

## **Cuộc họp Công cộng về Sự chênh lệch với các Bên liên quan Thẩm định Toàn tiểu bang về Bình luận của Người dân**

Vào tháng 8 năm 2016, Sở Dịch vụ Phát triển (Sở) đã tổ chức bốn cuộc họp công cộng với các bên liên quan trên toàn tiểu bang để thảo luận về sự chênh lệch trong chi phí mua dịch vụ của các trung tâm khu vực. Các cuộc họp được tổ chức tại Campbell, Sacramento, San Bernardino, và Los Angeles. Tài liệu này có một bản tóm tắt các chủ đề chung được cung cấp bởi các bên liên quan tham dự các cuộc họp công cộng này.

- **Rào cản trong tiếp cận dịch vụ và thông tin vì hệ thống quá phức tạp.**
  - Các câu trả lời bao gồm bình luận về cấu trúc phức tạp của hệ thống, và nhu cầu cần trung tâm khu vực trợ giúp để hiểu các dịch vụ được trung tâm khu vực tài trợ có sẵn cho người tiêu dùng/gia đình. Đề nghị bao gồm: đơn giản hóa tài liệu, phát triển và cung cấp một danh sách dịch vụ được trung tâm khu vực tài trợ và nhà cung cấp dịch vụ, đơn giản hóa mô tả dịch vụ, nâng cao nhận thức dịch vụ, và cung cấp trợ giúp cho các gia đình trong việc điều hướng hệ thống (ví dụ: một danh sách tổng thể về dịch vụ và nhà cung cấp dịch vụ, một "cẩm nang" toàn diện trình bày điều hướng hệ thống, và bổ nhiệm "Người điều hướng" trong các nhân viên RC để trợ giúp các gia đình).
- **Trợ giúp và hỗ trợ phát triển các kỹ năng tự biện hộ.**
  - Một số nhóm dân tộc bày tỏ sự lưỡng lự trong việc tự biện hộ. Đề nghị bao gồm cung cấp giáo dục và đào tạo cho các gia đình để họ có thể biện hộ cho nhu cầu của bản thân.
- **Mối quan hệ giữa trung tâm khu vực, nhà cung cấp dịch vụ, và người tiêu dùng và gia đình.**
  - Một số cá nhân cho biết có tình trạng thiếu lòng tin, bao gồm sự hồ nghi có từ trước, giữa gia đình và trung tâm khu vực, và giữa gia đình và nhà cung cấp. Đề nghị bao gồm tăng cường quan hệ đối tác cộng đồng (ví dụ: trung tâm khu vực tham dự các sự kiện cộng đồng, phối hợp với các cơ quan địa phương, và làm việc với các nhà thờ cộng đồng) để xây dựng lại lòng tin giữa trung tâm khu vực và người tiêu dùng/gia đình, và giữa người tiêu dùng/gia đình và nhà cung cấp trong các cộng đồng dân tộc mục tiêu.
- **Rào cản văn hóa đối với dịch vụ (các nhóm Người gốc Tây Ban Nha/Bồ Đào Nha, Người da đen/Người Mỹ gốc Phi, và Người gốc Á).**
  - Các hệ tư tưởng, giá trị, và phong cách văn hóa có thể ảnh hưởng đến mối quan hệ của gia đình với nhân viên trung tâm khu vực và nhà cung cấp dịch vụ. Đề nghị bao gồm triển khai hoạt động tiếp cận với các nhóm và cộng đồng dân tộc chưa được phục vụ thích đáng, và thúc đẩy đào tạo năng lực và độ nhạy cảm văn hóa cho nhân viên trung tâm khu vực và nhà cung cấp dịch vụ.
- **Đào tạo liên tục cho các điều phối viên dịch vụ của trung tâm khu vực.**
  - Ý kiến đóng góp của các bên liên quan bao gồm bình luận về sự thiếu kiến thức của một số điều phối viên dịch vụ trong lĩnh vực khuyết tật phát triển. Đề nghị bao

gồm cung cấp thêm đào tạo cho điều phối viên dịch vụ về Đạo luật Lanterman, tăng cường độ đào tạo liên tục cho điều phối viên dịch vụ, và giải quyết chất lượng đào tạo cho điều phối viên dịch vụ.

- **Rào cản trong tiếp cận và sử dụng dịch vụ do thiếu các dịch vụ có sẵn.**
  - Một số cá nhân cho biết có tình trạng thiếu nhà cung cấp dịch vụ có sẵn (ví dụ: nhiều nhà cung cấp dịch vụ được ủy quyền có danh sách chờ), cũng như thiếu dịch vụ ở khu vực nông thôn. Đề nghị từ gia đình bao gồm tuyển dụng các nhà cung cấp tiềm năng và phát triển các chương trình ở khu vực nông thôn (ví dụ: cấp kinh phí ban đầu để phát triển các chương trình mới ở khu vực mục tiêu).
- **Sử dụng mô hình “Promotora” để khuyến khích và kết nối các gia đình.**
  - Các nhóm hỗ trợ lẫn nhau giữa các cha mẹ đã thành công. Gợi ý từ gia đình bao gồm triển khai một hệ thống tương tự như mô hình “Promotora” để kết nối các cha mẹ trong cộng đồng địa phương. Để đạt được mục tiêu này, các gia đình có thể được hỗ trợ từ một bên thứ ba trung lập, để giúp xây dựng lòng tin, mời đối thoại, và tăng khả năng tiếp cận và sử dụng dịch vụ.
- **Dịch vụ vận chuyển và giữ trẻ.**
  - Việc thiếu dịch vụ vận chuyển và/hoặc giữ trẻ có thể ảnh hưởng đến gia đình/việc người dân tham dự các cuộc họp và hội thảo, cũng như sử dụng dịch vụ.
- **Sử dụng công nghệ để tăng cường tiếp cận thông tin.**
  - Trung tâm khu vực phải sử dụng các nền tảng truyền thông xã hội và tin nhắn văn bản để thúc đẩy quan hệ với gia đình và duy trì kết nối của họ với trung tâm khu vực.
- **Rào cản ngôn ngữ là rào cản đối với các dịch vụ của trung tâm khu vực.**
  - Trung tâm khu vực phải triển khai hoạt động tiếp cận với tất cả các nhóm dân tộc/ngôn ngữ, và cải thiện chất lượng dịch vụ.
- **Gia đình đề nghị cải tiến quá trình thẩm định và tiếp nhận.**
  - Thảo luận bao gồm bình luận về ảnh hưởng của sự chậm trễ và/hoặc chẩn đoán sai trong quá trình thẩm định và tiếp nhận. Đề nghị bao gồm mô hình hóa quá trình tiếp nhận cho người tiêu dùng của trung tâm khu vực từ 3 đến 22 tuổi sau quá trình tiếp nhận Early Start và thiết lập chẩn đoán sớm và cung cấp dịch vụ cho người tiêu dùng.
- **Dịch vụ khác nhau giữa các trung tâm khu vực.**
  - Nhiều gia đình nhận được các dịch vụ và/hoặc dịch vụ khách hàng khác nhau tùy thuộc vào trung tâm khu vực cung cấp dịch vụ. Đề nghị bao gồm phát triển một phương pháp tiếp cận thống nhất trong công tác điều phối và thực hiện dịch vụ ở tất cả các trung tâm khu vực để người tiêu dùng có khả năng tiếp cận dịch vụ và chất lượng dịch vụ như nhau bất kể họ sống ở đâu.