**모범관행 서식:  
환영 패킷**

**서식 사용 방법**

* **목적:** 본 서식은 생존자에게 OVW 임시주거 프로그램에 있는 동안 예상할 수 있는 바를 설명합니다. 생존자를 위한 지원 서비스에 대한 설명도 포함합니다. ‘환영 패킷’은 외상인지적 주거와 서비스를 제공하는 데 핵심적인 역할을 할 수 있습니다. 본 패킷에 포함된 정책과 정보는 생존자가 서비스를 이용할 때 정보에 기반한 선택을 할 수 있도록 도울 수 있습니다.
* **본 서식의 사용 방법:** 필요와 업무에 따라 본 서식을 적절히 변경할 수 있습니다. 귀하의 프로그램에서 사용하는 표현을 반영하도록 단어를 변경할 수도 있습니다. 주택신청자와 서식을 사용하기 전, 본 사용방법 페이지 및 회색으로 표시된 내용을 삭제하시기 바랍니다. 하이라이트 표시가 된 부분은 귀하의 프로그램에 맞는 내용으로 대체하시기 바랍니다.
  + 본 패킷에 요약된 정책은 변경할 수 있으나 프로그램은 생존자의 자율성이나 안전을 저해하는 정책을 사용하지 않기를 강력히 권장합니다. 자율성은 스스로 선택할 수 있는 자유입니다. 외상인지적 주거는 생존자의 자율성 강화를 근간으로 합니다. 머무르는 동안 생존자의 선택의 자유를 지지하기를 원합니다.

**서식 시작**

*[기관 레터헤드]*

환영합니다!

앞으로 6~24개월 동안 귀하께서 생각하시기에 가장 유용하다고 판단되는 지원, 리소스 및 서비스를 드리기 위해 최선을 다하겠습니다.

귀하께 의미 있고 유용한 지원을 제공할 것을 약속합니다. 본 패킷을 읽으면서 궁금한 점이나 의견이 있다면 편하게 알려주시기 바랍니다. 이 프로그램은 귀하를 위해 존재합니다. 필요한 것을 드리고자 합니다. 앞으로 잘 부탁드립니다.

**목차**

지원하는 대상과 방법

지원 서비스

프로그램의 의무와 귀하의 권리

고충 처리 절차

프로그램 지침

비밀정보 보호 정책

프로그램 퇴소

**지원하는 대상과 방법**

**지원 대상:**

* 폭력 생존자
  + 가정 폭력 생존자
  + 성폭력 생존자
  + 데이트 폭력 생존자
  + 스토킹
* 생존자의 자녀 또는 피부양자
* 18세 미만이며 법적으로 독립한 미성년자가 아닌 성폭력 생존자의 안전한 부모, 보호자 또는 양육자

**제공하는 것:**

* 안전하고 저렴한 주거
* 정서적 지원
* 금전적 지원
* 주거 지원
* 옹호 활동
* 소개
* 유용하다고 생각되는 모든 유형의 지원

이 프로그램은 귀하께서 원하고 필요한 서비스를 제공하는 것을 우선으로 생각합니다. 제공되면 좋겠다고 생각되는 서비스가 있다면 활동가에게 알려주시기 바랍니다. 해당 서비스를 제공하기 위해 최선을 다하겠습니다. 저희의 목표는 귀하의 목표 달성을 돕는 것입니다.

**지원 기간:**

* 6~24개월
* 특정한 경우 연장 가능

**지원 서비스**

**프로그램의 지원 서비스는 누가 이용할 수 있나요?** 귀하와 귀하의 피부양자가 이용할 수 있습니다.

**지원 서비스는 언제 이용할 수 있나요?** 언제든지 이용하실 수 있습니다.

**프로그램에 거주하기 위해서는 반드시 지원 서비스를 이용해야 하나요?** 전혀 아닙니다.

**마음이 바뀌어 나중에 지원 서비스를 이용하고 싶다면?** 귀하와 귀하의 자녀는 머무시는 동안 어느 시점에나 지원 서비스 이용을 요청할 수 있습니다. 서비스 이용 시점과 빈도를 자유롭게 결정하실 수 있으며, 전혀 이용하지 않아도 괜찮습니다.

**프로그램은 어떤 지원 서비스를 제공하나요?**

프로그램 지원 서비스는 다음을 포함합니다.

* 귀하와 귀하의 자녀를 위한 정서적 지원
* 옹호 활동: 프로그램에서 말하는 옹호의 의미를 설명하세요. (임대주 소개 등)
* 집을 위한 지속적인 안전 계획 수립 및 필요 장비
  + 담당 활동가와 언제든지 안전 계획을 새로 수립하거나 변경할 수 있습니다. 담당 활동가는 귀하의 안전 계획을 개선할 수 있는 방법을 함께 고민해 볼 수 있습니다.
* 학교 등록(본인 또는 자녀)에 관한 정보 (구체적으로 설명)
* 상담 서비스
* 주거 지원
  + 공동/집합 주거: 공동 또는 그룹 생활을 하는 주거 형태를 제공합니다. (주거 모델 설명)
  + 분산 주거: 분산 주거 유형의 주거 형태를 제공합니다. (주거 모델 설명)
* 교통, 보육, 가구나 가전제품 등을 위한 지원 및 소개
* 자가 돌봄과 전체적 치유: 요가, 미술 수업, 영화 관람권 등
* 체크인 미팅: 앞으로 6~24개월 동안 언제든지 미팅을 할 수 있으며, 논의하고 싶은 주제가 있다면 무엇이든 논의하실 수 있습니다. 저희가 어떻게 하면 더 잘 도와드릴 수 있는지, 프로그램을 개선할 수 있는 방법에 대한 의견을 말씀해 주시거나 혹은 귀하의 계획과 목표를 함께 고민하기를 원하실 수도 있습니다. 프로그램에 거주하기 위해 반드시 직원과 미팅을 할 필요는 없지만, 저희는 원하시는 만큼 만날 준비가 되어 있습니다. 체크인 미팅은 귀하께서 안전하고 편안하다고 느끼는 장소라면 어디든지 가능합니다. 사무실이나 카페가 될 수도 있고, 슈퍼마켓도 괜찮으니 장소를 직접 결정하시면 됩니다. 필요에 따라 미팅 시간, 장소 또는 일자를 변경하실 수 있습니다.
* 아동 서비스: 본 프로그램에 들어오시면서 큰 변화를 겪으셨을 수 있습니다. 자녀에게도 큰 변화일 수 있습니다. 프로그램에 계시는 동안 귀하의 자녀가 원한다면 다음 서비스를 이용할 수 있습니다.
  + 이용 가능 서비스 나열
* 기타 서비스…
* 후속 서비스: 위 서비스는 외부로 이사하신 후 최소 3개월에서 최대 12개월까지 이용하실 수 있습니다. 후속 서비스는 임시주거에 계시는 동안 이용 가능한 서비스와 조금 다를 수 있습니다.

**프로그램의 의무:**

귀하의 담당 활동가, 모든 직원과 자원봉사자들은 다음과 같이 귀하의 권리를 존중할 의무가 있습니다.

* 귀하와 귀하의 자녀 및 애완동물을 존엄하게 대하고 존중합니다.
* 귀하의 말을 경청합니다.
* 귀하께서 제공하신 피드백을 세심하게 고려합니다.
* 귀하와 귀하의 자녀, 애완동물이 안전하게 지내도록 돕습니다.
* 귀하께서 주거를 유지할 수 있도록 도우면서 귀하의 안전과 치유를 지원합니다.

귀하나 귀하의 피부양자 또는 방문자를 상대로 다음 행위가 가해진 경우 반드시 저희에게 알려주시기 바랍니다.

* + 성폭력
  + 성희롱
  + 스토킹
  + 데이트 폭력
  + 가정 폭력

**귀하의 권리:**

* 귀하는 주거에서 성폭력과 성희롱으로부터 자유롭게 살 권리가 있습니다. 주거에 계시는 동안 귀하에 대한 성희롱이나 성폭력이 발생할 경우, 주거를 유지하면서도 안전을 보장할 수 있는 방법을 찾을 수 있습니다. 귀하의 주거 프로그램 관련인이 성폭력이나 성희롱을 행하였다면 상무이사 또는 이사진에게 이 사실을 알릴 수 있습니다.
* 귀하는 원하는 서비스와 도움을 결정한 전적인 권리가 있습니다. 또한 서비스를 언제, 얼마나 이용할지 결정할 수도 있습니다.
* 제공하신 정보는 보호되는 정보입니다. 귀하의 동의와 허락 없이는 절대 공유되지 않습니다. 관련 세부내용은 ‘비밀 정보 보호 정책’ 부분을 참고하세요.

**고충 처리 절차**

**‘고충’은 무엇을 의미하나요?** 사람들이 함께 사는 곳이면 갈등, 불만과 우려가 생기기 마련입니다. 이러한 문제를 일컬어 ‘고충’이라 합니다. 이런 문제는 두 사람 사이에 발생하기도 하고, 가족 구성원이나 직원을 관여하기도 합니다. 특정한 정책이나 규칙에 관한 고충이 발생할 수도 있습니다.

**프로그램 직원, 자원봉사자나 다른 공동체 구성원이 나의 권리를 존중하지 않으면 어떻게 할 수 있나요?** 고충 처리 절차를 이용할 수 있습니다. 단계별로 따를 수 있는 절차가 명확하게 제공됩니다.

**고충 처리 절차를 이용해야 하는 이유는 무엇인가요?** 고충 처리 절차는 귀하의 불만이나 우려를 공식적으로 신고하여 귀하의 목소리를 낼 수 있도록 도와줍니다. 또한 문제를 해결할 수 있는 기회를 제공하기도 합니다.

**고충 제기는 어떻게 하나요?** 담당 활동가가 언제든지 절차를 설명할 수 있으며, 단계별로 해야 할 일을 알려줄 것입니다.

**프로그램 지침**

저희는 귀하의 일상생활을 통제하거나 귀하의 결정의 옳고 그름을 따지기를 원하지 않습니다. 그러나 아래의 지침을 지켜 주실 것을 요청합니다. 지침을 준수하면 다른 생존자의 사생활과 안전을 보호할 수 있고, 프로그램이 법적 의무를 다할 수 있게 도와줍니다.

방문자 지침:

**방문자가 허용되나요?** 이곳에 계시는 동안 방문자를 환영합니다.

**누군가 강제로 집에 들어온다면 어떻게 하나요?** 최대한 빨리 담당 활동가에게 알려주시기 바랍니다. 안전 계획을 함께 수립해 드립니다.

**방문자가 지켜야 할 규칙이 있나요?** 네. 방문자는 귀하께 적용되는 폭력과 불법 행위 관련 정책을 따르도록 부탁합니다.

**나의 방문자가 폭력과 불법 행위에 관한 정책을 따르지 않으면 어떻게 되나요?** 앞으로 방문이 금지될 수 있습니다.

가족 구성원 지침:

**나의 가족 구성원은 주거 비용 분담할 수 있도록 돈을 받을 수 있나요?** 프로그램 펀딩 규칙에 따라 귀하와 귀하의 피부양자만이 금전적 지원과 주거 지원을 받을 수 있습니다.

**나의 피부양자는 누구인가요?** 피부양자는 금전적인 필요를 거의 전적으로 귀하에게 의존하는 사람을 의미합니다. 피부양자는 다음을 포함할 수 있습니다.

* 전적으로 또는 일부 시간에만 돌보는 자녀
* 노부모나 조부모
* 장애가 있는 성인 자녀

피부양자 해당 여부에 대해 궁금하신 점이 있다면 질문해 주시기 바랍니다.

**룸메이트와 같이 살기를 희망하는 경우에는 어떻게 하나요?** 가능할 수도 있습니다. 담당 활동가에게 이를 알려주시기 바랍니다. 룸메이트는 임대료의 일부를 부담해야 할 수 있습니다. 프로그램 자금은 귀하와 귀하의 피부양자를 위해서만 사용할 수 있기 때문입니다.

위 지침에 대한 의견이 있다면 꼭 알려주시기 바랍니다. 저희는 항상 프로그램을 더욱 개선할 수 있는 방법을 고민하고 있습니다.

.

**비밀정보 보호 정책**

**나의 정보는 안전하게 보관됩니까?** 본 프로그램은 귀하의 모든 정보를 비밀로 보호하는 데 자부심을 갖고 있습니다.

**정보를 공유할 때 조심해야 하나요?** 특정 정보는 프로그램 외부의 사람들과 공유하지 않도록 노력해 주실 것을 부탁드립니다. 프로그램에 있는 다른 사람들에 대한 말은 삼가하시기 바랍니다. 외부인이 다른 생존자를 식별할 수 있게 하는 정보는 공유하지 않기 바랍니다.

**직원에게 한 말을 다른 사람에게 공유하거나 전달하나요?** 저희는 모든 방법으로 귀하의 사생활과 비밀정보를 보호합니다. 직원과 공유한 정보는 귀하의 동의 없이 공유하거나 전달하지 않습니다.

**나의 파일에는 어떤 정보를 보관하나요?** 귀하의 사생활과 비밀정보를 보호하기 위해 저희는 가능한 한 최소한의 정보만을 수집합니다.

**나의 파일에 있는 내용을 볼 수 있나요?** 귀하의 파일은 언제든지 읽거나 파일 사본을 요청할 수 있습니다.

**비밀정보 보호에 관한 제약이 있나요?** 네, 몇 가지 제약이 있습니다.

* 간혹 공식 법원명령 또는 주법은 귀하의 정보를 공유하도록 요구하기도 합니다.
* 현재 계신 주에서는 비밀정보 보호와 관련하여 주법에 따른 \_\_\_ 가지 예외가 있습니다.
  + 첫째, 유효한 법원 명령이 존재할 때 (단체의 소환 및 법원 명령 정책을 여기에 설명합니다)
  + 둘째, 신고의 의무가 있을 때. ‘의무’는 법적 요구사항임을 의미합니다. 참고: 모든 활동가가 의무 신고자는 아닙니다. 지방 법규를 확인하고 의무 신고에 관한 중요한 문구를 여기에 설명합니다.
  + 셋째, 본 프로그램의 보고 요건에 의해. 본 프로그램의 자금제공자는 익명의 데이터(나이, 성별, 민족 등)가 담긴 보고서를 요구합니다. 귀하를 식별할 수 있는 정보는 공유하지 않습니다. 귀하께서는 나이, 성별, 민족 등에 관한 질문에 답하지 않을 권리가 있습니다.

**프로그램 퇴소**

**프로그램을 떠나기를 원한다면 어떻게 하나요?** 언제든지 프로그램을 떠날 수 있는 권리가 있습니다.

**프로그램에 24개월 동안 거주해야 하나요?** 아닙니다. 거주 기간은 직접 결정하실 수 있습니다.

**떠날 준비가 되었다고 느끼면 어떻게 하나요?** 담당 활동가에게 떠날 준비가 되었다고 알려주세요. 활동가는 이사와 관련된 모든 도움을 드릴 수 있습니다. 여기에는 이사 비용, 일부 생활용품 구매 등이 포함됩니다.

**프로그램을 떠난 후에는 어떻게 되나요?** 최대 12개월까지 후속 서비스를 받을 수 있습니다. 후속 서비스는 옹호, 사례 관리, 정서적 지원 등을 포함하나 이에 국한되지 않습니다.

**프로그램에 있는 동안 특정한 개인이나 정책에 관한 불만이 있다면 어떻게 하나요?** 사람들이 함께 생활하는 곳이라면 어디든지 갈등과 불만, 우려가 생기기 마련이며, 저희도 이 사실을 인지하고 이해합니다. 문제를 해결하기 위한 절차가 마련되어 있습니다. 자세한 내용은 ‘고충 처리 절차’에 관한 부분에서 읽어 보실 수 있습니다.

**프로그램에 있는 동안 나에게 문제가 발생한다면 프로그램을 떠나야 하나요? 주거 지원을 잃게 되나요?** 그러한 상태에 이르기 전에 문제를 해결하기 위해 저희는 항상 노력할 것입니다. 발생한 문제에 따라 해결 방식이 다르게 결정될 것입니다. 귀하의 특수한 니즈와 자원, 우려를 염두에 두고 문제를 해결해 나가도록 할 것입니다.

**프로그램에서 나에게 퇴출을 요구할 수 있나요?** 몇 가지 경우에만 프로그램에서 떠나도록 요구할 수 있습니다.

* 폭력적이거나 위협적인 행동: 프로그램의 다른 생존자, 귀하의 피부양자 또는 직원과 자원봉사자에게 언어적 또는 물리적으로 위협하거나 폭력을 행사하지 않기를 부탁합니다.
* 불법 행위: 프로그램에 소속된 기간 동안 불법 행위를 전혀 하지 않을 것을 부탁합니다.

**내가 폭력적인 행동을 보이거나 다른 사람을 위협하면 어떻게 되나요? 불법 행위를 저지르면 어떻게 되나요?** 프로그램에서 퇴출 당할 수 있습니다. 그러한 상황이 발생하지 않기를 바라며, 이를 위해 귀하와 함께 노력할 것을 약속합니다.

**프로그램 퇴출 요구를 받으면 어떻게 되나요?** 다른 주거를 찾을 수 있도록 도와드릴 것입니다. 또한 이사 비용의 일부를 지원할 수도 있습니다. 그러한 상황이 발생하지 않기를 바라며, 이를 위해 귀하와 함께 노력할 것을 약속합니다.

**안전에 대한 우려나 즉각적인 위험이 있다면 어떻게 하나요?** 즉시 만나 향후 절차를 논의할 것입니다.

주요 전화번호와 연락 정보

**기관**

* [기관] 위기 상담 전화/24시 운영 전화:
* 담당 활동가
  + 이름:
  + 전화:
  + 이메일
* 주거 슈퍼바이저
  + 이름:
  + 전화:
  + 이메일:
* 주거 디렉터
  + 이름:
  + 전화:
  + 이메일:
* 대표이사
  + 이름:
  + 전화:
  + 이메일:

**주택 관련**

* 유지 보수
  + 전화
  + 이메일
* 집주인
  + 전화
  + 이메일

**지역사회 기관**

긴급 상황: 9-1-1

비상시가 아닌 경찰서 신고나 문의:

[기타]