



内陆区域中心

……我们重视独立、融入和赋能

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

电话：(909) 890-3000

传真：(909) 890-3001

2021年10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：

您好！内陆区域中心（IRC）现提交此信函，作为对发展服务部（DDS）2021年7月2日来函的回应——来函通知IRC，根据IRC于2021年3月1日向发展服务部提交的个案量比率资料，IRC在以下方面的个案量比率不符合要求：1）参加“家庭及社区服务豁免计划”的消费者；2）年龄在三十六个月或以下的个人；3）年龄在三岁以上、无豁免、未迁入社区的个人；4）存在复杂需求的个人。这些个案已在连续两个报告周期内未能达标。服务协调员与其负责个案总量的比率在《福利与机构法典》（WIC）第4640.6条（c）款作出了规定。IRC现根据WIC第4640.6（f）条的要求制定如下纠正方案。

2021年3月，服务协调员与参加家庭及社区服务豁免计划（Home and Community-Based Services Waiver）的客户数比率为1比77（规定的个案量比率为1比62，加州平均值为1比77），而服务协调员与年龄在36个月及以下的个案量的比率为1比65（规定的个案量比率为1比62，加州平均值为1比58）。此外，12至24个月的迁入社区人员的比率为1比48（规定的个案量比率为1比45，加州平均值为1比38）。最后，存在复杂需求的客户的个案量比率为1比32（规定的个案量比率为1比25，加州平均值为1比25）。

与往年一样，IRC在过去的一年里所接受的客户人数继续呈大幅增长态势。截至2021年8月底，IRC共有39,956名消费者。IRC继续发布了消费者服务协调员（CSC）的招聘启事，并成功聘用了员工。自2020年7月以来，IRC新设了9个个案管理方面的职位并招募到了员工。然而，IRC有40个职位流失了员工，必须重新招聘人员填补空缺。如上所述，我们将继续发布招聘广告、继续招聘新员工。

2021年9月16日，IRC向其服务的客户及家庭、员工和社区成员发布了通知，欢迎他们就如何使个案量比率达标一事提出自己的意见。提交意见的渠道包括电子邮件、传真、调查表或普通邮件。

2021年9月20日，IRC在所有社交媒体平台上发布了一份包含英语和西班牙语版本的个案量比率调查，以征求公众意见。2021年10月7日下午4点，相关家长、客户、供应商和社区合作伙伴还获得了通过Zoom参加公开会议的机会。

2021年9月20日举行的供应商咨询委员会（VAC）会议也提出了这一议题，但并未收到任何反馈意见。

2021年9月16日，州发育障碍理事会（SCDD）在一封电子邮件中指出，如果没有额外的资金支持，个案量比率过高的问题就难以解决。

员工提供的反馈意见都指向了一个共同的主题：IRC在未来一年内尽可能地防止现有CSC和支持人员的流失是至关重要的事情。员工还表示，高个案量比率大大减少了培训工作人员以及与客户及其照护提供者建立联系的时间和精力。要降低个案量比率，就必须增加资金投入来招聘、雇用、培训、支持和派任新的CSC。

员工提供了一些有助于降低个案量比率的潜在解决方案，同时也希冀获得额外的资金来招聘新人。共同的主题是考虑让大学实习生协助CSC处理个案，这将使CSC能够专注于客户、照护提供者以及必需的培训。当实习生大学毕业时，他们获得了在IRC工作的经验，这能够让他们更轻松地融入CSC的工作。

2021年9月20日在inlandrc.org网站上发布的个案量比率英文版调查收到了反馈，共同的主题为需要雇用更多的CSC来降低个案量比率。在inlandrc.org网站发布的西班牙语个案量比率调查没有收到回复。

2021年10月7日，通过Zoom与相关家庭召开的会议上，在简短介绍之后，没有收到任何公众意见。两名IRC客户的家长出席了会议。

在查看调查回复后，我们发现受访者均表示IRC需要雇用更多的CSC来降低个案量比率，并且他们也提到州政府需要为此提供额外资金。另外，回复还出现了使用实习生的建议。

致以诚挚的问候，

Lavinia Johnson
执行主任

抄送：Cameron Page, IRC
Nancy Bargeman, DDS
Brian Winfield, DDS