

## Bản mẫu Thực hành Tốt nhất: GÓI CHÀO MỪNG

### HƯỚNG DẪN SỬ DỤNG BẢN MẪU:

- **Mục đích:** Bản mẫu này sẽ cho nạn nhân sống sót biết nên mong đợi điều gì khi họ tham gia Chương trình OVW TH của quý vị. Bản mẫu này cũng sẽ phác thảo những gì họ có thể mong đợi từ các dịch vụ hỗ trợ. Gói Chào mừng có thể đóng một vai trò quan trọng trong việc cung cấp nhà ở và dịch vụ có hiểu biết về chấn thương. Các chính sách và thông tin trong gói này có thể giúp nạn nhân sống sót đưa ra những lựa chọn sáng suốt về việc nên tham gia những dịch vụ nào.
- **Cách sử dụng bản mẫu này:** Quý vị có thể điều chỉnh bản mẫu này để phù hợp với nhu cầu và công việc quý vị đang làm. Quý vị có thể thay đổi từ ngữ để phù hợp với ngôn ngữ được sử dụng trong chương trình của quý vị. Trước khi sử dụng bản mẫu này với người nộp đơn xin nhà ở, vui lòng xóa bỏ trang hướng dẫn này. Ngoài ra, vui lòng xóa mọi ghi chú màu xám. **Đảm bảo thay thế tất cả các phần được đánh dấu bằng thông tin chương trình của quý vị**
  - Các chính sách được nêu ra trong gói này có thể sẽ thay đổi. Tuy nhiên, chúng tôi mạnh mẽ đề nghị rằng các chương trình nên tránh các chính sách can thiệp vào quyền tự chủ hoặc sự an toàn của nạn nhân. Tự chủ là quyền tự do đưa ra lựa chọn cho chính mình. Nhà ở dành cho những người có hiểu biết về chấn thương dựa trên việc xây dựng quyền tự chủ của nạn nhân sống sót. Chúng tôi muốn hỗ trợ quyền tự do đưa ra lựa chọn của họ về nơi lưu trú của mình.

## **BẮT ĐẦU BẢN MẪU**

**[AGENCY LETTERHEAD]**

### **CHÀO MỪNG Quý vị đến với chương trình của chúng tôi!**

Trong 6-24 tháng tới, chúng tôi sẽ luôn có mặt để cung cấp cho quý vị sự hỗ trợ, nguồn lực và các dịch vụ mà quý vị quyết định rằng sẽ hữu ích nhất.

Chúng tôi hứa sẽ cung cấp những hỗ trợ có ý nghĩa và hữu ích cho quý vị. Khi quý vị đọc qua gói thông tin này, vui lòng đặt câu hỏi hoặc đưa ra ý kiến phản hồi. Chương trình này là dành cho quý vị. Chúng tôi muốn đáp ứng nhu cầu của quý vị. Chúng tôi mong được sớm làm việc với quý vị!

### **Mục lục**

Chúng tôi Sẽ Giúp đỡ Ai và Chúng tôi Sẽ Làm Gì

Các Dịch vụ Hỗ trợ

Nhiệm vụ của Chúng tôi Đối với Quý vị và Quyền của Quý vị

Quy trình Khiếu nại

Nguyên tắc Hướng dẫn Chương trình

Chính sách Bảo mật

Rời khỏi Chương trình



## **Chúng tôi Sẽ Giúp đỡ Ai và Chúng tôi Sẽ Làm Gì**

### **Chúng tôi sẽ giúp đỡ ai?**

- Những nạn nhân sống sót của:
  - bạo hành gia đình
  - bạo hành tình dục
  - bạo hành tình nhân
  - rình rập
- Con cái và/hoặc những người phụ thuộc của những nạn nhân sống sót
- Cha mẹ, người giám hộ, người chăm sóc an toàn của nạn nhân sống sót bị tấn công tình dục dưới 18 tuổi và không phải là trẻ vị thành niên được giải phóng

### **Chúng tôi sẽ cung cấp những gì?**

- Nhà ở an toàn, giá rẻ
- Trợ giúp về tinh thần
- Trợ cấp tiền bạc
- Trợ cấp nhà ở
- Sự ủng hộ
- Giới thiệu
- Bất kỳ hỗ trợ nào quý vị tin rằng sẽ hữu ích

Chúng tôi tin tưởng vào việc cung cấp các dịch vụ mà quý vị muốn và cần. Vui lòng cho người ủng hộ của quý vị biết nếu có dịch vụ mà quý vị nghĩ chúng tôi nên cung cấp. Chúng tôi sẽ cố gắng hết sức để bổ sung điều đó. Chúng tôi mong muốn giúp quý vị đạt được mục tiêu của mình.

### **Chúng tôi sẽ giúp đỡ quý vị trong bao lâu?**

- Trong 6-24 tháng
- Trong một số trường hợp, sẽ lâu hơn

## Các Dịch vụ Hỗ trợ

**Ai có thể sử dụng các dịch vụ hỗ trợ của chương trình này?** Quý vị và/hoặc những người phụ thuộc của quý vị.

**Khi nào tôi có thể sử dụng các dịch vụ hỗ trợ?** Bất cứ lúc nào quý vị muốn.

**Tôi có phải sử dụng dịch vụ hỗ trợ để tham gia chương trình không?**  
Hoàn toàn không

**Nếu tôi đổi ý và muốn sử dụng các dịch vụ hỗ trợ sau này thì thế nào?** Quý vị và/hoặc con cái quý vị có thể yêu cầu sử dụng các dịch vụ hỗ trợ vào bất kỳ thời điểm nào trong thời gian quý vị lưu trú. Quý vị có thể chọn những dịch vụ nào mà quý vị sử dụng. Quý vị có thể chọn thời điểm và tần suất sử dụng các dịch vụ. Quý vị có thể chọn không sử dụng chúng.

### Chương trình cung cấp những dịch vụ hỗ trợ gì?

Các dịch vụ hỗ trợ của chúng tôi bao gồm:

- Hỗ trợ tinh thần cho quý vị và con quý vị
- Vận động/ủng hộ: **giải thích ý nghĩa của điều này trong chương trình của quý vị (giới thiệu chủ nhà, v.v.)**
- Lập kế hoạch an toàn và thiết bị an toàn cho ngôi nhà của quý vị
  - Quý vị có thể gặp người ủng hộ mình để lập hoặc thay đổi kế hoạch an toàn bất cứ lúc nào. Người ủng hộ quý vị có thể giúp quý vị động não để suy nghĩ các phương cách nhằm cải thiện kế hoạch an toàn của quý vị.
- Thông tin tuyển sinh vào trường (dành cho quý vị và con quý vị): **(giải thích về điều này liên quan đến những gì)**
- Tư vấn
- Trợ cấp nhà ở

- Sinh sống Tập thể/Theo Nhóm: Chúng tôi cung cấp nhà ở theo mô hình sinh sống chung hoặc theo nhóm (giải thích mô hình của quý vị)
- Địa điểm Rải rác: Chúng tôi cung cấp nhà ở theo mô hình phân tán địa điểm, (giải thích mô hình của quý vị)
- Hỗ trợ và giới thiệu về phương tiện đi lại, dịch vụ giữ trẻ, nội thất trong nhà, v.v.
- Chăm sóc bản thân và chữa bệnh toàn diện: yoga, lớp học nghệ thuật, vé xem phim, v.v.
- Các cuộc họp đăng ký (check-in meeting): Chúng tôi có thể gặp quý vị bất cứ lúc nào trong 6-24 tháng tới. Quý vị có thể nói về bất cứ điều gì quý vị muốn với chúng tôi. Có lẽ quý vị có những ý nghĩ về cách thức mà chúng tôi có thể cải thiện chương trình của mình. Có lẽ quý vị muốn nói về cách chúng tôi có thể giúp quý vị nhiều hơn nữa. Có lẽ quý vị muốn động não suy nghĩ về kế hoạch và mục tiêu của mình. Chúng tôi ở đây để lắng nghe bất cứ điều gì quý vị muốn đề cập. Quý vị không cần phải gặp chúng tôi để ở lại với chương trình. Tuy nhiên, chúng ta luôn sẵn sàng gặp nhau thường xuyên như quý vị muốn. Những cuộc gặp gỡ này có thể diễn ra ở bất cứ nơi nào mà quý vị cảm thấy an toàn và thoải mái. Có thể đó là ở trong văn phòng hoặc quán cà phê. Có thể đó là ở siêu thị. Quý vị tùy chọn. Quý vị có thể thay đổi thời gian, địa điểm hoặc ngày họp nếu nhu cầu của quý vị thay đổi.
- Dịch vụ dành cho trẻ em: Việc tham gia chương trình này có thể có một sự thay đổi lớn đối với quý vị. Đó có thể là một sự thay đổi lớn đối với con quý vị. Khi tham gia chương trình, con cái quý vị có thể chọn tham gia các dịch vụ sau:
  - Liệt kê các Dịch vụ tại đây :
- Các dịch vụ khác...
- Các dịch vụ tiếp diễn: Quý vị có thể sử dụng các dịch vụ này trong ít nhất ba tháng cho đến mười hai tháng sau khi quý vị đã dời đi. Các dịch vụ tiếp diễn sẽ hơi khác một chút so với các dịch vụ quý vị nhận được khi còn sống trong Nhà ở Chuyển tiếp.

## Nhiệm vụ của chúng tôi đối với quý vị

Người ủng hộ của quý vị, tất cả nhân viên và tình nguyện viên có nhiệm vụ tôn trọng các quyền của quý vị như sau:

- Đối xử với quý vị, con quý vị và thú cưng của quý vị một cách tôn trọng và phẩm giá
- Lắng nghe những gì quý vị nói với chúng tôi
- Suy nghĩ cẩn thận về bất kỳ ý kiến phản hồi nào quý vị đưa ra
- Trợ giúp quý vị, con quý vị và thú cưng của quý vị được an toàn
- Hỗ trợ sự an toàn và chữa lành cho quý vị trong lúc giúp quý vị giữ được nhà ở của mình.

Vui lòng cho chúng tôi biết nếu có bất cứ ai phạm phải các hành vi sau đây chống lại quý vị, người phụ thuộc của quý vị hoặc khách đến thăm quý vị:

- bạo hành tình dục
- quấy rối tình dục
- rình rập
- bạo hành tình nhân
- bạo hành gia đình

### Quyền của Quý vị:

- Quý vị có quyền sống không bị bạo hành tình dục hoặc quấy rối tình dục tại nơi cư trú của mình. Nếu bất kỳ hình thức quấy rối tình dục hoặc bạo hành tình dục nào xảy ra với quý vị tại nhà ở của quý vị, chúng tôi có thể tìm cách đảm bảo an toàn cho quý vị trong khi vẫn giữ được nhà ở cho quý vị. Nếu bất kỳ ai có liên quan đến chương trình nhà ở của quý vị có hành vi bạo lực hoặc quấy rối tình dục, quý vị có thể nói chuyện với giám đốc điều hành hoặc thành viên hội đồng quản trị.

- Quý vị có toàn quyền lựa chọn những dịch vụ và sự trợ giúp mà quý vị muốn. Quý vị cũng có quyền kiểm soát tần suất và thời điểm quý vị sử dụng các dịch vụ đó.
- Thông tin quý vị cung cấp cho chúng tôi sẽ được bảo vệ. Thông tin đó sẽ chỉ được chia sẻ khi có sự đồng thuận và chuẩn y của quý vị. Quý vị có thể tìm hiểu thêm chi tiết trong phần có tiêu đề “Chính sách Bảo mật.”

## Quy trình Khiếu nại

**Khiếu nại là gì?** Ở bất cứ nơi nào mọi người sống cùng với nhau, các xung đột, phàn nàn và quan ngại đều có thể nảy sinh. Những vấn đề như vậy được gọi là khiếu nại. Chúng có thể nảy sinh giữa người này với người khác. Chúng có thể phát sinh trong gia đình hoặc với nhân viên. Những phàn nàn có thể xảy ra liên quan đến một chính sách hoặc một quy tắc.

**Tôi có thể làm gì nếu các nhân viên chương trình, tình nguyện viên hoặc những người thuê nhà khác không tôn trọng quyền của tôi?** Quý vị có thể sử dụng quy trình khiếu nại của chúng tôi. Đó là một tập hợp rõ ràng các bước quý vị có thể làm theo.

**Tại sao tôi nên sử dụng quy trình khiếu nại?** Quy trình đó cho phép quý vị báo cáo một cách chính thức lời than phiền hoặc mối quan ngại của mình. Điều đó cho phép quý vị được lắng nghe. Và việc này cho quý vị cơ hội để giải quyết vấn đề.

**Làm cách nào để nộp đơn khiếu nại?** Người ủng hộ của quý vị sẽ trao đổi với quý vị về quá trình này vào bất cứ lúc nào. Họ sẽ cho quý vị biết các bước quý vị cần thực hiện.

## Nguyên tắc Hướng dẫn Chương trình

Chúng tôi không ở đây để kiểm soát cuộc sống hàng ngày của quý vị. Chúng tôi không ở đây để phán xét các lựa chọn của quý vị. Tuy nhiên, chúng tôi yêu cầu quý vị làm theo các nguyên tắc hướng dẫn dưới đây. Làm như vậy sẽ bảo vệ sự riêng tư và an toàn của những nạn nhân sống sót khác. Điều đó cũng sẽ giúp chương trình đáp ứng các nhiệm vụ theo luật pháp quy định.

### Nguyên tắc Hướng dẫn dành cho các Khách Thăm viếng:

**Khách có được phép thăm viếng không?** Khách thăm viếng được chào đón khi quý vị lưu trú tại đây.

**Điều gì sẽ xảy ra nếu ai đó xông vào nhà tôi?** Vui lòng báo với người ủng hộ của quý vị càng nhanh càng tốt. Chúng tôi sẽ cùng với quý vị lập kế hoạch an toàn.

**Khách thăm viếng có phải tuân theo bất kỳ quy tắc nào không?** Có. Chúng tôi yêu cầu họ tuân theo các chính sách tương tự về bạo hành và hoạt động bất hợp pháp mà quý vị tuân theo.

**Điều gì sẽ xảy ra nếu khách thăm viếng của tôi không tuân thủ chính sách về bạo hành và hoạt động bất hợp pháp?** Chúng tôi có thể yêu cầu họ không được quay trở lại.

### Các Nguyên tắc Hướng dẫn dành cho Thành viên Hộ Gia đình:

**Các thành viên trong hộ gia đình của tôi có thể nhận được tiền để giúp trả chi phí nhà ở không?** Nguồn tài trợ của chúng tôi quy định rằng chỉ có quý vị và những người phụ thuộc của quý vị mới nhận được trợ cấp tiền bạc và nhà ở.



**Người phụ thuộc của tôi là ai?** Bất cứ ai phụ thuộc vào quý vị gần như mọi nhu cầu về tiền bạc của họ. Họ có thể bao gồm:

- các trẻ em được quý vị chăm sóc toàn thời gian hoặc bán thời gian
- cha mẹ hoặc ông bà cao niên
- con cái trưởng thành bị khuyết tật

Vui lòng trao đổi với chúng tôi nếu quý vị có thắc mắc về việc ai được coi là người phụ thuộc.

**Nếu tôi muốn sống với một người cùng phòng thì sao?** Điều đó có thể thực hiện được. Xin vui lòng cho người ủng hộ của quý vị biết. Chúng ta có thể yêu cầu người ở cùng phòng trả một phần tiền thuê nhà. Đó là vì quỹ tài trợ của chúng tôi chỉ có thể chi trả cho quý vị và những người phụ thuộc của quý vị.

Vui lòng cung cấp bất kỳ ý kiến phản hồi nào quý vị có thể có về những nguyên tắc hướng dẫn này. Chúng tôi luôn tìm cách cải thiện chương trình của mình.

## **Chính sách Bảo mật**

**Liệu thông tin của tôi có an toàn với quý vị?** Chúng tôi lấy làm tự hào trong việc bảo mật tất cả các thông tin của quý vị.

**Tôi có nên cẩn thận về việc chia sẻ thông tin không?** Chúng tôi yêu cầu quý vị cố gắng hết sức để không chia sẻ một số thông tin nhất định với những người bên ngoài chương trình. Hãy cố gắng đừng nói về cuộc sống của những người khác trong chương trình. Vui lòng cố gắng không chia sẻ thông tin có thể nhận dạng một nạn nhân sống sót với người không tham gia chương trình.

**Quý vị sẽ chia sẻ hay lặp lại những điều tôi nói với quý vị?** Chúng tôi sẽ bảo vệ quyền riêng tư và tính bảo mật của quý vị bằng mọi cách. Thông tin quý vị chia sẻ với nhân viên sẽ không được lặp lại hoặc chia sẻ mà không có sự cho phép như đã nêu của quý vị.

**Quý vị sẽ lưu giữ thông tin gì trong hồ sơ của tôi?** Chúng tôi thu thập rất ít thông tin trong hồ sơ của quý vị mà chúng tôi có thể. Chúng tôi làm điều này để bảo vệ sự riêng tư và tính bảo mật của quý vị.

**Tôi có thể xem nội dung trong tập hồ sơ của mình không?** Quý vị có thể đọc tệp hồ sơ của mình hoặc yêu cầu một bản sao bất cứ lúc nào.

**Có những giới hạn nào về tính bảo mật không?** Vâng, có một số ít.

- Đôi khi án lệnh chính thức của tòa án hoặc luật tiểu bang có thể yêu cầu chúng tôi chia sẻ thông tin của quý vị.
- Ở tiểu bang này, có          (những) ngoại lệ về vấn đề bảo mật, dựa trên luật tiểu bang.
  - Đầu tiên là khi có án lệnh tòa hợp lệ. **(giải thích chính sách về trát đòi hầu tòa và lệnh tòa của cơ quan quý vị tại đây)**
  - Thứ hai là báo cáo bắt buộc. *Báo cáo bắt buộc* có nghĩa là *do pháp luật quy định* **Xin lưu ý: Không phải tất cả những người ủng hộ đều là những người báo cáo bắt buộc. Vui lòng kiểm tra các đạo luật địa phương của quý vị và bao gồm bất kỳ nội dung quan trọng nào về luật báo cáo bắt buộc tại đây.**
  - Thứ ba là quy định về báo cáo của chúng tôi. Các nhà tài trợ của chúng tôi sẽ yêu cầu chúng tôi gửi báo cáo với dữ liệu ẩn danh (tuổi, giới tính, dân tộc, v.v.). Chúng tôi sẽ không chia sẻ thông tin mà có thể nhận dạng quý vị. Quý vị có quyền không trả lời các câu hỏi về tuổi tác, giới tính, dân tộc, v.v.

## **Rời khỏi Chương trình**

**Nếu tôi muốn rời khỏi chương trình thì sao?** Quý vị có quyền rời đi bất cứ lúc nào.

**Tôi có phải tham gia chương trình trong 24 tháng không?** Không. Quý vị chọn thời gian bao lâu quý vị cư ngụ.

**Nếu tôi cảm thấy sẵn sàng để rời đi thì sao?** Hãy cho người ủng hộ của quý vị biết khi quý vị cảm thấy sẵn sàng. Họ có thể giúp quý vị mọi việc liên quan đến việc di dời. Điều đó bao gồm chi phí di dời, mua sắm một số đồ gia dụng và những thứ khác.

**Điều gì xảy ra sau khi tôi quyết định rời đi?** Quý vị có thể nhận được tới 12 tháng chăm sóc sau khi rời đi. Các dịch vụ chăm sóc sau khi rời đi bao gồm nhưng không giới hạn ở những việc như: ủng hộ, quản lý hồ sơ và hỗ trợ tinh thần.

**Điều gì sẽ xảy ra nếu tôi gặp vấn đề với một người hoặc chính sách trong khi tôi tham gia chương trình này?** Ở bất cứ nơi nào người ta sống cùng với nhau, các mối xung đột, phàn nàn và quan ngại đều có thể nảy sinh. Chúng tôi biết và hiểu được thực tế đó. Chúng tôi có sẵn một quy trình tại chỗ để giúp giải quyết các vấn đề. Quý vị có thể đọc thêm về vấn đề này trong phần có tiêu đề “Quy trình Khiếu nại”(“Grievance Process”).

**Tôi có bị yêu cầu rời đi nếu tôi có một vấn đề trong chương trình này không? Tôi có bị mất trợ cấp nhà ở không?** Chúng tôi sẽ luôn cố gắng giải quyết vấn đề trước khi thực hiện các biện pháp như vậy. Chúng tôi quyết định cách giải quyết từng vấn đề dựa trên cơ sở từng trường hợp một. Chúng tôi ghi nhớ các nhu cầu, nguồn lực và mối quan tâm cụ thể của quý vị.

**Quý vị có thể yêu cầu tôi rời khỏi chương trình không?** Chỉ có một vài lý do khiến chúng tôi có thể yêu cầu quý vị rời đi.

- **Hành vi Bạo lực/Đe dọa:** Chúng tôi yêu cầu quý vị không đe dọa hoặc ngược đãi bằng lời nói hoặc thể xác hoặc ngược đãi những nạn nhân sống sót khác trong chương trình, người phụ thuộc của quý vị hoặc nhân viên và tình nguyện viên.
- **Hoạt động Bất hợp pháp:** Chúng tôi yêu cầu quý vị không tham gia vào bất kỳ và tất cả các hành vi bất hợp pháp khi quý vị tham gia chương trình này.

**Điều gì xảy ra nếu tôi hành động bạo lực hoặc đe dọa ai đó? Điều gì xảy ra nếu tôi làm điều gì đó bất hợp pháp?** Chúng tôi có thể phải yêu cầu quý vị rời khỏi chương trình. Một lần nữa, chúng tôi hy vọng điều này sẽ không xảy ra và chúng tôi cam kết sẽ hợp tác với quý vị.

**Điều gì xảy ra nếu tôi bị yêu cầu rời khỏi chương trình này?** Chúng tôi sẽ giúp quý vị tìm chỗ ở khác. Chúng tôi cũng sẽ hỗ trợ một số chi phí di dời. Một lần nữa, chúng tôi hy vọng điều này sẽ không xảy ra và chúng tôi cam kết sẽ hợp tác với quý vị.

**Điều gì sẽ xảy ra nếu có mối lo ngại về an toàn hoặc mối nguy hiểm cận kề sắp xảy ra?** Chúng tôi sẽ gặp quý vị ngay lập tức để trao đổi về các bước tiếp theo.

## Các Số Điện thoại và Thông tin Liên hệ Quan trọng

### Cơ quan

- [Agency] Đường Dây Hỗ trợ Khủng hoảng/24 giờ:
- Người ủng hộ của quý vị
  - Tên:
  - Điện thoại:
  - Email:
- Giám sát Dân cư
  - Tên:
  - Điện thoại:
  - Email:
- Giám đốc Nội trú
  - Tên:
  - Điện thoại:
  - Email:
- Giám đốc Điều hành
  - Tên:
  - Điện thoại:
  - Email:

### Liên quan đến Nhà ở

- Bảo trì
  - Điện thoại
  - Email
- Chủ nhà
  - Điện thoại
  - Email

## **Các Nguồn lực hỗ trợ từ Cộng đồng**

Trong trường hợp khẩn cấp, hãy gọi: 9-1-1

Số Sở Cảnh sát Không Khẩn cấp:

[Others?]

