



# 内陆区域中心

……高度重视独立、包容和赋能

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

电话: (909) 890-3000

传真: (909) 890-3001

2024年9月9日

(916) 651-6309

[OCO@dds.ca.gov](mailto:OCO@dds.ca.gov)

尊敬的Cruz先生:

内陆区域中心(IRC)特发送此函, 对发展服务部(DDS)于2024年7月22日发出的信函进行回复。DDS的信函向IRC告知, 根据2024年3月13日发送至该部门的服务协调员与案例量的比率数据来看, IRC以下类别的案例量比率未满足要求:

1. 参加居家和社区基础服务(HCBS)豁免的消费者
2. 六岁以下的消费者
3. 过去12个月内的转移者
4. 需求较为复杂的消费者

相关案例量比率由《福利与机构法典》第4640.6(c)节以及《区域中心合同》第九条第2款规定。本文件用作根据《福利与机构法典》第4640.6(f)节要求所制定的IRC整改计划。

与往年一样, IRC在过去一年中客户数量出现了急剧增长。截至2024年3月底, IRC共有51,430名客户。平均来讲, IRC每月增加300名客户, 包括新案例、转移客户和重新激活的客户。从理论上讲, 该数量增长使得每90天就需要增加一个员工配备齐全的新单位, 以维持《福利与机构法典》规定的案例量比率。

IRC一直就消费者服务协调员(CSC)一职发布就业机会, 并积极为相关岗位招聘新员工。自2023年6月30日以来, IRC已聘用了355名新员工。然而, 由于人员流动, 我们还有54个空缺的工作岗位需要填补。尽管面临以上挑战, 我们仍将持续发布招聘公告并雇用新员工。

自2023年7月1日至2024年6月30日, IRC的人力资源部门在下列日期举办了招聘活动:

- 2024年1月26日
- 2024年6月28日

截至2024年3月, IRC共有1151名员工, 其中790人从事案例管理。到2024年7月1日, 我们的员工总数增加至1201名, 其中815人从事案例管理。

为支持新招聘的员工、稳定员工团队并减少人员流动, IRC培训与发展部门设立了部门专家岗位, 以替代先前的“新员工导师计划”。培训部门已聘用三位部门专家中的两位, 由他们协助制定、协调与推动部门特定课程安排。此外, 部门专家还为各种员工发展以及包括课程开发在内的社区合作伙伴培训计划提供支持。

在完成能力测试后, IRC将持续为我们的双语员工提供月度津贴, 以为其提供激励。我们旨在满足社区的需求, 并为我们的团队在读、写以及使用包括美国手语(ASL)、西班牙语、阿拉伯语、普通话/汉语、他加禄语和越南语在内的低频语言给予一定补偿。我们相信提供津贴有助于我们招募候选人, 支持机构的持续发展, 并有助于减少我们在服务购买(POS)方面的差异, 同时降低我们的案例量比率。

IRC执行管理团队审核并更新了当前所有薪酬标准, 为员工涨薪, 并为2023至2024财年提供一次性涨薪和生活费用调整(COLA)增加, 以促进机构稳定和长期发展。

2024年7月29日, IRC在inlandrc.org上宣布IRC已邀请客户、家庭、员工和社区成员就推动案例量比率合规方面所需的努力发表意见。同时, 社区参与团队还向DDS与SCDD发送了电子邮件通知, 以确保其知悉即将举行的线上会议。该通知也在IRC所有社交媒体平台上发布。IRC鼓励家长、客户、供应商和社区合作伙伴参加2024年8月12日下午5点举行的Zoom线上公开会议, 同时还可选择在2024年8月19日前发送邮件至[community@inlandrc.org](mailto:community@inlandrc.org)来提供反馈。此外, 供应商咨询委员会(VAC)已通过电子邮件收到通知, 并受邀提供反馈。

从2024年7月24日到8月19日，IRC员工受邀向community@inlandrc.org提交有关案例量比率的信函反馈。社区合作伙伴也受邀在同一个截止日期内通过电子邮件提供反馈。以下主题是反馈中出现的常见主题：

### **常规任务自动化：**

*主题：利用技术*

内部和外部的反馈都强调了自动化处理重复任务的技术具有至关重要的作用。这包括使用软件工具进行数据输入、案例文档记录以及日常监控任务，从而为员工执行复杂任务腾出时间。自动化被视为提高整体效率和减少行政工作负担的关键所在。

### **改进客户自助服务选项：**

*主题：通过技术为客户赋能*

强烈建议增强客户自助服务门户，提供例如常见问题解答、指南和教程等资源，以减少需要直接干预的案例数量。该方法可以为客户赋能，助力其独立管理常见问题、简化服务交付并减少员工工作量。

### **团队专业化：**

*主题：组织结构优化，以提高效率*

常见的建议是将团队成员按照特定案例类型分为专业小组。专业化有助于团队成员发展更深入的专业知识，更快地解决案例、减少错误并在服务交付质量和效率方面实现全面提高。

### **加强培训和发展：**

*主题：持续专业发展*

强调持续培训与发展对于提高团队效率和有效性至关重要。建议举办有关最佳实践、创新技术以及时间管理的研讨会，以保障员工保持技能水平并了解最新信息，以更高效地处理案例。

### **定期审查与反馈：**

*主题：迭代过程改进*

定期审查并征求团队成员的反馈，这是识别低效与待改进领域的重要实践。该工作流程优化迭代方法可确保流程得以持续完善，以适应不断变化的需求。

### **利用技术进行案例管理：**

*主题：工作流程技术集成*

采用案例管理软件来追踪案例、设置提醒并自动执行任务，符合使用技术以提高效率的宏观主题。该技术集成对于减少行政工作量并确保案例管理更顺畅来说至关重要。

### **在可能的情况下进行外包：**

*主题：战略资源分配*

建议将特定案例管理任务外包给外部机构或专家，以优化资源分配。该策略有助于内部团队成员将注意力集中于亟需其提供特殊专业知识的任务上，以进一步提高效率。

### **技术辅助监测：**

*主题：高效监测与沟通*

建议利用如应用程序、在线平台等技术进行客户监测与沟通，以减少频繁的面对面跟进的需要。这种方法是节省时间并同时保持监督的有效方式。

### **专门职责和关注重点：**

*主题：职责优化*

建议在团队内部划分专门的职责范围，以处理特定支持工作，以实现更有针对性、更高效的服务交付。专业化有助于在特定服务领域磨练技能并改进相关成果。

### **组织与政策层面的倡议：**

*主题：系统性变革与资源分配*

与政策制定者进行协作，倡导系统性变更，以增加资金支持和资源，这一点至关重要。相关变革有助于减少案例量，为客户提供更好的支持，改善整体服务交付。

### **过渡计划：**

*主题：主动的客户管理*

开发稳健的过渡计划，为客户在不同生活阶段或不同服务之间过渡提供支持，是确保其实现平稳过渡并防止由于危机导致的案例量激增的必要举措。这种主动性方法有助于减少危机发生的频率和强度。

### **更好地推广服务：**

*主题：提高意识和利用率*

为了提高客户的意识和对可用资源的利用率，我们建议更高效地推广并宣传“自主决策计划”和“协调家庭支持服务”。这有助于更好地促进服务参与，获得更好的结果。

Zoom线上会议于2024年8月12日举行。会议上作出简短介绍，但暂未收到公众反馈。DDS代表以及27名家长、客户和社区成员参与了该会议。州发育障碍理事会(SCDD)未参加此次会议。

### **行动计划：**

#### **任务与责任：**

##### **1. 探索市政厅会议**

- **负责团队：**社区参与团队和服务获取与公平团队
- **行动：**
  - 组织并安排定期市政会议，让社区参与进来，收集反馈并解决所关注的问题。
  - 制定沟通计划，以推动相关会议举行，并鼓励不同受众广泛参与。
  - 确保市政厅会议的讨论有详细的会议纪要，并与相关团队分享，以采取行动。

##### **2. 持续发布岗位空缺：**

- **负责团队：**人力资源部门
- **行动：**
  - 定期在多个平台上更新并发布岗位空缺，以吸引符合资格要求的候选人。
  - 检测申请趋势并根据需要调整招聘策略。

##### **3. 对新员工开展入职培训**

- **负责团队：**培训与发展团队
- **行动：**
  - 为新员工提供持续支持、培训和导师指导，以确保其顺利转正并实现较高转正留用率。

##### **4. 提高对专业化项目的公关意识**

- **负责团队：**社区参与团队和服务获取与公平团队
- **行动：**
  - 发起公关活动，重点提高对“自主决策计划”和“协调家庭支持服务”(CFS)等专业化项目的认知意识。
  - 利用包括社交媒体、新闻简讯和社区活动等多种渠道，触达更广泛的受众。
  - 与社区合作伙伴合作，扩大信息传播并确保沟通一致。

##### **5. 通过焦点小组、董事会会议和在线调查持续寻求反馈**

- **负责团队：**社区参与团队和服务获取与公平团队
- **行动：**
  - 定期组织焦点小组向客户、员工和利益相关方收集反馈。
  - 发起公关活动，以提高董事会会议的出席率。
  - 设计并发布在线调查，收集有关特定项目、服务和整体满意度的意见。
  - 分析反馈数据并利用洞察为决策和持续改进工作提供反馈信息。
  - 针对反馈为所采取的行动提供透明的最新信息，以保持社区的信任度和参与度。

谨致问候！

Lavinia Johnson

执行董事