تقييم مستقل
لبرنامج الوصول إلى الخدمات والإنصاف فيها

إدارة الخدمات النمائية بولاية كاليفورنيا

ملخص التقرير

قدَّمه المركز الوطني للكفاءة الثقافية
بجامعة جورجتاون

قُدِّم لأول مرة في 31 آب/ أغسطس 2023
حُدِّث في 17 تشرين الأول/ أكتوبر 2023

GEORGETOWN UNIVERSITY
National Center for Cultural Competence

GEORGETOWN UNIVERSITY
Center for Excellence in Developmental Disabilities
CENTER FOR CHILD AND HUMAN DEVELOPMENT

مقدمة

في عام 2016، أنشأت كاليفورنيا برنامج مِنَح الوصول إلى الخدمات والإنصاف فيها. ويُنفق هذا البرنامج 11 مليون دولار سنويًّا لضمان حصول الأشخاص ذوي الإعاقات الذهنية والنمائية المُنتمين لخلفيات متنوعة على نفس إمكانية الوصول إلى الخدمات مثل أي شخص آخر. ويشمل ذلك أشخاصًا من مختلف المجتمعات العرقية والإثنية والثقافية واللغوية في كاليفورنيا.

واستُعين بمنظمتين لدراسة أداء برنامج مِنَح الوصول إلى الخدمات والإنصاف فيها، وهذا ما يُسمى التقييم. وأجرى هذا التقييمَ كلٌ من المركز الوطني للكفاءة الثقافية بجامعة جورجتاون وشركة Mission Analytics Group، ويطلق عليهما المُقيّمان. وأجرى المُقيّمان فحصًا شاملًا للمراكز الإقليمية بكاليفورنيا والمنظمات المجتمعية التي موَّلها برنامج مِنَح الوصول إلى الخدمات والإنصاف فيها في الفترة من 2018 إلى 2020. وشملت هذه الفترة جائحة كوفيد-19. وكانت تلك الفترة عصيبة من حيث تقديم الخدمات للأشخاص ذوي الإعاقة.

وتوصل تقييمهما إلى أن ولاية كاليفورنيا تحتل المرتبة الأولى على مستوى البلاد في سنّ القوانين وإنفاق الأموال لضمان حصول الأشخاص ذوي الإعاقات الذهنية والنمائية وأسرهم المنتمين لخلفيات متنوعة على الدعم والخدمات التي يحتاجون إليها. وأوصى المُقيّمان بأن يستمر برنامج مِنَح الوصول إلى الخدمات والإنصاف فيها. وأوصيا أيضًا بإدخال تغييرات على البرنامج لضمان تحسين أدائه.

ولن يكفي برنامج مِنَح الوصول إلى الخدمات والإنصاف فيها وحده للحد من المعاملة غير المُنصفة للأشخاص ذوي الإعاقات الذهنية والنمائية وأسرهم المنتمين لخلفيات ثقافية ولغوية متنوعة. فالأشخاص الذين يحتاجون إلى الخدمات يتعرضون أحيانًا لمعاملة غير مُنصفة بسبب عرقهم أو انتمائهم العرقي أو اللغة التي يتحدثونها. عندما يحدث ذلك، تبرز التباينات بين ما يحتاج إليه الناس وما يحصلون عليه. وقد وجد المُقيّمان أنه إلى جانب برنامج مِنَح الوصول إلى الخدمات والإنصاف فيها، ثمةَ جهود أخرى داخل إدارة الخدمات النمائية بكاليفورنيا تجعل الخدمات عادلة ومنصفة للجميع. ومع ذلك، من المهم معرفة المزيد عن أسباب التفاوتات العرقية والإثنية واللغوية للأشخاص ذوي الإعاقات الذهنية والنمائية وأسرهم في كاليفورنيا.

لماذا فعلنا ذلك

بدأ تقييم برنامج مِنَح الوصول إلى الخدمات والإنصاف فيها بعد خمس سنوات من انطلاقه. ومن خلال معلومات عامة مثل التقارير الواردة من جماعات الدفاع والعدالة الاجتماعية، علم المُقيّمان بوجود تفاوتات مستمرة تقع على الأشخاص ذوي الإعاقات الذهنية والنمائية المنتمين لمختلف المجموعات العرقية والإثنية واللغوية. وقال المُقيّمان أيضًا إنّ القادة في إدارة الخدمات النمائية بكاليفورنيا ملتزمون بإزالة هذه التفاوتات في برامج مِنَح الوصول إلى الخدمات والإنصاف فيها وفي غيرها من البرامج.

إن التمييز على أساس العرق والأصول واللغة ليس أمرًا جديدًا، ولا يقتصرذلك على ولاية كاليفورنيا ونظام الإعاقات الذهنية والنمائية. إلا أن نظام الإعاقات الذهنية والنمائية على الصعيد الوطني متأخر جدًا عن المجموعات الأخرى في وصف المقصود بالإنصاف للأشخاص ذوي الإعاقات الذهنية والنمائية. (الإنصاف يعني المعاملة العادلة، وهو مختلف عن المساواة التي تعني المعاملة بطريقة واحدة.) ولم يُوضِّح نظام الإعاقات الذهنية والنمائية كيف كان عدم الإنصاف جزءًا من الخدمات التي يتلقاها الأشخاص ذوو

الإعاقات الذهنية والنمائية. ولم يحدد كيفية قياس عدم الإنصاف. ولم يوضِّح نظام الإعاقات الذهنية والنمائية كيفية تعزيز إنصاف الأشخاص ذوي الإعاقات الذهنية والنمائية بالشراكة مع فئات أخرى تُعامَل معاملة غير منصفة.

واستخدم المُقيّمان "إطار تفاوتات الإعاقات" لفحص الخدمات التي تلقاها الأشخاص ذوو الإعاقات الذهنية والنمائية وأسرهم. وضعت Tawara Goodeهذا الإطار وينظر في الخدمات وأوجه الدعم من حيث توفرها، وإمكانية الحصول عليها، وتقبلها، وجودتها، واستخدامها. ويوضح هذا الإطار أيضًا كيفية ارتباط أجزائه المختلفة بعضها ببعض، وما يعنيه ذلك للأشخاص ذوي الإعاقات الذهنية والنمائية وأسرهم والمجتمعات التي يعيشون فيها.

ماذا فعلنا

كان لتقييم برنامج مِنَح الوصول إلى الخدمات والإنصاف فيها ثلاثة أهداف رئيسية:

1. استكشاف أثر البرنامج على أشخاص ذوي إعاقات ذهنية ونمائية من مجموعات عرقية وإثنية ولغوية متنوعة وتحديد التغييرات التي من شأنها تحسين البرنامج.
2. وضع طريقة لقياس نتائج وأثر البرامج المستقبلية لمِنَح الوصول إلى الخدمات والإنصاف .
3. وضع طريقة لإعطاء الأولوية للأمور التي تحد من التفاوتات.

جَمع المُقيّمان معلومات من كثير من المصادر المختلفة. وشمل ذلك معلومات من الأفراد والمنظمات والتقارير التي قُدِّمت إلى إدارة الخدمات النمائية بكاليفورنيا. وأجرى المُقيّمان مقابلات مع الأشخاص المسؤولين عن إدارة برامج مِنَح الوصول إلى الخدمات والإنصاف فيها، بما في ذلك المراكز الإقليمية والمنظمات المجتمعية، واستمعا إلى تجارب الأسر. كما أجريا مقابلات مع موظفي إدارة الخدمات النمائية بكاليفورنيا.

كيف فعلنا ذلك

استخدم المُقيّمان عدة طرق أو أساليب في تقييمهما. ويعني ذلك أنهما استخدما بيانات كمية وبيانات نوعية. وتشير البيانات الكمية إلى المعلومات التي يمكن التعبير عنها بأرقام أو مقارنتها على مقياس رقمي. وأما البيانات النوعية فتصف السمات، ولا يمكن عدّها أو قياسها بسهولة.

ماذا تعلمنا

تشمل النتائج المتعلقة بأثر البرنامج على الأشخاص ذوي الإعاقات الذهنية والنمائية ما يلي:

- في الفترة من 2017-2018 إلى 2021-2022، زاد الإنفاق على الخدمات المقدمة للأشخاص ذوي الإعاقات الذهنية والنمائية المنتمين لخلفيات متنوعة أكثر مما زاد للأفراد البيض غير اللاتينيين، ولكن ظلت التفاوتات قائمة في بعض الحالات.
- لا تمتلك المراكز الإقليمية والمنظمات المجتمعية موارد كافية لجمع وفهم معلومات أو بيانات عن التفاوتات.
- يعمل برنامج المِنَح بدون تعريف رسمي للإنصاف، وليست لديه خطة مكتوبة لتعزيز مفهوم الإنصاف.
- لا تشير الفئات المُموَّلة، مثل تدريب الوالدين والمناصرة، إلى وجود أثر مباشر على الحد من التفاوتات.
- يُعزى وجود تفاوتات في نظام ذوي الإعاقات الذهنية والنمائية في كاليفورنيا إلى أسباب عديدة، منها:
  - » أنّ الخدمات صُمِّمت في الماضي لخدمة السكان البيض غير اللاتينيين؛
  - » وأنّ أنواع الخدمات وأوجه الدعم المُقدَّمة لا تلبي رغبات واحتياجات الأشخاص ذوي الإعاقات الذهنية والنمائية وأسرهم الذين ينتمون لشتى الخلفيات العرقية والإثنية والثقافية واللغوية؛
  - » وأن الأسر ليست على علم بالخدمات المُقدَّمة؛ ويوجد كثير من المطالب المتعارضة في حياة الأسر تجعل من الصعب الوصول إلى الخدمات أو تلقيها.
- ذكر العديد من قادة المراكز الإقليمية أنه كان من الصعب كسب ثقة المجموعات السكانية المتنوعة من الناحية العرقية والإثنية بسبب التاريخ الطويل من العنصرية والمعاملة غير المُنصفة.
- لا تستمر برامج "مِنَح الوصول إلى الخدمات والإنصاف فيها" إلا لمدة عام واحد تقريبًا. وهذه المدة ليست كافية لمعرفة مدى الفائدة التي يمكن أن تعود بها على المجتمعات المتنوعة عرقيًا وإثنيًا ولغويًا.
- صعَّبت جائحة كوفيد-19 بشدة وصول الأشخاص ذوي الإعاقات الذهنية والنمائية وأسرهم إلى الخدمات بسبب افتقارهم إلى أجهزة كمبيوتر و/أو صعوبة استخدامهم للمنصات الإلكترونية.

- جميع قادة المراكز الإقليمية تقريبًا ذكروا أنهم وموظفوهم تعلموا المزيد عن أسباب التفاوتات وعما يمكنهم فعله لتقديم خدمة أفضل للأشخاص ذوي الإعاقات الذهنية والنمائية المنتمين لخلفيات عرقية وإثنية وثقافية ولغوية متنوعة.
- أعربت الأسر عن استيائها من طول مدة الانتظار للحصول على الخدمات.
- كما ذكرت الأسر أنها في كثير من الأحيان لا تحصل على الخدمات على الإطلاق بسبب التعقيد الشديد في إجراءات تقديم الطلبات و/أو بسبب عدم توفّر الخدمات بلغتهم.

التوصيات

تنقسم التوصيات الآتية إلى أربع فئات: تركيز المنحة، وبنية المشروع، وأنواع المشروعات، وإجراءات المنحة.

1. تركيز المنحة

- تقليل عدد أولويات المنح من خلال تحديد مجالات التأثير التي لديها الفرصة الأكبر في تقليل التفاوتات.

2. بنية المشروع

- تحديد مفهوم الإنصاف داخل إدارة الخدمات النمائية وبرنامج مِنَح الوصول إلى الخدمات والإنصاف فيها. والتأكد من أن التعريف يسهل فهمه على الأشخاص الذين يتلقون أوجه الدعم والخدمات والذين يحتاجون إليها، وعلى المنظمات التي تقدم أوجه الدعم والخدمات.
- إلزام المراكز الإقليمية بأن تقيم شراكة مع منظمة مجتمعية من أجل التقدم بطلب للحصول على منحة الوصول إلى الخدمات والإنصاف فيها، وتلقي تلك المنحة.
- تحديد مجال التركيز ونوع التفاوتات التي سيجري تقليلها. والنظر في استخدام "إطار غود لتفاوتات الإعاقة" (Goode Disability Disparities Framework) لتحديد ما يوجد من تفاوتات في الإتاحة وإمكانية الوصول والتقبل والجودة والاستخدام.
- اشتراط أن يتضمن كل مشروع من مشاريع مِنَح الوصول إلى الخدمات والإنصاف فيها ممارسات تراعي التنوع الثقافي واللغوي. وينبغي إلزام الجهات المتقدمة للحصول على المنح بأن يُعرّفوا الكفاءة الثقافية والكفاءة اللغوية، وأن يُعرّفوا كيف ستُطبَّق هذه الممارسات في مشاريعهم.
- زيادة مدة مشاريع منحة الوصول إلى الخدمات والإنصاف فيها التي تثبت أنها تقلل التفاوتات. والنظر في توفير تمويل إضافي لمدة تصل إلى أربع سنوات.
- اشتراط تقديم نموذج منطقي وإطار نظرية تغيير لجميع مشاريع مِنَح الوصول إلى الخدمات والإنصاف فيها.
- إعداد طُرق أفضل لقياس التقدم الذي تُحرزه برامج مِنَح الوصول إلى الخدمات والإنصاف فيها.

3. أنواع المشاريع

- تعريف أنواع المشاريع المعتمدة. وتحديد مجالات التأثير التي لديها الفرصة الأكبر في تقليل التفاوتات. ويقترح المُقيّمان أربعة أنواع من المشاريع:
  - **التثقيف والتدريب:** قد لا يؤدي توفير التثقيف والتدريب إلى زيادة ملموسة في شراء الخدمات، ولا سيما على المدى القصير. وستحتاج المراكز الإقليمية والمنظمات المجتمعية إلى إثبات العلاقة المتبادلة المباشرة بين نشاط التدريب أو الدفاع أو القيادة أو تطوير الأعمال وزيادة الوصول إلى الخدمات أو الحد من التفاوتات (أيْ النموذج المنطقي، ونظرية التغيير، وجمع البيانات بما في ذلك المتابعة المستمرة الأطول أمدًا مع المشاركين، وتحليل البيانات، والإبلاغ). وتعتبر هذه الأنشطة التثقيفية والتدريبية موردا مهما للأشخاص الذين يعانون من إعاقات ذهنية ونمائية وأسرهم وكذلك للمنظمات المجتمعية. ويوصي فريق المُقيّمَيْن بأن تواصل إدارة الخدمات النمائية تمويل هذا النوع من المشاريع، ولكن ينبغي ألا يخضع للمقياس الصارم المتمثل في شراء الخدمات بسبب التعقيد والتكلفة المرتبطة بإثبات النتائج والتأثيرات حسب العرق والانتماء العرقي واللغة بناءً على النفقات فقط للأسباب التي سبق ذكرها.
  - **المشاركة والتوعية:** المشاركة المجتمعية والتواصل ضروريان لتعريف الأسر والمجتمعات المتنوعة عرقيًّا ولغويًّا بأوجه الدعم والخدمات المُقدَّمة من إدارة الخدمات النمائية في جميع مراحل العمر. ويوصي فريق المُقيّمَيْن باستمرار تمويل هذا النوع من المشاريع. قد لا يوفّر هذا النوع من المشاريع البيانات اللازمة لمقياس شراء الخدمات، كما هو الحال مع التثقيف والتدريب. وسوف يلزم أيضًا أن تكون الجهات الحاصلة على المنح قادرة على إثبات وجود علاقة متبادلة مباشرة بين الأنشطة (العروض الإعلامية والمعارض) التي أدت إلى زيادة الوصول إلى الخدمات أو الحد من التفاوتات.
  - **روابط مجتمعية:** يؤيّد فريق المُقيّمَيْن استمرار تمويل هذا النوع من المشاريع. وينبغي منح الأولوية في التمويل لتلك المجموعات العرقية والإثنية واللغوية (أي للناطقين بلغة واحدة غير الإنجليزية، وذوي الإجادة المحدودة للغة الإنجليزية وفقًا لتعريف مكتب الولايات المتحدة للتعداد، ومُستخدمي لغة الإشارة الأمريكية أو لغات الإشارة الأخرى) التي تواجه أكبر نسبة من التفاوتات في الوصول إلى الخدمات. ورغم أن التركيبة الديموغرافية قد تشير إلى وجود عدد أكبر من السكان المنتمين لمجموعة عرقية أو إثنية معينة، فإن المجموعات السكانية الأصغر قد يُغفَل عنها بدون قصد. وينبغي لهذا النوع من المشاريع أن يُلزِم المراكز الإقليمية بإقامة شراكة مع المنظمات المجتمعية.

» **قدرات القوى العاملة وتطويرها:** إذا استمرت إدارة الخدمات النمائية في تمويل هذا النوع من المشاريع، فسوف يلزم اتباع نُهُج مبتكرة وتعاونية واستراتيجية. وينبغي تقديم إرشادات واضحة بشأن ما تعنيه بالضبط الكفاءة الثقافية والكفاءة اللغوية للأفراد (من مختلف قطاعات العمل، ومنهم العاملون في مجال الدعم المباشر) والمنظمات (السياسة والممارسات). فلا يوجد فهم مشترك بين المراكز الإقليمية والمنظمات المجتمعية بشأن: 1) مفهوم الكفاءة الثقافية والكفاءة اللغوية، 2) وكيفية تعريف هذه الممارسات وتصورها بشكل مختلف، و3) واختلاف الكفاءة الثقافية واللغوية عن التيسير اللغوي. ويُعدّ توسيع القوى العاملة المتاحة هدفًا طويل المدى نظرًا لوجود أزمة في عدد العاملين في مجال الدعم المباشر الذين تركوا نظام الخدمة، لا سيما بعد ظهور جائحة كوفيد-19، ولأسباب أخرى مثل الأجور وظروف العمل. وينبغي النظر هل مجال التركيز هذا هو الاستثمار الأنسب لأموال منح إدارة الخدمات النمائية أم لا.

4. إجراءات المِنَح

- يجب أن تُقدِّم المشاريع تقارير عن تقدُّم أنشطتها ونتائجها. وينبغي أن تقدم المشاريع بيانات كمية ونوعية.
- يجب على جميع الحاصلين على مِنَح الوصول إلى الخدمات والإنصاف فيها الإنصات لآراء المشاركين في مشروعهم.
  - » عقد مجموعات نقاش
  - » عقد جلسات استماع