



INLAND REGIONAL CENTER

...coi trong sự tự lập, hòa nhập và trao quyền

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

thoại (909) 890-3000

Điện sao: (909) 890-3001

Ngày 18 tháng Năm, 2022

Department of Developmental Services
(Ban Dịch Vụ Phát Triển) 1215 O
Street, MS 8-20
Sacramento, CA. 95814
(916) 651-6309
OCO@dds.ca.gov

Thân gửi ông Cruz:

Trung Tâm Vùng Nội Địa (Inland Regional Center, hay IRC) gửi thư này để hỏi đáp thư ngày 21 tháng Ba, 2022 của Ban Dịch Vụ Phát Triển (Department of Developmental Services, hay DDS). Thư đó báo cho IRC biết rằng theo dữ liệu tỷ lệ giải quyết hồ sơ IRC nộp cho Ban vào ngày 10 tháng Hai, 2022, IRC đã không đáp ứng tỷ lệ hồ sơ đòi hỏi cho 1) khách hàng ghi danh vào chương trình Miễn Dịch Vụ tại Tư Gia và Cộng Đồng; 2) trẻ từ 36 tháng trở xuống; 3) trẻ trên 3 tuổi, người không được miễn, người không chuyển đổi chương trình; 4) người có nhu cầu phức tạp. Những tỷ lệ này được quy định trong Bộ Luật An Sinh và Định Chế (Welfare and Institutions Code, hay WIC) đoạn 4640.6 tiểu đoạn (c) và Điều IX, Đoạn 2 của Hợp Đồng Trung Tâm Vùng cho Tài Khóa 2021-2022. Đây là chương trình sửa đổi IRC theo đòi hỏi trong Đoạn 4640.6 (f) của WIC.

Dữ liệu tỷ lệ hồ sơ tháng Hai, 2022 cho khách hàng ghi danh Miễn Dịch Vụ tại Tư Gia và Cộng Đồng là 1 trên 77 (tỷ lệ hồ sơ đòi hỏi là 1 trên 62, mức trung bình của California là 1 trên 79), và trẻ từ 36 tháng trở xuống là 1 trên 67 (tỷ lệ hồ sơ đòi hỏi là 1 trên 62, mức trung bình của California là 1 trên 65). Hơn nữa, tỷ lệ hồ sơ cho trẻ trên 3 tuổi, người không được miễn, người không chuyển đổi chương trình là 1 trên 81 (tỷ lệ hồ sơ đòi hỏi là 1 trên 66, mức trung bình của California là 1 trên 82). Cuối cùng, tỷ lệ hồ sơ cho khách hàng có nhu cầu phức tạp là 1 trên 28 (tỷ lệ hồ sơ đòi hỏi là 1 trên 25, mức trung bình của California là 1 trên 23).

Như những năm trước, lượng khách hàng của IRC tiếp tục tăng mạnh trong năm qua. Vào cuối tháng Ba, 2022, IRC đã có 42,890 khách hàng. IRC tiếp tục đăng cơ hội việc làm cho Nhân Viên Điều Phối Dịch Vụ Khách Hàng (Consumer Services Coordinators, hay CSC) và tuyển dụng những vị trí này. IRC đã tuyển được 81 nhân viên kể từ ngày 30 tháng Sáu, 2021. Tuy nhiên, IRC mất và phải tuyển thêm 52 vị trí khác. Trong thời gian này, IRC đã tuyển được 35 vị trí quản lý hồ sơ tăng trưởng. Như nêu ở trên, chúng tôi tiếp tục quảng cáo tuyển nhân viên mới và tiếp tục tuyển dụng.

Nhóm Quản Lý Điều Hành của IRC hiện đang cải tiến Chương Trình Bảo Trợ Nhân Viên Mới cho tất cả người mới. Hiện tại chúng tôi đang cập nhật tiến trình và biện pháp khích lệ nhân viên cấp cao diu dắt nhân viên mới để hướng dẫn và huấn luyện người mới. Chúng tôi hy vọng lần cập nhật này sẽ giúp người được tuyển dụng mới hiểu rõ công việc hơn và thúc đẩy họ tham gia phục vụ cộng đồng chúng ta tốt hơn.

IRC cũng đang xem xét khích lệ nhân viên song ngữ bằng tiền trợ cấp hàng tháng. Chúng tôi muốn đáp ứng nhu cầu của cộng đồng và trả tiền thỏa đáng cho nhóm đọc, viết, và nói tiếng Tây Ban Nha phục vụ phụ huynh/khách hàng nói tiếng Tây Ban Nha. Chúng tôi tin rằng khoản trợ cấp này sẽ giúp tuyển dụng được các ứng viên hỗ trợ cho sự phát triển liên tục của cơ quan và làm giảm cách biệt về Mua Dịch Vụ.

Trước đại dịch, tiến trình tuyển dụng của IRC gồm phỏng vấn và đánh giá trực tiếp, tham gia hội chợ việc làm ở trường đại học, và đăng quảng cáo việc làm trên Monster và LinkedIn. Khi đại dịch đến và California bị xếp vào tình trạng khẩn cấp, IRC đã áp dụng thời biểu làm việc từ xa cho nhân viên, và ngưng tuyển dụng trong một thời gian. Khi IRC bắt đầu tuyển dụng lại cho các vị trí tăng trưởng và thay thế, cách tuyển dụng và phỏng vấn trước

đây không còn phù hợp. Điều này cho phép Ban Nhân Sự (Human Resources, hay HR) lập ra tiến trình tuyển dụng kỹ thuật số mới dùng phỏng vấn qua video và từ xa trở thành cách bình thường mới cho cơ quan. Người quản lý được huấn luyện về tiến trình phỏng vấn từ xa mới, và ứng viên được yêu cầu gửi đánh giá trực tuyến, cả hai bên đều có thể làm thoải mái ngay tại tư gia.

Dù tuyển dụng từ xa có nhiều điểm tích cực nhưng cũng có một số khó khăn. Thường là vấn đề về kết nối và trao đổi thông tin trong các buổi phỏng vấn từ xa khi có trục trặc về âm thanh hoặc video. Phỏng vấn từ xa cũng có thể làm ứng viên khó tạo dựng mối quan hệ với quản lý tuyển dụng nếu người đó không thoải mái trước máy quay.

Thời biểu làm việc từ xa cũng làm tăng nhu cầu các ứng viên có khả năng uyển chuyển cao hơn để có thể huấn luyện và học hỏi công việc mới thông qua những nền tảng không quen thuộc như Microsoft Teams. Sau gần hai năm tuyển dụng và phỏng vấn từ xa, trong thời điểm khó khăn khi nhiều công ty trên thế giới buộc phải đóng cửa hoặc giảm nhân sự thì IRC đã tuyển được hơn 80 nhân viên mới và có hơn 30 vị trí tăng trưởng mới.

Ngày 28 tháng Ba, 2022, IRC đăng thông báo cho khách hàng, gia đình, nhân viên và người trong cộng đồng lấy ý kiến về việc bảo đảm tuân theo tỷ lệ hồ sơ. Mọi người được chọn gửi ý kiến qua điện thư, điện sao, khảo sát, hoặc thư thông thường. Chúng tôi cũng cung cấp cho cộng đồng một bản sao thư của DDS đề ngày 21 tháng Ba, 2022.

Ngày 29 tháng Ba, 2022, khảo sát về tỷ lệ hồ sơ bằng tiếng Anh và tiếng Tây Ban Nha được đăng trên tất cả nền tảng truyền thông xã hội của IRC để lấy ý kiến. Phụ huynh, khách hàng, người bán, và đối tác cộng đồng cũng có cơ hội tham dự Buổi Họp Công Cộng qua Zoom vào lúc 4:00 chiều ngày 21 tháng Tư, 2022.

Chủ đề này cũng đã được nêu ra trong buổi họp ngày 18 tháng Tư, 2022 của Ủy Ban Tư Vấn Người Bán (Vendor Advisory Committee, hay VAC), nhưng không có ý kiến phản hồi nào.

Qua điện thư ngày 23 tháng Ba, 2022, chúng tôi đã yêu cầu Hội Đồng Khuyết Tật Phát Triển Tiểu Bang (State Council on Developmental Disabilities, hay SCDD) cho biết ý kiến về tỷ lệ hồ sơ hiện tại nhưng vẫn chưa được trả lời.

Ngày 23 tháng Ba, 2022, chúng tôi đã yêu cầu tất cả các Tổ Chức Dựa Vào Cộng Đồng (Community Based Organizations, hay CBOs) IRC, được tài trợ từ Ban Dịch Vụ Phát Triển (Department of Development Services, hay DDS), cho biết ý kiến qua điện thư về tỷ lệ hồ sơ hiện tại. Chỉ có Hội Tự Kỷ của Inland Empire (Autism Society of the Inland Empire, hay ASIE) hồi đáp vào thời điểm làm báo cáo này. ASIE lưu ý rằng việc cấp quỹ phù hợp cho nhân viên trên toàn hệ thống Trung Tâm Vùng đường như là rào cản chính để giảm tỷ lệ hồ sơ.

Ngày 24 tháng Ba, 2022, chúng tôi đã gửi điện thư cho tất cả nhân viên IRC trong đó nêu câu hỏi sau đây:

Xét thấy yêu cầu cấp quỹ bổ sung tuyển dụng thêm CSC để giảm tỷ lệ hồ sơ hiện tại không được đưa vào ngân sách trước đó, vậy cách nào IRC có thể giảm tỷ lệ hồ sơ trong tương lai?

Trả lời của nhân viên cho câu hỏi nêu trên, không chỉnh sửa, được đưa vào Phụ Lục A.

Khảo sát tỷ lệ hồ sơ bằng tiếng Anh và tiếng Tây Ban Nha đã đăng trên inlandrc.org và mạng xã hội không được hồi đáp nào kèm theo đề nghị liên quan trực tiếp đến việc giảm tỷ lệ hồ sơ hiện tại.

Không có ý kiến công chúng nào đưa ra trong thời gian trò chuyện với các gia đình qua Zoom vào ngày 21 tháng Tư, 2022 sau bài thuyết trình ngắn. Có mười hai phụ huynh là khách hàng IRC tham dự buổi họp.

Thân ái, Lavinia

Johnson
Giám Đốc Điều Hành

Gửi cho: Cameron Page, IRC
Nancy Bargeman, DDS
Brian Winfield, DDS

Phụ Lục A

Ý Kiến Nhân Viên về Tỷ Lệ Hồ Sơ - Không chỉnh sửa

Câu hỏi: Xét thấy yêu cầu cấp quỹ bổ sung tuyển dụng thêm CSC để giảm tỷ lệ hồ sơ hiện tại không được đưa vào ngân sách trước đó, vậy cách nào IRC có thể giảm tỷ lệ hồ sơ trong tương lai?

1. Tôi vẫn luôn hy vọng IRC dùng các thực tập sinh hỗ trợ hồ sơ và, là một nhân viên xã hội, tôi nghĩ đây là nơi thực tập tuyệt vời. IRC không cần trả tiền cho thực tập sinh và họ có thể hỗ trợ nhiều việc cho CSC. Ý kiến của tôi chỉ có vậy!
2. Vì không có ngân quỹ trong ngân sách trước đó để tuyển dụng thêm CSC, để giảm tỷ lệ hồ sơ, theo tôi thì điều khả thi và đúng đắn duy nhất là cho tất cả Quản Lý Chương Trình đảm nhận giải quyết một lượng hồ sơ và một số giám đốc tạm thời đảm nhận nhiệm vụ của Quản Lý Chương Trình và giám đốc điều hành đảm nhận nhiệm vụ của giám đốc. Tuy nhiên sẽ có sự không đồng đều vì một số người sẽ có số lượng hồ sơ giải quyết cao hơn những người khác. Một ý kiến khác là nên cứu xét đủ tiêu chuẩn để chỉ những người thực sự cần hỗ trợ mới được phục vụ. Có nhiều người đủ tiêu chuẩn nhưng không thật sự cần dịch vụ hoặc tình trạng khuyết tật của họ không đủ nghiêm trọng để đủ tiêu chuẩn nhưng họ vẫn được cho đủ tiêu chuẩn. Có thể phân chia hồ sơ thành các nhóm hồ sơ theo người có nhu cầu thực sự và người chỉ có nhu cầu quản lý hồ sơ mà không có nhu cầu nào khác cho các nhóm quản lý hồ sơ chuyên về không Mua Dịch Vụ hoặc muốn Mua Dịch Vụ.
3. Tôi nghĩ tuyển dụng thêm nhân viên sẽ hỗ trợ giải quyết hồ sơ, tuy nhiên, cần phải cứu xét việc tăng lương và phải trả lương cho nhân viên song ngữ. Điều này sẽ giúp tuyển dụng và lưu dụng nhân viên.
4. Theo tôi, nếu không có ngân sách để tuyển dụng thêm CSC, để giảm tỷ lệ hồ sơ thì không thể làm được gì nhiều cho đến khi ngân sách mới cứu xét đến nhu cầu này. Tuy nhiên, tôi cũng nghĩ giải pháp không nên chỉ giới hạn ở việc tuyển dụng thêm người quản lý hồ sơ. Nếu mục tiêu cuối cùng của việc giảm tỷ lệ hồ sơ là cải tiến phẩm chất dịch vụ cho khách hàng, thì tôi tin rằng sẽ hữu ích nếu cứu xét cách giảm bớt hoặc thay đổi nhiệm vụ của Người Quản Lý Hồ Sơ để có thể cung cấp dịch vụ có phẩm chất hơn.
5. Suy nghĩ đầu tiên của tôi khi thấy điện thư này là ...IRC sẽ đặt ra câu hỏi này bao nhiêu lần đây? Tôi thật sự tôn trọng... Chúng tôi đã được hỏi câu hỏi này vài lần trong 10 năm qua. Tôi nhớ Keven Urtz đã đến từng đơn vị để hỏi câu hỏi này. Nhóm chúng tôi đã đưa ra nhiều đề nghị, Anh ta viết xuống rồi biến đi.. Tôi cũng nhớ đã được điện thư hỏi cùng câu hỏi này cách đây vài năm. Và chẳng có gì thay đổi. Tôi biết đã có nhiều đề nghị được đưa ra. Những đề nghị này đi đâu? Phải chăng chúng đã đến tai những người điếc? IRC có thật sự muốn cải tiến vấn đề này hay chỉ đang làm để cho DDS thấy ban quản lý đang cố gắng ... Có lẽ tôi nên bỏ qua điện thư vì chẳng có gì thực sự thay đổi ... Điều tôi đã nói trước đây là IRC cần phân chia hồ sơ theo số lượng chứ không phải theo nhóm tuổi. Tôi biết có một số đơn vị csc chỉ có từ 60 đến 70 hồ sơ cần quản lý...hãy áp dụng mỗi csc quản lý hồ sơ bất kể độ tuổi của khách hàng. Tôi không hoàn toàn chắc chắn điều này sẽ giải quyết được tất cả nhưng chúng tôi còn không biết các đề nghị trước đây của các CSC. Sẽ thật tuyệt nếu san sẻ các đề nghị thấu thập được với nhân viên quản lý hồ sơ và chúng tôi, với tư cách là một cơ quan, sẽ lấy quyết định về cách giải quyết vấn đề này. Chúng ta không được thông tin gì và không thấy có cải tiến gì... Chúng ta đang ngập lút trong công việc... nhiều người trong chúng ta cần trợ giúp. Tôi hy vọng ý kiến của tôi không bị coi là thiếu tôn trọng và thô lỗ mà xuất phát từ sự trung thực, sự thật và kinh nghiệm của tôi...
6. Nếu trường hợp này xảy ra thì IRC cần giải quyết vấn đề chi phí sinh hoạt. CSC hiện không được trả thù lao xứng đáng, và IRC muốn chúng tôi duy trì tỷ lệ hồ sơ cao dù tiền lương đang rất có vấn đề.
7. Cách duy nhất để giảm tỷ lệ hồ sơ là tuyển dụng thêm nhân viên. Nếu ngân quỹ yêu cầu tuyển dụng thêm CSC không có trong ngân sách trước đó, thì một lựa chọn có thể là cơ quan tìm cách cắt giảm chi phí để dùng tiền tiết kiệm cho ngân sách nhân sự. Một cách để cắt giảm chi phí là cho phép nhiều CSC làm việc lâu dài tại nhà hơn. Có thể cần cứu xét theo một số tiêu chí; ví dụ, cho phép các CSC đã làm việc lâu ở IRC được tùy chọn làm việc tại nhà và/hoặc những người đã chứng minh họ làm việc tại nhà hiệu quả bằng - hoặc hơn - so với làm việc tại văn phòng. Bây giờ hầu hết chúng ta đều đã chuyển sang dùng các tập tin điện tử, việc in ấn không còn cần thiết như trước kia. Có thêm nhiều CSC bắt đầu dùng tập tin điện tử và làm việc lâu dài tại nhà sẽ giảm chi phí tiện ích và chi phí tiếp liệu văn phòng. Dù sao thì tập tin điện tử cũng hiệu quả hơn, và chúng thường an toàn hơn để bảo đảm kín đáo vì có ít nguy cơ bị mất hay đánh cắp tại thực địa hơn. Sẽ có người khó chuyển đổi từ làm việc bằng tài liệu giấy sang tập tin điện tử nên có thể cần một khóa huấn luyện cho những nhân viên muốn học để

biết cách thay đổi. Tôi chắc chắn rằng để hỗ trợ thiết thực cho các CSC muốn làm việc tại nhà lâu dài, cơ quan cần cho chúng tôi dùng máy in và máy quét tại nhà. Điều này giúp làm việc tại nhà dễ dàng hơn và mọi người sẽ không thấy cần đến văn phòng nữa. Thành thật mà nói, tôi nghĩ tin tưởng nhau là vai trò quan trọng; tôi nghĩ cơ quan cần học cách tin tưởng nhân viên để chúng tôi tiếp tục thực hiện công việc của mình theo cách chuyên nghiệp. Điều này nghĩa là hãy tin tưởng các CSC sẽ không sử dụng máy in/quá quét tại nhà theo cách vô trách nhiệm và chúng tôi sẽ tuân theo các tiêu chuẩn giữ kín đáo. Để đạt được điều này, có thể cũng nên có thêm khóa huấn luyện về các nguyên tắc căn bản trong cách quản lý hồ sơ, bao gồm tầm quan trọng của việc giữ kín đáo thông tin. Chúng tôi đã được cấp hai

lần tiền khích lệ \$500 để làm việc tại nhà, số tiền này nhiều hơn chi phí mua máy in/máy quét cho làm việc văn phòng tại nhà, một chiếc bàn làm việc đơn giản và các tiếp liệu văn phòng cần thiết khác. Dù tiền khích lệ cho chúng tôi rất hữu ích, nhưng tôi không nghĩ chúng cần thiết trong tương lai. Làm việc tại nhà giúp tôi giảm đáng kể chi phí do không phải lái xe đến và rời văn phòng mỗi ngày. Việc này cũng tốt hơn cho môi trường, tuy nhiên đây không phải là điểm chính yếu. Cuối cùng, cho phép nhiều CSC được chọn làm việc lâu dài ở nhà hơn sẽ có thêm chỗ trong văn phòng cho những người thích làm việc ở văn phòng. Những người quay lại làm việc tại văn phòng sẽ nộp lại các thiết bị Surfaces để cất giữ rồi sau này cho các CSC khác cần dùng. Theo cách này thì các thiết bị Surfaces cuối cùng sẽ không phải là khoản chi lãng phí, (điều này sẽ xảy ra nếu tất cả nhân viên được yêu cầu quay lại làm việc tại văn phòng, và các thiết bị sẽ không bị bỏ sót, không sử dụng. Dù sao đây cũng chỉ là một số ý tưởng. Cảm ơn quý vị đã liên lạc với chúng tôi về điều này.

8. IRC cần tuyển dụng thêm CSC để giảm tỷ lệ quản lý hồ sơ hiện tại. Hoặc nên tăng mức lương hiện tại của CSC theo tỷ lệ hồ sơ.
9. IRC cần quay trở lại mô hình huấn luyện toàn diện kéo dài 2 tuần cho toàn bộ nhân viên mới. Rất đáng tiếc là vấn đề bỏ việc (nhân viên nghỉ việc) xảy ra nhiều ở IRC, những người bảo trợ phụ trách huấn luyện nhân viên mới liên tục nhiều lần vì nhân viên mới không được huấn luyện hay chuẩn bị toàn diện trước khi giao họ hồ sơ. Điều này dẫn đến những người bảo trợ bị quá tải và cuối cùng họ đảm đương hai trách nhiệm toàn nhiệm mà không có thêm tiền khích lệ nào. Nếu người bảo trợ không thể đảm nhận trọn vẹn lượng hồ sơ cần giải quyết thì gia đình họ sẽ bị ảnh hưởng tiêu cực và/hoặc những người còn lại trong đơn vị phải hỗ trợ hồ sơ. Và nếu người bảo trợ không thể huấn luyện toàn nhiệm cho nhân viên mới, thì điều này sẽ dẫn đến việc người mới không được chuẩn bị sẵn sàng cho hồ sơ họ đảm nhận...điều này lại ảnh hưởng tiêu cực đến gia đình nhân viên do không được hỗ trợ đủ và cuối cùng nhân viên mới nghỉ việc do choáng ngợp với công việc và không được chuẩn bị sẵn sàng hoặc đòi hỏi người bảo trợ hỗ trợ liên tục và những người còn lại trong đơn vị phải lo cho hồ sơ này. Tất nhiên, cũng nên biết là không phải tất cả nhân viên đều học theo cùng cách thức và mỗi người có tốc độ học tập riêng. Tuy nhiên, phải cho nhân viên mới tham gia trước vào khóa huấn luyện 2 tuần để họ quản lý tốt hồ sơ cần giải quyết và các thể thức IRC. Một đề nghị khác là cho khích lệ bằng tiền cho mỗi người bảo trợ (chỉ khi đang huấn luyện nhân viên). Không phải là tiền khích lệ liên tục) trong mỗi đơn vị khi họ đảm nhận thêm trách nhiệm bất cứ khi nào có nhân viên mới được tuyển dụng.
10. Trong vài năm gần đây, lượng hồ sơ cần giải quyết của chúng tôi tăng lên (đặc biệt là khách hàng trong độ tuổi đi học) vì khách hàng được cung cấp dịch vụ Trung Tâm Vùng theo “tiêu chuẩn tạm thời” do thể thức Covid19. Những khách hàng này không có bất kỳ chẩn đoán chính thức nào, tuy nhiên phụ huynh muốn được tất cả tài nguyên và hỗ trợ giống bất kỳ trẻ nào trong nhóm hồ sơ của chúng tôi. Hơn nữa, vì những khách hàng này không có bất kỳ chẩn đoán chính thức nào nên các em không thể được các dịch vụ hành vi từ trường học hoặc bảo hiểm, làm IRC cũng phải bao trả các chi phí này. Phụ huynh cũng thấy thất vọng vì họ đủ tiêu chuẩn cho các dịch vụ của Trung Tâm Vùng nhưng không được hỗ trợ dịch vụ đặc biệt ở trường học hay các chương trình khác. Trước Covid, những trường hợp này không đủ tiêu chuẩn được các dịch vụ của Trung Tâm Vùng. Giờ đây, lượng hồ sơ cần giải quyết của CSC tăng do những trường hợp này, đặc biệt là khi thực sự không có hỗ trợ nào để cung cấp. Cũng không có bất kỳ thời gian cụ thể nào để đánh giá lại các hồ sơ này, xem có cần tiếp tục dịch vụ hay không. Nếu CDER cho thấy mức khiếm khuyết của họ thấp hoặc không có, thì chúng ta có nên đánh giá sớm hơn để biết các dịch vụ IRC đang thực hiện có cần thiết hay không? Hơn nữa nhiều khách hàng vẫn ở trong danh sách hồ sơ của chúng tôi dù trên CDER cho thấy mức khiếm khuyết rất ít hoặc không có và/hoặc gia đình không muốn bất kỳ dịch vụ nào IRC bao trả. Đề nghị thực hiện liên tục thể thức xét các trường hợp không POS (trong nhiều năm), thiếu thông tin liên lạc từ gia đình, và có mức khiếm khuyết trên CDER thấp hoặc bằng 0 để xác định xem các dịch vụ IRC có vẫn cần thiết hay không, hoặc có nên đóng hồ sơ do thiếu nhu cầu hỗ trợ từ IRC. Điều này sẽ giúp loại bỏ những gia đình giữ IRC “chỉ để cho có”, và bảo đảm công việc của chúng tôi với tư cách là những CSC vẫn giúp cho các gia đình và khách hàng thực sự muốn chúng tôi hỗ trợ liên tục.
11. Trước đây, những người quản lý chương trình đảm nhận một lượng hồ sơ nhỏ để hỗ trợ các giám đốc trong nhiều trách nhiệm quản lý chương trình hơn. Công việc này cần sự chung tay của cả tập thể.

12. Tuyển dụng thêm nhân viên thì sẽ không bao giờ có thể điều chỉnh chi phí sinh hoạt (COLA), dường như chúng ta phải chấp nhận số lượng hồ sơ quản lý cao. Không có tiền trong ngân sách cho tuyển dụng thêm nhân viên; ngân sách nên dùng COLA. Chúng tôi rất cần COLA. Tôi muốn IRC kiến nghị DDS tăng ngân sách OPPS để có thể tuyển dụng thêm nhân viên và đáp ứng nhu cầu COLA đang rất cấp bách. Lợi tức thấp ảnh hưởng lớn đến tinh thần và khả năng giải quyết số lượng hồ sơ cao của chúng tôi. Về việc giảm tỷ lệ hồ sơ, khách hàng không dùng dịch vụ cần được lên danh sách theo chu kỳ ba năm, khách hàng dùng dịch vụ theo chu kỳ một năm, khách hàng ở các cơ sở hoặc tham gia chương trình ban ngày hoặc làm việc thì tính theo chu kỳ tam cá nguyệt.
13. Có các đơn vị phụ trách những thành phố là các khu vực đang phát triển cao. Nhiều nhà đang xây cất và một số đơn vị đang nhận nhiều hồ sơ với tốc độ nhanh hơn. Chỉ định lại các thành phố cho các đơn vị có ít hồ sơ hơn sẽ giảm bớt công việc cho các đơn vị hiện mỗi người quản lý phụ trách 105 hồ sơ. Nên xem xét dùng thực tập sinh để giảm bớt việc quản lý hồ sơ bằng cách giao cho họ số lượng hồ sơ quản lý nhỏ hoặc đảm nhận một số trách nhiệm về quản lý hồ sơ. Công việc hành chính như yêu cầu hồ sơ có thể được giao lại cho thực tập sinh hoặc nhân viên khác.
14. 1) Cần cứu xét tiêu chuẩn nhiều hơn. Đôi khi chúng tôi có những trường hợp không có tình trạng khuyết tật đáng kể nào. Một số khách hàng có tất cả các điểm đạt mức năm trên CDER, nhưng không có bất kỳ khiếm khuyết nào và không POS, Không SSI, Không IHSS, không trong một chương trình giáo dục đặc biệt nào, v.v...2) Ngoài ra không áp dụng đủ tiêu chuẩn tạm thời cũng sẽ giảm tỷ lệ hồ sơ. 3) Trao hồ sơ cho PMS. Họ được trả lương để làm việc ngoài giờ như CSC. Có những người không thể gặp trong giờ làm việc của chúng ta.