内陆区域中心

.……我们重视独立、融入和赋能

P. 0. Box 19037, San Bernardino, CA 92412-6127

电话： (909)890-3000

传真： (909) 890-3001

2022年5月31日

敬启者：

随函附有内陆区域中心（IRC）的服务采购（POS）报告和一份服务计划，计划旨在确保获得授权和批准的服务具有最高质量，并且无论客户的年龄、语言、种族、地理位置、居住安排或经诊断的身心障碍是什么，无论其是否还面临其他可确定的挑战，都能够获得服务。

我们继续采取协作的方式从社区收集意见。IRC继续与内陆帝国自闭症协会（ASIE）、各个社区组织（CBO）、众多家长支持团体、客户咨询委员会（CAC）和州发育障碍理事会（SCDD）合作，让他们在宣传POS数据和会议召开日期等方面发挥协助作用。

今年，IRC预先录制了报告，每周在社交媒体上发布并附上了调查表。此外，所有IRC员工均可通过YouTube链接观看预先录制的视频报告。同样，社区参与及IT团队也在2022年2月16日直播了英语会议，在2022年2月17日直播了以西班牙语召开的会议。Zoom的直播有公众评论互动环节，我们能够使用这种形式收集意见、回答问题。

随附的报告收集了我们的社区、合作伙伴组织和工作人员的意见，我们也据此总结出了一份旨在缩小服务采购（POS）差距的计划。

我们也诚邀您访问我们新的服务可及性与公平性（SAE）页面：
https://www.inlandrc.org/SAE

如有任何问题、疑虑或其他意见，欢迎致电(909) 890-3400或发送邮件到Ljohnson@inlandrc.org与我联系。我们期待有机会与您讨论我们的活动。

致以诚挚问候，

Lavinia Johnson

Lavinia Johnson
行政主任
内陆区域中心

本报告中使用的常见首字母缩略词

ASIE	内陆帝国自闭症协会（Autism Society Inland Empire）
CAC	消费者咨询委员会（Consumer Advisory Committee）
CSC	消费者服务协调员（Consumer Services Coordinator）
CBO	社区组织（Community Based Organization）
CEU	继续教育小组（Continuing Education Unit）
CFT	儿童家庭团队（Child Family Team）
CLASE	协作、领导、倡导、服务和教育（Colaboración, Liderazgo, Abogacía, Servicio y Educación）
CP	脑瘫（Cerebral Palsy）
DACA	儿童入境暂缓遣返（Deferred Action for Childhood Arrivals）
DDS	发展服务部（Department of Developmental Services）
DRC	加州残障权益会（Disability Rights California）
EPU	优秀父母，无限可能（Exceptional Parents Unlimited）
ICF	中期照护机构（Intermediate Care Facility）
ID/DD	智力障碍/发育障碍（Intellectual Disability/Developmental Disability）
IEP	个别化教育计划（Individualized Education Program）
IHSS	居家支持服务（In-Home Support Services）
IPP	个人项目计划
IRC	内陆区域中心（Inland Regional Center）
ISC	婴儿服务协调员（Infant Services Coordinator）
LMS	学习管理系统（Learning Management System）
NOA	行动通知（Notice of Action）
OCRA	客户权益倡导办公室（Office of Clients' Rights Advocacy）
OT	职业治疗（Occupational Therapy）
POS	服务采购（Purchase of Service）
PT	物理治疗（Physical Therapy）
RC	区域中心（Regional Center）
SAE	服务可及性与公平性（Service Access and Equity）
SCDD	州发育障碍理事会（State Council Developmental Disabilities）
SDP	自主决定计划（Self Determination Program）
SSI	补充保障收入（Supplemental Security Income）
TASK	特殊儿童权益倡导团队（Team of Advocates for Special Kids）
UCR/SEARCH	加州大学河滨分校/支持、教育、倡导、资源、社区希望（University of California Riverside/Support, Education, Advocacy, Resources, Community Hope）
VAC	供应商咨询委员会（Vendor Advisory Committee）

多元/差距/SAE数据行动项目

内陆区域中心采取了以下行动来增加与服务采购（POS）相关的服务可及性与公平性讨论的远程出席率和参与率：

- 2021年11月23日，发布了召开POS公众意见网络征询会“我们想听取您的意见！”的通知，并张贴在IRC网站及日程表上。

- 2021年12月27日，在IRC网站的问责页面发布了英语和西班牙语的POS数据报告。

- 2022年1月6日，将有配音说明的POS PPT文件通过电子邮件发送给了IRC主任。

- 2022年1月11日，向IRC主任展示了POS PPT文件。

- 2022年1月11日，将带配音说明的POS公众意见征询会PPT文件和面向利益相关者的调查链接通过电子邮件发送给了所有IRC员工。IRC全体员工均受邀观看了报告，填写了调查表提供反馈，并被告知了2月16日和17日将举行的现场/网络公众意见征询会。

- 1月11日，POS差距数据“我们想听取您的意见！”PPT演示文稿以及利益相关者调查链接发布到了IRC的Facebook、Instagram和Twitter等社交媒体平台，开始了连续六周的每周系列发布，一直到公众意见征询会现场召开。每周发布的具体日期为：1月11日、17日、24日、31日以及2月7日和14日。

- 2022年1月12日，社区参与项目主管与当前接受DDS资助开设SAE项目的社区组织会面，并邀请他们出席IRC的POS公众意见征询会。

- 2022年1月12日，IRC文化专员向西班牙裔家长支持小组Virtudes Especiales的出席人员宣布了2月16日和17日举行POS公众意见现场/网络征询会“我们想听取您的意见！”的通知。文化专员邀请与会者出席公众意见征询会，并鼓励他们在意见征集环节提交意见和建议，或通过调查问卷或电子邮件表达想法。

- 2022年1月14日，IRC的文化专员向C.L.A.S.E.负责人展示了POS数据，并提供了利益相关者调查的链接。

- 2022年1月14日，C.L.A.S.E.负责人收到了出席了IRC现场POS公众意见征询会的邀请，并被鼓励提供公众意见。

- 2022年1 月19日，向IRC的Disparity Link团队展示了POS数据。

- 2022年1月20日，IRC的客户咨询委员会（CAC）在Facebook页面上发布了召开POS公众意见征询会的通知。

- 2022年2月2日，与客户权益倡导办公室（OCRA）/加州残障权益会（DRC）的客户权益倡导者分享了召开“我们想听取您的意见！”公众意见征询会的通知。

- 2022年2月10日，IRC的文化专员在IRC/CAC的会议Hang Out上展示了POS数据和利益相关者调查链接。IRC鼓励与会者通过调查表或电子邮件提出意见和建议，并邀请他们参加2月16日和17日现场举行的公众意见征询会。

- 2022年2月11日，IRC的文化专员在C.L.A.S.E.的Facebook页面上以英语和西班牙语发布了POS公众意见征询会的宣传单。

- 2022年2月14日，与供应商咨询委员会（VAC）分享了召开公众意见征询会“我们想听取您的意见！”的通知。IRC鼓励与会者参加2月16日和17日现场举行的POS公众意见征询会。

- 2022年2月16日，现场以英语向社区展示了POS差距数据“我们想听取您的意见！”网络文件，并设有公众意见征集环节。

- 2022年2月17日，现场以西班牙语向社区展示了POS差距数据“我们想听取您的意见！”网络文件，并设有公众意见征集环节。
    - 英语会场 下午5点至6点
        - 出席人数 = 26
    - 西班牙语会场 下午5点至6点
        - 出席人数 = 18

- 从上述所有来源收到的公众意见调查表总份数：8
    - 英语调查表 = 6
    - 西班牙语调查表 = 2

2020-2021财年
服务可及性与公平性报告利益相关者会议记录
“我们想听听您的意见！”
服务采购公众意见征询会
2022年2月16日 – 英语会场
下午5:00至6:00

以下人士远程参与：
Lavinia Johnson，行政主任；Vince Toms，社区服务主管；Treva Webster，Early Start、受理、临床及FRN主管；CJ Cook，社区参与项目主管；Kurtis Franklin，IT项目主管；Lilliana Garnica，文化专员；Daisy Quiroz，社区关系专员；George Gonzalez，CST III；Ismeth Estrada，CST I；Gregory Harris，消费者权益倡导人。

出席的社区组织：

- Access Non-Profit Center
  - Ardena Bartlett – Parenting Black Children (PBC) SAE资助项目
- Autism Society Inland Empire
  - Beth Burt – Colaboración, Liderazgo, Abogacía, Servicio y Educación (C.L.A.S.E.)
- Familias First
  - Victor Campos – Creating Leadership Among Parents (CLAP) SAE资助项目
- Padres con Ganas
  - Martha Barragan and Maria Martinez – Genuine, Animate, Navigate, Assist, Succeed (GANAS)

远程参与的利益相关者包括社区成员、客户、家长/照顾者、供应商和IRC工作人员。利益相关方出席人数 = 26

报告包含常用的区域中心首字母缩略词、重要的POS差距时间表、IRC和DDS的免责声明、POS支出信息、IRC客户和员工增长、社区参与小组、交通补贴、进行中和已完结的CBO SAE项目、POS差距数据要点、IRC和IRC社区遇到的前所未有的障碍、SAE已达成目标和预计目标、IRC西班牙语家长支持网络小组、SAE面临的障碍和中位数费率、IRC公共服务列表、IRC BOT会议的相关信息、参加IRC即将举行的绩效合同公众意见征询会的邀请，还介绍了如何保持联系、如何联系IRC文化专员，以及CBO SAE项目报告、公众意见征集环节以及年度POS调查的链接。

您可以在此查看2020/2021年POS差距数据的英语报告：
https://www.inlandrc.org/wp-content/uploads/2022/01/IRC-POS-Disparity-Data-Reports-2020-%202021-2.pdf

在此观看英语版的POS公众意见征询会：
https://youtu.be/DnI08LDJn6o

2020-2021财年
服务可及性与公平性报告利益相关者会议记录
“¡Queremos Saber Su Opinion!”
服务采购公众意见
2022年2月17日 – 西班牙语会场
下午5:00至6:00

以下人员远程参与：
CJ Cook，社区参与项目主管；Kurtis Franklin，IT项目主管；Lilliana Garnica，文化专员；Daisy Quiroz，社区关系专员；George Gonzalez，CST III；Ismeth Estrada，CST I。

出席的社区组织

- Autism Society Inland Empire
  - Clara Garcia – Colaboración, Liderazgo, Abogacía, Servicio y Educación (C.L.A.S.E.)，意思是协作、领导、倡导、服务与教育
- Familias First
  - Victor Campos – Creating Leadership Among Parents (CLAP) SAE资助项目
- Padres con Ganas
  - Martha Barragan and Maria Martinez – Genuine, Animate, Navigate, Assist, Succeed (GANAS)

远程出席的利益相关者包括社区成员、客户、家长/照顾者、供应商和IRC工作人员。
利益相关者出席人数 = 18

报告包含常用的区域中心首字母缩略词、重要的POS差距时间表、IRC和DDS的免责声明、POS支出信息、IRC客户和员工增长、社区参与小组、交通补贴、进行中和已完结的CBO SAE项目、POS差距数据要点、IRC和IRC社区遇到的前所未有的障碍、SAE已达成目标和预计目标、IRC西班牙语家长支持网络小组、SAE面临的障碍和中位数费率、IRC公共服务列表、IRC BOT会议的相关信息、参加IRC即将举行的绩效合同公众意见征询会的邀请，还介绍了如何保持联系、如何联系IRC文化专员，以及CBO SAE项目报告、公众意见征集环节以及年度POS调查的链接。

请在此查看西班牙语的2020/2021财年POS差距数据报告：
https://www.inlandrc.org/wp-content/uploads/2022/01/IRC-POS-Disparity-Data-Reports-2020-2021-2-Sp.pdf

请在此观看西班牙语的POS公众意见征询会Power Point报告：
https://youtu.be/x8diApZzYHg

从SAE利益相关者网络会议、公众意见调查表以及向IRC社区的多个团体展示POS差距数据报告所发现的问题和收到的反馈。

2022年1月14日 C.L.A.S.E.负责人的意见建议：

- 尽管DDS已经取消了喘息服务的时长上限，CSC仍然在告诉相关家庭只能获得30个小时的喘息服务。
- 相关家庭并不知道IPP可以随时修改。
- 为社区制作30秒钟的视频介绍POS公众意见征询会。
- 以一个问题开始了POS公众意见征询会。
- 通过短信发送POS会议通知。
- 制作简短的POS差距数据Power Point演示文稿，供CLASE负责人向其团队和受众介绍情况。培训CLASE负责人如何向其团队和受众介绍Power Point文件的内容。这可作为从社区收集公众意见和数据的补充方式。CLASE负责人可以鼓励其团队和受众参加IRC的POS公众意见现场征询会，并向其团队和受众解释如何提供意见。
- 如果我申请某项服务，而区域中心没有可为我提供服务的供应商，则区域中心应创建这一计划。

2022年1月19日 Disparity Link出席人员的意见建议：

- “我想和大家分享一些事情，是我从Coachella Valley东部区域的很多家庭了解到的，他们是我的服务对象。这些社区住着许多移民和农业工人，他们对服务有巨大的需求。很多人的家中十分简陋，他们说自己不申请也不接受服务，因为他们为自己简陋的家感到难为情，他们想先修缮一番，然后才能没有心理负担地让供应商或外来人员上门服务。遗憾的是，由于收入有限，他们没有资金去做修缮，比如修补下雨时漏雨的屋顶或房屋外墙。”

2022年2月10日 Hang Out出席人员的意见建议：

- 我们需要更多的计划。
- 我们需要更多地关注失聪及听力障碍群体。
- CSC没有足够的时间为客户服务，因为他们负责的个案太多了。
- 我们需要共同努力。

2022年2月16日 在线直播POS公众意见征询会英语会场的公众意见：

- 针对那些没有POS的客户，我的建议是主动联系这些群体并询问原因。有很多方法可以做到这一点，如电话调查、焦点小组等等。有些家庭甚至不知道他们可以接受区域中心服务。
- 感谢分享所有这些重要信息！
- 来自Access Non-Profit Center的Ardena介绍了他们的“养育黑人子女”SAE项目。

- 我的儿子，还有那些和他、和我有着相似外表的人应当有公平的渠道去获取服务和计划，让我们拥有美好的未来。公平的渠道不是像数123那样简单。我想表扬IRC，特别是文化专员Lilliana Garnica所做的工作，他们支持我们的倡议，真正付出了努力去缩小服务差距。
- 我想祝贺IRC以及参加了“文化谦逊：黑人之声和发育障碍”研讨会的众多SC。
- 我要赞扬Lilliana一直以来所做的工作。社区参与团队调动了我的积极性，让我不仅是以一名家长的身份全力投入，更是作为社区组织和一个真正支持多元化的普通人乐在其中。所以我要说，感谢你们搭建了这座桥梁，让我们能够走到对岸，便利地来回于两个世界。非常感谢IRC为缩小不同群体获得服务的差距所付出的努力。
- 来自ASIE的Beth介绍了C.L.A.S.E实践社区SAE项目并带来了最新情况。
- Ardena所说的我也深有同感，非常感谢内陆区域中心。我认为这是你们迄今为止最好的一次POS会议。我喜欢这次的报告。非常棒，谢谢你们。
- 与IRC的大多数员工合作都非常愉快。
- 我们的社区正在寻找各种社交娱乐项目，例如艺术课、音乐课以及骑马等，IRC可以支付这些费用。CLASE的负责人给DDS写了一封信，介绍了我们提议的这些服务。
- 我们知道，由于新冠疫情，服务利用率受到了影响，但我们很好奇重新融入的方案将会是什么样的。我们是否会从地理、种族和语言等各方面研究服务差距？也就是说确保不同的家庭都有平等的机会，在我们开始重新融入现实世界时考虑我们所面临的障碍。感谢你们所做的一切工作。与你们所有人合作是我的荣幸，是非常愉快的体验。
- Ardena，感谢你今天的参与和发言。我们IRC的员工很高兴有机会与你和你的社区组织合作！
- 我想借此机会感谢Ardena和Beth在我们的社区发挥的领导作用，感谢他们的通力合作！
- 来自Familias First的Victor介绍了CLAP SAE项目。
- Lilliana，非常感谢你的支持和配合，感谢你多次召开会议来完善并真正定义区域中心是由什么组成的。能够与区域中心系统内的SC和其他工作人员建立联系也大有帮助。
- 谢谢你，Victor！我很高兴能与你和我们的社区同在一个团队。
- 谢谢Vince！感谢你给予我们社区的支持与配合！
- 来自Padres con Ganas的Martha介绍了他们的SAE项目GANAS。我们感谢Lilliana在整个项目过程中的支持。

- OCRA：许多家庭需要帮助，而IRC提供帮助的态度并不热切。IRC需要组建焦点小组，更多地了解服务不足家庭的文化需求。我经常听到客户和他们的家人说，他们向区域中心申请服务却被拒绝了，或者他们获得了服务授权，但却无法使用服务，因为启动服务时遇到行政问题，或者所在地区没人提供服务，而区域中心也没有作出努力去联系本地的提供者以在特定的区域增加新的供应商。数据清楚地表明，接受区域中心服务的不同种族之间存在明显差异，这种情况不应发生。区域中心必须在这些社区开展更多的外展活动，去联系这些服务不足的群体，让他们了解现在有哪些服务可供他们使用。我们建议区域中心继续为消费者和他们的家庭举行焦点小组会议，询问他们的文化和语言需求，因为这与区域中心提供的服务和支持息息相关。我今晚发表的是口头意见，而执行主任Johnson也特意写了一封信。我们要求将这些意见也纳入本次会议的报告中。
- OCRA：我有幸为全州区域中心的客户提供服务，但在过去的六个月里，我一直服务于内陆区域中心的客户。在我担任IRC的CRA这段不长的时间内，我观察到我们经常接到与区域中心服务相关的大量案件。我们看到一些家庭申请接受区域中心服务却不断被否决资格，一些家庭没有从区域中心获得任何服务，还有一些家庭被拒绝提供服务。我告诉客户，他们有权在服务被拒绝后收到行动通知，他们往往并不知道自己有这项权利，并告诉我区域中心没有向他们提供书面的行动通知。我们深深关切的不仅是那些没有获得服务的人，还有那些申请的服务获得了授权却无法使用的人。当区域中心意识到某个家庭没有充分利用服务时，他们应当主动、及时地联系那个家庭，确定存在哪些障碍并加以解决。虽然部分服务利用率不足的情况可能是由COVID-19导致的，但这些服务利用率的差距在疫情之前就已存在。当我与我们的客户群体谈论这些数据时，我经常会说，虽然我们看到的可能是数字，但它背后是受区域中心及其决定（或区域中心不作为、不作决定）影响的个人和家庭的实际遭遇。他们是真正需要这些服务的人。有人告诉我他们在得知数据差距后是多么的沮丧，而这往往验证了他们与区域中心打交道的经历。必须做更多的工作来缩小差距。我还想就本次会议的召开方式发表一下意见。虽然我认为区域中心提前做好演示文件并在社交媒体和他们自己的网站等平台上进行了很好的宣传，但我认为数据文件应当在现场展示，以便出席会议的人在整个展示过程中提问，而不是在这种场合使用预先录制好的内容。我期待内陆区域中心能读一读我们办公室提供的意见，我们鼓励他们在全年加强与服务对象的联系，并落实他们的反馈意见，以解决POS差距和服务利用率不足的问题，帮助没有POS的客户从区域中心获得所需的服务。谢谢。

- 来自OCRA的意见函：客户权益倡导办公室（OCRA）根据与发展服务部（DDS）签订的合同为存在智力及发育障碍的人士倡导权益。存在发育障碍的人士有权获得区域中心的服务与支持来满足自身需求。2020-2021财年内陆区域中心服务采购（POS）差异数据报告描述了服务采购授权、使用和支出方面的数字，凸显了内陆区域中心服务人群中不同的种族/族裔、语言、年龄和身心障碍获得服务的差距。这封信旨在强调这些差距，对IRC的承诺和利益相关者的公共参与程序作出评价，并分享受影响群体的经历，了解他们在数据背后的故事。2020-2021财年IRC的POS数据重点显示出服务利用率严重不足，某些种族/族裔群体获得的人均服务资助金额明显低于其他群体。“白人”消费者授权服务的使用率为69.2%，而“其他种族/多元文化”消费者和“亚裔”消费者的使用率分别只有59.7%和64.2%。（第36页）。“白人”消费者获得的授权服务的人均费用最高，平均为33,894美元。“其他族裔/种族/多元文化”消费者平均费用为7,173美元，“西班牙裔”消费者平均为17,541美元，“夏威夷原住民/其他太平洋岛民”消费者平均为17,821美元。（第36页）。尽管“印第安人/阿拉斯加原住民”消费者获得的授权服务的人均费用增加了约8,000美元（总计31,707美元），但去年的服务使用率却从84.2%急剧下降至68.4%。（第36页）。讲英语的消费者是区域中心服务的主要接受者，他们平均每人获得19,711美元的服务授权，平均使用了其中的13,319美元。（第43页）讲西班牙语的消费者是接受区域中心服务的第二大语言群体。然而，他们接受的授权服务的平均花费为15,819美元，平均使用了10,873美元。（第43页）。讲越南语的消费者是接受区域中心服务的第三大语言群体，他们平均获得了16,350美元的授权服务，平均使用了10,183美元。区域中心提供的服务不应在种族或语言等因素上呈现出如此大的差异。服务的提供应完全基于每个区域中心消费者的个人需求。2020-2021财年的数据还显示，不同种族和族裔群体对授权服务的利用率严重不足。COVID-19可能加剧了利用率不足的情况，但这并不是根本原因。区域中心必须以文化和语言适宜的方式提供服务。《福利与机构法典》第4629 (c)(1)(A)(iii)条。事实上，DDS通过实施“针对发育障碍者、其照顾者及其家庭成员的强化语言使用和文化能力倡议”，要求区域中心履行合同实施该倡议，从而提高了这一要求。《福利与机构法典》第4620.4 (b)条。我们建议区域中心与消费者及其家人召开焦点小组会议，询问他们在文化和语言方面的需求，因为这与区域中心提供的服务和支持息息相关。IRC应利用DDS批准的COVID-19相关政策变化，放宽严格的服务提供流程。（参见DDS发布的区域中心指导意见）。利益相关者会议的年度报告。正如IRC于2021年4月21日提交给DDS的2019-2020年多元/差距保证计划报告中指出的，IRC在服务可及性与公平性方面的实施计划策略包括让IRC的文化专员继续专注于服务不足的群体，如西班牙裔、讲西班牙语的群体和主要诊断为自闭症的消费者。

IRC也应该在他们的虚拟平台上提供服务差距相关的链接，举行“与服务差距有关的一切”季度会议，定期发布社区新闻简报，并与社区团体合作。（第13-20页）。我们要求在2022年8月31日前提交的DDS报告中记录在报告年度内是否完成了所述战略，以及这些步骤如何对数据产生积极影响。例如，是否召开了每季度一次的“与服务差距有关的一切”会议，会议是在哪天、什么时间举行的，出席人员是否有代表性，参与度如何？我们的办公室对季度会议并不知情，因此我们建议IRC也解释一下会议的外展做法，并确保IRC消费者和他们的家人全年都能对会议召开保持知情并收到提醒。公众会议。在将汇编的POS数据发布到IRC网站上的三个月内，IRC必须邀请利益相关者参加一次或多次以数据为主题的公众会议。会议必须以文化及语言适宜的方式举行，举行的时间和地点必须能够吸引大量公众和服务不足的社区参与。IRC还必须在会议日期的至少30天前通知利益相关者，并把会议通知发布在网站上。虽然我们没有收到你们的通知，但感谢你们在2022年2月2日通过电子邮件回复了我们关于利益相关者会议安排的询问，并分享了外展工作情况。我们也赞扬IRC及时将活动发布到网站主页的显眼位置。这些会议也应当列在IRC的活动日历上。我们很高兴地看到IRC按照《福利与机构法典》第4519.5节的规定，以英语和西班牙语举行会议。我们鼓励IRC也以使用人口第三的语言越南语举行会议。我们还建议在邀请传单中加上这样的话：“如果有便利安排或口译方面的问题，请联系[联系信息]”。我们还赞扬IRC在社交媒体上大力宣传这些会议，并在会前就提供演示文稿，以便与会人员能更充分地准备反馈意见。尽管数据中凸显的差异非常令人担忧，但数据背后的故事和经历更令人不安。一位IRC消费者的家人告诉我，他们为自己的亲人申请了四次不同的技能培训，但都被消费者的CSC直接拒绝了，他们没有收到任何行动通知。我还询问他们是否了解每季度举行的“与服务差距有关的一切”会议，但他们对此并不熟悉。最近，另外一名IRC消费者搬到了内陆区域中心的服务区域，他被告知之前的区域中心授权的服务在这里不会获得批准，因为目前他们居住的地区没有这些服务。区域中心向他们提供了喘息服务来代替他们本来应该获得、但由于居住在服务不足的社区却无法再获得的服务。第三名IRC消费者获得了“自主决定计划”授权。可由于区域中心一再推迟开始日期，消费者无法在SDP的初始开始日期后就启动服务。迄今为止，消费者已经有八个多月没有得到适当的服务了。这些只是数据背后的经历的几个例子。区域中心不仅应确保供应商积极提供获得授权的服务，而且还应保证服务的高质量和及时性。IRC必须积极努力解决在服务提供方面存在的差距。IRC不仅负责授权服务，还应该一年到头确认相关家庭的情况，及时解决出现的任何障碍，努力确保服务得到利用。IRC应继续以多种语言召开年度POS会议，并安排在不同时间，以确保充分的参与和反馈。希望我们的意见能得到考虑，我们的意见能够实施，缩小服务数据的差异，让区域中心系统内的消费者和家庭能获得更积极的体验。如果你们希望与我们会面讨论我们在信中提出的问题，请联系我们的办公室。

- 我自己的孩子就是IRC的客户，我有一些合作关系方面的问题。你们是怎么合作的？是提供服务吗？是提供支持吗？关于家长支持小组，我们可以在IRC网站上看到相关信息吗？
- 我想弄明白。我听说我们这里有一些权益倡导人士，他们掌握了我们社区的宝贵数据，我肯定他们掌握了我们社区的数据，我想他们还有特别的技能，知道如何满足自身需求，如何概要地描述他们的需求。我只是想知道，他们通过区域中心获取服务的效果或成功率如何。因为我们在社区中遇到的一个问题是，我们不知道如何呈现自己的需求，不知道如何维持需求，也不知道如何传达需求。这背后有很多因素，但我只是在想，为什么我们不使用他们的数据，根据他们的数据提出解决方案，因为他们已经解决了其中一个问题，而针对这个问题，至少我了解我们的社区和我们的水平，我们有时不知道如何去做，但他们知道，所以也许可以从他们的数据中找到思路，看看是哪里出了问题，我们缺少的是什么。谢谢。

  我有一个患唐氏综合症的儿子，他今年37岁。去年我们搬家了，因为我们在Bakersfield的生活令人筋疲力尽，不得不搬家，直到今年9月他们才把我们的个案转到San Bernardino县。出乎我们意料的是，在加州的Needles什么都没有。来到这里的一年多时间里，我一直在努力联系相关人员以求获得服务。我儿子体重增加了40磅。他之前通过mentor chateau加入了一个日间计划。他22岁时，他们在成人日托中心开设了一个日托项目，最终大量客户都成为了区域中心的客户。令我惊讶的是，Needles这里什么都没有。我和家庭医疗保健提供者谈过，他们试着在这里创建一些项目，但目前这里什么都没有，没有任何服务。之前Chateau提供每周一次的语言治疗，还有社交活动、购物、课堂活动、理财项目、自助技能、健身室以及每周或每月一次的舞蹈活动。我一直在找可以参加的计划，但服务协调员告诉我，他们没有任何可用的计划，所以我想放弃了，我报名申请了喘息服务，只是因为我想留在这个系统里，我不想离开系统。我的目标是回到Kern县，因为这里也没有医疗服务。看医生和做其他任何事情都必须去San Bernardino或Apple Valley，距离这里有2-3小时的车程，所以看一趟医生来回就需要6个小时或4个小时。我希望这里能为他提供一些服务，有没有什么服务提供者之类的。希望我们可以做到这一点，希望能够联系上。今天开会前，我和负责人Vince谈了谈，因为我是临时接到的会议通知。他说他很有兴趣组建个什么项目，他正在努力。在Needles这里，大家关注的是大麻店。他们现在的计划是把电影院改建成成人日托中心，但他们还没拿到许可证，所以希望在这件事上我们能有所进展，但我希望Needles中心能参与进来，为像我儿子这样的人提供一些服务。

2022年2月17日 西班牙语POS公众意见网络征询会的实时意见：

- Coachella Valley地区缺少供应商。
- 我们希望社交娱乐能包括支付艺术课之类的费用，再请一位助理陪同客户。
- 重新整合新冠疫情期间关闭或放缓的服务的计划是什么？
- 谢谢你，Victor，谢谢你的合作。
- Lilliana，感谢你为继续支持我们、支持项目所做的一切。很高兴我们能够共同努力为IRC的众多家庭提供服务。谢谢你和你的团队！
- 谢谢你，很棒的发言。
- 来自Familias First的Victor介绍了CLAP SAE项目。
- 来自ASIE的Clara介绍了C.L.A.S.E的社区实践SAE项目。
- IRC消费者的父母如何才能贡献自己的力量来减少障碍，还能做些什么来尽量缩小差距。我发现，在我的消费者居住的地区，很难找到提供服务的机构。这是我们发现的主要挑战，我们希望能展开合作。我想问的是，我们能做些什么，让服务机构在这里发展壮大，能有急需的人员为消费者提供服务？我住在Cathedral City。
- 我有两点意见。CLASE的负责人提醒我们，并且我们的调查也显示出，我们的家庭希望IRC支付艺术课、音乐课和体育课等娱乐项目的费用，并安排一名陪同的助理。我知道我们在当前这个场合无法回答这个问题，但我们想把这个建议提出来，摆在台面上供大家讨论，然后记录下来。我的第二点意见是，正如前面有人提到了，我们在服务提供者方面存在问题，没有服务提供者或没有足够的服务提供者。我们知道在服务利用率方面存在问题，我们也认识到COVID对服务利用产生了很大的影响。那么，在我们重返社会的过程中，提升服务能力的计划是什么。我们知道缺乏供应商，也缺乏会讲西班牙语或其他语言的供应商。我们知道Coachella Valley 和Blythe等区域存在这些挑战。是否有现成的计划可以满足这些需求，能不能提交一份提案请求来解决问题？

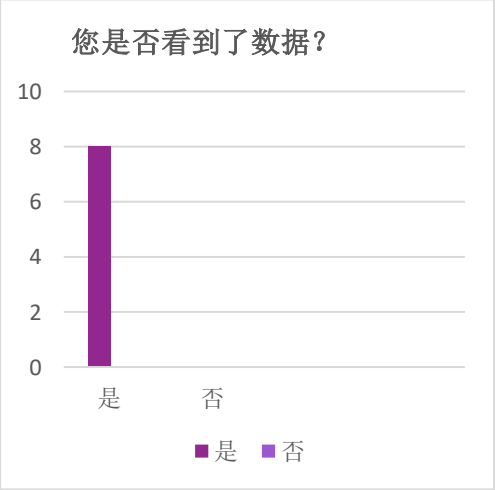
- 我的意见也与社交娱乐有关。家长们已经知道有社交娱乐服务，但当我们询问区域中心时，得到的答复是他们不知道我们在说什么，以及还没有制定与社交娱乐服务相关的政策。既然已经向家长提供了这些信息，我们希望区域中心工作人员之间的相互沟通能够更清晰、更积极，因为我们去询问时，我们需要答案，但我们没有得到答案。好吧，我们也得到了回答，但这些答案只是为了摆脱我们，因为如果什么方案都没有制定，对我们来说很重要的一点，是知道如何引导自己去获得这些服务，我们不应该得到只求摆脱我们的答复。
- 区域中心是否正在制定计划，减少未来每个协调员所负责的消费者的数量？我在报告中看到他们负责60-90人，我不确定对不对，但我认为对每个服务协调员来说人数太多了，这可能会导致他们的工作效率降低。这是我的个人观点，我不确定我是否正确，但我想知道将来是否会考虑让每个服务协调员负责的消费者人数少一些。这就是我要问的问题，另一个和培训有关。服务协调员要接受多少培训？因为我发现，当我们向服务协调员询问一些事情时，他们说他们并不知道。此外，当我们邀请他们参加IEP时，很多事情他们也不知道。你们是否会培训服务协调员？因为有时他们不知道特定的一些信息，而我们必须告诉他们我们指的是什么，因为他们并不了解相关信息。
- 我的意见是，这么些年来我与许多母亲、许多家庭交流过，许多西班牙裔家庭都表示他们更愿意将有身心障碍的亲人留在家里，因为区域中心提供的计划或日间计划在他们看来并不适合他们孩子的需要。例如，我知道日间活动应该是融合性的，但许多家庭想要消费者感兴趣的、有意义的活动。而平时提供的一些活动，例如气温超过100华氏度（约37.8度）时去公园，或者去购物中心，他们在购物中心里走来走去，而购物中心存在很多感官刺激，对于患有自闭症或感官相关障碍的客户来说，这可能并不是有意义或有价值的活动。我的意见是，服务提供商是否有办法去收集相关信息，例如不同家庭的兴趣和需求等等，这样他们在制定计划的时候可以参考相关信息。谢谢。

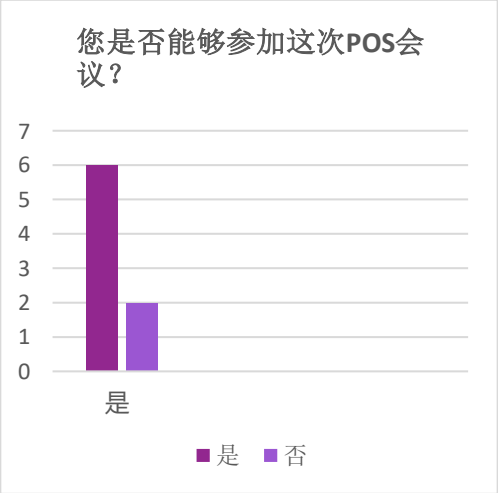
来自POS调查的反馈：

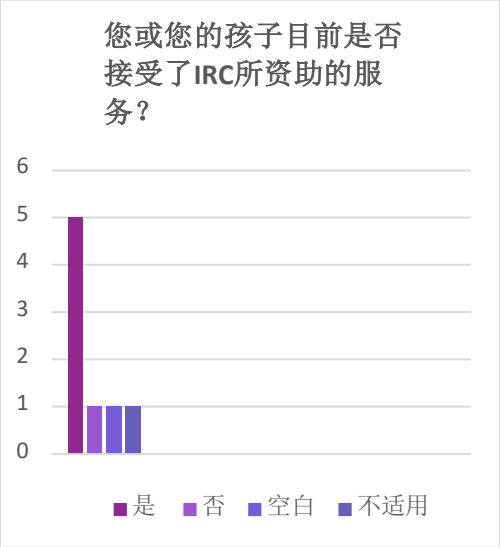
- 开发更多项目来缩小差距，倡导为优质的服务提供商提供更高的报酬。
- 我推荐艺术课程和提升社交工作技能的活动。

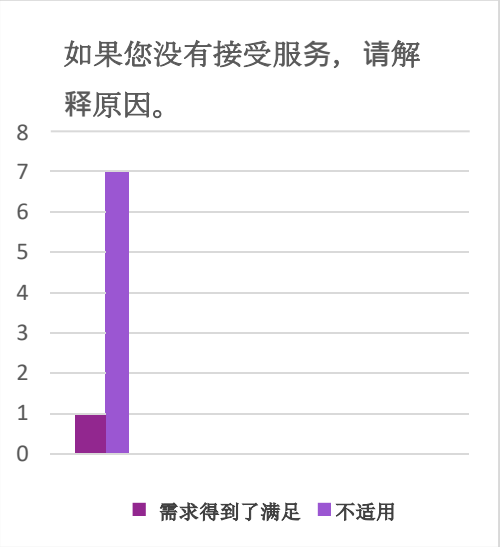
- IRC不想为服务提供资金，鼓励有色人种家庭（包括我的家庭）申请公平听证会。
- 为有色人种家庭提供更多服务。授权向有色人种消费者提供与白人消费者费率相同、便利程度相同的合格服务。与其鼓励有色人种家庭申请公平听证，不如试着以对白人家庭的同等投入度来服务有色人种家庭。
- 为IRC全体员工提供文化敏感度培训。为有色人种和不说英语的家庭提供无偏见的公平听证帮助资源。
- 希望为全体消费者提供更多的社交项目。
- 继续在服务不足的社区开展外展活动。
- 恢复日间计划时，加大对日间计划的资金投入。
- IRC在本地区提供的工资不太具有吸引力，无法吸引更多的人到IRC工作。
- 继续使用文化素养工具为员工提供更多培训。
- 继续专注于社交娱乐。
- 继续努力去满足那些并不了解哪些服务可以让子女受益的西班牙裔家庭的需求。对协调员进行更好的培训，让他们在与难以表达自身需求的家庭打交道时，能更好地为他们提供支持。
- 我建议为成年人提供适当的优质娱乐服务和计划，为他们提供更多发展机会。
- 需要提供独立的娱乐技能和社交娱乐服务。

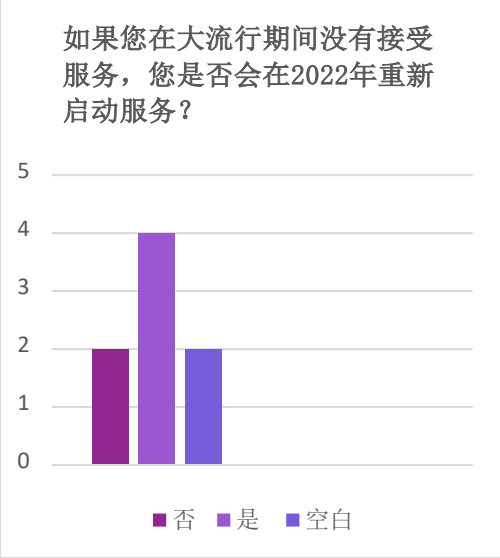
从利益相关方收到的POS调查的补充数据：

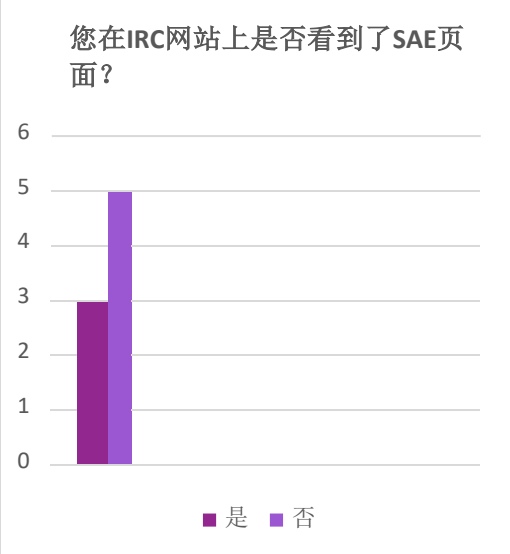


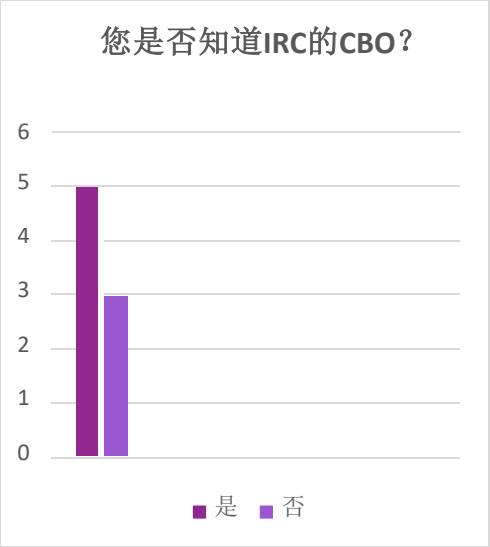


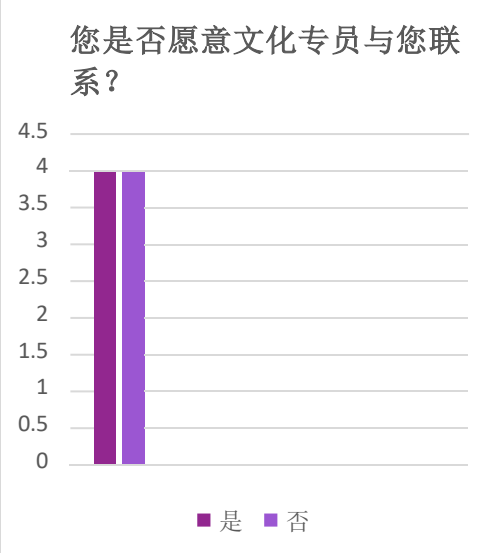

您或您的孩子目前是否接受了IRC所资助的服务？
6
5
4
3
2
1
0
是
否
空白
不适用

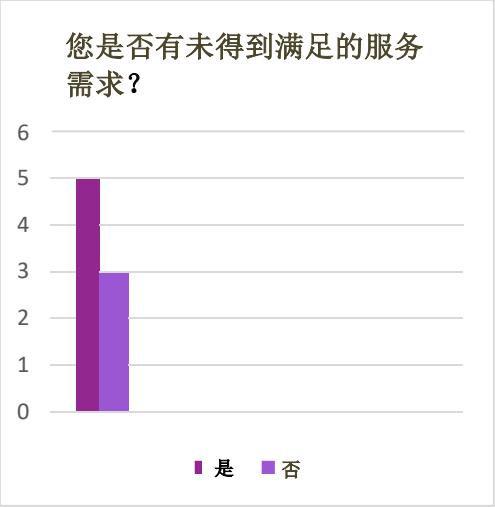

如果您没有接受服务，请解释原因。
8
7
6
5
4
3
2
1
0
需求得到了满足
不适用

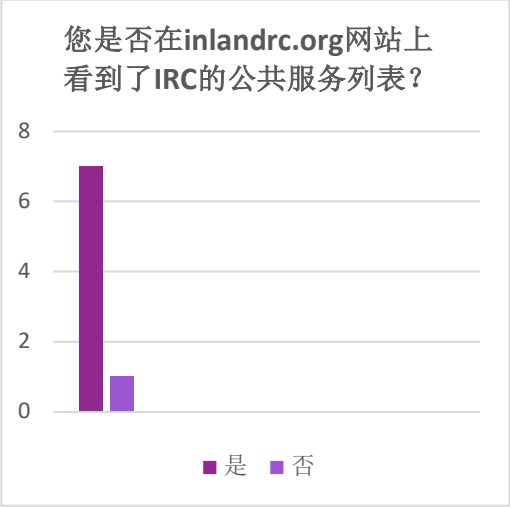

如果您在大流行期间没有接受服务，您是否会在2022年重新启动服务？
5
4
3
2
1
0
否
是
空白


您在IRC网站上是否看到了SAE页面？
6
5
4
3
2
1
0
是
否


您是否知道IRC的CBO？
6
5
4
3
2
1
0
是
否


您是否愿意文化专员与您联系？
4.5
4
3.5
3
2.5
2
1.5
1
0.5
0
是
否





查看数据后，您认为哪个特定方面的数据最重要？	• 减少获取服务的障碍 • 服务差距和中位数费率 • 有色人种所接受服务的差异。 • 非裔美国人和自闭症的数据对我很重要。 • 希望为全体消费者提供更多社交项目。 • 智力障碍的数据引起了我的注意。 • 在本地区所提供的工资不具有吸引力，无法让更多的人来为IRC工作。 • 中位数费率。
如果您获得了IRC提供的服务，但却没有使用，请问不使用服务的主要原因是什么？	• 新冠疫情 • 不适用 • IRC不想为服务提供资金，鼓励有色人种家庭（包括我的家庭）申请公平听证会。 • 新冠疫情 • 我在自己家里和家人住在一起，不需要任何服务。 • 我加入了SDP计划 • 不适用 • 不适用
请在此说明未得到满足的需求/服务。	• 不适用 • 个人助理 • 社交娱乐 • 不适用 • 不适用 • 不适用

	• 不适用 • 独立的娱乐技能和社交娱乐服务

服务可及性与公平性保障计划的实施策略

文化专员（CS）

文化专员：

- 继续关注根据POS差距数据确定的服务不足群体：说西班牙语的客户、西班牙裔客户、黑人/非裔美国人客户和初步诊断为自闭症的客户。
- 继续在IRC获取差距数据的过程中发挥重要作用，主持召开POS数据社区意见网络征询会，会上以英语和西班牙语介绍了数据结果。
- 继续加强与IRC个案管理部门的关系，协助从个案管理的角度确定POS趋势，出席IRC理事会会议和VAC会议，了解最新的变化和重要讨论情况
- 继续维护并壮大每月举行会议的两个机构内小组，CBO Collaborative和Disparity Link
- 继续担任从DDS获得SAE补助金的社区组织的联络员
- 参加每两个月举行一次的ARCA文化专员小组会议
- 担任2021/2022年ARCA文化专员小组的主席
- 继续作为草根日团队的一员参加2021年虚拟草根日活动
- 启动了“文化能力——促进公平的工具”SAE资助项目，并通过Grant Vantage软件向DDS提交了所需的季度财务和绩效报告
- 开始在实时实验平台为IRC新员工提供SAE培训
- 参加了文化专员和DDS的月度会议
- 参加了文化专员、DDS和CBO的联合会议

文化专员社区联系

- Virtudes Especiales是一个与加州残障权益会（DRC）合作的西班牙语家长支持网络小组。2021年，小组每月通过Zoom提供各种培训。

2021年1月19日	IRC基本概况	Ruth Armstead – IRC
2021年2月23日	过渡	Anthony Duenez, PM - IRC
2021年3月16日	如何在IPP中为您的孩子倡导权益	Ruth Armstead – IRC
2021年4月20日	就业和过渡服务选择与程序	Beth & Andrew – IRC

2021年5月18日	如何与您的孩子探讨“性”	Ruth Armstead - IRC
2021年6月22日	IHSS	DRC
2021年7月20日	照管的替代方案	DRC
2021年8月24日	SSI	Laura Miller
2021年9月21日	Cal Able计划	DRC
2021年10月19日	康复部	DRC

- 2021年暑期，为Running Springs市、Riverside和San Bernardino两县的各个家长支持团体提供返校书包。
- 通过C.L.A.S.E.平台，与家长支持小组的负责人通过电话、电子邮件和远程会议进行持续沟通，并通过这些渠道与正在寻求答案和支持的家长/监护人联系进行转介，还在资格确定流程及标准方面提供支持，帮忙减轻与CSC的沟通障碍，以及就POS提供权益倡导指引。
- 出席2021年9月20日举行的Coachella Valley市民大会（c/o ASIE）

在2020/2021年，文化专员参加了下列培训：

- IEDC月度会议，多位发言人发言
- 隐性偏见及其对父亲参与养育的影响
- 以个人为中心的实践与文化考虑
- 幽默领导力基础知识——以欢笑发挥引领作用
- 真实对话自闭症版：为家庭提供资源和支持
- 为三个家长支持小组提供“如何在疫情期间获取信息、保持联系”的讲座
- CLASE活动——每月两次，由不同主题的专家提供培训
- 了解自闭症群体：与执法人员互动研讨会
- 多元、公平与包容会议——为期三天
- 改变对身心障碍人士提供服务的管理战略，以使其充分发展
- 为LGBTQ+和身心障碍群体提供融合性服务以缩小差距
- 自闭症与成瘾
- 与顾问一起完成“培训培训师”培训，助力IRC员工和服务提供者提高文化素养
- CLAP系列活动——四场研讨会，每场2小时
- 揭穿加州强制报告的神话：放下电话后会发生什么
- 特殊教育公平性
- 文化素养——六小时培训

- 儿童网络会议
    - 让我们谈谈：如何与孩子讨论难以启齿的话题&社交情感健康以及人际交往的治愈力
    - 全面看待儿童身体虐待案例：从法医检查和司法询问的角度看问题
    - “忧愁河上的金桥”：通过平等、包容和归属感为青少年提供支持
    - Katie Albright的主题演讲——Mary Ellen Wilson事件给我们的经验教训：加强儿童、家庭和社区的力量
- 解决心理健康污名化问题：自杀意识与干预
- 文化专员赠款写作培训
- 康复科
- “连接互联网”网络研讨会2.1——您需要了解的内容！
- 药物滥用障碍：康复和支持
- 拉丁裔赋权日
- SDP监察专员培训
- 什么是电子访问验证（EVV）？
- 父亲养育之实话实说：多元和文化意识培训
- 认识人口贩运网络研讨会
- PBC会议第1场（共3场）：文化谦逊：黑人之声和发育障碍：我们当前的格局
- PBC会议第3场（共3场）：文化谦逊：黑人之声和发育障碍：前进之路

在提升服务可及性与公平性方面与CBO的合作

EPU - Riverside县（已完成SAE项目）
在2020/2021财年，社区组织“优秀父母，无限可能”（Exceptional Parents Unlimited, EPU）通过其Navigating Systems with Families计划为Riverside县的IRC客户提供支持。这个项目获得了DDS的“服务可及性与公平性”（SAE）补助金，以家长互相合作的模式创建及开展工作，重点关注未获得IRC采购服务的家庭。这个项目的总体目标是让EPU家长伙伴与服务不足的家庭建立联系，确定他们尚未得到满足的需求，通过教育宣传及权益倡导工具和资源为其赋能，让他们能够申请自己需要的服务。在2021年6月项目结束时，EPU已为75个由IRC转介的家庭提供了服务。

ASIE – C.L.A.S.E.（正在进行的SAE项目）
2021年，社区组织ASIE恢复了由DDS资助的SAE项目C.L.A.S.E.——即Colaboración, Liderazgo, Abogacía, Servicio y Educación，意思是协作、领导、倡导、服务和教育。C.L.A.S.E.项目是一种“实践社区模式”，汇集了为Riverside和San Bernardino两县的拉丁裔/西语裔ID/DD群体提供服务的社区领导人，包括IRC文化专员。C.L.A.S.E.项目的第三年将继续大力开展为期一年的课程开发和强化领导力与权益倡导培训。培训的重点是权益倡导和开展合作的关键技能，同时解决Inland Empire西班牙裔群体以及为西班牙裔ID/DD群体提供服务的领导者在文化和语言上的差异。

此外，C.L.A.S.E.正在利用第三阶段将其结构正规化，成为一个可自我维持的独立协作组织。C.L.A.S.E.的总体目标是让参与者成为“系统变革的有效催化剂以及社会不公正和种族不平等的颠覆力量”。C.L.A.S.E.的第三年共有42人参加，每次培训平均有30名领导者出席。IRC继续期待与内陆帝国自闭症协会保持合作，希望C.L.A.S.E.领导者能继续在IRC社区中作出积极贡献。

CLAP, GANAS, PBC：新的/当前的SAE项目

我们最新获得DDS的SAE项目资助的社区组织是Familias First的CLAP项目、Padres Con Ganas的GANAS项目和Access Non-Profit Center的PBC项目。CLAP代表在家长中培养领导力，并提供一系列针对IRC拉美裔群体的文化量身定制的四场教育和赋权课程。GANAS是Genuine、Animate、Navigate、Assist、Succeed的缩写（意思是真诚、激励、指引、协助和成功），为Coachella Valley的西班牙裔看护者提供教育和赋权研讨会、一对一咨询和支持小组，这些活动应用了BCBA原则，并符合当地文化。PBC代表“养育黑人子女”，为IRC社区的黑人/非洲裔美国人提供教育和赋权研讨会，以及适合其文化的家长支持小组。IRC与CBO合作，协助联系并通知服务不足的家庭，目标是让POS很少或没有POS的客户获得他们所需的服务。CBO为IRC家庭提供独特且通常是家长对家长的服务模式。他们的计划为家庭提供有关IRC服务和社区中可用的公共服务的知识和宣传。CBO已经证明其有能力弥合IRC与其服务的家庭之间缺失的信息和信任落差。

<u>CLAP</u>

2021年9月，CLAP开设了以英语举行的教育和赋权研讨会，2021年10月提供了西班牙语研讨会。每场共有32人参加，共计64人。2022年的CLAP研讨会系列安排在2月3日、10日、17日和24日以英语举行，3月3日、10日、17日和24日以西班牙语举办。

<u>GANAS</u>

2021年，GANAS研讨会以英语和西班牙语两种语言举行，共有115人参加。GANAS西班牙语支持小组举办了四次研讨会，共有21人参加。GANAS团队共提供了69次一对一咨询，帮助了11个IRC家庭。2022年的GANAS研讨会涵盖以下主题：

- “克服沟通障碍”——西班牙语
- “了解您孩子的IPP”
- “了解IRC服务”
- “了解您孩子的IEP”
- “了解各种服务来源”（医疗机构、学校、社区和IRC）
- “复述、倾听、重复”

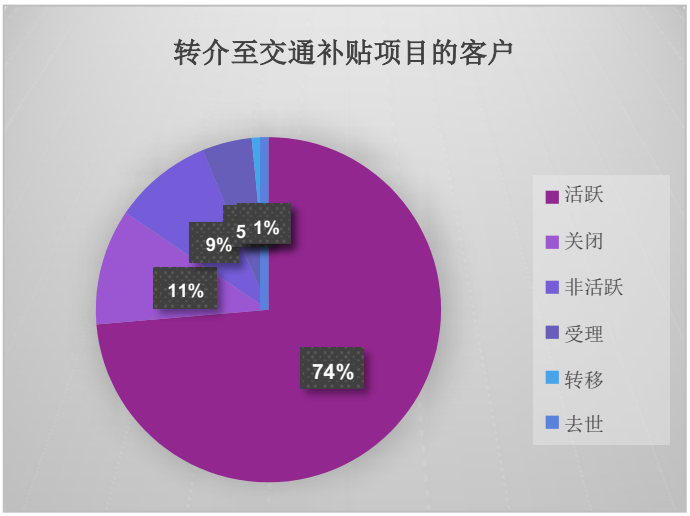
PBC

2021年，PBC项目为IRC的黑人/非裔美国人群体举办了多场教育及赋权研讨会。2022年，PBC项目将继续提供文化定制活动，并安排了题为“文化谦逊：黑人之声与发育障碍”的文化谦逊课程。2022年2月，PBC项目将举办一次专题讨论会，让学习社会服务相关专业的学生了解区域中心系统、《兰特曼法案》和发育障碍。

其他涉及文化专员职责的SAE相关工作

交通补贴

加州有21家区域中心，IRC是其中最大的一家，负责为本州最大的两个县San Bernardino和Riverside提供服务。在如此大的服务地域内，部分家庭无可避免地会遇到交通障碍。IRC的服务范围包括居住在与亚利桑那州和内华达州接壤的城市的家庭——大家对范围之大应该有了更直观的了解。为解决交通障碍问题，IRC在2017年申请并获得了DDS的一笔2万美元资助。IRC非常高兴地告知大家，这笔拨款将继续在消除交通障碍方面发挥作用。在我们用完这笔补助金之前，面临交通障碍的家庭在接受IRC的受理及资格审查流程时（往往需要奔赴三个不同的预约地点）可继续获得转介领取加油卡。这样做有助于消除交通障碍，减少在受理和资格审查阶段的预约缺席。截至2021年12月31日，我们共向129个面临交通障碍的IRC家庭提供了175张加油卡。在这129个家庭中，95个（占74%）家庭目前在IRC接受服务且个案处于活跃状态。下图显示了与交通补贴相关的客户的重要数据。

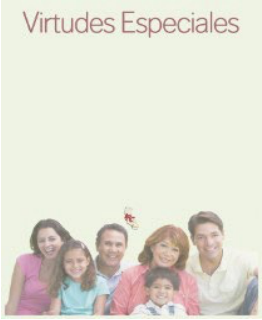


在此分享一个2021年交通补贴项目的成功案例：一个居住在Barstow、正在经历IRC受理流程的困难家庭。在这个家中，祖父母要照顾四个孙辈，其中一个患有残疾。

由于客户需求的特殊性，IRC在Murrieta市的远程心理学家将另一个家庭之前取消的预约安排给了Barstow的这个家庭。交通补贴使这个家庭能够一路前往Murrieta（往返240英里），迅速完成IRC的受理流程，获得了所急需的区域中心服务和持续的个案管理。感谢IRC受理团队分享这个成功案例。

西班牙语家长支持网络小组

IRC的西班牙语家长支持网络小组Virtudes Especiales继续向前发展，今年已是第二年。每次会议都有不同的主题，支持小组同时也是一个分享资源、成功经验和困难挑战的平台，所有与会者都能有所收获。下方是Virtudes Especiales计划在2022年举行的各种讨论的概要，会议将每季度举行一次。



日期	主题	主讲者
2022年1月12日	什么是区域中心？	加州残障权益会
2022年4月13日	补充保障收入（SSI）问答会	加州残障权益会
2022年7月12日	照管的替代方案	加州残障权益会
2022年10月18日	就业与过渡	加州残障权益会

支持小组相互合作

文化专员继续与Riverside和San Bernardino两县的多个家长支持小组合作，将家长转介至支持小组，与小组负责人共享资源，并应邀为小组举办问答会。2021年，文化专员为两个西班牙语家长支持小组举办了远程的“IRC问答会”，并为另外两个西班牙语家长支持小组作了“IRC与新冠疫情”的报告。以下是与文化专员合作的家长支持小组的名称和地点：

- NES Padres Empoderados – Coachella Valley
- Somos Una Voz – Victorville
- Padres Con Poder – Corona
- Angeles Especiales – Fontana

- Angeles con Futuro – San Bernardino
- Broad Spectrum Broader Minds – Moreno Valley
- Padres Excepcionales – San Bernardino

IRC网站上的SAE页面

文化专员与社区参与团队合作，在IRC网站上创建并发布了“服务可及性与公平性”（SAE）页面。SAE页面是IRC社区和IRC员工的信息工具，介绍为提升SAE所做的工作、SAE计划和项目以及面向未接受服务或服务很少的客户和家庭的活动，还有家长支持小组列表、常用的首字母缩略词、常见问题解答以及支持SAE工作的法规的链接等。欢迎您访问IRC网站的SAE页面：https://inlandrc.org/SAE

文化能力SAE资助项目

IRC为“文化能力——促进公平的工具”项目申请的SAE补助金已获得DDS批准，目前正在进行之中。截至2021年12月31日，负责启动此项目的协调员团队通过实践社区平台C.L.A.S.E.为社区领导者和倡导者、IRC成年客户以及IRC员工安排了五次文化素养培训。这个项目旨在为我们的客户提供具有文化素养的服务人员，提升对文化素养在个案管理服务过程中的重要性的认识。在2022年，项目为不同的受众安排了文化能力培训，包括IRC服务提供者、IRC员工、IRC成年客户、子女在IRC有开放个案的家长、San Bernardino县儿童支持服务部和San Bernardino县公共卫生部。这个资助项目还包含为IRC员工提供的6小时的隐性偏见培训，培训安排于2022年5月举行。

IRC新员工的SAE实验项目

2021年，文化专员开始与新聘员工会面，召开名为“新员工SAE实验”（New Staff SAE Lab）的会议。New Staff SAE Lab旨在告知IRC新员工什么是“服务可及性与公平性”（SAE），让他们了解POS支出及差距、SAE机构内部和机构之间所做的努力、造成差距的因素和障碍以及确保公平的SAE工具，并解释作为IRC团队的一员可以如何为提升SAE而努力。面向IRC新员工的SAE实验项目在2022年安排了多次活动。

社区组织协作（CBO Collaborative）

CBO Collaborative每月举行一次会议，汇集了服务协调员、文化专员和有DDS资助、旨在与接受IRC服务不足的家庭建立联系的SAE项目的CBO，如今已进入第三个年头。CBO Collaborative作为一个团队建设平台，供大家分享成功故事，也为那些难以获得急需服务的家庭讨论扫清障碍的解决方案。2021年，CBO Collaborative每次会议的常规出席人数为15至70人。

差距链接（Disparity Link）

由IRC各部门员工和文化专员组成的团队Disparity Link继续每月举行会议，今年已是第三年。这个团队讨论所有涉及服务差距的问题，包括最新情况、SAE新闻以及服务不足的家庭取得的成功和面临的挑战。团队会共享资源，针对影响到IRC服务不足家庭的趋势性障碍商讨解决方案。Disparity Link的每位成员都与其他同事和项目主管分享每月会议上讨论的信息，以帮助IRC的各部门发布最新、最准确的SAE信息。2021年，Disparity Link的常规出席人数为10-18人。

“与服务差距有关的一切”季度会议

从2020年8月开始，IRC社区服务主任、学龄及过渡主任、社区参与项目主管和文化专员每季度举行一次会议，2021年他们将继续会面。每季度的会议为文化专员提供了一个平台，供其分享SAE新闻和最新情况，回答与SAE项目和目标相关的问题，并就影响SAE相关工作的挑战收集反馈和建议。请注意，这是机构内部举行的会议。

外展与合作、交流与培训

外展与合作：社区参与小组

内陆区域中心设有一个社区参与小组，其中有2名消费者支持技术员、3名消费者倡导人、一名公关专员、一名文化专员，由一名项目主管担任领导。小组正在不断壮大，目前正在招募一位新的文化专员，主要负责为IRC的失聪及听力障碍群体提升服务可及性与公平性。社区参与小组在Riverside和San Bernardino两县开展外展活动，与客户和家庭会面，宣传IRC的服务对象、方式和宗旨。在新冠疫情期间，外展活动只能通过虚拟平台进行。我们的许多外展活动都得益于与IRC社区伙伴的合作。IRC致力于与服务于Riverside和San Bernardino两县的智力/发育障碍群体的社区合作伙伴加强联系。以下是IRC的社区合作伙伴：

- Access Non-Profit Center
- 内陆帝国自闭症协会（ASIE）
- 加州残障权益会（DRC）
- Familias First
- 客户权益倡导办公室（OCRA）
- Padres Con Ganas
- Prep it Forward
- San Bernardino县治安署
- 加州发育障碍理事会（SCDD）
- 特殊儿童权益倡导团队（TASK）
- 加州大学河滨分校（UCR）/SEARCH

- 家长支持小组
    - Corona
    - Fontana
    - Moreno Valley
    - Palm Desert
    - Rialto
    - San Bernardino
    - Victorville

交流通讯：IRC网站、电子新闻简报和社交媒体

IRC有自己的英语和西班牙语双语网站，由社区参与小组负责管理和更新。网站年均访问量达25万次，截至2022年3月25日，constant contact已有8,051人订阅。我们邀请并鼓励大家使用以下链接访问IRC网站：

- 英语 – https://www.inlandrc.org/
- 西班牙语 – https://www/inandrc.org/es/

2020年7月，IRC对每季度发行的电子新闻简报进行了改版、重命名并重新推出。请点击以下链接订阅IRC的电子简报，通过接收电子邮件来了解IRC的最新动态：

https://www.inlandrc.org/sign-up/

IRC的社交媒体很受欢迎，在Facebook上有10,390名关注者，比上一年的9,916人有所增加，一小时内的回复率为100%：

https://www.facebook.com/InlandRegionalCenter/

Instagram账号拥有2,088名关注者，比2020年增加了110%：
https://www.instagram.com/inlandregionalcenter/

Twitter账号拥有1,089名关注者，没有增加也没有减少：
https://twitter.com/inlandregional

培训

受新冠疫情影响，IRC的培训及发展部门开始为新员工和现任员工、IRC服务提供者以及消费者和家庭提供网络培训。培训工作列举如下：

- 服务提供者网络培训
- 面向家长的LMS门户——在线SDP情况介绍会
- 全体员工网络培训和新员工入职网络培训
- 家长/家庭/消费者网络培训

其他外展及宣传工作

Aktion Club

2020年，Aktion Club每季度举行一次会议，着重为客户提供领导力培养和技能培训。遗憾的是，由于感兴趣的人不多，Aktion Club于2021年终止服务。在过去的一年中，除了IRC的客户权益倡导人之外，没有其他客户按计划参加任何会议。

"Hang Out"

Hang Out是为应对COVID 19疫情而成立的。这是一个虚拟聚会，由IRC的一名消费者权益倡导人管理，每周聚会1.5小时。Hang Out开始于2020年4月，至今仍有很多人参加，平均参加人数超过100人。Blythe和Coachella Valley的客户受益匪浅，他们每周都能参加会议。Hang Out的主题和谈话围绕着疫情期间的社交展开，而且会根据与会者的需求制定议程。此外，在2022年2月10日，IRC的文化专员向参加Hang Out的人员展示了POS差距数据的Power Point文稿，并欢迎他们提出意见。收集到的意见参见本报告第7页。

草根日（Grassroots Day）

所有21个区域中心每年都会参加在萨克拉门托的州议会大厦举行的草根日活动。2021年，该活动改为在虚拟平台举行。草根日由区域中心机构联合会（ARCA）组织，为区域中心团队提供了与多位议员会面并倡导客户需求的机会。大家借此机会讨论客户、家庭、区域中心和服务提供商面临的障碍和挑战。2022年，IRC将为草根日团队增加一名家长，这将有助于立法者听到家长角度的观点，并为家长提供一个倡导权益的平台。

与SAE相关的挑战与障碍

POS差距数据要点

前几年里，IRC在服务可及性与公平性方面的工作主要集中在三个重点群体：初步诊断为自闭症的客户、主要语言为西班牙语的客户以及西班牙裔客户。2021年，IRC与社区组织Access Non-Profit Center开展了合作，后者通过养育黑人子女（Parenting Black Children）计划，与IRC一起重点关注如何为服务不足的黑人/非裔美国人家庭提升服务可及性与公平性。下方信息对SAE焦点小组的数据进行了汇总。

<u>自闭症</u>

2020/2021年的POS数据显示，IRC的服务对象中有14,129名主要诊断为自闭症的客户，其中9,315人接受了服务，4,814人（占34.1%）没有接受IRC采购的服务。一年内新增了1,655名主要诊断为自闭症的客户。与2019/2020财年的数据相比，服务差距增加了4.5%。

<u>黑人/非裔美国人</u>

2020/2021财年的POS数据显示，IRC的服务对象中有4,115名黑人/非裔美国人，其中3,002人接受了服务，1,113名人（占27.1%）没有接受IRC采购的服务。一年内新增112名自我认同为黑人/非裔美国人的客户，与前一年的数据相比，服务差距增加了3.9%。

西班牙裔

2020/2021年的POS数据显示，IRC的服务对象中有16,365名西班牙裔，其中11,536人接受了服务，4,829人（占 29.5%）没有接受IRC采购的服务。一年中新增了377名被认定为西班牙裔的客户，与前一年的数据相对，服务差距增加了3.4%。

只会讲西班牙语的客户

2020/2021财年的POS数据显示，IRC的服务对象中有7,819人的主要语言为西班牙语，其中5,940人接受了服务，1,879人（占24%）没有接受IRC采购的服务。一年中主要语言为西班牙语的客户增加了98人，与2019/2020财年的数据相比，服务差距增加了2.5%。
在查看西班牙裔和只会讲西班牙语的客户的差异数据时，重要的是要考虑到自认为西班牙裔的客户并不一定是讲西班牙语的客户，而许多西班牙裔将英语作为其主要语言。讲英语的西班牙裔客户可能会讲两种语言，或者实际上完全不会讲西班牙语。

2020/2021财年的数据显示，无论是按照种族、年龄还是经诊断的身心障碍，所有客户的服务差距都在扩大。需要注意的是，IRC为提升服务可及性与公平性所做的努力，包括与社区组织的合作，关键在于为所有客户提供服务，而无论其年龄、种族、主要语言和诊断情况如何。对于服务不足的客户而言，我们还有很多工作要做，IRC将继续调整SAE计划、努力方向和合作关系，尽量缩小差距。

自闭症	黑人/非裔美国人	西班牙裔	只会讲西班牙语者
•客户总人数 •14,129 •增长情况 •1,655新客户 •无POS •4,814 = 34.1% •差距扩大4.5%	•客户总人数 •4,115 •增长情况 •112新客户 •无POS •1,113 = 27.1% •差距扩大3.9%	•客户总人数 •16,365 •增长情况 •377新客户 •无POS •4,829 = 29.5% •差距扩大3.4%	•客户总人数 •7,819 •增长情况 •98新客户 •无POS •1,879 = 24% •差距扩大2.5%

支出数据要点

在2020/2021财年，IRC花费超过5.83亿美元为客户采购服务。这些资金包括为Riverside和San Bernardino两县各年龄段、各族裔的客户提供的服务。POS报告已发布，我们强烈建议大家查阅报告的全部内容。POS报告包含按年龄、种族、诊断情况、主要语言和居住地分列的支出数据，还细分了接受IRC采购服务的客户人数和未接受服务的客户人数。

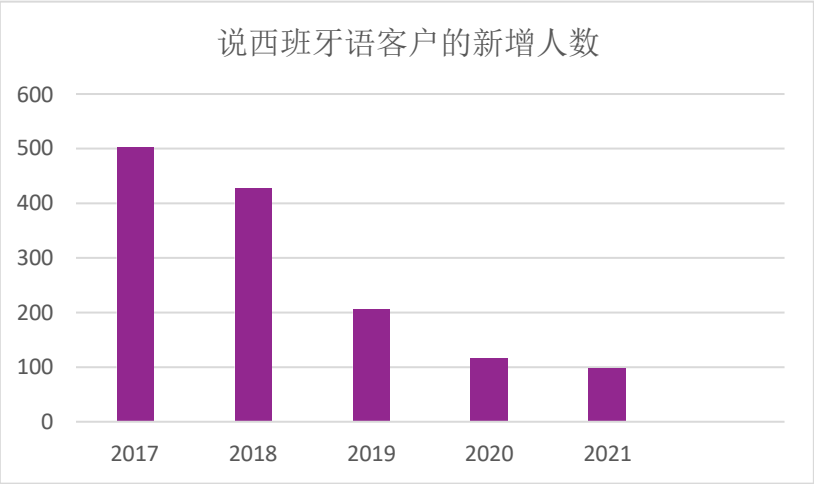
您可以访问我们的网站inlandrc.org，点击“问责”标签栏，找到“透明度”部分，打开“服务采购”标签栏，即可找到按年份发布的POS差距数据。

- 英语版 - https://www.inlandrc.org/wp-content/uploads/2022/01/IRC-POS-Disparity-Data-Reports-2020-2021-2.pdf
- 西班牙语版 - https://www.inlandrc.org/wp-content/uploads/2022/01/IRC-POS-Disparity- Data-Reports-2020-2021-2-Sp.pdf

根据POS数据，IRC服务差异最大的群体是3-21岁的西班牙裔。3-21岁西班牙裔客户的人均支出为6604美元，而白人客户的人均支出为7428美元，每个客户相差824美元。所有年龄段的西班牙裔客户使用了获授权服务的68.5%，而白人客户使用获授权服务的比例为69.2%；然而，所有年龄段的西班牙裔客户获授权服务的人均费用为17,541美元，而白人客户获授权服务的人均费用为33,894美元；每位客户的差距为16,353美元。

其他SAE相关数据

自称以西班牙语为主要语言的客户是IRC的第二大服务群体，共计7814人。从过去五年的POS数据来看，将西班牙语认定为主要语言的客户人数比前一年减少了近一半。以下为这一群体的图示。



客户增长和员工增长

2020年12月，IRC在Riverside和San Bernardino两县共有40,101宗开放个案。2021年12月，IRC有42,176宗开放个案。一年内新增2,075宗个案，平均每月新增173宗个案。

在2020/2021财年，IRC面临着40个职位待填补的挑战。截至2021年6月，IRC的所有40个空缺职位和另外9个职位都招募到了员工。2020年12月，IRC有779名员工，一年后的2021年12月，员工人数为787名，仅仅增加了8人。IRC目前有多个空缺职位，诚邀热情、敬业的专业人士加入员工队伍。如果您或您认识的人有意加入IRC团队，请访问IRC网站http://inlandrc.org/careers/，详细了解职业机会和申请事宜。

IRC社区和IRC系统面临的挑战和障碍

新冠疫情带来了不可预见的挑战，其中许多困难我们仍然在面对。2020/2021年的数据显示，所有种族、所有年龄段和所有诊断情况的客户都出现了服务差距进一步扩大的现象。一些可能导致差距扩大的前所未有的障碍包括但不限于:

- IRC供应商因新冠疫情带来的财务影响而关闭业务
- IRC供应商因新冠疫情的限制而无法提供服务
- 在整个疫情期间，每名服务协调员负责的个案数量持续攀升
- IRC面临未曾预料到的人员流失
- 在2020/2021年，人们很大程度上依赖网络技术保持联系，而许多家庭无法获得网络技术或不了解如何正确使用

IRC社区继续面临着系统性障碍和新冠疫情导致的障碍。客户对IRC的服务、区域中心系统、服务资格标准和申诉程序缺乏了解，这对IRC社区也仍然是一大挑战。对于生活在农村地区和面临经济困难的家庭来说，交通方面仍然存在问题。托儿服务是另一个常见的障碍，尤其是客户有适龄兄弟姐妹的家庭。喘息服务往往难以实现，因为喘息服务的服务时长、谁符合/不符合成为个人/私人服务提供者的要求等方面信息混乱，人口较少的社区缺乏供应商，以及IRC为其服务提供者强制规定供应商费率也是原因之一。与过去几年相比，相关家庭与服务协调员沟通有困难的报告已不那么常见了，但对于不会说英语或不使用电子邮件沟通的家庭来说，障碍仍然存在。疫情仍然是IRC服务家庭的障碍，对IRC服务及公共服务的提供也造成了影响。

作为一个机构，IRC面临着个案数量比率失调等障碍。我们的服务协调员管理的个案数量高于《兰特曼法案》所规定的数量。IRC的大多数服务协调员负责70-85宗个案，部分服务协调员负责90-110宗。我们的新个案和转移个案持续增长，这使得IRC很难雇佣足够的员工来处理我们目前拥有的41,000多宗活跃个案。IRC覆盖的地理区域十分广阔，包括Riverside和San Bernardino两个县，总面积超过27,000平方英里，在农村和人口稀少地区我们经常面对缺少签约供应商的困境。疫情让这些障碍进一步恶化。影响POS服务的另一个障碍是中位数费率。中位数费率由加州政府决定。IRC费率低于全州中位数费率，这对于新供应商和拥有创新计划的供应商来说是令人沮丧、充满挑战的。其他区域中心可以向服务提供商提供更高的费率，导致许多供应商在IRC覆盖区域以外的其他县提供服务。下方示例显示IRC的费率比全州的中位数费率低很多。上一次更新费率是在2016年。中位数费率和不同的费率制定方法仍是DDS和区域中心持续探讨的话题。我们鼓励IRC社区与IRC一道努力，联系本地议员和州议员，为客户（特别是居住在农村和人口较少地区的客户）吸引更多的服务。

服务代码	服务类型	2016年全州每小时费率的中位数	2016年IRC的每小时费率
062	个人助理	$16.16	$12.61
110	补充性日间服务计划支持	$13.08	$10.28
605	适应性技能训练师	$45.26	$17.29
642	口译员	$40.86	$28.62
880	交通——附加部分	$22.22	$9.97

2021/2022年服务可及性与公平性方面的预期目标

- 将于2022年5月为IRC工作人员提供6小时的隐性偏见培训，并将根据DDS的指示在今后安排培训。
- “文化能力——促进公平的工具”SAE资助项目计划于2022年5月31日结束。今后将继续为IRC员工、服务提供者、IRC理事会和社区合作伙伴安排文化素养培训。
- 文化专员将在社区创建新的家长支持小组。一旦判断能够安全地举行面对面会议后，将在Chino和/或Ontario创建支持小组，一个与San Bernardino联合学区合作，一个是与DRC/OCRA合作的无POS家长支持小组。
- 协调一场由DRC为IRC利益相关者举办的“如何发表公众意见”培训课程。
- 文化专员将继续主持IRC的西班牙语家长支持网络小组Virtudes Especiales，并将其发展壮大。
- 文化专员将与IRC的培训及发展部门合作，继续向所有新聘员工针对服务差距的概况，作题为“服务可及性与公平性”的报告。
- IRC将继续参加外展活动，并为IRC社区和社区合作伙伴提供培训。IRC将继续在其服务范围内建立新的合作伙伴关系，并将重点放在与现有和潜在的IRC服务家庭建立联系上。

- 社区参与团队将继续通过IRC网站、社交媒体平台和每季度的电子新闻简报以英语和西班牙语与受众保持交流。
- 文化专员将继续主持CBO Collaborative并将其发展壮大。
- 文化专员将继续主持Disparity Link team并将其发展壮大。
- 草根日团队将请一名IRC家长参加年度活动，本年度将于2022年4月5日在线举行活动。
- 社区参与小组将继续提供每年一度的选民登记课程。
- 社区参与小组将填补失聪及听力障碍文化专员的职位空缺并继续投入。
- 社区参与小组将填补紧急服务协调员的职位空缺并继续投入。
- 继续管理IRC客户社交平台：Hang Out和*C.O.N.N.E.C.T.*
- IRC将继续与社区组织就DDS资助的进行中的和新的SAE项目开展合作，文化专员将担任CBO联络员
- 文化专员将撰写新的SAE资助申请并提交至DDS，以创建与ASL或家长合作共助（Parent Partner）或SAE会议相关的项目。

结语

内陆区域中心（IRC）是全加州范围内服务人口最多的区域中心，拥有超过41,000宗开放个案。IRC将继续努力，确保为那些在服务获取方面存在差距的群体——即自闭症、黑人/非裔美国人、西班牙裔以及说西班牙语的客户——提升服务可及性和公平性。我们应当考虑IRC服务的每个家庭所具有的不同需求，同时也要承认我们很难与最为弱势的家庭建立联系，其中的挑战和障碍需要我们对应解决，而一些挑战和障碍又得到了进一步加剧，导致这一情况的因素包括但不限于不同的社会经济地位、文化及语言障碍、识字能力、每位客户和其家庭独特又多元的需求、COVID-19的影响、不信任感、恐惧、沟通相关的障碍、对区域中心系统和申诉程序缺乏了解，以及对有创新、有意义的计划的需求。

我们将继续加强教育和赋权工作，继续惠及IRC家庭；然而，不平等的核心在于系统性挑战——必须先解决这些挑战，然后才能在服务可及性与公平性的相关目标方面实现有意义的改变，这其中就包括改变服务提供者的中位数费率和负责个案量的比率。IRC将继续与获得DDS SAE资助的社区组织紧密合作，而IRC所接受的拨款将有助于开发并提供提高文化意识的工具和培训。IRC期待着这些项目发挥积极作用。IRC将提供网络培训、建立合作关系并加强现有合作，进一步与社区——包括IRC家长和照护者、为IRC的共同客户提供服务的辅助专业人员及专业人员等建立联系。IRC的双语网站和双语社交媒体将继续以英语和西班牙语发布消息、分享资讯。