



Ngày 13 tháng Chín, 2023

Department of Developmental Services

1215 O Street, MS 8-20

Sacramento, CA. 95814

(916) 651-6309

OCO@dds.ca.gov

Gửi người quan tâm:

Trung Tâm Vùng Nội Địa (Inland Regional Center, hay IRC) gửi thư này để hồi đáp thư ngày 5 tháng Năm, 2023 của Ban Dịch Vụ Phát Triển (Department of Developmental Services, hay DDS).

Theo chỉ thị, IRC phải tổ chức buổi họp lấy ý kiến công chúng về kết quả Chỉ Số Cốt Lõi Quốc Gia (National Core Indicators, hay NCI) cho các khảo sát của NCI về Gia Đình Người Lớn, Gia Đình Trẻ Em, và Người Giám Hộ Gia Đình trong Tài Khóa (Fiscal Year, hay FY) 2021-22.

Chỉ thị này tuân theo Bộ Luật An Sinh và Định Chế (Welfare and Institutions, hay W&I) Đoạn 4571(h)(1), đòi hỏi mỗi trung tâm vùng hàng năm phải trình bày dữ liệu thu thập được từ các khảo sát NCI tại buổi họp công cộng của hội đồng điều hành để đánh giá hiệu quả làm việc của trung tâm vùng và xác định những cải tiến cần thiết về dịch vụ cho khách hàng, bao gồm, nhưng không giới hạn, dịch vụ quản lý hồ sơ.

Ngày 1 tháng Sáu, 2023, IRC đã đăng thông báo cho khách hàng, gia đình, nhân viên, và người trong cộng đồng biết về buổi họp lấy ý kiến công chúng theo cách thức trực tiếp và từ xa vào ngày 11 tháng Chín, 2023 kèm theo tất cả dữ liệu liên quan. Thông báo này sau đó cũng được đăng trên trang nhà của mạng lưới inlandrc.org vào ngày 31 tháng Bảy, 2023. Buổi họp lấy ý kiến công chúng được đăng lên các nền tảng mạng xã hội của IRC vào ngày 28 tháng Tám, rồi các ngày 1, 6 và 11 tháng Chín. Người phụ trách liên lạc giữa IRC và DDS đã được thông báo về buổi họp qua điện thư vào ngày 8 tháng Sáu, 2023.

Dữ liệu NCI về Gia Đình Người Lớn, Gia Đình Trẻ Em, và Người Giám Hộ Gia Đình trong FY 2021-22 đã được đăng trên trang inlandrc.org/accountability.

Buổi họp lấy ý kiến công chúng theo cách thức trực tiếp và từ xa đã được tổ chức vào 6:30 chiều ngày 11 tháng Chín, 2022. Có 40 người tham gia. IRC đã tặng các gia đình từ Thung Lũng Coachella tham gia buổi họp thẻ xăng \$50 từ dự án Tiếp Cận Ngôn Ngữ và Năng Lực Văn Hóa (Language Access and Cultural Competency, hay LACC). Có 4 người tham gia buổi họp từ xa. DDS cũng có mặt từ xa.

Nhóm điều hành buổi họp gồm Lavinia Johnson Giám Đốc Điều Hành, Vince Toms Giám Đốc Dịch Vụ Cộng Đồng, CJ Cook Quản Trị Viên Chương Trình Cộng Đồng Tham Gia, Kurtis Franklin Giám Đốc IT, George Gonzalez Kỹ Thuật Viên Dịch Vụ Khách Hàng III Cộng Đồng Tham Gia, Estefania “Fania” Pena Chuyên Gia Văn Hóa Người Điếc và Lãng Tai (Deaf and Hard of Hearing, hay D/HH) của IRC, Maria “Mari” Rodriquez Chuyên Gia Văn Hóa của IRC, Eric Hamler Giám Đốc Dịch Vụ Chuyển Tiếp, Merrissa Steuwer Giám Đốc Tài Chánh (tham gia từ xa), và Lilliana Garnica Quản Lý Chương Trình Lượng Công Việc 1:40. Các thành viên Hội Đồng Giám Quản có mặt gồm Jay Connor, Josuah Souder, và Eric Naranjo.

Các Tổ Chức Dựa Vào Cộng Đồng (Community Based Organizations, hoặc CBOs) được tài trợ cho Dừng Dịch Vụ và Công Bằng tham gia trực tiếp, Hội Tự Kỷ Inland Empire (Autism Society Inland Empire, hay ASIE) và Hiệp Hội Ives Torres. Familias First và GANAS tham gia từ xa.

IRC đã cung cấp dịch vụ thông ngôn tiếng Tây Ban Nha và Ngôn Ngữ Ký Hiệu Mỹ (American Sign Language, hay ASL) cho người tham gia, nhờ nguồn quỹ LACC. Không có yêu cầu về các ngôn ngữ ít phổ biến. Không có thành viên trong cộng đồng D/HH tham gia buổi họp. 14 người tham gia đã sử dụng dịch vụ thông ngôn tiếng Tây Ban Nha.

Những người tham gia được cung cấp bản trình bày PowerPoint về đánh giá dữ liệu của IRC so với dữ liệu năm trước. Sau phần trình bày, người tham gia được yêu cầu cho biết ý kiến.

Sau đây là ý kiến từ người tham gia trong thời gian thảo luận mở rộng.

1. Dữ liệu trình bày khó hiểu và dường như đã lỗi thời và sai lệch.
2. Các câu hỏi dường như không có “ý nghĩa” trong Cộng Đồng I/DD.
3. Một phụ huynh đã tham gia NCI cho biết mất đến hai giờ và theo cô ấy như vậy là quá lâu cho một khảo sát.
4. Các phụ huynh chỉ nói được tiếng Tây Ban Nha hoặc là người gốc La tinh đã bày tỏ với các CBO cộng tác rằng các câu hỏi và tiến trình khảo sát của NCI làm họ thấy không được tôn trọng.
5. Một phụ huynh cho rằng các câu hỏi ở mức quá cao, và bản thân thường chọn trả lời “khác” vì nhân viên SCDD thực hiện khảo sát không thể giải thích câu hỏi rõ hơn.
6. Một người tham gia buổi họp nói rằng “Người đặt câu hỏi không hiểu họ (khảo sát NCI) đang hỏi gì. Tôi là người có kinh nghiệm, nhưng tôi không hiểu nổi họ hỏi gì (khảo sát NCI).”

IRC nhận thấy một số xu hướng tích cực thể hiện qua dữ liệu. Khách hàng được khảo sát biết và có thể liên lạc với Điều Phối Viên Dịch Vụ Khách Hàng (Consumer Service Coordinator, hay CSC) của họ. Hơn 60% người được khảo sát thấy họ được thông tin đầy đủ về các chương trình và dịch vụ đề nghị bằng ngôn ngữ chánh của họ. Điểm dữ liệu này nhất quán với khảo sát ngôn ngữ LACC thực hiện năm 2022. Cuối cùng, liên quan đến văn hóa của họ, gần 80% người được khảo sát thấy được hỗ trợ và tôn trọng.

Với tư cách là một cơ quan, chúng tôi có một số lo ngại đáng kể liên quan đến khảo sát NCI.

- IRC nghĩ rằng kích thước mẫu quá nhỏ.
- Mỗi Trung Tâm Vùng đều có khó khăn riêng.
 - Ngôn ngữ
 - Rào cản địa lý
 - Mức sẵn sàng của nhà cung cấp

- Khác biệt văn hóa
- Quá nhiều câu hỏi
- Cộng đồng Người Điếc và Lãng Tai (Deaf and Hard of Hearing, hay D/HH) đã không tham gia.
 - Khách hàng/phụ huynh và người chăm sóc là D/HH bị loại khỏi NCI vì rào cản ASL.
- Các ngôn ngữ ít phổ biến theo DDS xác định, không có đại diện.
- Cộng đồng người Da Đen, Người Bản Xứ, và Người Da Màu (Black, Indigenous, and People of Color, hay BIPOC) không được đại diện đầy đủ.
- Báo cáo về tình trạng các câu hỏi không rõ ràng, mơ hồ, và thiếu rõ ràng.
- Báo cáo về tình trạng cung cấp thông tin mơ hồ và không rõ ràng của SCDD khi bắt đầu chu kỳ khảo sát.

Chuyên Gia D/HH của IRC nhấn mạnh rằng cộng đồng người Điếc không biết về khảo sát NCI hay mục đích của nó, có thể do nỗ lực tiếp ngoại còn hạn chế. Tờ rơi về khảo sát có sẵn qua 12 ngôn ngữ, bao gồm cả những ngôn ngữ ít phổ biến. Tuy nhiên, ASL không có trong tài liệu tiếp thị về khảo sát, làm những người chủ yếu giao tiếp bằng ASL, một ngôn ngữ không gian-hình ảnh không có phần viết hoặc nói, không tiếp cận được.

Các video có phụ đề về khảo sát NCI có sẵn trên mạng lưới của DDS nhưng có thể không xem được do đặc thù về văn hóa và ngôn ngữ. Chẳng hạn, thông tin về video Khảo Sát Trực Tiếp Người Lớn trên dds.ca.gov không có Thông Ngôn Viên ASL, không bật phụ đề, và video được làm cách đây đã 10 năm.

Ngoài ra, các video DDS chỉ có phụ đề bằng tiếng Anh đã loại trừ hoàn toàn những người D/HH có ngôn ngữ mẹ đẻ không phải là tiếng Anh hay ASL và những người dựa vào việc đọc môi là công cụ tăng cường khả năng tiếp cận thông tin. Điều quan trọng là phải tính đến việc cung cấp các lựa chọn phụ đề đa ngôn ngữ hoặc giải pháp thay thế để bảo đảm khả năng tiếp cận thông tin toàn diện cho những người này. Do đó, IRC đã làm một video ASL để những khách hàng này của chúng tôi có thể tham gia. Ngoài ra, chuyên gia D/HH của IRC đã lập nhóm bàn thảo về cộng đồng người điếc để chúng tôi hiểu rõ hơn về các rào cản, từ đó có thể đề ra sách lược loại bỏ chúng. Báo cáo về nhóm này sẽ được nhóm Quản Lý Điều Hành cứu xét sau khi hoàn thành rồi cung cấp cho công chúng thông qua mạng lưới inlandrc.org.

Nhiều người trong cộng đồng người điếc, đặc biệt là những người I/DD, có tiêu sử khó khăn về cả kỹ năng ngôn ngữ viết và nói do các rào cản xã hội và văn hóa hiện vẫn còn. Do đó, họ có thể khó hiểu đầy đủ thông tin bằng văn bản. Điều quan trọng là cần cung cấp các giải pháp thay thế để tiếp cận, chẳng hạn như thông ngôn ASL trực tiếp, và hỗ trợ bổ sung như công cụ trực quan, ngôn ngữ đơn giản, hoặc hỗ trợ giao tiếp, để bảo đảm trao đổi thông tin hiệu quả.

Thiếu kiến thức về dịch vụ tiếp âm giúp tiếp cận thông tin có thể là rào cản khi liên lạc với khách hàng D/HH và gia đình để cho họ biết về khảo sát NCI. Người điếc thường có hai số điện thoại. Một là số điện thoại di động để gửi tin nhắn và các phương thức giao tiếp khác; một số điện thoại khác là số dịch vụ tiếp âm video (video relay service, hay VRS) dành riêng cho các cú gọi tiếp âm video. Người điếc có thể dùng số này để kết nối với thông ngôn viên ngôn ngữ ký hiệu để trao đổi giữa họ và người có khả năng nghe bình thường, dễ dàng hơn.

Nhiều người không biết đến dịch vụ tiếp âm hoặc việc có thể dùng chúng để trao đổi với người bị điếc và lãng tai dễ dàng hơn. Một số người có thể không được cung cấp thông tin hoặc huấn luyện sử dụng các

dịch vụ tiếp âm, dẫn đến không hiểu cách sử dụng hiệu quả dịch vụ này. Người điếc thường thấy khó chịu khi người gọi có khả năng nghe bình thường không quen với cú gọi dịch vụ tiếp âm, rồi đột ngột cúp máy.

IRC sẽ tiếp tục:

- Ứng hộ loại bỏ các rào cản tiếp cận thông tin toàn diện.
- Lập ra các tài liệu tiếp thị phù hợp về ngôn ngữ cho Khách Hàng IRC.
- Tư vấn, huấn luyện, và cung cấp thông tin cho các CSC của NCI.
- Hỗ trợ SCDD trong nỗ lực của họ ở từng chu kỳ thông qua điện thư gửi nhân viên và hỗ trợ khảo sát.
- Sử dụng nguồn quỹ LACC để khuyến khích người D/HH và người thuộc cộng đồng ngôn ngữ và văn hóa ít phổ biến tham gia.
- Lập ra các tài liệu tiếp thị dễ đọc.
- Duy trì Inlandrc.org và các mạng lưới liên quan cung cấp thông tin cho khách hàng, phụ huynh, và người chăm sóc.
- Dựa trên kết quả NCI - IRC sẽ tiếp tục cung cấp các khóa huấn luyện cho khách hàng và phụ huynh, chẳng hạn như Giải Pháp Thay Thế cho Quyền Giám Hộ.
- HR sẽ tiếp tục tuyển dụng, thuê, rồi huấn luyện nhân viên mới để hạn chế tối đa thay đổi nhân sự ở CSC.

Nếu quý vị có thắc mắc liên quan đến thư này, xin liên lạc theo điện thư community@inlandrc.org

Thân ái,

Lavinia Johnson, Giám Đốc Điều Hành

CJ Cook, Quản Trị Viên Chương Trình Cộng Đồng Tham Gia

Đồng gửi: Maureen, O'Connell, Chủ Tịch Hội Đồng Giám Quản IRC

Ernie Cruz, Phó Giám Đốc Phân Ban Dịch Vụ Cộng Đồng Ban Dịch Vụ Phát Triển