



INLAND REGIONAL CENTER

...valuing independence, inclusion, and empowerment

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

Telepono: (909) 890-3000

Fax: (909) 890-3001

Setyembre 9, 2024

(916) 651-6309

OCO@dds.ca.gov

G. Cruz:

Ipinadala ng Inland Regional Center (IRC) ang liham na ito bilang tugon sa liham ng Department of Developmental Services (DDS) na may petsang Hulyo 22, 2024. Ipinagbigay-alam ng liham ng DDS sa IRC na batay sa caseload ratio data na ipinadala nito sa Kagawaran noong Marso 13, 2024, hindi nakatugon ang IRC sa mga kinakailangang caseload ratio para sa mga sumusunod na kategorya:

1. Mga consumer na naka-enroll sa Home and Community-Based Services Waiver
2. Mga consumer na wala pang anim na taong gulang
3. Mga nakalipat sa nakalipas na 12 buwan
4. Mga consumer na may komplikadong pangangailangan

Ang mga caseload ratio na ito ay itinatakda ng Welfare and Institutions Code (WIC) Seksyon 4640.6(c) at Artikulo IX, Seksyon 2 ng Regional Center Contract. Ang dokumentong ito ay nagsisilbing plano sa pagsasaayos ng IRC ayon sa iniaatas ng Seksyon 4640.6(f) ng WIC.

Tulad sa mga nagdaang taon, nakaranas ang IRC ng paglago sa bilang ng kliyente nitong nakalipas na isang taon. Noong katapusan ng Marso 2024, umabot na sa 51,430 ang kliyente ng IRC. Karaniwang nadaragdagan ng tatlong daang kliyente ang IRC kada buwan, kabilang ang mga bagong kaso, mga lumipat, at mga nag-activate muli. Sa paglagong ito, inaasahang kakailanganin ng isang bagong unit na may kumpletong tauhan kada 90 araw para mapanatili ang mga kinakailangang caseload ratio na itinatakda ng WIC.

Palaging nagpo-post ang IRC ng mga oportunidad sa trabaho para sa mga Consumer Services Coordinator (mga CSC) at aktibong nagha-hire para sa mga naturang posisyon. Simula Hulyo 30, 2023, umabot na sa 355 ang nakuhang miyembro ng staff ng IRC. Gayunpaman, kinailangan pa naming punan ang limampu't apat na posisyon dahil sa pag-turnover ng staff. Sa kabila ng mga hamong ito, patuloy kaming naghahanap at nagha-hire ng mga bagong empleyado.

Simula Hulyo 1, 2023 hanggang Hunyo 30, 2024, nakapagsagawa ng mga hiring event ang Human Resource Department ng IRC sa mga sumusunod na petsa:

- Enero 26, 2024
- Hunyo 28, 2024

Hanggang noong Marso 2024, umabot na sa 1,151 ang kabuuang miyembro ng staff ng IRC, kabilang ang 790 nakatalaga sa pamamahala ng kaso. Pagsapit ng Hulyo 1, 2024, ang aming kabuuang staff ay tumaas sa 1,201, kabilang ang 815 nakatalaga sa pamamahala ng kaso.

Para suportahan ang mga bagong na-hire na staff, patatagin ang workforce, at bawasan ang turnover, binuo ng Training and Development Unit ng IRC ang posisyong Division Specialist para palitan ang dating New Staff Mentor Program. Kinuha ng Training Department ang dalawa sa tatlong Division Specialist, na tumutulong sa pagbuo, pag-aayos, at pangangasiwa sa mga kurikulum na partikular sa dibisyon. Bukod pa rito, sinusupportahan ng Division Specialist ang

iba't ibang inisyatibo sa pagpapaunlad ng staff at pagsasanay ng partner sa komunidad, kabilang ang pagbuo ng kurikulum.

Patuloy na magbibigay ng insentibo ang IRC sa aming mga bilingual staff na may buwanang stipend kapag natapos ang isang pagsusulit sa kakayahan. Layunin naming matugunan ang mga pangangailangan ng komunidad at mabayaran nang sapat ang aming team para sa pagbabasa, pagsusulat, at pagsasalita ng mga low-frequency na wika, kabilang ang American Sign Language (ASL), Spanish, Arabic, Mandarin/Chinese, Tagalog, at Vietnamese. Naniniwala kaming makakatulong ang stipend na ito sa pag-recruit ng mga kandidato upang suportahan ang patuloy na paglaki ng ahensya at tumulong sa pagbabawas ng mga pagkakaiba sa aming Purchase of Services (POS) kasabay ng pagbawas sa aming caseload ratio.

Sinuri at in-update ng Executive Management Team ng IRC ang lahat ng kasalukuyang pay scale, na nagresulta sa pagtaas ng suweldo at nagbigay ng isang beses na pagtaas ng suweldo at pagtaas ng COLA para sa FY23/24 upang itaguyod ang katatagan at mas mahabang pananatili sa loob ng aming ahensya.

Noong Hulyo 29, 2024, inanunsyo ng IRC sa inlandrc.org na ang mga kliyente, mga kapamilya, mga staff, at miyembro ng komunidad ay inimitahan para ibahagi ang kanilang saloobin sa mga hakbangin upang masunod ang mga caseload. Nag-email din ng abiso ang Community Engagement Team sa DDS at SCDD para matiyak ang kanilang kamalayan sa paparating na virtual na pagpupulong. Ibinahagi rin ang abiso sa lahat ng social media platform ng IRC. Ang mga magulang, kliyente, vendor, at partner sa komunidad ay hinikayat na dumalo sa isang Pamublikong Pagpupulong sa Agosto 12, 2024, alas-5:00 ng hapon sa pamamagitan ng Zoom, na may opsyong magsumite ng feedback sa pamamagitan ng email sa community@inlandrc.org hanggang Agosto 19, 2024. Bukod dito, natanggap din ng Vendor Advisory Committee (VAC) ang abiso sa pamamagitan ng email at hinikayat itong magbigay ng feedback.

Inimitahan ang mga staff ng IRC na magsumite ng feedback tungkol sa liham ng mga caseload ratio sa community@inlandrc.org mula Hulyo 24, 2024 hanggang Agosto 19, 2024. Binigyan din ng parehong deadline ang mga partner sa komunidad para ibigay ang kanilang feedback sa pamamagitan ng email. Ang mga sumusunod ay ang mga karaniwang tema na natukoy mula sa natanggap na feedback:

Automation ng Karaniwang Gawain:

Tema: Paggamit ng Kalamangan sa Teknolohiya

Kapansin-pansin sa panloob at panlabas na feedback ang kritikal na papel ng teknolohiya sa pag-automate ng mga paulit-ulit na gawain. Kabilang dito ang paggamit ng mga software tool para sa data entry, dokumentasyon ng kaso, at regular na pagsubaybay, na nagbabakante ng oras sa mga staff para sa mga mas komplikadong gawain. Itinuturing na mahalaga ang automation sa pagpapabuti ng pangkalahatang kahusayan at pagbabawas ng pasanin sa administratibong gawain.

Mga Pinabuting Self-Service na Opsyon para sa Kliyente:

Tema: Pagpapalakas sa Kakayahan ng Kliyente sa pamamagitan ng Teknolohiya

Maigting na inirekomenda ang pagpapabuti sa mga self-service na portal ng kliyente na may mga resource tulad ng mga FAQ, gabay, at tutorial para mapababa ang numero ng mga kasong nangangailangan ng direktang interbensyon. Sa ganitong paraan, napapalakas ang kakayahan ng mga kliyente para pangasiwaan ang mga karaniwang isyu nang mag-isa, mapabilis ang paghahatid ng mga serbisyo and mabawasan ang trabaho ng staff.

Espesyalisasyon ng Team:

Tema: Pagsasaayos sa Istrukturang Organisasyon para sa Kahusayan

Kalimitang iminumungkahi ang pagsasaayos ng mga team sa mga specialized na grupo na nakatuon sa mga partikular na uri ng kaso. Ang pagkakaroon ng espesyalisasyon ay nagbibigay-daan sa mga miyembro ng team na bumuo ng mas malalim na pag-unawa, na hahantong sa mas mabilis na paglutas ng kaso, mas kaunting pagkakamali, at pangkalahatang pagpapabuti sa kalidad at kahusayan ng paghahatid ng serbisyo.

Pinaigting na Pagsasanay at Pag-unlad:

Tema: Patuloy na Propesyonal na Pag-unlad

Palaging binibigyang-diin na mahalaga ang patuloy na pagsasanay at pag-unlad para sa pagpapalakas ng kahusayan at pagiging epektibo ng team. Iminumungkahi ang pagsasagawa ng mga workshop tungkol sa pinakamahasag na mga kagawian, mga makabagong teknolohiya, at pamamahala ng oras upang matiyak na ang mga staff ay nananatiling may kasanayan at napapanahon, na magbibigay-daan sa kanila na pangasiwaan ang mga kaso nang mas epektibo.

Regular na Pagsusuri at Feedback:

Tema: Paulit-ulit na Pagpapabuti ng Proseso

Itinuturing na mahalagang kasanayan ang pagsasagawa ng mga regular na pagsusuri at paghingi ng feedback mula sa mga miyembro ng team upang matukoy ang mga hindi epektibong gawain at mga bagay na maaari pang mapabuti. Tinitiyak ng paulit-ulit na pamamaraang ito sa pagpapahusay ng daloy ng trabaho na patuloy na pinagbubuti at iniaangkop ang mga proseso upang matugunan ang mga pabago-bagong pangangailangan.

Paggamit ng Kalamangan sa Teknolohiya para sa Pamamahala ng Kaso:

Tema: Integrasyon ng Teknolohiya sa Daloy ng Trabaho

Ang paggamit ng software sa pamamahala ng kaso para ma-track ang mga kaso, makapagtakda ng mga paalala, at mag-automate ng mga gawain ay naaayon sa mas malawak na tema ng paggamit ng teknolohiya upang mapaigi ang kahusayan. Mahalaga ang integrasyon na ito sa pagbabawas ng administratibong gawain at pagtitiyak sa mas maayos na pamamahala ng kaso.

Mag-outsorce Kapag Maaari:

Tema: Estratehikong Alokasyon ng Resource

Inirerekomenda ang pag-outsorce ng ilang partikular na gawain sa pamamahala ng kaso sa mga panlabas na ahensya o espesyalista para mapaigting ang alokasyon ng resource. Ang estratehiyang ito ay nagbibigay-daan sa panloob na team na mapagtuunan ng pansin ang mga gawaing nangangailangan ng kakaibang kaalaman, na mas magpapabuti sa kahusayan.

Pagsubaybay na May Tulong ng Teknolohiya:

Tema: Mahusay na Pagsubaybay at Komunikasyon

Iminumungkahi ang paggamit ng teknolohiya tulad ng mga app at online platform para sa pagsubaybay at pakikipag-ugnayan sa kliyente upang mabawasan ang pangangailangan sa madalas na personal na pagsusuri. Itinuturing na epektibo ang pamamaraang ito para mapanatili ang pangangasiwa nang nakakatipid ng oras.

Mga Espesyal na Tungkulin at Pokus:

Tema: Pagpapagiging ng Tungkulin

Iminumungkahi ang pagtatalaga ng mga espesyal na tungkulin sa loob ng team upang pangasiwaan ang mga partikular na aspeto ng suporta para sa mas nakatuon at mahusay na paghahatid ng serbisyo. Ang pagkakaroon ng espesyalisasyon ay nakakatulong na mahasa ang mga kasanayan at mapabuti ang mga resulta sa mga partikular na aspeto ng serbisyo.

Pagtataguyod sa Antas ng Organisasyon at Patakaran:

Tema: Pagbabago sa Sistema at Alokasyon ng Resource

Itinuturing na mahalaga ang pakikipag-ugnayan sa mga gumagawa ng patakaran at pagtataguyod para sa mga pagbabago sa sistema na nagpapataas ng pondo at resource. Ang mga nasabing pagbabago ay maaaring humantong sa pagbabawas ng caseload at pagpapagiging ng suporta sa mga kliyente, na magpapabuti sa pangkalahatang paghahatid ng serbisyo.

Pagaplano para sa Transisyon:

Tema: Maagap na Pamamahala sa Kliyente

Nakikitang mahalaga ang pagbuo ng mahusay na plano para sa transisyon para sa mga kliyenteng dumadaan sa pagbabago ng yugto ng buhay o mga serbisyo para sa matiyak ang maayos na transisyon at maiwasan ang pagdami ng trabaho dahil sa ganitong krisis. Ang maagap na pamamaraang ito ay nagpapababa sa dalas at tindi ng mga krisis.

Mas Mainam na Pagtataguyod ng mga Serbisyo:

Tema: Pagpapahusay sa Kamalayan at Paggamit

Para mapataas ang kamalayan ng kliyente at paggamit sa mga available na resource, inirerekomenda ang mas epektibong pagtataguyod at pagpapakilala sa mga serbisyong tulad ng Self-Determination Program at Coordinated Family Support Services. Maaari itong humantong sa mas mahusay na paghahatid ng serbisyo at resulta.

Noong Agosto 12, 2024, nagdaos ng isang Zoom meeting. Nagpakita ng isang maikling presentasyon, ngunit walang pampublikong input ang natanggap. Dumalo sa meeting ang mga kinatawan mula sa DDS, kasama ang 27 magulang, kliyente, at miyembro ng komunidad. Hindi lumahok dito ang State Council on Developmental Disabilities (SCDD).

Plano ng Aksyon:

Mga Gawain at Tungkulin:

1. I-explore ang mga Town Hall Meeting

- **Responsableng Team:** Community Engagement Team at Service Access and Equity Team
- **Mga Aksyon:**
 - Mag-organisa at mag-iskedyul ng regular na mga town hall meeting upang makausap ang komunidad, makakalap ng feedback, at matugunan ang mga alalahanin.
 - Bumuo ng plano sa komunikasyon upang maipabatid ang tungkol sa mga pagpupulong na ito at mahikayat ang partisipasyon ng iba't ibang audience.
 - Tiyaking dokumentado ang mga diskusyon mula sa mga town hall meeting at ibabahagi ito sa mga kaukulang team para maaksyunan.

2. Patuloy na Mag-post ng mga Bukas na Posisyon:

- **Responsableng Team:** Human Resources Department
- **Mga Aksyon:**
 - Regular na i-update at i-post ang mga bukas na posisyon sa iba't ibang platform upang mahikayat ang mga kwalipikadong kandidato.
 - Subaybayan ang mga trend sa aplikasyon at baguhin ang mga estratehiya sa pag-recruit kung kinakailangan.

3. Pag-onboard ng Bagong Staff:

- **Responsableng Team:** Training and Development Team
- **Mga Aksyon:**
 - Magbigay ng patuloy na pagsuporta, pagsasanay at pagtuturo sa mga bagong staff upang matiyak ang maayos na transisyon at mataas na rate ng pagpapanatili ng empleyado.

4. Palakasin ang Kamalayan ng PR sa mga Espesyal na Programa:

- **Responsableng Team:** Community Engagement Team at Service Access and Equity Team
- **Mga Aksyon:**
 - Mag-launch ng isang PR campaign tungkol sa pagpapalakas ng kamalayan sa mga espesyal na programa tulad ng Self-Determination and Coordinated Family Services (CFS).
 - Gumamit ng maraming channel, tulad ng social media, mga newsletter, at community event, upang maabot ang mas maraming audience.
 - Makipagtulungan sa mga partner sa komunidad upang mapalakas ang mensahe at matiyak ang patuloy na komunikasyon.

5. Patuloy na Mangalap ng Feedback sa pamamagitan ng mga Focus Group, Board Meeting, at Online Survey

- **Responsableng Team:** Community Engagement Team at Service Access and Equity Team
- **Mga Aksyon:**
 - Mag-organisa ng regular na mga focus group upang mangalap ng feedback mula sa mga kliyente, staff, at stakeholder.

- Magsagawa ng PR campaign upang mapalakas ang pagdalo sa mga pagpupulong ng Board of Trustees.
- Bumuo at mamahagi ng mga online survey upang makolekta ang input sa mga partikular na programa, serbisyo, at pangkalahatang kasiyahan.
- Suriin ang data ng feedback at gamitin ang mga pananaw upang gabayan ang paggawa ng desisyon at patuloy na pagsisikap sa pagpapabuti.
- Magbigay ng tapat na mga update sa mga ginawang aksyon bilang tugon sa feedback upang mapanatili ang tiwala at pakikipag-ugnayan ng komunidad.

Lubos na gumagalang,

Lavinia Johnson
Executive Director