



Kính thưa quý vị Cha Mẹ Bảo Dưỡng,

Chúng tôi xin chân thành **cảm ơn đến quý vị** vì tất cả những gì quý vị đã làm và chăm sóc cho các trẻ em và gia đình hàng ngày.

Nhằm tuân thủ **Sáng Kiến Nuôi Dạy Con Cái Chất Lượng (QPI)** và **Mô Hình Thực Hành Trẻ Em & Gia Đình (CFPM)**, Sở đang nỗ lực tăng cường quan hệ đối tác với cha mẹ bảo dưỡng. Chính sách này nhằm mục đích làm rõ và chuẩn hóa các quy trình trao đổi thông tin qua lại giữa các cha mẹ bảo dưỡng và nhân viên xã hội (và các Nhân Viên khác của Sở Dịch Vụ Gia Đình và Trẻ Em (DFCS)).

Mục tiêu của chúng tôi là tăng cường trao đổi thông tin và đảm bảo phản hồi kịp thời đối với nhu cầu nuôi dạy của trẻ. Do tính chất của công việc này, việc phản hồi ngay lập tức (hoặc trong 24 giờ) từ nhân viên xã hội phụ trách trường hợp không phải lúc nào cũng khả thi. Tuy nhiên, việc đáp ứng nhu cầu của phụ huynh chăm sóc nuôi dưỡng vẫn luôn được ưu tiên. Cha mẹ bảo dưỡng được khuyến khích liên hệ để nhận hỗ trợ thêm trong trường hợp nhân viên xã hội không có mặt, vì việc đáp ứng nhu cầu của trẻ và gia đình là trách nhiệm chung trong cơ quan.

Các Khuyến Nghị dành cho Cha Mẹ Bảo Dưỡng & Nhân Viên Xã Hội

Trao Đổi Thông Tin Hàng Ngày

Đối với việc trao đổi thông tin hàng ngày và vấn đề mà không yêu cầu phản hồi ngay lập tức, nhân viên xã hội và cha mẹ bảo dưỡng được khuyến khích cùng nhau xác định **phương thức trao đổi thông tin ưu tiên** của họ (cụ thể là gọi điện thoại, tin nhắn, email, v.v.). **Theo phép lịch sự, cả nhân viên xã hội và cha mẹ bảo dưỡng nên xác nhận rằng họ đã nhận được tin nhắn.**

Xin lưu ý rằng khi gửi thông tin cho nhân viên xã hội có liên quan đến các thành viên còn lại trong nhóm, nhân viên xã hội sẽ gửi thông tin cho các thành viên nhóm trong cùng một email để họ không phải thông báo riêng cho các thành viên khác trong nhóm.

***Để phục vụ cho mục đích của thư này, giờ làm việc được định nghĩa là từ 8:00 sáng đến 5:00 chiều, từ thứ Hai cho đến hết thứ Sáu.**

Các Khuyến Nghị Cụ Thể cho Cha Mẹ Bảo Dưỡng

Trao Đổi Những Thông Tin Nhạy Cảm

Khi phát sinh nhu cầu hoặc mối lo ngại hoặc là không phải là khủng hoảng (ví dụ: thay đổi về việc thăm viếng, sắp xếp đi lại, nhu cầu cấp bách liên quan đến trường học), cha mẹ bảo dưỡng cần trao đổi thông tin với nhân viên xã hội và nhân viên khác của DFCS bằng email. Điều này sẽ giúp cho việc

theo dõi và trả lời nhanh nhất có thể. Ngoài ra, nếu cha mẹ bảo dưỡng và nhân viên xã hội đã xác định SMS/tin nhắn văn bản là phương tiện trao đổi thông tin phù hợp, cha mẹ bảo dưỡng cũng có thể nhắn tin cho nhân viên xã hội để thông báo cho họ về nhu cầu hoặc nhận thông tin cập nhật ngắn gọn và nên theo dõi tình hình bằng email. Tham khảo Danh Sách Phân Công của DFCS kèm theo hoặc gọi tới Sảnh DFCS theo số 408/501- 6300 để biết thông tin liên hệ:

- **Bước 1:** Gửi email cho nhân viên xã hội của trẻ - nêu rõ thời điểm cần được trả lời. Cho nhân viên xã hội ít nhất 24 giờ làm việc để trả lời tin nhắn.- - **Nếu cần trả sớm hơn hoặc không nhận được sự trả lời trong vòng 24 giờ - hãy chuyển sang Bước 2;**
- **Bước 2:** Chuyển tiếp email gốc cho giám sát viên của nhân viên xã hội và **cho cả nhân viên xã hội, Nhân Viên Xã Hội Phê Duyệt Cha Mẹ Bảo Dưỡng** và đồng gửi cho cơ quan hỗ trợ Cha Mẹ Bảo Dưỡng của quý vị:
 - Dịch Vụ Hỗ Trợ Vận Động Quyền Lợi cho Gia Đình Chăm Sóc Nuôi Dưỡng Tạm Thời - **RASS** - Seneca - Dành cho các gia đình bảo dưỡng đã được lựa chọn,
 - Nhóm Hỗ Trợ Người Thân/NREFM - **RST** - Catholic Charities - Dành cho các gia đình chăm sóc nuôi dưỡng tạm thời là người thân hoặc Thành Viên Gia Đình Mở Rộng Không Có Quan Hệ Huyết Thống (NREFM),
 - Hiệp Hội Phụ Huynh Chăm Sóc Nuôi Dưỡng Tạm Thời Có Quan Hệ Họ Hàng - **KAFPA** - Dành cho tất cả các gia đình chăm sóc nuôi dưỡng tạm thời có tư cách thành viên (xin lưu ý rằng phí tư cách thành viên năm đầu tiên được miễn trừ cho tất cả các gia đình chăm sóc nuôi dưỡng tạm thời mới được phê duyệt - khi gia đình chăm sóc nuôi dưỡng tạm thời ghi danh);
- **Bước 3:** Nếu vấn đề vẫn chưa được giải quyết, hãy chuyển tiếp chuỗi email (đảm bảo bao gồm tất cả các thành viên khác trong nhóm) cho quản lý của giám sát viên và Quản Lý RFA (xem danh sách phân công).
***Nếu quý vị không có quyền truy cập vào email, vui lòng làm theo các bước tương tự qua điện thoại, ghi lại tên người đã nói chuyện và thời gian quý vị gọi. Hãy nhớ để lại tin nhắn nêu chi tiết các nhu cầu cụ thể mà quý vị đang yêu cầu.**

Nếu quý vị cần hỗ trợ ngay lập tức trong Giờ Làm Việc-

San Jose – Hãy gọi 408-501-6300 & yêu cầu gặp Cán Bộ Trực Trong Ngày (OD) thuộc đơn vị của nhân viên. Nếu trường hợp này thuộc diện Điều Tra về Quan Hệ Phụ Thuộc (DI), hãy gọi cho Nhân Viên Văn Phòng Phụ Trách DI theo số 408-501-6400 và yêu cầu gặp quản lý DI.

Khu Vực Phía Nam Quận – Gọi 408-758-3440 & yêu cầu gặp OD thuộc đơn vị của nhân viên.

Hỗ Trợ Khắc Phục Khủng Hoảng

Đối với các trường hợp khủng hoảng/khẩn cấp (đe dọa gây hại cho bản thân hoặc người khác, đe dọa bỏ đi, bất ổn cảm xúc nghiêm trọng) cần phản hồi ngay lập tức, không nên đợi 24 giờ để nhân viên xã hội phản hồi. **Hãy sử dụng các nguồn lực sau:**

- Đội Phản Ứng Nhanh Seneca – Dịch Vụ Hỗ Trợ Vận Động Quyền Lợi cho Gia Đình Chăm Sóc Nuôi Dưỡng Tạm Thời - **RASS** – 1-877-529-5720
- Chương Trình Khắc Phục Khủng Hoảng Lưu Động của Uplift Family Services theo số 408/379-9085 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-41-CRISIS
- Dịch Vụ Phản Hồi & Tư Vấn Khắc Phục Khủng Hoảng Lưu Động (MCRC) của Alum Rock theo số 408/294-0579

- Hệ Thống Phản Hồi Khẩn Cấp Dành Cho Gia Đình theo số 1-833-939-FURS (3877)
- Sau Giờ Làm Việc – Trung Tâm Phòng Chống Ngược Đãi & Bỏ Mặc Trẻ Em (CANC) – 1-833-722-5437(KIDS)

*** Trong trường hợp khẩn cấp đe dọa tính mạng thì, hãy gọi 911.**

Các Khuyến Nghị Cụ Thể cho Nhân Viên Xã Hội

Trao Đổi Thông Tin Nhạy Cảm về Thời Gian

Khi phát sinh nhu cầu nhạy cảm về thời gian đối với phản hồi từ Cha Mẹ Bảo Dưỡng, các nhân viên xã hội nên **liên hệ với** Cha Mẹ Bảo Dưỡng **thông qua phương tiện trao đổi thông tin mà họ ưu tiên.**

Quy trình sau đây đã được đề xuất:

- **Bước 1:** Liên hệ với Cha Mẹ Bảo Dưỡng của trẻ thông qua phương tiện trao đổi thông tin mà họ ưu tiên – cho Cha Mẹ Bảo Dưỡng **ít nhất 24 giờ để trả lời- Nếu cần trả lời sớm hơn hoặc không nhận được trả lời trong vòng 24 giờ làm việc - hãy chuyển sang Bước 2;**
- **Bước 2:** Gửi email cho Nhân Viên Xã Hội Phê Duyệt Cha Mẹ Bảo Dưỡng (RFA) và đồng gửi cho Cha Mẹ Bảo Dưỡng và cơ quan hỗ trợ gia đình chăm sóc nuôi dưỡng tạm thời thích hợp:
 - Dịch Vụ Hỗ Trợ Vận Động Quyền Lợi cho Cha Mẹ Bảo Dưỡng
 - **RASS** – Seneca – Dành cho các Cha Mẹ Bảo Dưỡng được lựa chọn,
 - Nhóm Hỗ Trợ Người Thân/NREFM – **RST** – Catholic - Charities – Dành cho các gia đình chăm sóc nuôi dưỡng tạm thời là người thân hoặc Thành Viên Gia Đình Mở Rộng Không Có Quan Hệ Huyết Thống (NREFM),
 - Hiệp Hội Phụ Huynh Chăm Sóc Nuôi Dưỡng Tạm Thời Có Quan Hệ Họ Hàng - **KAFPA** - Dành cho tất cả các Cha Mẹ Bảo Dưỡng có tư cách thành viên (xin lưu ý rằng phí tư cách thành viên năm đầu tiên được miễn trừ cho tất cả các gia đình chăm sóc nuôi dưỡng tạm thời mới được phê duyệt - khi gia đình chăm sóc nuôi dưỡng tạm thời ghi danh);
- **Bước 3:** Nếu vấn đề vẫn chưa được giải quyết, hãy chuyển tiếp chuỗi email (bao gồm tất cả các bên khác) cho Giám Sát Viên RFA và đồng gửi cho giám sát viên của quý vị;
- **Bước 4:** Nếu vấn đề vẫn cần được quan tâm, hãy chuyển tiếp chuỗi email đến Quản Lý RFA (bao gồm tất cả các bên khác) và đồng gửi cho quản lý của quý vị.

Phản Hồi Khủng Hoảng (dành cho Nhân Viên Xã Hội)

Đối với các trường hợp khủng hoảng/khẩn cấp khác cần trả lời ngay lập tức, không nên đợi 24 giờ để nhận được phản hồi từ các cơ quan hỗ trợ hoặc nhân viên RFA. Nếu nghi ngờ có hành vi ngược đãi trẻ em, hãy lập Báo Cáo Hành Vi Ngược Đãi Trẻ Em Đáng Ngờ (SCAR) và gửi đến Trung Tâm Phòng Chống Ngược Đãi và Bỏ Mặc Trẻ Em. Đối với các tình huống khác, chẳng hạn như đe dọa gây hại cho bản thân hoặc người khác, đe dọa bỏ đi hoặc lo ngại chung về sự an toàn hoặc sức khỏe thể chất và tinh thần, hãy sử dụng các thông tin bên dưới và/hoặc thực hiện việc thăm gia đình.

- **Đội Phản Ứng Nhanh Seneca – Dịch Vụ Hỗ Trợ Vận Động Quyền Lợi cho Gia Đình Chăm Sóc**

Nuôi Dưỡng Tạm Thời - **RASS** – 1-877-529-5720

- Chương Trình Khắc Phục Khủng Hoảng Lưu Động của Uplift Family Services theo số 408/379-9085 hoặc số điện thoại miễn cước 1-877-41CRISIS
- Dịch Vụ Phản Hồi & Tư Vấn Khắc Phục Khủng Hoảng Lưu Động (MCRC) của Alum Rock theo số 408/294-0579
- Sau Giờ Làm Việc – Trung Tâm Phòng Chống Ngược Đãi & Bỏ Mặc Trẻ Em (Trung Tâm CAN) – 1-833-722-5437 (KIDS)
- **Trong trường hợp khẩn cấp đe dọa tính mạng ngay lập tức, hãy gọi 911.**

Các Cuộc Họp Nhóm Trẻ Em và Gia Đình (CFTM) do một bên trung lập tại DFCS điều phối được diễn ra để tạo điều kiện cho việc hợp tác, cộng tác và cùng nuôi dạy con cái nhằm tránh gián đoạn việc sắp xếp nuôi dưỡng. Tại một cuộc họp như vậy, Nhóm Trẻ Em và Gia Đình (CFT - bao gồm Cha Mẹ Bảo Dưỡng, cha mẹ ruột, thanh thiếu niên và nhà cung cấp dịch vụ) có thể được tập hợp để thảo luận về các kế hoạch, nhu cầu và việc nuôi dạy thanh thiếu niên. Có thể yêu cầu CFTM thông qua nhân viên xã hội của trẻ.

Cảm ơn quý vị đã dành thời gian đọc lá thư này. Chúng tôi hiểu sự phức tạp và các quy trình khó khăn về mặt cảm xúc trong Hệ Thống Phúc Lợi Trẻ Em. Do những thách thức này, việc trao đổi thông tin hiệu quả đóng vai trò rất quan trọng trong việc hỗ trợ các mối quan hệ hiệu quả cũng như sức khỏe thể chất và tinh thần của tất cả mọi người. Những mối quan hệ và trao đổi thông tin này ảnh hưởng đến sự ổn định trong môi trường nuôi dưỡng, việc tái hợp và sự bền vững lâu dài.

Nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi hoặc suy nghĩ nào muốn chia sẻ, vui lòng gọi điện hoặc gửi email cho Điều Phối Viên QPI, Thai Tran, theo số (408) 501-6719 hoặc thai.tran@ssa.sccgov.org.

Trân trọng,

Ủy Ban Chỉ Đạo QPI

Nhóm Công Tác QPI (bao gồm nhân viên xã hội và phụ huynh chăm sóc nuôi dưỡng tạm thời)

Ban Quản Lý Điều Hành DFCS.