HƯỚNG DẪN VỀ

CÁC DỊCH VỤ CỦA CHÚNG TÔI

TRILLIUM

PHỤC VỤ WASHINGTON
(CÁC QUẬN KING, PIERCE, CLARK, KITSAP VÀ YAKIMA)

WWW.TRILLIUM.ORG

MỤC LỤC

1. Chào mừng đến với Dịch vụ Việc làm Trillium
2. Cuộc gặp gỡ đầu tiên
3. Dịch vụ Trillium cung cấp
    - Việc làm
        - Khám phá và Lập kế hoạch
        - Đánh giá
        - Phát triển Công việc
        - Đào tạo Công việc
        - Thăng tiến Nghề nghiệp
    - Hòa nhập Cộng đồng
        - Khám phá
        - Phát triển Cộng đồng
        - Tăng cường Hòa nhập
    - Nguồn trợ giúp/Hỗ trợ thêm
    - Kiểm tra An toàn
- Vai trò và Kỳ vọng
4. Thanh toán dịch vụ như thế nào
5. Chính sách của Trillium
6. Nhân viên của Trillium
7. Quy trình Giải quyết Khiếu nại

TRILLIUM

Nếu quý vị muốn nhận sách hướng dẫn này bằng ngôn ngữ hoặc định dạng khác, vui lòng liên hệ với chúng tôi.

Sửa đổi vào tháng 9 năm 2024

1 CHÀO MỪNG ĐẾN VỚI DỊCH VỤ VIỆC LÀM TRILLIUM

Cảm ơn quý vị đã cân nhắc Trillium là nhà cung cấp việc làm và hòa nhập cộng đồng của quý vị. Chúng tôi luôn tận tâm hỗ trợ mọi người tìm việc và kết nối với cộng đồng có sự phù hợp về kỹ năng và sở thích, đồng thời giúp các chủ lao động xây dựng một lực lượng lao động mạnh mẽ. Chúng tôi lấy con người làm trung tâm trong các dịch vụ của mình và sẽ hỗ trợ cho sự thành công riêng của quý vị.

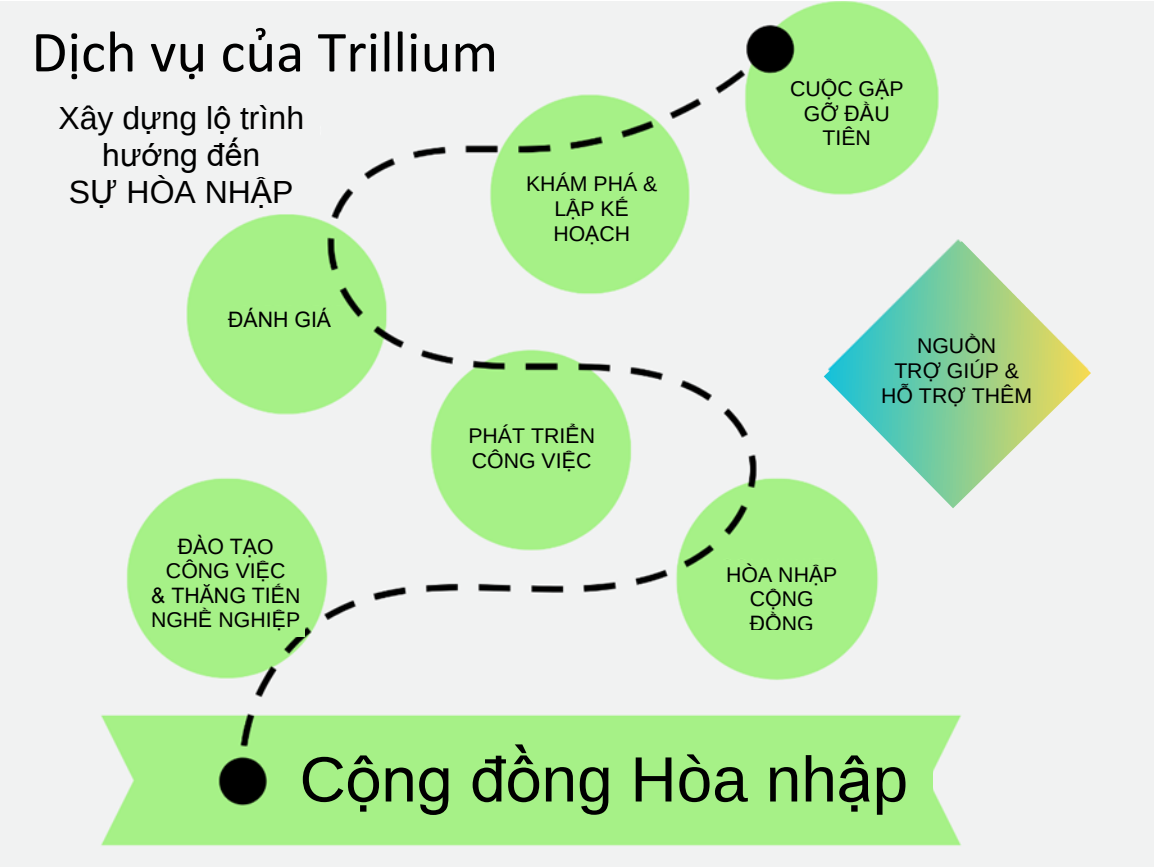
Sứ mệnh của Trillium là thúc đẩy các cơ hội việc làm và cộng đồng hòa nhập. Kể từ năm 1983, chúng tôi đã tạo ra sự hòa nhập tại nơi làm việc cho người khuyết tật. Chúng tôi hiện đang phục vụ các quận King, Pierce, Clark, Kitsap và Yakima.

Chúng tôi hy vọng sách hướng dẫn này sẽ giải thích kỹ các dịch vụ chúng tôi cung cấp và đặt ra kỳ vọng rõ ràng cho mối quan hệ đối tác của chúng tôi. Một lần nữa, xin cảm ơn quý vị đã xem xét Trillium trở thành nhà cung cấp việc làm và hòa nhập cộng đồng.

2 CUỘC GẶP GỠ ĐẦU TIÊN

Trong cuộc gặp gỡ đầu tiên, chúng tôi sẽ đề cập đến nhiều thông tin trong sách hướng dẫn này. Đây là cơ hội để chúng tôi giới thiệu về bản thân, về cách chúng tôi sẽ hỗ trợ quý vị và về quy trình hoạt động. Tìm hiểu về quý vị, mục tiêu của quý vị và nhóm hỗ trợ cho quý vị là phần quan trọng nhất của cuộc gặp này.

Chúng tôi muốn hợp tác để giúp quý vị đạt được các mục tiêu cộng đồng và việc làm của mình. Quý vị thích làm việc với mọi người hay một mình? Trong nhà hay ngoài trời? Toàn thời gian hay bán thời gian? Quý vị có niềm đam mê gì? Đây là một số điều chúng tôi sẽ nói trong cuộc gặp gỡ đầu tiên của chúng ta.



Sau đó, chúng ta sẽ cùng nhau phát triển một kế hoạch hướng dẫn các hoạt động và dịch vụ của chúng tôi. Kế hoạch này sẽ được điều chỉnh cho phù hợp với mục tiêu cá nhân của quý vị cũng như các dịch vụ và hỗ trợ mà chúng tôi cung cấp.

3 DỊCH VỤ TRILLIUM CUNG CẤP

VIỆC LÀM CÁ NHÂN HÓA

Trước khi chúng tôi tiếp cận các công ty thay mặt cho quý vị, chúng tôi cần làm quen với quý vị.

Khám phá & Lập kế hoạch

Cho dù quý vị có mục tiêu việc làm rõ ràng hay vẫn đang khám phá các lựa chọn của mình, chúng tôi luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị. Chúng tôi muốn tìm hiểu về kỹ năng, sở thích của quý vị và khi nào quý vị thành công nhất. Quá trình khám phá này bao gồm việc phỏng vấn những người biết về quý vị và quan sát quý vị trong các môi trường cộng đồng và gia đình khác nhau nhằm tìm hiểu thêm về quý vị theo nhiều cách.

Đánh giá

Đánh giá là một cách để quý vị thử các nhiệm vụ và môi trường làm việc khác nhau. Chúng tôi sẽ tìm các doanh nghiệp trong cộng đồng của quý vị để quý vị thử việc. Những đánh giá này giúp hiểu rõ về loại công việc sẽ phù hợp nhất với quý vị bằng cách thực hiện công việc trước khi quý vị cam kết với mục tiêu việc làm.

Phát triển Công việc

Khi chúng tôi cảm thấy mình có kế hoạch rõ ràng về loại nhiệm vụ và môi trường mà quý vị muốn làm việc, chúng tôi sẽ lập danh sách các doanh nghiệp trong cộng đồng của quý vị để Trillium liên hệ. Chúng tôi không có danh sách các công việc còn trống, chúng tôi chỉ tiếp cận các doanh nghiệp trong cộng đồng để tìm công việc phù hợp với quý vị.

Chúng tôi sẽ thay mặt quý vị thực hiện nhiều hoạt động phát triển công việc và đôi khi quý vị sẽ thực hiện cùng chúng tôi. Ví dụ: có thể có một hội chợ việc làm hoặc quý vị có thể muốn tự mình yêu cầu ứng tuyển. Chúng tôi sẽ cập nhật cho quý vị về các doanh nghiệp mà chúng tôi đang liên hệ và tiến độ hiện tại. Phần này có thể mất nhiều tháng.

Khi nhận được công việc, quý vị sẽ phải thực hiện những việc sau và chúng tôi sẽ hỗ trợ quý vị trong suốt chặng đường:

- Quý vị sẽ phải tuân thủ các quy tắc của chủ lao động trong quá trình tuyển dụng. Điều này có thể bao gồm điền vào các thủ tục giấy tờ hoặc biểu mẫu trực tuyến, tham dự các buổi định hướng hoặc được đào tạo cần thiết. Đây cũng có thể là làm

xét nghiệm ma túy hoặc kiểm tra lý lịch.

- Quý vị sẽ cần lập kế hoạch về cách đến chỗ làm và đi về. Trillium không cung cấp dịch vụ đưa đón.

- Quý vị sẽ cần biết quy định về trang phục phù hợp với công việc của mình và đến nơi làm đúng giờ. Quý vị có thể phải mua đồng phục hoặc trang phục an toàn bắt buộc.
- Quý vị sẽ cần phải làm việc khi chủ lao động lên lịch cho quý vị. Quý vị là nhân viên của doanh nghiệp, vì vậy họ sẽ quyết định lịch làm việc, tiền lương và phúc lợi của quý vị. Điều này có thể là quý vị phải điều chỉnh một số hoạt động hoặc sở thích cá nhân của mình.

Đào tạo Công việc

Khi quý vị bắt đầu công việc của mình, chúng tôi sẽ nói chuyện với chủ lao động về sự hỗ trợ mà quý vị sẽ cần để thành công. Quý vị sẽ được đào tạo bởi người giám sát và đồng nghiệp của quý vị và chúng tôi sẽ luôn có mặt để giúp quý vị tìm hiểu nhiệm vụ công việc và xây dựng mối quan hệ với đồng nghiệp.

Trillium sẽ tiếp tục đào tạo công việc để đảm bảo rằng quý vị và chủ lao động nhận được sự hỗ trợ cần thiết, để quý vị thành công và có cơ hội thăng tiến trong sự nghiệp.

Mục tiêu của chúng tôi là hỗ trợ quý vị độc lập nhất có thể trong công việc của mình và giúp tạo ra một môi trường nơi quý vị được hỗ trợ và cảm thấy tự tin. Chúng tôi sẽ hỗ trợ riêng và một số ví dụ bao gồm phát triển các công cụ, điều chỉnh và đảm bảo đồng nghiệp, người giám sát của quý vị cũng biết cách hỗ trợ quý vị. Quá trình hỗ trợ cá nhân giảm dần sẽ được thông báo với quý vị, người giám sát và nhân viên của Trillium với mục tiêu là kiểm tra bước cuối với quý vị và người giám sát khi cần thiết (tối thiểu, mỗi tháng một lần).

Nhân viên của Trillium sẽ luôn sẵn sàng hỗ trợ như một nguồn trợ giúp cho quý vị và chủ lao động của quý vị. Nếu bất cứ lúc nào, quý vị gặp khó khăn với một trong các nhiệm vụ của mình hoặc đang học một nhiệm vụ mới, nhân viên của Trillium sẽ luôn sẵn sàng hỗ trợ.

Thăng tiến Nghề nghiệp Chúng tôi cũng sẵn sàng hỗ trợ các mục tiêu thăng tiến nghề nghiệp mà quý vị có thể có, chẳng hạn như tăng giờ làm việc, tăng lương hoặc tìm kiếm một công việc mới hoặc công việc thứ hai.

HÒA NHẬP CỘNG ĐỒNG

Các dịch vụ Hòa nhập Cộng đồng hỗ trợ những cá nhân theo đuổi các mối quan hệ, sự tham gia và phát triển kỹ năng trong cộng đồng của họ. Trillium hình dung rằng hoạt động Hòa nhập Cộng đồng sẽ bổ sung cho các mục tiêu nghề nghiệp của một cá nhân để xây dựng một cuộc sống phong phú, nơi họ thuộc về và đóng góp cả trong công việc và cộng đồng.

Các dịch vụ Hòa nhập Cộng đồng (CI) sẽ hỗ trợ quý vị:

- Đóng góp cho cộng đồng của quý vị thông qua công việc tình nguyện, thành viên hội đồng/cố vấn, vận động chính sách hoặc gắn kết các công dân khác
- Học hỏi, thực hành và áp dụng các kỹ năng giúp tăng cường sự hòa nhập trong cộng đồng của quý vị
- Theo đuổi giáo dục hoặc xây dựng kỹ năng bên ngoài các hoạt động thăng tiến nghề nghiệp
- Xây dựng hoặc củng cố các mối quan hệ thông qua việc tham gia những sở thích mà quý vị đam mê

Các hoạt động Hòa nhập Cộng đồng thành công sẽ giúp quý vị có một mạng lưới con người và cơ hội cộng đồng lớn hơn trong cuộc sống của mình. Nhiều người sẽ biết đến và trải nghiệm kỹ năng cũng như năng khiếu của quý vị.

Cách tiếp cận của chúng tôi đối với dịch vụ Hòa nhập Cộng đồng sẽ giống như các dịch vụ việc làm của chúng tôi:

Khám phá: chúng tôi sẽ tìm hiểu những gì quý vị đam mê, những gì quý vị muốn tham gia nhiều hơn, những gì quý vị cảm thấy còn thiếu trong cuộc sống của mình hiện tại, những hỗ trợ nào giúp quý vị thành công nhất và xác định sở thích quý vị muốn theo đuổi.

Phát triển Cộng đồng: chúng tôi sẽ hỗ trợ quý vị khám phá các cơ hội để theo đuổi sở thích của mình. Điều này có thể bao gồm nghiên cứu các tổ chức phù hợp với sở thích của quý vị, xây dựng mạng lưới xung quanh quý vị để có thêm mối quan hệ, thử các hoạt động mới và xây dựng các kỹ năng cần thiết để tiếp cận và tham gia cộng đồng của quý vị.

Tăng cường Hòa nhập: CI nhằm mục đích kết nối và xây dựng mối quan hệ giữa quý vị và người không khuyết tật, những người không được trả tiền để cung cấp dịch vụ cho quý vị. Khi quý vị thiết lập bản thân trong hoạt động cộng đồng của mình, Trillium sẽ giảm dần sự tham gia của chúng tôi, vì vậy quý vị được kết nối trực tiếp hơn với những người và tổ chức trong cộng đồng của quý vị. Khi quý vị đạt được các cột mốc quan trọng trong mục tiêu của mình, chúng tôi sẽ giúp quý vị xác định những cột mốc mới và hỗ trợ quý vị đạt được chúng. Nếu quý vị gặp khó khăn hoặc kế hoạch của quý vị thay đổi, chúng tôi sẽ giúp quý vị khắc phục các tình huống hoặc xây dựng một kế hoạch mới để hòa nhập cộng đồng.

Nhân viên Việc làm và Hòa nhập Cộng đồng của chúng tôi sẽ cùng nhau hỗ trợ các mục tiêu thuộc về và đóng góp cho cộng đồng của quý vị. Nếu quý vị nhận dịch vụ Hòa nhập Cộng đồng từ một cơ quan khác, Trillium sẽ yêu cầu tiết lộ thông tin để chúng tôi có thể liên hệ với cơ quan đó nhằm hỗ trợ quý vị tốt nhất.

Nguồn trợ giúp/Hỗ trợ thêm

Mỗi người mà chúng tôi phục vụ đều có một hành trình việc làm và hòa nhập cộng đồng khác nhau. Chúng tôi luôn cố gắng hết sức để đảm bảo các dịch vụ của mình phù hợp với mục tiêu, giá trị và nhu cầu hỗ trợ cụ thể của quý vị. Nhân viên của Trillium sẽ làm việc với quý vị để kết nối với các dịch vụ và hỗ trợ khác nằm ngoài vai trò Tư vấn Hòa nhập/Việc làm vì sẽ có những hỗ trợ mà chúng tôi không được đào tạo hoặc đủ trình độ để cung cấp. Những hỗ trợ này có thể bao gồm trợ giúp về phương tiện đi lại, hỗ trợ nhà vệ sinh, hỗ trợ y tế, thiết bị thích ứng, lập kế hoạch phúc lợi, hỗ trợ nhà ở/dân cư, chiến lược hành vi thích ứng, người đại diện nhận tiền, người điều hướng văn hóa hoặc công nghệ hỗ trợ.

Mặc dù không cung cấp các dịch vụ này tại Trillium, nhưng chúng tôi có mặt trong nhóm của quý vị để giúp quý vị có được những gì cần thiết cho việc tiếp cận cộng đồng một cách đầy đủ. Chúng tôi thường xuyên hợp tác và hợp tác chặt chẽ với người quản lý trường hợp Developmental Disabilities Administration (DDA, Cơ Quan Quản Lý Người Khuyết Tật Phát Triển) người lập kế hoạch phúc lợi, chuyên gia hành vi, tư vấn viên phục hồi chức năng nghề nghiệp (Division of Vocational Rehabilitation (DVR, Bộ Phận Phục Hồi Chức Năng Nghề Nghiệp)), nhà cung cấp dịch vụ chăm sóc nội trú/cá nhân và những người khác để đảm bảo quý vị có những gì cần thiết cho việc tham gia cộng đồng và nơi làm việc một cách độc lập nhất có thể.

Công việc của chúng tôi là tìm ra một nơi làm việc phù hợp để quý vị có thể xây dựng kỹ năng, có những điều chỉnh hỗ trợ mà quý vị cần và tạo dựng mối quan hệ với những người trong công việc/hoạt động cộng đồng hỗ trợ cho thành công của quý vị. Cuối cùng, nếu chúng tôi làm tốt điều này, quý vị sẽ không cần có nhân viên Trillium đi cùng mọi lúc.

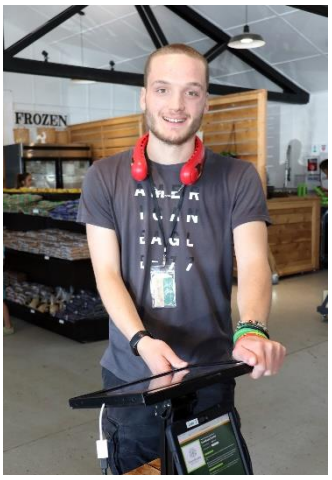
Kiểm tra An toàn

An toàn là vô cùng quan trọng. Mục tiêu của chúng tôi là đảm bảo các cơ hội việc làm và cộng đồng của quý vị được an toàn và quý vị có được sự hỗ trợ trong những môi trường cần thiết. Không phải lúc nào Trillium cũng có thể ở bên quý vị, vì vậy chúng tôi sử dụng Kiểm tra An toàn để lập kế hoạch cho trải nghiệm an toàn.

Đối với Kiểm tra An toàn, chúng tôi sẽ xác định các vấn đề an toàn cụ thể đối với môi trường và nhiệm vụ, thu thập ý kiến đóng góp từ đồng nghiệp và nhóm hỗ trợ của quý vị, đồng thời cùng nhau xây dựng kế hoạch. Một số ví dụ về những vấn đề chúng tôi giải quyết trong Kiểm tra An toàn là các giao thức/thiết bị an toàn tại nơi làm việc/tổ chức hoặc hỗ trợ cho các lo ngại cụ thể như co giật hoặc suy giảm giác quan. Chúng tôi sẽ xem xét điều này với quý vị hàng năm vì mọi thứ luôn thay đổi.

4 VAI TRÒ VÀ KỲ VỌNG

NGƯỜI TÌM VIỆC



Kỳ vọng

Tìm kiếm việc làm và công việc tương lai của quý vị nên được ưu tiên hơn là các hoạt động, thể thao, tình nguyện và thời gian với bạn bè. Hãy nhớ rằng tìm việc làm rất mất thời gian. Quý vị có thể phải lên lịch lại các hoạt động để phù hợp với lịch làm việc của mình sau khi nhận công việc.

Bất cứ khi nào gặp gỡ một doanh nghiệp, đến một sự kiện hoặc tham dự các cuộc phỏng vấn, chúng tôi rất mong quý vị sẽ lựa chọn trang phục phù hợp cho dịp này. Chúng tôi có thể đưa ra các đề xuất để giúp quý vị tạo ấn tượng tốt từ ban đầu.

Thực tế về công việc đầu tiên

Công việc đầu tiên có thể không phải là công việc mơ ước của quý vị, nhưng chúng tôi hy vọng đó là một bước đi có giá trị, giúp quý vị xây dựng kinh nghiệm và trình độ. Chúng tôi sẽ giúp quý vị tận dụng tối đa từng công việc để xây dựng kỹ năng và xác định các bước tiếp theo trong hành trình sự nghiệp của quý vị.

Trao đổi với chủ lao động

Nhân viên của Trillium luôn sẵn sàng hỗ trợ việc trao đổi giữa quý vị và chủ lao động. Trillium sẽ hỗ trợ quý vị với các yêu cầu xin nghỉ phép, tăng giờ làm, thay đổi lịch làm việc, v.v.

GIA ĐÌNH, NGƯỜI GIÁM HỘ & HỖ TRỢ CƯ TRÚ

Kỳ vọng

Chúng tôi sẽ cần sự hỗ trợ của quý vị để đảm bảo thành công tốt nhất. Sự hỗ trợ này có thể bao gồm việc chia sẻ kiến thức của quý vị về điểm mạnh, đam mê và thậm chí cả những điều cần tránh. Quý vị có thể hỗ trợ họ chuẩn bị (trang phục, sự sẵn sàng) cho các cuộc phỏng vấn, công việc, cuộc hẹn; và giúp họ sắp xếp phương tiện đưa đón. Một hỗ trợ quan trọng khác là khi chúng ta suy nghĩ về các doanh nghiệp sẽ tiếp cận. Có thể tìm

thấy nhiều công việc thông qua các kết nối, vì vậy mạng lưới bạn bè và gia đình của quý vị rất có giá trị. Hãy nghĩ về những người quý vị biết rằng có sở hữu hoặc làm việc tại các doanh nghiệp, cửa hàng hoặc nhà hàng khác nhau và những nơi khác mà quý vị có mối quan hệ trong cộng đồng. Cung cấp thông tin liên hệ cho nhân viên của Trillium và họ sẽ theo dõi tiếp với cá nhân đó và cập nhật cho quý vị.

Chúng tôi hy vọng quý vị cởi mở hơn trong việc khám phá nhiều loại công việc, lịch làm việc, doanh nghiệp và khu vực địa lý rộng hơn, để chúng tôi có thể tạo ra nhiều cơ hội nhất có thể.

Công việc được ưu tiên hơn các hoạt động ngoại khóa và hoạt động tình nguyện. Điều này có nghĩa là lên lịch lại các hoạt động khác để những hoạt động này không xung đột với công việc. Lịch làm việc được xác định dựa trên nhu cầu của doanh nghiệp, vì vậy, trong khi nhân viên của Trillium có thể đồng ý với những giờ nhất định, thì lịch làm việc cuối cùng sẽ được xác định bởi doanh nghiệp. Giờ làm việc có thể bao gồm buổi tối, cuối tuần hoặc ngày lễ. Không nên yêu cầu thời gian nghỉ quá nhiều. Đi làm đều đặn là cách quan trọng để thể hiện sự cam kết của quý vị.

Trao đổi với chủ lao động

Nếu quý vị có bất kỳ câu hỏi hoặc thắc mắc nào cần giải quyết với chủ lao động, vui lòng thông báo cho nhân viên của Trillium để chúng tôi có thể hỗ trợ việc trao đổi và giải pháp thành công thay vì quý vị tự mình tiếp cận người giám sát hoặc doanh nghiệp. Điều này có thể gây nhầm lẫn cho chủ lao động khi họ có nhiều người đại diện cho nhu cầu của nhân viên.

5 THANH TOÁN DỊCH VỤ NHƯ THẾ NÀO?

Có sẵn nhiều nguồn tài trợ khác nhau để thanh toán cho các dịch vụ của Trillium. Nhân viên của chúng tôi luôn sẵn sàng hướng dẫn quý vị về những điều tốt nhất cho tình huống cụ thể của quý vị.

Division of Vocational Rehabilitation (DVR)

Division of Vocational Rehabilitation thường là nguồn tài trợ đầu tiên cho các dịch vụ việc làm. Khi quý vị được xác định là đủ điều kiện nhận DVR, chúng ta sẽ cùng gặp nhân viên DVR để tạo kế hoạch dịch vụ, giải thích dịch vụ cụ thể mà Trillium sẽ cung cấp cho quý vị (khám phá, đánh giá, giới thiệu việc làm, đào tạo chuyên sâu và đào tạo công việc). Các nguồn trợ giúp và tài trợ thông qua DVR là có giới hạn thời gian và DVR không chi trả cho hỗ trợ dài hạn.

Developmental Disabilities Administration (DDA)/Dịch Vụ của Quận

Sau khi các nguồn trợ giúp giới hạn thời gian từ DVR kết thúc, quý vị có thể đủ điều kiện nhận các dịch vụ thông qua quận của mình. Trillium sẽ ký hợp đồng với các quận để cung cấp dịch vụ việc làm dài hạn và hòa nhập cộng đồng với sự hợp tác của DDA. Liên hệ với người quản lý trường hợp của Developmental Disabilities Administration để tìm hiểu xem quý vị có đủ điều kiện hay không.

Thanh toán riêng

Một số người không đủ điều kiện nhận các dịch vụ DVR và DDA/Quận, vì vậy chúng tôi có cung cấp tùy chọn thanh toán riêng cho các dịch vụ của mình.

6 CHÍNH SÁCH CỦA TRILLIUM

Quyền của khách hàng: Là người nhận dịch vụ của chúng tôi, quý vị có nhiều quyền, bao gồm nhưng không giới hạn ở:

- Tạo mục tiêu công việc và kế hoạch dịch vụ của riêng quý vị.
- Được đối xử với phẩm giá và sự tôn trọng.
- Yêu cầu giải thích lại thông tin hoặc giải thích bằng những cách hay ngôn ngữ khác.
- Xử lý thông tin cá nhân của quý vị một cách cẩn thận.
- Có những người khác (gia đình/người ủng hộ, v.v.) tham gia vào kế hoạch.
- Được bảo vệ khỏi hành vi lạm dụng, phân biệt đối xử hoặc bóc lột.

Có những video rất hay về Quyền của khách hàng được tạo bởi People First of Washington tại đây https://informingfamilies.org/pf-rights/

Để biết chi tiết đầy đủ về các quyền của khách hàng mà Trillium tuân thủ, vui lòng truy cập https://www.dshs.wa.gov/sites/default/files/DDA/dda/documents/policy/policy5.06.pdf

Bảo mật: Tất cả thông tin trong hồ sơ của quý vị sẽ được giữ bí mật và bảo mật trong cơ sở dữ liệu được bảo vệ bằng mật khẩu. Chúng tôi cần có sự đồng ý bằng văn bản của quý vị hoặc người giám hộ hợp pháp của quý vị để chia sẻ thông tin với người khác.
Không phân biệt đối xử: Chúng tôi không phân biệt đối xử dựa trên chủng tộc, màu da, nguồn gốc quốc gia, giới tính, tuổi tác, tôn giáo, tín ngưỡng, tình trạng hôn nhân, khuyết tật, khuynh hướng tính dục hoặc sự hiện diện của bất kỳ khiếm khuyết nào về giác quan, tâm thần hoặc thể chất trong việc cung cấp dịch vụ của chúng tôi.

Truy cập hồ sơ: Quý vị, người giám hộ hợp pháp của quý vị và các nhà tài trợ (DVR, DDA, Quận) có quyền xem các tập tin hồ sơ của quý vị. Người giám hộ hợp pháp của khách hàng có thể xem các tập tin này mà không cần sự cho phép bằng văn bản. Phụ huynh, không phải người giám hộ hợp pháp, phải có sự cho phép bằng văn bản của khách hàng và/hoặc người giám hộ để xem các tập tin. Nhân viên sẽ cung cấp tài liệu được yêu cầu hoặc quyền truy cập vào các tập tin trong vòng ba ngày làm việc kể từ khi nhận được yêu cầu bằng văn bản.

Tính đủ điều kiện nhận dịch vụ: Dịch vụ Việc làm Trillium luôn giữ nguyên tắc rằng mọi cá nhân đều có tiềm năng nhận việc làm; đánh giá chính thức về kỹ năng nghề nghiệp sẽ không được sử dụng để xác định tính đủ điều kiện của một cá nhân cho dịch vụ của chúng tôi. Để xác định tính đủ điều kiện nhận dịch vụ, Giám đốc Chương trình sẽ tìm kiếm những yếu tố sau:

- Phải từ 21 tuổi trở lên và đang không đi học. Ngoại lệ là các khách hàng của Job Foundations và School To Work và các tình huống khác mà Giám đốc Chương trình có thể cho phép nếu khách hàng có lựa chọn tài trợ.
- Phải cho thấy có động lực làm việc và tham gia các hoạt động nhằm tìm kiếm việc làm.
- Có sự hỗ trợ trong môi trường gia đình và/hoặc một người ủng hộ cá nhân sẵn sàng hỗ trợ các kỹ năng để tiếp cận công việc trong cộng đồng.
- Có phương tiện đi lại hoặc có khả năng chi trả tiền đi lại từ nhà đến nơi làm việc và ngược lại.
- Có kinh phí cho các dịch vụ.

Kết thúc Dịch vụ của Trillium: Quý vị có quyền chọn nhà cung cấp dịch vụ cho mình, bao gồm cả việc chấm dứt dịch vụ với chúng tôi. Nếu những trải nghiệm của chúng ta cho thấy rằng chúng tôi không đáp ứng nhu cầu của quý vị hoặc các tiêu chí cho những dịch vụ được liệt kê ở trên không còn được đáp ứng, chúng tôi có thể chấm dứt dịch vụ với quý vị.

Dịch vụ Thiết yếu: Trong trường hợp khẩn cấp, Trillium sẽ tiếp tục cung cấp các dịch vụ thiết yếu cần thiết cho những người mà chúng tôi phục vụ, để ngăn ngừa sự nguy hiểm đến tính mạng, sức khỏe hoặc sự an toàn của mọi người. Những dịch vụ thiết yếu này sẽ bị hạn chế và có thể không phải là mọi hỗ trợ và dịch vụ mà quý vị đã quen thuộc.

NHÂN VIÊN CỦA TRILLIUM

Đội ngũ nhân viên của chúng tôi luôn sẵn sàng hỗ trợ quý vị! Thông thường, các đặc điểm mà Trillium tìm kiếm ở nhân viên của mình bao gồm sự sáng tạo, lòng trắc ẩn, mong muốn học hỏi, sáng kiến tốt, tính chuyên nghiệp và khả năng thích ứng với sự thay đổi. Chúng tôi cũng cố gắng tuyển dụng những người có nền tảng đa dạng vì chúng tôi tin rằng điều đó giúp cho đội ngũ của mình trở nên mạnh mẽ hơn.

Đào tạo Nhân viên: Chúng tôi đầu tư rất nhiều vào đào tạo nhân viên để đảm bảo quý vị nhận được những dịch vụ tuyệt vời. Chúng tôi còn đào tạo nhiều hơn những nội dung bắt buộc để đảm bảo nhân viên đang học được các chiến lược mới nhằm hỗ trợ quý vị tham gia cộng đồng và thành công trong công việc. Nội dung đào tạo bao gồm hướng dẫn có hệ thống, khám phá, phát triển công việc, sơ cứu và hồi sức tim phổi (CPR), hỗ trợ hành vi tích cực, sơ cứu sức khỏe tâm thần và đào tạo ứng phó đúng cách.

Sự hợp tác của nhân viên: Mặc dù quý vị sẽ luôn có một nhân viên Trillium tận tâm, nhưng vì chúng tôi làm việc theo nhóm nên quý vị có thể có một số nhân viên thay mặt cho quý vị hoặc hỗ trợ quý vị trong công việc. Sự hợp tác của chúng tôi đảm bảo mang lại các dịch vụ tốt nhất cho quý vị bằng cách sử dụng các kỹ năng đa dạng của nhóm chúng tôi. Quý vị có thể tìm thấy thông tin về nhân viên trên trang web của chúng tôi.

Khi có sự thay đổi nhân viên, chúng tôi sẽ cố gắng hết sức để đảm bảo chuyển giao kỹ lưỡng, nhưng chúng tôi có thể không đáp ứng được các yêu cầu cá nhân về nhân viên.

8 QUY TRÌNH GIẢI QUYẾT KHIẾU NẠI

Chúng tôi luôn sẵn sàng phục vụ quý vị và nếu quý vị không hài lòng với các dịch vụ, chúng tôi muốn biết về điều đó. Nếu chúng tôi không trao đổi theo cách quý vị muốn, hay nếu quý vị gặp khó khăn với nhân viên của Trillium hoặc nếu quý vị khó chịu về điều gì đó, hãy nói ra để chúng tôi có thể giải quyết.

Trillium hoàn toàn ủng hộ quyền của các cá nhân trong việc bày tỏ khiếu nại liên quan đến bất kỳ chủ đề nào cho dù đó là mối quan hệ làm việc, chính sách chương trình hay hoạt động. Các cá nhân sẽ được khuyến khích và hỗ trợ trong việc bày tỏ những lo ngại này mà không phải chịu hậu quả tiêu cực hoặc trả thù.

Vui lòng trò chuyện với nhân viên của Trillium, người giám sát hoặc Giám đốc Chương trình về lo ngại của quý vị. Chúng tôi sẽ cố gắng giải quyết bất kỳ vấn đề nào mà quý vị nêu lên cho chúng tôi. Đây được coi là **khiếu nại không chính thức**. Nhân viên sẽ điều tra các khiếu nại không chính thức trong vòng 48 giờ và báo cáo lại cho tất cả những người liên quan về cách giải quyết vấn đề. Đôi khi sẽ tổ chức một cuộc họp với tất cả những người liên quan để làm rõ mọi việc.

Nếu quý vị cảm thấy vấn đề chưa được giải quyết sau khi gặp nhân viên của Trillium và người giám sát của họ, quý vị có thể trao đổi trực tiếp với Giám đốc Điều hành của Trillium, qua điện thoại hoặc bằng văn bản. Đây được coi là **khiếu nại chính thức**. Giám đốc Điều hành sẽ điều tra khiếu nại chính thức của quý vị trong vòng năm ngày làm việc và sau đó quý vị có thể nhận được một báo cáo bằng văn bản về cách giải quyết vấn đề đó.

Nếu vấn đề vẫn chưa được giải quyết, quý vị và Giám đốc Điều hành sẽ chọn một ủy ban gồm ba người để lắng nghe khiếu nại của quý vị và hòa giải để giải quyết. Phải có ít nhất một người trong ủy ban sẽ không bị ảnh hưởng bởi kết quả để đảm bảo tính công bằng. Quý vị sẽ nhận được phản hồi bằng văn bản từ ủy ban này trong vòng 30 ngày. Quý vị có thể đi cùng phụ huynh, người ủng hộ, nhân viên cư trú hoặc người quản lý trường hợp trong quá trình này. Nếu có liên quan đến hòa giải bên ngoài, các nhà tài trợ dịch vụ (DVR, DDA, Quận) sẽ được thông báo.

Nếu khiếu nại là về Giám đốc Điều hành, quý vị có thể liên hệ với thành viên của Hội đồng Quản trị Trillium. Bất cứ thời điểm nào trong quá trình này, quý vị cũng có thể tìm đến các kênh pháp lý khác. Nếu đó là khiếu nại về phân biệt đối xử mà quý vị cảm thấy chưa được giải quyết, quý vị có thể liên hệ:

DSHS Office of Equal Opportunity/OCR
P.O. Box 45839 | Olympia, WA 98504-5839 Điện thoại: 1.800.521.8060 | TDD: 1.800.521.8061
Nếu chúng tôi không thể giải quyết lo ngại của quý vị, quý vị có thể chọn một nhà cung cấp việc làm khác và chúng tôi sẽ hợp tác với nhà cung cấp mới này để quá trình chuyển đổi diễn ra suôn sẻ.

LIÊN HỆ VỚI TRILLIUM

Văn phòng tại Quận King: 201 Auburn Way N, Suite B Auburn, WA 98002 Điện thoại: (253) 735-1553	**Văn phòng tại Quận Pierce:** 400 S Meridian, Suite 1B Puyallup, WA 98371 Điện thoại: (253) 446-7510
Văn phòng tại Quận Kitsap: 3501 NW Lowell St, Suite 101 Silverdale, WA 98383 Điện thoại: (360) 698-6659	**Văn phòng tại Quận Clark:** 5109 NE 82nd Ave, Suite 200 Vancouver, WA 98662 Điện thoại: (360) 567-3053
Văn phòng tại Quận Yakima: 1101 W Yakima Ave Suite 101 Yakima, WA 98902 Điện thoại: (253) 735-1553 số máy lẻ 2037	**Văn phòng của chúng tôi thường mở cửa từ 9:00 sáng - 4:30 chiều từ Thứ Hai - Thứ Sáu.** *Vui lòng gọi trước vì nhân viên của chúng tôi chủ yếu sẽ ra ngoài làm việc.*
Chúng tôi cũng có: • TDD: 7-1-1 • www.trillium.org • facebook.com/ TrilliumEmploymentServices *Giữ kết nối với chúng tôi bằng cách theo dõi chúng tôi trên Facebook, LinkedIn và Instagram.* *Trên trang web của chúng tôi, quý vị có thể xem tiểu sử nhân viên, tìm nguồn trợ giúp và đăng ký nhận bản tin điện tử.*	**Chúng tôi mong muốn hỗ trợ quý vị đạt được các mục tiêu việc làm và hòa nhập cộng đồng!** TRILLIUM

your year
inspirin
savings