



13 سبتمبر 2023

إدارة الخدمات التنموية

1215 O Street, MS 8-20

Sacramento, CA. 95814

(916) 651-6309

OCO@dds.ca.gov

إلى من يهمله الأمر:

يقدم مركز Inland Regional Center (IRC) هذه المراسلات ردًا على رسالة إدارة الخدمات التنموية (DDS) بتاريخ 5 مايو 2023.

حسب التوجيهات، كان من المقرر أن يعقد مركز IRC اجتماعًا للإسهامات العامة بخصوص نتائج المؤشرات الأساسية القومية (NCI) لاستطلاعات NCI لأسر البالغين وأسرة الأطفال والأوصياء على الأسر في السنة المالية 2021-22.

ويتبع هذا التوجيه الفقرة (1)(h) 4571 من قانون الرفاهية والمؤسسات (W&I)، والذي يتطلب من كل مركز إقليمي سنويًا تقديم البيانات التي جمعها من استطلاعات المؤشرات الأساسية القومية (NCI) في الاجتماع العام لمجلس الإدارة لتقييم الأداء التنافسي للمركز الإقليمي وتحديد التحسينات اللازمة في الخدمات للعملاء، ويشمل ذلك على سبيل المثال لا الحصر، خدمات إدارة الحالات.

في 1 يونيو 2023، نشر مركز IRC إشعارًا لإخطار العملاء والأسر والموظفين وأفراد المجتمع المشتركين في اجتماع الإسهامات العامة المختلط ليوم 11 سبتمبر 2023 به كل البيانات ذات الصلة. تم نشر الإشعار كإعلان في 31 يوليو 2023، في الصفحة الأمامية على موقع inlandrc.org. وتم نشر اجتماع الإسهامات العامة على منصات وسائل التواصل الاجتماعي لمركز IRC في أيام 28 أغسطس و1 و6 و11 سبتمبر. وتم إخبار جهة اتصال إدارة الخدمات التنموية بالاجتماع عن طريق البريد الإلكتروني في 8 يونيو 2023.

كانت بيانات المؤشرات الأساسية القومية (NCI) لأسر البالغين وأسرة الأطفال والأوصياء على الأسر للسنة المالية 2021-22 متاحة للمرجعة على صفحة inlandrc.org/accountability.

تم عقد اجتماع مختلط للإسهامات في 11 سبتمبر 2022، الساعة 6:30 مساءً. وحضر الاجتماع 40 مشاركًا. قدم مركز IRC للأسر التي تسافر للاجتماع من وادي كواتشيليا مبلغ 50 دولارًا في بطاقات الغاز من مشروع الوصول إلى اللغة والكفاءة الثقافية (LACC). وحضر الاجتماع افتراضياً 4 مشاركين. كانت إدارة الخدمات التنموية حاضرة افتراضياً أيضاً.

تألفت اللجنة من مدير تنفيذي لافينيا جونسون، مدير الخدمات المجتمعية، فينس تومز، مدير برنامج المشاركة المجتمعية سي جي كوك، ومدير تكنولوجيا المعلومات كورتيس فرانكلين، وفني خدمة المستهلك III المشاركة المجتمعية جورج جونز اليز، والأخصائية الثقافية للصم وضعاف السمع (D/HH) إستفانيا "فانيا" بينا، والأخصائية الثقافية ماريا "ماري" رودريجز، ومدير خدمات النقل إريك هاملر، والمدير المالي (افتراضياً) مريسا ستبور، ومدير برنامج أعداد الحالات 1:40 ليليان جارنيكا. وأعضاء مجلس الأمناء الذين حضروا هم جاي كونور، وجوسوا سودر، وإريك نارانجو.

المنظمات المجتمعية التي تحصل على منح مموله للوصول إلى الخدمات والمساواة التي حضرت حضورًا شخصيًا هي Autism Society Inland Empire (ASIE) ومؤسسة Ives Torres. وحضر كلٌّ من Familias First وGANAS افتراضيًا.

وقد وفر مركز IRC خدمات الترجمة الفورية باللغة الإسبانية ولغة الإشارة الأمريكية للحضور باستخدام تمويل LACC. لم يتم استلام أي طلب للغات المستخدمة قليلًا. لم يحضر الاجتماع أعضاء مجتمع الصم وضعاف السمع. واستخدم أربعة عشر من الحضور خدمات الترجمة الفورية باللغة الإسبانية.

وقد تم تقديم عرض تقديمي على برنامج PowerPoint للحضور بخصوص تقييم بيانات مركز IRC بالمقارنة بالمقدمة في العام الماضي. بعد العرض التقديمي، طلب من الحضور تقديم إسهاماتهم.

وقد تم تلقي المساهمة التالية من الحضور في الجلسة المفتوحة.

1. كانت البيانات مشوشة وتبدو قديمة ومنحرفة.
2. الأسئلة التي لم تبدو "منطقية" في مجتمع المعاقين فكريًا أو تنمويًا (I/DD).
3. قالت إحدى أولياء الأمور التي شاركت في استطلاع المؤشرات الأساسية القومية أنه استغرق ساعتين، وفي رأيها، كان هذا الوقت طويل للغاية لإجراء استطلاع.
4. قد عبر الآباء الذين تحدثون الإسبانية فقط أو الذين يعرفون بأنهم لاتينيون للمنظمات الاجتماعية التي يعملون معها بأنهم يشعرون بعدم الاحترام من أسئلة وعملية استطلاع المؤشرات الأساسية القومية.
5. أكدت إحدى الآباء أن الأسئلة على مستوى مرتفع جدًا، وأنها اختارت "غير ذلك" لأن موظف المجلس الحكومي المعني بالإعاقات النمائية (SCDD) الذي كان يدير الاستطلاع لم يوضح السؤال بشكل أكبر.
6. أكد أحد المشاركين في الاجتماع أن "الأشخاص الذين يطرحون الأسئلة لا يفهمون ما يطرحونه (في استطلاع NCI). أنا شخص ذو خبرة، ولم أفهم ما كانوا يسألونه (في استطلاع NCI)."

حدد مركز IRC بعض الاتجاهات الإيجابية في البيانات. العملاء الذين أجروا الاستطلاع يعرفون منسق خدمات المستهلك ويمكنهم الاتصال به. يشعر أكثر من 60% ممن أجروا الاستطلاع بأنهم تم إعلامهم، بلغتهم الأساسية، عن البرامج والخدمات المقدمة. وتتوافق نقطة البيانات هذه مع الاستطلاع اللغوي من الوصول إلى اللغة والكفاءة الثقافية (LACC) الذي تم إكماله في 2022. وأخيرًا، شعر أكثر من 80% ممن أجروا الاستطلاع بالدعم والاحترام فيما يتعلق بثقافتهم.

كوكالة، لدينا بعض المشكلات الكبيرة في استطلاع المؤشرات الأساسية القومية.

- يعتقد مركز IRC أن العينات قليلة جدًا.
- لكل مركز إقليمي الصعوبات الفريدة الخاصة به.
- لغوية
- حواجز جغرافية
- مدى توفر البائع
- الاختلافات الثقافية
- أسئلة كثيرة جدًا
- لم يشارك مجتمع الصم وضعاف السمع.
- يُستثنى العملاء/الآباء ومقدمي الرعاية الذين يعانون من الصمم أو ضعف السمع من استطلاع المؤشرات الأساسية القومية بسبب حاجز لغة الإشارة الأمريكية.
- لم يتم تمثيل اللغات المستخدمة قليلًا التي حددتها إدارة الخدمات التنموية.
- لم يتم تمثيل مجتمعات السود والسكان الأصليين وأصحاب البشرة الداكنة (BIPOC) بشكل منصف.
- تم الإبلاغ عن الأسئلة بأنها غير واضحة وغامضة وتفتقد إلى الوضوح.

- تم الإبلاغ عن الاتصالات الغامضة وغير الواضحة من المجلس الحكومي المعني بالإعاقات النمائية (SCDD) في بداية دورة الاستطلاع.

أشارت أخصائية الصم وضعاف السمع في IRC إلى أن مجتمع الصم ليس على دراية باستطلاع المؤشرات الأساسية القومية أو الغرض منه، قد يكون ذلك بسبب جهود التوعية المحدودة. تتوفر المنشورات الخاصة بالاستطلاع في 12 لغة، وتشمل اللغات المستخدمة قليلاً. ومع ذلك، لم يتم إدراج لغة الإشارة الأمريكية في المواد التسويقية للاستطلاع، ما يحول دون وصول من يتواصلون بلغة الإشارة الأمريكية بشكل أساسي من الوصول إليها، وهي لغة مكانية بصرية ليس بها عناصر مكتوبة أو منطوقة.

تتوفر مقاطع فيديو بتعليقات نصية عن استطلاع المؤشرات الأساسية القومية على موقع ويب إدارة الخدمات التنموية ولكن قد يتعذر الوصول إليها لأسباب ثقافية ولغوية. على سبيل المثال، لا يستخدم فيديو المعلومات عن استطلاع الكبار بالحضور الشخصي الموجود على موقع dds.ca.gov مترجم فوري للغة الإشارة الأمريكية، والترجمة النصية غير موجودة، وعمره عشر سنوات.

بالإضافة إلى ذلك، تحتوي مقاطع فيديو إدارة الخدمات التنموية على تعليقات نصية باللغة الإنجليزية فقط، ما يستبعد فعليًا الصم وضعاف السمع الذين لغتهم الأولى ليست الإنجليزية أو مستخدمي لغة الإشارة الأمريكية الذين قد يعتمدون على قراءة الشفاه كأداة لتعزيز الوصول. من المهم مراعاة توفير خيارات التعليقات النصية بلغات متعددة أو توفير بدائل لضمان شمول جميع الأفراد. نتيجة لذلك، أنشأ مركز IRC فيديو بلغة الإشارة الأمريكية لتمكين عملائنا من المشاركة. بالإضافة إلى ذلك، استضاف أخصائي الصم وضعاف السمع في IRC فريق فحص لمجتمع الصم ليساعدنا على تحقيق فهم أفضل للحواجز حتى نتمكن من وضع إستراتيجيات لإزالتها. ستتم مراجعة تقرير فريق الفحص هذا مع فريق الإدارة التنفيذية بمجرد الانتهاء منه وإتاحته للجمهور عن طريق inlandrc.org.

واجه العديد من الأفراد في مجتمع الصم، وخصوصًا أولئك الذين لديهم إعاقة فكرية أو تنموية، صعوبات في المهارات اللغوية المكتوبة والمنطوقة بسبب الحواجز الاجتماعية والثقافية المستمرة. كنتيجة لذلك، قد يواجهون صعوبة في الفهم الكامل للمعلومات المكتوبة. من المهم توفير بدائل يمكن الوصول إليها، مثل الترجمة الفورية بلغة الإشارة الأمريكية بالحضور الشخصي، والدعم الإضافي، مثل الوسائل البصرية أو اللغة المبسطة أو المساعدة في الاتصال، لضمان التواصل الفعال.

قد يمثل نقص الوعي بخصوص خدمات الترحيل التي توفر الوصول إلى الاتصالات عائقًا عند الاتصال بالعملاء والأسر من الصم وضعاف السمع لإعلامهم باستطلاع المؤشرات الأساسية القومية. غالبًا ما يكون لدى الصم رقمي هاتف. أحدهما رقم هاتف محمول يستخدم في الرسائل النصية وأدوات الاتصال الأخرى؛ والأخر هو رقم لخدمة ترحيل الفيديو (VRS) مخصص لمكالمات ترحيل الفيديو. ويمكن للصم استخدام هذا الرقم للتواصل مع مترجم فوري للغة الإشارة الذي يسهل التواصل بينهم وبين المتصل الذي يسمع.

لا يعرف الكثير من الأشخاص بوجود خدمات الترحيل أو أنها قد تستخدم في تسهيل الاتصال مع الأفراد الصم وضعاف السمع. ربما لم يتلق البعض تعليمًا أو تدريبًا على استخدام خدمات الترحيل، ما أدى إلى نقص الوعي بخصوص استخدام هذه الخدمات بفعالية. من الشائع للصم أن ينقطع اتصالهم عن طريق سماع المتصلين الذين ليسوا على دراية بمكالمات خدمة الترحيل.

سيستمر مركز IRC في:

- الاستمرار في الدعوة لإزالة الحواجز لتحقيق الشمولية.
- الاستمرار في إنشاء مواد تسويقية تتميز بالكفاءة اللغوية لعملاء IRC.
- الاستمرار في نصح وتدريب وإعلام منسقي خدمات المستهلكين بالمؤشرات الأساسية القومية.
- دعم المجلس الحكومي المعني بالإعاقات النمائية (SCDD) في جهوده في كل دورة من خلال رسائل البريد الإلكتروني إلى الموظفين ودعم الاستطلاع.
- الاستمرار في الاستفادة من تمويل الوصول إلى اللغة والكفاءة الثقافية (LACC) لضم اللغات والثقافات المستخدمة قليلاً.
- الاستمرار في إنشاء مواد تسويقية سهلة القراءة.
- الحفاظ على Inlandrc.org وجميع الصفحات ذات الصلة التي تمكن العميل وولي الأمر ومقدمي الرعاية من المعلومات.
- بناءً على نتائج استطلاع المؤشرات الأساسية الوطنية - سيستمر مركز IRC في تقديم تدريبات للعملاء والآباء، مثل بدائل الوصاية.

• ستستمر إدارة الموارد البشرية في توظيف وتعيين وضم موظفين جدد للحد من تغيير منسق خدمات المستهلك قدر الإمكان.

للأسئلة بخصوص هذه الرسالة، يرجى ألا تتردد في التواصل معنا على community@inlandrc.org

تحياتي،

لافينيا جونسون، المدير التنفيذي

سي جي كوك، مدير البرنامج للمشاركة المجتمعية

صورة كربونية: مورين، أو كورنيل، مجلس أمناء مركز IRC، الرئيس

إيريني كروز، نائب مدير قسم الخدمات المجتمعية إدارة الخدمات التنموية