



INLAND REGIONAL CENTER

...coi trong sự tư 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 13 tháng
Mười, 2021

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 hồi đáp thư ngày 2 tháng Bảy, 2021 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 1 tháng Ba, 2021, IRC đã không đáp ứng tỷ lệ giải quyết 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. Các tỷ lệ hồ sơ này đã không được tuân theo trong hai kỳ báo cáo liên tiếp. Những tỷ lệ này được quy định trong đoạn 4640.6 tiểu đoạn (c) Bộ Luật An Sinh và Định Chế (Welfare and Institutions Code, hay WIC). Đây là chương trình sửa đổi IRC theo đòi hỏi trong Đoạn 4640.6 (f) của WIC.

Dữ liệu tỷ lệ hồ sơ tháng Ba, 2021 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 77), và trẻ từ 36 tháng trở xuống là 1 trên 65 (tỷ lệ giải quyết hồ sơ đòi hỏi là 1 trên 62, mức trung bình của California là 1 trên 58). Ngoài ra, tỷ lệ hồ sơ cho người chuyển đổi chương trình trong 12 đến 24 tháng là 1 trên 48 (tỷ lệ hồ sơ đòi hỏi là 1 trên 45, mức trung bình của California là 1 trên 38). Cuối cùng, tỷ lệ hồ sơ cho khách hàng có nhu cầu phức tạp là 1 trên 32 (tỷ lệ hồ sơ đòi hỏi là 1 trên 25, mức trung bình của California là 1 trên 25).

Như những năm trước, lượng khách hàng của IRC tiếp tục tăng mạnh trong năm qua. Vào cuối tháng Tám, 2021, IRC đã có 39,956 khách hàng. IRC tiếp tục đăng cơ hội việc làm cho nhân viên điều phối dịch vụ khách hàng (consumer services coordinators, hay CSCs) và tuyển dụng những vị trí này. Từ tháng Bảy, 2020, IRC đã lập và tuyển dụng được 9 vị trí quản lý hồ sơ tăng trưởng. Tuy nhiên, IRC cũng bị mất và phải tuyển thêm 40 vị trí quản lý hồ sơ. Như nêu ở trên, chúng tôi tiếp tục quảng cáo tuyển nhân viên mới và tiếp tục tuyển dụng.

Ngày 16 tháng Chín, 2021, IRC đã 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.

Ngày 20 tháng Chín, 2021, khảo sát về tỷ lệ hồ sơ bằng tiếng Anh và 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 7 tháng Mười, 2021.

Chủ đề này cũng đã được nêu ra trong buổi họp ngày 20 tháng Chín, 2021 của Ủy Ban Tư Vấn Người Bán (Vendor Advisory Committee, hay VAC), nhưng không có ý kiến phản hồi nào.

Hội Đồng Khuyết Tật Phát Triển Tiểu Bang (State Council on Developmental Disabilities, hay SCDD), trong điện thư ngày 16 tháng Chín, 2021, đã tuyên bố nếu không được cấp quỹ thêm, thì vấn đề tỷ lệ hồ sơ cao rất khó có giải pháp.

Dữ liệu thu thập được từ nhân viên cho thấy vấn đề quan trọng được đề cập nhiều nhất là trong năm tới IRC cần tập trung ngăn bị mất thêm các CSCs và nhân viên hỗ trợ. Nhân viên cũng cho biết tỷ lệ hồ sơ cao làm giảm thời gian và nỗ lực huấn luyện nhân viên cũng như gây dựng mối quan hệ với khách hàng và nơi cung cấp dịch vụ chăm sóc. Nhu cầu cấp quỹ thêm để tuyển dụng, thuê, huấn luyện, hỗ trợ, và phát triển các CSC mới là điều bắt buộc để có thể giảm tỷ lệ hồ sơ.

Nhân viên có đề nghị một số giải pháp khả dĩ có thể cứu xét để giảm tỷ lệ hồ sơ trong khi chờ tìm nguồn cấp quỹ bổ sung cho tuyển dụng. Ý kiến chung là xem có nên cho phép thực tập sinh đại học hỗ trợ các CSC hồ sơ hay không. Điều này sẽ cho phép các CSC tập trung vào khách hàng, nơi cung cấp dịch vụ chăm sóc, và thực hiện các huấn luyện bắt buộc. Sau đó, khi thực tập sinh tốt nghiệp đại học, họ đã có kinh nghiệm ở IRC, điều này làm giai đoạn chuyển tiếp trở thành CSC dễ dàng hơn.

Ngày 20 tháng Chín, 2021, khảo sát về tỷ lệ hồ sơ bằng tiếng Anh đã được đăng trên inlandrc.org cho thấy vấn đề chung đề cập đến là nhu cầu tuyển dụng thêm CSC để giảm tỷ lệ hồ sơ. Chúng tôi không được phản hồi nào cho khảo sát về tỷ lệ hồ sơ bằng tiếng Tây Ban Nha đăng trên inlandrc.org.

Không có ý kiến công chúng nào đưa ra trong thời gian trò chuyện với các gia đình qua Zoom vào ngày 7 tháng Mười, 2021 sau bài thuyết trình ngắn. Có hai phụ huynh là khách hàng IRC tham dự buổi họp.

Khi xem qua các trả lời khảo sát thì người trả lời có biết IRC cần tuyển dụng thêm CSC để giảm bớt tỷ lệ hồ sơ. Ngoài ra, người trả lời cũng đề cập đến việc tiểu bang cần cấp quỹ bổ sung để làm việc đó. Thêm vào đó, các trả lời khảo sát cũng có ý kiến cho sử dụng các thực tập sinh.

Thân ái,

Lavinia Johnson
Giám Đốc Điều Hành

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