



Cơ quan Dịch vụ cho Người Vô gia cư và Nhà ở Hỗ trợ Chính sách về Thời gian Lưu trú tại Nhà Tạm trú dành cho Người Trưởng thành và Thanh niên trong Độ tuổi Chuyển tiếp (TAY)

(Có hiệu lực từ ngày 3/1/2027)

Chính sách này thiết lập các tiêu chuẩn về Thời gian Lưu trú (Length of Stay, LOS) và các tiêu chí gia hạn cho các chương trình nhà tạm trú dành cho người trưởng thành và thanh niên trong độ tuổi chuyển tiếp (Transitional Age Youth, TAY) do HSH tài trợ trong Hệ thống Ứng phó với Tình trạng Vô gia cư (Homelessness Response System, HRS) của San Francisco. Nhà tạm trú tạm thời nhằm cung cấp chỗ ở khẩn cấp ngắn hạn cho người trưởng thành đang trong tình trạng vô gia cư trong khi họ tìm kiếm giải pháp về nhà ở.

Trong đại dịch COVID-19, các yêu cầu về Thời gian Lưu trú (LOS) đã tạm thời bị đình chỉ, dẫn đến thời gian lưu trú kéo dài hơn và làm giảm khả năng luân chuyển trong hệ thống. Chính sách này khôi phục lại giới hạn LOS và nêu rõ cách thức gia hạn thời gian lưu trú có thể được chấp thuận.

THỜI GIAN LƯU TRÚ TẠI NHÀ TẠM TRÚ DÀNH CHO NGƯỜI TRƯỞNG THÀNH & THANH NIÊN TRONG ĐỘ TUỔI CHUYỂN TIẾP (TAY)

Chính sách Thời gian Lưu trú

Hệ thống Nhà Tạm trú Tạm thời của HSH được thiết kế như một biện pháp can thiệp khẩn cấp, ngắn hạn nhằm cung cấp nơi tạm trú an toàn, tạm thời cho những người trưởng thành đang trong tình trạng vô gia cư¹ tại San Francisco. Thời gian lưu trú được định nghĩa là tổng số ngày liên tục mà một người trưởng thành tham gia bất kỳ chương trình nhà tạm trú nào do HSH tài trợ, bao gồm cả việc chuyển đổi giữa các chương trình, cho đến ngày họ rời khỏi hệ thống nhà tạm trú.

Thời gian lưu trú tại nhà tạm trú có giới hạn. Thời gian bố trí tạm trú ban đầu theo tiêu chuẩn tại nhà tạm trú dành cho người trưởng thành là **90 ngày**.

¹ Định nghĩa về Tình trạng Vô gia cư của Cơ quan Dịch vụ cho Người vô gia cư và Nhà ở Hỗ trợ San Francisco: https://hsh.sfgov.org/wp-content/uploads/2023/08/HSH-Definitions_FinalDraft.pdf

Các Loại hình Lưu trú tại Nhà Tạm trú

Hệ thống Nhà Tạm trú dành cho Người trưởng thành và Thanh niên trong Độ tuổi Chuyển tiếp (TAY) cung cấp **chỗ lưu trú tạm thời trong 90 ngày**, trừ khi có quy định khác trong thỏa thuận tham gia chương trình của người lưu trú. Các chỗ lưu trú này cung cấp nơi tạm trú tạm thời trong tối đa 90 ngày theo lịch trong khi người lưu trú thực hiện kế hoạch nhà ở của mình.

Các loại hình lưu trú riêng biệt—chẳng hạn như Journey Home, giường lưu trú một- đêm, RESTORE, Chăm sóc Tăng cường (Enhanced Care) hoặc các mô hình chuyên biệt khác—có thể có những quy định riêng về thời gian lưu trú -được- nêu trong thỏa thuận tham gia của từng chương trình tương ứng.

Chính sách Gia hạn

A. Khung Gia hạn Chung

Những người trưởng thành tham gia bất kỳ Chương trình Nhà Tạm trú Tạm thời dành cho Người trưởng thành nào do HSH tài trợ đều có thể được gia hạn thời gian lưu trú vượt quá thời gian quy định nếu đáp ứng các tiêu chí gia hạn được nêu trong chính sách này.

B. Số lần Gia hạn

Không có giới hạn tuyệt đối về số lần gia hạn mà một người trưởng thành có thể được nhận. Những người trưởng thành tiếp tục đáp ứng các tiêu chí đủ điều kiện có thể được gia hạn thêm 90 ngày theo chính sách này.

- **Ba lần Gia hạn Đầu tiên:** Các đơn vị cung cấp dịch vụ nhà tạm trú có thể phê duyệt tối đa ba lần gia hạn, mỗi lần 90 ngày, cho những người trưởng thành đáp ứng các tiêu chí quy định.
- **Sau Ba Lần Gia hạn:** Các lần gia hạn bổ sung phải được HSH phê duyệt, dựa trên đề xuất của đơn vị cung cấp dịch vụ và việc xác minh rằng người trưởng thành này tiếp tục đáp ứng các tiêu chí đủ điều kiện.

C. Không đủ Điều kiện để Gia hạn

Những người trưởng thành từ chối lời đề nghị về nhà ở và do đó mất Trạng thái Giới thiệu Nhà ở (Housing Referral Status), như được ghi nhận trong Hệ thống ONE, sẽ không đủ điều kiện được gia hạn thời gian lưu trú.

Tiêu chí Gia hạn

A. Tiêu chí Gia hạn đối với Loại hình Tạm trú Tạm thời trong 90 Ngày



Tiêu chí gia hạn dựa trên Trạng thái Đánh giá của người trưởng thành trong Hệ thống Tiếp nhận có Phối hợp (Coordinated Entry): (1) Trạng thái Giới thiệu Nhà ở (Housing Referral Status); (2) Trạng thái Giải quyết Vấn đề (Problem Solving Status); hoặc (3) Chưa được Hệ thống Tiếp nhận có Phối hợp Ghi nhận.

Để đủ điều kiện được gia hạn thời gian lưu trú tại Nhà tạm trú Khẩn cấp (Emergency Shelter) trong 90 ngày, người trưởng thành phải đáp ứng các tiêu chí sau:

Đối với Người lưu trú có Trạng thái Giới thiệu Nhà ở (Housing Referral Status):

Những người trưởng thành vẫn duy trì Trạng thái Giới thiệu Nhà ở khi kết thúc thời gian lưu trú 90 ngày ban đầu hoặc bất kỳ giai đoạn gia hạn tiếp theo nào sẽ tự động được gia hạn thêm 90 ngày nếu đáp ứng các tiêu chí sau:

Tích cực Tham gia Quản lý Trường hợp

Người trưởng thành phải thể hiện sự tham gia tích cực vào hoạt động quản lý trường hợp thông qua ít nhất **bốn** dịch vụ quản lý trường hợp đủ điều kiện, được ghi nhận trong Hệ thống ONE mỗi tháng. Việc tham gia có thể bao gồm các cuộc họp quản lý trường hợp, giới thiệu đến các dịch vụ, thu thập tài liệu hoặc các hoạt động liên quan đến nhà ở khác được công nhận trong Hệ thống ONE.

VÀ những điều sau đây:

Duy trì Trạng thái Giới thiệu Nhà ở

Nếu một người trưởng thành mất Trạng thái Giới thiệu Nhà ở do từ chối nhà ở mà không có tình tiết đặc biệt (theo các tiêu chuẩn CE), họ sẽ không còn đủ điều kiện được gia hạn thời gian lưu trú trong hiện tại và tương lai — ngay cả khi thư gia hạn đã được cấp.

Đối với Người lưu trú có Trạng thái Giải quyết Vấn đề (Problem Solving Status):

Những người trưởng thành có Trạng thái Giải quyết Vấn đề có thể được gia hạn thời gian lưu trú thêm 90 ngày nếu đáp ứng các tiêu chí sau:

Tích cực Tham gia Quản lý Trường hợp

Ít nhất **bốn** dịch vụ quản lý trường hợp đủ điều kiện được ghi nhận trong Hệ thống ONE mỗi tháng. Việc tham gia có thể bao gồm các cuộc họp quản lý trường hợp, giới thiệu đến các dịch vụ, thu thập tài liệu hoặc các hoạt động liên quan đến nhà ở khác được công nhận là dịch vụ đủ điều kiện của Hệ thống ONE.

VÀ một trong bốn tiêu chí sau:



1. Về Y tế

Văn bản xác nhận từ chuyên gia y tế hoặc sức khỏe hành vi về quá trình điều trị, can thiệp hoặc đánh giá đang được thực hiện và dự kiến sẽ hoàn tất trong thời gian gia hạn.

2. Đang Chờ Bố trí Chỗ ở Chuyển tiếp hoặc Cơ sở Điều trị Nội trú

Văn bản xác nhận đã được chấp thuận tham gia chương trình nhà ở chuyển tiếp hoặc chương trình điều trị nội trú.

3. Đang Chờ Bố trí Nhà ở

Văn bản xác nhận về một cơ hội nhà ở hiện có và dự kiến sẽ hoàn tất trong thời gian gia hạn.

4. Rào cản về Nhà ở

Các nỗ lực nhất quán và có hồ sơ ghi nhận về việc tìm kiếm nhà ở nhưng bị cản trở bởi những yếu tố nằm ngoài khả năng kiểm soát trực tiếp của người trưởng thành (ví dụ: các rào cản liên quan đến tình trạng nhập cư). **Kế hoạch Hỗ trợ Nhà ở Cá nhân**² (Individual Housing Support Plan) của người trưởng thành phải phản ánh những rào cản này và các mục tiêu liên quan. Các đơn vị cung cấp phải hoàn thành kế hoạch trong vòng hai tuần kể từ khi đăng ký và cập nhật kế hoạch đó 90 ngày một lần.

Dành cho Người lưu trú chưa được Hệ thống Tiếp nhận có Phối hợp Ghi nhận:

Những người trưởng thành chưa được Hệ thống Tiếp nhận có Phối hợp (CE) ghi nhận khi kết thúc thời gian lưu trú 90 ngày sẽ không đủ điều kiện được gia hạn. Các đơn vị cung cấp dịch vụ phải kết nối những người trưởng thành này với một Điểm Tiếp nhận để được đánh giá CE ngay khi xác định được trạng thái này.

Các Trường hợp Gia hạn do HSH Phê duyệt

Tất cả các yêu cầu gia hạn thời gian lưu trú vượt quá số lần gia hạn đã được lãnh đạo chương trình nhà tạm trú phê duyệt

đều phải được HSH chấp thuận. Người trưởng thành phải đáp ứng các tiêu chí gia hạn như được nêu ở trên trong chính sách này, dựa trên Trạng thái Đánh giá CE của mình, và việc gia hạn phải được HSH

² Kế hoạch Hỗ trợ Nhà ở Cá nhân (Individual Housing Support Plan): Các đơn vị cung cấp Dịch vụ Nhà tạm trú nên tiến hành đánh giá các dịch vụ hỗ trợ để xác định nhu cầu riêng của từng người lưu trú và ghi nhận thông tin này bằng cách hoàn thành Kế hoạch Hỗ trợ Nhà ở Cá nhân trong Hệ thống ONE, sử dụng mẫu do HSH cung cấp, trong vòng hai tuần kể từ khi người lưu trú đăng ký tham gia chương trình. Kế hoạch Hỗ trợ Nhà ở Cá nhân nên bao gồm các vấn đề do người lưu trú xác định và ưu tiên các mục tiêu liên quan đến nhà ở của người lưu trú. Các đơn vị cung cấp dịch vụ nên cùng người lưu trú xem xét và cập nhật kế hoạch dịch vụ sau mỗi 90 ngày.



phê duyệt.

Khiếu nại về Việc Không được Gia hạn

A. Các trường hợp gia hạn do đơn vị cung cấp dịch vụ nhà tạm trú quản lý

Khi đơn vị cung cấp dịch vụ nhà tạm trú dành cho người trưởng thành từ chối gia hạn vì xác định rằng người trưởng thành không đủ điều kiện, người trưởng thành có thể gửi khiếu nại trực tiếp đến đơn vị cung cấp theo chính sách giải quyết khiếu nại của đơn vị bằng cách nộp văn bản khiếu nại trong vòng **5 ngày làm việc** kể từ khi nhận được thông báo của đơn vị cung cấp về việc không đủ điều kiện gia hạn. Nhân viên nhà tạm trú sẽ khôi phục quyền lưu trú nếu người lưu trú cung cấp tài liệu bằng văn bản có thể xác minh được, chứng minh rằng họ đã đáp ứng các tiêu chí gia hạn. Đơn vị cung cấp dịch vụ nhà tạm trú sẽ quyết định liệu tài liệu bằng văn bản đó có đủ căn cứ để khôi phục quyền lưu trú hay không. Kết quả giải quyết khiếu nại chỉ được quyết định dựa trên việc người trưởng thành có đáp ứng các tiêu chí gia hạn hay không.

Nếu không còn giường trống tại nhà tạm trú nơi người lưu trú được chấp thuận khôi phục quyền lưu trú, nhân viên nhà tạm trú sẽ liên hệ với HSH để tìm giường trống tại một nhà tạm trú khác.

Việc nhà tạm trú không thể khôi phục việc lưu trú không thuộc phạm vi được kháng nghị theo Chính sách Khiếu nại của Nhà Tạm trú

(Shelter Grievance Policy). Nếu người lưu trú không thể cung cấp tài liệu bằng văn bản chứng minh rằng họ đáp ứng các tiêu chí gia hạn và nhân viên không bố trí lại cho người lưu trú một giường còn trống, người lưu trú có thể đăng ký vào Danh sách Chờ Đặt chỗ tại Nhà Tạm trú của Thành phố để được bố trí một giường mới trong hệ thống nhà tạm trú.

B. Các trường hợp gia hạn do Thành phố quản lý

Các quyết định gia hạn do Thành phố đưa ra có thể bị khiếu nại. Để bắt đầu quy trình khiếu nại, người trưởng thành phải liên hệ với HSH qua email tại hsh.grievances@sfgov.org và nộp văn bản khiếu nại trong vòng 5 ngày làm việc kể từ khi nhận được thông báo của đơn vị cung cấp dịch vụ rằng họ không đủ điều kiện được gia hạn do HSH quản lý. Đơn khiếu nại phải kèm theo tài liệu chứng minh người trưởng thành đáp ứng các tiêu chí đủ điều kiện gia hạn.

Các khiếu nại gửi đến HSH liên quan đến những trường hợp gia hạn do Thành phố quản lý sẽ được Người giám sát hoặc Quản lý của HSH xem xét và quyết định. Quá trình xem xét quyết định phải bao gồm việc xem xét mọi thông tin bằng văn bản do người trưởng thành cung cấp qua email và thông tin được ghi nhận trong hồ sơ của người trưởng thành trên Hệ thống ONE. Quyết định của Cơ quan này được coi là kết quả giải quyết cuối cùng đối với khiếu nại đó.



Quy trình

A. Quyết định Gia hạn

Người quản lý trường hợp phải thông báo cho người giám sát hoặc lãnh đạo chương trình nhà tạm trú về yêu cầu gia hạn để xem xét và phê duyệt. Sau khi xem xét, lãnh đạo chương trình phải ghi nhận quyết định (phê duyệt hoặc từ chối) dưới dạng dịch vụ quản lý trường hợp Phê duyệt Gia hạn hoặc Từ chối Gia hạn trong Hệ thống ONE. Người quản lý trường hợp phải cập nhật ngày rời khỏi chương trình trong Hệ thống ONE dựa trên quyết định đã được đưa ra.

B. Thông báo Gia hạn Thời gian Lưu trú

Người quản lý trường hợp phải thông báo bằng văn bản cho người trưởng thành về quyết định gia hạn thông qua Thư Thông báo Gia hạn, có chữ ký của cả người trưởng thành và nhân viên. Một bản sao của thư phải được tải lên Hệ thống ONE. Việc thông báo cần được thực hiện trong khung thời gian sau:

- **Bố trí Lưu trú tại Nhà Tạm trú trong 90 Ngày:** ít nhất **30 ngày theo lịch** trước ngày kết thúc thời gian lưu trú

C. HSH Phê duyệt

Đối với các trường hợp gia hạn vượt quá số lần gia hạn được chương trình phê duyệt, lãnh đạo chương trình phải xem xét yêu cầu cùng với Quản lý Chương trình HSH trong các cuộc họp hàng tháng hoặc khi cần thiết. Lãnh đạo chương trình phải ghi nhận yêu cầu gia hạn và quyết định, đồng thời tải thư thông báo lên Hệ thống ONE. Quyết định cuối cùng của HSH phải được ghi nhận dưới dạng Xem xét dịch vụ quản lý trường hợp của HSH.

D. Quy trình Khiếu nại

Nếu yêu cầu gia hạn không được chấp thuận, thư thông báo phải bao gồm thông tin về quy trình khiếu nại. Đối với các trường hợp gia hạn do HSH quản lý, HSH sẽ phản hồi bằng văn bản qua email đối với khiếu nại của người trưởng thành đó.

Trách nhiệm của Chương trình Nhà Tạm trú, HSH và Người trưởng thành Tham gia Chương trình Nhà Tạm trú

Người quản lý trường hợp có trách nhiệm thực hiện các công việc sau đây và ghi nhận những nỗ lực này trong Hệ thống ONE:

- Gặp gỡ từng người trưởng thành hàng tuần để hoàn thành Kế hoạch Hỗ trợ Nhà ở Cá nhân, đồng thời thực hiện các dịch vụ giải quyết vấn đề và hướng tới các mục tiêu về nhà ở.
- Nếu người trưởng thành gặp nhiều rào cản trong việc đạt được các mục tiêu về nhà ở, giới thiệu họ đến các dịch vụ hỗ trợ bổ sung dựa trên nhu cầu của họ.



- ☐ Nếu người trưởng thành chưa được Hệ thống Tiếp nhận có Phối hợp (CE) ghi nhận, giới thiệu họ đến một Điểm Tiếp nhận để được đánh giá về nhu cầu nhà ở và điều kiện đủ tiêu chuẩn.
- ☐ Xác minh trạng thái đang hoạt động trong danh sách chờ của Nhà Tạm trú dành cho Người trưởng thành (đối với các chương trình có người tham gia đủ điều kiện được đưa vào danh sách chờ này).
- ☐ Xác minh trạng thái đang hoạt động trong danh sách chờ về Nhà ở Hỗ trợ Lâu dài (PSH).
- ☐ Xác minh trạng thái đang hoạt động trong danh sách chờ về Nhà ở Tái định cư Nhanh hoặc việc ghi danh tham gia Chương trình Nhà ở Tái định cư Nhanh trong quá trình tìm kiếm nhà ở.
- ☐ Tải mọi tài liệu liên quan đến các tiêu chí gia hạn lên hồ sơ của người trưởng thành trong Hệ thống ONE.
- ☐ Ghi lại yêu cầu gia hạn dịch vụ quản lý trường hợp trong Hệ thống ONE và thông báo cho lãnh đạo chương trình để xem xét.
- ☐ Thông báo quyết định cho người trưởng thành **bằng văn bản thông qua thư thông báo gia hạn trong thời hạn quy định.**
- ☐ Cập nhật ngày kết thúc trong Hệ thống ONE và tải lên bản sao thư thông báo gia hạn.
- ☐ Tuân thủ quy trình kháng nghị quyết định gia hạn được nêu trong chính sách đối với mọi trường hợp kháng nghị quyết định gia hạn do đơn vị cung cấp dịch vụ đưa ra.

Giám sát viên của Người Quản lý Trường hợp và/hoặc Lãnh đạo Chương trình Nhà tạm trú chịu trách nhiệm thực hiện các nhiệm vụ sau và ghi chép lại những nỗ lực này trong hệ thống ONE:

- ☐ Xem xét yêu cầu gia hạn để xác định xem các tiêu chí gia hạn có được đáp ứng hay không.
- ☐ Ghi lại việc chấp thuận hoặc từ chối gia hạn trong dịch vụ quản lý hồ sơ chấp thuận hoặc từ chối gia hạn và lý do vào Hệ thống ONE.
- ☐ Đối với các trường hợp lưu trú vượt quá số lần gia hạn được chương trình phê duyệt, xem xét yêu cầu gia hạn cùng với HSH tại cuộc họp hàng tháng tiếp theo của HSH hoặc khi cần thiết.
- ☐ Đối với các trường hợp lưu trú vượt quá số lần gia hạn được chương trình phê duyệt, hãy ghi lại quá trình đánh giá và kết quả của HSH trong dịch vụ quản lý hồ sơ đánh giá HSH trên hệ thống ONE.
- ☐ Gửi dữ liệu khiếu nại hàng tháng cho HSH.

Người Quản lý Chương trình HSH chịu trách nhiệm về những điều sau:

- ☐ Xem xét và đưa ra quyết định đối với tất cả các yêu cầu gia hạn thời gian lưu trú tại nhà tạm trú vượt quá số lần gia hạn do chương trình quản lý, hàng tháng và khi cần thiết, nhằm bảo

đảm người trưởng thành đáp ứng tất cả các tiêu chí gia hạn và các trường hợp gia hạn được ghi nhận đầy đủ trong Hệ thống ONE.

- Xem xét lại dữ liệu khiếu nại hàng tháng đã được nộp.

Người Tham gia Chương trình Nhà tạm trú dành cho người trưởng thành có trách nhiệm thực hiện những điều sau:

- Tham gia ít nhất bốn buổi làm việc mỗi tháng với người quản lý trường hợp về nhà tạm trú được chỉ định cho quý vị. Nếu quý vị lỡ hẹn, hãy liên hệ với người quản lý trường hợp của mình để đặt lại lịch hẹn.
- Hãy tích cực thực hiện các mục tiêu đã nêu trong Kế hoạch Hỗ trợ Nhà ở Cá nhân của quý vị, chẳng hạn như tạo nguồn thu nhập, hoàn thành các đơn đăng ký nhà ở và thu thập các giấy tờ liên quan đến nhà ở.
- Hãy thông báo cho người quản lý trường hợp của quý vị nếu quý vị gặp khó khăn trong quá trình thực hiện mục tiêu của mình.
- Nếu quý vị đang làm việc với một đơn vị cung cấp dịch vụ khác để đạt được mục tiêu về nhà ở, vui lòng chia sẻ tiến độ của quý vị với người quản lý trường hợp về nhà tạm trú của quý vị. Nếu quý vị cảm thấy thoải mái, hãy cho phép người quản lý trường hợp về nhà tạm trú hợp tác với đơn vị cung cấp dịch vụ khác, để tất cả những người hỗ trợ quý vị đều nắm được cùng một thông tin.
- Nếu quý vị không có Trạng thái Giới thiệu Nhà ở, hãy đến một Điểm Tiếp nhận để được đánh giá lại nếu kết quả Đánh giá về Nhà ở trong CE đã hết hiệu lực. Người quản lý trường hợp về nhà tạm trú có thể giúp quý vị xác định xem kết quả đánh giá của mình đã hết hiệu lực hay chưa hoặc quý vị có Trạng thái Giới thiệu Nhà ở hay không.
- Nếu quý vị cần lưu trú tại nhà tạm trú lâu hơn, hãy trao đổi với người quản lý trường hợp càng sớm càng tốt về cách đáp ứng các điều kiện để được gia hạn.
- Nếu quý vị đang yêu cầu gia hạn thời gian lưu trú, hãy thu thập các giấy tờ chứng minh quý vị đủ điều kiện được gia hạn và chia sẻ cho người quản lý trường hợp của mình.