia. Mobilne zespoły pomocy muszą niekiedy ustalać priorytety w swojej pracy. Głównymi kryteriami tego procesu są:

- pilność sytuacji na podstawie dostępnych informacji;
- podatność osoby potrzebującej na zagrożenia;
- czy dana osoba jest znana naszym służbom;
- czy dana osoba korzystała już z naszych usług.

W niektórych przypadkach, gdy stan medyczny lub psychiczny danej osoby jest wyjątkowo niepokojący i wymagałyby bezpośredniego wezwania służb ratunkowych, zespół koordynacji lub mobilny zespół pomocy, który otrzymuje zgłoszenia dotyczące usług na ulicy za pośrednictwem linii 0800 99 340, podejmie niezbędne kroki w celu przekierowania dzwoniącego do usługi najlepiej dostosowanej do potrzeb.

E) Usługi bezpłatne:

Wszystkie usługi oferowane przez patrole Samusocial są **bezpłatne**.

F) Koordynacja programu:

Projektem patrolowania zarządza:

- Jeden koordynator
- Jeden nadzorujący

2. Świadczone usługi

Podczas spotkań z zespołami patrolowymi mogą one oferować osobom mieszkającym na ulicach szereg usług w zależności od dostępnych zasobów:

- Wsparcie psychologiczne, medyczne i społeczne dostosowane do sytuacji beneficjenta;
- Skierowanie do jednego z ośrodków Samusocial lub do usługi partnerskiej odpowiednio do wniosku;
- Wysłuchanie, możliwość nieformalnych dyskusji i dzielenia się doświadczeniami z profesjonalistami;
- Dostarczenie podstawowych artykułów, w zależności od dostępnych zapasów (napoje, żywność, odzież, koce, środki higieny itp.).

Zalecamy, aby prosząc o wizytę zespołu mobilnego, zgłaszający wyjaśnili konkretne potrzeby beneficjenta, dzwoniąc pod bezpłatny numer telefonu Samusocial: 0800-99-340.

3. Zasady, których należy przestrzegać, aby korzystać z naszych usług

Podczas spotkań z zespołami patrolowymi prosimy beneficjentów o przestrzeganie określonych zasad w celu korzystania z naszych usług.

A) Odnośnie do aktów przemocy:

Akty przemocy fizycznej, werbalnej, seksualnej lub psychicznej są zabronione, zarówno wobec pracownika Samusocial, jak i osoby trzeciej w obecności zespołów patrolowych. W przypadku przemocy doświadczonej lub zaobserwowanej przez personel Samusocial na beneficjenta może zostać nałożona kara.

B) Odnośnie do poszanowania sprzętu:

Prosimy beneficjentów o poszanowanie sprzętu używanego przez Samusocial podczas patroli (furgonetka, sprzęt medyczny itp.). Jakikolwiek umyślny uszkodzenie sprzętu może skutkować karą.

C) Odnośnie do zaleceń zespołu patrolowego w przypadku zagrożenia dla zdrowia:

W ramach procedur pomocy nasze zespoły niekiedy oferują niektórym beneficjentom wsparcie fizyczne za pomocą furgonetki Samusocial.

Należy pamiętać, że w pewnych szczególnych sytuacjach (zwłaszcza w przypadku choroby zakaźnej wysokiego ryzyka lub zdiagnozowanej choroby pasożytniczej) nasze zespoły mogą poprosić beneficjenta o przestrzeganie pewnych instrukcji sanitarnych zgodnie z naszymi wewnętrznymi procedurami medycznymi i obowiązującymi przepisami belgijskimi.

D) Odnośnie do zwierząt domowych w furgonetce Samusocial:

Zgłoszenia dotyczące transportu zwierząt domowych dla beneficjentów są oceniane przez mobilne zespoły pomocy zależnie od okoliczności, rodzaju zwierzęcia i jego zachowania.

E) Odnośnie do palenia papierosów i spożywania alkoholu w furgonetce Samusocial:

- Palenie papierosów wewnątrz furgonetki Samusocial jest zabronione.
- Spożywanie napojów alkoholowych w furgonetce Samusocial jest zabronione. Jeśli beneficjenci mają problemy z przestrzeganiem tych przepisów, zalecamy poinformowanie o tym zespołów patrolowych.

F) Odnośnie do ilości rzeczy osobistych dozwolonych w furgonetce Samusocial:

Podczas transportu w furgonetce każdy beneficjent ma do dyspozycji tylko dwie duże walizki na rzeczy osobiste.

4. Niezgodność z regulaminem wewnętrznym i kary

W przypadku naruszenia zasad zawartych w niniejszym regulaminie wewnętrznym na beneficjenta może zostać nałożona kara, za co odpowiada koordynator projektu. Koordynator może wziąć pod uwagę **charakter i powagę naruszenia, a szczególne okoliczności, w których zostało ono popełnione oraz to, czy jest to ponowne naruszenie**. Przed nałożeniem kary beneficjent zostanie zazwyczaj poproszony o przedstawienie swojego punktu widzenia. Jednakże w niektórych poważnych sytuacjach, w których zagrożona jest społeczność, kara może zostać nałożona jednostronnie jako środek zapobiegawczy, bez uprzedniego powiadomienia. W miarę możliwości kara i jej uzasadnienie zostaną przekazane beneficjentowi ustnie lub pisemnie.

Obowiązują następujące kary:

- Formalne ostrzeżenie, które jest zapisywane w aktach społecznych beneficjenta;
- Tymczasowe wstrzymanie wszystkich lub niektórych usług zespołu patrolowego;
- Tymczasowe wykluczenie ze wszystkich usług Samusocial;
- Złożenie skargi w imieniu instytucji przeciwko beneficjentowi, który popełnił poważne wykroczenie.

5. Polityka prywatności

A) Tajemnica zawodowa:

Każdy pracownik jest zobowiązany do zachowania **w tajemnicy** wszystkich wewnętrznych i zewnętrznych informacji, które uzyskał w trakcie wykonywania swoich obowiązków.

Ponadto, pracownicy znani jako „niezbędni powiernicy” z racji zawodu (lekarze, psychologowie, pracownik opieki społecznej, pedagog itp.) lub z racji statusu (wolontariusz, stażysta itp.) zobowiązują się do przestrzegania **tajemnicy zawodowej** zarówno w trakcie, jak i po rozwiązaniu umowy.

Należy zauważyć, że niektóre informacje dotyczące beneficjentów mogą być **udostępniane** w obrębie zespołu w celu zapewnienia wysokiej jakości opieki następczej i za zgodą zainteresowanych osób.

B) Wykorzystanie danych osobowych:

W celu zapewnienia beneficjentom jak najlepszego wsparcia oraz stworzenia cyfrowych akt społecznych beneficjenci zostaną poproszeni o określone dane osobowe, które zostaną zapisane w tych aktach. Dostęp do danych zebranych w taki sposób mają wyłącznie zespoły psychologiczne, medyczne i społeczne Samusocial. Przypominamy, że wszystkie zespoły psychologiczne, medyczne i społeczne Samusocial są zobowiązane do zachowania tajemnicy zawodowej. W rezultacie udostępnianie danych dotyczących beneficjentów będzie zawsze odbywać się zgodnie z prawem (w szczególności w odniesieniu do rozporządzenia w sprawie pomocy doraźnej i integracji osób bezdomnych - 14 czerwca 2018 r. - sekcja 3: gromadzenie danych i akta społeczne).

Pracownicy nie są upoważnieni do weryfikowania lub udostępniania tych danych w ramach sieci bez uprzedniej zgody beneficjenta.

Jeśli beneficjent odmówi udostępnienia określonych danych osobowych, które go dotyczą, a następnie sprzeciwi się przetwarzaniu i udostępnianiu swoich danych lub odmówi zgody na udostępnianie lub wykorzystywanie swoich danych do celów statystycznych lub naukowych, w żaden sposób nie ogranicza to jego prawa do opieki ze strony Samusocial. Konieczne będzie jednak omówienie tego ze specjalistami, aby znaleźć najlepsze rozwiązanie i uniknąć przerw w udzielaniu pomocy.

Każdy beneficjent ma prawo dostępu do swoich akt społecznych. Może on zażądać zmiany danych wprowadzonych do akt, jeśli uważa, że są one nieprawidłowe.

Dane dotyczące beneficjentów są przechowywane i przetwarzane zgodnie z RODO.

Jeśli beneficjent pragnie skorzystać ze swoich praw związanych z ochroną danych (prawo dostępu, prawo do informacji, prawo do sprzeciwu itp.), zaleca się, aby kierował swoje wnioski wewnętrznie, kontaktując się z koordynatorem projektu. Osoba ta jest również uprawniona do wniesienia skargi do zewnętrznego organu ochrony danych za pośrednictwem linku poniżej:

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

6. Wewnętrzna procedura skarg i odwołań

Wszelkie formy przemocy lub nadużycia popełnione przez członka zespołu Samusocial wobec beneficjenta są surowo zabronione i podlegają karze. Jeśli beneficjent uważa, że padł ofiarą nadużycia ze strony pracownika, Samusocial of Brussels sugeruje złożenie skargi za pośrednictwem jednego z dwóch następujących kanałów:

Wewnętrznie: Za pośrednictwem formularza skargi, który jest dostępny na stronie internetowej Samusocial lub wysyłany do beneficjenta po zażądaniu go od zespołów. Beneficjent może wypełnić formularz skargi samodzielnie lub z pomocą wybranej przez siebie zaufanej osoby wspierającej. Wypełniony formularz należy przesłać pocztą na poniższy adres:

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

Wyłącznie pod warunkiem, że skarżący jest osiągalny telefonicznie lub pocztą elektroniczną, Responsable de l'Intégration de la Voix et des Droits des Bénéficiaires (lub jego przedstawiciel w przypadku nieobecności) ma **siedem dni roboczych** na wystanie skarżącemu potwierdzenia odbioru, informując go o działaniach w związku ze skargą.

Jeżeli skarga zostanie uznana za dopuszczalną, Responsable de l'Intégration de la Voix et des Droits des Bénéficiaires ma trzy miesiące na przeprowadzenie odpowiednich działań następczych i skontaktuje się ze skarżącym w celu poinformowania go o wnioskach z dochodzenia (okres trzech miesięcy może zostać przedłużony w pewnych szczególnych i wyjątkowych sytuacjach oraz po uzasadnieniu ze strony Responsable de l'Intégration de la Voix et des Droits des Bénéficiaires). Wyłącznie od warunkiem, że skarżący jest osiągalny telefonicznie lub pocztą elektroniczną, Responsable de l'Intégration de la Voix et des Droits des Bénéficiaires skontaktuje się ze skarżącym po zakończeniu procedury, aby poinformować go o wnioskach z dochodzenia i możliwych środkach odwoławczych w przypadku, gdyby beneficjent był niezadowolony z wyniku.

Zewnętrznie: Jeśli skorzystanie z wewnętrznej procedury składania skarg nie jest możliwe lub jeśli beneficjent uważa, że odpowiedź na skargę nie jest sprawiedliwa, może złożyć skargę do Vivalis.brussels, administracji Wspólnej Komisji Wspólnotowej (Administration of the Common Community Commission). Skargi można składać listownie lub online. Dane kontaktowe znajdują się poniżej:

Vivalis.brussels, Administration of the Common Community Commission of the Brussels-Capital Region: Rue Belliard 71, box 1, 1040 Brussels - Tel.: 02 502 60 01 - <https://www.vivalis.brussels/fr/plainte> or <https://www.vivalis.brussels/nl/klachten>

7. Inne przydatne kontakty

- **Dane kontaktowe administracji i ministrów są następujące:**
 - Vivalis.brussels, Administration of the Common Community Commission: Rue Belliard 71/1, 1040 Brussels
 - Minister Alain Maron, członek wspólnego zarządu Wspólnej Komisji Wspólnotowej, odpowiedzialny za politykę dotyczącą pomocy dla ludzi: Botanic Building, Boulevard Saint-Lazare 10 (11th floor), 1210 Saint-Josse-Ten-Noode. Tel.: 0032 (0)2 506 34 11 - info.maron@gov.brussels
 - Minister Elke Van den Brandt, minister rządu Regionu Stołecznego Brukseli (Zdrowie i Działania Społeczne): Botanic Building, Boulevard Saint-Lazare 10 - 13th floor, 1210 Brussels +32 (0)2 517 13 33 info.vandenbrandt@gov.brussels
- **Dane kontaktowe FIDUS, regionalnego integratora usług, są następujące:**
 - Avenue des Arts 21, 1000 Brussels - Tel.: 0032 (0)2 282 47 70 - fidus@paradigm.brussels
- **Dane kontaktowe Bruss'Help, koordynatora pomocy doraźnej i programów integracyjnych w Regionie Brukseli, są następujące:**
 - Rue de l'Association 15, 1000 Brussels. Tel.: 0032 (0)2 219 78 00 - info@brusshelp.org oraz tel.: 0032 (0)2 880 86 89 - orientation@brusshelp.org (usługa orientacji)
- **Numer alarmowy New Samusocial to: 0800/99.340**
- **Dane kontaktowe Commission de Contrôle Bruxelloise są następujące:**
 - Avenue des Arts 21, 1000 Brussels, Tel.: + 32 (0)2 282 47 70, Faks: +32 (0)2 230 31 07, customer@paradigm.brussels
- **Dane kontaktowe organu organizacyjnego i dyrektora zarządzającego Samusocial są następujące:**
 - Samusocial Managing Director - Sébastien Roy - Adres pocztowy: Boulevard Poincaré 68-70, 1070 Brussels - Tel.: 02/551.12.20
- **Dane kontaktowe organizacji reprezentujących pracowników (w kolejności alfabetycznej):**
 - CGSLB: Boulevard Baudouin 9, 1000 Brussels - Tel.: 0032(0)2.882.13.00
 - CSC: Rue Pletinckx 19, 1000 Brussels - Tel.: 0032.(0)2.557.88.88.
 - FGTB - Rue de Suède 45, 1060 Saint Gilles - Tel.: 0032.(0)2.552.03.31