



内陆地区中心 (INLAND REGIONAL CENTER)

……重视独立，包容和赋能

P. O. Box 19037, San Bernardino, CA 92412-6127

电话: (909) 890-3000

传真: (909) 890-3001

2022年9月13日

发展服务部
1215 O Street, MS 8-20
Sacramento, CA. 95814
(916) 651-6309
OCO@dds.ca.gov

Cruz 先生:

内陆地区中心(IRC)提交本函件作为对发展服务部(DDS)提出的要求的答复。根据指示,IRC 将就 2020-21 财政年度的国家核心指标(NCI)亲自调查结果举行一次公众意见会议。此外,IRC 在会后 60 天内向该部门提交一份关于公众意见会议的报告。该指示依据的是福利和机构法典(Welfare and Institutions Code)第 4571 (h) (1) 条,该条要求各个区域中心每年在其管理委员会举行的公开会议上说明 NCI 调查收集的数据,以评估区域中心的比较业绩,并确定需要改进的消费者服务,包括但不限于案例管理服务。

2022年7月5日,IRC 发布了一份通告,通知客户、家庭、工作人员和社区成员于 2022年9月12日举行公众意见会议。2022年7月13日、8月2日、10日、22日、9月12日,IRC 在其社交媒体平台上都发布了公众意见会议。2022年8月16日,IRC 发给 7500 多名订阅者的英语和西班牙语新闻中也提到了该会议。

国家核心指标(NCI) 2020-21 财政年度亲自调查的完整报告已在我们的社交媒体平台和 inlandrc.org/accountability 网页上公布,供大家查阅。

2022年9月12日下午 6:00 通过 Zoom 举行了一次公众意见征询会。参加会议的有 IRC 客户的一位家长和发展服务部(DDS)成员。小组成员包括社区参与经理、信息技术经理、社区参与消费者服务技术三级、IRC 的聋人和重听者(D/HH)文化专家、社区服务主任、首席财务官、以及 1:40 案件量项目经理。

IRC 利用语言访问和文化能力(LACC)基金为与会者提供西班牙语和美国手语(ASL)翻译服务。出席会议的没有 D/HH 社区成员或西班牙语人士。

与会者观看了一个 30 分钟的 PPT 演示,演示说明了 IRC 对 2020-21 财政年度 NCI 亲自调查收集的数据的评估。演讲结束后,会征求与会者意见。没有与会者提出意见。

在公众意见收集后宣布将于 2022年11月14日下午 6:30 在 Zoom 举行下一次 NCI 会议。该会议将提供对 2019-2020 年 NCI 家庭监护人调查的评估,公众可对其提出意见。

与 IRC 工作人员交谈时,有人表示,2020-21 财政年度 NCI 当面调查的样本量为 401 人,规模很小。另一个问题是调查过程中缺乏使用 ASL 作为其第一语言的客户。没有使用 ASL 或认定为 D/HH 的客户接受调查。IRC 的 D/HH 文化专家也指出,缺乏文化上符合的 ASL 营销材料将无法吸引 D/HH 社区充分参与。

最后是结果过于笼统。例如，“残障人士家庭/家庭成员得到充分、令人满意的支持”。IRC 想知道客户满意的对象。NCI 的调查并不总是向合适的人群提出合适的问题。例如，在加利福尼亚，有很多人仍生活在家庭住宅中，而问题是“您有钥匙吗”或“您能使用互联网吗”。

不过 IRC 确实在数据中发现一些积极趋势。接受调查的客户知道他们的消费者服务协调员 (CSC)，并能与他们取得联系。此外，65% 的调查客户也在一个稳定的环境中生活了 5 年以上。此外，98% 的调查客户不使用尼古丁或烟草产品。

IRC 将继续吸引客户，并鼓励他们有机会时利用 inlandrc.org 和社交媒体参与 NCI 调查过程。IRC 的客户咨询委员会 (CAC) 将继续主持每周的虚拟会议。此外，IRC 客户咨询委员会将在 2023 年亲自举办年度选民登记、年度选举和客户权利课程。

谨启

Lavinia Johnson
执行董事

抄送: Nancy Bargeman, DDS
Brian Winfield, DDS
Nikisia Simmons, DDS