Del Seymour - Co-Chair

Mary Kate Johnson - Co-Chair

Andrea Evans

James Loyce

Brenda Jewett

Kelley Cutler

Rev. Dr. Megan Rohrer

Charles Minor, Staff

LOKAL NA LUPONG TAGAPAG-UGNAY NG WALANG TAHANAN NG SAN FRANCISCO
(SAN FRANCISCO LOCAL HOMELESS COORDINATING BOARD)

MGA REKOMENDASYON NG SAN FRANCISCO COORDINATED ENTRY (CE) REDESIGN WORKGROUP

Inilalatag ng kasunod na dokumento ang mga rekomendasyon ng Coordinated Entry Redesign Workgroup (CERW). Bahagi itong ad-hoc workgroup ng prosesong may tatlong yugto ng Department of Homelessness and Supportive Housing (HSH) at Local Homeless Coordinating Board (LHCB) na nagbabagong disenyo ng Coordinated Entry System (CE) na mandatong federal ng San Francisco. Bagong gawain ng pagtutulungan itong workgroup ng LHCB, HSH, mga tagabigay ng serbisyo, at mga taong may aktuwal na danas ng kawalang tahanan. Binubuo ng 21 miyembro itong workgroup na may sari-saring pinagmulan at kinatawan ng sistema ng pagtugon sa kawalang tahanan na may tanging kaalaman at kahusayan. (Makikita ang higit pang impormasyon tungkol sa bumubuo ng workgroup dito.)

May mga sumusunod na tungkulin ang mga napili para sa workgroup:

- Gumawa ng binigyang-diing rekomendasyon tungkol sa ilang bahagi disenyo ng programa sa bagong 2022 CE Evaluation Report, mga pantukoy sa mga pangunahing gawain, at modelo sa serbisyo para sa pagpasok sa hinaharap para sa San Francisco.
- Sumali sa mga pulong, repaso at mag-ambag sa mga nakasulat na materyal at magbigay ng mga edit at mungkahi sa mga nakasulat na materyal sa maagap na paraan.
- Palagiang sumali sa mga 2 oras kada linggo na pulong ng workgroup, bukod pa sa mga repaso ng mga materyal, maghanda sa mga pulong, at magbasa.
- Ibahagi ang mga update at pangunahan ang mga talakayan para makakuha ng mga opinyon tungkol sa mga paksang tinutupad ng workgroup sa iba pang nagpaplano, CE Access Point, at mga pangkat ng pagpapatupad na CE sa San Francisco Homelessness Response System, may suporta ng kawani ng HSH at technical assistance team.

Resulta ng trabahong ito ang mga rekomendasyong ipinapakita rito. Ang mga inilatag na hakbang para magawa ang mga pagpapahalaga na pinaniniwalaan ng workgroup ay dapat na gumabay sa CE at sa kanilang bisyon sa anyo ng isang ideal na Coordinated Entry System. Nagkasundo ang workgroup na gawing pinal at sumulong na sa mga rekomendasyong ito noong Enero 25, 2023 na isusumite sa LHCB para aprobahan sa Marso.

Sunod sa aprobasyon ng mga rekomendasyong ito ng LHCB, makikipagtulungan ang HSH sa LHCB CE Committee at alinmang mga itinalagang miyembro ng workgroup, mga taong may aktuwal na danas sa kawalan ng tahanan, mga tagabigay ng serbisyo, at mga partner ng Lungsod at komunidad para repasuhin ang mga rekomendasyon at bumuo at isagawa ang plano ng pagpapatupad at timeline kung kailan isasagawa ang mga rekomendasyon ng workgroup.

MGA REKOMENDASYON NG SAN FRANCISCO COORDINATED ENTRY (CE) REDESIGN WORKGROUP

Talahanayan ng Nilalaman

TUNGKOL SA CE REDESIGN WORKGROUP 3
ANG MGA CE VALUE AT ISANG SISTEMANG GUMAGANA PARA SA LAHAT 3
MGA REKOMENDASYON NG CE REDESIGN WORKGROUP 4
A. Mga rekomendasyon sa CE Governance 4
B. Pagbago sa Paraan ng Pag-ugnay ng Tao sa CE 5
C. Pag-redesign sa Paraan ng Pag-unawa sa Tao 8
D. Pag-redesign sa Pagtukoy at Pagtatambal Natin sa Mapagkukunan ng Tulong sa Pagtugon sa Pangangailangan ng Tao 10

TUNGKOL SA CE REDESIGN WORKGROUP

Sa unang bahagi ng 2022, sinimulan ng Department of Homelessness and Supportive Housing (HSH) ang unang yugto ng pagpapahusay ng Coordinated Entry (CE). Pangunahing layunin ang pagpapatupad ng mas patas na mga proseso ng CE at pagpapalawak ng access sa pabahay at serbisyo sa mga tao na naisasantabi sa kasaysayan at higit na dumadanas ng kawalang tahanan sa San Francisco. Sa unang yugto, lumahok ang HSH sa ebalwasyon ng ikatlong partido na kumuha ng malawak na opinyon at impormasyon sa kasalukuyang sistema. Inilabas ng HSH ang resulta ng 2022 Coordinated Entry Evaluation Report noong Hulyo.

Noong Setyembre 2022, ipinahayag ng Local Homeless Coordinating Board (LHCB) at ng HSH ang isang oportunidad para sa isang bago, boluntaryo, at may maraming stakeholder na workgroup na magtutulungan para bumuo ng mga rekomendasyon para sa pag-redesign ng mga pangunahing bahagi ng CE. Binigyang priyoridad nitong workgroup, tinatawag na CE Redesign Workgroup, ang pagkasali ng tao na kumakatawan sa mga pangkat na talagang dumanas ng kawalang tahanan sa San Francisco. Kabilang dito ang mga taong Black/African American, Latinx/e, Asian, LGBQ, Transgender and Gender Nonconforming at nakikipag-ugnayan o nagnanais na maka-access sa CE. Lingguhang nagpulong ang Coordinated Entry Redesign Workgroup mula noong Oktubre 2022 at natapos nila ang kanilang mga rekomendasyon noong Enero 2023. Nakapaskil ang mga materyal sa pulong dito.

ANG MGA CE VALUE AT ISANG SISTEMANG GUMAGANA PARA SA LAHAT

Mga Pagpapahalaga ng CE Redesign Workgroup

- Pagiging Accessible at Patas
    - Pagiging accessible sa mga taong may kapansanan at mga di-nagsasalita/limitado ang pagsasalita ng Ingles
    - Anti-racist, bukas sa mga kasarian, at patas sa lahat ng mardyinalisadong populasyon
- Pagiging accountable at Transparent
    - Pagsubaybay (oversight) ng iba-ibang stakeholder
    - Sama-samang responsibilidad
- Tunay na Kolaborasyon
    - Kumilos bilang isang tribu
    - Pagiging transparent, katapatan, pagtitiwala, at mga ligtas na espasyo
- Patuloy na Pagkatuto, Ebalwasyon at Pag-unlad
    - Maging isang sistema sa pagkatuto at gumamit ng mga datos para matuto
    - Paunlarin ang kasalukuyang kasanayan at maging mapagkumbaba
- Mga Personal na Komitment
    - Pagpapaunlad ng sarili at tiwala sa sariling kakayahan na gumawa ng mga pagbabago
    - Pagiging mabait at nakikiisa sa pakiramdam ng iba

Isang Sistema na Gumagana para sa Lahat

- Kolaborasyon sa loob at labas ng San Francisco
    - Makipag-collaborate nang rehiyonal
    - Mga direktang referral at maayos na paglilipat

  - Makipag-ugnayan sa iba-ibang partner, kasama ang mga tagabigay ng pondo at iba pang sistema
- Komunikasyon
  - Siguraduhing nauunawaan ng komunidad ang CE at paano makipag-ugnayan sa mga resource o mapagkukunan ng tulong
  - Pahusayin ang paraan ng komunikasyon sa mga kliyente
- Pagpapaunlad ng Kakayahan
  - Pagsasanay sa pagtatasa
  - Pagiging konsistent sa praktika sa kabuuan ng sistema
  - Dagdagan ang tagabigay ng serbisyo na dumanas ng buhay ng kawalan ng tahanan
- Bigyan ang Mga Tao ng Kailangan Nila Kapag Kailangan Nila
  - Mga Bukas na Access Point
  - Pinili ng kliyente
  - Magkaroon ng sapat na mapagkukunan ng tulong at episyenteng mga paraan na maikonekta ito sa kanila
  - Iniangkop na pamamaraan
- Pag-unawa sa mga Kuwento at Sitwasyon ng mga Tao
  - Unahing pahalagahan ang mga alalahanin sa kaligtasan
  - Personal na pagsisikap ito; mahalaga ang pagbuo ng tiwala
  - Maunawaan ang napili ng mga tao kaugnay ng pabahay para matiyak ang access sa mapagkukunan at komunidad

MGA REKOMENDASYON NG CE REDESIGN WORKGROUP

A. Mga rekomendasyon sa CE Governance

1. Magtatag ng isang bagong komiteng CE na may malinaw na mga responsibilidad na suportahan ang pagpapatupad ng mga rekomendasyon ng CE Redesign. Makikipagtulungan ang komite sa HSH at LHCB at patatakbuhin ng mga kawaning itinalaga ng HSH pero pamumunuan ito ng komunidad.
   - Bumuo ng charter na kabilang ang mga kondisyon at yugto ng takdang pagtatapos, na magtatalaga ng mga tao, at kung ano ang kailangan ng komite sunod sa demographics at pagkatawan batay sa mga heograpikong lugar.
     - Dapat na maglahok ng sari-saring pagkatawan ng mga taong may aktuwal na danas; CE, pabahay, at mga tagabigay ng serbisyong pansuporta; kawaning HSH; at iba pang mga pangunahing partner.
     - Tiyakin na mababayaran ang mga PWLE.
   - Isaalang-alang ang papel ng sistemang ONE sa pagpapatupad, kabilang ang pangangailangan sa compliance at gabay ng tagabigay ng serbisyo. (Baka kailangan ang paglahok ng kawani sa data management sa komiteng ito at sa iba pang espasyo sa pagpaplano at pagpapatupad.)
2. Magtatag ng isang komite sa aktuwal na danas na magiging partner sa proyektong ito at iba pang pagsisikap.
3. Malinaw na mailatag ang awtoridad sa paggawa ng desisyon sa paraan na magbibigay-kapangyarihan sa amin na makipagtulungan sa CE:
   - Komite sa awtoridad ng CE: pagbago sa mga tanong sa pagtatasa, pagbago sa pamantayan ng pagtukoy sa priyoridad, at aprobasyon sa Bill of Rights ng Kliyente
   - Awtoridad ng LHCB: aprobasyon ng nakasulat na pamantayan ng CE

- Awtoridad ng HSH: aprobasyon ng plano sa komunikasyon ng CE

4. Magtatag ng komite sa pagsubaybay sa bill of rights na didinig sa mga karaingan.

B. Pagbago sa Paraan ng Pag-ugnay ng Tao sa CE

Paglalarawan sa Ideal na Sistema

- Agaran at Madaling Pag-access: Kausapin ang mga tao kung saan sila naroon; walang maling pintuan; transportasyon; mga Access Point sa mga pangunahing lugar (kasama ang mga programa at shelter) at mas matagal na oras ng operasyon; mga remote option na may live na mga pagsagot
- Mabait at Bukas sa Lahat: Karanasang pantao; natukoy na kulturang may napiling gustong wika; bukas para sa trans at GNC; mga kawani na nakakatulad ng mga kliyente; mabait at magalang sa mga taong may kapansanan (nakikita at di-nakikita); ligtas
- Malinaw na Impormasyon at Komunikasyon: Konsistent, malinaw, at updated na impormasyon na makukuha online, sa telepono, at nang personal; tapat at di-nambobola; malinaw na inaasahan sa bawat hakbang
- Matatag na Pakikipagtulungan: Mga Access Point sa mga sistemang partner; maayos na paglilipat ng proyekto/mga referral; ibinahaging datos; mga papel ng navigator; kolaborasyong rehiyonal; kasama ang kliyente sa kanilang pangkat ng tagapangalaga; pagsasanay na alam-ang-trauma at lagusan para sa mga kliyente para maging kawani
- Tinutugunan ang mga Kagyat na Pangangailangan: Tuon sa pakikinig sa mga sambahayan

Mga Pangunahing Partner para sa Pag-redesign kung Paano Makakaugnay ang Tao sa CE: HSH, mga taong may aktuwal na danas ng kawalan ng tahanan, mga tagabigay ng serbisyo (kabilang ang mga kawani ng Access Point), mga panlabas na tagapagsanay, mga ambasador/tagapag-ugnay ng komunidad na sumusuporta sa mga pag-ugnay sa CE, mga tagaplanong pangkomunikasyon, at kawani na sumusuporta sa paglahok ng mga taong may aktuwal na danas

Mga Rekomendasyon para sa Pag-redesign kung paano Makakaugnay ang Tao sa CE

Priyoridad na Lugar ng Aksiyon 1 – Paghirang ng Kawani sa CE Access, Pagsasanay, Pagbabagong Kultural, at Pagbuo ng Kakayahan: Pataasin ang pagpapahusay sa mga kawani sa pamamagitan ng mas mataas na pasahod, pagsasanay, mapagkukunan ng wellness, at iba pang suporta. *[Isinapriyoridad ang capacity-building ng staff sa "Pagkonekta sa CE" at "Pag-unawa sa mga Tao". Isa itong pinagsama-samang buod ng mga aksyong isinapriyoridad sa parehong larangan.]* Kasama sa gagawing hakbang ang:

1. Magtatag ng iisang pamantayan ng kahingian sa pagsasanay, obserbasyon sa trabaho (job shadowing), kurikulum, tulong teknikal, at oportunidad sa pag-unlad na propesyonal para sa lahat ng kawaning tagabigay ng serbisyo sa CE, inorganisa at ibinigay ng HSH, kasama ang oryentasyon at pamilyarisasyon para sa bagong kawani, mga buod na kahusayan, at kakayahan para maintindihan ng lahat ng kawani ang proseso at mapagkukunan ng tulong para sa CE at gumamit ng alam-ang-trauma at konsistent na pamamaraan para tumpak na matasa ang mga kailangan ng kliyente. Dapat na may iisang pamantayan at kahingian ang pagsasanay pero tumutugon din sa mga bagong litaw na kailangan at dapat na kasama ang mga paksa gaya ng kaalamang kultural, motibasyonal na panayam, bawas-pinsala, atbp.
2. Gamitin ang pagsubaybay, mga plano sa korektibong plano, at tulong teknikal para maitaguyod ang pagiging accountable sa mga kahingian sa kontrata at mga inaasahan sa pagtupad sa gawain.
3. Magtatag ng mga praktikang nagtataguyod na maisama ang mga kawaning may nakakatulad na demographics, identidad, at karanasan sa mga naapektuhan ng kawalan ng tahanan; partikular,

maging kahingian sa pagkatawan ng kawaning Black, Latinx/e, trans, mga taong may aktuwal na danas, imigrante, at mga taong kapamilya at/o naninirahan sa komunidad kung saan sila nagtatrabaho.

4. Magtatag ng programa sa pagsasanay ng mga kasama sa trabaho para sa mga taong may aktuwal na danas na magtrabaho sa Access Points, magsanay ng kawani para sa Access Point, at tiyakin na kinatawan ang kawani ng mga taong pinaglilingkuran.
5. Damihan ang kawani, suportahan ang mga estatehiya, at sahod, at magtakda ng batayang inaasahan para maiwasan ang sobrang pagod at pagbaba ng malasakit.Tiyakin ang patas at sapat na sahod, mga benepisyong tulong sa empleyado, at pabahay sa manggagawa para matiyak na hindi sila dumadanas ng kawalan ng tahanan.
6. Tasahin at magtatag ng malinaw na papel at responsibilidad ng kawani na may realistikong sakop ng trabaho.

Priyoridad na Lugar ng Aksiyon 2 - Sari-saring Access Point: Bumuo ng sari-saring kawani at mapagpipiliang Access Point na nagsusulong ng kultural at heograpikong pagkasari-sari at pinapasali ang mga kinatawan ng mga pinaglilingkurang populasyon, pinagtitiwalaang ahensiya, at mapagpipiliang remote. Kasama sa mga hakbang ang:

1. Magtatag ng sentralisadong call center na may malinaw na sakop ng trabaho at pagmemensahe na makakasagot sa mga tanong, magkompleto ng panimulang tugon, at tuwiran at agarang mag-ugnay ng tao na nanganganib na o dumadanas ng kawalang tahanan sa magagamit na mga mapagkukunan na sistema ng pagtugon sa kawalang tahanan (pag-iwas na mapaalis, shelter, mga Access Point, atbp.) at gumawa ng mga referral sa ibang mga sistemang mapagkukunan.
2. Magtatag ng malinaw na papel at daluyan para sa lahat ng pangkat ng pagsampalataya, ospital at iba pang tagpuan ng pangangalaga sa kalusugan (medical respite, urgent care, atbp.), preso, at iba pang nagkaroon na ng relasyon ng pagtitiwala sa mga taong dumadanas ng kawalang tahanan na madaling mag-uugnay sa mga tao sa mga CE Access Point at kawani.
3. Magtatag ng malinaw na inaasahan sa kolaborasyon para sa mga Access Point at mga outreach team na sagutan ang mga pagtatasang CE sa mga lugar na hindi mga Access Point.
4. Magtatag ng karagdagan at sari-saring mga Access Point na matatagpuan kung saan ang mga walang bahay ay makakaramdam na ligtas sa mas mahaba, pinatagal na oras:
    a. Magbukas ng Access Point sa Bayview/Hunters Point.
    b. Gumawa ng mga Access Point na magsisilbi nang mas malawak bilang accessible na mga drop-in center kung saan puwedeng maka-access ang mga tao sa iba't ibang mapagkukunan ng tulong.
    c. Magbigay ng mga prenatal services center na may access sa CE.
    d. Isama sa mga shelter ang pag-access sa CE.
    e. Gumawa ng nakalaang access sa CE at mapagkukunang pagpaplano ng discharge para sa mga tagong naikulong at sa mga nagbabalik na mamamayan, gayundin ang kanilang mga pamilya.

Priyoridad na Lugar ng Aksiyon 3 - Pagmemensahe ng CE: Magtatag ng malinaw at may kaisahang bisyon, misyon, at pagpapahalaga, at paliwanag para maintindihan ng lahat kung ano ang CE at paano ito gamitin bilang entry point na mapagkukunan para sa pabahay. Dapat na gawin nang nakikipagtulungan ang lahat ng aksiyon kasama ang mga taong may aktuwal na danas ng kawalang tahanan. *[Isa itong pinagsama-samang buod ng mga aksyong isinapriyoridad sa lahat ng tatlong larangan ng CE.]* Kasama sa mga hakbang ng aksiyon ang:

1. Pahusayin ang pahayag ng bisyon, misyon, at pagpapahalaga para sa CE sa isang matulungin na paraan kasama ang mga pangunahing partner.
2. Bumuo ng patuloy na plano ng komunikasyon at kakayahan ng pagmamarket sa CE sa HSH para maipalaganap ang mga update sa website, presentasyon, town hall, mga toolkit sa komunikasyon (kasama ang mga materyal sa publikong kampanya), at mga pagsasanay na nagpapaliwanag kung ano ang CE, ano ang mga ibinibigay nito, at kung ano ang hindi nito ibinibigay sa simple at naiintindihang wika sa mga pangunahing tagapakinig/nood.
3. Magbigay ng malinaw na paliwanag at inaasahan para sa mga taong dumadanas ng walang tahanan tungkol sa proseso ng pag-ugnay sa CE, shelter, at mapagkukunan ng pabahay, pati malinaw na paglalarawan ng mga CE Access Point, ano ang ibinibigay nito, at oras ng kanilang operasyon.
4. Bumuo ng isang Bill of Rights ng kliyente batay sa mga pagpapahalagang nagpapalaya sa na-redesign na CE at tinitiyak na may kaugnayan ito sa patakaran sa hinaing para maireport ng mga tao ang alinmang diperensiya o paglabag sa mga karapatang iyon.
5. Magsagawa ng kolektibong pulong sa mga tagabigay ng serbisyo, partner sa komunidad, at HSH para maipalaganap ang impormasyon.

Priyoridad na Lugar ng Aksiyon 4 - Karanasang May Kalidad: Bumuo ng mga punto ng ugnayan na magiliw, tumitiyak ng privacy, at nagbibigay ng pangangalagang nakasentro sa tao at sa kabuuan ng tao. Kasama sa mga hakbang ang:

1. Magtatag ng malinaw at para sa buong sistemang pamantayan at mga patakaran at pamamaraang partikular sa organisasyon para sa lahat ng pinopondohan ng publiko na mga resulta ng operasyon at pagsasagawa ng Access Point na nagtataguyod ng pangangalagang nakasentro sa tao, mga prinsipyong bawas-pinsala, atbp.
2. Tasahin at pahusayin ang mga espasyo para maging magiliw at higit ang privacy, isama ang batayang pangangailangan, at maglaan ng magagamit na mga bathroom.
3. Tiyakin na alam at nahihikayat ang mga tao na magdala ng tagasulong at/o tagasuportang tao sa pagpunta sa mga Access Point.
4. Isama sa mga biswal na gabay na mabait sa LGBTQ+ ang mga Access Point at magiliw na espasyo (sunod sa angkop na pagsasanay at praktika sa pagtanggap ng empleyado).

Karagdagang Lugar ng Aksiyon

- <u>Pagiging Accessible ng CE</u>: Tiyakin na ang mga lugar CE ay kilala, accessible o madaling puntahan, at sumusuporta sa lahat ng tao at populasyon na dumadanas at nanganganib sa kawalang tahanan na tumanggap ng nakukuhang mapagkukunan ng tulong.
- <u>Pinalawak na Access</u>: Palawakin ang iskedyul at dami ng kawani sa Access Point para masuportahan at agad makakuha ng access at real-time na mga tugon sa CE, pati ng makukuhang serbisyong labas-sa oras o nang 24-oras.
- <u>Mas Pinaraming Lokasyon</u>: Dagdagan ang dami ng lokasyon para maisama ang mga lugar sa buong lungsod na ligtas, mapupuntahan sa lahat ng oras, at may mapagpipiliang mobile at katabi lamang ng iba pang serbisyo.
- <u>Ebalwasyon at Pagpapahusay</u>: Gumamit ng naka-iskedyul na proseso ng ebalwasyon at pagpapahusay ng CE nang may malinaw na sukatan ng nagawa para makapaglaan ng pagiging transparent at makapagdesisyon batay sa alam na mga datos.
- <u>Pagiging Accountable o May Pananagutan</u>: Gumamit ng lupong tagasubaybay (oversight body) para tiyakin ang accountability o pananagutan at bawasan ang politika.

C. Pag-redesign sa Paraan ng Pag-unawa sa Tao

Paglalarawan sa Ideal na Sistema

- Personal na Kaugnayan: Iniangkop sa indibidwal, alam-ang-trauma at ligtas; pagtitiwala at bumubuo ng ugnayan; panayam na trust and relationship-building; palakas-loob na panayam, at aktibong pakikinig; gumamit ng modang "talambuhay" sa panayam
- Konsistent na Lapit: Tuon-sa-kliyente; pamamahala ng kaso at follow up; konsistent; ipinapaliwanag ang layunin, ano ang tatanungin, bakit, at paano gagamitin ang impormasyon; kumpidensiyal; kumbersasyunal; alam ang kultura; alam ang LBGTQ+; malinaw na komunikasyon tungkol sa mga makukuhang serbisyong CE
- Episyenteng Kumukuha ng Impormasyon: Di-mapanghimasok at batay sa kabuluhan; pagtasa sa kagyat na pangangailangan, mga kasunod na hakbang, mga pinili, at hadlang; mapag-angkop; kakayahang muling magtasa/update ng impormasyon; gumamit ng ibang mulaan ng datos; tumutugon sa mga alalahanin sa kaligtasan
- Paghirang ng Kawani: Mahusay na sinanay na may sapat na kakayahan; kinatawan ng populasyong pinaglilingkuran; nakikiisang-damdamin at naka-commit sa populasyon at sa kanilang tagumpay; sapat kapasidad ng kawani

Mga Pangunahing Partner sa Pag-redesign ng Pag-unawa Natin sa Tao: HSH, Mga Access Point, tagabigay ng serbisyo sa sistemang pangkalusugan, tagabigay ng serbisyo sa biktima, kawani ng sistemang ONE, tagasulong ng kasamahan, mga partner mula sa ibang sistema, mga language line partner, isang kinatawang grupo na gagawa sa planong pangwika, at LHCB

Mga Rekomendasyon sa Pag-redesign ng Pag-unawa Natin sa Tao

Priyoridad na Lugar ng Aksiyon 1 - Mas Mabuting Pag-unawa sa Tao: Bumuo ng alam-ang-trauma, kumbersasyong iniangkop sa kliyente na nagtitipon ng medikal na kahinaan, kasaysayan ng pabahay, at iba pang impormasyon at binibigyan ng priyoridad ang sinasabi ng tao na kailangan nila. Gumamit ng datos mula sa cross-system sa sensitibo sa kultura at mga paraang protektibo, pinapayagan ang mga tao na sumali/di-sumali, tiyakin ang proteksiyon sa maling paggamit at pagganti, at palakasin ang pagbabahagi ng datos sa mga tagabigay ng serbisyo para mapalakas ang maayos na paglilipat (warm handoffs). Kasama sa mga hakbang ang:

1. Tiyakin na ang mga taong may aktuwal na danas ng kawalang tahanan at iba pang makabuluhang karanasan (gaya ng pagkadamay sa hustisyang pangkrimen, imigrante, atbp.) ay maging bahagi ng pag-unlad, pagpapatupad, at ebalwasyon ng pagbabago para sa pagtatasa.
2. Bumuo ng pangkasalukuyang plano sa komunikasyon ng komunidad.
3. Palawakin ang kapasidad at pagsasanay ng kawani para magawa ang mga pagtatasa, debriefs, at follow-ups.
4. Gumawa ng munting working group para magsaliksik at bumuo ng isang panukala ng partikular na mga pagbabago para sa pagtatasa. Magtutuon ang working group sa:
    a. Gumawa ng unibersal na panimulang pagtatasa na kasama ang mga tanong na sasagutin ng lahat ng sambahayan pati pagtatanong sa sambahayan kung ano ang kailangan nila, uri ng sambahayan, at tagal ng panahong itinira sa San Francisco, bigyan ng priyoridad ang mga residente ng San Francisco. Dapat na kasama rin sa proseso ng kalahatang pagtatasa ang mga kondisyonal na tanong na patungo sa mga partikular na tanong kaugnay ng tipo ng sambahayan at iba pang paksang kaugnay ng pabahay batay sa kung paano sinagot ang mga tanong sa panimulang pagtatasa.

   b. Pagbuo ng isang call center at mga kiosk ng self-help kung saan puwedeng gumawa ng panimulang pagtatasa ang mga sambahayan. Maitatayo ang mga kiosk sa iba't ibang pampublikong lugar, gaya ng mga aklatan.
   c. Kailangan ang muling ebalwasyon kung aling mga tanong sa mga umiral na pagtatasa ang kailangan (hal., kaugnay ng pagpopondo) para sa iba't ibang populasyon at alin ang puwedeng tanggalin.
   d. Pagbuo ng isang iskrip/mga puntong tatalakayin na gagamitin ng lahat ng tagatasa sa simula ng pagtatasa para maipaalam ang katangian ng kumbersasyon, ilang tiyak na paksa/impormasyon na tatalakayin at kung bakit, at mahahalagang bahagi mula sa Bill of Rights ng Kliyente, pati ang mapagpipilian ng mga tao, karagdagang mapagkukunan ng tulong, at mga makukuhang alternatibo.
   e. Muling ebalwasyon ng sakop na panahon ng pagkawalang-bisa ng pagtatasa at patakaran sa muling pagtatasa ng mga sambahayan.
   f. Pagpartner sa mga partner sa sistemang pangkalusugan para suportahan ang pagbuo ng mga tanong na lalong tumpak na nagtitipon ng mga kahinaang medikal.
5. Payagan na sumali/di-sumali sa screening ang mga sambahayang natasa, na maglalaan lamang sila ng mga makabuluhang impormasyon mula sa mga nagsasalubong na mga sistema (hal., tagabigay ng serbisyo sa biktima, sistema ng pangangalagang pangkalusugan, atbp.). Dapat na maisama ang impormasyong cross-system sa sistemang ONE at puwedeng simple lamang gaya ng isang checkbox para matukoy, halimbawa, kung may diagnosis sa kalusugan sa isip ang isang tao, nakatanggap ng serbisyo sa isang partikular na sistema, at kung ano ang kanilang talas medikal.
   a. Ang mga sambahayang may alalahanin sa pagbabahagi o pagtalakay sa mga medikal na sensitbong impormasyon (hal., kalagayan ng HIV/AIDS) ay mabibigyan ng isang tagasulong o advocate na isang propesyonal na medikal, isang espesyalista sa imigrasyon, o suporta sa mga populasyong may kahinaang taglay. Puwedeng mailaan ng Access Point itong tagasulong, o may mapagpipilian ang sambahayan na isama ang sariling tagasulong na makakasali sa kumbersasyon at makapagbibigay ng karagdagang suporta.
   b. Dapat na makabuo ng isang kalahatang pangkomunidad na kasunduan, dapat na lagdaan ito ng lahat ng tagabigay ng serbisyo na may access sa impormasyong cross-system, at dapat gawin ang rebisyon sa paglalabas ng impormasyon ng sambahayan para maisama ang access at pagbabahagi ng impormasyong cross-system.
   c. Makikipagtulungan ang isang workgroup na maliit, kinatawan at bukas sa lahat sa mga partner sa sistema para matukoy kung aling impormasyong cross-system ang kaugnay ng pabahay at kailangan para maging accessible gamit ang sistemang ONE at para masuri ang kapasidad ng sistemang ONE na ma-import at maimbak ang datos na cross-system.
6. Makipag-ugnayan at makipag-isa sa paparating na Community Needs Assessment report na inihanda ng Safe Housing Alliance para sapat na matasa at matugunan ang kaligtasan at kailangan sa muling pabahay ng mga sambahayan.

Priyoridad na Lugar ng Aksiyon 2 - Alisin ang mga Hadlang: Alisin ang mga hadlang sa mga kliyente na sangkot sa kumbersasyon ng pagtatasa sa pamamagitan ng pagtataas ng paraan ng komunikasyon, pinapayagan ang mga kliyente na dalhin ang mga ari-arian, at pagpapasigla ng pangangalaga kaugnay ng mga sensitibong usapin. Kasama sa mga hakbang ang:

1. Bumuo ng mapagkukunan ng tulong kaugnay ng komunikasyon para sa di-pasalitang komunikasyon.
2. Tiyakin ang pormal na pagsasama ng isang linyang pangwika.

3. Magbuo ng isang kalahatang Plano/Patakaran sa Wika ng CE.
4. Taasan ang bilang kawaning bilingual.
5. Tiyakin na sasailalim sa pagsasanay ang kawani ng pagtatasa tungkol sa mga patakaran at pamamaraang CE, kabilang ang Bill of Rights ng Kliyente, bago sila makipag-ugnayan sa mga sambahayan.
6. Tiyakin ang pananagutan para sa kawani ng Access Point, kabilang:
    a. Kuwantatibo at kuwalitatibong pagkuha at pagsuri ng mga datos na may tuon sa pagiging patas
    b. Pagbuo ng sukatan ng tagumpay sa kabuuang CE para sa mga Access Point
    c. Undercover boss/lihim na mamimili sa mga Access Point
    d. Pamantayan/pag-score sa loob ng Continuum of Care (CoC) na kompetetibong aplikasyon/HSH na mga kontrata (potensiyal na sumasailalim sa isang muling proseso ng procurement para maisama ang pinasiglang pamantayan sa pagiging patas sa mga kontrata)
7. Muling ebalwasyon ng kahingian sa katibayan (hal., katibayan sa kawalan ng tahanan, katibayan sa pagdadalang-tao, atbp.)
    a. Tiyaking nakalaan ang suporta na tulungan ang mga sambahayan sa pagkuha ng katibayan sa maagap na paraan.
    b. Tanggalin ang katibayan sa pagpasok sa shelter at iba pang kahingian na nagpapahiwatig ng kawalang tiwala sa mga taong dumadanas ng kawalang tahanan.
    c. Gawan ng pamantayan ang kahingian sa katibayan sa lahat ng populasyon ng mga walang tahanan.
    d. Maglaan ng pagsasanay para sa buong CE kung paanong ginagawa ang katibayan, mga mapagkukunan para suportahan ang katibayan, takdang oras na dapat magbigay ang mga sambahayan ng katibayan, at anong mga sitwasyon ang kailangan ng katibayan.
    e. Muling suriin ang mga kahingian na nagsasa-insentibo sa shelter para maka-access sa mapagkukunan sa pabahay.

Karagdagang Mga Lugar ng Priyoridad

- Pagka-sarisari: Padamihin ang pagka-sarisari ng mga nagsasagawa at mga taong nasa mga pagtatasa para mailahok ang sari-saring pagkatawang kultural, kasamahang tagasulong, at iba-ibang kakayahan sa wika.
- Pagpapalawak: Padamihin ang mga lokasyon at kapasidad sa “pagtatasa” para maisama ang mga lugar na nasa labas, mga kiosk para sa pansariling pagtatasa, at mga on-demand na mobile Access Point, at padamihin ang bilang ng kawani.
- Paggamit ng Iisang Pamantayan: Ilipat ang pamamahala ng CE sa isang entidad na magiging responsable sa paggawa ng iisang pamantayan ng proseso at pagsasagawa ng mga serbisyo.
- Nakatuon sa Datos**:** Magsagawa ng kasalukuyang kuwalitatibo at kuwantitatibong pagkuha at pagsusuri ng datos na nakatuon sa sukatan ng konsistent na pagtupad sa gawain.

D. Pag-redesign sa Pagtukoy at Pagtatambal Natin sa Mapagkukunan ng Tulong sa Pagtugon sa Pangangailangan ng Tao

Paglalarawan sa Ideal na Sistema

- Mga Resultang May Kalidad: Nagtataguyod ng mahal na komunidad at pagiging patas, holistiko, at pangmatagalan; bumubuo ng pakiramdam ng may tahanan; mabilis na access at kagyat na pabahay;

nakakaramdam ng paggalang at pag-unawa ang kliyente; intentionality – hindi minamadali, pero kinikilala ang pagiging kagyat

- Mga Mapagpipilian sa Pabahay na Kailangan ng Tao: Epektibong pagtatambal ng kailangan at pinili ng tao na may limitadong kahingian sa Administratibong Repaso; real-time, lubos na imbentaryo, kabilang ang mga mapagkukunan ng tulong sa iba't ibang ahensiya; pabahay na low-barrier na may maraming pagsuporta, mga flexible na modelo, at malikhaing mapagpipilian; mas mataas na antas ng pangangalagang medikal; sari-saring kapitbahayan; kultural na flexibility; ligtas, malinis, at walang peste; na mapagpipilian
- Access sa Suporta: Kagyat na mapagpipiliang shelter; imbakan ng mga ari-arian; mga suporta ng kasamahan; mga serbisyong pangkalusugan; pagtatakda ng layunin at pangmatagalang suporta; suporta sa paglilipat; walang parusa; sentralisadong aklatan ng mapagkukunan para sa lahat ng kailangang sa serbisyo; maayos na paglilipat (warm handoffs)
- Mga Malinaw na Inaasahan: Kolaborasyon sa Komunidad; transparency; malinaw na mga timeline at mga kasunod na hakbang; mga checkpoint na may iisang pamantayan para mapagtibay na gumagana ang mga patakaran at pamamaraan

Mga Pangunahing Partner sa Pag-redesign ng Pagtukoy Natin at Pagtatambal ng mga Mapagkukunan: HSH, Mga Access Point (formal at informal), LHCB, tagabigay ng serbisyo sa kalusugan sa pag-uugali, at tagabigay ng serbisyo sa pabahay at serbisyong pansuporta. (Tandaan: Kailangan ng pangkat ng HSH na nagtatayo at sumusubaybay sa mga pangangailangan sa Housing Inventory na iparating ang pagiging kuwalipikado para sa bawat tipo ng pabahay, ang lokasyon nito, at mga amenity sa mga Access Point. Ang bawat daloy ng pagpopondo sa pabahay ay karaniwang may mga kahingian sa pagiging kuwalipikado.)

Mga Rekomendasyon sa Pag-redesign Kung Paano Natin Tinutukoy at Pinagtatambal ang mga Mapagkukunan ng Tulong

Priyoridad na Lugar ng Aksiyon 1 - Malinaw na Ipaalam ang mga Inaasahan: Maglaan sa mga sambahayan ng malinaw na paliwanag kung ano ang kanilang maaasahang matanggap at paanong gawing madaling ma-access at maintindihan ang imbentaryo sa pabahay at client status. Kasama sa mga hakbang ang:

1. Gumawa ng iskrip (na ina-update ayon sa pangangailangan) na ipinapahayag nang tumpak sa kliyente kung ano ang matatanggap at hindi matatanggap at titiyaking may iskrip ang lahat ng kawani ng Access Point.
2. Sabay na maglaan sa kliyente ng lahat ng mapagpipilian sa pabahay.
3. Bumuo ng isang sistemang call-in para makatawag ang mga kliyente at makakuha ng mga update sa kanilang status sa pag-access ng kailangang mga mapagkukunan.
    a. Kailangan ito ng 211-like system (katulad ng United Way Call In). Ang pagsasagawa ng rekomendasyong ito ay kailangan ng pagtalakay kung makakatulong ba ang sistema kapag hindi makakatanggap ng serbisyo ang kliyente kapag tumawag sila. Kailangan din sa pagsasagawa nito ang isang on-call na kawani at mga shelter o mga silid sa hotel na bukas at magagamit nang 24/7.

Priyoridad na Lugar ng Aksiyon 2 - Paggawa ng mga Referral Ayon sa Pangangailangan: Alisin ang pagpipriyoridad batay sa imbentaryo ng pabahay at i-refer ang lahat ng walang tahanan sa pila ng pabahay para sa mapagkukunan na kailangan nila. Kasama sa mga hakbang ang:

1. Bumuo ng mas bukas na pamantayan ng kuwalipikasyon para mabawasan ang hindi pagpili sa mga nasa pila ng pabahay. Dapat na ituring na kuwalipikado ang lahat ng taong walang tahanan. Gamitin ang proseso ng pagtatasa para matukoy kung anong tipo ng pabahay ang kailangan ng indibidwal o pamilya. Itambal ang mga tao ayon sa pangangailangan, hindi kung ano ang puwedeng makuha, na kailangan ng sapat na mapagkukunan para maitambal ang kliyente sa programa/pabahay na pinili nila ayon sa kanilang partikular na mga pangangailangan. [*Tandaan: Nasa labas ng kontrol ng CE ang Imbentaryo ng Pabahay.*]
    a. Repasuhin at baguhin/tanggalin ang alinmang tanong na hindi partikular na nakakatulong sa indibidwal o pamilya para makakuha ng maaasahang pabahay.
        i. Para sa Pagpipriyoridad, isama ang mga tanong tungkol sa diskriminasyon, tagal ng pananatili sa San Francisco, pagpapaalis sa bahay (petsa at ang "bakit" ng pagpapaalis at pinalawak na depinisyon ng pagpapaalis (eviction) kasama ang pagpapalayas ng pamilya o kaibigan).
        ii. Magtalaga ng mga Espesyalista sa Kalusugan sa Pag-uugali sa mga Access Point.
        iii. Magtakda ng makatwirang pangangailangan sa akomodasyon sa mga Access Point, hindi lamang kapag pumunta ang mga kliyente sa navigator.
2. Tanggalin ang flex scoring para sa referral threshold sa pabahay.
3. Gumawa at i-update nang palagian ang isang manwal ng mapagkukunan para sa serbisyo at mapagkukunan sa komunidad bukod pa sa pabahay (hal., mga benepisyo, pangangalagang pangkalusugan, libre at de-kalidad na pangangalaga ng bata, nutrisyon, atbp.). [*Tandaan: This kind of electronic resource manual was started some years ago but could not be kept up. Posibleng hindi rin saklaw ng CE ang rekomendasyong ito.*]

Priyoridad na Lugar ng Aksiyon 3 - Itaguyod ang Napili ng Kliyente: Payagan ang mga sambahayan na bigyang kahulugan nila ang pamilya at gumawa ng mapagpipilian na nagtataguyod ng kaligtasan, naglalaan ng akomodasyon, at payagan ang mga sambahayan na pumili ng pabahay at lokasyon na tumutugon sa kanilang mga pangangailangan. Kasama sa mga hakbang ang:

1. Gamitin ang pagtukoy sa pamilya na ginagamit ng kliyente (ito ang dalawang may hustong gulang, magkakasamang henerasyon, taong may tungkulin sa caregiving, mga magulang na may hatian sa kustodiya, at iba pang komposisyon ng pamilya) kaya itinuturing ang lahat nang may dignidad at respeto, angkop sa kanilang pangangailangan ang napiling pabahay, nagawang makasali sa listahan ng lahat ng may hustong gulang. Tugunan ang puwang sa mga mapagkukunan na makukuha ng mga tao, at isunod ang patakaran at pagpapatupad sa kuwalipikasyon sa antas ng programa.
2. Isama ang isang pagtatasa ng kaligtasan bilang bahagi ng proseso ng pagtatambal.
3. Bigyan ng espasyo ang mga kliyente na makahiling ng mapagpipiliang kapitbahayan para makapanatili sila kanilang kapitbahayan na may ugnayan sa komunidad na dati nang nasa kanila.
4. Bawasan ang dami ng dokumentasyong kailangan para makakuha ng pabahay at alisin ang bias sa ilang kliyente at sa kanilang mga tagapamahala ng kaso para masagutan nang mabilis ang dokumentasyon para matanggap nila ang kanilang unang napili at matanggap ng iba ang alinmang maiwang puwedeng makuha.
5. Ipakita sa lahat ang mapagpipilian nila ngunit pormal na bisitahing muli sa pagdaan para kapag kinuha ng sambahayan ang bahay na hindi nila gusto, puwede silang lumipat kapag nagbukas na ang napili nilang lugar.

Karagdagang Mga Lugar ng Priyoridad

- Patas na Access sa Mapagkukunan sa Pabahay: Gumamit ng iisang pamantayan sa referral at pagtanggap para sa tagabigay ng serbisyo sa pabahay na nagtataguyod ng patas; nag-aalis ng mga kahingian na hindi kailangan o iniaatas ng batas, dahil masyadong mapanghimasok at personal ang ilan sa mga tanong para makakuha ng pabahay, malabo kung bakit itinatanong ang mga ito (hal., para ma-access ang partikular na mga pinagmumulan ng pondo), at mahirap maiparating sa mga kliyente sa isang hindi nakakasakit na paraan. Bukod pa sa pagkikinis at pagsubok sa mga bagong tanong, tiyaking ang bawat kawani sa pagpasok/Access Point ay dumaan sa pagsasanay tungkol sa mga tanong at alam kung paano manghikayat na makagawa ng pinakamahusay at pinakaangkop sa kulturang pagtatambal.
- Magagamit na Shelter: Damihan ang mga shelter at maglaan ng mga real-time na mapagpipilian.
    - Gawin ang pagsusuri kung ilang shelter bed ang kailangan para sa bawat demographic sa araw-araw at itakda paano mabubuksan ang ganoon karaming espasyo ng shelter at maging mapag-angkop ayon sa dumarating na pangangailangan.
- Pagsusuri at Ebalwasyon ng mga Datos: Gumamit ng metrics o sukatan at ng patuloy na iskedyul ng ebalwasyon para masubaybayan ang mga ginagawa at makalikha ng pagpapahusay.
    - Makabuo ng online na accountability dashboard para masubaybayan ang mga ginagawa para agad na makalikha ng pagpapahusay, at makipagkontrata sa komite sa aktuwal na danas para maipadala sa mga Access Point, mga tagabigay ng serbisyo, at tagabigay sa pabahay para makakuha ng opinyon sa mga nabigyan ng serbisyo at pabahay.