****

**Thông Tin về Yêu Cầu Hòa Giải Can Thiệp Sớm**

**Các Câu Hỏi Thường Gặp**

Các dịch vụ Can Thiệp Sớm (EI, trong tiếng Anh) Massachusetts hỗ trợ việc học tập của một trẻ thông qua các hoạt động ý nghĩa hàng ngày. Các dịch vụ can thiệp sớm được cung cấp khác với các dịch vụ được cung cấp trong một bệnh viện hoặc trung tâm trị liệu ngoại trú. Các dịch vụ dựa trên thực hành phù hợp với phát triển, nghiên cứu mới nhất và Phần C trong Đạo Luật Giáo Dục Người Khuyết Tật.

Can Thiệp Sớm Massachusetts tập trung vào ba khái niệm trong các hoạt động chúng tôi thực hiện với các gia đình:

1. Trẻ sơ sinh và trẻ tập đi học tốt nhất thông qua luyện tập nhiều lần trong các hoạt động hàng ngày.
2. Phụ huynh và người chăm sóc có ảnh hưởng lớn nhất đến sự phát triển của trẻ.
3. Can Thiệp Sớm hỗ trợ quý vị và mối quan hệ gia đình quý vị với con của quý vị.

**Hòa giải là gì?** Hòa giải là một quá trình bảo mật, tự nguyện, phi chính thức và có thể trợ giúp giải quyết các bất đồng ý kiến giữa phụ huynh và một chương trình Can Thiệp Sớm. Đó là một buổi họp mà phụ huynh và nhóm EI đồng ý có một hòa giải viên hướng dẫn trao đổi về bất đồng, với mục tiêu là xây dựng một thỏa thuận mà cả hai bên hài lòng. Hòa giải là một thủ tục hiệu quả, khuyến khích cả hai bên trao đổi cởi mở về bất đồng, xem xét các quan điểm khác nhau, và tìm ra giải pháp.

**Tôi có thể làm gì nếu có một lo ngại hoặc không đồng ý với chương trình?** Quý vị là một thành viên quan trọng trong dịch vụ can thiệp sớm của con quý vị. Là một phụ huynh, quý vị có thể có những lo ngại về cách thức chương trình EI đang cung cấp dịch vụ. Nếu quý vị thấy rằng mình có một lo ngại, vấn đề hoặc không đồng ý, quý vị có những tùy chọn:

* Có một cuộc họp về Kế Hoạch Dịch Vụ Gia Đình Cá Nhân (IFSP, trong tiếng Anh). Xem xét toàn bộ IFSP với các thành viên khác trong nhóm. Quý vị có lo ngại gì về con quý vị? Lo ngại và ưu tiên của quý vị có gắn với kết quả của quý vị không? Con của quý vị có đang đạt được tiến bộ? Các hoạt động và dịch vụ vẫn còn phù hợp hay cần phải thay đổi?
* Trao đổi lo ngại của quý vị với điều phối viên dịch vụ của quý vị. Cho họ biết lo ngại của quý vị là gì.
* Trao đổi với Giám Đốc Chương Trình. Người này có thể giải quyết vấn đề nhanh.

VIETNAMESE

* Gọi điện thoại đến Bộ Phận Dịch Vụ Can Thiệp Sớm của Sở Y Tế Công Cộng. Một nhân viên có thể cung cấp cho quý vị thêm thông tin về quyền lợi và các tùy chọn của quý vị.
* Yêu cầu hòa giải: Hòa giải là một quá trình tự nguyện. Phụ huynh và các thành viên trong nhóm EI đồng ý trao đổi về vấn đề với một người trung lập (một hòa giải viên). Hòa giải giúp phụ huynh và nhóm EI có được những ý tưởng mới để đàm phán một thỏa thuận.
* Yêu cầu một phiên điều trần hợp pháp: Có những lần mà phụ huynh và nhóm EI không thể đi đến thỏa thuận. Phụ huynh có quyền yêu cầu một phiên điều trần hợp pháp ngay cả khi họ chưa thử thực hiện hòa giải.

**Điều khác biệt giữa một khiếu nại chính thức, hòa giải và một phiên điều trần hợp pháp?**

Điều tra một **khiếu nại chính thức** là một quá trình được sử dụng để xác định xem một chương trình EI có tuân theo một thủ tục yêu cầu, chính sách hoặc mốc thời gian hay không. Quyết định về việc có xảy ra vi phạm hay không được DPH đưa ra.

Một số ví dụ về vi phạm bao gồm:

* Nếu chương trình không cho quý vị xem hồ sơ của con quý vị
* Nếu chương trình không cung cấp trước đó cho quý vị một văn bản về hành động mà chương trình đề xuất hoặc từ chối thực hiện liên quan đến dịch vụ IFSP của con quý vị.
* Nếu chương trình không hoàn thành một đánh giá/kiểm tra trong vòng 45 ngày sau khi được giới thiệu

**Hòa giải** là một quá trình được sử dụng để giải quyết một bất đồng ý kiến về tình trạng đủ điều kiện nhận dịch vụ EI của một trẻ hoặc loại hình dịch vụ EI do một hòa giải viên được đào tạo thực hiện. Hòa giải viên sẽ làm rõ vấn đề và khuyến khích cả hai bên nghĩ về những ý tưởng mới để thương thảo một thỏa thuận. Chương trình EI và phụ huynh đưa ra quyết định của họ. Hòa giải viên không đưa ra quyết định về bất đồng đó.

Một **phiên điều trần hợp pháp** là một quá trình được sử dụng để giải quyết một bất đồng ý kiến về tình trạng đủ điều kiện nhận dịch vụ EI của một trẻ hoặc loại hình dịch vụ EI. Một phiên điều trần hợp pháp cũng có thể giải quyết một bất đồng ý kiến về nội dung nào được ghi trong hồ sơ EI của một trẻ. Một phiên điều trần hợp pháp có thể giải quyết một số vấn đề về thủ tục và mốc thời gian nếu chúng liên quan đến việc cung cấp các dịch vụ phù hợp. Viên chức điều trần sẽ làm rõ (các) nội dung nào được nghe tại phiên điều trần. Quyết định về bất đồng sẽ do viên chức điều trần đưa ra.

2

Một số ví dụ về các bất đồng được quyết định tại một phiên điều trần hợp pháp bao gồm:

* Nếu quý vị và chương trình EI không đồng thuận về (những) loại hình dịch vụ EI hoặc mức độ thường xuyên cung cấp (những) dịch vụ này.
* Nếu chương trình EI có những thông tin trong hồ sơ của con quý vị mà quý vị tin rằng không chính xác hoặc sai lệch.

**Tôi có thể nộp hồ sơ khiếu nại chính thức, yêu cầu hòa giải và một phiên điều trần hợp pháp cùng một lúc không?**

Có. Việc hòa giải sẽ không trì hoãn một phiên điều trần hoặc việc điều tra khiếu nại, trừ khi cả hai bên đồng ý trì hoãn.

Nếu quý vị nộp hồ sơ khiếu nại chính thức và một yêu cầu điều trần cùng một lúc, bất kỳ vấn đề nào thuộc về nội dung của phiên điều trần sẽ không thể được điều tra. Viên chức điều trần sẽ quyết định (những) vấn đề nào thuộc về nội dung của phiên điều trần, và (những) vấn đề nào có thể được điều tra trong một khiếu nại chính thức.

**Ai có thể yêu cầu hòa giải?**

Một phụ huynh hoặc một chương trình EI có thể yêu cầu hòa giải. Cả hai bên phải đồng ý tham gia. Cơ hội đạt được một thỏa thuận sẽ cao hơn khi cả hai bên đều sẵn lòng làm việc với hòa giải viên khi xem xét các ý tưởng mới và quan điểm khác nhau.

**Tôi yêu cầu hòa giải thế nào?**

DPH có một mẫu đơn, quý vị hãy điền thông tin vào mẫu đơn, và gửi thư, fax hoặc gửi qua email. Mẫu đơn và địa chỉ gửi đơn có thể được tìm thấy ở đây. Quý vị có thể sử dụng mẫu đơn để soạn một lá thư tự viết, hoặc liên hệ Kathleen Amaral o theo số điện thoại 978-851-7261 máy lẻ 4016 để yêu cầu hòa giải.

**Chuyện gì xảy ra khi yêu cầu hòa giải?** Quý vị sẽ nhận được một lá thư nêu rằng DPH đã nhận được yêu cầu hòa giả của quý vị. Nếu quý vị không nhận được thư, xin hãy gọi cho Kathleen Amaral theo số điện thoại 508-454-2007 DPH sẽ chỉ định một hòa giải viên, và người này sẽ liên hệ với quý vị và với chương trình.

**Điều gì xảy ra tại buổi hòa giải?**

Buổi hòa giải sẽ được lên lịch tại một địa điểm thuận tiện cho cả quý vị và chương trình EI. Buổi hòa giải diễn ra trong vòng 14 ngày, trừ khi quý vị đồng ý gia hạn mốc thời gian này. Hòa giải viên thường bắt đầu bằng cách giải thích về quá trình. Hòa giải viên sẽ nhắc nhở mọi người rằng nội dung thảo luận trong phiên hòa giải được bảo mật, và có thể không được sử dụng là bằng chứng tại phiên điều trần hợp pháp hoặc tố tụng dân sự. Quý vị có thể được yêu cầu ký vào bản thỏa thuận bảo mật.

Hòa giải viên sẽ cho mỗi bên một cơ hội trình bày (các) lo ngại và quan điểm bất đồng của họ. Hòa giải viên sẽ hướng dẫn buổi trao đổi để tập trung vào làm rõ thông tin, tìm kiếm giải pháp và giúp đỡ phụ huynh cùng chương trình có được thỏa thuận.

Hòa giải viên sau đó sẽ gặp riêng từng bên để hỏi thêm các câu hỏi và thu thập thêm thông tin. Bước này được gọi là "họp kín". Mọi người cùng tập trung lại một lần nữa để xem có lĩnh vực nào cần thỏa thuận và còn bất đồng nào nữa không. Nếu các bên làm việc cùng nhau và nhượng bộ để có được giải pháp, bất kỳ thỏa thuận nào đạt được đều được ghi lại thành văn bản trong một thỏa thuận hòa giải.

**"Thỏa thuận hòa giải" là gì?**

Thỏa thuận hòa giải là một tài liệu ràng buộc về mặt pháp lý có thể thi hành tại tòa án. Thỏa thuận này liệt kê những điều đã được phụ huynh và chương trình EI đồng thuận. Mỗi bên sẽ nhận một bản sao của thỏa thuận.

**Thủ tục này diễn ra trong thời gian bao lâu?**

Buổi hòa giải có thể được lên lịch trong vòng 14 ngày. Một buổi hòa giải có thể diễn ra ở bất kỳ đâu, kéo dài từ một vài giờ đến một ngày. Có thể lên lịch thêm nhiều buổi hòa giải nữa nếu cần.

**Hòa giải viên có bằng cấp gì?**

Hòa giải viên được đào tạo về hòa giải và Đạo Luật Giáo Dục Người Khuyết Tật. Hòa giải viên là nhân viên của Văn Phòng Khiếu Nại Giáo Dục Đặc Biệt và một bên thứ ba trung lập. Hòa giải viên không đưa ra (các) ý kiến, ủng hộ một bên hoặc đưa ra quyết định về bất đồng. Vai trò của họ là lắng nghe và trợ giúp phụ huynh và chương trình EI đi đến giải pháp và thỏa thuận riêng của họ.

**Ai chi trả cho hòa giải viên?**

Sở Y Tế Công Cộng chi trả cho hòa giải viên.

**Chuyện gì xảy ra nếu chúng tôi không đi đến một thỏa thuận?** Quý vị có thể tiếp tục cố gắng giải quyết với chương trình EI, hoặc thực hiện lên cấp và yêu cầu một phiên điều trần hợp pháp.

**Các dịch vụ IFSP của con tôi sẽ như thế nào?** **Các dịch vụ này có bị dừng lại vì tôi yêu cầu thực hiện hòa giải không?**

Không. Các dịch vụ IFSP mà quý vị gửi văn bản đồng ý sẽ được cung cấp, trừ khi quý vị và nhóm EI đồng ý một nội dung nào khác. Tình huống này được gọi là "giữ nguyên". Điều này có nghĩa là các dịch vụ của con quý vị đã được đồng thuận lần gần đây nhất sẽ "giữ nguyên" (không thay đổi), trừ khi cả quý vị và chương trình EI đồng thuận một điều gì đó khác.

**Tôi có thể rút yêu cầu thực hiện hòa giải của tôi sau khi đã nộp đơn không?** Có. Quý vị có thể rút lại yêu cầu hòa giải của mình vào bất kỳ thời điểm nào trước khi buổi hòa giải diễn ra bằng cách liên hệ với DPH hoặc hòa giải viên.

**Quý vị có câu hỏi nào khác không?**

Nếu quý vị có câu hỏi nào hoặc muốn có thêm thông tin về các quyền của gia đình quý vị, hãy liên hệ với Kathleen Amaral theo số điện thoại **508-454-2007** hoặc [kathleen.a.amaral@mass.gov](mailto:kathleen.a.amaral@mass.gov)

Đọc bản sao Thông Báo về Quyền của Gia Đình về Can Thiệp Sớm DPH, nhấp chuột vào đây:

<https://www.mass.gov/lists/early-intervention-family-rights-and-procedural-safeguards>

4