

# Επίλυση προβλημάτων σε πρώιμη παρέμβαση

## Τα πρώτα βήματα στην επίλυση προβλημάτων

Οι ερωτήσεις ή τα προβλήματα σχετικά με τα προγράμματα και τις υπηρεσίες Πρώιμης Παρέμβασης (EI) πρέπει να αντιμετωπιστούν αρχικά επικοινωνώντας με τον συντονιστή υπηρεσιών σας (πρόγραμμα EI βρέφους/νήπιου) ή με τον αντιπρόσωπό σας του EI (προσχολικό πρόγραμμα EI). Σας ενθαρρύνουμε να συζητήσετε με το προσωπικό του προγράμματός EI ως το πρώτο βήμα στην επίλυση προβλημάτων.

Κάτι τέτοιο πιθανόν να έχει ως αποτέλεσμα πιο έγκαιρη επίλυση. Κάθε αλλαγή που προέρχεται από τη συνεδρίαση θα τεκμηριωθεί στο Πρόγραμμα Εξατομικευμένης Οικογενειακής Υπηρεσίας (IFSP) ή στο Εξατομικευμένο Εκπαιδευτικό Πρόγραμμα (IEP). Εάν ζητήσετε συνεδρίαση για να συζητήσετε τα προβλήματά σας, η συνεδρίαση πρέπει να γίνει εντός επτά ημερών από την αίτησή σας.

## Τι συμβαίνει εάν οι γονείς έχουν ακόμη προβλήματα;

Υπάρχουν διαθέσιμες πέντε επιλογές για εσάς εάν τα προβλήματα συνεχίζονται. Μπορεί να χρησιμοποιηθεί οποιαδήποτε από αυτές τις επιλογές ανά πάσα στιγμή.

**1) Επικοινωνήστε με το Τμήμα Υπηρεσιών Πρώιμης Παρέμβασης** Μπορείτε να επικοινωνήσετε με το Τμήμα Υπηρεσιών Πρώιμης Παρέμβασης (BEIS) τηλεφωνώντας στο 717-346-9320. Το BEIS βοηθά στην επίλυση προβλήματος προτού υποβληθεί ένα πιο επίσημο γραπτό παράπονο.

Ένας Σύμβουλος του BEIS θα επικοινωνήσει με το πρόγραμμα EI του παιδιού σας για να καθορίσει εάν υπάρχει μια άμεση επίλυση. Εάν δεν είναι διαθέσιμη μια άμεση επίλυση, μπορείτε να υποβάλλετε γραπτό παράπονο.

### 2) Υποβάλλετε γραπτό παράπονο

Μπορείτε να υποβάλλετε γραπτό παράπονο για την επίλυση προβλημάτων εάν πιστεύετε ότι το πρόγραμμα EI δεν ακολούθησε τα σωστά βήματα στη διαδικασία EI.

Το BEIS θα διερευνήσει το παράπονο εντός 60 ημερών.

Εάν προσδιοριστεί ένα πρόβλημα, θα αναπτυχθεί ένα πρόγραμμα επιδιόρθωσης εντός 30 ημερών μετά την έρευνα.

### 3) Διευκόλυνση IFSP/IEP

Μπορείτε να ζητήσετε διευκόλυνση IFSP/IEP, μια εθελοντική διαδικασία που μπορεί να χρησιμοποιηθεί όταν οι γονείς και το προσωπικό EI συμφωνούν ότι ένα ουδέτερο άτομο θα βοηθήσει στην επίτευξη επιτυχούς συνεδρίασης IFSP/IEP. Αυτό αποτελεί έναν λιγότερο επίσημο τρόπο για την επίλυση διαφωνιών από πιο επίσημες διαδικασίες όπως η νόμιμη διαδικασία. **Μπορείτε να λάβετε περισσότερες πληροφορίες από τον συντονιστή υπηρεσιών σας ή τον προσχολικό αντιπρόσωπο EI επικοινωνώντας με το Γραφείο για Επίλυση Διαφορών στο 1-800-222-3353 ή [www.odr-pa.org](http://www.odr-pa.org).**

### 4) Μεσολάβηση

Μπορείτε να χρησιμοποιήσετε μεσολάβηση όταν υπάρχει διαφωνία σχετικά με την αξιολόγηση ενός παιδιού ή τις υπηρεσίες στο IFSP/IEP, όπως η επιλογή μιας υπηρεσίας, πόσο συχνά παρέχεται η υπηρεσία, ή που λαμβάνει χώρα η υπηρεσία. Στη μεσολάβηση, όλοι συμφωνούν να συνεργαστούν με ένα μεσολαβητή, ένα άτομο που έχει εκπαιδευτεί για να βοηθά στην επίλυση προβλημάτων χωρίς μεροληψία. Οι μεσολαβητές δεν παίρνουν «αποφάσεις», αλλά

βοηθούν τα μέρη να συμφωνήσουν. Η μεσολάβηση προσφέρεται δωρεάν, είναι ανεπίσημη, και διεξάγεται γρήγορα.

**Μπορείτε να λάβετε περισσότερες πληροφορίες σχετικά με τη μεσολάβηση επικοινωνώντας με το Γραφείο Επίλυσης Διαφορών (ODR) στο [www.odr-pa.org](http://www.odr-pa.org) ή στο 1-800-222-3353.**

### 5) Ακρόαση Νόμιμης Διαδικασίας

Μπορείτε να ζητήσετε ακρόαση νόμιμης διαδικασίας, μια πιο επίσημη διαδικασία για την επίλυση διαφορών σχετικά με υπηρεσίες EI, όπως η επιλογή μιας υπηρεσίας, πόσο συχνά παρέχεται η υπηρεσία, ή που λαμβάνει χώρα η υπηρεσία. Αυτές είναι επίσημες ακροάσεις κατά τις οποίες όλα τα μέρη μπορούν να φέρουν μάρτυρες, συμπεριλαμβανομένων και εμπειρογνώμων.

Υπάρχουν ορισμένες διαφορές στη νόμιμη διαδικασία για οικογένειες με βρέφη και νήπια, και για αυτές με παιδιά προσχολικής ηλικίας.

**Γονείς με βρέφη και νήπια κάτω των τριών ετών** Μπορείτε να ζητήσετε ακρόαση και ο υπάλληλος ακρόασης θα θέσει μια ημερομηνία και θα σας στείλει ειδοποίηση. Εάν υπάρχει πρόβλημα με την ημερομηνία, η ακρόαση μπορεί να επαναπρογραμματιστεί. Η ακρόαση πρέπει να διεξαχθεί και να βγει απόφαση εντός 30 ημερών.

### Γονείς με παιδιά προσχολικής ηλικίας μεταξύ τριών και πέντε ετών

Εάν ζητήσετε ακρόαση, θα απαιτηθεί από εσάς και τον προσχολικό αντιπρόσωπο EI που έχετε να συζητήσετε πριν από την ακρόαση για να λύσετε διαφωνίες στο τοπικό επίπεδο μέσω μιας συνεδρίασης επίλυσης. Και τα δύο μέρη μπορούν να συμφωνήσουν να παραιτηθούν από τη συνεδρίαση επίλυσης γραπτώς ή να συμφωνήσουν να γίνει μεσολάβηση. Εάν το προσχολικό πρόγραμμα δεν έχει τοπική συνεδρίαση επίλυσης εντός 15 ημερολογιακών ημερών, μπορείτε να ζητήσετε από τον υπάλληλο ακρόασης να συνεχίσει με την ακρόαση νόμιμης διαδικασίας. Η ακρόαση πρέπει να διεξαχθεί και να ληφθεί απόφαση εντός 45 ημερών.

**Για περισσότερες πληροφορίες σχετικά με ακροάσεις νόμιμης διαδικασίας, μπορείτε να επικοινωνήσετε με τον προσχολικό σας αντιπρόσωπο EI ή να καλέσετε το Γραφείο Επίλυσης Διαφορών (ODR) στο 1-800-222-3353 ή να επισκεφθείτε το [www.odr-pa.org](http://www.odr-pa.org).**

\*Ένας αντιπρόσωπος EI μπορεί να είναι ο δάσκαλος, θεραπευτής ή συντονιστής υπηρεσιών σας EI.

## Τι μπορείτε να κάνετε εάν δεν είστε ευχαριστημένοι με τις υπηρεσίες Πρώιμης Παρέμβασης που λαμβάνει το παιδί σας;



Συζητήστε προβλήματα και διαφωνίες με τον συντονιστή υπηρεσιών σας ή τον προσχολικό αντιπρόσωπο Πρώιμης Παρέμβασης.



Συζητήστε προβλήματα και διαφωνίες με τον τοπικό προϊστάμενο του προγράμματος Πρώιμης Παρέμβασης.



Επικοινωνήστε με το Γραφείο Επίλυσης Διαφωνιών της Πενσυλβάνια στο 800-222-3353 για βοήθεια από εκπαιδευμένο μεσολαβητή στην επίλυση διαφωνιών ή για να ζητήσετε ακρόαση νόμιμης διαδικασίας.

*Η*

Επικοινωνήστε με το Γραφείο Υπηρεσιών Πρώιμης Παρέμβασης στο 717-346-9320 για να συζητήσετε θέματα ή/και να υποβάλλετε παράπονο.

**Έχετε ερωτήσεις σχετικά με την επίλυση προβλημάτων στην Πρώιμη Παρέμβαση;**

Τηλεφωνήστε στο 717-346-9320 ή στείλτε Email στο Γραφείο Υπηρεσιών Πρώιμης Παρέμβασης στο [RA-ocdintervention@pa.gov](mailto:RA-ocdintervention@pa.gov)

