



LU'MA NATIVE HOUSING SOCIETY

營運管理方案

Lu'ma "New Beginnings" (「新開始」)

支援房屋項目

卑詩省溫哥華 Heather Street 5077 及 5095 號

Lu'ma Native Housing Society
2960 Nanaimo Street
Vancouver, BC V5N 5G3

電話 604 876-0811
傳真 604 876-0999
電郵 info@lnhs.ca

引言

溫哥華 Heather Street 5077-5095 號「新開始」房屋項目的營運管理方案，扼要說明了 Lu'ma Native Housing Society 如何致力運作為原住民族以及露宿者和居於庇護所或可能無家可歸的人士設立的臨時支援房屋計劃。住在本地社區的弱勢人士會獲優先安排入住。我們打算透過安全、穩定並顧及文化尊嚴的營運方式，妥善管理「新開始」房屋項目為附近鄰居、商戶及本地原住民帶來的任何及一切影響，同時亦為建築物住戶的安全提供保障。

本營運管理方案列出了「新開始」房屋項目的基本房屋目標及營運條件，包括有關應付租戶、鄰居、商戶及本地原住民所提關注的規則，並確保 Lu'ma 職員能及時作出充分對應。這是與 Heather Land 社區建立新夥伴關係的開始。我們期望透過彼此合作，應付租戶、鄰里、本地原住民及社區的需要。

在海岸薩利斯 (Coast Salish) 原住民族的語言中，"Lu'ma" 的意思是「新開始」。在過去 38 年間，Lu'ma 為數以千計的原住民及非原住民服務使用者 / 租戶提供了許多「新開始」。

Contents

1.	簡介	3
	我們是什麼機構?	3
2.	房屋目的	5
	以關係為本的照護原則.....	5
3.	房屋目標	6
	歸屬感	6
	影響力	6
	目標.....	6
4.	計劃	7
5.	社區關係	9
	聯絡資訊.....	9
	社區諮詢委員會	9
6.	管理程序	10
	職員安排.....	10
	租戶的居住規則協議	11
	安全及治安	11
7.	社區對應能力	12
	安全、治安及滋擾.....	12
	投訴解決過程.....	12

1. 簡介

我們是什麼機構？

Lu'ma Native Housing Society 創立於 38 年前，是卑詩省首間市區原住民房屋協會。作為社會房屋供應機構，Lu'ma 為以下人士建立了許多房屋項目：原住民家庭、個人、學生、單身母親、有職貧窮者、青年、因年齡屆滿而離開寄養制度的青少年，以及受無家可歸、癲癩及精神健康問題困擾的人士。自從 Lu'ma 在多年前成立以來，已演變為服務廣泛及以社區為本的組織，為我們的眾多服務對象提供各種社區環抱式全套服務。在現有的衛生局架構尚未成立之前，協會是代表卑詩省為省內市區原住民社區分配及管理醫療撥款的代理機構。

Lu'ma 也成為了代表原住民社區諮詢委員會 (Aboriginal Community Advisory Board) 及聯邦政府透過加拿大服務部發放無家可歸基金的首個原住民社區組織。我們從 1999 年加拿大首次推出「無家可歸問題夥伴策略」(HPS) 計劃起一直樂於扮演這個角色。

Lu'ma 以發展及持續經營 Art Zoccole 原住民患者宿舍榮獲聯合國人居署的最佳業務規範獎。該宿舍向由偏遠社區及村落轉介至溫哥華接受治療的原住民家庭及個人提供顧及文化尊嚴的住宿及支援服務。Lu'ma 也成立了 Dave Pranteau 原住民兒童村房屋項目，以配合原住民寄養兒童的需要。這個在加拿大首次出現的獨特項目，向寄養兒童提供房屋保障及環抱式全套服務。原住民兒童村房屋單位的分配對象為寄養兒童而非寄養家庭。在這個模式中，寄養兒童能在社區中有持久的安定環境，與教師、朋友、社工及其他人建立長期關係，令他們對社區有歸屬感。如果寄養家庭未能充份滿足寄養兒童的需要，被安排離開的將會是寄養家庭，寄養兒童將會繼續留在他們熟悉的居所內。

Lu'ma 也為大溫地區超過 140 個原住民及非原住民服務機構及政府部門提供 Community Voice Mail 免費社區語音信箱服務。到目前為止，我們已向超過 6,000 名位於 Port Alberni、Prince George、卡加利及溫哥華的使用者提供服務。Lu'ma 也運作一個青少年師友計劃，為因年齡屆滿而離開寄養制度的青少年提供支援服務、房屋及房屋津貼。

Lu'ma 旗下的 Lu'ma Development Management Ltd.，在卑詩省及加拿大其他地區提供為社會目的而設的房地產發展服務。此外，Lu'ma 也持有及運作 Lu'ma Medical Services Society。該醫療服務協會使我們能透過原住民醫生、原住民傳統醫療師及助手、執業護士、社工及各類醫療服務，以原住民文化及西方知識並重的模式提供醫療及支援服務，使西方醫療與原住民傳統醫療的精髓能夠相輔相成。

Lu'ma 醫療中心的服務宗旨是提供適當地點，讓原住民專業醫療人員及輔助人員能夠以全面及關愛及團隊型的文化整合服務形式，配合市區第一民族及原住民社區的需要。使用服務的患者當中，有許多是我們其他服務的租戶及使用者。他們有複雜的精神健康及癲癩需要、以及兒童及青少年

醫療需要。

我們是全面的社區服務供應機構，因此照顧的不只是生活貧窮或被邊沿化人士的房屋需要。我們的工作涉及多方面。我們的宗旨是提供安全居所，然後從不同角度向住戶提供適當及顧及文化尊嚴的服務。我們的願景是確保市區原住民社區能有安全居所、文化上適當的醫療及其他支援服務，為我們的服務使用者帶來最佳的可能結果。我們的工作不帶歧視，而且具支援性及向常被邊沿化的社區提供最高度的尊重和尊嚴。我們富包容性，以社區為本，並堅持採用減少傷害的服務模式。我們也充滿創意。

New Beginnings「新開始」房屋項目的設施預料會包括：

- 共用社區廚房；
- 文化聚集場所；
- 免費共用洗衣設施；
- 園藝布置場地；及
- 保安車位。

2. 房屋目的

Lu'ma 會提供一個尊重及認同租戶的支援房屋計劃。我們會鼓勵「新開始」房屋項目的租戶更有歸屬感、影響力及目標。我們會採用以誠心交流為本的照護模式，透過顧及文化尊嚴的服務及彼此合作的關係達到理想結果，並以租戶及其支援網絡 / 家人及輔助專業人員為服務焦點。

以關係為本的照護原則

- 人與人之間的聯繫，是關懷照護的本質：和諧、復健及精神；
- 同意下的照護講求知識和技巧；
- 每個人都能作出重大貢獻；
- 項目參與者、其支援網絡 / 家人以及本機構職員之間的關係，是提供服務的關鍵；
- 優質照護及健全人際關係的基本要求在於自我認識和自我照顧的知識；
- 健全的工作關係和環境，能大幅提升參與者及職員的滿意度；
- 當一個人的角色和日常工作與其個人及職業價值觀相符時，最有充實感；
- 自主意識及工作責任感，是「關係為本」照護的必要元素；及
- 重大轉變要從每個關係一一做起。

「新開始」房屋項目會為因無家可歸、貧窮、癱瘓、精神健康問題及長期傷疾患而被邊緣化的男女提供居所。「新開始」房屋項目也會透過邀請夥伴機構、鄰居及區內住戶、信仰團體、學校、商戶、原住民以及其他團體和組織參與提供服務，改善租戶的生活質素及鼓勵他們對社區更投入。這有助於令整個社區更健全。我們也提供顧及文化尊嚴的服務。

3. 房屋目標

Lu'ma 致力與社區緊密合作，以有效方式提供支援房屋，以便達到下列目標：

歸屬感

建立歸屬感，滿足人與人溝通的需要：

鼓勵及支持租戶建立對集體身分的認同，並使他們覺得自己是市區原住民整體社區的其中一個重要元素。鼓勵及支持他們彼此之間和與職員、鄰居及義工建立有意義的人際關係，使「新開始」房屋項目成為他們的家園。鼓勵他們互相支持。「新開始」房屋項目也會透過以下方式培養歸屬感：

- 尊重租戶現有的支援網絡（包括家人），但租戶可以自行決定誰是家人；
- 鼓勵及支持建立新的關係；
- 互相合作，致力令「新開始」房屋項目成為最佳居所；
- 鼓勵及支持集體交流及解決問題，這有助建立社區精神；及
- 提供作出集體決定的空間和機會，支持計劃參與者創造及與人分享新的回憶。

影響力

鼓勵選擇自由，培養租戶對環境的影響力：

租戶能透過參與家居管理、提供服務及日常運作，包括膳食規劃和準備以及節目和活動規劃，對他們的環境作出影響。租戶將會參與家庭的決策過程。我們也支持以下的發揮影響力途徑：

- 確保住所內暢通無阻及全無障礙，方便任何能力的人士通行；
- 鼓勵每周舉行家庭會議，讓租戶有機會討論家庭問題及作出決定；
- 提供簡單、一致及有規律的環境，讓租戶能選擇何時及何處參與。

目標

鼓勵租戶盡展所長，邁向人生目標：

擁有目標 / 為身邊的世界作出努力，都是鼓勵我們向前邁進的人生動力。「新開始」房屋項目的租戶要有心理準備讓別人為他們的生活作出貢獻。租戶也有機會透過擔任導師及 / 或建立有意義的關係，回饋給與他們交流的人士。租戶也能以下列方式實現目標：

- 由於房屋項目規模甚小，加上強烈的集體身分認同，讓所有租戶能夠為自己確立一個位置；

- 鼓勵租戶顯露對他人的賞識；及
- 支持租戶在家中全面參與提供服務，並透過他們的努力，作出能引以自豪的長久貢獻。

4. 服務項目計劃

轉介	<ul style="list-style-type: none"> • 「新開始」房屋項目會透過統一的接觸服務過程安排轉介。轉介服務由 Lu'ma 職員負責統籌，並經由卑詩房屋局的統一接觸服務過程處理。收集名單及評估人選後，Lu'ma 會對被轉介者有最終決定權。職員的決定會以 Lu'ma 的宗旨、願景及授權協定，以及「新開始」房屋項目的特定房屋目的為基礎。
支援	<ul style="list-style-type: none"> • 主要支援工作將會由租戶支援人員每日 24 小時每周 7 日提供。 • 另外，指定的合作夥伴機構亦會提供支持。這些機構都具有特定專長，包括有問題的物質使用、醫療保健、精神健康等，而且會顧及服務對象的性別。
治療	<ul style="list-style-type: none"> • 精神健康及癮癮困擾的治療將會由非全日制的輔導員提供，而且是自願性質。 • Lu'ma 會向希望透過與大溫地區原住民服務協會 (Metro Vancouver Indigenous Services Society) 合作參與的租戶提供集體治療活動。 • 提出轉介要求的租戶會獲轉介至治療計劃及服務。
藥物 聯絡人	<ul style="list-style-type: none"> • 定時服藥安排主要由租戶自行負責，但 Lu'ma 職員或 Lu'ma 醫療中心亦可在租戶要求下提供支持；每隔 48 小時向所有租戶進行安康檢查，確保在這段時間內無人見過的租戶處於安全情況，健康沒有受到損害。 • 我們將會設有藥物支援系統，為想在這方面自立而需要協助的租戶服務。 • 職員會向省衛生廳、溫哥華沿岸衛生局、原住民衛生局、原住民基礎醫療保健網絡、溫哥華原住民醫療協會、大溫地區原住民服務協會、卑詩房屋局、省社會發展及扶貧廳以及以身心健康和物質使用計劃為焦點的機構作出轉介及聯絡。 • Lu'ma 會為租戶提供以下各方面的教育資源：卑詩省福利、加拿大退休金計劃、養老金 (OAS)、低收入補貼 (GIS)、精神健康、物質使用、醫療狀況等。 • Lu'ma 會和其他社區機構及支援服務保持聯絡及互相合作。 • Lu'ma 職員會進行離開面談，評估租戶在離開房屋項目後會搬到何處居

<p>生活技巧</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 職員會提供各種集體或個人支援、生活技巧教育和訓練，例如： <ul style="list-style-type: none"> ○ 家居管理及膳食準備； ○ 解決糾紛的技巧； ○ 預算管理； ○ 透過夥伴機構（溫哥華原住民轉型正義服務協會及原住民法庭工作者）促進個人權利 / 自主意識 / 自我倡導；及 ○ 導師及朋輩支援計劃，與現有的職員及支援服務相輔相成。
<p>膳食服務</p>	<ul style="list-style-type: none"> • 會透過支援性 / 社區廚房提供，作為計劃中指導生活技巧的一部分。

5. 社區關係

聯絡資訊

計劃經理負責處理任何與「新開始」房屋項目的持續營運有關的問題。聯絡資料：

姓名： Doreen Mayer (租戶關係主管)

電話： 604.876-0811 (適用於上午 9 時至下午 5 時的正常服務時間) 及

604.999-0502 (只適用於緊急情況的非服務時間手機電話)

電郵： Doreen@lnhs.ca

郵址： New Beginnings Housing Project

c/o Lu'ma Native Housing Society

2960 Nanaimo, Vancouver, BC V5N 5G3

網址： www.lnhs.ca

第二指定聯絡人：

姓名： Mary Uljevic (執行總監)

電話： 604-876-0811

電郵： Maryu@lnhs.ca

郵址： New Beginnings Housing Project

c/o Lu'ma Native Housing Society

2960 Nanaimo, Vancouver, BC V5N 5G3

604-876-0811 是 24 小時電話號碼，方便社區成員聯絡「新開始」房屋項目的職員，以便報告緊急情況或保安問題。

社區諮詢委員會

為「新開始」房屋項目設立社區諮詢委員會，目的是與 Lu'ma 合作。委員會將由 15 名代表撥款夥伴、鄰里、社區機構、原住民及租戶的委員組成。委員會將會扮演諮詢及轉介角色，但不會負責決策工作，並會透過著重問題對策及敏銳對應社區關注的方式達成目的。

委員處理職務時會遵守委員會成立時制訂的「職權範圍」(Terms of Reference)。

「新開始」房屋項目的社區諮詢委員會將會定期開會。開會次數可能根據「新開始」房屋項目社區諮詢委員會的建議而不時變更，但至少每半年開會一次。

委員會的目的是向 Lu'ma、計劃團隊及社區各界人士提供一個機制，以便：

1. 在社區、租戶、Lu'ma 及有關項目的合作夥伴之間建立及維持良好關係；
2. 促進資訊分享及對話；及
3. 找出及解決任何與建築物營運有關的問題、機會和關注。

6. 管理程序

Lu'ma 致力透過下列管理程序，減低「新開始」房屋項目的運作為居民、鄰居及物業帶來損害及滋擾的可能性，並在其控制範圍內採取適當行動處理問題。

職員安排

- 常規營運職員將會包括計劃經理、租戶支援工作人員（每日 24 小時每周 7 日值勤）、社區廚房統籌員、社區外展工作人員，以及建築物管理員，以便發生任何情況時能夠立即對應。
- 職員的職責包括：收取轉介；管理所有租務情況，包括租戶遷出及遷入；與精神健康及癮癮服務以及其他有關社區服務聯絡；與租戶合作，實現他們的目標；統籌及提供康樂機會；以及按要求執行藥物支援工作。
- 職員的經驗及教育程度要求如下：
 - 過去工作曾涉及類似「新開始」房屋項目租戶的人士；
 - 所有職員都接受過推薦人及背景審查，包括刑事犯罪記錄檢查；
 - 所有職員都受過 Lu'ma 現有的風險管理程序訓練；及
 - 所有職員都獲知營運管理方案中的各項程序，包括對租戶安全及社區關注作出反應，並符合營運機構協議中的最低訓練及經驗規定。

租戶的居住規則協議

租戶會被要求簽署一份住宅租務協議 (Residential Tenancy Agreement)，其中包含以下的特定資料：「新開始」房屋項目計劃、租戶的權利和義務，以及「睦鄰」協議。

安全及治安

Lu'ma 致力營運本計劃，其中一項工作是設立下列程序，用以確保租戶、職員及社區的安全及治安。萬一「新開始」房屋項目內外發生即時危險，必須致電 9-1-1。

外圍保安	<ul style="list-style-type: none"> 職員 24 小時值勤，能監察「新開始」房屋項目裡面及四周的一切活動，並按需要作出對應。 Lu'ma 會使用設於所有出口的保安攝錄機，遙控監察「新開始」房屋項目的活動。如發現任何可疑活動，會立即向溫哥華警察局及現場職員報告。
室內保安	<ul style="list-style-type: none"> 所有出口都設有警鐘及受保安攝錄機監察。 設有給租戶使用的受監控磁卡進入系統（房門、辦公室、休息室及儲物室）。 Lu'ma 實施訪客政策，要求所有訪客出示政府發出的身分證件及辦理登記，以及如果在晚上 10 時至早上 7 時到訪，必須與租戶一起進入。 職員會透過現有的內部過程、夥伴機構通報及社區警示，接到「不受歡迎人物」（已知過去曾有不可接受的行為）的通知。 Lu'ma 設有保安出現問題時的對應方案，使職員面對可能發生的安全相
與警察保持聯絡	<ul style="list-style-type: none"> Lu'ma 會透過指定的聯絡員與溫哥華警察局保持定期溝通及諮詢。 凡有任何可能出現不穩定局面或暴力的情況，都會透過 911 及精神健康緊急服務系統處理。
犯罪活動	<ul style="list-style-type: none"> 萬一發生破壞公物或其他犯罪活動，Lu'ma 會採取適當行動（包括報警）處理。
鄰近物業	<ul style="list-style-type: none"> Lu'ma 會和鄰居、社區機構及其他人士合作監察及改善「新開始」房屋項目所屬社區的安全。

7. 社區對應能力

Lu'ma 會對租戶和社區成員就「新開始」房屋項目提出的任何關注或問題確實作出仔細考慮，並在其控制範圍內採取適當行動處理問題。

為了盡量確保租戶的安全及令他們受到尊重，並使社區對「新開始」房屋項目擁有正面及有益的體驗，Lu'ma 會迅速對應租戶和社區的訴求。第二個目的是揭露持續的品質改善問題，以便作出對應。

安全及治安

任何影響租戶、職員或社區成員安全的情況都會根據本文件「安全及治安」部分所列的程序立即獲得處理。應付社區關注時會遵照下列程序：

1. 接到投訴時，適當的職員會迅速回應，顯示已接到有關問題或關注；
2. 如果職員無法以令投訴者滿意的方式對問題或關注作出回應，情況會交由 Lu'ma 高級職員處理。高級職員獲知投訴後，會在 7 天內聯絡投訴者；
3. 在大多數情況下，「新開始」房屋項目職員應能解決問題至投訴者滿意為止。假如問題無法完滿解決，投訴者可以選擇使用 Lu'ma 的投訴解決過程提出投訴。有關過程刊於我們的網站及下文；及
4. 所有投訴或事件會被記錄下來，而且不論投訴的嚴重性或是否已解決，有關資料都會在社區諮詢委員會（若已成立）下次開會時提出。

投訴解決過程

除了解決安全、治安及滋擾問題的上述程序之外，偶然也許會有來自社區成員的其他類型關注。雖然我們旨在透過對話解決這些關注，但如果對方認為應該就情況作出正式投訴，Lu'ma 的投訴解決機制會確保我們能夠提供客觀及充分的對應。