



内陆区域中心
服务可及性与公平性报告
服务采购 (POS)

2024 年 3 月 12 日

敬启者：

随函附上内陆区域中心 (IRC) 的《服务采购 (POS) 报告》和相关计划——我们详述了如何让获得授权及批准的服务保持最佳质量并使其人人可及，无论客户的年龄、语言、族裔、身心障碍诊断、地理位置、居住安排是什么，也无论其是否面临其他困难境遇。

IRC 继续坚持了通过协同方式收集社区民众的意见，还安排了额外的培训来为我们的客户和家庭赋能。社区参与团队 (Community Engagement Team)、服务可及性与公平性 (Service Access and Equity, SAE) 团队和语言协助与文化能力 (Language Access and Cultural Competency, LACC) 团队延续了与多家社区组织 (CBO) 和内陆帝国自闭症协会 (Autism Society of Inland Empire, ASIE) 的合作，借助他们的力量来对 POS 数据、调查访谈和会议安排进行宣传。

在这一年中，为了征集公众意见，IRC 组织了三场焦点小组访谈，还提供了 IRC 优势评估调查以及 POS 调查 (以英语、西班牙语、阿拉伯语、中文/普通话、他加禄语、越南语和美国手语进行)。2024 年 2 月 15 日，我们还在 IRC 会议楼举行了以西班牙语、英语和美国手语进行的面对面的 POS 公众意见聆听会。

所有在报告期内接受发展服务部 (DDS) 资助的社区组织均获得了在会上发言的机会。IRC 还要求每个社区组织提供定量和定性数据，以协助我们编制 POS 报告。

在 IRC 与社区组织的资源圆桌会议以及 Disparity Link、CLASE 和客户咨询委员会 (CAC) 等组织的会议上都就 POS 数据作了报告。最后，IRC 的所有员工都收到了数据和调查问卷，我们鼓励他们尽情提供反馈意见。

随附报告包含了我们的社区、合作伙伴组织和员工提供的反馈意见，我们据此总结出了一份继续努力消除 POS 差异的计划书。

如有任何问题、疑虑或其他意见，欢迎及时与我联系，电话：(909) 890-3400，电子邮件地址：Ljohnson@inlandrc.org。我们期待着有机会与您探讨我们的行动。

致以诚挚的问候，

Lavinia Johnson

执行主任

内陆区域中心

CJ Cook, 社区参与项目管理人



内陆区域中心
服务可及性与公平性报告
服务采购 (POS)

2024 年 3 月 11 日董事会公开会议批准

注：请点击链接，查看常用缩略语列表：[服务可及性与公平性 | 内陆区域中心\(inlandrc.org\)](https://inlandrc.org)

提高公众评议参与度的培训课程概述 00103}

为了进一步倾听公众意见，获得相关数据，IRC 安排了以下培训。这些培训课程的创建基于 IRC 的意见聆听会和社区外展活动中所获得的公众意见，以及电子邮箱 community@inlandrc.org 和 inlandrc.org 上的“联系我们”功能所收到的反馈。

注：

1. 我们的宣传活动涵盖各个渠道，包括 Facebook、IRC 的群发电子邮件、Instagram、Twitter、新闻简报、CSC 通知以及向接受 DDS SAE 资助的组织发送的通知。
2. 每场培训都以英语、美国手语和西班牙语进行。还可应要求提供低频语言的协助。

| 课程 | 日期 | 出席人数 | 宣传期 |
|-------------|------------------|--------|--------------------------------------|
| 利用数据进行倡导 | 2023 年 7 月 25 日 | 24 | 2023 年 4 月 24 日至 2023 年 7 月 25 日 |
| 提供有建设性的公众意见 | 2023 年 8 月 29 日 | 26 | 2023 年 4 月 24 日至 2023 年 8 月 29 日 |
| 公共服务 | 2023 年 9 月 19 日 | 15 | 2023 年 4 月 24 日至 2023 年 8 月 29 日 |
| 利用技术 | 2023 年 10 月 24 日 | 8 | 2023 年 4 月 24 日至 2023 年 10 月 24 日 |
| 模拟聆听会 | 2023 年 11 月 14 日 | 11 | 2023 年 4 月 24 日， 2023 年 11 月 14 日 |
| 总计 | 5 节课 | 共 84 人 | |

1. “利用数据进行倡导”以 Zoom 网络研讨会的形式举行，向与会者概要介绍了 POS 数据，分享了如何在 inlandrc.org 上查找数据。此外，培训还探讨了数据类型（定量/定性）和获取数据的必要性，并在线展示了 IRC 网站 inlandrc.org 的问责页面，让大家更熟悉 IRC 所收集的所有数据的位置。此次线上导览包括对以下内容的简要介绍：个案比率、国家核心指标 (NCI)、绩效合同、居家及社区服务 (HCBS) 以及 LACC 的概括介绍。



内陆区域中心
服务可及性与公平性报告
服务采购 (POS)

2. “提供有建设性的公众意见”在 IRC 实地举行。在过去几年中，IRC 注意到，在意见聆听会上发表的公众意见经常偏离主题，并且往往是对过去发生的问题的感言。此外在最近的会议中，IRC 还注意到了一些在种族和文化方面都既不符合社会规范、也不符合 IRC 核心价值观的发言。这门课程的目的是向与会者示范，如何利用现有数据适当地发表公众意见。预期成果是提升文化专员的能力，让其主持的意见聆听会发言更健康，获得有助于推动积极变革、具有长远意义的公众意见。
2. 公共服务课程在 IRC 实地举行。IRC 使用以人为本的计划 (P.C.P.) 来制定客户的个人项目计划 (IPP)，这就要求客户、家长或照护者对各年龄段可用的服务有着基本的了解。此课程旨在提升参与者研究并利用 inlandrc.org 列出的公共服务的能力。
3. “利用技术”培训在 IRC 实地举行，目的是让家长和客户熟悉信息技术，更便利地与 IRC 沟通、查看数据或查找社区活动。
4. 模拟聆听会在 IRC 实地举行。总体目标是在培训的 30 天前向与会者发放数据材料供其查看，然后就这些数据作简要报告。报告结束后，与会者根据他们从数据中得到的结论，练习发表公众意见。

内陆区域中心优势评估

2023 年会勤识佻凉瓠株绕织叫

2023 年优势评估调查旨在评估内陆区域中心系统的优势以及有待改进的领域。调查包含 12 个问题，通过 SurveyMonkey 平台进行，有他加禄语、中文普通话、越南语、阿拉伯语、英语和西班牙语等多个语言版本，还通过 VideoAsk 提供美国手语支持。

步醅识佻咎趁劲 <

- 共收到 48 份回复：来自 SurveyMonkey 的 37 份英语回复和 8 份西班牙语回复，来自 VideoAsk 的 3 份美国手语回复。其中一份 ASL 回复似乎对调查目的感到困惑不解，因此未将其纳入用于分析。
- 正面评价强调了多元化的支持服务、ASL 课程和社区活动。
- 值得关注的回复中强调了 IRC 的规模、服务语言的多样性以及对家长和消费者的赋能。
- 有待改进的方面包括沟通、客户服务以及对创新计划的需求。
- 建议包括安排更好的培训、加强沟通和在技术上取得进步。
- 趋势包括对语言支持、技术更新和积极回应的客户服务的赞赏。

误订双既傲碛拙劣 <

- 96.15% 的参与者用自己偏好的语言与 CSC 沟通。



内陆区域中心
服务可及性与公平性报告
服务采购 (POS)

- 92.31%的参与者收到以其偏好语言编写的个别化项目计划 (IPP)。
- 96.00%的参与者感觉到 IRC 尊重他们的文化。

误订卑劫皆攻詰 <

- 87.50%的受访者认为过去两年内在语言协助和无障碍服务方面有所改善。
- 具体体现为沟通更顺畅、研讨会上安排了译员以及表格提供了多个语言版本。

顾虑 <

- 提出的顾虑涉及到 CSC 的培训不足，以及他们的工作量太大，影响了服务质量。

绕讼 <

优势评估调查为深入了解 IRC 的优势、有待改进的领域以及语言无障碍服务的情况提供了宝贵见解。积极的趋势包括对多元化服务和语言支持的赞赏，而顾虑则集中在加强培训和道德考虑的必要性。改善语言无障碍服务的努力得到了认可，但受访者建议继续关注沟通和文化敏感性，以取得持续进展。

征求公众意见的“服务可及性与公平性”行动项目

2023 年 7 月 31 日——在 IRC 日历上发布举行 POS 公众意见征询会的公告

2023 年 10 月 24 日——就 IRC 服务采购焦点小组访谈发布公告

2023 年 11 月 27 日——向各主任发布举行 POS 公众意见征询会的公告

2023 年 11 月 27 日——向 IRC 员工发布举行 POS 公众意见征询会的公告

2023 年 11 月 27 日——向各社区组织、DDS、OCRA、DRC、DEI 和 SCCD 发布举行 POS 公众意见征询会的公告

2023 年 12 月 11 日——在 IRC 网站发布举行 POS 公众意见征询会的公告

2023 年 12 月 28 日——在 IRC 网站发布 POS 数据

2023 年 12 月 28 日——将 POS 数据上传到问责页面

2024 年 1 月 8 日——IRC 网站发布博客《参与的力量》——链接：www.inlandrc.org/1824

2024 年 1 月 8 日、12 日、20 日，2 月 2 日、6 日、12 日——在社交媒体发布帖子《POS 公众意见征询会》



内陆区域中心
服务可及性与公平性报告
服务采购 (POS)

2024 年 1 月 8 日, IRC 发布了《参与的力量: 参加公众意见征询会的重要性》博客, 并提供了焦点小组访谈和意见聆听会的链接。

2024 年 1 月 12 日——向 CLASE 的领导团队做报告

2024 年 1 月 17 日——向 IRC 全体员工提供 POS 焦点小组访谈、调查问卷和 POS 公众意见征询会。

2024年1月17日——POS焦点小组访谈 (英语)

提供了美国手语和西班牙语的翻译服务, IRC 还为越南语、他加禄语、阿拉伯语和中文等不太常用的语言提供了支持。不过, 没有收到需要特定语言服务的申请。

2024 年 1 月 24 日——POS 焦点小组访谈 (西班牙语)

提供了美国手语和西班牙语的翻译服务, IRC 还为越南语、他加禄语、阿拉伯语和中文等不太常用的语言提供了支持。不过, 没有收到需要特定语言服务的申请。

2024 年 1 月 31 日——POS 焦点小组访谈 (美国手语)

提供了美国手语和西班牙语的翻译服务, IRC 还为越南语、他加禄语、阿拉伯语和中文等不太常用的语言提供了支持。不过, 没有收到提供特定语言服务的申请。

2024 年 2 月 1 日——IRC 向各 CBO 发放宣传单, 并与相关家庭共享, 通过 Listserv 群发邮件。

2024 年 2 月 1 日——IRC 通过 Listserv 向常用联系人发送了宣传单。

2024 年 2 月 5 日——IRC 向各 CBO 发送了一封电子邮件, 提醒 POS 公众意见征询会即将召开。

2024 年 2 月 13 日, IRC 发布播客, 提及了 POS 会议。

2023 年 2 月 15 日——服务可及性与公平性服务采购 (P.O.S.) 面对面社区报告会。

西班牙语会场——上午 11:00-12:00

出席人数: 28

英语/美国手语会场: 下午 5:00-6:30

出席人数: 37



内陆区域中心
服务可及性与公平性报告
服务采购 (POS)

黑人、原住民及有色人种 (Black Indigenous People of Color Plan, BIPOC) 计划

2023 年 8 月 5 日, IRC 与 Nasaba Family Services and Consulting Inc.合作, 举办了黑人、原住民及有色人种 (BIPOC) 焦点小组访谈, DDS 的 LACC 资金提供赞助。要查看完整的会议报告, 请点击 <https://www.inlandrc.org/wp-content/uploads/2024/02/IRC-Focus-Group-Final-PDF.pdf>

IRC 之所以选择 Nasaba Family Counseling, 是因为他们致力于通过推广以优势为基础、以客户为中心的方法来丰富服务对象的生活。Nasaba 认为, 取得平衡的社会情感健康状态是充分发展、保持健康和构建有意义的关系的基础。Nasaba 所收集的数据反映了 IRC 服务的客户、家庭及其亲人的亲身经历。

IRC 和 Nasaba 根据反馈意见, 即 IRC 服务的客户、家庭及其亲人的亲身经历, 制定了具体的标准。因此, 只有 IRC 客户的父母、照护者和客户本人能够参与, 这样是为了确保我们的数据准确地反映 IRC 服务的客户群体的情况。遗憾的是, 有一位获得 DDS SAE 补助金的人员参加了焦点小组访谈 (他事先就知道自己并不符合预设标准), 这可能会影响数据收集过程。LACC 团队希望 DDS SAE 补助金获得者能介绍符合标准的客户、家庭及其亲人参加焦点小组来加强数据收集, 而不是出席并代表他们发言。

IRC 和 Nasaba 将在 23/24 财年继续合作, 以“以优势为基础、以客户为中心”的方法出发, 减少我们的照护体系中的不公平现象。行动包括:

1. IRC Vendor Cultural Humility Training (IRC 供应商文化谦逊培训) ——BIPOC: 4/2 小时课程
2. Professional Development for Early Point of Contact School Personnel (早期接触点学校人员的专业发展) ——4 次 Zoom 课程
3. African American Parent Workshops (非裔美国家长研讨会) ——2 次面授课程
4. Youth, Parent, and Family Life Skills Services (青少年、家长和家庭生活技能服务) ——5 次面授课程



内陆区域中心
服务可及性与公平性报告
服务采购 (POS)
有陈匿埜孝必

2024 并拙劣釉贯 *P.O.S. + 兮伙恫魁往净俸

2024 并2 阮15 旧

零误/ 菱圃才误/ 佐颀侏角误訂

不半 5:00-6:00

议程

- ❖ 欢迎辞 – Monica G. Munguia, M.A. – 社区参与项目主管
- ❖ 服务采购 (P.O.S.) 报告 – Mari Rodriguez, M.P.A.
- ❖ 介绍 – 社区组织 (CBO) – Mari Rodriguez, M.P.A.
 - Autism Society Inland Empire (内陆帝国自闭症协会) – Beth Burt & Clara Garcia
 - Chasing 7 Dreams (追逐七个梦想) – Tenika Doyle
 - GANAS – Martha Barragan 和 Maria Martinez
 - Ives Torres Foundation – Isabel Torres
- ❖ 公众评议环节 – Martin Morales, M.P.A. 和 Mari Rodriguez, MPA
 - 如在会前发言, 每人 5 分钟时间
 - 现场环节发言则每人 3 分钟时间

* 数据链接: [IRC-POS-Data-Reports-22-23-Rev-A.pdf \(inlandrc.org\)](https://inlandrc.org/IRC-POS-Data-Reports-22-23-Rev-A.pdf)

* 常见缩略词链接: [服务可及性与公平性 | 内陆区域中心\(inlandrc.org\)](https://inlandrc.org/服务可及性与公平性 | 内陆区域中心(inlandrc.org))

IRC 员工: Lavinia Johnson, 执行主任; Vince Toms, 社区服务主管; CJ Cook 博士, 项目管理人; Monica Munguia, 社区参与项目主管; Lilliana Garnica, 项目主管; Maria Rodriguez, 文化专员; Estefania Peña, D/HH 文化专员; Charles Mason, ASL 协调员; Martín Morales, LACC 专员; George Gonzalez, CST III; Joshua Souder, 董事会成员。

供应商: Sofia Benitez, 24hr. Home Care; Karen Corado, Options for All, Tenika Doyle, Chasing 7 Dreams,

译员: 三语 (英语/西班牙语/美国手语) 译员 Cresenciano Garcia 和 Abelina Garzon; 西班牙语译员 Gil Villalobos。



内陆区域中心
服务可及性与公平性报告
服务采购 (POS)

其他机构: Rachel Leach, 客户权益维护办公室 (OCRA); Adriana Jimenez, Emily Ikuta 加州残障权益会 (DRC); Madison Gonzalez, Self-Determined Futures。

*通过电子邮件向社区组织发送邀请——2023 年 11 月 9 日至 2024 年 2 月 5 日
出席的社区组织*

- Autism Society Inland Empire (内陆帝国自闭症协会)
- Padres con Ganas
- Chasing 7 Dreams (追逐七个梦想)

获邀但并未出席的社区组织

- Access Nonprofit Center
- Familias First

注:

IRC 举行了三场线上会议供社区成员发表评议, 举行时间为 1 月 17 日 (英语和低频使用语言)、1 月 24 日 (西班牙语) 和 1 月 31 日 (美国手语)。

另外要重点说明的是, 2024 年 2 月 15 日在 IRC 举行的两次面对面会议没有进行同步直播或录制。这样做是为了谨慎起见, 确保提供反馈意见的人士在安全私密的环境中发言, 同时也保护与会人士的隐私。值得一提的是, 这些保障措施也是根据社区的反馈意见实施的。许多曾有参与经历的人表达过顾虑: 他们不愿意在公开论坛上提供反馈意见或出镜时被不明身份的人观察。此外, 会议时间也是根据社区的反馈意见确定的。

在为期七个月的时间里, 我们在社区内积极宣传了前述的线上及线下的公众意见征询会。



内陆区域中心
服务可及性与公平性报告
服务采购 (POS)

线下意见聆听会的会议纪要

POS 意见聆听会 (西班牙语) 2024 年 2 月 15 日 | 上午 11:00-12:00

Monica Munguia 作简要介绍 -> Vince 向观众致辞, 提到社交娱乐 -> Maria Rodriguez 就 POS 作报告。

公众评议——3 分钟 (大致翻译):

第 1 位发言人: 我要说的是去年与 IRC 的合作。获得了 DDS 的多项资助; 其中一项是针对年轻人的领导力课程, 由一名患有自闭症的年轻人负责主持, 已有 13 人结业。有 100 人参加了该计划主持的会议。此外, 还在为美国原住民群体和寄养项目申请 Early Start 补助金。CLASE 的最新情况; 与社区领导者开展合作, 互相帮助, 提出问题并加以解决。ASIE 将发出一封信, 内容涵盖 4 个方面: 社交娱乐服务、I.P.P.文件翻译成西班牙语时的时效延迟、服务提供者的不足、明确对个案工作者的要求。谢谢。

第 2 位发言人: 介绍 Padres con GANAS; 主题包括如何为您的孩子倡导权益。我们与 IRC 家庭的合作取得了进展, 我们的努力方向是促进交流。我们在朝着好的方向发展。我们观察了相关家庭的情况, 结论是支持对他们的个人境遇起着重要作用。关注 POS 数据有助于 GANAS 改进工作。谢谢大家听我发言。

第 3 位发言人: 协助家长充分利用 IRC 服务; 问题包括信息技术, 在为孩子倡导权益的过程中家长可能需要帮助。家长可能难以获得清晰、明确的信息。家长表示相关指示很难懂。Ives Torres 与 IRC 及其他机构合作寻找服务提供者。鼓励家庭继续参加课程, 因为很多事情在变化之中, 还有很多工作要做。探索发出声音的更好方法; 过去在沟通方面存在问题。希望每个人都能得到更好的服务。

第 4 位发言人: 脑瘫人士面临的一大障碍就是交通。很多时候, 孩子们被困在家里, 因为交通不便; 交通服务提供者声称因为这样那样的原因, 他们无法安排交通。不能使用的服务就等于不存在。让人感觉很多支持项目把脑瘫患者排除在外。

第 5 位发言人: 他目前参加了 IRC 提供的一个项目, 客户和家长都不喜欢。所有人都被安排在一个房间里, 但大家的需求是不一致的。老师没有根据严重程度进行分组。他要求将客户转到另一个项目, 但 C.S.C.说不可能, 因为都是一样的。两个星期以来, 他一直试图联系相关人员, 但一直没有得到答复。怎样才能得到所需的信息?

第 6 位发言人: 她有一个患有唐氏综合症的邻居; 抱怨过有人打她, 所以她不允许自己的孩子与家人以外的任何人打交道。有些孩子比其他孩子更叛逆; 不愿意让自己的孩子和任何人相处。每个人都值得尊重。

POS 意见聆听会 (英语) 00103} 2024 年 2 月 15 日 | 下午 5:30-6:30



内陆区域中心
服务可及性与公平性报告
服务采购 (POS)

Monica 做介绍 -> Vince 就社交娱乐项目向观众致辞-> Lavinia 向观众致欢迎词 -> Mari 就 POS 作报告。

公众评议——3 分钟：

第 1 位发言人讨论了补助金问题，首先提到一名自闭症患者负责的领导力课程，成功地组织了一场有 119 人参加的会议。下一个项目面向的是西班牙语群体、美国原住民群体以及 Early Start 计划的寄养儿童。另一个名为 CLASE 的项目为拉美裔和西语社区提供服务，有来自超过 25 个组织的 50 名领导者参与。ASIE 发送了一封信，详细阐述了对社交娱乐项目的关切，特别强调了服务差异以及将 I.P.P.翻译成西班牙语的时效延迟。第四点强调了明确对 C.S.C.的要求的必要性。

第 2 位发言人：Pamper my Baby（呵护我的宝贝）关注早期干预，为家长提供资源和获取服务的途径。这个组织致力于协助家长为孩子倡导权益、确定存在的具体差异并了解根本原因。这个组织提供四个主要计划：Career Connect（职业连线）、EKAAMP、最近取得社交娱乐项目供应商资质的计划，以及名为 STARS 的体育计划（提供各种休闲运动的培训）。组织非常重视拓展为过渡年龄客户提供的服务。

第 3 位发言人：这个计划在 Coachella Valley 提供服务，向家长传授为子女倡导权益的基本技能。工作重点是克服沟通障碍，并且不仅仅局限于语言障碍。它通过高度个别化的强化课程，帮助家长熟悉区域中心系统。此外，这个计划还为有相同境遇的兄弟姐妹组织“兄弟姐妹店”（sib shops）来为家庭提供支持。这个组织还注意到供应商的质量和计费做法存在差异，引发了对计费问题在多大程度上导致了差异扩大的疑问。

第 4 位发言人：谈到 I.P.P.的翻译文件，有些需要 6 个月才能收到。建议解决方案：递交 I.P.P.之后，就可以派一名口译员上门当面翻译。

第 5 位发言人：说到 Coachella Valley 地区的计划数量有限，人们明确表示希望扩大计划并在该地区开展招募活动。提出的一个潜在解决方案是强调自主决定的重要性。该组织准备提交一份全面概述其计划的信函。他们对与内陆区域中心的持续合作充满热情。

第 6 位发言人：尽管存在社交娱乐服务，但由于不明原因，获取这些服务并不容易。值得注意的是，尽管 Riverside 县的部分区域属于另一家区域中心的服务范围，但 R.F.P.的社交娱乐计划是只面向 Riverside 县的。请求为 San Bernardino 县的危机干预服务提供 F.R.P.，特别是针对 S.B.行为服务、行为小组和治安部门。重点在于为执法人员和急救人员提供全面培训。San Bernardino 县迫切需要合格人员进行 24/7 全天候危机干预，尤其是在事件多发的周末。

第 7 位发言人：一位成年自闭症患者的家长担忧自闭症患者就业后无法获得足够支持。他们质疑是否有人跟进评估他们的进展。据他们观察，高功能自闭症患者通常很难找到工作，年满 18 岁后，他们会感到迷茫无助。成年的自闭症患者所获的机会有着明显差距，尤其是那些表现出明显



内陆区域中心
服务可及性与公平性报告
服务采购 (POS)

行为症状的人。该家长主张针对这一群体创办更多的计划，指出当前主要关注的是 0-18 岁的年龄段。他们正在采取积极措施，探索开办私人公司的可能性，并筹措资金来满足这些需求。

第 8 位发言人：在 2023 财年与 IRC 的合作重点关注三个主要问题：以失聪群体为中心的 plan 不足、面向失聪群体的传译员短缺以及公众缺乏对失聪群体文化的认识。首届失聪群体资源分享会吸引了众多组织参与，是一个重要的里程碑，展示了社区内部的团结。值得注意的是，超过 75% 的与会者目前没有接受 IRC 提供的服务。令人鼓舞的是，经过努力，提供的服务增加了 10%，这标志着在满足失聪群体需求方面取得了进展。

第 9 位发言人 (西班牙语)：我是 Coachella Valley 地区，更具体的说是 Palm Springs 地区的 Inclusion 组织的联合创始人，也是 CLASE 和 Padres con GANAS 的成员，我在这里向大家展示一个具体的案例。我遇到的挑战在于服务启动文件，包括条款和条件，都仅有英语文本，而由于急需服务，我不得不在文件上签字。然而，这种语言障碍使我无法获得一些服务，给我的女儿造成了巨大阻碍。此外，我寻找其他服务提供者的努力也以失败告终，我们在本地区没有任何可行的选择。此外，我的 A.B.A. 服务被拒，原因是需要在核查表上签字，而只有英语文件的情况又恶化了这一问 题，最终导致服务中止。

第 10 位发言人：我想对 IRC 提供美国手语课程表示感谢。但是，我在完全转向 IRC 的过程中也遇到过挑战。一开始我被告知我孩子的自闭症会慢慢好起来，但直到孩子 16 岁才得到正式诊断。今 后，我希望有人能持续跟进评估。

第 11 位发言人 (西班牙语)：我与区域中心打交道有六七年了，在此我想谈谈语言障碍对我们这些家庭的影响。一个严重的问题是，许多协调员的西班牙语不熟练，也不安排口译员。尽管向 IRC 提交了服务申请，但申请经常被拒绝，理由是可以提供其他服务，如 IHSS。然而，尽管提供了证据，我们的生活质量仍在继续下降。当我们要求增加服务时长时，在我们没有提出明确申请的情况下，IRC 坚持加入了其他服务。例如，他们未经我们同意就加入了喘息照护这样的服务，使问题更加严重。

第 12 号发言人：本地区没有任何可用服务，因为有偏见印象是本地区非常危险。我是为我的妹妹表达诉求。请 IRC 为家长安排翻译，或提供一名调解员来做他目前正在做的工作。

第 13 位发言人 (西班牙语)：我来自 Coachella Valley 地区，一个突出的问题是获得服务的等待期太长。比如说，我已经在职业治疗服务的等候名单上等了六个月。由于人手不足，本地区的服 务提供者也处境艰难。此外，因为人员短缺，区域中心在提供喘息护理方面也面临挑战。因此，相关家庭往往不得不依靠亲戚或熟人的支持来获得喘息服务。此外，虽然已获得每月 \$100 的社交娱乐活动授权，但由于所有信息都只有英语，在报销过程中遇到了困难。



内陆区域中心
服务可及性与公平性报告
服务采购 (POS)

第 14 位发言人：我建议设立一个决策支持小组，让人可以通过决策树等视觉辅助工具更有效地理解流程，而不是冗长的文字解释。这将大大提高 IRC 的成功率。此外，借助谷歌人工智能翻译可以加快翻译过程，方便非英语使用者查阅。此外，我主张提高财务管理的透明度，包括开支、费用代码以及收入与支出等详细信息。虽然我了解 IRC 有合同，但无法查阅所有合同信息（包括合同管理文件和代码）会阻碍我发现潜在错误或服务差异。

第 15 位发言人：关于社交娱乐计划的资金问题，由于实施了条例中没有明确规定的附加规则，产生了直接的障碍。目前正在努力争取让 DDS 就社交娱乐服务做出明确规定，特别是面向服务不足的社区提供的服务。令人担忧的是，家长被迫提前支付服务费用，这是不符合法律规定的全面限制。最近颁布了一项新指令，我极力主张 IRC 针对社交娱乐计划的政策作出相应调整。

第 16 位发言人：社交娱乐领域面临的挑战包括处理时间过长和尾款支付的延迟。个人项目计划 (I.P.P.) 每年都会到期，这就导致了服务提供出现缺口。此外，C.S.C. 与客户的沟通也有待改进，因为他们往往并不了解所有进行之中的活动。

第 18 位发言人：迫切需要明确对 CSC 的要求。一些家庭遇到了许多不一致的情况，造成了困惑，甚至错过了服务。要有效解决问题，必须加强对 CSC 的培训。我建议成立一个小组，专门负责明确规定对 CSC 培训的要求。这一举措将有助于更好地提供服务，增强对社区的支持。

敲探橄榄 <

POS 总支出——2021-2022 年——已使用\$633,117,609。

POS 总支出——2022-2023 年——已使用\$715,263,552。

所有年龄段——21/22 财年至 22-23 财年

| 存在的差异 | 客户总人数 21/22 财年 | 客户总人数 22/23 财年 | 获得 POS 的 客户 | 无 P.O.S.客户 | 差距扩大/缩 小 |
|------------------------|-------------------|-------------------|----------------|------------|--------------|
| 自闭症 | 15,620 | 15,932 | 10,059 | 5,936 | 扩大 2.60% |
| 西语裔 | 18,084 | 19,971 | 14,434 | 5,569 | 缩小-1.30% |
| 非裔美国人 | 4,268 | 4,512 | 3,380 | 1,138 | 缩小 -1.20% |
| 美国印第安人 或阿拉斯加原 住民 | 101 | 105 | 69 | 36 | 缩小 -.40% |



内陆区域中心
服务可及性与公平性报告
服务采购 (POS)

| | | | | | |
|----------|-------|-------|-------|-------|-----------|
| 仅使用西班牙语者 | 8,304 | 8,947 | 6,827 | 2,125 | 缩小 -.90% |
| 脑瘫 | 1,285 | 1,243 | 858 | 386 | 缩小 -.50% |
| 癫痫 | 545 | 535 | 377 | 158 | 缩小 -3.00% |

今年，IRC 在美国印第安人或阿拉斯加原住民群体、脑瘫及癫痫患者以及使用美国手语 (A.S.L.) 交流的人群中发现了新的服务差异。

语言 (美国手语) 失聪及听障群体数据概览

| ASL客户的差异 | 客户总人数 21/22财年 | 客户总人数 22/23财年 | 获得POS的客户 | 无P.O.S.客户 | 差异 |
|----------|------------------|------------------|----------|-----------|----|
| ASL | 64/21.9% | 无数据 | 无数据 | 无数据 | |

2022-2023 年的差异数据不包括美国手语和其他低频使用的语言群体的情况。“所有其他语言”类别包括 428 名主要语言是英语、西班牙语、普通话和越南语之外的语言的服务对象。有 116 名客户没有使用授权服务，产生了 27.1% 的差距。目前还没有身份为失聪及听障人士或使用 ASL 作为主要语言的客户的数据。

| | |
|---------------------------------------|---------------------------------------|
| 2022 年 7 月 1 日-2023 年 6 月 30 日财年的现有客户 | 2022 年 7 月 1 日-2023 年 6 月 30 日财年的现有员工 |
| 48,086 | 961 |

[职业机会 | 内陆区域中心\(inlandrc.org\)](http://inlandrc.org)

IRC 确定的障碍：

过去十年来一直存在着项重大挑战——在 IRC 寻求反馈或意见时，社区未能充分参与。IRC 全年举办各种面向家长、客户、供应商和机构的会议，尤其注重与接受 DDS 的 S.A.E. 补助金的社区组织交流。然而，尽管通过积极的宣传策略和安排线上会议来努力提高参与度，但这些涵盖 POS、NCI 和个案比率等主题的会议的出席率仍然持续偏低。

此外，那些旨在提高社区对数据的理解、鼓励公众评议的培训课程也需要更多的参与，尤其是考虑到 IRC 的规模和影响力。值得注意的是，上述会议和培训课程在机构内外都进行了广泛宣传，并欢迎从 DDS 获得 SAE 资助的社区组织参加。

IRC 的 SAE 团队可以通过 ASIE 对 SAE 补助金的利用，在减少投诉和促进社区参与之间建立良性联系。



内陆区域中心
服务可及性与公平性报告
服务采购 (POS)

如何将缩小服务差异与其他接受 DDS 的 SAE 补助金的机构联系起来，也是 SAE 团队面临的挑战。产生这一问题的根源在于，SAE 团队收到的与当前 POS 差异缩小相关的数据存在不足。我们坚信，我们强调的差异减少的成绩应归功于资源的有效利用。这包括加强个案处理小组 (Enhanced Case Load Team)、失聪及听障文化专员职位、文化专员的不懈努力，以及 LACC 补助金和计划的成功实施，我们与 ASIE 的稳固合作也功不可没。

信息技能障碍：

与单语家长使用信息技术交流可能会遇到一些障碍，这取决于他们对信息技术的熟悉程度、语言能力和文化背景等各种因素。以下是与 IRC 密切合作的本地家长支持团队的领导者所发现的一些普遍障碍：

1. 有限的信息技术素养
2. 对在线会议流程的了解不足
3. 隐私顾虑
4. 语言障碍
5. 对信息技术存在恐惧
6. 缺乏使用的渠道
7. 复杂的用户界面
8. 无障碍访问相关问题
9. 抗拒改变

为了消除这些障碍，必须针对单语家长的具体需求和偏好提供支持和资源，包括安排以特定语言进行的培训、简化用户界面、注重文化敏感性的工作方式以及以其母语提供技术援助。此外，通过代际学习来提高数字素养、缩小代沟也对克服一些挑战起着积极作用。

培养措施建议：IRC 将通过 LACC 作出以下探索：

特定语言的培养：

- 为单语家长提供以其母语授课的培训。
- 培训重点为介绍可用服务、指导如何熟悉服务体系以及倡导孩子的需求。
- 培训形式包括实践练习和角色扮演场景练习，以加强学习效果。



内陆区域中心
服务可及性与公平性报告
服务采购 (POS)

- 与社区组织和文化中心合作，在社区内便利的场所举办培训课程。
- 在整个培训过程中征求学员的反馈意见，不断改进、调整课程，以满足学员不断变化的需求。
- 与本地的语言专家和文化顾问合作，**确保**培训材料和方法具有文化相关性和有效性。

评估：

- 在培训前和培训后分别进行评估，以衡量家长在知识、技能和信心水平方面的变化。
- 征求学员的反馈意见，以评估培训课程的效果并**确定**有待改进的地方。
- 跟进了解单语家长在培训之后对服务和资源的使用情况，以评估培训课程对其克服障碍、提高支持利用度的作用。

我们旨在通过实施这项全面的培训计划来增强单语家长的能力，让他们掌握熟悉服务体系、为子女倡导权益所需的知识、技能和资源。

把关倡导者的障碍：

IRC 在本报告中表达了对难以收集公平渠道的公众意见和难以促进公众参与的担忧。我们看到过、也亲自遇到过那些我们视为“把关”的倡导者——其中有个人也有实体，他们声称代表被边缘化的群体或社区，却往往控制或限制所代表的群体去获取资源、信息、支持或机会。这对 IRC 在召开宣传会议、开展调查、主持焦点小组访谈和举行类似活动时提出了挑战。如果运营过程中缺乏透明度，现有的权力动态得以维系，将导致不同的意见被压制、不平等的现象永久化。这样的行为破坏了代表的真实性，削弱了在权益倡导方面所做的努力，摧毁了社区的信任，阻碍了实现公平正义的进程。

旧数据/ 操纵表

从财年结束到提供用于分析的数据，中间间隔将近 7 个月。而数据发布之后，要再等 5 个月才能向 DDS 提交报告。在这之后，还需要三个月的时间才能将报告公之于众。

这样的时间安排令人担忧，原因如下：

1. **时效性**：延迟提供用于分析的数据意味着决策者要等到财政年度结束近七个月后才能开始分析重要信息。这种延迟会妨碍组织及时作出决策，导致错失良机或策略失效。



内陆区域中心
服务可及性与公平性报告
服务采购 (POS)

2. **运营效率**：从数据分析到向 DDS 提交报告之间相隔五个月，这表明数据处理和报告工作流程可能存在效率低下的问题。这种拖延会损害组织对新出现的问题或不断变化的情况做出迅速反应的能力。
3. **透明及问责**：在公布报告之前再次拖延的三个月时间会让公众对透明和问责方面产生疑虑。公布重要报告时的拖延可能会降低利益相关者对组织的信任，损害组织及时传达重要信息的能力。
4. **资源分配**：数据分析和报告的时间过长可能表明组织内部的数据管理和报告体系存在资源受限或效率低下的问题。正视这些问题有助于更有效地分配资源，提高整体绩效。

总体而言，从数据收集到公开报告的时间延迟凸显了可能影响组织内部的决策、运营效率、透明度和资源管理的潜在挑战。

23/24 财年行善谜题：

《福利与机构法典》[第 4519.5 条](#)要求 DDS 和区域中心合作，每年将服务采购授权、使用和支出的相关数据汇编成报告。

在与 DDS 汇编数据的三个月内，各区域中心必须与利益相关者举行公开会议讨论相关数据。利益相关者公开会议结束后，各区域中心必须将服务采购年度报告发布在自己的网站上，时间不得晚于 8 月 31 日。

报告必须包含以下内容：

- 区域中心为提高利益相关者会议的公众出席率和参与度而采取的行动，包括但不限于服务不足群体的出席率和参与度。
- 会议记录和与会者评价的副本。
- 本节所述的数据是否表明有必要缩小区域中心覆盖区域内不同消费者在服务采购方面的差距。如果数据表明确实有此需要，区域中心应提出如何在服务采购方面促进公平、缩小差异的建议和计划。

目前，为了提高 IRC 家长和客户反馈的能力，社区参与团队提供了以下超越《福利与机构法典》第 4519.5 条所述要求的举措：

1. 内陆区域中心优势评估。
2. 以英语、西班牙语和美国手语 (ASL) 进行的线上 POS 焦点小组访谈。
3. IRC POS 调查问卷以及数据、焦点小组名单和安排的面对面会议。



内陆区域中心
服务可及性与公平性报告
服务采购 (POS)

4. 利用 IRC Access 播客和博客提高 POS 会议的知名度。
5. 面对面会议定于 2 月 15 日上午 11 点 (西班牙语) 和下午 5 点 (英语/美国手语) 举行。
6. 会议、焦点小组访谈和调查问卷的安排基于 IRC 收到的社区反馈, 以西班牙语进行。

注: 虽然没有收到具体要求, 但安排了低频语言的口译服务。

根据 IRC 收到的反馈以及对坚持《福利与机构法典》第 4519.5 条的原则的承诺, 社区参与及 S.A.E. 团队将探讨在 2025 年 2 月 13 日从线上参与过渡到面对面参与的可能性, 具体时间将另行通知, 届时也会提供相应的翻译服务。

IRC 将成立社区 POS 工作组来实施协同社区研究举措 (Collaborative Community Research Initiatives)。这些举措旨在调查不同人口因素 (如收入水平、种族、族裔、使用的语言和地理位置) 的服务要求、体验和偏好。正如本地社区领导者所强调的那样, 这一战略旨在提高语言服务可及性, 解决与信息技术相关的挑战。

当 IRC 与社区成员交谈时, 他们经常会提到在交通和为子女提供适当护理方面的障碍。这些障碍会影响到不同的人群, 包括身心障碍人士、低收入人群、年长人士以及居住在农村地区的人群。

为了消除参加面对面会议的障碍, IRC 将尝试以下方法:

1. 应要求为存在交通问题的家长提供加油卡/Uber 卡。
2. 为希望参加面对面会议的家长提供额外的喘息护理服务。
3. 为希望以虚拟方式参加会议的家长提供 Zoom 网络研讨会的链接。
 - a. 提供与会议衔接的表格, 让公众一直到会议举行的前一天都还能向 IRC 提交反馈意见。
 - b. 我们认识到了让公众通过虚拟平台向 IRC 提供意见或建议所面临的挑战, 正如本地家长支持小组领导者已经提到的那样。
 - i. 使用信息技术存在困难
 - ii. 参与有限
 - iii. 使用渠道的障碍
 - iv. 难以表达细微差别
 - v. 信息技术素养
 - vi. 隐私顾虑



内陆区域中心
服务可及性与公平性报告
服务采购 (POS)

POS 调查结果

2023年服务采购数据调查所有语言受访者的态度分析：

2023年POS数据调查揭示了36名受访者的不同感受，他们仅代表以下三种语言使用者的情况：英语、西班牙语和美国手语（A.S.L.）。收到的答复之中，西班牙语的调查问卷没有任何一份完成了第一个问题之后的内容，我们也没有收到使用频率较低的语言（阿拉伯语、中文普通话、他加禄语或越南语）的调查回复，因此反映出我们要与这些语言群体交流并获得其见解所面临的额外挑战。

值得注意的是，有35人参与了POS数据的分析，其中16人肯定了知晓程度，19人否定了知晓程度。进一步研究可以发现，13名说英语的受访者认为数据意义重大，而5名西班牙语受访者和2名美国手语受访者则表示不感兴趣。

2024年2月15日下午5:00以英语举行的公众意见征询会收获了不同的回应。六名讲英语的个人承诺参加，七人拒绝参加，其中包括一位使用美国手语的受访者。这些态度显示了不同语言群体的参与程度各不相同。

就IRC目前提供的服务而言，交通和独立生活服务仍未得到利用，而喘息服务的利用率很高。此外，12位受访者中有8位（主要是讲英语的人士）认识到社区组织对个人获取IRC资助服务的帮助。

两名受访者（均为讲英语的人士）表示愿意后续继续联系以了解更多信息。不过，有11名受访者（主为讲英语的人士）拒绝了之后的进一步联系。大多数人更偏向于用英语进行交流，凸显了语言偏好。

最后，调查还涉及到对IRC计划的建议，提及了积极参与以及需要关注和改进的领域，强调了有效沟通、改进计划的必要性以及对制定面向社区的创新计划的渴望。这些意见表明，我们有必要提供量身定制的服务来满足多元社区的需求和受访者表达的不同偏好。

促进《福利与机构法典》第4519.5条规定的服务使用数据汇编的公平性

《福利与机构法典》第4519.5条规定，DDS与各区域中心合作，汇编与服务采购的授权、使用和支出相关的数据。然而，对该条款进行修改以确保不同群体得到公平的代表、社会经济地位较低社



内陆区域中心
服务可及性与公平性报告
服务采购 (POS)

区的需求得到考虑也很关键。通过纳入社区参与、数据分类和有针对性的外展活动等机制，我们可以提升数据编制过程的包容性和公平性。

修改《福利与机构法典》第4519.5条的建议：

1. **POS社区工作组：**每个区域中心都应成立POS社区工作组，与文化专员合作，纳入来自社会经济地位较低的群体、仅使用西班牙语的群体、失聪及听障客户、使用低频语言的客户/家长以及未通过POS获得资助的社区服务机构的代表。这些POS社区工作组应积极监督《福利与机构法典》第4519.5条所述的数据汇编过程，就数据收集方法、优先事项和结果提供意见。通过将社区的声音纳入决策，我们可以确保服务不足群体的需求和观点得到充分体现。数据的收集及分析工作完成后，POS社区工作组应举行公众意见征询会，展示调查结果并征求公众意见。
 - a. **协同社区研究举措 (Collaborative Community Research Initiatives)：**在各个区域中心和社区组织之间建立联盟，开展包容性的研究工作，深入了解不同人口因素（包括收入水平、种族、族裔、使用的语言和地理位置）的服务要求、遭遇和偏好。
 - i. 这些伙伴应优先考虑由社区推动的方法，如参与式行动研究和基于社区的参与式研究，使社区成员有能力为数据的生成和解释做出积极贡献。
 - ii. 将社区的声音置于研究过程的最前沿，我们能够获得有价值的见解和建议——它们都来自受影响最严重的人的现实生活经历。

总而言之，依据《服务与机构法典》第4519.5条促进服务利用率数据汇编的公平性，对于确保各个群体得到公平的代表以及满足社会经济地位较低群体的需求至关重要。虽然DDS和各区域中心的合作授权是至关重要的一步，但还需要进一步修订以增强包容性和公平性。

我们的建议为消除这些差异提供了切实可行的解决方案。建立由多元化的代表组成、由文化专员提供指导的社区咨询委员会，确保在整个数据汇编过程中听取了服务不足群体的意见。这些委员会积极参与决策，就研究方法提供意见，并举行公众意见征询会议以确保透明、可问责。



内陆区域中心
服务可及性与公平性报告
服务采购 (POS)

此外，促进区域中心与社区组织之间的协同社区研究举措 (Collaborative Community Research Initiatives) ， 可以使研究工作具有包容性，去充分考虑多元人口群体的独特需求和经历。通过优先采用社区主导的方法 (如参与式行动研究) ， 这些计划增强了社区成员的能力，使他们能够提出基于亲身经历的见解和建议，为数据的生成和解读作出积极贡献。

总之，通过纳入社区参与、数据分类和有针对性的外展机制，我们可以为《福利与机构法典》第4519.5条规定的更公平、更具包容性的数据编制铺平道路。通过协同努力，我们可以解决系统性差异，确保所有人，无论其社会经济地位如何，都能公平地获得发育性服务和支持。

保证服务可及性和公平性计划的战略

以下是简要的行动计划：

- 1. 向社会经济地位较低的群体和使用低频语言的群体开展外展活动：**
 - 加强面向社会经济地位较低的群体的外展工作。
 - 加强与精通低频语言的组织的合作，如提供美国手语、英语和西班牙语三语服务的 American CodEAF Enterprises。
- 2. 社区伙伴：**
 - 继续与主要的社区利益相关者建立伙伴关系，包括：
 - 内陆帝国健康计划 (Inland Empire Health Plan , IEHP)
 - 河滨城市学院 (Riverside City College, R.C.C.)
 - Riverside 县教育办公室 (RCOE)
 - Riverside University Health Systems-Behavioral Health (河滨大学医疗系统行为健康部, RUHS)
 - San Bernardino 县行为健康部
 - San Bernardino 县儿童家庭服务部
 - San Manuel Band of Mission Indians 印第安部落
 - Morongo Basin
 - Riverside 县警察局
 - San Bernardino 县警察局
 - Riverside 社区学院
 - 促进双语沟通渠道，特别是英语和西班牙语。
- 3. 支持倡议：**
 - 支持 LACC 过渡年龄 BIPOC 客户/家长支持团队的发展壮大。
 - 继续举办 IRC 资源圆桌会议。
 - 为客户和家長安排年度选民登记课程。
 - 与 DDS SAE 计划下的社区组织 (CBO) 合作。
- 4. LACC 资金援助倡议：**
 - 在 2024 年 5 月 4 日召开 LACC SAE 会议。



内陆区域中心
服务可及性与公平性报告
服务采购 (POS)

- 在 IRC 服务的客户、家长、学区、执法人员和 IRC 供应商中间推广 ASL 课程。
- 为 IRC 服务的家长提供以英语为第二语言的课程。
- 与过渡及特殊服务 (Transition and Special Services) 主管一起安排过渡方面的协同工作。
- 维持家长咨询委员会 (PAC)，发现并减少 IRC 服务的差异。

语言协助及文化能力 (LACC) 行动概述

2020-21 年的预算法案为 21 家区域中心提供了 1,670 万美元的资金，用于改进并推广 LACC，更好地支持发育障碍人士及其照护者和家庭成员的语言需求。这些资金的主要目的是改善客户和家庭的体验，让多语及单语家庭和多元文化群体能够获得与主流群体相一致的信息和服务。

《福利与机构法典》第 4620.4 条要求 DDS 与各区域中心签订合同来实施这一举措。这些资金不应取代用于类似目的的任何现有工作或资金，而是旨在让最多的服务对象及其照护者和家人获得最多的额外补助。LACC 计划应在发展服务部和各区域中心的网站上发布。

LACC 计划概述 <

LACC 基金对于改善消费者和家庭的体验、确保不同群体所获得服务的公平性至关重要。区域中心必须制定全面计划，解决文件翻译、口译服务和社区语言需求评估等问题。目标是简化服务并保持准确性和文化适宜性。

这些计划还要求通过数据审阅、问卷调查和利益相关者的直接评议来详细了解服务区域和服务对象的语言和文化情况。具体行动包括确定语言协助及文化资源方面的需求、双语人员配备和社区合作。DDS 通过设定时间表和报告要求来加强问责、监测进展。我们在发展服务部和各区域中心的网站上都发布了计划，以此保证透明度，让所有利益相关者都能参与其中。

IRC 制定了一项计划，实施了一些旨在了解社区、满足当前需求的行动：其中一些行动包括：

- 聘用新员工支持活动开展。这些职位包括西班牙语家长大使 (Riverside)、CST III LACC、ASL 顾问和 ASL 协调员。
- 与顾问合作，在 San Bernardino 县和 Riverside 县开展焦点小组访谈和调查，以更好地了解社区的需求。
- 我们正在与 IRC 社区参与团队的其他成员协作，安排娱乐活动和培训。一些行动包括：
 - 在本地区开展多项外展活动。
 - 提供面向社区组织的应急准备培训以及面向公众的系列培训。
 - 原创视频项目，向我们的客户传达相关事件和活动的重要信息。
 - 制作原创新闻简报，为我们的社区提供相关资讯。
 - 创建播客，让受众进一步了解与 IRC 和我们的活动相关的一般性和具体知识。
 - 以及宣传我们活动的现场视频等等。



内陆区域中心
服务可及性与公平性报告
服务采购 (POS)

D.H.H. 启朋洽努概述 <

失聪及听障 (D/HH) 文化专员继续为美国手语 (ASL) 资源的拓展提供支持, 为区域中心员工和社区合作伙伴讲授有效沟通和无障碍方面的专业知识, 并与 DDS 协调全州范围内的各项举措, 以消除系统和语言障碍, 减少不平等现象。

ASL 顾问: D/HH 专员组建了一个由**两名** ASL 传译员和一名认证聋人译员 (CDI) 组成的团队, 与 LACC 团队合作来改善失聪及听障群体获取区域中心服务信息的便利性, 提高客户和家庭对各种服务、计划和机会的利用率。

IRC 的 ASL 小组制作了以下内容的信息型及外展宣传视频:

- 协同家庭服务 (CFS)
- 量身定制的日间服务 (TDS)
- 兰特曼概况介绍
- 加强服务协调 (ESC) 模块 (5)
- 防灾及现场行凶枪手应对培训节目 (8)
- CAC 各项公告

外展: 开展了接触 D/HH 和 ASL 群体的外展工作。D/HH 专员主持了多项活动, 并参加了为失聪群体以及失聪及听障儿童的家长量身定制的社区培训和活动。

- 7 月 22 至来年 6/23 IRC 每月艺术课程
- 23 年 2 月 4 日 California Hands & Voices 提供的教育倡导支持 (ASTra) 培训
- 23 年 3 月 4 日 CODIE 举办的 Love & Literacy 活动
- 23 年 3 月 17 日 IRC 保龄球之夜
- 23 年 8 月 14 日 加州聋人学校 (California School for the Deaf, Riverside) 新家庭迎新会

ASL 课程试点计划: ASL 可以为众多存在交流性障碍的人士提供一种直观、具体的交流方式, 能够加强家庭联系, 提升健康和安全感。获取 ASL 资源存在一定的挑战性, 因为面向他们独特需求的特定材料和教学资源有限。这些资源往往主要集中在城市并且仅以英语提供, 这个问题就变得更加明显。许多西班牙裔和只讲西班牙语的家庭都不知道手语资源的存在。

2023 年 3 月, 与内陆帝国失聪中心 (Center on Deafness, Inland Empire, CODIE) 合作的试点计划在内陆帝国的三处地点启动。该试点计划由 LACC 资助, 共有 18 次面授课程。教授者是以美国手



内陆区域中心
服务可及性与公平性报告
服务采购 (POS)

语为母语的人士和失聪群体的成员。每个授课场所在第一天和最后一天都配备了三语（美国手语/英语/西班牙语）翻译。

| 课程 | 日期 | 出席人数 | 收到的调查回复 |
|---------------------|--|------|---------------|
| Desert Hot Springs | 2023 年 3 月 27 日至 5 月 1 日 每周一上午 10 点至 12 点 | 12 | 英语: 1 西班牙语: 6 |
| Riverside | 2023 年 5 月 8 日至 6 月 12 日 每周一下午 4:00-5:30 | 4 | 英语: 1 西班牙语: 3 |
| San Bernardino (混合) | 2023 年 5 月 9 日至 6 月 6 日 每周二上午 10:00-11:30 | 8 | 英语: 1 西班牙语: 6 |

确保为所有人提供包容性交流的机会至关重要，无论其听力状况如何或是否有神经学表现特异表现。

宸門天侏 <

家长大使是家庭初次申请过程中的第一联系人，并在获取必要的证明文件时提供协助。

作为服务协调员和家庭之间的联络人，向相关家庭介绍 IRC 服务、解释申请资格。

相关家庭被转介绍给区域中心的专业人士，并与社区组织和支持团体建立联系来获取社区资源。

家长大使创建并组织研讨会，以帮助相关家庭在家工作，制作教育材料，满足我们的客户的需求，为相关家庭赋能。我们为相关家庭提供了教育任务箱和视觉支持等工具，帮助他们在家中安排日常活动。我们的目标是让相关家庭能够以学校所教授的内容为基础，使用课堂课程之外的工具或加强家庭教育环境。

平均每每周有五个家庭获得与 IRC 服务和资格相关的信息，七个家庭获得在线申请和服务方面的帮助，二十五个家庭获得了四期的 Crafts and Chats 研讨会的帮助。

誤訂卑劫咎齊墻胜功 *LACC + 肝栲 <

- 加强语言服务：**继续提升、拓展为多语言、单一语言和多元文化群体提供的语言服务。团队将探讨为单语家长开设以英语为第二语言的课程。
- 社区需求评估：**团队将与D.E.I.顾问一起与家长进行一对一面谈，探讨文化和语言障碍。
- 双语人员配备：**IRC作为公共机构，将继续聘用并培训双语员工，以便更好地服务于多元群体。



内陆区域中心
服务可及性与公平性报告
服务采购 (POS)

4. **利益相关者参与**：与社区合作伙伴加强合作，通过调查问卷、焦点小组访谈和外展活动与利益相关者交流。
5. **外展及培训**：继续举办外展活动，为社区组织开展应急准备培训，并面向公众开展系列培训。
6. **数字通信**：利用数字平台，通过原创视频、新闻简报、播客和实时视频传递重要信息。
7. **问责和报告**：遵守既定的时间表和报告要求，确保透明度，在网站上发布LACC计划。

空聯双吮傲 *D.H.H. + 肝栳 <

1. **拓展ASL资源**：继续拓展美国手语 (A.S.L.) 资源，加强专业知识，加强与D/HH群体的交流，提升无障碍程度。
2. **ASL顾问**：与ASL传译员和认证的聋人翻译 (C.D.I.) 合作，让相关群体能更便利地获得区域中心服务的信息，提高服务利用率。
3. **教育型及外展宣传视频**：制作更多介绍区域中心服务和资源的信息型及外展宣传型视频。
4. **社区参与**：继续为失聪群体以及失聪及听障儿童的家长举办活动并参加相应培训。
5. **ASL课程试点计划**：评估ASL课程试点计划的成功与否，并考虑将其推广到更多地点，为更多家庭提供服务。
6. **包容性交流**：确保所有人都能获得包容性的交流机会，无论其听力状况如何或是否有神经学表现特异表现。

宸閃天侏皆肝栳 <

1. **加强对目标家庭的支持**：继续作为相关家庭的第一联系人，在初始申请和准备证明文件的过程中提供协助。
2. **联络职责**：强化其服务协调员与相关家庭的联络纽带作用，确保相关家庭了解IRC提供的服务和申请资格的资格。
3. **社区资源**：继续增进家庭与社区组织 (C.B.O.) 和支持团体的联系，以充分利用社区资源。
4. **教育讲习班**：组织、举办讲习班，增强家庭的能力，为他们提供教育材料和工具。
5. **资讯发布**：加大外展活动力度，向目标家庭介绍IRC服务和资格要求，协助他们进行在线申请，并安排讲习班。
6. **赋能**：通过为相关家庭提供工具和资源来为其赋能，更好地支持子女的教育和福祉。
7. **评估影响**：持续评估“家长大使”的角色在提高家庭参与度、改进服务可及性方面的作用。



内陆区域中心
服务可及性与公平性报告
服务采购 (POS)

这些目标和活动应有助于推进 LACC 和 D/HH 倡议的目标，确保有发育障碍的个人及其家庭获得具有文化素养且易于获取的支持。定期评估、调整目标对于满足社区不断变化的需求至关重要。

结语

IRC 坚持不懈地追求公平、包容和卓越服务，创建了黑人、原住民、有色人种 (BIPOC) 计划，开始了变革之旅。这一计划于 2023 年 8 月 5 日启动，我们与 Nasaba Family Services and Consulting Inc. 合作，获得了 DDS 的 LACC 计划的慷慨资金支持。

IRC 将本着真正的合作精神，继续深入接触那些经济上处于不利地位的社区，特别是使用低频语言的社区。我们与各种社区组织和教育机构的合作体现了我们为社区提供包容性服务的决心。我们承诺继续支持并推进重要倡议的发展，如 LACC 过渡年龄 BIPOC 客户/家长支持团队和 IRC 资源圆桌会议。

我们致力于通过一年一度的选民登记课程来促进公民参与，并与接受 DDS 资助的社区组织 SAE 计划继续保持合作。我们对主持 LACC SAE 会议及拓展 ASL 课程的投入，凸显了我们对改善无障碍环境、提升包容性的专注热情。此外，我们将继续致力于服务美国原住民群体，并提供以英语为第二语言的课程。

最后，IRC 将坚定不移地恪守公平可及、卓越服务的理念，共同努力开辟一条通往更加包容公正的未来的道路，让所有人都能绽放生命光华，无论其背景或能力如何。

谨呈

Mari Rodríguez, M.P.A.

文化专员