

Temas Típicos del Ombudsman

- Seguridad, Abuso, o Negligencia Juvenil
- Entender la Dependencia de Menores
- Comunicación Inefectiva y el Conflicto
- Demoras de Servicios o Clases
- Falta de Profesionalismo o Respeto
- Removimiento o Colocación de Niños
- Planes de Caso y Procesos Legales
- Visitación
- Asuntos de Jóvenes de Crianza
- Recursos Sistémicos
- Cultura o Barreras de Idioma
- Preocupaciones de Reunificación Familiar
- La Tutela o Adopción
- Identificación de Temas Sistémicos

Papel del Ombudsman

El Ombudsman se esfuerza para tratamiento imparcial y objetivo de personas y el repaso de sus asuntos, y es defensor del manejo de procesos justos y equitativos.

El Ombudsman NO:

- Toma decisiones por parte de usted
- Sirve como su asesor legal
- Aboga en nombre personal de usted
- Se involucra en casos que van a ir a juicio
- Sirve como una oficina de aviso legal
- Impone sus propias políticas y creencias acerca de las mejores practicas

¿Preocupado? ¿Frustrado?
¿Necesita Ayuda?

***¡Comuníquese con La
Oficina del Ombudsman
de Bienestar Juvenil!***



*Charcot Government Center
2310 N. First Street, Suite 100
San José, California 95131*

Oficina: (408) 993-4114

Fax: (408) 297-2463

ombuds@ohr.sccgov.org

www.sccgov.org/sites/ohr/ombudsman

***¡Llámenos y
Trabajemos juntos!***

Se Habla Español

Có Nói Tiếng Việt

**Oficina del Ombudsman
de Bienestar Juvenil**



Neutral • Informal
Confidencial • Independiente

Construyendo Puentes

*Dentro del Sistema de Bienestar Juvenil
del Condado de Santa Clara*

(408) 993-4114

OMBUDS@ohr.sccgov.org

El Ombudsman Puede ayudar ...

Escuchar y Validar

Generar Opciones

Responder a las Quejas

Entrenar sobre el Conflicto

Mejorar la Comunicación

Relaciones de Trabajador Social - Cliente

Manejar y Mediar Disputas

Educar del Proceso de Bienestar Juvenil

Discutir Responsabilidades de la Agencia

Remediar la Retaliación

Mejorar el Sistema de Bienestar Juvenil

Cualquier persona con preocupaciones o

A Quien Sirve el Ombudsman ...

preguntas conectadas a un caso actual o pasado con El Departamento de Servicios para Familias y Niños (DFCS/CPS) o La Corte de Dependencia Juvenil, para incluir:

- Padres Biológicos
- Tutelas
- Jóvenes de Crianza
- Parientes
- Padres de Crianza
- Cuidadores
- Trabajadores Sociales
- Asociados del Sistema
- Miembros de la Comunidad
- Otras Agencias Gubernamentales

Consejos para Trabajar con El Departamento de Servicios para Familias & Niños

- Aclarar las preocupaciones del DFCS / la Corte sobre el “daño” y “peligro” a su niño
- Entender los “cambios de comportamiento” esperados para crear la “seguridad” que necesita mostrar Ud.
- Discutir problemas temprano con su trabajador social (y su supervisor como sea necesario)
- Ser organizado para demostrar el progreso y que está en camino hacia la reunificación
- Mantener sus comunicaciones telefónicas y de correo electrónico concisos y específicos
- Configurar su correo de voz – no dejar que llegue a la capacidad; Renovar su dirección de registro si cambia de hogar
- Hacer todas las citas programadas; son críticas para establecer la confianza y afinidad
- Si Ud. es un pariente que desea colocación de un niño, informarle al trabajador social... ¡ahora!
- Los familiares deben entender y cumplir con los límites establecidos por trabajadores sociales
- Tratar a las personas en la misma forma en que Ud. desea ser tratado

Consejos para Profesionales Trabajando con Clientes

- Utilizar activamente los comportamientos del *Modelo de Practica de Niños y Familias* y las herramientas de la SOP
- Centrarse en las “acciones” conductuales para remediar el daño y peligro; ayudar al cliente identificar qué necesita cambiar, cómo se mide la seguridad, y qué constituye el éxito
- Entender lo más pronto posible quién está dentro del “círculo de apoyo” del cliente
- Animar y apoyar a los clientes/familias para que hablen, busquen soluciones, y tomen decisiones
- Participar en diálogos de rutina, cara-a-cara con sus clientes
- ¡Sea valiente y tenga esas conversaciones difíciles!
- Enfocar su comunicación y esfuerzos de resolución por adelantado mientras que los problemas y los conflictos son manejables
- Utilizar el entrenamiento de supervisores, gerentes, y consultores según sea necesario

Comuníquese con El Ombudsman Cuando ...

¡Está atorado! Ya ha hablado usted con la otra persona de sus preocupaciones y sentimientos y trató de reducir la tensión y/o el conflicto relacionado con sus problemas. Si cree que su comunicación podría ser aún más eficaz, comuníquese con el Ombudsman para discutir cualquier problema restante. Su trabajo con el Ombudsman se centrará en identificar sus problemas, explorar las dinámicas del conflicto, proveer entrenamiento de comunicación, aumentar la comprensión, y desarrollar sus opciones, todo para que pueda seguir adelante y tomar las decisiones más informadas.