

The Healing Project

The Healing Project

Policy & Procedure: Healing Closet Program

Purpose

The Healing Closet Program provides families, single parents, youth, seniors, and individuals with disabilities access to essential resources, including baby care, hygiene, household supplies, food (perishable and non-perishable), and bus passes. This program is designed to ease household burdens so that families do not have to choose between food, baby needs, and essentials.

Scope

This policy applies to:

- The **Baby Items Closet**
 - The **Food & Household Items Closet**
 - All Healing Closet clients, volunteers, and staff
-

Policy

1. Appointment Requirement

- The Healing Closet operates **by appointment only**.
- Appointments are scheduled via the Calendly link on www.thehealingprojectatx.org.

- **Walk-ins are not accepted.** Clients without appointments will be referred to the Resource List on the website.

2. **Appointment Structure**

- The Healing Closet is open **Tuesdays and Thursdays, 10:00 AM – 2:00 PM.**
- Each appointment is **30 minutes** and includes one-on-one support.
- Clients may book **no more than 2 appointments per household per month.**
- If more than two are booked, staff will adjust the schedule.

3. **Confirmation of Appointments**

- Appointments are not final until confirmed by a Healing Navigator via **email, text, or phone call.**
- Clients must include **diaper or pull-up size needs** when booking, to ensure resources are prepared.

4. **Attendance & Cancellation**

- Clients who fail to attend without notice will be moved to the **bottom of the scheduling list**, and another community member will take their space.
- Clients are expected to follow the posted **cancellation and rescheduling policy.**

5. **Quantity Limits**

- All items have posted limits (e.g., “Take 1” for personal hygiene or “Take 3” from fridge).
- Limits may change based on inventory and donations.
- Families may not receive multiples of baby care items due to high demand.

6. **Closet Rules & Safety**

- Bring your own bags.
- Children must remain seated with their guardian at all times. Running or unsupervised play is not allowed.

- Clients must respect staff, volunteers, and the space.
- Failure to follow rules may result in loss of program access.
- Be mindful of others and take what you need and do not be greedy
- We may take pictures and videos footage of community members if you do not want to be on video please let us know asap.

7. **Equity & Access**

- Friends and family must make their own appointments. One household cannot shop for others.
 - If household needs exceed available items, staff will refer clients to the **Resource List** of community partners.
-

Procedures

1. **Client Scheduling**

- Clients visit website → Calendly link → book appointment → enter diaper/pull-up size if needed.
- Healing Navigator reviews requests and confirms appointments.

2. **Check-in & Shopping Process**

- Clients arrive at scheduled time.
- Staff verify confirmation and provide orientation.
- Clients shop according to posted item limits.
- Volunteers monitor shelves and restock as needed.
- If an appointment is canceled or rescheduled community members need to notify asap so we can inform another community member to come in. If the client doesn't notify us we will remove them off the schedule for that entire month.

3. **Post-Appointment Follow-Up**

- Staff log attendance and note any no-shows.

- Healing Navigator provides referrals if needs exceed supply.
- Staff/volunteers update inventory sheets after each session.

Accountability

- **Clients:** Must respect program rules, appointment limits, and item quantities.
- **Staff & Volunteers:** Ensure fair access, enforce rules consistently, and maintain a safe, respectful environment.
- **The Healing Project Leadership:** Reviews policies annually and updates procedures as capacity and partnerships grow.

The Healing Project SPANISH

The Healing Project

Política y Procedimiento: Programa Healing Closet

Propósito

El Programa Healing Closet brinda a familias, padres y madres solteros, jóvenes, adultos mayores y personas con discapacidad acceso a recursos esenciales, incluyendo artículos para el cuidado del bebé, productos de higiene, artículos para el hogar, alimentos (perecederos y no perecederos) y pases de autobús. Este programa está diseñado para aliviar cargas en los hogares y evitar que tengan que elegir entre comida, cuidado infantil y artículos básicos.

Alcance

Esta política aplica a:

- El Closet de Artículos para Bebés
 - El Closet de Alimentos y Artículos para el Hogar
 - Todos los clientes, voluntarios y personal del Healing Closet
-

Política

1. Requisito de Cita

- El Healing Closet opera **solo con cita previa**.
- Las citas se programan a través del enlace de Calendly en www.thehealingprojectatx.org.

- **No se aceptan visitas sin cita.** Los clientes sin cita serán referidos a la Lista de Recursos disponible en el sitio web.

2. Estructura de las Citas

- El Healing Closet está abierto **martes y jueves de 10:00 a. m. a 2:00 p. m.**
- Cada cita dura **30 minutos** e incluye apoyo personalizado.
- Los hogares pueden reservar **máximo 2 citas al mes.**
- Si se reservan más de dos, el personal ajustará el calendario.

3. Confirmación de Citas

- Las citas no son definitivas hasta que un Asesor de Sanación las confirme por **correo electrónico, mensaje de texto o llamada telefónica.**
- Los clientes deben incluir la **talla de pañales o calzoncillos entrenadores** al reservar para garantizar que los recursos estén listos.

4. Asistencia y Cancelación

- Los clientes que no asistan sin previo aviso serán movidos al **final de la lista de programación**, y su espacio será asignado a otro miembro de la comunidad.
- Se espera que los clientes sigan la **política de cancelación y reprogramación.**

5. Límites de Cantidad

- Todos los artículos tienen límites publicados (ejemplo: “Lleve 1” para productos de higiene personal o “Lleve 3” del refrigerador).
- Los límites pueden cambiar según el inventario y las donaciones.
- Debido a la alta demanda, las familias no pueden recibir múltiples artículos de cuidado infantil.

6. Reglas del Closet y Seguridad

- Traiga sus propias bolsas.

- Los niños deben permanecer sentados con su tutor en todo momento. No se permite correr ni jugar sin supervisión.
- Los clientes deben respetar al personal, a los voluntarios y al espacio.
- No seguir las reglas puede resultar en la pérdida del acceso al programa.

7. Equidad y Acceso

- Amigos y familiares deben hacer sus propias citas. Un hogar no puede comprar por otros.
 - Si las necesidades del hogar superan lo disponible, el personal referirá a los clientes a la **Lista de Recursos** de colaboradores comunitarios.
-

Procedimientos

1. Programación de Citas

- Los clientes visitan el sitio web → enlace de Calendly → reservan cita → ingresan la talla de pañal/calzoncillo entrenadores si se necesita.
- El Asesor de Sanación revisa las solicitudes y confirma la cita.

2. Registro y Proceso de Compra

- Los clientes llegan a la hora programada.
- El personal verifica la confirmación y brinda orientación.
- Los clientes compran de acuerdo con los límites publicados.
- Los voluntarios supervisan los estantes y reabastecen según sea necesario.

3. Seguimiento Posterior a la Cita

- El personal registra la asistencia y anota cualquier ausencia.
- El Asesor de Sanación proporciona referencias si las necesidades superan lo disponible.

- El personal/voluntarios actualizan las hojas de inventario después de cada sesión.

Responsabilidad

- **Clientes:** Deben respetar las reglas del programa, los límites de citas y las cantidades de artículos.
 - **Personal y Voluntarios:** Aseguran un acceso justo, hacen cumplir las reglas de manera consistente y mantienen un ambiente seguro y respetuoso.
 - **Liderazgo de The Healing Project:** Revisa las políticas anualmente y actualiza los procedimientos a medida que crece la capacidad y las asociaciones.
-