



## 三藩市協調入住（CE）重新設計工作群組建議

以下文件概述了協調入住重新設計工作群組（CERW）的建議。該特設工作群組是無家可歸者及支援性住房部（HSH）及地方無家可歸者協調委員會（LHCB）重新設計三藩市聯邦授權的協調入住系統（CE）三階段過程的一部分。該工作群組是 LHCB、HSH、服務提供者和生活經歷無家可歸人士的全新合作模式。工作群組由 21 名來自不同背景的成員組成，他們是無家可歸者應對系統的代表，這些人都具備獨特的知識和專長。（有關該工作群組組成的詳細資料，請查閱[此處](#)。）

Del Seymour -  
聯席主席

Mary Kate Johnson -  
聯席主席

Andrea Evans

James Loyce

Brenda Jewett

Kelley Cutler

Megan Rohrer  
博士、牧師

Charles Minor ,  
工作人員

被選人工作群組的人員被賦予的職責如下：

- 對近期《2022 年 CE 評估報告》中強調的某些計畫設計元素、關鍵績效指標，以及為日後三藩市協調入住的服務模型提出建議。
- 參加會議、審查和貢獻書面資料，並及時提供書面資料的編輯和建議。
- 每週一定參加約 2 小時的工作群組會議，並審閱資料、準備會議和閱讀。
- 在 HSH 工作人員和科技援助團隊的支持下，與三藩市無家可歸者應對系統中的其他規劃、CE 接入點和 CE 實行小組分享更新和主持討論，以獲取工作群組正在處理主題的意見回饋。

希望此項工作最後能做到本文所提供的建議。這些建議列有應採取的一些行動以實現工作組認為可指引 CE 的價值觀，以及他們對理想的協調入住系統的願景。工作群組同意於 2023 年 1 月 25 日完成並推出這些建議，並於 3 月提交供 LHCB 審核。

在 LHCB 核准這些建議後，HSH 將與 LHCB CE 委員會和任何指定的工作群組成員、經歷無家可歸生活的人、提供者以及其他城市和社區合作夥伴合作一起來審查這些建議，並制定和執行實施計畫和時間表，以落實工作群組的建議。



## 三藩市協調入住（CE）重新設計工作群組建議

### 目錄

關於 CE 重新設計工作群組 .....	3
CE 價值觀和人人適用的系統 .....	3
CE 重新設計工作群組的建議 .....	4
A. CE 管理方法的建議 .....	4
B.重新設計如何讓人們連接至 CE 系統.....	4
C. 重新設計我們理解他人的方式.....	6
D. 重新設計我們如何識別和匹配資源以滿足人們的需求 .....	9



## 關於 CE 重新設計工作群組

2022 年初，無家可歸和支持性住房部（HSH）展開了改善協調入住（CE）的第一階段。主要目標是實施更公平的 CE 流程，針對在歷史上被邊緣化並在三藩市受無家可歸最大差距影響的人們，為他們提升獲得住房和服務的機會。在第一階段，HSH 進行了第三方評估，收集廣泛社區對於當前系統的意見和資料。HSH 於 7 月發佈了 2022 年協調入住評估報告 的調查結果。

2022 年 9 月，當地無家可歸者協調委員會（LHCB）和 HSH 宣佈提供機會成立全新、自主、多方參與的工作群組，就重新設計 CE 的關鍵部分擬訂相關建議。這個工作群組稱為 CE 重新設計工作群組；該群組優先考慮讓能代表三藩市內受無家可歸最大差距影響群體的人參加；其中包括正在與 CE 互動或尋求獲得 CE 的黑人/非裔美國人、拉丁裔美國人、亞裔、LGBQ、跨性別者和非常規性別者。協調入住重新設計工作群組從 2022 年 10 月開始每週舉行一次會議，並於 2023 年 1 月完成他們要提供的建議。會議資料詳見 此處。

## CE 價值觀和人人適用的系統

### CE 重新設計工作群組的價值觀

- 可用性及公平性
  - 殘疾人士以及不會說英語者/僅說有限英語者的無障礙服務
  - 反種族主義、性別包容性，以及公平對待所有邊緣化人口
- 責任制和透明度
  - 由不同利益相關者的監督
  - 共同分擔責任
- 務實合作
  - 統一行動
  - 透明、誠實、信任和安全空間
- 持續學習、評估和改善
  - 成為一個學習系統，並利用資料來學習
  - 培養持續勝任的能力，並具備謙遜態度
- 個人承諾
  - 自我激勵並相信自己有能力帶來改變
  - 體諒與同理心

### 一套人人適用的系統

- 三藩市內外的合作
  - 區域合作
  - 直接轉介和友善交接
  - 吸引不同的合作夥伴，包括資助者和其他系統
- 溝通
  - 確保社區瞭解 CE 以及如何獲取資源
  - 改善與客戶的溝通方法
- 建立能力



## 三藩市當地無家可歸者協調委員會

- 評估培訓
- 整個系統作業一致性
- 增加具備無家可歸專業知識的服務提供者
- 在需要時提供所需
  - 開放式接入點
  - 客戶選擇
  - 擁有充足資源和有效途徑，讓人們可連接至需要的服務
  - 量身定製的方法
- 瞭解人們的故事和處境
  - 優先考慮安全問題
  - 這是個人化的工作；建立信任至關重要
  - 瞭解人們的住房偏好，以確保他們獲得資源和社區支援

## CE 重新設計工作群組的建議

### A. CE 管理方法的建議

1. 成立一個全新且有明確職責的 CE 委員會，以支持 CE 重新設計建議的實施工作。該委員會將與 HSH 和 LHCB 合作，由 HSH 提供人員並由社區領導。
  - 制定含有條款和廢止期限的章程、由誰任命人員，以及委員會所需具代表性的人口統計和地理區域。
    - 應該包括來自自有相關生活經驗者的多元代表性；CE、住房和支援服務提供者；HSH 人員；以及其他關鍵合作夥伴。
    - 確保 PWLE 得到報酬。
  - 考慮實施 ONE 系統的作用，包括法規遵循要求和服務提供者指南。（本委員會以及其他規劃和實行領域可能需要資料管理人員的參與。）
2. 建立一個具備實際生活經驗的委員會，成為這項工作和其他工作的合作夥伴。
3. 明確列出決策權限，讓我們有權針對 CE 共同合作：
  - CE 委員會權限：更改評估問題、更改優先順序標準和，以及核准客戶權利法案
  - LHCB 機構：核准 CE 書面標準
  - HSH 機構：核准 CE 溝通計畫
4. 設立一個權利法案監督委員會，聽取申訴。

### B.重新設計如何讓人們連接至 CE 系統

#### 理想系統的說明

- 立即且容易接入系統：在人們所在處與他們見面；切勿找錯門；交通方式；關鍵場所（包括計劃方案和收容所）的接入點，以及延長營運時間；提供即時回應的遠距方案
- 肯定與包容：人性化體驗；具備文化特殊性及語言偏好；跨性別及 GNC 包容性；與客戶有相似性的人員；包容和尊重殘疾人士（明顯和無明顯殘疾）；安全
- 清楚的資訊和溝通：透過線上、電話和親臨等方式提供一致、清楚且更新的資訊；誠實、非刻意安撫；每個步驟都有清楚的期望



## 三藩市當地無家可歸者協調委員會

- 強大的夥伴關係：合作夥伴系統中的接入點；友善的交接/轉介；共用資料；引導者角色；區域合作；納入客戶為照護團隊的一部分；創傷知情培訓，以及讓客戶成為工作人員的管道
- 解決急迫需求：注重傾聽家庭的意見

**重新設計如何讓人們連接至 CE 系統的關鍵合作夥伴**：HSH、有過無家可歸經歷的人、服務提供者（包括接入點工作人員）、外部培訓師、支援與 CE 連接的社區大使/聯絡專員、溝通規劃員，以及支援接納生活經歷無家可歸者的工作人員

### 重新設計人們如何連接到 CE 的建議

**優先行動領域 1 – CE 接入的工作人員招聘、培訓、文化變革和建立能力**：透過增加薪酬、培訓、健康資源和其他支援，提高對工作人員的投資。[在「連接至 CE」和「瞭解他人」這兩項中，工作人員的能力建立被列為優先事項。這是兩個領域優先行動的綜合總結。] 行動步驟包括：

1. 為所有 CE 工作人員的服務提供者建立標準化的培訓要求、工作跟隨學習、課程、科技援助和專業發展機會；這些皆由 HSH 安排和提供，包括新員工的入職培訓、核心能力，以及具備後述技能：所有工作人員都瞭解 CE 流程和資源，並使用創傷知情和一致性的方法來正確評估客戶需求。培訓應是標準化的和必要的程序，但也應隨新出現的需求應變，並應該包括文化能力、動機性訪談、減少傷害等主題。
2. 利用監控、糾正行動計畫和科技援助，促進在滿足契約要求和績效期望方面的問責制。
3. 建立招聘機制，促進將人口特徵、身份和經驗與經歷無家可歸者相似的工作人員納入其中；具體而言，要求工作人員代表為黑人、拉美裔、跨性別、有生活經驗的人、移民以及與他們工作的社區有家庭關係和/或生活在他們工作社區的人員。
4. 為曾在接入點工作且有相關生活經驗的人制定同行培訓計畫，培訓接入點工作人員，並確保工作人員能代表所服務的人群。
5. 增加人員編制、支援策略和薪水，並設定基準期望值，以防止倦怠和感情麻木。確保員工享有公平和足夠維持生活的薪水、員工補助福利和勞動力住房，確保他們不會無家可歸。
6. 評估並確定明確的工作人員角色和職責，並確定其實際工作範圍。

**優先行動領域 2 - 提供更多接入點**：建立多樣化工作人員和接入點選項，以促進文化和地理多樣性，並包括可代表所服務人群的人們、可信任的機構和遠距方案。行動步驟包括：

1. 建立一個具有明確工作範圍和訊息傳遞的集中客戶服務中心；該中心可以回答問題、完成初步受理，並直接和立即將面臨無家可歸風險和經歷無家可歸的人連接至可用的無家可歸應對系統資源（驅逐預防、住所、接入點等），並將其轉介到其他系統資源。
2. 為信仰團體、醫院和其他醫療機構（醫療喘息、緊急護理等）、監獄以及與無家可歸者建立信任關係的其他人建立明確的角色和途徑，以便讓他們可輕鬆連接至 CE 接入點和工作人員。
3. 為接入點和外展團隊建立明確的合作期望，以便能在非接入點的地方完成 CE 評估。
4. 在無家可歸的人感到安全的地方建立更多和多樣化的接入點，並延長工作時間：
  - a. 在 Bayview/Hunters Point 開設一個接入點。
  - b. 設計接入點以便更廣泛發揮作用，使其成為人們可方便獲得各類資源且無需預約的中心。
  - c. 為產前服務中心提供接入 CE 的服務。





## 三藩市當地無家可歸者協調委員會

- d. 在收容所加入 CE 接入服務。
- e. 為受刑者和重入社會的公民及其家屬建立專用的 CE 接入和離開的規劃資源。

**優先行動領域 3 - CE 訊息傳遞：**建立清晰統一的願景、使命、價值觀和解釋，讓每個人都瞭解 CE 是什麼，以及如何將其作為住房資源的切入點。所有行動都應與有過無家可歸經歷的人合作完成。  
[這是對 CE 所有三個領域中優先採取的行動的綜合總結。]行動步驟包括：

1. 與關鍵合作夥伴合作，為 CE 制定願景、使命和價值觀聲明。
2. 在 HSH 制定持續溝通計畫和 CE 行銷能力，以廣泛分發網站更新、簡報材料、集會內容、溝通工具包（包括公共文宣資料）和培訓，以通俗易懂的語言向主要受眾解釋 CE 是什麼、CE 提供什麼以及不提供什麼。
3. 向無家可歸者提供連接至 CE、住房和住房資源的過程明確說明和期望，包括 CE 接入點的明確說明、接入點提供的內容、接入點的工作時間或營運時間。
4. 根據重新設計的 CE 價值觀制定客戶權利法案，並確保與申訴政策相關聯，以便人們可以報告任何不一致或違反這些權利的行為。
5. 與服務提供者、社區合作夥伴和 HSH 舉行集體 CE 會議，以傳播相關資訊。

**優先行動領域 4 - 優質經驗：**建立受人歡迎的連接點，確保隱私權並提供以人為本的全人照護。行動步驟包括：

1. 為所有公共資助的接入點營運和績效結果，制定清晰、標準的全系統和組織特定的政策與程序，以促進以人為本的照護、減少傷害原則等。
2. 評估和改善空間，使其吸引人並增加隱私性，包括達到基本需求，並提供無障礙衛生間。
3. 確保人們知道並鼓勵他們攜帶一名支持者和/或支援人員陪同至接入點。
4. 加入視覺標誌以表示接入點為友善 LGBTQ+ 且舒適的空間（與適當的培訓和招聘做法一致）。

### 其他行動領域

- CE 無障礙服務：確保 CE 網站為人所知且方便瀏覽，並能夠支援所有經歷無家可歸和面臨無家可歸風險者及人群可獲得可用資源。
- 擴展使用：擴大接入點的服務時間和人員編制，以便人們能夠得到支援並立即獲得 CE 使用權限和即時回應，包括下班後和 24 小時服務可用性。
- 增設地點：增加地點數量，以包括遍及本市安全、適用的地點，並包括流動選擇以及與其他服務共用的地點。
- 評估和改善：使用預定的 CE 評估和改善流程以及明確的績效衡量標準，以提供透明度且依據資料做出決策。
- 責任制：利用監督機構確保責任制並減少政治成分。

## C. 重新設計我們理解他人的方式

### 理想系統的說明

- 個人連接：個性化、創傷知情且安全；信任並建立關係；動機訪談和積極傾聽；使用「生活故事」訪談形式



## 三藩市當地無家可歸者協調委員會

- **一致性的方法**：以客戶為主；個案管理和後續追蹤；一致性；解釋宗旨、會被詢問什麼、原因，以及如何使用資訊；保密；對話；了解文化；了解 LBGTQ+；關於適用 CE 服務的清晰溝通
- **有效收集資訊**：非侵入性且以相關性為主；評估當前需求、下一步行動、偏好和障礙；靈活性；重新評估/更新資訊的能力；使用其他資料來源；解決安全問題
- **人員編制**：受過良好訓練，具備足夠的技能；所服務人口的代表；同情並致力於為相關人口提供服務及確保其在生活上獲得成就；充分的工作人員能力

在重新設計我們如何理解他人方面的**關鍵合作夥伴**：HSH、接入點、衛生系統提供者、受害者服務提供者、ONE 系統工作人員、同行支持人員、其他系統的合作夥伴、語言專線的合作夥伴、執行語言計畫的代表團體和 LHCB

### 重新設計我們如何理解他人的建議

**優先行動領域 1 - 更有效地理解他人**：制定一個創傷知情、客戶特訂的對話，收集醫療弱點、住房歷史和其他資訊，並優先考慮他人所說的需求。以文化敏感和保護性的管道利用跨系統資料，允許人們選擇加入/退出，確保防止濫用和報復，並加強供應商之間的資料共享，以加強考慮周全的交接工作。行動步驟包括：

1. 確保具備無家可歸專業知識和其他相關經驗（如刑事司法參與、移民等）的人員參與評估的制定、實行及判斷對評估結果變更的影響。
2. 制定持續的社區溝通計畫。
3. 擴大工作人員能力和培訓，以進行評估、彙報和後續追蹤。
4. 建立一個小型工作群組，研究並制定對於評估實行具體變更的建議。工作群組將側重於：
  - a. 建立一個通用的初始評估，其中包括所有家庭都會回答的問題，包括詢問家庭的需求、家庭類型和他們在三藩市居住的時間長短，以優先考慮三藩市居民。總體評估過程還應包括條件式的問題；這些是根據初始評估問題的回答，來導向與家庭類型和其他住房相關主題領域有關的特定問題。
  - b. 發展一個客戶服務中心和自助服務站，可讓家庭展開初步評估。自助服務站可以設在各類不同的公共場所，如圖書館等。
  - c. 重新評估現有評估中哪些提問對於不同人群是必要的（例如，與資金相關），哪些問題是可以取消的。
  - d. 制定一份腳本/談話要點，所有評估人員在評估開始時使用該腳本/談話點來傳達談話的性質、將要討論的某些主題/資訊以及原因，以及客戶權利法案中的重要亮點，包括人員的選擇、額外資源和可用的備選方案。
  - e. 重新估計相關評估的到期時間及重新評估相關家庭的政策。
  - f. 與衛生系統合作夥伴合作，支援制定相關提問以更準確地收集醫療方面存在的缺陷。
5. 允許接受評估的家庭選擇加入/退出預篩查，這將僅提供來自各個交叉系統（例如受害者服務提供者、醫療系統等）的相關資訊。跨系統資訊應整合到 ONE 系統中，並且可以像核取方塊一樣簡單，以顯示例如某人是否接受過心理健康診斷、是否接受了特定系統的服務以及他們對醫療反應的敏銳度。
  - a. 關注共享或討論醫學敏感資訊（如 HIV/AIDS 狀況）的家庭可以獲分配一名醫療專家、移民專家或弱勢群體支援的支持者。該支持者可以由接入點提供，或者家庭可以選擇自己的支持者，他們可以加入對話並提供額外的支援。



## 三藩市當地無家可歸者協調委員會

- b. 必須制定社區範圍的協定，所有能夠瀏覽跨系統資訊的提供者必須簽署協定，並且必須對家庭資訊發佈進行修訂，以包括跨系統資訊存取和共享。
  - c. 一個小型、具有代表性和包容性的工作群組將與系統合作夥伴合作，以確定哪些跨系統資訊與住房相關，哪些資訊是透過 ONE 系統使用的必要資訊，並評估 ONE 系統匯入和儲存跨系統資料的能力。
6. 協調並與安全住房聯盟 (Safe Housing Alliance) 即將編寫的社區需求評估報告保持一致，以充分評估和應對家庭的安全和安置需求。

**優先行動領域 2 - 清除障礙：**透過增加溝通管道、允許客戶參與其中以及加強對敏感問題的關注，消除客戶參與評估對話的障礙。行動步驟包括：

1. 發展非語言溝通的溝通資源。
2. 確保正式整合一支語言專線。
3. 制定全面的 CE 語言計畫/政策。
4. 增加雙語人員編制。
5. 確保評估人員在與家庭接觸之前接受 CE 政策和程序的培訓，包括客戶權利法案方面的培訓。
6. 確保接入點工作人員的責任制，包括：
  - a. 以公平為重心的定量和定性資料收集和分析
  - b. 為接入點制定 CE 全面成功措施
  - c. 接入點的「臥底」老闆/秘密購物者
  - d. 照顧連續性 (CoC) 競爭性申請/HSR 合約中的標準/評分 (可能正在進行重新確認過程，以在契約中納入增強的公平標準)
7. 重新評估驗證要求 (例如無家可歸驗證、懷孕驗證等)
  - a. 確保提供支援，以幫助家庭及時檢索驗證結果。
  - b. 取消進入住所的驗證和其他暗示對無家可歸者不信任的要求。
  - c. 使所有無家可歸人群的驗證要求標準化。
  - d. 就如何進行驗證、支援驗證的資源、家庭必須提供驗證的時間段以及哪些情況需要驗證等問題，提供 CE 全面培訓。
  - e. 重新評估激勵住房以獲得住房資源的要求。

### 其他優先領域

- 多元化：增加進行和參與評估的人員的多樣性，包括不同的文化代表、同行宣導者和各種語言能力。
- 擴展：增加「評估」地點和能力，包括外部網站、自我評估自助服務站和按需求的流動接入點，並擴大人員編制。
- 標準化：將 CE 轉由負責標準化流程和服務交付的實體來管理。
- 以資料為主導：以一致的績效指標為中心，進行持續的定性和定量數據收集和分析。





## D. 重新設計我們如何識別和匹配資源以滿足人們的需求

### 理想系統的說明

- 優質結果：從整體和長期考慮，促進有親友居住的社區和公平性；建立有家庭的感覺；快速接入並立即提供住房；客戶感到受到尊重和理解；注重意向 — 意識緊迫性但不要太匆促
- 人們需要的住房選擇：有效配合人們的需求和偏好，只需要有限的行政審查；即時、完整的庫存資料，包括所有機構的資源；具有各類支援、靈活模式和創意選項的低障礙住房；更高層級的醫療保健；各類社區；文化靈活性；安全、清潔、無蟲害；選擇
- 獲得支援：立即的住房選擇；隨身物品的存放；同行支援；衛生服務；目標設定和長期支援；支援移動；非懲罰性；滿足所有服務需求的集中資源庫；和善交接
- 明確期望：社區合作；透明度；明確時間表和下一步行動；用於驗證政策和程序是否有效的標準化檢查點

**重新設計我們如何識別和匹配資源的關鍵合作夥伴**：HSH、接入點（正式和非正式）、LHCB、行為健康提供者以及住房和支援服務提供者。（註：建立和監測住房存量的 HSH 團隊需向接入點傳達每種類型住房的資格、位置和設施。每個住房資金流通常都有資格要求。）

### 重新設計如何識別和匹配資源的建議

**優先行動領域 1 - 明確傳達期望**：為家庭提供明確的解釋，說明他們可以獲得哪些資源，並使住房存量資訊和客戶狀態易於獲取和理解。行動步驟包括：

1. 建立一個腳本（根據需要進行更新），明確說明用戶端將獲得和不會獲得的服務，並確保所有接入點工作人員都有該腳本。
2. 同時為客戶提供所有住房選擇。
3. 發展一套來電系統，以便客戶可以來電並獲得使用所需資源的狀態更新。
  - a. 這需要一個類似 211 的系統（類似 United Way Call In）。這項建議的實行需要討論，如果客戶來電時無法獲得服務，該系統是否會有所幫助。實行該建議還需要一名隨時待命的工作人員，以及全天候開放的住所或酒店客房。

**優先行動領域 2 - 根據需要進行轉介**：根據住房存量來減少優先順序，並將所有無家可歸者轉送至住房提供等候隊列中，以獲得他們所需的資源。行動步驟包括：

1. 制定更具包容性的資格標準，以減少對住房隊列以外者的篩選。所有無家可歸者均應被視為有資格獲得住房。使用評估流程來確定個人或家庭需要什麼類型的住房。依需要而不是可用資源來匹配人們，這需要足夠的資源，以便客戶能夠根據他們的具體需求來匹配他們選擇的項目/住房。[註：住房存量不受 CE 控制。]
  - a. 審查並修改/刪除任何對個人或家庭入住穩定住房無特別幫助的提問。
    - i. 對於優先順序，包括有關歧視、在三藩市的時間長短、驅逐方面（驅逐的日期和原因，以及驅逐的擴展定義，包括被家人或朋友驅逐）的提問。
    - ii. 在接入點設定行為健康專家。
    - iii. 擷取接入點的合理住宿需求，而不只是在當客戶遇到引導者時才做。
2. 取消住房轉介門檻的彈性評分。



## 三藩市當地無家可歸者協調委員會

3. 建立並定期更新社區服務和除住房以外的資源手冊（如福利、醫療保健、免費優質育兒保育、營養等）。[註：此類電子資源手冊是幾年前開始使用的，但更新力度不夠充分。此項建議可能亦不屬於CE的職權範圍。]

**優先行動領域 3 - 促使客戶選擇：**允許住房需求者對家庭作出定義，並訂定促進安全案、提供住宿的方，以及允許家庭選擇滿足其需求的住房選項和地點。行動步驟包括：

1. 使用客戶使用的家庭名稱（即兩位成年人、隔代人、有照顧責任的人、共同享有監護權的父母和其他家庭成員），以便每個人都得到尊嚴和尊重，住房選擇符合他們的需求，所有成年人均能獲得適當安排。解決人們可以獲得的資源方面的差距，並圍繞項目級別的資格調整政策和實行。
2. 將安全評估作為匹配過程的一部分。
3. 為客戶提供空間，讓他們選擇社區，這樣他們就可以透過已有的社區聯繫留在社區。
4. 減少進入住房所需的申報文件數量，並消除一些客戶及其專案經理能夠快速完成備案的偏見，以使一部分人獲得第一選擇，而其他人則無更多選擇。
5. 向每個人展示他們可獲得的選擇，但他們會正式重新審視這些選擇，如此，如果這些家庭所獲取的待遇並非他們所需的物品，則可以在首選條件具備時搬遷。

### 其他優先領域

- 公平獲得住房資源：對住房提供者使用促進公平的標準轉介和接受標準；取消法律上沒有必要或要求的規定，因為這些諮詢提問中一些對於獲得住房過於侵擾性和個人私密而顯得多餘，對於詢問的意圖（例如，獲取特定資金流）並不清晰，並且很難以不帶來心靈創傷的方式傳達給客戶。除了精簡和測試新問題外，確保每個接入點/接入點人員都接受了有關諮詢提問方面的培訓，並知道如何讓他們作出最佳、最契合文化的匹配。
- 收容所可用性：新設收容所並提供即時選項。
  - 完成對每群人平均每天需要多少張方艙床位的分析，並確定如何啟用這麼多方艙空間，並在需要時靈活使用。
- 資料分析和評估：使用指標和持續評估計畫來追蹤績效並作出改善。
  - 開發一個線上責任制平台，以監控績效，以便快速作出改善，並與具備實際生活經驗的委員會簽訂合同，將其發送給接入點、服務提供者和住房提供者，以從接受服務和住房者那裡獲得意見回饋。