

CƯ DÂN DỄ BỊ TỔN THƯƠNG

CHÍNH SÁCH

1. MỤC ĐÍCH

Chính sách này đưa ra phương pháp để Evolve Housing chủ động xác định những Cư dân dễ bị tổn thương (xem Định nghĩa) và đảm bảo những cư dân đó có cơ hội nhận được các dịch vụ hỗ trợ liên quan một cách tôn kính và nghiêm túc.

2. PHẠM VI

Chính sách này áp dụng cho tất cả các Cư dân thuê nhà ở xã hội của Evolve Housing.

3. TUYÊN BỐ CHÍNH SÁCH

Người thuê nhà ở xã hội của Evolve Housing được tạo cơ hội để thực hiện đánh giá nhu cầu thay mặt cho tất cả Cư dân trong hộ gia đình của họ. Việc đánh giá nhu cầu, do Nhân viên hỗ trợ Chuyên môn của Evolve thực hiện, được sử dụng để xác định các lĩnh vực dễ bị tổn thương đối với (các) Cư dân.

Đánh giá nhu cầu có thể dẫn đến việc phát triển Kế hoạch Hỗ trợ Cá nhân liên quan đến các lĩnh vực dễ bị tổn thương và nếu được yêu cầu, sẽ bao gồm việc giới thiệu đến các đối tác hỗ trợ bên ngoài.

Mặc dù Chính sách này liên quan đến Cư dân nhà ở xã hội, nhưng đôi khi, cơ hội đánh giá nhu cầu cũng có thể được cung cấp cho các cá nhân cư trú trong các loại nhà ở khác do Evolve quản lý. Trong những trường hợp đó, và theo mục đích của Chính sách này, định nghĩa về Cư dân sẽ được áp dụng tương tự cho những cá nhân đó.

3.1 Xác định Cư dân dễ bị tổn thương

Evolve Housing thu thập một loạt thông tin về Cư dân thông qua quy trình đăng ký nhà ở xã hội ban đầu và trong suốt thời gian họ là Cư dân của Evolve Housing. Thông qua thông tin này, có thể xác định các lĩnh vực tiềm ẩn nguy cơ dễ bị tổn thương, bao gồm thông tin liên quan đến địa phương, giới tính, tuổi tác, dân tộc của Cư dân và liệu Cư dân có là Thổ dân hay Cư dân trên đảo Torres Strait.

Thông tin thu thập được cũng cho phép thực hiện Đánh giá Nhu cầu của Cư dân, trong đó cung cấp cho Evolve các chỉ số bổ sung quan trọng liên quan đến những Cư dân có thể dễ bị tổn thương vì họ đang gặp một số rủi ro như:

- Bạo hành gia đình;
- Các vấn đề sức khỏe tâm thần;
- Khó khăn tài chính;
- Hành vi chống đối xã hội; hoặc là
- Khuyết tật hoặc các tình trạng y tế khác.

Có cơ hội đánh giá tính dễ bị tổn thương của Cư dân có ở nhiều thời điểm tiếp xúc trong quá trình thuê nhà, bao gồm:

- Thông qua quá trình đăng ký thuê nhà;
- Trong các chuyến thăm Cư dân và kiểm tra nhà ở;
- Tại các sự kiện Evolve hoặc các chương trình gắn kết cộng đồng;
- Thông qua các báo cáo phù hợp nhận được từ các cá nhân hoặc tổ chức khác; và
- Thông qua các cuộc gọi điện thoại, email hoặc các phương thức liên lạc khác đến, hoặc do Cư dân chủ động tiến hành.

3.2 Kế hoạch hỗ trợ

Đánh giá nhu cầu được Nhân viên Hỗ trợ của Evolve Housing tiến hành tại các văn phòng của Evolve, hoặc tại nhà của Cư dân.

Nếu một Cư dân được xác định là dễ bị tổn thương và cần được hỗ trợ, Nhân viên Hỗ trợ của Evolve sẽ phát triển Kế hoạch Hỗ trợ cho Cư dân để giải quyết các nhu cầu về sức khỏe, đời sống cá nhân, giáo dục, đào tạo và việc làm của họ, đồng thời xem xét các chương trình hỗ trợ sẵn có. Việc giới thiệu đến các đối tác hỗ trợ bên ngoài cũng sẽ được đưa vào Kế hoạch hỗ trợ nếu cần thiết.

Việc đánh giá nhu cầu, bao gồm Chỉ số Sức khỏe Cá nhân, sẽ chỉ được hoàn thành khi nhận được sự đồng ý từ Cư dân để tham gia vào các chương trình hỗ trợ của Evolve.

3.2 Giám sát và Xem xét

Evolve sẽ liên tục cập nhật thông tin của Cư dân, khi nhận được thông tin và đúng với thông tin nhận được, thông qua liên lạc chính thức và không chính thức với Cư dân. Thông tin của Cư dân dễ bị tổn thương cũng sẽ được cập nhật với các hành động đã được thực hiện liên quan đến các chương trình hỗ trợ. Điều này hỗ trợ Evolve theo dõi hoàn cảnh của Cư dân và tiến trình của họ liên quan đến việc giải quyết các điểm yếu đã được xác định.

Trong trường hợp Cư dân được xác định là không còn cần đến sự hỗ trợ thêm được nêu trong Kế hoạch hỗ trợ của họ, điều này sẽ được thảo luận với Cư dân và Kế hoạch cụ thể đó sẽ kết thúc.

Điều này không ngăn cản Cư dân tham gia vào một chương trình trong tương lai nếu sau đó xác định được một điểm yếu.

4. ĐỊNH NGHĨA

- Chương trình hỗ trợ – các chương trình hỗ trợ được phát triển cho các nhóm Cư dân liên quan đến các lĩnh vực có nhu cầu hỗ trợ, dựa trên dữ liệu có sẵn và phản hồi nhận được từ các khách hàng của Evolve.
- Cư dân – một người thường trú trong một bất động sản nhà ở xã hội do Evolve Housing sở hữu hoặc quản lý.
- Rủi ro – người gặp rủi ro là người có thể gặp nguy hiểm, tổn hại hoặc mất mát thứ gì đó do hành động do chính họ hoặc người khác thực hiện.
- Kế hoạch hỗ trợ – Các Kế hoạch Hỗ trợ được phát triển cho từng Cư dân dựa trên đánh giá nhu cầu của họ.
- Cư dân dễ bị tổn thương – Cư dân dễ bị tổn thương là Cư dân đang hoặc có thể đang gặp khó khăn hoặc thách thức do các hoàn cảnh liên quan đến sức khỏe thể chất, sức khỏe tâm thần, sự cô lập với xã hội hoặc sự yếu ớt, giới tính, tình dục, phương tiện tài chính hoặc nhân khẩu học.

- Chỉ số An sinh Cá nhân – Tám hạng mục về sự hài lòng tương ứng với lĩnh vực chất lượng cuộc sống như sức khỏe, thành tích cuộc sống, mức sống, mối quan hệ cá nhân, an toàn cá nhân, kết nối cộng đồng, sự ổn định tương lai và tâm linh.

5. CÁC NGUỒN HỖ TRỢ LIÊN QUAN

- Chính sách về Kháng nghị của Evolve Housing
- Chính sách Quản lý Khiếu nại của Evolve Housing
- Chính sách về Nhà ở được hỗ trợ của Evolve Housing
- Chính sách Không khoan nhượng với Bạo lực của Evolve Housing
- Chính sách về Quyền riêng tư của Evolve Housing

Chính sách này có thể thay đổi theo thời gian theo quyết định của Evolve Housing. Bất cứ sự phê chuẩn nào được yêu cầu theo Chính sách này sẽ được công nhận theo Chính sách Ủy quyền Có Giới hạn của Evolve Housing. Thông tin thêm về Chính sách này và các chủ đề khác được đăng trên trang web của Evolve Housing www.evolvehousing.com.au. Nếu bạn có bất cứ câu hỏi cụ thể nào liên quan đến Chính sách này, vui lòng liên hệ với Evolve Housing qua số 1800 693 865 hoặc gửi câu hỏi tới địa chỉ email myevolve@evolvehousing.com.au.