



Sở Dịch Vụ Phát Triển

Văn Phòng Nhân Quyền
Ủy Ban Tư Vấn Nhân Quyền
500 Harrison Ave
Boston MA 02118

Nguồn Lực về Nhân Quyền cho Các Gia Đình



16 tháng 11, 2018

Thông điệp của Ủy Viên Quản Trị Ryder

Khi xây dựng tài liệu về các nguồn lực này, chúng tôi đã nỗ lực tìm kiếm các thông tin cơ bản mà một thành viên gia đình sẽ cần để trở thành một người ủng hộ hiệu quả. Chúng tôi cung cấp một vài thông tin cơ bản về cách thức Sở Dịch Vụ Phát Triển (Department of Developmental Services, DDS) cung cấp các dịch vụ. Chúng tôi tập trung vào những mối quan tâm chung về nhân quyền cùng những gợi ý về cách thức ủng hộ để có được kết quả tích cực.

Điều quan trọng cần ghi nhớ rằng các cá nhân không chỉ được nhận dịch vụ, họ còn tham gia vào các dịch vụ này. Việc này bao gồm những quyết định quan trọng về dịch vụ nào được nhận cũng như cách thức các dịch vụ đó được cung cấp.

Chúng tôi hi vọng tài liệu này sẽ giúp ích cho quý vị.



Jane F. Ryder, Ủy Viên Quản Trị

Sở Dịch Vụ Phát Triển

Sở Dịch Vụ Phát Triển (Department of Developmental Services, DDS) cam kết hợp tác với các bên khác nhau để cùng tạo

ra những cơ hội thực sự cho cá nhân có khuyết tật về trí tuệ được tham gia đầy đủ và có ý nghĩa với vai trò là những thành viên có giá trị trong cộng đồng của họ.

Hệ Thống Dịch Vụ

- DDS cung cấp các dịch vụ chuyên biệt cho các cá nhân có khuyết tật về trí tuệ, hỗ trợ nhu cầu của họ và cơ hội được sống theo cách mà họ chọn lựa.
- Những người được nhận dịch vụ bao gồm khoảng 38.000 cá nhân có khuyết tật về phát triển.
- Các loại hình dịch vụ bao gồm hỗ trợ ban ngày, hỗ trợ việc làm, hỗ trợ nhà ở, hỗ trợ gia đình, nghỉ ngơi, vận chuyển và các dịch vụ hỗ trợ cá nhân khác.
- Các dịch vụ được cung cấp thông qua các hợp đồng với 235 cơ quan cung cấp dịch vụ tư nhân và thông qua các dịch vụ do tiểu bang vận hành.
- Khi đủ điều kiện nhận các dịch vụ của DDS, mỗi cá nhân sẽ được chỉ định một Điều Phối Viên Dịch Vụ tại văn phòng khu vực địa phương của họ.
- Thông thường, văn phòng khu vực ký hợp đồng với một cơ quan cung cấp dịch vụ để họ cung cấp các dịch vụ đã được văn phòng khu vực, nhà cung cấp dịch vụ và cá nhân/người giám hộ cùng đồng thuận cho cá nhân đủ điều kiện. Đây là mối quan hệ hợp tác giữa cá nhân/người giám hộ, DDS và nhà cung cấp dịch vụ.
- Việc cung cấp các dịch vụ này được giám sát bởi nhiều nguồn khác nhau trong Sở, bao gồm nhân viên văn phòng khu vực, nhân viên nhân quyền, nhân viên cấp phép, nhân viên quản lý chất lượng, nhân viên thanh tra, và ban và hội đồng tư vấn công dân.
- Cơ quan cung cấp dịch vụ phải có ủy ban nhân quyền thực hiện giám sát và theo dõi.

Ủy Viên DDS và Nhân Viên Văn Phòng Trung Tâm

Các Văn Phòng Vùng DDS

Văn Phòng Thanh Tra DDS

Văn Phòng Quản Lý Chất Lượng DDS

Văn Phòng Nhân Quyền DDS

Các Văn Phòng Khu Vực DDS

Dịch Vụ Nơi Ở do Tiểu Bang Vận Hành

Thanh Tra Viên

Nhân viên Cấp Phép, Quản Lý Rủi Ro

Chuyên Viên Nhân Quyền

Ủy Ban Nhân Quyền Toàn Tiểu Bang

Điều Phối Viên Dịch Vụ, Điều Phối Viên Chương Trình và nhân viên khác

Các Cơ Quan Cung Cấp Dịch Vụ

Ủy Ban Nhân Quyền do Tiểu Bang Điều Hành

Hội Đồng Chất Lượng

Ban Tư Vấn Công Dân

Ủy Ban Nhân Quyền của Nhà Cung Cấp

Nhân Quyền

Sở Dịch Vụ Phát Triển có một hệ thống các biện pháp bảo vệ để khẳng định, thúc đẩy và bảo vệ nhân quyền và quyền dân sự của những cá nhân mà Sở hỗ trợ. Các quyền này bao gồm quyền cơ bản dành cho tất cả mọi người theo như Hiến Pháp Hoa Kỳ quy định. Ngoài ra, Bộ Luật Tổng Quát Massachusetts và các quy định của DDS cũng cung cấp các hệ thống bảo vệ bổ sung để đảm bảo các cá nhân nhận được hỗ trợ mà họ cần, họ không bị ngược đãi và được cung cấp các cơ hội tự quyết định trong cuộc sống hàng ngày của họ.

Hệ Thống các Biện Pháp Bảo Vệ Nhân Quyền DDS

Tất cả nhân viên của DDS và Cơ Quan Cung Cấp Dịch Vụ đều có trách nhiệm đối xử với từng cá nhân được phục vụ bằng phẩm giá và tôn trọng. Họ cũng phải ngăn cản bất kỳ hành vi lạm dụng hoặc ngược đãi nào mà họ chứng kiến, và bắt buộc phải báo cáo những hành vi này đến Ủy Ban Bảo Vệ Người Khuyết Tật (Disabled Persons' Protection Commission, DPPC).

Mỗi nhóm Kế Hoạch Dịch Vụ Cá Nhân (Individual Service Plan, ISP) bao gồm cá nhân, người giám hộ/gia đình, Điều Phối Viên Dịch Vụ của họ và nhân viên của cơ quan cung cấp dịch vụ. Nhóm ISP xác định kế hoạch cho các dịch vụ, bao gồm dịch vụ nào sẽ được cung cấp và cách thức cung cấp như thế nào. Hoạt động này cũng bao gồm việc đánh giá kế hoạch hỗ trợ hành vi và thủ tục hạn chế bất kỳ.

Các Viên Chức Nhân Quyền được các Giám Đốc Cơ Quan Cung Cấp Dịch Vụ bổ nhiệm cho từng địa điểm dịch vụ của cơ quan họ. Các Viên Chức này là điểm liên hệ cho các cá nhân và gia đình của họ, và các viên chức có thể chuyển tiếp bất kỳ lo ngại/khiếu nại về nhân quyền đến Ủy Ban Nhân Quyền của cơ quan họ.

Một Điều Phối Viên Nhân Quyền là một nhân viên của cơ quan và là người được chỉ định để thực hiện giám sát các Viên Chức Nhân Quyền của cơ quan cung cấp dịch vụ, và cung cấp hỗ trợ về hành chính cho Ủy Ban Nhân Quyền của cơ quan cung cấp dịch vụ.

Ủy Ban Nhân Quyền là một ủy ban độc lập của cơ quan cung cấp dịch vụ, được bổ nhiệm theo như quy định của DDS. Các ủy ban này có trách nhiệm bảo vệ và khẳng định các quyền của cá nhân, bao gồm việc xem xét và phê duyệt các kế hoạch hỗ trợ hành vi, xem xét các báo cáo hạn chế, thủ tục hạn chế và điều tra. Họ cũng cung cấp lời khuyên cho Giám Đốc cơ quan liên quan đến các chính sách và thủ tục của cơ quan.

Chuyên Viên Nhân Quyền DDS là các thành viên trong nhóm nhân viên vùng của Văn Phòng Nhân Quyền (Office for Human Rights, OHR). Họ cung cấp đào tạo, hỗ trợ kỹ thuật và bảo vệ cho tất cả các bộ phận của Nhà Cung Cấp và cộng đồng của Sở (bao gồm các gia đình, cá nhân và ủy ban nhân quyền). Chuyên Viên Nhân Quyền được chỉ định cho từng Vùng DDS, dưới sự kiểm soát của Giám Đốc Nhân Quyền của Sở Dịch Vụ Phát Triển.

Ủy Ban Tư Vấn Nhân Quyền (The Human Rights Advisory Committee, HRAC) đại diện cho tất cả các nhóm cử tri của Sở và tư vấn cho **Ủy Viên Quản Trị** về các chính sách và lo ngại về nhân quyền. HRAC đảm bảo quyền của các cá nhân được bảo vệ theo như các chính sách và thực hành của Sở.

<http://www.mass.gov/eohhs/gov/laws-regs/dds/> - Đây là đường dẫn đến toàn bộ các quy định và chính sách của DDA và các thông tin khác, bao gồm bản tin thư của OHR, thông tin cơ bản & cập nhật hoặc hiện có về Nhân Quyền..



Department of Developmental Services Office for Human Rights
(Văn Phòng Nhân Quyền Sở Dịch Vụ Phát Triển)

Frances N. Nwajei, Giám Đốc Nhân Quyền

500 Harrison Avenue

Boston, MA 02118

Điện thoại: (617) 624-7782

VÙNG	THÔNG TIN LIÊN HỆ	CÁC VĂN PHÒNG KHU VỰC VÀ TRUNG TÂM PHÁT TRIỂN
Trung Tâm/Tây	<u>Teka Harris</u> Chuyên Viên Nhân Quyền DDS Central/ West Region 140 High Street Springfield, MA 01105 Điện thoại: (413) 205-0892 1-(800) 328-3123, x0892 Teka.J.Harris@massmail.state.ma.us	Berkshire, Franklin/Hampshire, Springfield/Westfield, Holyoke/Chicopee, South Valley (<i>các địa điểm Milford & Southbridge</i>), North Central, Worcester, Templeton Developmental Center
Đông Bắc	<u>Rebecca Christie</u> Chuyên Viên Nhân Quyền DDS Northeast Region Hogan Regional Center P.O. Box A Hathorne, MA 01937 Điện thoại (978) 774-5000, x 528 Rebecca.Christie@massmail.state.ma.us	Lowell, Merrimac Valley, North Shore, Metro North, Central Middlesex & Hogan Regional Center
Đông Nam	<u>Nate Hoover</u> Chuyên Viên Nhân Quyền DDS Southeast Region 151 Campanelli Drive, Suite B Middleboro, MA 02346 Điện thoại: (508) 866-8916 Nathan.Hoover@massmail.state.ma.us	Brockton, Taunton/Attleboro, Fall River, New Bedford, Cape/Islands, Plymouth, South Coastal & Wrentham Developmental Center
Đô Thị (Metro)	<u>Jennifer Benoit</u> Chuyên Viên Nhân Quyền DDS Metro Region 411 Waverley Oaks Road, Suite 304 Waltham, MA 02452 Điện thoại (781)788-5261 Jennifer.R.Benoit@massmail.state.ma.us	Newton/South Norfolk, Middlesex West, Charles River West, Greater Boston

Vai Trò của Người Giám Hộ

Tất cả những người trưởng thành, bao gồm những người có khuyết tật về phát triển được xem là có năng lực, và họ duy trì các quyền hợp pháp về các quyết định liên quan đến sức khỏe, giáo dục, tài chính và sự an toàn, trừ khi một tòa án quyết định rằng họ không có khả năng thực hiện những điều này. Có sẵn nhiều hỗ trợ giúp đưa ra quyết định, trong đó bao gồm quyền giám hộ, quyền bảo vệ, ủy quyền, ủy quyền chăm sóc sức khỏe, người đại diện nhận tiền, toàn bộ và một phần, và các tùy chọn khác. Một lựa chọn hỗ trợ đưa ra quyết định phù hợp cho phép các cá nhân có được sự trợ giúp và bảo vệ mà họ cần trong khi vẫn lưu giữ nhiều quyền hạn nhất có thể liên quan đến cuộc sống của chính họ.

Chương 190B, Mục 5-309 Bộ Luật Tổng Quát Massachusetts nêu rõ:

- Một người giám hộ sẽ thi hành thẩm quyền chỉ khi được yêu cầu bởi những hạn chế về tâm thần và thích nghi của cá nhân người không có đủ năng lực, và, trong phạm vi có thể, sẽ khuyến khích người không có đủ năng lực tham gia việc quyết định, để hành động thay mặt cho bản thân họ, và phát triển hoặc lấy lại khả năng quản lý các vấn đề cá nhân. Người giám hộ, trong phạm vi được biết đến, sẽ xem xét những nguyện vọng được bộc lộ và các giá trị cá nhân của người không đủ năng lực khi đưa ra quyết định, nếu không, sẽ hành động dựa trên lợi ích tốt nhất của người không đủ năng lực, và thực hiện chăm sóc hợp lý, cẩn trọng và chu tất.

Do đó người giám hộ phải cân bằng hai mục tiêu quan trọng:

- Đảm bảo rằng họ biết rõ cá nhân đó, và rằng các quyết định và lựa chọn được đưa ra theo như lợi ích tốt nhất của cá nhân để giúp họ được an toàn, khỏe mạnh và không gặp phải các rủi ro bất hợp lý.
- Đảm bảo rằng các cá nhân đưa ra được quyết định và lựa chọn về cuộc sống của chính họ khi họ có năng lực thực hiện điều đó.

Để đạt được mức độ cân bằng này là rất khó. Mỗi cá nhân và tình huống đều khác nhau. Các cá nhân, nhân viên hỗ trợ và người giám hộ có thể có các quan điểm khác nhau về nhu cầu có cần người giám hộ đưa ra các quyết định đại diện cho cá nhân đó hay không. Các lựa chọn, bao gồm cả lựa chọn do người giám hộ đưa ra cũng nên thể hiện các ưu tiên của cá nhân đó. Cách tiếp cận tốt nhất là trao đổi trực tiếp và rõ ràng về những khác biệt, ghi nhớ rằng tất cả đều phải đặt lợi ích tốt nhất của cá nhân đó làm trung tâm. Mục đích là nên tôn trọng các lựa chọn và ưu tiên của cá nhân đó, dù cho chúng không phải là điều chúng ta chọn lựa, miễn là sẽ không xuất hiện các rủi ro bất hợp lý.

Chương 190B, Mục 5-301 Bộ Luật Tổng Quát Massachusetts nêu rõ:

- Quyền hạn và trách nhiệm của một người giám hộ của một cá nhân không đủ năng lực chấm dứt khi người giám hộ hoặc cá nhân không đủ năng lực chết đi.

Chương 190B, Mục 5-309 Bộ Luật Tổng Quát Massachusetts nêu rõ:

- Khi người giám hộ bị xóa bỏ, từ chức hoặc chết, hoặc nếu người giám hộ đó được xác định là không đủ năng lực hoặc bị khuyết tật, tòa án có thể chỉ định một người giám hộ kế nhiệm hoặc đưa ra bất kỳ lệnh thích hợp nào khác. Trước khi bổ nhiệm một người giám hộ kế nhiệm, hoặc đưa ra lệnh chấm dứt tình trạng không đủ khả năng của cá nhân, tòa án sẽ tuân theo thủ tục tương tự về bảo vệ các quyền của người không đủ năng lực, được áp dụng với một đơn khiếu nại về việc bổ nhiệm một người giám hộ.

Kế Hoạch Hỗ Trợ Hành Vi và Thủ Tục Hạn Chế

Các cá nhân hoàn toàn có quyền tiếp cận nơi ở, cộng đồng, tài sản của họ, và có quyền riêng tư. Trong một số trường hợp nhất định, có thể áp dụng hạn chế với các quyền này. Điều này chỉ xảy ra nếu an toàn và tình trạng khỏe mạnh của cá nhân này bị đe dọa một cách bất hợp lý, nếu họ và/người giám hộ của họ đồng ý với hạn chế đó, và tất cả các xem xét và phê duyệt theo yêu cầu đã được thực hiện.

Quy định của DDS nêu rõ:

Các cá nhân có "... [c]ơ hội trải qua các trải nghiệm phát triển bình thường, dù những trải nghiệm này có thể kéo theo một yếu tố rủi ro; miễn là ... sự an toàn và tình trạng khỏe mạnh của cá nhân này sẽ không bị **đe dọa một cách bất hợp lý...**" **Các dịch vụ nên hỗ trợ Quyền tự quyết định & tự do lựa chọn** theo như khả năng tối đa của cá nhân đó. . "(Quy Định DDS, 115, CMR 5.03)

Đôi khi các nhà cung cấp có thể cần cân bằng quyền thực hành tự quyết định của cá nhân với yêu cầu đảm bảo an toàn và tình trạng sức khỏe của cá nhân đó.

Bất kỳ thủ tục hạn chế nào cũng phải có được sự đồng thuận chính thức và một quá trình xem xét bao gồm:

- Hạn chế được đề xuất là phản hồi với một rủi ro về sức khỏe & hạnh phúc bất hợp lý với cá nhân đó và những người khác.
- Hạn chế được đề xuất là biện pháp can thiệp ít hạn chế nhất có thể để duy trì một biện pháp an toàn hợp lý.
- Có một kế hoạch giảng dạy được xây dựng để giảm thiểu và/hoặc loại bỏ nhu cầu hạn chế tương lai.
- Có những tiêu chí cụ thể được liệt kê để giảm thiểu hoặc loại bỏ hạn chế đó.
- Cá nhân và/hoặc người giám hộ đồng ý với hạn chế được đề xuất.
- Nhóm ISP đã xét duyệt hạn chế được đề xuất.
- Ủy ban nhân quyền của cơ quan cung cấp dịch vụ xét duyệt hạn chế được đề xuất ít nhất một lần mỗi năm.

Các kế hoạch hỗ trợ hành vi có thể được sử dụng để hỗ trợ cá nhân có được và duy trì các kỹ năng thể chất, tinh thần và xã hội đó, giúp cá nhân này đối phó hiệu quả nhất với các nhu cầu của chính cá nhân đó và của môi trường. Một kế hoạch hỗ trợ hành vi có thể được sử dụng khi các cá nhân có những hành vi đặt bản thân họ và những người khác vào tình huống rủi ro. Một kế hoạch hỗ trợ hành vi cũng có thể được sử dụng khi các cá nhân có những hành vi ngăn cản việc học tập hoặc những hoạt động trong cuộc sống hàng ngày.

- Kế hoạch hỗ trợ hành vi này được xem là "biện pháp điều trị".
- Kế hoạch xác định "các hành vi mục tiêu" để ngăn cản các rủi ro và các vấn đề nghiêm trọng khác xảy đến cho cá nhân và những người khác
- Có nội dung phân tích các chức năng mà hành vi này đảm nhiệm với cá nhân đó.
- Kế hoạch nhằm mục đích giảm thiểu hoặc loại bỏ các hành vi mục tiêu, trong khi giảng dạy những hành vi thay thế tích cực hơn sẽ thế chỗ cho các hành vi mục tiêu.
- Đôi khi kế hoạch sẽ bao gồm các thành tố hạn chế, và những thành tố này phải ít hạn chế nhất có thể.
- Phải có những dữ liệu giúp xác định kế hoạch có hiệu quả hay không.
- Có những tiêu chí cụ thể để giảm thiểu hoặc loại bỏ kế hoạch đó.
- Cá nhân và/hoặc người giám hộ đồng ý với kế hoạch được đề xuất.
- Nhóm ISP đã xét duyệt kế hoạch được đề xuất.
- Ủy ban nhân quyền của cơ quan cung cấp dịch vụ đã xét duyệt kế hoạch được đề xuất.
- Một vài kế hoạch sẽ yêu cầu được xét duyệt lâm sàng bổ sung.

Đồng thuận được thông báo là gì?

Đồng thuận được thông báo là **một thỏa thuận** do một cá nhân hoặc người giám hộ tình nguyện đưa ra khi họ hiểu rõ và cân nhắc rủi ro và lợi ích liên quan đến một quyết định cụ thể. Với vai trò là cá nhân/người giám hộ, quý vị có quyền đưa ra (hoặc giữ lại) quyết định đồng thuận của mình với các biện pháp điều trị như dùng thuốc và thủ tục y khoa,

các kế hoạch hành vi và thủ tục hạn chế; quý vị cũng có thể rút lại sự đồng thuận của mình vào bất kỳ thời điểm nào.

Điều quý vị, với vai trò là Gia Đình/Người Giám Hộ có thể làm nếu quý vị cảm thấy một cá nhân bị hạn chế một cách trái phép:

- Liên hệ với nhân viên của cơ quan cung cấp dịch vụ & **thảo luận** lo ngại của quý vị. Họ có thể giải quyết ngay lập tức
- Liên hệ Điều Phối Viên Dịch Vụ của quý vị hoặc văn phòng khu vực đang hỗ trợ cá nhân đó. Họ có thể **hỗ trợ sắp xếp các thảo luận hữu ích** cho quý vị và nhà cung cấp.
- Nói chuyện với Viên Chức hoặc Điều Phối Viên Nhân Quyền của cơ quan. Nếu cần thiết, quý vị có thể **nộp đơn khiếu kiện** với Ủy Ban Nhân Quyền của nhà cung cấp bằng cách liên hệ với Viên Chức Nhân Quyền hoặc Điều Phối Viên Nhân Quyền của họ.
- Liên hệ Chuyên Viên Nhân Quyền Vùng DDS hoặc Giám Đốc Nhân Quyền DDS. Họ có thể **giải thích** các quy định và quy trình xét duyệt/phê duyệt.

Nhà Cung Cấp của quý vị Thông Báo về các Sự Vụ cho Quý Vị

Cơ quan cung cấp dịch vụ phải thông báo cho cá nhân và người giám hộ về tất cả những sự vụ dẫn đến bất kỳ hệ quả nào sau đây: thương tích thể chất yêu cầu thực hiện điều trị y tế bất kỳ, thương tổn cảm xúc, phá hoại tài sản nghiêm trọng, có liên quan đến cảnh sát, nghi ngờ ngược đãi với người đó, hoặc sử dụng nhân viên trong một trường hợp hạn chế khẩn cấp với cá nhân đó. Thông báo này nên được gửi đến trong vòng 24 giờ từ khi sự vụ xảy ra.

Nói chuyện với thành viên gia đình của quý vị

Ủng Hộ cho các Dịch Vụ mà Quý Vị Mong Muốn:

Từng cá nhân đang nhận các dịch vụ của DDS đều có một buổi họp Kế Hoạch Dịch Vụ Cá Nhân (ISP) hàng năm, và với vai trò là người giám hộ, quý vị đóng góp trong việc lập kế hoạch của Nhóm. Cá nhân đó có thể mời thành viên khác trong gia đình đến tham dự buổi họp. Buổi họp ISP rất quan trọng đối với quý vị vì nhiều lý do:

- **Buổi họp cho phép** quý vị, với vai trò là cá nhân/người giám hộ, chia sẻ tầm nhìn về cuộc sống của quý vị, vốn là cơ sở cho kế hoạch dịch vụ và việc cung cấp dịch vụ.
- **Buổi họp nêu rõ** những dịch vụ nào hiện đang được cung cấp và cách thức cung cấp.
- **Buổi họp báo cáo** bất kỳ đánh giá nào về khả năng và nhu cầu của cá nhân để Nhóm có thể chắc chắn rằng các dịch vụ ISD xác định giải quyết các nhu cầu và mở rộng các khả năng.
- **Buổi họp cung cấp** cơ hội để cá nhân hoặc quý vị thảo luận về những lo ngại liên quan đến các dịch vụ hiện tại cũng như cách thức các dịch vụ này được cung cấp. Đây là nơi phù hợp để ủng hộ các thay đổi trong ISP mà quý vị mong muốn xảy ra.
- **Buổi họp cho phép những thay đổi** hoặc các dịch vụ bổ sung mà quý vị mong muốn xảy ra.

Trong vòng 45 ngày từ ngày diễn ra cuộc họp ISP, quý vị (cá nhân/người giám hộ) sẽ nhận được một bản sao bằng văn bản Kế Hoạch Dịch Vụ để xem xét, đưa ra đồng thuận và ký tên. Quý vị có quyền đồng ý hoặc khiếu nại yêu cầu thay đổi. Quý vị có thể yêu cầu (các) điều chỉnh với Kế Hoạch trước khi ký tên đồng thuận. Quý vị không nên đợi đến buổi họp ISP hàng năm được lên lịch tiếp theo mới đưa ra các lo ngại hoặc yêu cầu thay đổi. Nếu quý vị không đồng ý với ISP hoặc các mục trong đó, quý vị có quyền khiếu nại lên Giám Đốc DDS Vùng của quý vị. Việc không ký tên vào ISP không cấu thành hành vi từ chối hoặc khiếu nại.

Thể hiện lo ngại của quý vị về chất lượng dịch vụ và về quyền con người của thành viên gia đình quý vị:

Có thể có những trường hợp mà dịch vụ không được cung cấp như đã được đồng thuận trong ISP, hoặc không tuân thủ các quy định của DDS, hoặc không được thỏa đáng. Một vài người nhận dịch vụ của DDS không thể tự nói chuyện và cần sự trợ giúp của quý vị (với vai trò là người nhà, bạn bè và người bảo vệ) nói lên những lo ngại của họ.

Tất cả mọi người đều có những quyền sau đây, và quý vị nên biết và ủng hộ những quyền này nếu quý vị cảm thấy các quyền này không được tôn trọng và thực hiện:

- **Quyền được "chăm sóc và điều trị nhân đạo, đầy đủ."** Các nhân viên nên chú ý đến thành viên gia đình của quý vị. Họ nên nói chuyện với người này một cách tôn trọng, bình tĩnh và theo cách thức phù hợp với độ tuổi. Những hoạt động như xem TV hoặc nghe nhạc nên dựa trên hứng thú của cá nhân đó hơn là lựa chọn hoặc ưa thích của nhân viên.
- **Quyền được giao tiếp một cách phù hợp.** Nhân viên nên chắc chắn rằng các thiết bị giao tiếp và phương pháp, phương thức giao tiếp mà thành viên gia đình quý vị sử dụng được tất cả các nhân viên cung cấp và sử dụng.
- **Quyền không bị khó chịu, đau khổ và thiếu thốn phát sinh từ một môi trường không được phản ứng và vô nhân đạo.** Nhân viên cần cung cấp chăm sóc cá nhân tốt và chu đáo để thành viên gia đình quý vị được sạch sẽ, thoải mái và mặc trang phục phù hợp. Họ nên biết những nhu cầu hỗ trợ đặc biệt của từng cá nhân, trong đó có thể bao gồm những điều như phương tiện hoặc thiết bị giao tiếp, suất ăn chuyên biệt, hỗ trợ y khoa và/hoặc hành vi...
- **Quyền tự quyết định và tự do lựa chọn.** Quyền này bao gồm những điều như quyết định ăn gì và uống gì, sử dụng thời gian giải trí như thế nào, khi nào đi ngủ, tiêu dùng tiền bạc của bản thân như thế nào và v.v.; ở mức độ có thể nhất, mà không khiến cá nhân đó gặp phải các rủi ro bất hợp lý.
- **Quyền được thăm viếng và thăm viếng những người khác.** Phải có một lý do thuyết phục nếu hạn chế những quyền này (như an toàn của cá nhân này và/hoặc những người khác); và những hạn chế này phải được sự đồng thuận của cá nhân hoặc người giám hộ, cũng như phải được Ủy Ban Nhân Quyền của nhà cung cấp và nhóm ISP xét duyệt.
- **Quyền được kỳ vọng hợp lý về quyền riêng tư.** Quyền này bao gồm trợ giúp, bất cứ khi nào có thể, do nhân viên cùng giới tính thực hiện việc vệ sinh cá nhân và các nhu cầu liên quan.
- **Quyền tham gia các hoạt động nhằm tăng cường gắn kết có ý nghĩa với cộng đồng của mỗi cá nhân.** Quyền này bao gồm hỗ trợ bất kỳ của nhân viên dành cho người có nhu cầu khi trong cộng đồng. Cần có đủ các cấp bậc nhân viên trong chương trình để thực hiện quyền này.

Nếu thành viên gia đình quý vị không được nhận chăm sóc mà họ xứng đáng được nhận, theo như các Quyền và quy định của DDS được mô tả ở trên và được đồng thuận trong ISP, quý vị có thể cần trợ giúp người này lên tiếng hoặc lên tiếng thay cho họ. Để thực hiện điều này, **quý vị có thể:**

- **Liên hệ** nhân viên quản lý của cơ quan cung cấp dịch vụ và/hoặc nộp khiếu nại lên Ủy Ban Nhân Quyền.
- **Liên hệ** nhân viên Văn Phòng Khu Vực DDS, bao gồm Điều Phối Viên Dịch Vụ và/hoặc quản lý Văn Phòng Khu Vực.
- **Liên hệ** Chuyên Viên Nhân Quyền Vùng DDS hoặc Giám Đốc Nhân Quyền DDS.
- **Nộp khiếu nại của quý vị** lên DPPC (Ủy Ban Bảo Vệ Người Khuyết Tật) hoặc với Thanh Tra Viên Cao Cấp Vùng DDS nếu quý vị nghi ngờ có hành vi lạm dụng, ngược đãi hoặc bỏ bê.

Cần làm gì nếu quý vị nghi ngờ việc một người chăm sóc lạm dụng hoặc bỏ bê

- **Gọi điện thoại vào Đường dây nóng 24-Giờ của DPPC** (Disabled Persons Protection Commission, Ủy Ban Bảo Vệ Người Khuyết Tật) theo số điện thoại 1-800-426-9009.
- **Sứ mệnh của DPPC** là: "Bảo vệ những người trưởng thành bị khuyết tật để họ không bị những người chăm sóc của họ lạm dụng hoặc bỏ bê thông qua giám sát điều tra, nhận thức và ngăn chặn của công chúng."
- **Tiêu chuẩn thực hiện báo cáo** các hành vi nghi ngờ là lạm dụng và bỏ bê đến DPPC là "**nguyên nhân hợp lý để tin tưởng**," tức là những người báo cáo bắt buộc (trách nhiệm pháp lý) chỉ cần "**nghi ngờ**" có hành vi là lạm dụng hoặc bỏ bê đã được thực hiện với một cá nhân bị khuyết tật, họ có thể báo cáo về sự vụ này.
Những người báo cáo bắt buộc phải báo cáo về hành vi bị nghi ngờ là lạm dụng và bỏ bê; và nếu không thực hiện được điều này, họ sẽ phải chịu các hình phạt về pháp lý. Hầu hết những người được thuê để làm việc với các cá nhân bị khuyết tật đều là những người báo cáo bắt buộc.
Những người báo cáo không bắt buộc, bao gồm các cá nhân, thành viên gia đình, bạn bè..., và là những người tin rằng một hành vi lạm dụng hoặc bỏ bê đã được thực hiện với một cá nhân bị khuyết tật, cũng được khuyến khích báo cáo các hành vi bị nghi là lạm dụng và bỏ bê.

Quý vị, gia đình và bạn bè của quý vị hoặc bất kỳ ai đều có thể gọi điện vào đường dây nóng của DPPC hoặc nộp đơn khiếu nại bằng cách điền vào một biểu mẫu khiếu nại về lạm dụng và bỏ bê của DPPC (có tại www.mass.gov/dppc).

Chuyện gì xảy ra tiếp theo?

Ngay khi nhận được cuộc gọi hoặc báo cáo, DPPC quyết định xem thông tin được cung cấp có đáp ứng các tiêu chí pháp lý của họ không để sàng lọc trường hợp là "VÀO" hoặc "RA". Để sàng lọc VÀO, thông tin được cung cấp phải gợi ý "**một hành động hoặc sự thiếu sót của một người chăm sóc dẫn đến tổn thương thể chất hoặc tinh thần nghiêm trọng, bao gồm hành động tình dục được đồng ý**" đã xảy ra.

- **Cảnh Sát Tiểu Bang xem xét từng trường hợp** để xem cáo buộc đó có được xem là hành vi phạm tội hay không; nếu có, họ sẽ chuyển tiếp trường hợp đến Luật Sư Quận của địa phương để xem xét và có thể thực hiện điều tra hình sự.
- **Khi một trường hợp được "Sàng Lọc VÀO"** & Cảnh Sát Tiểu Bang chuyển tiếp thành một trường hợp phạm tội, nhân viên DPPC có thể thực hiện điều tra theo thẩm quyền như luật định của DPPC; hoặc DPPC có thể chỉ định trường hợp đó cho Bộ Phận Điều Tra của DDS, bộ phận có các thanh tra viên DDS sẽ thực hiện điều tra, sử dụng các tiêu chuẩn điều tra của DPPC. Tiêu chuẩn của DPPC là: "*hành vi bị nghi ngờ là lạm dụng phải liên quan đến một người bị khuyết tật và người này chịu một **thương tổn thể chất nghiêm trọng** và/hoặc **thương tổn tinh thần nghiêm trọng** do một hành động hoặc thiếu sót được (những) người chăm sóc của họ thực hiện.*"
- **Nếu một trường hợp bị "Sàng Lọc RA"**, khi đó DPPC đã xác định rằng thông tin được cung cấp không đáp ứng thẩm quyền như luật định của DPPC để có thể thực hiện một cuộc điều tra của DPPC.
- Nếu bị "**Sàng Lọc RA**", DPPC sẽ chuyển tiếp trường hợp đến Bộ Phận Điều Tra của DDS, bộ phận có những tiêu chí thực hiện điều tra khác. Tiêu chuẩn thực hiện điều tra của DDS là: "*Bất kỳ khiếu nại nào ngoài thẩm quyền của DPPC về các cáo buộc lạm dụng, lạm dụng mặc nhiên, tấn công, lạm dụng tình dục hoặc bóc lột tài chính với một cá nhân.*" Tiêu chuẩn này không yêu cầu phải có tổn thương thể chất hoặc tinh thần nghiêm trọng.
- **Nếu trường hợp đáp ứng các tiêu chí này**, Bộ Phận Điều Tra DDS sẽ thực hiện cuộc điều tra của họ.
- Nếu cáo buộc không đáp ứng các tiêu chí điều tra, nhưng vẫn có thể được xem là Ngược Đãi theo như 115 CMR 5.05 thì Bộ Phận Điều Tra sẽ chuyển tiếp trường hợp này cho Văn Phòng Vùng để **Xét Duyệt Hành Chính DDS**.

- Nếu cáo buộc này không đáp ứng tiêu chuẩn thực hiện điều tra hoặc xét duyệt hành chính, trường hợp có thể được chuyển tiếp trực tiếp đến Nhóm Giải Quyết Khiếu Nại để xem xét và xác định nhu cầu của bất kỳ dịch vụ khắc phục hệ quả nào.

Sau khi nhận được thông báo về một cáo buộc, cơ quan cung cấp dịch vụ ***có thể cần thực hiện hành động ngay lập tức*** để bảo vệ sức khỏe và tình trạng khỏe mạnh của nạn nhân trong cáo buộc trong khi chờ đợi kết quả điều tra hoặc xét duyệt hành chính.

<https://malegislature.gov/Laws/GeneralLaws/PartI/TitleII/Chapter19C> Đường dẫn này dẫn đến chương 19c, Bộ Luật Tổng Quát Massachusetts, cung cấp cơ sở pháp lý cho D.P.P.C. Mục 4b, nêu rõ rằng DPPC có thể chuyển tiếp các trường hợp đến DDS để thực hiện điều tra.

Kết Quả Điều Tra hoặc Xét Duyệt Hành Chính:

- **Một bản sao Thư Quyết Định về kết quả điều tra** sẽ được gửi tới cho các Cá Nhân và/hoặc Người Giám Hộ của họ, cùng các hướng dẫn về kháng cáo kết quả điều tra, hoặc yêu cầu xem xét trong trường hợp xét duyệt hành chính.
- **Ủy ban nhân quyền của cơ quan cung cấp dịch vụ cũng phải nhận được một bản sao Thư Quyết Định.**

Nên làm gì nếu quý vị đã gửi một khiếu nại đến DPPC và không nhận được tin tức gì từ họ hoặc từ DDS?

- **Hãy gọi điện thoại cho họ.** Nếu trường hợp đã được chuyển tiếp đến bộ phận điều tra DDA hoặc cơ quan khác, hãy gọi điện thoại cho họ. Cần thời gian để hoàn thành điều tra, và họ có thể không gọi điện cho quý vị để cung cấp thông tin cập nhật. Quý vị có thể gọi điện thoại để biết được tình trạng của cuộc điều tra để biết được rằng lo ngại của quý vị đang được theo dõi.



Danh Sách Nguồn Lực

Văn Phòng Nhân Quyền Sở Dịch Vụ Phát Triển

Department of Developmental Services Office for Human Rights

Frances N. Nwajei, Giám Đốc (617) 624-7782

Frances.Nwajei@state.ma.us

Trang web của Sở Dịch Vụ Phát Triển

Department of Developmental Services Website

<http://www.mass.gov/eohhs/gov/departments/dds/>

Quy định và chính sách của DDS

<http://www.mass.gov/eohhs/gov/laws-regs/dds/>

Disabled Persons Protection Commission

<http://www.mass.gov/dppc/>

300 Granite Street Suite 404

Braintree, MA 02184

Điện thoại: (617) 727-6465

Disability Law Center

<http://www.dlc-ma.org/>

11 Beacon Street, Suite 925

Boston, Massachusetts, 02108

Điện thoại: (617) 723-8455 / (800) 723-8455

Các Gia Đình Massachusetts Sắp Xếp cho những Thay Đổi

<http://www.mfofc.org/>

Massachusetts Families Organizing For Change

PO Box 61

Raynham, MA 02768

Điện thoại: (508) 824-6946

The ARC of Massachusetts

<http://thearcofmass.org/>

PO Box 541603

Waltham, MA 02454

Điện thoại: (781) 891-6270

Massachusetts Advocates Standing Strong

<http://ma-advocates.org/>

<https://www.facebook.com/Massachusetts-Advocates-Standing-Strong-231842356173/>

Chương 19C Bộ Luật Tổng Quát Massachusetts - DPPC

<https://malegislature.gov/Laws/GeneralLaws/PartI/TitleII/Chapter19C>

Disability info.org

<https://www.disabilityinfo.org/>