

## 公眾利益相關者差異會議

### 全州公共意見評估

2016年8月，「發展服務部」在全州舉行四次公眾利益相關者會議，討論區域中心服務購買支出差異。會議在坎貝爾、薩克拉門托、聖杯納迪諾和洛杉磯舉行。本文件對參加這些公開會議的利益相關者們提供的共同主題進行摘要。

- **系統過於複雜導致服務和信息訪問出現障礙**

- 響應包括評論系統複雜結構，及需要區域中心幫助了解由其承擔費用而提供給消費者/家庭的服務。建議包括：簡化文件、開發並提供一份區域中心出資的服務及服務提供者的列表、簡化服務描述、提高服務意識，及幫助家庭使用該系統（例如，一份服務和服務提供者的主要清單、一份全面展現系統的導覽「手冊」，以及在區域中心員工中指定「導覽員」幫助家庭）。

- **協助和支持發展自我主張技能**

- 有些族群對自我主張表現出猶豫不決。建議包括對家庭提供教育和培訓以使其能夠主張自己的需求。

- **區域中心、服務提供者以及消費者和家庭的關係**

- 有些人指出在家庭和區域中心以及家庭和提供者之間存在一種信任缺失，包括歷史上的不信任。建議包括加強社區夥伴關係（例如，區域中心參與社區活動、與地方機構合作，及與社區教會合作）以重建區域中心和目標族群社區中的消費者/家庭以及其與提供者間的信任。

- **對服務的文化障礙（西班牙裔、黑人/非裔美國人及亞裔群體）**

- 不同的文化意識形態、價值觀和特殊習慣都可能影響家庭和社區中心員工及服務提供者間的關係。建議包括對服務匱乏的族群及社區進行外展活動，並且提高區域中心員工和服務提供者的文化能力以及進行敏感性培訓。

- **區域中心服務協調人員正在進行的培訓**

- 利益相關者關於某些服務協調人員在發展性殘疾領域缺乏知識的評論包括投入。建議包括對服務協調人員提供更多關於《蘭特曼法》的培訓，增加服務協調人員正在進行的培訓的數量，及提高服務協調人員的培訓質量。

- **由於缺乏可使用服務而導致的服務獲取和使用障礙**
  - 有些人表示缺乏可使用服務的提供者（例如，很多授權服務的提供者已經有等候名單），及在農村地區缺乏服務。來自家庭的建議包括在農村地區聘用潛在的供應商并開發項目（例如，為在目標地區開發新項目的提供啟動資金）。
- **使用「Promotora」模式來授權并連接家庭**
  - 家長對家長支持小組已經獲得成功。來自家庭的建議包括執行一個類似於「Promotora」模式的系統來連接當地社區的家長。以此，家庭可以從中立的第三方獲取支持，以幫助建立信任、邀請對話，並增加服務的獲取和使用。
- **交通和兒童看護**
  - 缺乏交通和/或兒童看護可能影響家庭/公眾參加會議和研討會，及服務使用。
- **使用技術增加對信息的訪問**
  - 區域中心應利用社交媒體和短信平台推動與家庭的接觸，并使他們了解區域中心動態。
- **語言障礙是區域中心服務的障礙**
  - 區域中心應開展外展活動以覆蓋所有族群/語言人群，并提高翻譯質量。
- **家庭建議改進評估和接受過程**
  - 對於在評估和接受過程中的延誤和/或誤判的評論包括討論。建議包括在 Early Start 接受過程之後對年齡在 3-22 歲的區域中心消費者進行接受建模，并為消費者制定早期判斷及提供服務。
- **服務根據不同區域中心而各不相同**
  - 很多家庭根據哪家區域中心提供服務來接受不同的服務和/或消費者服務。建議包括在所有的區域中心之間建立一個統一的服務協調和交付方法，從而使消費者無論住在哪裡都能夠獲得同樣的服務以及確保同樣的服務質量。