

最佳做法模板： 欢迎资料包

模板使用说明：

- **目的：**此模板将告诉幸存者在参加您的 OVW TH 计划期间预计会发生什么。它还将概述他们可以从援助服务中获得什么帮助。欢迎资料包可以在提供创伤知情住房和服务方面发挥关键作用。本资料包所载的政策和信息可以帮助幸存者就参与哪些服务做出明智的选择。
- **如何使用此模板：**您可以改编此模板，以切合您的需求和您从事的工作。您可以更改措辞，以与您的计划使用的表述相吻合。在与住房申请人一起使用此模板之前，请删除说明页面。另外，请删除任何灰色附注。请务必将所有突出显示的内容替换为您的计划的信息。
 - 此资料包概述的政策可予以更改。但是，我们强烈建议计划避免实行干扰幸存者的自主权或安全的政策。自主权是指自己做出选择的自由。创伤知情住房是基于确立幸存者的自主权。我们希望协助他们自由地选择居留方案。

模板开头

[AGENCY LETTERHEAD]

欢迎加入我们的计划！

在接下来的 6 至 24 个月，我们将乐意为您提供您认为最有帮助的援助、资源和服务。

我们承诺提供对您有意义和有用的援助。如果您在通读本资料包时有任何疑问或反馈意见，请联系我们。这个计划适合您。我们想要满足您的需求。我们期待与您一起努力。

目录

我们帮助谁以及我们做什么

援助服务

我们对您承担的职责和您的权利

申诉流程

计划指引

保密政策

退出计划



我们帮助谁以及我们做什么

我们帮助谁？

- 遭遇以下困境的幸存者：
 - 家庭暴力
 - 性暴力
 - 约会暴力
 - 跟踪骚扰
- 幸存者的子女及 / 或受抚养人
- 性侵犯幸存者（未满 18 岁、尚未独立的未成年人）的安全父母、监护人、照顾人

我们提供什么？

- 安全、费用低的住房
- 情感支持
- 金钱援助
- 住房援助
- 权益倡导
- 转介
- 任何您认为有帮助的援助

我们竭力提供您想要和需要的服务。如果您认为我们应该提供某项服务，请告诉您的权益倡导专员。我们将尽力添加这项服务。我们的目标是帮助您实现您的目标。

我们提供多长时间的帮助？

- 6 至 24 个月
- 在某些情况下，期限会延长

援助服务

谁可以使用该计划的援助服务？ 您及 / 或您的受抚养人。

我什么时候可以使用援助服务？ 只要您愿意，任何时候都可以。

我是否必须使用援助服务才能加入该计划？ 完全不是。

如果我改变了主意，日后想要使用援助服务，该怎么办？ 您及 / 或您的子女可以在您居留期间随时要求使用援助服务。您可以选择使用哪些服务。您可以自行选择何时以及多久使用它们。您可以选择不使用这些服务。

该计划提供哪些援助服务？

我们的援助服务包括：

- 为您和您的子女提供情感支持
- 权益倡导：说明这在您的计划中意味着什么（房东转介等）
- 为您的家提供安全规划和安全设备
 - 您可以随时与您的权益倡导专员会面，以制定或更改安全计划。您的权益倡导专员可以帮您出谋划策，以改进您的安全计划。
- 入学信息（适用于您和您的子女）：（说明其中涉及的内容）
- 心理辅导
- 住房援助
 - 集体 / 群居生活：我们以集体或团体生活的模式提供住房（说明您的模式）
 - 分散地点：我们以分散地点的模式提供住房（说明您的模式）
- 交通、儿童照顾、家居用品等方面的援助和转介。
- 自我照顾和整体疗愈：瑜伽、美术课、电影票等。



- 核实会面：我们可以在未来 6 至 24 个月的任何时间与您会面。您可以与我们谈论任何您想要倾诉的事情。或许您想要就我们如何改进计划提出意见。或许您想谈谈我们如何为您提供更多帮助。或许您想要共同探讨您的计划和目标。我们乐意倾听任何您想谈论的话题。您无需与我们会面，也可以继续参与该计划。但是，只要您愿意见我们，我们乐意与您会面。我们可以在您感到安全和轻松的任何地点会面。或许是在办公室或咖啡馆。或许是在超市。地点由您选择。如果您的需求发生变化，您可以更改会面时间、地点或日期。
- 子女服务：加入该计划可能给您的生活带来天翻地覆的变化。这也可能给您的子女的生活带来巨变。当您参加该计划时，您的子女可以选择参加以下服务：
 - 在此处列出服务：
 - 其他服务.....
- 跟进服务：您可以在搬家后至少 3 个月、最长 12 个月使用这些服务。跟进服务与您住在过渡性住房时获得的服务略有不同。

我们对您承担的职责

您的权益倡导专员、所有员工和志愿者都有义务尊重您的以下权利：

- 尊重和有尊严地对待您、您的子女和您的宠物
- 倾听您告诉我们的事情
- 仔细考虑您提出的任何反馈意见
- 帮助您、您的子女和您的宠物保持安全
- 支持您的安全和疗愈，帮助您有房可住。

如果任何人对您、您的受抚养人或您的访客 实施以下行为，请告诉我们：

- 性暴力
- 性骚扰
- 跟踪骚扰

- 约会暴力
- 家庭暴力

您的权利：

- 您有权居住在没有性暴力或性骚扰的住房。如果您在住房中遭遇任何形式的性骚扰或性暴力，我们可以想方设法保证您的安全，同时让您有房可住。如果与您的住房计划有关联的任何人实施了性暴力或性骚扰，您可以告诉执行董事或董事会成员。
- 您有完全的权力选择您想要的服务和帮助。您还可以控制使用这些服务的频率和时间。
- 您向我们提供的信息将受到保护。只有在您同意和允许的情况下，我们才会分享该信息。您可以在“保密政策”一节了解更多详情。

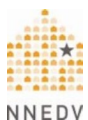
申诉流程

什么是申诉？ 在人们共同生活的任何地方，都可能出现冲突、抱怨和担忧。此类问题称为申诉。它们可能出现在一个人与另一个人之间。它们可能出现在家人之间，也可能是与工作人员发生不快。它们可能与政策或规则有关。

如果计划工作人员、志愿者或其他租户不尊重我的权利，我该怎么办？ 您可以使用我们的申诉流程。它是您可以遵循的一系列明确步骤。

我为什么应该使用申诉流程？ 它允许您正式报告您的投诉或担忧。它让您的心声被听到。它为您提供一个解决问题的机会。

我如何提出申诉？ 您的权益倡导专员将随时与您谈论该流程。他们会告诉您需要采取的步骤。



计划指引

我们不是要控制您的日常生活。我们不会评判您的选择。但是，我们要求您遵守以下指引。这样做将保护其他幸存者的隐私和安全。它还将帮助该计划履行法律规定的职责。

访客指引：

是否允许访客探访？ 在您居留期间，我们欢迎访客探访。

如果有人强行闯入我家，该怎么办？ 请尽快告诉您的权益倡导专员。我们将与您一起制定安全规划。

访客必须遵守任何规则吗？ 是的。我们要求他们遵守对您同样适用的、与暴力和非法活动有关的政策。

如果我的访客不遵守有关暴力和非法活动的政策，该怎么办？ 我们可能禁止他们再来探访。

家庭成员指引：

我的家庭成员可以获得资金来帮助支付住房费用吗？ 我们的拨款规定，只有您和您的受抚养人才能获得资金和住房援助。

谁是我的受抚养人？ 依赖您满足他们的几乎全部金钱需求的人。他们可能包括：

- 您全职或兼职照顾的子女
- 年迈的父母或祖父母
- 残疾的成年子女

如果您对谁可以被视为受抚养人有疑问，请咨询我们。

该项目获得美国司法部暴力侵害妇女问题办公室授予的第 2017-TA-AX-K070 号资助的支持。本刊物、会议议程或产品中表达的观点、调查结果、结论或建议均为作者的观点、调查结果、结论或建议，未必反映司法部的意见。

如果我想和室友一起住，该怎么办？ 这可能没问题。请告知您的权益倡导专员。我们可能要求室友支付部分租金。因为我们的资金只能支付您和您的受抚养人的费用。

请提供您对这些指引可能存有的任何反馈意见。我们一直在想方设法改进我们的计划。

保密政策

您会安全保管我的信息吗？ 我们会对您的所有信息严格保密。

我在分享信息时是否应该谨慎？ 我们要求您尽量不要与该计划之外的人分享某些信息。请尽量不要谈论参与该计划的其他人的生活。请尽量不要向未参与该计划的人分享可能识别幸存者同伴的身份的信息。

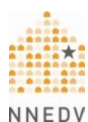
您会分享或重复我告诉您的事情吗？ 我们将通过一切方式保护您的隐私和机密。未经您的明确许可，我们不会重复或分享您向工作人员分享的信息。

您在我的文件夹中保存哪些信息？ 我们在您的文件夹中收集尽可能少的信息。我们这样做，是为了保护您的隐私和机密。

我可以查看我的文件夹中的内容吗？ 您可以随时阅读您的文件夹或索要副本。

是否存在有关保密的任何限制条件？ 是的，有一些限制条件。

- 有时，正式法院命令或州法律可能要求我们分享您的信息。
- 在本州，根据州法律，有 种保密例外情况。



- 首先是有效的法院命令。（请在此处说明您的机构的传票和法院命令政策）
- 第二是强制报告。法定指法律规定。注意：并非所有权益倡导专员都是法定报告人。请查阅您的当地法规，并在此处包含有关法定报告法律的任何重要表述。
- 第三是我们的报告要求。我们的拨款人将要求我们提交包含未注明姓名的数据（年龄、性别、族裔等）的报告。我们将不会分享可能识别您的身份的信息。您有权不回答有关年龄、性别、族裔等方面的问题。

退出计划

如果我想退出该计划，该怎么办？ 您有权随时退出。

我必须 24 个月都留在该计划吗？ 不是，您可以选择留在该计划的时长。

如果我准备退出，该怎么办？ 当您准备好时，请告诉您的权益倡导专员。他们可以帮助您处理与搬家有关的任何事情。这包括搬家费用、购买一些家居用品及其他事情。

在我选择退出后，会发生什么？ 您可以获得最长 12 个月的善后辅导。善后辅导服务包括但不限于：权益倡导、个案管理和情感支持。

如果我在参与该计划期间对某人或某项政策不满，该怎么办？ 在人们共同生活的任何地方，都可能出现冲突、抱怨和担忧。我们知道和理解这个事实。我们确立了帮助解决问题的流程。您可以在“申诉流程”一节阅读更多相关信息。

如果我在参与该计划时出现问题，我会被要求退出吗？我会失去住房援助吗？ 在采取这类步骤之前，我们将始终尝试解决问题。我们根据具体情况决定如何解决每个问题。我们关心您的具体需求、资源和担忧。

该项目获得美国司法部暴力侵害妇女问题办公室授予的第 2017-TA-AX-K070 号资助的支持。本刊物、会议议程或产品中表达的观点、调查结果、结论或建议均为作者的观点、调查结果、结论或建议，未必反映司法部的意见。

您可以要求我退出该计划吗？ 我们只会出于以下几个原因要求您退出。

- **暴力 / 威胁行为**：我们要求您不要对该计划中的其他幸存者、您的受抚养人、工作人员和志愿者进行口头或身体上的威胁或虐待。
- **非法活动**：我们要求您在参与该计划期间不要参与任何和所有非法行为。

如果我实施暴力行为或威胁他人，会怎样？ 如果我做了违法的事情，会怎样？ 我们可能不得不要您退出该计划。再次强调，我们不希望发生这种情况，我们致力于与您携手共进。

如果我被要求退出该计划，会怎样？ 我们将帮助您寻找其他住房。我们还将帮助支付一些搬家费用。再次强调，我们不希望发生这种情况，我们致力于与您携手共进。

如果存在安全问题或迫在眉睫的危险，该怎么办？ 我们将立即与您会面，讨论后续步骤。



重要电话号码和联系信息

机构

- [机构]危机热线 / 24 小时热线：
- 您的权益倡导专员
 - 姓名：
 - 电话：
 - 电子邮件：
- 住宅主管
 - 姓名：
 - 电话：
 - 电子邮件：
- 住宅总监
 - 姓名：
 - 电话：
 - 电子邮件：
- 执行董事
 - 姓名：
 - 电话：
 - 电子邮件：

住房相关事宜

- 维修
 - 电话
 - 电子邮件
- 房东
 - 电话
 - 电子邮件

社区资源

如遇紧急情况，请拨打：9-1-1

非紧急警察局：

[Others?]

