



(المركز الإقليمي الداخلي) Inland Regional Center
تقرير الحصول على الخدمات والإنصاف
شراء الخدمات (POS)

12 مارس/آذار 2024

إلى من يهمه الأمر:

مرفق طيه تقرير وخطة شراء الخدمات للمركز الإقليمي الداخلي (IRC)، ضماناً لأن تكون الخدمات المصرح بها والمعتمدة على أعلى مستوى من الجودة ومتاحة لجميع العملاء بغض النظر عن العمر، أو اللغة، أو العرق، أو التشخيص، أو الموقع الجغرافي، أو الترتيبات المعيشية أو غير ذلك من التحديات التي يمكن تحديدها.

واصل IRC اتباع نهج تعاوني إزاء جمع الإسهامات من المجتمع، وأضاف تدريبات إضافية لتمكين عملائنا وعائلاتهم. وحافظ فريق مشاركة المجتمعات المحلية، وفريق الحصول على الخدمات والإنصاف (SAE)، وفريق إتاحة الخدمات اللغوية والكفاءة الثقافية (LACC) بذل جهودهم التعاونية مع المنظمات المجتمعية (CBOs) ومؤسسة Autism Society of Inland Empire (ASIE) للمصابين بالتوحد لدعم نشر البيانات الخاصة بشراء الخدمات، والاستقصاءات، وتحديد مواعيد الاجتماعات.

قدم IRC هذا العام ثلاث مجموعات نقاش مركزية، واستقصاء لتقييم جوانب القوة لدى IRC، واستقصاء بخصوص شراء الخدمات باللغات الإنجليزية، والإسبانية، والعربية، والماندرين/الصينية، والتغالوغ، والفيتنامية، ولغة الإشارة الأمريكية (ASL) لجمع الإسهامات. وعقدت جلسة استماع حضورية عن شراء الخدمات باللغات الإنجليزية، والإسبانية، ولغة الإشارة الأمريكية في 15 فبراير/شباط 2024 في مبنى المؤتمرات التابع لمركز IRC.

في اجتماع الحضور الشخصي، أتيحت فرصة التحدث لجميع المنظمات المجتمعية التي تحصل على تمويل عبر المنح من إدارة الخدمات التنموية (DDS) خلال الفترة المشمولة بالتقارير. كما طلب IRC بيانات كمية ونوعية من كل منظمة مجتمعية للمساعدة في إعداد تقرير شراء الخدمات.

عُرضت بيانات شراء الخدمات في اجتماعات منتدى Resource Roundtable السنوي بين IRC والمنظمات المجتمعية، وفريق Disparity Link، وجماعة CLASE، واللجنة الاستشارية للعملاء (CAC). وأخيراً، حصل جميع موظفي IRC على البيانات والاستقصاء، وجرى تشجيعهم على الإدلاء بأرائهم.

يحتوي التقرير المرفق على إسهامات من مجتمعنا المحلي، والمنظمات الشريكة، والموظفين، مقدمة في صورة مختصرة إلى جانب خطة تهدف إلى الاستمرار في معالجة التفاوتات القائمة في شراء الخدمات.

لا تتردد في الاتصال بي على الرقم 890-3400 (909) أو عبر البريد الإلكتروني على العنوان Ljohnson@inlandrc.org لطرح أي أسئلة أو الإعراب عن أي شواغل أو تقديم المزيد من الإسهامات. ونحن نرحب بأي فرصة لمناقشة أنشطتنا معك.

تحياتي،

لافينيا جونسون

المدير التنفيذي

(المركز الإقليمي الداخلي) Inland Regional Center

سي جي كوك، مدير برنامج مشاركة المجتمعات المحلية

اعتمده مجلس الأمناء في جلسة علنية بتاريخ 11 مارس/آذار 2024



(المركز الإقليمي الداخلي) Inland Regional Center
تقرير الحصول على الخدمات والإنصاف
شراء الخدمات (POS)

ملاحظة: للاطلاع على قائمة بالاختصارات الشائعة، اضغط هنا على [الحصول على الخدمات والإنصاف | المركز الإقليمي الداخلي](http://inlandrc.org)
(inlandrc.org)

نظرة عامة على جلسات التدريب لتحسين الإسهامات العامة

ترتبط الإسهامات العامة بالبيانات؛ ولذلك عمل IRC على زيادتها من خلال تقديمه التدريبات المبنية أدناه. وقد صُممت هذه التدريبات بناءً على الإسهامات العامة التي تم جمعها في جلسات استماع IRC، وأنشطة التوعية المجتمعية، والملاحظات المرسلّة عبر بريدنا الإلكتروني community@inlandrc.org، وخيار "اتصل بنا" المتاح على موقع inlandrc.org.

ملاحظة:

1. تضم مبادراتنا التسويقية قنوات تسويقية عدة، ومن بينها Facebook، وقائمة عناوين البريد الإلكتروني (Listserv) في IRC، وInstagram، وTwitter، والرسائل الإخبارية، وإخطارات منسقي خدمات العملاء، والإخطارات المرسلّة إلى متلقي منح الحصول على الخدمات والإنصاف (SAE) من إدارة الخدمات التنموية.
2. قُدمت جميع الجلسات باللغات الإنجليزية، ولغة الإشارة الأمريكية، والإسبانية. كما توفرت لغات أقل استخدامًا، عندما يُطلب ذلك.

الجلسة	التاريخ	الحاضرون	فترة التسويق
المناصرة باستخدام البيانات	25 يوليو/تموز 2023	24	24 أبريل/نيسان 2023 حتى 25 يوليو/تموز 2023.
تقديم إسهامات عامة بناءة	29 أغسطس/آب 2023	26	24 أبريل/نيسان 2023 حتى 29 أغسطس/آب 2023.
الخدمات الشائعة	19 سبتمبر/أيلول 2023	15	24 أبريل/نيسان 2023 حتى 29 أغسطس/آب 2023.
الاستفادة من التكنولوجيا	24 أكتوبر/تشرين الأول 2023	8	24 أبريل/نيسان 2023 حتى 24 أكتوبر 2023.
جلسة محاكاة الاستماع	14 نوفمبر/تشرين الثاني 2023	11	24 أبريل/نيسان 2023، 14 نوفمبر/تشرين الثاني 2023.
المجموع	5 جلسات	المجموع - 84	

1. قُدمت جلسة المناصرة باستخدام البيانات عبر حلقة دراسية شبكية على برنامج Zoom، وقُدمت فيها إلى الحاضرين نظرة عامة على بيانات شراء الخدمات، بالإضافة إلى مكان توفر البيانات على موقع inlandrc.org. بالإضافة إلى ذلك، استطلع التدريب أنواع البيانات (كمية/نوعية) والحاجة إلى الوصول إلى البيانات، وقام بجولة افتراضية لصفحة المساءلة على الموقع الإلكتروني لمركز IRC: inlandrc.org للإلمام بصورة أكبر بالمكان الذي يجمع فيه IRC البيانات كافة. وشملت هذه الجولة لمحات عامة موجزة عما يلي: نسبة حجم الحالات، والمؤشرات الأساسية الوطنية (NCI)، عقود الأداء، وخدمات الرعاية المنزلية والمحلية (HCBS)، ونظرة عامة على إتاحة الخدمات اللغوية والكفاءة الثقافية (LACC).



(المركز الإقليمي الداخلي) Inland Regional Center
تقرير الحصول على الخدمات والإنصاف
شراء الخدمات (POS)

2. قُدمت جلسة تقديم إسهامات عامة ببناء بصفة حضورية في IRC. وقد لاحظ IRC على مدار السنوات العديدة الماضية أن الإسهامات العامة المقدمة في جلسات الاستماع تكون خارج الموضوع وغالبًا ما تكون تقديرية ومعنية بأمر حدث في الماضي. بالإضافة إلى ذلك، فقد انتبه IRC في الجلسات الحديثة إلى وجود تعليقات مثيرة ذات طابع ثقافي وعرقي، لا تتفق مع المعايير الاجتماعية ولا مع القيم الأساسية المعمول بها في IRC. وتمثل هدف الجلسة في وضع طرق مناسبة لتقديم الإسهامات العامة إلى الحاضرين باستخدام البيانات الحالية. وكانت النتيجة المرجوة تمكين الاختصاصي الثقافي من تيسير جلسة استماع أكثر استفادة تسفر عنها إسهامات عامة مستدامة من شأنها دفع عملية التغيير الإيجابي.
2. عُقدت جلسة الخدمات المشتركة بصفة حضورية في IRC. يُستخدم أسلوب التخطيط المتمركز حول الأشخاص (P.C.P) في IRC عند وضع خطة البرنامج الفردية لعميل، وهو ما يقتضي من العميل، أو أحد الوالدين، أو مقدم الرعاية أن يكون على دراية بالخدمات المتوفرة حسب العمر. وكانت غاية هذه الجلسة تمكين المشاركين من إجراء البحث والاستفادة من قائمة الخدمات المشتركة الموجودة في موقع inlandrc.org.
3. عُقدت جلسة الاستفادة من التكنولوجيا بصفة حضورية في IRC بغرض تعريف الآباء والعملاء بالتكنولوجيا لمساعدتهم في التواصل مع IRC، أو مراجعة البيانات، أو التماس أنشطة في المجتمع.
4. استُضيفت جلسة محاكاة الاستماع بصفة حضورية في IRC. وكان الهدف الكلي منها تزويد المشاركين ببيانات للاطلاع عليها قبل التدريب بـ 30 يومًا، ثم تقديم عرض تقديمي موجز إليهم عن البيانات. بمجرد اكتمال العرض التقديمي، تدرّب المشاركون على تقديم إسهامات عامة بناء على ما اطلعوا عليه في البيانات.

تقييم جوانب القوة لدى المركز الإقليمي الداخلي

تقرير موجز حول استقصاء تقييم جوانب القوة لعام 2023

كان الهدف من استقصاء تقييم جوانب القوة لعام 2023 هو تقييم جوانب القوة التي يتمتع بها IRC والمجالات التي بحاجة إلى تحسين. وقد أجرى الاستقصاء، الذي كان مؤلفًا من 12 سؤال، من خلال منصة SurveyMonkey بلغات عديدة، من بينها التغالوغ، والماندرين الصينية، والفيتنامية، والعربية، والإنجليزية، والإسبانية، فضلاً عن دعم لغة الإشارة الأمريكية من خلال أداة الفيديو التفاعلية VideoAsk.

الردود والاتجاهات الإيجابية:

- تم الحصول على ثمانية وأربعين ردًا إجماليًا: 37 منها باللغة الإنجليزية، و8 باللغة الإسبانية عبر منصة SurveyMonkey، و3 بلغة الإشارة الأمريكية عبر أداة الفيديو التفاعلية VideoAsk، وجاء رد واحد بلغة الإشارة الأمريكية وبدأ أن عرض الاستقصاء لم يكن واضحًا له؛ وعليه، فلم يُستخدم في التحليل.
- أبرزت الردود الإيجابية تنوع خدمات الدعم، وحصص لغة الإشارة الأمريكية، والفعاليات المحلية.
- ركزت الردود الجديرة بالملاحظة على حجم الوكالة، واللغة المستخدمة، وتمكين الأبوين والعملاء.
- شملت المجالات المحددة للتحسين التواصل، وخدمة العملاء، والحاجة إلى برامج مبتكرة.
- شملت الاقتراحات تحسين التدريب، وزيادة مستوى التواصل، والتطورات التكنولوجية.
- شملت الاتجاهات السائدة تقدير الدعم اللغوي، والتحديثات التكنولوجية، وخدمات العملاء المتجاوبة.



(المركز الإقليمي الداخلي) Inland Regional Center
تقرير الحصول على الخدمات والإنصاف
شراء الخدمات (POS)

اللغة وتيسير الوصول:

- تواصل ما نسبته 96.15% من العملاء مع منسق خدمات العملاء المسؤول عنهم بلغتهم المفضلة.
- تلقى ما نسبته 92.31% من العملاء خطة البرنامج الفردية الخاصة بهم بلغتهم المفضلة.
- ارتأى ما نسبته 96.00% من العملاء أن IRC يحترم ثقافتهم.

تحسين إتاحة الخدمات اللغوية:

- لاحظ ما نسبته 87.50% إدخال تحسينات في الخدمات اللغوية وتيسير الوصول خلال العامين الماضيين.
- شملت التحسينات المدخلة تحسُّن التواصل، وتوفير مترجمين فوريين في حلقات العمل، وطرح النماذج بلغات عديدة.

الشواغل المثيرة:

- من بين الشواغل التي أُثيرت عدم كفاية التدريب المتاح لمنسقي خدمات العملاء وارتفاع حجم الحالات؛ ما يؤثر في جودة الخدمات.

النتائج:

قدم استقصاء تقييم جوانب القوة نظرةً متعمقةً وقيمةً على جوانب القوة التي يتمتع بها IRC، والمجالات التي تحتاج إلى تحسين، والخدمات اللغوية المتوفرة. وشملت الاتجاهات الإيجابية تقدير تنوع الخدمات والدعم اللغوي، في حين أكدت الشواغل التي أُثيرت على الحاجة إلى تحسين التدريب والاعتبارات الأخلاقية. وأقر بالجهود المبذولة لتحسين إتاحة الخدمات اللغوية، غير أنه جرت التوصية باستمرار التركيز على التواصل ومراعاة الاعتبارات الثقافية حتى يتسنى تحقيق تقدم مستمر.

إجراءات الحصول على الخدمات والإنصاف للحصول على الإسهامات العامة

- 31 يوليو/تموز 2023 - نشر إعلان عن اجتماع الإسهامات العامة بشأن شراء الخدمات في تقرير IRC.
- 24 أكتوبر/تشرين الأول 2023 - إعلان عام جلسات مجموعات النقاش المركزة المعنية بشراء الخدمات في IRC.
- 27 نوفمبر/تشرين الثاني 2023 - إعلان للمديرين عن الإسهامات العامة بشأن شراء الخدمات.
- 27 نوفمبر/تشرين الثاني 2023 - إعلان لموظفي IRC عن الإسهامات العامة بشأن شراء الخدمات.
- 27 نوفمبر/تشرين الثاني 2023 - إعلان لكل من المنظمات المجتمعية، وإدارة الخدمات التنموية، ومكتب الدفاع عن حقوق العملاء (OCRA)، وهيئة حقوق المعاقين بكاليفورنيا (DRC)، وفريق التنوع والإنصاف والشمول (DEI)، ومجلس الولاية لإعاقات النمو عن الإسهامات العامة بشأن شراء الخدمات.
- 11 ديسمبر/كانون الأول 2023 - نشر إعلان عن اجتماع الإسهامات العامة بشأن شراء الخدمات على موقع IRC الإلكتروني.
- 28 ديسمبر/كانون الأول 2023 - نشر البيانات الخاصة بشراء الخدمات على موقع IRC الإلكتروني.
- 28 ديسمبر/كانون الأول 2023 - تحميل البيانات الخاصة بشراء الخدمات على صفحة المساءلة.



(المركز الإقليمي الداخلي) Inland Regional Center
تقرير الحصول على الخدمات والإنصاف
شراء الخدمات (POS)

8 يناير/كانون الثاني 2024 - نشر موضوع "قوة المشاركة" على مدونة موقع IRC - الرابط: www.inlandrc.org/1824

8 و12 و20 يناير/كانون الثاني، و2 و6 و12 فبراير/شباط 2024 - وضع منشور على وسائل التواصل الاجتماعي - اجتماع عام بشأن شراء الخدمات.

8 يناير/كانون الثاني 2024 - نشر IRC موضوع "قوة المشاركة": نشر موضوع "أهمية حضور الاجتماعات الخاصة بالإسهامات العامة" على المدونة مع إضافة روابط لجلسات مجموعات النقاش المركزة والاستماع.

12 يناير/كانون الثاني 2024 - عرض تقديمي لقادة جماعة CLASE.

17 يناير/كانون الثاني 2024 - مجموعات نقاش مركزة بخصوص شراء الخدمات، واستقصاءات، واجتماعات عامة بخصوص شراء الخدمات لجميع موظفي IRC.

17 يناير/كانون الثاني 2024 - عقد جلسة باللغة الإنجليزية لمجموعة نقاش مركزة بخصوص شراء الخدمات.

توفرت خدمات الترجمة الفورية للغة الإشارة الأمريكية واللغة الإسبانية، وقدم IRC الدعم للغات الأقل شيوعاً، مثل الفيتنامية، والتغالوغ، والعربية، والصينية. رغم ذلك، لم يتسلم المركز طلبات بشأن لغات محددة.

24 يناير/كانون الثاني 2024 - عقد جلسة باللغة الإسبانية لمجموعة نقاش مركزة بخصوص شراء الخدمات.

توفرت خدمات الترجمة الفورية للغة الإشارة الأمريكية واللغة الإسبانية، وقدم IRC الدعم للغات الأقل شيوعاً، مثل الفيتنامية، والتغالوغ، والعربية، والصينية. رغم ذلك، لم يتسلم المركز طلبات بشأن لغات محددة.

31 يناير/كانون الثاني 2024 - عقد جلسة بلغة الإشارة الأمريكية لمجموعة نقاش مركزة بخصوص شراء الخدمات.

توفرت خدمات الترجمة الفورية للغة الإشارة الأمريكية واللغة الإسبانية، وقدم IRC الدعم للغات الأقل شيوعاً، مثل الفيتنامية، والتغالوغ، والعربية، والصينية. رغم ذلك، لم يتسلم المركز طلبات بشأن لغات محددة.

1 فبراير/شباط 2024 - قدم IRC نشرات إعلانية إلى المنظمات المجتمعية وتبادل معها أسماء العائلات وقائمة عناوين البريد الإلكتروني (Listserv).

1 فبراير/شباط 2024 - أرسل IRC نشرة إعلانية بشأن جهات الاتصال الثابتة في قائمة عناوين البريد الإلكتروني الخاصة بالمركز.

5 فبراير/شباط 2024 - أرسل IRC بريدًا إلكترونيًا إلى المنظمات المجتمعية لتذكيرها بشأن الاجتماع العام الخاص بشراء الخدمات.

في 13 فبراير/شباط 2024، نشر IRC بثًا صوتيًا رقميًا (بودكاست) يشير فيه إلى اجتماعات شراء الخدمات.



(المركز الإقليمي الداخلي) Inland Regional Center
تقرير الحصول على الخدمات والإنصاف
شراء الخدمات (POS)

15 فبراير/شباط 2023 - قُدم عرض تقديمي حول شراء خدمات SAE (الحصول على الخدمات والإنصاف)

إلى المجتمع بصفة حضورية.

جلسة باللغة الإسبانية - 11:00 ص - 12:00 م

عدد الحاضرين = 28

جلسة باللغة الإنجليزية/لغة الإشارة الأمريكية - 5:00 م - 6:30 م

عدد الحاضرين = 37



(المركز الإقليمي الداخلي) Inland Regional Center
تقرير الحصول على الخدمات والإنصاف
شراء الخدمات (POS)

خطة الأشخاص السود والسكان الأصليين والملونين

في 5 أغسطس/آب 2023، دخل IRC في شراكة مع شركة Nasaba Family Services and Consulting للخدمات والاستشارات الأسرية لاستضافة مجموعة نقاش مركزية للأشخاص السود والسكان الأصليين والملونين (BIPOC) مزودة بتمويل مقدم من إدارة الخدمات التنموية لإتاحة الخدمات اللغوية والكفاءة الثقافية. لاستعراض التقرير كاملاً، يُرجى الضغط على الرابط <https://www.inlandrc.org/wp-content/uploads/2024/02/IRC-Focus-Group-Final-PDF.pdf>

استفاد IRC من مؤسسة Nasaba Family Counseling لأنهم متخصصون في إثراء حياة الأشخاص الذين نخدمهم بتشجيعهم على اتباع نهج قائم على مواطن القوة و متمركز حول العميل. تؤمن مؤسسة Nasaba بأن بلوغ حالة الرفاه التي يتحقق فيها التوازن الاجتماعي-العاطفي هو أساس الرخاء، والعافية، والعلاقات الهادفة. وتعتمد البيانات التي تجمعها مؤسسة Nasaba على مخاطبة التجارب التي عاشها عملاء IRC، وعائلاتهم، وأحبائهم.

أنشأ IRC و Nasaba معياراً محددًا أساسه الآراء المنشودة؛ أي التجارب التي عاشها عملاء IRC، وعائلاتهم، وأحبائهم. ولهذا السبب، فالآباء، ومقدمو الرعاية، وعملاء IRC وحدهم هم من يمكنهم المشاركة، ضمناً لأن تخاطب بياناتنا تحديداً الشريحة السكانية التي تضم عملاء IRC. ومما يؤسف له أن مجموعة النقاش المركزية قد حضرتها إحدى الجهات المتلقية لمنح الحصول على الخدمات والإنصاف (SAE) المقدمة من إدارة الخدمات التنموية، والتي لم تستوف عن قصد المعيار المعد مسبقاً، وهو ما يحتمل أن يكون قد تسبب في تحريف البيانات المجمعّة. وقد كان فريق إتاحة الخدمات اللغوية والكفاءة الثقافية يأمل أن يعمل متلقي منح SAE من إدارة الخدمات التنموية على ربط العملاء، وعائلاتهم، وأحبائهم ممن استوفوا المعيار بمجموعة النقاش المركزية لتحسين البيانات المجمعّة، وألا يحضروا، وأن يتحدثوا نيابةً عنهم.

سيستمر IRC و Nasaba في شراكتهما للحد من أوجه عدم المساواة في نظام الرعاية الذي نطبقه، باعتماد نهج متمركز حول العميل ومستند إلى مواطن القوة للسنة المالية 24/23. وسيشمل ذلك ما يلي.

1. تدريب موردي IRC على التواضع الثقافي - الأشخاص السود والسكان الأصليين والملونون - 4 جلسات مدة كل منها ساعتان.
2. التنمية المهنية لجهات الاتصال الأولى من موظفي المدارس - 4 جلسات على برنامج Zoom.
3. حلقات عمل للآباء الأمريكيين الأفارقة - جلستان حضوريتان.
4. خدمات المهارات الحياتية للشباب والآباء والعائلات - 5 جلسات حضورية.



(المركز الإقليمي الداخلي) Inland Regional Center
تقرير الحصول على الخدمات والإنصاف
شراء الخدمات (POS)

(المركز الإقليمي الداخلي) Inland Regional Center

شراء الخدمات (P.O.S.) اجتماع الإسهامات العامة لعام 2024

15 فبراير/شباط 2024

اللغة الإنجليزية/ لغة الإشارة الأمريكية/ اللغات الأقل استخدامًا

5:00 م حتى 6:00 م

جدول أعمال الاجتماع

- ❖ **ترحيب** – مونیکا جي مونجويما، ماجستير - مدير برنامج مشاركة المجتمعات المحلية
- ❖ **عرض تقديمي عن شراء الخدمات** – ماري رودريجيز، ماجستير في الإدارة العامة
- ❖ **مقدمة** - المنظمات المجتمعية (CBOs) - ماري رودريجيز، ماجستير في الإدارة العامة
 - مؤسسة Autism Society Inland Empire للمصابين بالتوحد - بث بيرت وكلارا جارسيا
 - مؤسسة Chasing 7 Dreams - تينيكادويل
 - مؤسسة GANAS - مارثا باراجان وماريا مارتينيز
 - مؤسسة Ives Torres Foundation - إيزابيل توريس
- ❖ **جلسة إسهامات عامة** - مارتن موراليس، ماجستير في الإدارة العامة، وماري رودريجيز، ماجستير في الإدارة العامة
 - 5 دقائق لكل شخص، حال وجوده قبل الاجتماع
 - 3 دقائق لكل شخص في الجلسة المباشرة

* روابط إلى البيانات - [IRC-POS-Data-Reports-22-23-Rev-A.pdf \(inlandrc.org\)](https://www.inlandrc.org/IRC-POS-Data-Reports-22-23-Rev-A.pdf)

* رابط إلى الاختصارات الشائعة - [الحصول على الخدمات والإنصاف | المركز الإقليمي الداخلي \(inlandrc.org\)](https://www.inlandrc.org)

فريق عمل IRC: لافينيا جونسون، المدير التنفيذي، فينس تومز، مدير الخدمات المحلية، د. سي جي كوك، مدير برنامج، مونیکا مونجويما، مدير برنامج مشاركة المجتمعات المحلية، ليليانا جارنيكا، مدير برنامج، ماري رودريجيز، اختصاصي ثقافي، إستيفانيا بينيا، اختصاصي ثقافي لشؤون الصم/ضعاف السمع، تشارلز ماسون، ميسر لغة الإشارة الأمريكية، مارتن موراليس، اختصاصي إتاحة الخدمات اللغوية والكفاءة الثقافية، جورج جونزاليس، اختصاصي فني دعم العملاء، جوشوا سودر، عضو مجلس إدارة.

الموردون: صوفيا بينيتيز، رعاية منزلية طوال اليوم، كارين كورادو، مؤسسة Options for All، تينيكادويل، مؤسسة Chasing 7 Dreams.

المترجمون الفوريون: كريستيانو جارسيا، أبيلينا جاززون - تتحدث ثلاث لغات: الإنجليزية/الإسبانية/لغة الإشارة الأمريكية، جيل فيلالوبوس، مترجم فوري اللغة الإسبانية.

وكالات أخرى: راشيل ليتش، مكتب الدفاع عن حقوق العملاء، أدريانا جيمينيز، إيميلي إيكونتا، هيئة حقوق المعاقين بكاليفورنيا (DRC)، ماديسون جونزاليس، مؤسسة Self-Determined Futures.



(المركز الإقليمي الداخلي) Inland Regional Center

تقرير الحصول على الخدمات والإنصاف

شراء الخدمات (POS)

منظمات محلية تلقت الدعوة عبر البريد الإلكتروني - 9 نوفمبر/تشرين الثاني 2023، 5 فبراير/شباط 2024

المنظمات المجتمعية التي حضرت

Autism Society Inland Empire •

Padres con Ganas •

Chasing 7 Dreams •

منظمات مجتمعية تلقت الدعوة لكنها لم تحضر

Access Nonprofit Center •

Familias First •

ملاحظة:

أتاح IRC ثلاث فرص للأعضاء المحليين للإدلاء بتعليقات عامة عبر الإنترنت. وعُقدت هذه الجلسات بتاريخ 17 يناير/كانون الثاني باللغة الإنجليزية وبلغات أقل استخدامًا، وبتاريخ 24 يناير/كانون الثاني باللغة الإسبانية، وبتاريخ 31 يناير/كانون الثاني بلغة الإشارة الأمريكية.

تجدر الإشارة إلى أن الجلستين الحضوريتين اللتين عُقدتا في IRC بتاريخ 15 فبراير/شباط 2024 لم يتم بثهما مباشرة أو تُسجلا. واتُخذت هذه الاحتياطات للتأكد من سلامة البيئة وسريتها لأجل من يدلون بأراءهم ولحماية خصوصية الأفراد الحاضرين. وجدير بالذكر أن تنفيذ هذه الضمانات قد جاء أيضًا استجابةً لأراء المجتمع؛ فقد أعرب الكثير من المشاركين السابقين عن مخاوفهم من أفراد غير محددين كانوا يراقبونهم وهم يدلون بتعليقاتهم في منتدى مفتوح أو يظهرون على الكاميرا. علاوةً على ذلك، فقد كانت مواعيد الاجتماعات معتمدة على الملاحظات الواردة من المجتمع.

وكانت جلسات الاستماع الافتراضية والعامة سالفة الذكر يُروج لها بنشاط على الصعيد المحلي على مدى سبعة أشهر.



(المركز الإقليمي الداخلي) Inland Regional Center
تقرير الحصول على الخدمات والإنصاف
شراء الخدمات (POS)

من محضر جلسة الاستماع الحضورية

جلسة استماع بشأن شراء الخدمات - باللغة الإسبانية 15 فبراير/شباط 2024 | 11:00 ص - 12:00 م

مقدمة ألفتها مونيكاً مونجويًا -> خاطب فينس الحضور-إشارة إلى الترفيه الاجتماعي -> قدمت ماريًا رودريغيز العرض التقديمي حول شراء الخدمات.

الإسهامات العامة - 3 دقائق (ترجمة تقريبية):

المتحدث الأول: بخصوص الشراكة مع IRC في العام الماضي. تلقى عددًا من المنح من إدارة الخدمات التنموية، كانت إحداها برنامج قيادي للبالغين الشباب، تخرج فيه 13 فردًا ويتولى إدارته شاب مصاب بالتوحد. حضر 100 شخص الاجتماع الذي تولى البرنامج إدارته. كما أنه يعمل بصدد منحة للبدء المبكر لصالح مجتمع الأمريكيين الأصليين وبرنامج التثبي. تحديث بشأن جماعة CLASE: تتعاون مع قادة المجتمعات المحلية، ونساعد بعضنا بعضًا، ونطرح القضايا، ونحل المشكلات. سترسل مؤسسة ASIE خطابًا يضم 4 بنود: خدمات الترفيه الاجتماعي، والتأخر في ترجمة خطة البرنامج الفردية إلى اللغة الإسبانية، والافتقار إلى مقدمي الخدمات، وتحديد توقعات العاملين الاجتماعيين. شكرًا لكم.

المتحدث الثاني: مقدمة عن مؤسسة Padres con GANAS، ومن بين الموضوعات المطروحة كيفية مناصرة أطفالكم. تبين إحراز تقدم مع عائلات IRC؛ حيث إننا نعمل بجد على تحقيق التواصل. نحن نسير في اتجاه صحيح. ما لاحظناه في العائلات لدينا أن للدعم أهمية بالغة في أحوالهم الشخصية. والتركيز على بيانات شراء الخدمات من شأنه المساعدة في تحسين GANAS. شكرًا لكم على وقتكم.

المتحدث الثالث: مساعدة الآباء في الاستفادة من خدمات IRC، فالتكنولوجيا هي إحدى المشكلات القائمة؛ إذ قد يحتاج الآباء إلى مساعدة في مناصرة أبنائكم. قد يواجه الآباء متاعب في الخروج بمعلومات واضحة وموجزة. وقد أعرب الآباء عما يواجهونه من صعوبة في فهم التعليمات. وتعاون إيفيس توريس مع IRC وغيره من المؤسسات لإيجاد مقدمي خدمات. تشجيع العائلات على مواصلة حضور الحصص نظرًا لكثرة التغييرات التي تتم، وما زال هناك الكثير من العمل الذي ينبغي القيام به. حدّد طرقًا لإيصال صوتك بطريقة أفضل، فلقد حدثت مشكلات بخصوص التواصل فيما مضى. نأمل أن يتمكن الجميع من الحصول على خدمات أفضل.

المتحدث الرابع: إحدى أكبر العقبات التي تواجه مصابي الشلل الدماغي بصفة خاصة هي وسائل النقل. فكم من المرات كان الأولاد يلزمون البيت لعدم توفر وسائل نقل. ويقول مقدمو الخدمات إنهم لا يستطيعون توفير وسائل نقل لأسباب مختلفة. إذا لم يكن بإمكانهم استخدام هذه الخدمات، إذن فوجودها كعدمه. إن مصابي الشلل الدماغي لا يحصلون على دعم كبير على ما يبدو.

المتحدث الخامس: إنه ملتحق ببرنامج مقدم من IRC، لكنه لا يروق للتعلم ولا للأبوين؛ فهم يضعون الجميع في غرفة واحدة، غير أن احتياجاتهم مختلفة. والمعلم لا يباعد بين فئات الإعاقة بحسب شدتها. طُلب منهم نقل العميل إلى برنامج آخر، لكن منسق خدمات العملاء أفاد بعدم إمكانية ذلك لأن البرامج جميعًا واحدة. أنا أحاول الوصول إلى شخص على مدار أسبوعين، لكنني لم أتلّق أي إجابة بعد. ما الذي يمكنها عمله للحصول على المعلومات التي تحتاج إليها؟

المتحدث السادس: لديها جارة مصاب بمتلازمة داون، وقد اشتكت من أن شخصًا ما يضرها، ولذلك لا يُسمح لأطفالها بالعمل مع أي شخص عدا أسرته. بعض الأطفال صعب التعامل معهم أكثر من سواهم، لكنهم غير مستعدين لترك الأطفال (بالقرب منهم) مع أي شخص. الجميع جديرون بالاحترام.



(المركز الإقليمي الداخلي) Inland Regional Center

تقرير الحصول على الخدمات والإنصاف

شراء الخدمات (POS)

جلسة استماع بشأن شراء الخدمات – باللغة الإنجليزية 15 فبراير/شباط 2024، | 6:30 – 5:30 م

مقدمة ألقتها مونيكا -> خاطب فينس الجمهور بشأن الترفيه الاجتماعي -> خاطبت لافينيا الجمهور وألقت رسالة ترحيب -> قدمت ماري عرضًا تقديميًا حول شراء الخدمات.

إسهامات عامة – 3 دقائق:

ناقش المتحدث الأول المُنح فبدأ بدرس حول القيادة تولى إدارته شخص مصاب بالتوحد، وهو ما أدى إلى النجاح في تنظيم مؤتمر حضره 119 فردًا. يستهدف المشروع التالي متحدثي الإسبانية، ومجتمع الأمريكيين الأصليين، وأطفال التبنى من خلال برنامج بدء مبكر. وثمة مبادرة أخرى، وهي مبادرة CLASE، تخدم مجتمع اللاتينيين ومتحدثي الإسبانية وتضم 50 قائدًا ينتمون إلى أكثر من 25 منظمة. وأرسلت مؤسسة ASIE خطابًا توضح فيه بالتفصيل المخاوف المتصلة بالترفيه الاجتماعي، وتتناول على وجه التحديد أوجه التفاوت وحالات التأخير في ترجمة خطط البرنامج الفردية إلى اللغة الإسبانية. وشددت النقطة الرابعة على ضرورة تحديد توقعات لمنسقي خدمات العملاء.

المتحدث الثاني: يركز برنامج Pamper my Baby (تدليل طفلي) على التدخل المبكر؛ إذ يوفر موارد وسبل تيسير للأباء. وهو ملتزم بمساعدة الآباء في مناصرة أطفالهم، والوقوف على أوجه التفاوت، وفهم الأسباب الكامنة وراءها. تقدم المؤسسة أربعة برامج رئيسية: Career Connect، وEKAAMP، الذي صار مؤخرًا يوفر موردين للترفيه الاجتماعي، وبرنامج رياضي يُسمى STARS، والذي يقدم تدريبًا في مختلف الرياضات الترفيهية. وثمة تركيز شديد على توسعة نطاق الخدمات لأجل العملاء الذين بلغوا سن الانتقال.

المتحدث الثالث: يقدم هذا البرنامج خدمات في منطقة كواتشيليا فالي، حيث يعلم الآباء المهارات الأساسية لمناصرة أطفالهم. وينصب التركيز الرئيسي في البرنامج على تجاوز عقبات التواصل، والتي لا تقتصر على اللغة، فهو يساعد الآباء في التنقل عبر نظام المراكز الإقليمية من خلال برنامج مكثف وعالي التخصص. بالإضافة إلى ذلك، يدعم البرنامج وحدة العائلات عبر تنظيم فعاليات "sib shops" للأشقاء الطبيعيين. لاحظت المؤسسة كذلك أوجه تضارب في جودة الموردين وفي الممارسات المتصلة بإعداد الفواتير؛ ما يثير تساؤلات بشأن المدى الذي تسهم من خلاله مشكلات إعداد الفواتير في التفاوتات الهائلة.

المتحدث الرابع: تحدث بشأن ترجمة خطط البرنامج الفردية، والتي يستغرق بعضها ما يصل إلى 6 أشهر لتسليمها. حل مقترح: بمجرد تسليم خطط البرنامج الفردية، يمكن إرسال مترجم فوري إلى المنزل للترجمة بنفسه.

المتحدث الخامس: بمناقشة عدد البرامج المحدود في منطقة كواتشيليا فالي، تبين أن هناك رغبة في توسعة نطاق المبادرات وإطلاق حملة تعيينات للمنطقة. وشمل أحد الحلول المقترحة تشديدًا على ضرورة تقرير المصير. والمؤسسة على استعداد لتقديم خطاب شامل يوضح خططها بإيجاز. وهم متحمسون إزاء التعاون المستمر مع المركز الإقليمي الداخلي.

المتحدث السادس: على الرغم من توفر خدمات الترفيه الاجتماعي، فإن الحصول عليها قد ينطوي على تحديات ترجع إلى أسباب غير محددة. وجدير بالذكر أن طلب تقديم الاقتراحات الخاص بالترفيه الاجتماعي مقتصر على مقاطعة ريفرسايد، على الرغم من أن جزءًا من مقاطعة ريفرسايد يخضع لسلطة مركز إقليمي آخر. هناك طلب بتقديم الاقتراحات بخصوص خدمات التدخل في حالات الأزمات في مقاطعة سان برناردينو، وتحديدًا ما يستهدف الخدمات السلوكية، وفريق السلوك، ومركز الشرطة. وينصب التركيز هنا على تقديم تدريب شامل لوكالات إنفاذ القانون والمستجيبين الأوائل؛ إذ تحتاج مقاطعة سان برناردينو بصفة عاجلة إلى أفرقة تدخل في حالات الأزمات تضم أفرادًا مؤهلين، وتعمل 24 ساعة طوال أيام الأسبوع، وخاصة في عطلة نهاية الأسبوع حيث تقع معظم الحوادث.

المتحدث السابع: أعرب والد شخص بالغ مصاب بالتوحد عن مخاوفه بشأن الافتقار إلى الدعم الموجه نحو الأفراد المصابين بالتوحد عقب ضمانهم الحصول على فرصة عمل. ويتساءل ما إذا كان بإمكان أي شخص أن يتولى المتابعة لتقييم مدى تقدمه. وهو يلاحظ أن الأفراد المصابين بالتوحد من ذوي الأداء العالي غالبًا ما يكافحون للعثور على عمل ويشعرون بالضيق بمجرد بلوغهم 18 عامًا؛ إذ إن هناك فجوة ملحوظة في الفرص المتاحة للبالغين المصابين بالتوحد، وخاصة أصحاب السلوكيات المحددة. ويدعو الوالد إلى إطلاق المزيد من المبادرات التي تستهدف هذه الشريحة الديموغرافية، علمًا بأن التركيز السائد ينصب على الأعمار من 0 إلى 18 عامًا. وهو يتخذ خطوات استباقية عبر استطلاع إمكانية فتح شركة خاصة والتماس الدعم المالي لتلبية هذه الاحتياجات.



(المركز الإقليمي الداخلي) Inland Regional Center
تقرير الحصول على الخدمات والإنصاف
شراء الخدمات (POS)

المتحدث الثامن: خلال السنة المالية 2023، تم التعاون مع IRC من أجل التصدي لثلاثة مخاوف أساسية، وهي: عدم كفاية البرامج المتمركزة حول مجتمع الصم، ونقص المترجمين الفوريين بلغة الإشارة، وغياب الوعي حول ثقافة الصم. وقد شكّل المعرض الافتتاحي لموارد الصم، الذي اجتذب عددًا هائلاً من المؤسسات المشاركة، نقطة تحول جوهريّة عبر إبرازه للوحدة القائمة داخل المجتمع. واللافت للنظر أن أكثر من 75% من الحاضرين لم يكونوا يتلقون حاليًا خدمات من IRC. ومن البوادر المشجعة أن الجهود المبذولة قد أسفرت عن زيادة نسبتها 10% في تقديم الخدمات؛ ما يدل على التقدم المحرز في تلبية احتياجات مجتمع الصم.

المتحدث التاسع (باللغة الإسبانية): بصفتي مؤسسًا مشاركًا لمبادرة الإدماج في منطقة كواتشيليا فالي، وتحديدًا في مدينة بالم سبرينغز، وعضوًا في جماعة CLASE ومؤسسة Padres con GANAS، فإنني هنا أمثل حالةً محددة. إنني واجهت تحديات خلال عملية التوثيق لبدء الخدمات، ومن بين تلك التحديات توثيق الشروط والأحكام، التي توفرت بالإنجليزية فقط؛ ما دفعني إلى توقيعها نظرًا إلى الحاجة الملحة إلى الخدمات. بالرغم من ذلك، فإنني نتيجة ذلك العائق اللغوي لم أتمكن من الحصول على الخدمات؛ ما نشأ عنه عقبات كبرى اعترضت سبيل ابنتي. علاوة على ذلك، باءت جهودي في البحث عن بدائل لمقدمي الخدمات بالفشل؛ ما لم يترك لنا خيارات صالحة في منطقتنا. بالإضافة إلى ذلك، فإن الحرمان من خدمات تحليل السلوك التطبيقي (ABA) حدث نتيجة الحاجة إلى توقيع نماذج التحقق، وتفاقم الأمر بسبب توفر المستندات باللغة الإنجليزية فقط؛ ما أدى إلى إيقاف الخدمات في نهاية المطاف.

المتحدث العاشر: أود أن أعرب عن امتناني لمركز IRC لتقديمه دروس لغة الإشارة الأمريكية، غير أنني قد واجهت تحديات في الالتزام الكامل بالمشاركة في IRC؛ ففي أول الأمر، قيل لي إن طفلي سيكون قد تجاوز التوحد المصاب به، لكن التشخيص الرسمي لم يتم إلا بعد بلوغه 16 عامًا. وأذهب أبعد من ذلك فأعرب عن أمني في وجود شخص يمكنه متابعة عمليات التقييم بصفة مستمرة.

المتحدث الحادي عشر (باللغة الإسبانية): إنني اتمتع بخبرة تتراوح ما بين 6 و7 سنوات في التعامل مع المركز الإقليمي؛ ومن ثمّ، فأنا هنا لأتناول تأثير العوائق اللغوية داخل منازلنا. ثمة مشكلة كبرى تظهر نتيجة عدم تمكّن الكثير من المنسقين من اللغة الإسبانية وغياب المترجمين الفوريين. وعلى الرغم من تقديم طلبات الخدمات إلى IRC، فإنها غالبًا ما تُرفض، مع الاستشهاد بتوفر خدمات أخرى مثل خدمات الدعم المنزلية (IHSS)؛ إلا أن جودة حياتنا ما زالت في انحدار، بالرغم من تقديم الأدلة. عندما نطلب ساعات إضافية، يصر IRC على إدراج خدمات أخرى، حتى دون أن نطلب ذلك صراحةً. على سبيل المثال، هم يقدمون خدمات مثل الرعاية المؤقتة دون موافقتنا، وهو ما يؤدي إلى تفاقم المشكلة.

المتحدث الثاني عشر: لا تتوفر خدمات في المنطقة، فالفكرة النمطية السائدة عن المنطقة هي أنها خطيرة للغاية. يناصر أخته. ويطلب من IRC توفير مترجمين للآباء أو توفير وسيط للقيام بالمهمة التي يقوم هو بها حاليًا.

المتحدث الثالث عشر (باللغة الإسبانية): في منطقة كواتشيليا فالي، أحد الشواغل البارزة هي وقت الانتظار الطويل المستغرق للحصول على الخدمات. على سبيل المثال، إن لي على قائمة الانتظار فترة ستة أشهر لأحصل على خدمات العلاج الوظيفي. ويواجه مقدم الخدمات في المنطقة صعوبات بسبب عدم كفاية الموظفين. بالإضافة إلى ذلك، يواجه المركز الإقليمي تحديات كبيرة في توفير الرعاية المؤقتة نظرًا للنقص في أعداد الموظفين. ونتيجة لهذا، غالبًا ما تضطر العائلات إلى الاعتماد على الدعم المقدم من الأقارب أو المعارف لتوفير خدمات الرعاية المؤقتة. علاوة على ذلك، بالرغم من الموافقة على مبلغ 100 دولار شهريًا مقابل أنشطة الترفيه الاجتماعي، فإن التنقل عبر مراحل السداد يشكل تحديًا نتيجة أن جميع المعلومات متاحة بالإنجليزية فحسب.

المتحدث الرابع عشر: أقترح تشكيل مجموعة دعم للقرارات يستطيع الأفراد من خلالها فهم الإجراءات بفعالية أكبر من خلال وسائل مساعدة بصرية، مثل شجر القرارات بدلاً من الشروح النصية الطويلة. فهذا من شأنه أن يحسن معدل نجاح IRC بشكل ملموس. بالإضافة إلى ذلك، قد تساعد الاستفادة من ترجمة Google بمساعدة الذكاء الاصطناعي في تسريع عملية الترجمة؛ ما ييسر إتاحة الخدمات لغير متحدثي الإنجليزية. علاوة على ذلك، فإنني أؤيد زيادة مستوى الشفافية بخصوص الإدارة المالية، وهو ما يشمل تقديم معلومات تفصيلية حول النفقات، وأرقام حسابات التكاليف، والإيرادات مقابل التدفقات الخارجة. وفي حين أنني مدرك أن IRC ملزم بعقود، فإن عدم الاطلاع على جميع معلومات العقود، ومن بينها مديري العقود وقوانينها، يعيق قدرتي على تحديد أي أخطاء أو حالات تضارب محتملة.



(المركز الإقليمي الداخلي) Inland Regional Center
تقرير الحصول على الخدمات والإنصاف
شراء الخدمات (POS)

المتحدث الخامس عشر: فيما يتعلق بتمويل الترفيه الاجتماعي، هناك عقبات مباشرة ناجمة عن فرض قواعد إضافية غير منصوص عليها صراحةً في اللوائح. وتُبدل حاليًا جهود لطلب التوضيح من إدارة الخدمات التنموية بشأن خدمات الترفيه الاجتماعي، وتحديدًا تلك المقدمة إلى المجتمعات التي تعاني من نقص الخدمات. مما يثير القلق أن الأباء مرغمون على الدفع مقدمًا مقابل الخدمات، وهو ما يشكل قيدًا شاملاً لا يتوافق مع القانون. وقد أصدر توجيهه مؤخرًا، وإنني أدعو IRC بقوة إلى إدخال تغييرات على سياساته المعنية بالترفيه الاجتماعي استجابةً لذلك.

المتحدث السادس عشر: من بين التحديات المدرجة ضمن نطاق الترفيه الاجتماعي طول الفترات الزمنية المستغرقة في عملية التجهيز والتأخيرات في استرجاع المدفوعات؛ فانتهاج خطط البرنامج الفردية سنويًا يتسبب في ظهور ثغرات في تقديم الخدمات. علاوةً على ذلك، ثمة حاجة إلى إجراء تحسين في التواصل من ناحية منسقي خدمات العملاء؛ إذ إنهم غالبًا ما يفتقرون إلى الوعي بجميع الأحداث الجارية.

المتحدث الثامن عشر: هناك حاجة ملحة إلى توضيح وإرساء توقعات واضحة لمنسقي خدمات العملاء، فالعائلات تواجه العديد من التناقضات؛ ما ينتج عنه التباس وخسارة الخدمات. وتحسين التدريب الموجه إلى منسقي خدمات العملاء أمر ضروري لتقديم حلول ناجعة لهذه المشكلات. وأنا أقترح تشكيل مجموعة من الأفراد المكرسين لتحديد توقعات صريحة خاصة بتدريب منسقي خدمات العملاء. فستعمل هذه المبادرة على تيسير تقديم الخدمات بشكل أفضل وتحسين الدعم المقدم إلى المجتمع المحلي.



(المركز الإقليمي الداخلي) Inland Regional Center
تقرير الحصول على الخدمات والإنصاف
شراء الخدمات (POS)

نظرة عامة على البيانات:

إجمالي نفقات شراء الخدمات - 2022-2021 - المستخدم 633,117,609 دولارات أمريكية.

إجمالي نفقات شراء الخدمات - 2023-2022 - المستخدم 715,263,552 دولارًا أمريكيًا.

جميع الأعمار - السنة المالية 22/21 - السنة المالية 23-22

التفاوت	إجمالي العملاء في 22/21	إجمالي العملاء في 23/22	عملاء يشترتون خدمات	عملاء لا يشترتون خدمات	زيادة أو نقص نسب التفاوت
التوحد	15,620	15,932	10,059	5,936	زيادة نسبتها 2.60%
من أصل إسباني	18,084	19,971	14,434	5,569	نقص نسبته 1.30%
الأمريكيون السود/الأفارقة	4,268	4,512	3,380	1,138	نقص نسبته 1.20%
الهنود الأمريكيون أو سكان أسكا الأصليين	101	105	69	36	نقص نسبته 40%
الناطقين بالإسبانية فقط	8,304	8,947	6,827	2,125	نقص نسبته 90%
الشلل الدماغي	1,285	1,243	858	386	نقص نسبته 50%
الصرع	545	535	377	158	نقصان نسبته 3.00%

هذا العام، لاحظ IRC تفاوتات جديدة في المناطق التي تضم فئات سكانية من الهنود الأمريكيين أو سكان أسكا الأصليين، وأفراد مصابين بالشلل الدماغي والصرع، فضلاً عن الأفراد الذين يتواصلون باستخدام لغة الإشارة

الأمريكية (A.S.L.). نظرة عامة على بيانات الصم وضعاف السمع

التفاوت بين مستخدمي لغة الإشارة الأمريكية	إجمالي العملاء في 22/21	إجمالي العملاء في 23/22	عملاء يشترتون خدمات	عملاء لا يشترتون خدمات	التفاوت
لغة الإشارة الأمريكية	21.9/64%		البيانات غير متوفرة	البيانات غير متوفرة	

لا تراعي بيانات التفاوتات الخاصة بالسنة المالية 2023-2022 لغة الإشارة الأمريكية وغيرها من اللغات الأقل شيوعًا. وتشمل فئة "جميع اللغات الأخرى" 428 عميلاً ممن تختلف لغتهم الأم عن الإنجليزية، والإسبانية، والماندرين، والفيتنامية. هناك 116 عميلاً لا يستخدمون الخدمات المصرح بها؛ ما ينتج عنه تفاوتاً نسبته 27.1%. ولا تتوفر بيانات حالية عن العملاء الذين تم تحديدهم على أنهم من الصم أو ضعاف السمع، أو يستخدمون لغة الإشارة الأمريكية كلغة أساسية.



(المركز الإقليمي الداخلي) Inland Regional Center
تقرير الحصول على الخدمات والإنصاف
شراء الخدمات (POS)

الموظفون الحاليون للسنة المالية 1 يوليو/تموز 2022 - 30 يونيو/حزيران 2023	961
العملاء الحاليون للسنة المالية 1 يوليو/تموز 2022 - 30 يونيو/حزيران 2023	48,086

وظائف (Careers) | المركز الإقليمي الداخلي (inlandrc.org)

عقبات حدها IRC:

من بين التحديات الكبرى التي استمرت على مدى العشر سنوات الماضية المشاركة المجتمعية المحدودة عندما يلتمس IRC آراءً أو إسهامات من المجتمع. يستضيف IRC طوال العام اجتماعات متنوعة مفتوحة أمام الآباء، والعملاء، والموردين، والوكالات، ولا سيما المنظمات المجتمعية التي تتلقى تمويل منح الحصول على الخدمات والإنصاف (SAE) من إدارة الخدمات التنموية. رغم ذلك، فإن الحضور في هذه الاجتماعات، التي تتناول موضوعات مثل شراء الخدمات، والمؤشرات الأساسية الوطنية، ونسبة حجم الحالات، يظل منخفضًا باستمرار بالرغم من الجهود المبذولة لرفع مستوى المشاركة من خلال إستراتيجيات التسويق وإتاحة خيارات الحضور الافتراضي.

بالإضافة إلى ذلك، أُنحت جلسات التدريب للمجتمع لتعزيز فهمه للبيانات والتشجيع على تقديم الإسهامات العامة، التي تحتاج هي أيضًا إلى مشاركة أكبر، خاصةً بالنظر إلى حجم IRC ونطاقه. وتجدر الإشارة إلى أن الاجتماعات والبرامج التدريبية المشار إليهما أعلاه يلقيان تشجيعًا واسع النطاق على الصعيدين الداخلي والخارجي، ويتوفران للمنظمات المجتمعية التي تتلقى تمويل منح الحصول على الخدمات والإنصاف من إدارة الخدمات التنموية.

بإمكان فريق الحصول على الخدمات والإنصاف في IRC إقامة صلات إيجابية للربط بين الحدّ من الشكاوى وتعزيز المشاركة المجتمعية القوية من خلال استفادة مؤسسة ASIE من تمويل المنح الخاصة بالحصول على الخدمات والإنصاف.

وقد واجه فريق الحصول على الخدمات والإنصاف تحديات فيما يتعلق بالربط بين الحدّ من التفاوتات والوكالات الأخرى التي تتلقى تمويل الحصول على الخدمات والإنصاف من إدارة الخدمات التنموية. ومنشأ هذه المشكلة هو الافتقار إلى البيانات المقدمة إلى الفريق، والمتعلقة بالحد من التفاوتات في شراء الخدمات الحالي. إننا نؤمن إيمانًا راسخًا بأن خفض التفاوتات التي سلطنا الضوء عليها يمكن أن يُعزى إلى الكفاءة في استخدام الموارد. ويشمل ذلك فريق تحسين حجم الحالات، والدور الذي يقوم به الاختصاصي الثقافي لشؤون الصم وضعاف السمع، والجهود الدؤوبة التي يبذلها الاختصاصي الثقافي، والتنفيذ الناجح لتمويل إتاحة الخدمات اللغوية والكفاءة الثقافية (LACC) والخطة الخاصة بها، وذلك بدعم من شراكتنا القوية مع مؤسسة ASIE.

العوائق التكنولوجية:

قد تنطوي الاستعانة بالتكنولوجيا مع الآباء أحادي اللغة على عوائق عديدة تتوقف على عوامل شتى، مثل مدى درايتهم بالتكنولوجيا، وإتقانهم اللغوي، وخلفيتهم الثقافية. وإليكم بعضًا من العوائق الشائعة التي حددها قادة دعم الآباء المحليين ممن يعملون عن كثب مع IRC:

1. الإلمام المحدود بالتكنولوجيا
2. فهم خطوات الاجتماعات المنعقدة عبر الإنترنت
3. مخاوف متعلقة بالخصوصية
4. عائق اللغة
5. الخوف من التكنولوجيا
6. تعذر الحصول على الخدمات
7. واجهات المستخدم المعقدة
8. مشكلات متعلقة بتيسر سبل الوصول
9. مقاومة التغيير



(المركز الإقليمي الداخلي) Inland Regional Center
تقرير الحصول على الخدمات والإنصاف
شراء الخدمات (POS)

يحتاج التغلب على هذه العوائق بالضرورة إلى تقديم الدعم والموارد المصممة خصيصًا بحيث تناسب الاحتياجات والتفضيلات التي تخص الآباء أحادي اللغة. وقد يشمل ذلك تدريبًا بلغة محددة، وتبسيط واجهات المستخدم، واتباع نهج تراعي الاعتبارات الثقافية، والحصول على المساعدة التقنية بلغتهم الأم. بالإضافة إلى ذلك، فإن التشجيع على الإلمام بالتكنولوجيا الرقمية وتضيق الفجوة بين الأجيال من خلال التعلم المشترك بين الأجيال يمكنهما المساعدة في التغلب على بعض هذه التحديات.

خطة تنفيذ التدريب: يستطلع IRC ما يلي من خلال إتاحة الخدمات اللغوية والكفاءة الثقافية.
تدريب خاص بكل لغة:

- قدّم جلسات تدريبية خاصة بكل لغة، بحيث تُعقد باللغة الأم التي يتحدث بها الآباء أحادي اللغة.
- ركّز على تقديم معلومات بشأن الخدمات المتوفرة، وأنظمة التنقل، والدفاع عن احتياجات أبنائهم.
- أضف تدريبات عملية وسيناريوهات تقمص الأدوار تعزيزًا لعملية التعلّم.
- تعاون مع المنظمات المجتمعية والمراكز الثقافية لاستضافة جلسات تدريبية في أماكن ميسور الوصول إليها في نطاق المجتمع المحلي.
- التمس آراء المشاركين في جميع مراحل التدريب حتى تحسن البرنامج وتعمل على تكييفه باستمرار لكي يلبي احتياجاتهم المستجدة.
- اعقد شراكات مع خبراء اللغة والمستشارين الثقافيين المحليين للتأكد من أن تكون مواد التدريب والنهج المتبعة فيه ملائمتان من الناحية الثقافية وفعالتان.

التقييم:

- قم بإجراء تقييمات قبل التدريب وبعده لقياس التغيرات في معرفة الآباء، ومهاراتهم، ومستويات الثقة لديهم.
- اجمع آراءً من المشاركين لتقييم فعالية البرنامج التدريبي وحدّد الجوانب التي تحتاج إلى تحسين.
- راقب استيعاب الآباء أحادي اللغة للخدمات والموارد عقب التدريب لتقييم أثره في تجاوز العوائق وتحسين الاستفادة من الدعم.

بتنفيذنا هذه الخطة التدريبية الشاملة، فإننا نستهدف تسليح الآباء أحادي اللغة بالمعرفة، والمهارات، والموارد التي يحتاجون إليها حتى يتسنى لهم التنقل بفعالية عبر الأنظمة والنجاح في الدفاع عن احتياجات أبنائهم.

عائق "الحراس" المدافعين:

أعرب IRC عن قلقه بشأن الصعوبة التي يلقاها في جمع إسهامات عامة منصفة وتعزيز المشاركة في هذا التقرير. وقد رأينا وشهدنا من نعددهم "حراسًا" مدافعين، سواء من الأفراد أو الجهات، ممن يزعمون أنهم يمثلون الفئات أو المجتمعات المهمشة، لكنهم غالبًا ما يتحكمون في الموارد، أو المعلومات، أو الدعم، أو الفرص المتاحة داخل تلك المجتمعات، أو يقيدون سبل الاستفادة منها. وهذا يشكل تحديًا أمام IRC عند التسويق للاجتماعات، والاستقصاءات، واستضافة مجموعات نقاش مركزية، وفعاليات، وأنشطة مماثلة. ونظرًا إلى أن عملهم تعوزه الشفافية، فإنهم يضيّقون الخناق على الآراء المعارضة ويعملون على إدامة عدم المساواة من خلال التمسك بديناميات السلطة القائمة. إن أفعالهم تقوّض التمثيل الحقيقي، وتضعف جهود المناصرة، وتؤدي إلى انعدام الثقة المجتمعية، وتعيق التقدم نحو تحقيق المساواة والعدالة.



(المركز الإقليمي الداخلي) Inland Regional Center
تقرير الحصول على الخدمات والإنصاف
شراء الخدمات (POS)

البيانات القديمة/الجدول الزمنية

تنقضي تقريبًا سبعة أشهر من نهاية السنة المالية وحتى تقديم البيانات لتحليلها. وبعد ذلك، تمر خمسة أشهر إضافية من تلك المرحلة وحتى تقديم التقرير إلى إدارة الخدمات التنموية. ثم تمر عقب ذلك ثلاثة أشهر أخرى قبل إتاحة التقرير علنًا.

وقد يثير هذا الجدول الزمني القلق نظرًا لأسباب عدة مبينة فيما يلي:

1. **التوقيت المناسب:** إن التأخر في تقديم البيانات لتحليلها معناه أن صانعي القرارات مضطرون إلى الانتظار قرابة سبعة أشهر بعد انتهاء السنة المالية قبل أن يتمكنوا حتى من البدء في تحليل المعلومات المهمة. وهذا التأخير من شأنه إعاقة اتخاذ القرارات في الوقت المناسب ومن المحتمل أن ينتج عنه ضياع الفرص أو تطبيق إستراتيجيات لا جدوى منها.
2. **كفاءة العمليات:** توجي الفجوة الزمنية البالغة خمسة أشهر والفاصلة بين تحليل البيانات وتقديم التقارير إلى إدارة الخدمات التنموية باحتمال انعدام الكفاءة في معالجة البيانات وتقديم التقارير حول سير العمل. وقد تؤثر فترات التأخير تلك في قدرة المؤسسة على الاستجابة سريعًا للأمر الطارئة أو الظروف المتغيرة.
3. **الشفافية والمساءلة:** تثير فترة الثلاثة أشهر الإضافية التي تنقضي قبل إتاحة التقرير علنًا مخاوف بشأن الشفافية والمساءلة؛ إذ إن التأخر في إتاحة التقارير علنًا قد يقلص من ثقة الأطراف المعنية في المؤسسة وفي قدرتها على نشر المعلومات الحيوية في الوقت المناسب.
4. **تخصيص الموارد:** قد يتم طول المهل الزمنية اللازمة لتحليل البيانات وتقديم التقارير عن وجود قيود مفروضة على الموارد أو افتقار إلى الكفاءة داخل أنظمة إدارة البيانات وتقديم التقارير في المؤسسة، غير أن معالجة هذه المشكلات من شأنه أن يؤدي إلى توزيع الموارد بفعالية أكبر وتحسين الأداء الكلي.

وبصفة عامة، فإن الفترة الزمنية الممتدة من جمع البيانات وحتى إتاحة التقارير للجمهور تبرز التحديات المحتملة التي قد تؤثر في اتخاذ القرارات، وكفاءة العمليات، والشفافية، وإدارة الموارد داخل المؤسسة.

خطة عمل السنة المالية 24/23:

يشترط [البند 4519.5](#) من قانون الرعاية والمؤسسات التعاون بين إدارة الخدمات التنموية والمراكز الإقليمية لجمع البيانات سنويًا بخصوص التصريح بشراء الخدمات، واستخدامها، ونفقاتها. ويتعين على كل مركز إقليمي الالتقاء بالجهات المعنية في اجتماع عام بخصوص البيانات، في غضون ثلاثة أشهر من جمع البيانات بالتعاون مع إدارة الخدمات التنموية. وبحلول 31 أغسطس/آب، وبعد عقد الاجتماعات العامة مع الأطراف المعنية، يتعين على كل مركز إقليمي نشر تقرير سنوي بخصوص شراء الخدمات على موقعه الإلكتروني.

ولا بد أن يشمل التقرير ما يلي:

- الإجراءات التي اتخذها المركز الإقليمي لتحسين الحضور والمشاركة العامة في اجتماعات الأطراف المعنية، وذلك يشمل، على سبيل المثال لا الحصر، الحضور والمشاركة من جانب المجتمعات المحلية التي تعاني من نقص الخدمات.
- نسختًا من محاضر الاجتماعات وتعقيبات الحضور.
- توضيح ما إذا كانت البيانات الموصوفة في هذا القسم تدل على وجود حاجة إلى الحد من التفاوتات في شراء الخدمات بين العملاء في المنطقة التي يخدمها المركز الإقليمي. وإذا أشارت البيانات إلى وجود تلك الحاجة، يقدم المركز الإقليمي توصيات وخطة لتعزيز المساواة، والحد من التفاوتات في شراء الخدمات.



(المركز الإقليمي الداخلي) Inland Regional Center
تقرير الحصول على الخدمات والإنصاف
شراء الخدمات (POS)

في الوقت الحالي، يستوفي الفريق المسؤول عن مشاركة المجتمعات المحلية الاشتراطات المبينة في البند 4519.5 من قانون الرعاية والمؤسسات بل وأكثر من ذلك، لتعزيز قدرة الآباء والعملاء في IRC على الإدلاء بأرائهم، وذلك عبر المبادرات التالية:

1. تقييم جوانب القوة لدى المركز الإقليمي الداخلي
2. عقد لقاءات لمجموعات نقاش مركزية بخصوص شراء الخدمات باللغات الإنجليزية، والإسبانية، ولغة الإشارة الأمريكية.
3. إجراء استقصاء بخصوص شراء الخدمات في IRC، إلى جانب البيانات، وقائمة بمجموعات النقاش المركزية، والاجتماعات الحضورية المحددة المواعيد.
4. الاستفادة من بودكاست الوصول إلى الخدمات (Acess Podcast) ومدونة IRC للتوعية باجتماعات شراء الخدمات.
5. حُدّد موعد لاجتماع حضوري يوم 15 فبراير/شباط في تمام الساعة 11 صباحًا (باللغة الإسبانية) والساعة 5 مساءً (باللغة الإنجليزية/لغة الإشارة الأمريكية).
6. حدد IRC مواعيد اجتماعات، ومجموعات نقاش مركزية، واستقصاءات استنادًا إلى الآراء المجتمعية، وعُقدت أو نُفذت باللغة الإسبانية.

ملاحظة: توفرت خدمات الترجمة الفورية للغات الأقل شيوعًا، رغم أن ذلك لم يُطلب بصفة محددة.

على ضوء الآراء التي تلقاها IRC والتزامًا من المركز بالتقيد بالبند رقم 4519.5 من قانون الرعاية والمؤسسات، فإن الفريقين المسؤولين عن مشاركة المجتمعات المحلية والحصول على الخدمات والإنصاف سيبحثان إمكانية الانتقال من المشاركة عبر الإنترنت إلى المشاركة بصفة شخصية يوم 13 فبراير/شباط 2025، وسيتم الإعلان عن الموعد المحدد للمشاركة، إلى جانب توفير خدمات الترجمة المناسبة.

سينشئ IRC فريق عمل محلي لشراء الخدمات من أجل تنفيذ "المبادرات البحثية المجتمعية التعاونية" (Collaborative Community Research Initiatives). وتهدف هذه المبادرات إلى تحري شروط الخدمات، ودراسة الخبرات والتفضيلات عبر عوامل ديموغرافية متنوعة، مثل مستوى الدخل، والعرق، والخلفية الإثنية، واللغة المستخدمة، والموقع الجغرافي. ويرمي هذا المسعى الإستراتيجي إلى تحسين إتاحة الخدمات اللغوية والتغلب على التحديات المتصلة بالتكنولوجيا، وفقًا لما أكدّه القادة المجتمعيون.

غالبًا ما تنشأ عوائق أمام توفير وسائل النقل والرعاية الملائمتين لأطفال الآباء عندما يخاطب IRC أفراد المجتمع. وهذه العوائق من شأنها التأثير في فئات مختلفة من الناس، ومن بينهم الأفراد ذوو الإعاقات، وذوو الدخل المنخفضة، وكبار السن، والمقيمون في مناطق ريفية:

وتصديًا لهذه العوائق التي تحول دون عقد اجتماعات حضورية، سيبحث IRC ما يلي:

1. توفير بطاقات خصم على البنزين أو بطاقات Uber عند الطلب، لصالح الآباء الذين يساورهم القلق بخصوص وسائل النقل.
2. استكشاف سبل إضافية للرعاية المؤقتة يستفيد منها الآباء الراغبون في حضور الاجتماعات بأنفسهم عند الطلب.
3. توفير رابط حلقة دراسية شبكية عبر برنامج Zoom لمن يرغبون في المشاركة عبر الإنترنت.

- a. توفير نموذج سلس الاستخدام لتقديم الملاحظات إلى IRC حتى يوم الاجتماع.
- b. إننا نقرّ بالتحديات التي ينطوي عليها تقديم تعقيبات أو إسهامات عامة إلى IRC من خلال منصات افتراضية، مثل قادة مجموعات دعم الآباء المحلية، والمبينة فيما يلي.

- i. صعوبات فنية
- ii. محدودية المشاركة
- iii. عوائق الوصول
- iv. صعوبة التعبير عن الفوارق الدقيقة
- v. الإلمام بالجوانب التقنية
- vi. مخاوف متعلقة بالخصوصية



(المركز الإقليمي الداخلي) Inland Regional Center
تقرير الحصول على الخدمات والإنصاف
شراء الخدمات (POS)

نتائج استقصاء شراء الخدمات

تحليل المشاعر لجميع اللغات في استقصاء بيانات شراء الخدمات لعام 2023:

يكشف استقصاء بيانات شراء الخدمات لعام 2023 عن تباين مشاعر المجيبين على الاستقصاء والبالغ عددهم 36 شخصًا، أي ما يمثل ثلاث لغات فحسب، وهي: الإنجليزية، والإسبانية، ولغة الإشارة الأمريكية. من بين هذه الإجابات، لم يزد أحد على إجابة السؤال الأول في الاستقصاء المقدم باللغة الإسبانية، ولم ترد استقصاءات باللغات الأقل استخدامًا، وهي العربية، أو الماندرين الصينية، أو التغالوغ، أو الفيتنامية؛ ما يعكس المزيد من التحديات التي تنطوي عليها المشاركة والحصول على آراء تحليلية ثاقبة من هذه المجتمعات.

والجدير بالملاحظة أن 35 مشاركًا شاركوا باستخدام بيانات شراء الخدمات، فأجاب 16 منهم بالإثبات وأجاب 19 آخرون بالنفي فيما يخص معرفتهم بالبيانات. وبإلقاء نظرة دقيقة، يتبين أن 13 من متحدثي الإنجليزية يرون أن البيانات مهمة، في حين أعرب 5 متحدثين بالإسبانية و2 من مستخدمي لغة الإشارة الأمريكية عن عدم اهتمامهم بالأمر.

قوبل العرض التقديمي لاجتماع الإسهامات العامة المنعقد باللغة الإنجليزية يوم 15 فبراير/شباط 2024، في تمام الساعة 5:00 مساءً، بردود فعل متباينة. فقد التزم ستة من متحدثي الإنجليزية بالحضور، بينما اعتذر سبعة أشخاص، كان من بينهم مشارك يستخدم لغة الإشارة الأمريكية. وتشكل هذه الرؤى المتبصرة أساسًا يستند إليه تباين مستويات المشاركة عبر الفئات اللغوية. أما فيما يتعلق بخدمات IRC الحالية، فإن خدمات وسائل النقل والمعيشة المستقلة ما زالت غير مستغلة، في حين تشهد خدمات الرعاية المؤقتة استفادة كبرى. بالإضافة إلى ذلك، يقر 8 مشاركين من أصل 12، أغلبهم من متحدثي الإنجليزية، بإدراكهم أن المنظمات المجتمعية تعمل على تيسير الربط بالخدمات الممولة من IRC.

وأعرب اثنان من المجيبين على الاستقصاء، كلاهما من متحدثي الإنجليزية، عن استعدادهما للتواصل معهما لمزيد من المعلومات. رغم ذلك، فقد اعتذر 11 مشاركًا عن التواصل ثانيةً، وهم من متحدثي الإنجليزية في الأساس. ويفضل أغلب المشاركين اللغة الإنجليزية في التواصل؛ ما يسלט الضوء على أحد التفضيلات اللغوية.

وأخيرًا، يتطرق الاستقصاء إلى اقتراحات بخصوص برامج IRC؛ ما يكشف عن مزيج من المشاركة الإيجابية والجوانب التي تستلزم الانتباه والتحسين، ويشدد على الحاجة إلى التواصل الفعال، وتعزيز البرامج، والرغبة في إطلاق مبادرات مبتكرة موجهة نحو المجتمع. وتتم المشاعر التي أبدتها المشاركون إلى الحاجة إلى خدمات مخصصة تخاطب الاحتياجات المجتمعية المتنوعة والتفضيلات التي عبر عنها المجيبون على الاستقصاء.

التشجيع على المساواة في جمع البيانات للاستفادة من الخدمات وفق البند 4519.5 من قانون الرعاية والمؤسسات

يقتضي البند 4519.5 من قانون الرعاية والمؤسسات التعاون بين إدارة الخدمات التنموية والمراكز الإقليمية لجمع البيانات المتعلقة بالتصريح بشراء الخدمات، واستخدامها، ونفقاتها. على الرغم من ذلك، من المهم للغاية تعديل هذا البند ضمانًا لعدالة التمثيل ومراعاة احتياجات الفئات الاجتماعية والاقتصادية الفقيرة. إن بإمكاننا تعزيز الشمول والعدالة في عملية جمع البيانات من خلال إدراج آليات تستهدف مشاركة المجتمعات المحلية، وتحليل البيانات، والتوعية المستهدفة.



(المركز الإقليمي الداخلي) Inland Regional Center
تقرير الحصول على الخدمات والإنصاف
شراء الخدمات (POS)

توصيات بشأن تعديلات البند 4519.5 من قانون الرعاية والمؤسسات:

1. فريق عمل مجتمعي مسؤول عن شراء الخدمات: ينبغي لكل مركز إقليمي إنشاء فريق عمل مجتمعي يكون مسؤولاً عن شراء الخدمات، بالتعاون مع الاختصاصي الثقافي، بحيث يضم ممثلين عن الفئات الاجتماعية والاقتصادية الفقيرة، والأفراد الذين لا يتحدثون سوى الإسبانية، والعملاء الصم وضعاف السمع، والعملاء/الآباء متحدثي اللغات غير الشائعة، والدوائر المحلية، ممن لا يتلقون تمويلًا عبر شراء الخدمات. وينبغي لفريق العمل المجتمعية تلك أن تشرف بفعالية على عملية جمع البيانات المبينة في البند 4519.5 من قانون الرعاية والمؤسسات، وأن تقدم إفادات بشأن طرق جمع البيانات، وأولوياتها، ونتائجها. إن دمجنا الأصوات المجتمعية في عملية اتخاذ القرار يضمن لنا تمثيل احتياجات الفئات السكانية التي تعاني من نقص الخدمات، ووجهات نظر تلك الفئات، تمثيلاً مناسباً. وبعد جمع البيانات وتحليلها، يعقد فريق العمل المجتمعي المسؤول عن شراء الخدمات اجتماعاً للإسهامات العامة، فيعرض ما توصل إليه من نتائج، ويلتمس الإسهامات العامة باعتباره فريق عمل.

a. **المبادرات البحثية المجتمعية التعاونية:** عليك بإقامة تحالفات بين المراكز الإقليمية والمنظمات المجتمعية لبذل المساعي الرامية إلى إجراء بحوث شاملة من شأنها التعمق في متطلبات الخدمات، والتجارب، والتفضيلات عبر عوامل ديموغرافية متنوعة، من بينها مستوى الدخل، والعرق، والخلفية الإثنية، واللغة المستخدمة، والموقع الجغرافي.

- i. ينبغي لهذه الشراكات ترتيب أولوية المنهجيات التي يحركها المجتمع، مثل البحوث العملية التشاركية والبحوث التشاركية المجتمعية، وتمكين أفراد المجتمع من الإسهام بفعالية في إنتاج البيانات وتفسيرها.
- ii. إننا إذ نجعل الأصوات المجتمعية في صدارة عملية البحث، نستطيع استنباط رؤى متبصرة وتوصيات متأصلة في تجارب الحياة الواقعية التي عاشها أولئك المتأثرون بها.

وختاماً، فإن التشجيع على تحقيق المساواة في جمع البيانات المستخدمة في الاستفادة من الخدمات بموجب البند 4519.5 من قانون الرعاية والمؤسسات هو أمر محتم لضمان عدالة التمثيل وتلبية احتياجات الفئات الاجتماعية والاقتصادية الفقيرة. وفي حين أن الأمر الذي يقضي بضرورة التعاون بين إدارة الخدمات التنموية والمراكز الإقليمية يمثل خطوة حاسمة، فإن إدخال المزيد من التعديلات ضروري لتعزيز مفهومي الشمولية والعدالة.

تقدم توصياتنا حلولاً ملموسة لمعالجة هذه التفاوتات. فإثناء مجالس استشارية محلية، تضم تمثيلاً متنوعاً وتسترشد بتوجيهات الاختصاصيين الثقافيين يضمن للفئات السكانية التي تعاني من نقص الخدمات أن تُسمع أصواتها في جميع مراحل جمع البيانات. وتشارك هذه المجالس بنشاط في اتخاذ القرارات، وتقدم إفادات حول المنهجيات المتبعة، وتعقد اجتماعات للإسهامات العامة ضماناً لتحقيق الشفافية والمساءلة.

بالإضافة إلى ذلك، فإن تعزيز المبادرات البحثية المجتمعية التعاونية بين المراكز الإقليمية والمنظمات المجتمعية يسمح ببذل مساع بحثية شاملة تراعي الاحتياجات والخبرات اللتين تتفرد بهما الفئات الديموغرافية المتنوعة. وبترتيب أولويات المنهجيات التي تقودها المجتمعات المحلية، مثل البحوث العملية التشاركية، تمكّن هذه المبادرات أفراد المجتمع من المساهمة بنشاط في إنتاج البيانات وتفسيرها؛ ما ينتج عنه رؤى متبصرة وتوصيات نابعة من التجارب التي عاشها هؤلاء.



(المركز الإقليمي الداخلي) Inland Regional Center
تقرير الحصول على الخدمات والإنصاف
شراء الخدمات (POS)

بوجه عام، فإن إدراجنا الآليات الخاصة بمشاركة المجتمعات المحلية، وتحليل البيانات، والتوعية المستهدفة، يمكّننا من إفساح المجال لجمع البيانات على نحو يتسم بمزيد من المساواة والشمول، بموجب البند 4519.5 من قانون الرعاية والمؤسسات. ومن خلال بذل الجهود التعاونية، يمكننا العمل على معالجة التفاوتات المنهجية والتأكد من حصول جميع الأفراد على فرصة متساوية في الانتفاع بالخدمات التنموية والدعم، بغض النظر عن حالتهم الاجتماعية الاقتصادية.

إستراتيجيات لتنفيذ خطة التأكد من الحصول على الخدمات والإنصاف

فيما يلي خطة عمل موجزة:

- 1. الاتصال بالفئات الاجتماعية والاقتصادية الفقيرة واللغات الأقل استخدامًا:**
 - تعزيز جهود الاتصال بالفئات الاجتماعية والاقتصادية الفقيرة.
 - توسعة نطاق الشراكات مع المؤسسات التي تتقن اللغات الأقل استخدامًا، مثل مؤسسة American CodeAF Enterprise، والتي تتيح دعمًا لثلاث لغات: لغة الإشارة الأمريكية، والإنجليزية، والإسبانية.
- 2. الشراكات المجتمعية:**
 - الاستمرار في إقامة شراكات مع الأطراف المعنية المحلية الأساسية، ومن بينها:
 - هيئة التأمين الصحي (IEHP) Inland Empire Health Plan
 - كلية (R.C.C.) Riverside City College
 - مكتب التعليم في مقاطعة ريفرسايد (RCOE)
 - مركز "النظام الصحي لجامعة ريفرسايد" الطبي-الصحة السلوكية (RUHS)
 - إدارة الصحة السلوكية في مقاطعة سان برناردينو
 - إدارة خدمات الأطفال والأسرة في مقاطعة سان برناردينو
 - قبيلة San Manuel Band of Mission Indians
 - Morongo Basin
 - مركز شرطة ريفرسايد
 - مركز شرطة مقاطعة سان برناردينو
 - كلية Riverside Community College
 - تعزيز قنوات التواصل باستخدام لغتين، وتحديدًا بالإنجليزية والإسبانية.
- 3. مبادرات الدعم:**
 - تقديم الدعم لتنمية الخدمات اللغوية والكفاءة الثقافية (LACC) للعملاء السود والسكان الأصليين والملونين ممن بلغوا سن الانتقال/جماعات دعم الآباء.
 - الاستمرار في عقد اجتماعات منتدى Resource Roundtable السنوي التابع لمركز IRC.
 - تنظيم فصول سنوية لتسجيل الناخبين موجهة إلى العملاء والآباء.
 - التعاون مع المنظمات المجتمعية في إطار برامج الحصول على الخدمات والإنصاف (SAE) التابعة لإدارة الخدمات التنموية.
- 4. مبادرات التمويل الخاصة بإتاحة الخدمات اللغوية والكفاءة الثقافية:**
 - استضافة مؤتمر الحصول على الخدمات وتحقيق الإنصاف لإتاحة الخدمات اللغوية والكفاءة الثقافية يوم 4 مايو/أيار 2024.
 - التوسع في حصص لغة الإشارة الأمريكية المقدمة إلى عملاء IRC وآبائهم، والمناطق التعليمية، ومسؤولي إنفاذ القانون، وموردي IRC.
 - تقديم فصول اللغة الإنجليزية كلغة ثانية إلى الآباء في IRC.
 - تنظيم التعاون في مرحلة الانتقال مع مدير خدمات الانتقال والخدمات الخاصة.
 - الحفاظ على اللجنة الاستشارية للآباء (PAC) لمعالجة التفاوتات القائمة في IRC وتقليصها.



(المركز الإقليمي الداخلي) Inland Regional Center
تقرير الحصول على الخدمات والإنصاف
شراء الخدمات (POS)

نظرة عامة على أنشطة إتاحة الخدمات اللغوية والكفاءة الثقافية

يشمل قانون الميزانية لعام 2020-2021 مبلغ 16.7 مليون دولار أمريكي في صورة تمويل مستمر للمراكز الإقليمية البالغ عددها واحد وعشرين مركزاً، وذلك لتحسين إتاحة الخدمات اللغوية والكفاءة الثقافية والتشجيع عليهما من أجل تقديم دعم أفضل للاحتياجات اللغوية الخاصة بالأفراد ذوي الإعاقات النمائية، ومقدمي الرعاية إليهم، وأفراد عائلاتهم. ويتمثل الهدف الرئيسي من هذه الأموال في تحسين تجربة العملاء والعائلات وتيسير الحصول على المعلومات والخدمات بصورة أكثر اتساقاً فيما يخص الفئات التي تتحدث عدة لغات، والفئات التي تتحدث لغةً واحدة، والفئات المتنوعة ثقافياً.

يشترط البند 4620.4 من قانون الرعاية والمؤسسات تنفيذ إدارة الخدمات التنموية لهذه المبادرة من خلال العقود المبرمة بينها وبين المراكز الإقليمية. ولا تحل هذه الأموال محل أي جهود قائمة أو أموال مخصصة لأغراض مماثلة، ولكن الغرض منها هو زيادة الفوائد التي تعود على أكبر عدد من الأشخاص المتلقين للخدمات، ومقدمي الرعاية إليهم، وعائلاتهم، وتعظيم تلك الفوائد. وتُنشر خطط إتاحة الخدمات اللغوية والكفاءة الثقافية على المواقع الإلكترونية الخاصة بالإدارة والمراكز الإقليمية.

نظرة عامة على مشروع LACC:

تعد الأموال المقدمة لإتاحة الخدمات اللغوية والكفاءة الثقافية (LACC) لا غنى عنها لتحسين تجربة العملاء والعائلات، والتأكد من حصول فئات متنوعة على فرص متساوية في الانتفاع بالخدمات. ويجب على المراكز الإقليمية إعداد خطط شاملة تعالج مسألة ترجمة الوثائق، وخدمات الترجمة الفورية، وتقييمات الاحتياجات اللغوية المجتمعية. والهدف من ذلك هو تبسيط الخدمات مع الحفاظ على الدقة والملاءمة الثقافية.

تستلزم هذه الخطط أيضاً تقديم وصف لغوي وثقافي دقيق لمجال الخدمات والأفراد المتلقين لها، ويتم الحصول عليه من خلال مراجعات البيانات، والاستقصاءات، وإسهامات الأطراف المعنية المباشرة. وتشمل الأنشطة تحديد الاحتياجات الخاصة بإتاحة الخدمات اللغوية والموارد الثقافية، وتعيين موظفين يتحدثون لغتين، وإقامة شراكات مجتمعية. وتعمل إدارة الخدمات التنموية على تطبيق المساءلة وإحراز تقدم بتحديد الجدول الزمني ومتطلبات تقديم التقارير. وتتسم الخطط بالشفافية وتيسر الوصول إليها من خلال النشر على المواقع الإلكترونية الخاصة بالإدارة والمراكز الإقليمية، مع مشاركة جميع الأطراف المعنية فيها.

أعد IRC خطة بالأنشطة الموجهة نحو التمكين من فهم مجتمعنا، وهي في الوقت نفسه تلبى الاحتياجات الحالية. ومن بين تلك الأنشطة:

- تعيين موظفين جدد لدعم أنشطتنا. وتشمل هذه المناصب: ممثل الآباء المتحدثين بالإسبانية-ريفرسايد، واختصاصي فني دعم العملاء، واستشاريين في إتاحة الخدمات اللغوية والكفاءة الثقافية وفي لغة الإشارة الأمريكية، وميسر لغة الإشارة الأمريكية.
- التعاون مع الاستشاريين في تكوين مجموعات نقاش مركزية وإجراء استقصاءات في مقاطعتي سان برناردينو وريفرسايد لفهم احتياجاتنا المجتمعية فهماً أفضل.
- إننا نتعاون مع أفراد آخرين في فريق مشاركة المجتمعات المحلية في IRC لإضافة أنشطة ترفيهية وتدريب. وتشمل تلك الأنشطة:
- إقامة فعاليات توعوية متعددة في منطقتنا.
- تقديم تدريب على الاستعداد لحالات الطوارئ موجه للمنظمات المجتمعية وسلسلة تدريبات للجمهور العام.
- مشروعات مقاطع فيديو أصلية لتقديم معلومات نقدية حول الفعاليات والأنشطة الموجهة إلى عملائنا.
- إعدادنا رسائل إخبارية أصلية تقدم معلومات وثيقة الصلة إلى مجتمعنا المحلي.
- أنشأنا بودكاست لتحسين المعرفة العامة والخاصة حول IRC وأنشطتنا،
- بالإضافة إلى لقطات فيديو مباشرة للتشجيع على حضور الفعاليات التي نستضيفها، وذلك ضمن أنشطة أخرى.



(المركز الإقليمي الداخلي) Inland Regional Center
تقرير الحصول على الخدمات والإنصاف
شراء الخدمات (POS)

نظرة عامة على جميع أنشطة الصم وضعاف السمع

يوصل الاختصاصي الثقافي لشؤون الصم/ضعاف السمع دعمه لتوسعة موارد لغة الإشارة الأمريكية، وتقديم الخبرة اللازمة إلى موظفي المراكز الإقليمية والشركاء المحليين حول التواصل الفعال وتيسر سبل الوصول، ويتولى التنسيق مع إدارة الخدمات التنموية بشأن المبادرات الممتدة على مستوى الولاية لإزالة العوائق المنهجية واللغوية؛ ما يسفر عنه تقليل أوجه عدم المساواة.

استشاريو لغة الإشارة الأمريكية: أنشأ اختصاصي شؤون الصم/ضعاف السمع فريقاً مكوناً من مترجمين فوريين للغة الإشارة الأمريكية ومترجم معتمد للغة الإشارة (CDI) للتعاون مع فريق إتاحة الخدمات اللغوية والكفاءة الثقافية من أجل تحسين سبل الحصول على معلومات حول خدمات المراكز الإقليمية الخاصة بمجتمع الصم وضعاف السمع، وزيادة استفادة العملاء والعائلات من الخدمات، والبرامج، والفرص.

أنشأ فريق لغة الإشارة الأمريكية في IRC مقاطع فيديو إعلامية وتوعوية حول:

- خدمات العائلات المنسقة (CFS)
- الخدمات النهارية المخصصة (TDS)
- صحيفة الحقائق الخاصة بقانون لانترمان
- وحدات تنسيق تحسين الخدمات (5)
- سلسلة تدريبية حول الاستعداد للكوارث والاستجابة لحوادث إطلاق النار (8)
- إعلانات متنوعة صادرة عن اللجنة الاستشارية للعملاء

التوعية: بذلت جهود للتوعية من أجل الاتصال بمجتمعي الصم/ضعاف السمع ولغة الإشارة الأمريكية. واستضاف اختصاصي الصم/ضعاف السمع العديد من الفعاليات وحضر تدريباً مجتمعياً وفعاليات محلية لصالح مجتمع الصم وآباء الأطفال الصم وضعاف السمع.

- 7/22 حتى 6/23 فصول فنون شهرية في IRC
- 23/4/2 تدريب تثقيفي على المناصرة والدعم (ASTra) مقدم من مؤسسة California Hands and Voices للصم وضعاف السمع
- 23/4/3 فعالية Love & Literacy (الحب والثقافة) تستضيفها مؤسسة CODIE
- 23/17/3 أمسية لعب البولينغ في IRC
- 23/14/8 توجيه العائلات الجديدة في مدرسة كاليفورنيا للصم، ريفرسايد

برنامج تجريبي للغة الإشارة الأمريكية: بإمكان لغة الإشارة أن توفر للكثير من الأفراد ذوي إعاقات التواصل وسيلة بصرية وملموسة يتواصلون من خلالها؛ ما يعمل على توطيد الروابط العائلية وتعزيز الصحة والسلامة، غير أن الاستفادة من موارد لغة الإشارة الأمريكية قد تشكل تحدياً بسبب قلة توفر مواد معينة والتدريس المصمم خصيصاً ليناسب الاحتياجات التي ينفردون بها. وتصبح هذه المشكلة أكثر وضوحاً عندما تكون هذه الموارد متركزة بصفة أساسية في المدن الحضرية وتتاح إمكانية الانتفاع بها باللغة الإنجليزية فقط. ولا تدرك الكثير من الأسر المنحدرة من أصل إسباني وتلك التي لا تتحدث سوى الإسبانية وجود موارد للغة الإشارة.

في مارس/آذار 2023، أطلق برنامج تجريبي بالشراكة مع مؤسسة (CODIE) Center on Deafness Inland Empire للصم وضعاف السمع في ثلاث مواقع ممتدة عبر منطقة إنلاند إمباير. وتولى فريق إتاحة الخدمات اللغوية والكفاءة الثقافية (LACC) تمويل البرنامج التجريبي، وقدم 18 فصلاً تدريبياً حضورياً. وتولى تدريس البرنامج متحدثون لغتهم الأساسية هي لغة الإشارة الأمريكية وأفراد من مجتمع الصم. وكان هناك مترجمون فوريون يتحدثون ثلاث لغات (لغة الإشارة الأمريكية/الإنجليزية/الإسبانية) في أول وآخر يوم من كل جلسة تدريبية.



(المركز الإقليمي الداخلي) Inland Regional Center
تقرير الحصول على الخدمات والإنصاف
شراء الخدمات (POS)

الجلسة	التاريخ	الحاضرون	أجوبة الاستقصاء المجمعة
مدينة ديزرت هوت سبرينغز	27 مارس/آذار - 1 مايو/أيار 2023 صباح أيام الاثنين، 10 ص - 12 م	12	الإنجليزية: 1 الإسبانية: 6
ريفرسايد	8 مايو/أيار - 12 يونيو/حزيران 2023 مساء أيام الاثنين، 4 - 5:30 م	4	الإنجليزية: 1 الإسبانية: 3
سان برناردينو (مختلطة)	9 مايو/أيار - 6 يونيو/حزيران 2023 صباح أيام الثلاثاء، 10 - 11:30 ص	8	الإنجليزية: 1 الإسبانية: 6

من الأهمية بمكان ضمان أن تتوفر فرص التواصل الشامل لجميع الأفراد، بغض النظر عن حالتهم من حيث السمع أو التنوع العصبي.

ممثل الآباء:

تولى ممثل الآباء دور جهة الاتصال الأولى للعائلات في عملية تقديم الطلبات الأولي وساعدهم في الحصول على جميع مستندات الدعم المطلوبة.

وبصفته همزة الوصل بين منسقي الخدمات والعائلات، فقد شرح للعائلات خدمات IRC ومعايير التأهل للتقديم.

أُحيلت العائلات إلى مهنيين مختصين داخل المركز الإقليمي وجرى إيصالهم بمنظمات مجتمعية ومجموعات دعم للحصول على الموارد المجتمعية.

أعد ممثل الآباء ونظم حلقات عمل لمساعدة العائلات في العمل من المنزل؛ ما أدى إلى تجهيز مواد تعليمية، والاستجابة لاحتياجات عملائنا، وتمكين العائلات. قُدمت إلى العائلات أدوات مثل صناديق الأنشطة التعليمية ووسائل دعم بصرية يمكنهم استخدامها لمساعدتهم في تنظيم مهامهم الروتينية في المنزل. والهدف من ذلك هو تمكين العائلات من البناء على يتم تدريسه في المدرسة حتى يمكنهم استخدام الأدوات بالإضافة إلى المنهج الدراسي، أو لتعزيز بيئة التعليم المنزلي.

في كل أسبوع، يتلقى ما متوسطه خمس عائلات معلومات حول خدمات IRC ومعايير التأهل للحصول عليها، وتحصل سبع عائلات على مساعدة في عملية تقديم الطلبات عبر الإنترنت والحصول على الخدمات، وتحصل خمس وعشرون عائلة على مساعدة في حلقات العمل Crafts and Chats التي تُعقد على مدى أربع جلسات.

الأهداف المنشودة من إتاحة الخدمات اللغوية والكفاءة الثقافية:

1. تعزيز الخدمات اللغوية: استمر في تحسين الخدمات اللغوية وتوسعة نطاقها لصالح فئات الأفراد المتحدثين بلغات عديدة، والمتحدثين بلغة واحدة، والمتنوعين ثقافياً. ويستكشف الفريق فصول تدريس اللغة الإنجليزية كلغة ثانية الموجهة للآباء المتكلمين لغة واحدة.
2. تقييم الاحتياجات المجتمعية: يدرس الفريق بالتعاون مع استشاريي فريق التنوع والإنصاف والشمول (DEI) عقد مقابلات فردية مع الآباء لاستطلاع العوائق الثقافية واللغوية.
3. تعيين موظفين ثنائيي اللغة: يستمر IRC، بصفته وكالة، في تعيين وتدريب موظفين يتحدثون لغتين لخدمة المجتمعات المتنوعة بشكل أفضل.
4. مشاركة الأطراف المعنية: اعمل على تعزيز شراكات مجتمعية أقوى والمشاركة مع الأطراف المعنية من خلال الاستقصاءات، ومجموعات النقاش المركزة، وفعاليات التوعية.
5. التوعية والتدريب: استمر في استضافة فعاليات التوعية، وتدريب المنظمات المجتمعية على الاستعداد لحالات الطوارئ وعقد سلاسل التدريب للجمهور العام.
6. التواصل الرقمي: استند من المنصات الرقمية في إيصال معلومات حيوية من خلال مشروعات مقاطع الفيديو الأصلية. والرسائل الإخبارية، وحلقات بودكاست، ومقاطع الفيديو مباشرة.
7. المساءلة وتقديم التقارير: تأكد من تحقق الشفافية من خلال الالتزام بتحديد جداول زمنية ومتطلبات تقديم التقارير، مع توفير خطط لإتاحة الخدمات اللغوية والكفاءة الثقافية يمكن الوصول إليها على المواقع الإلكترونية.



(المركز الإقليمي الداخلي) Inland Regional Center
تقرير الحصول على الخدمات والإنصاف
شراء الخدمات (POS)

الصم وضعاف السمع (.D.H.H) الأهداف:

1. **التوسع في موارد لغة الإشارة الأمريكية:** استمر في توسعة موارد لغة الإشارة الأمريكية والخبرة بها لتعزيز التواصل وإمكانية الوصول لصالح مجتمع الصم/ضعاف السمع.
2. **استشاريو لغة الإشارة الأمريكية:** تعاون مع مترجمي لغة الإشارة الأمريكية ومترجمي لغة الإشارة المعتمدين (CDIs) لتحسين سبل الوصول إلى المعلومات الخاصة بخدمات المراكز الإقليمية ورفع مستوى الاستفادة من الخدمات.
3. **فيديوهات تثقيفية وتوعوية:** قم بإعداد المزيد من مقاطع الفيديو التي تقدم معلومات وتوعية حول خدمات المراكز الإقليمية ومواردها.
4. **مشاركة المجتمعات المحلية:** استمر في استضافة فعاليات وحضور تدريبات مصممة خصيصًا لتناسب مجتمع الصم وأباء الأطفال الصم وضعاف السمع.
5. **برنامج تجريبي للغة الإشارة الأمريكية:** عليك بتقييم نجاح البرنامج التجريبي الخاص بلغة الإشارة الأمريكية والنظر في إمكانية توسعته بحيث يشمل المزيد من المواقع حتى يخدم عددًا أكبر من العائلات.
6. **التواصل الشامل للجميع:** عليك أن تضمن توفر فرص التواصل الشامل لجميع الأفراد، بغض النظر عن حالتهم من حيث السمع أو التنوع العصبي.

أهداف ممثل الآباء:

1. **تعزيز الدعم المقدم إلى العائلات:** استمر في أن تمثل جهة الاتصال الأولى للعائلات، مع مساعدتهم في إتمام عملية التقديم الأولى للطلبات وتقديم الدعم في استكمال الوثائق.
2. **الاضطلاع بدور همزة الوصل:** اعمل على تعزيز دورك بصفتك همزة الوصل بين منسقي الخدمات والعائلات، على النحو الذي يضمن فهم العائلات لخدمات IRC ومعايير التأهل للاستفادة منها.
3. **الموارد المجتمعية:** استمر في ربط العائلات بالمنظمات المجتمعية وجماعات الدعم حتى تنتفع من الموارد المجتمعية.
4. **حلقات عمل تثقيفية:** نظم واعقد حلقات عمل تهدف إلى تمكين العائلات في منازلها، بتوفير مواد وأدوات تعليمية لها.
5. **نشر المعلومات:** اعمل على بذل المزيد من جهود التوعية لإبلاغ العائلات بخدمات IRC ومعايير التأهل للاستفادة منها، وساعدها في طلبات التقديم الإلكترونية، وقدم إليها حلقات عمل.
6. **التمكين:** اعمل على تمكين العائلات من دعم تعليم أطفالها ورفاههم بتوفير أدوات وموارد لهم.
7. **تقييم التأثير:** قيم تأثير الدور الذي يقوم به ممثل الآباء في تحسين المشاركة الأسرية والحصول على الخدمات باستمرار.

يُفترض بهذه الأهداف والأنشطة أن تساعد بصورة أكبر في تحقيق الأهداف المنشودة من مبادرتي إتاحة الخدمات اللغوية والكفاءة الثقافية والصم/ضعاف السمع، على النحو الذي يضمن حصول الأفراد ذوي الإعاقات النمائية وعائلاتهم على دعم يتسم بالكفاءة الثقافية ويتسنى الاستفادة منه. وسيشكل تقييم هذه الأهداف وتعديلها بانتظام عنصرًا أساسيًا في تلبية الاحتياجات المجتمعية المستجدة.



(المركز الإقليمي الداخلي) Inland Regional Center
تقرير الحصول على الخدمات والإنصاف
شراء الخدمات (POS)

خاتمة

إن سعينا الحثيث إلى تحقيق الإنصاف، والشمول، وتميز الخدمات دفع IRC إلى الشروع في رحلة تحول جذري عبر إنشاء مبادرة السود والسكان الأصليين والملونين (BIPOC). وقد بدأت هذه المبادرة في 5 أغسطس/آب 2023، من خلال شراكة ديناميكية مع مؤسسة Nasaba Family Services and Consulting Inc.، وحظيت بتمويل سخي من برنامج إتاحة الخدمات اللغوية والكفاءة الثقافية (LACC) الذي تقدمه إدارة الخدمات التنموية.

ومن منطلق التعاون الحقيقي، يواصل IRC الاتصال بالمجتمعات المحلية المحرومة اقتصادياً، لا سيما تلك التي تتحدث لغات أقل استخداماً. وإن الشراكات التي تجمعنا بطائفة متنوعة من المنظمات المجتمعية والمؤسسات التعليمية تجسد عزمنا على خدمة مجتمعنا على نحو يشمل الجميع. ونحن نتعهد بمواصلة دعمنا ورعايتنا لتنمية المبادرات الحيوية، مثل إتاحة الخدمات اللغوية والكفاءة الثقافية للعملاء السود والسكان الأصليين والملونين ممن بلغوا سن الانتقال/جماعات دعم الآباء ومبادرة منتدى Resource Roundtable التابع لمركز IRC.

نحن نكرس جهودنا للتشجيع على المشاركة المدنية بتقديم فصول تسجيل الناخبين السنوية وإقامة شراكات مستدامة مع برامج الحصول على الخدمات والإنصاف (SAE) التي تنفذها المنظمات المجتمعية تحت رعاية إدارة الخدمات التنموية. والتزامنا باستضافة مؤتمر الحصول على الخدمات والإنصاف وإتاحة الخدمات اللغوية والكفاءة الثقافية، وتوسعة فصول لغة الإشارة الأمريكية يؤكدان على تكريس جهودنا لتعزيز إمكانية الوصول والشمول. علاوة على ذلك، نحن ما زلنا ملتزمين بخدمة مجتمعاتنا التي تضم أمريكيين أصليين وتقديم دروس اللغة الإنجليزية كلغة ثانية.

وختاماً، فإن موقف IRC ثابت لا يتزعزع إزاء التزامه بمبادئ المساواة، والوصول، وتميز الخدمات. يمكننا معاً أن نرسم مساراً نحو مستقبل أكثر شمولاً وعدالة، يتسنى للجميع فيه الازدهار بغض النظر عن خلفياتهم أو قدراتهم.

مقدمه لسيادتكم،

ماري رودريجز، ماجستير في الإدارة العامة

اختصاصي ثقافي