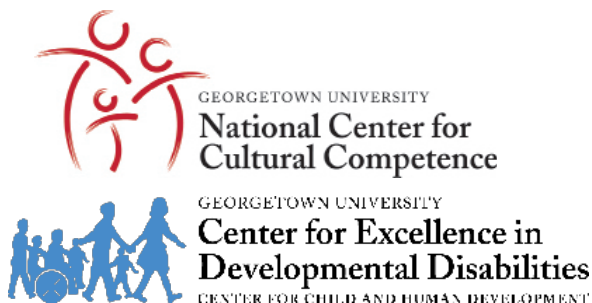


ارزیابی مستقل برنامه دسترسی و عدالت در خدمات

سازمان خدمات رشدی کالیفرنیا



خلاصه گزارش

ارائه شده توسط

مرکز ملی توانش فرهنگی دانشگاه جورج تاون

ارسال شده در 31 اوت 2023 برای بار اول

به روز شده در 17 اکتبر 2023

مقدمه

در سال 2016، کالیفرنیا برنامه کمک هزینه دسترسی و عدالت در خدمات (SAE) را ایجاد کرد. این برنامه هر سال 11 میلیون دلار هزینه می‌کند تا اطمینان حاصل کند که افراد مبتلا به ناتوانی‌های ذهنی و رشدی (IDD) با پیشینه‌های مختلف مانند دیگران به خدمات دسترسی دارند. این شامل ساکنان کالیفرنیا از جوامع مختلف نژادی، قومی، فرهنگی و زبانی می‌شود.

دو سازمان به کار گرفته شدند تا بفهمند برنامه کمک‌های مالی SAE چگونه عمل می‌کند. به این کار ارزیابی گفته می‌شود. سازمان‌هایی که این ارزیابی را انجام دادند، مرکز ملی توانش فرهنگی دانشگاه جورج تاون و گروه Mission Analytics Group بودند. به آنها ارزیاب گفته می‌شود. ارزیابان مراکز منطقه‌ای کالیفرنیا و سازمان‌های مبتنی بر جامعه را که توسط برنامه کمک هزینه SAE در سال‌های 2018 تا 2020 تأمین مالی شده بودند، بررسی کردند. بخشی از این زمان شامل همه گیری کووید-19 بود. این دوران، دوران سختی برای ارائه خدمات به افراد مبتلا به معلولیت بود.

ارزیابی آنها نشان داد که کالیفرنیا در تصویب قوانین و صرف پول برای کمک به اطمینان یافتن از اینکه افراد مبتلا به IDD و خانواده‌های آنها با پیشینه‌های مختلف حمایت‌ها و خدمات مورد نیاز خود را دریافت می‌کنند، در کشور پیش‌تاز است. ارزیابان توصیه کردند که برنامه کمک هزینه SAE باید ادامه یابد. آنها همچنین تغییراتی را در برنامه توصیه کردند تا مطمئن شوند که بهتر عمل خواهد کرد.

کاهش رفتار ناعادلانه با افراد مبتلا به IDD و خانواده‌های آنها با پیشینه‌های فرهنگی و زبانی متفاوت، به بیش از برنامه کمک هزینه SAE نیاز دارد. گاهی اوقات با افرادی که به خدمات نیاز دارند به دلیل نژاد، قومیت، یا زبانی که صحبت می‌کنند، ناعادلانه رفتار می‌شود. وقتی این موضوع اتفاق می‌افتد، بین آنچه مردم نیاز دارند و آنچه دریافت می‌کنند تفاوت ایجاد می‌کند. ارزیابان دریافتند که علاوه بر برنامه کمک هزینه SAE، تلاش‌های دیگری در سازمان خدمات رشدی کالیفرنیا (DDS) برای ایجاد خدمات منصفانه و عادلانه برای همه وجود دارد. با این حال، مهم است که در مورد آنچه باعث بی‌عدالتی‌های نژادی، قومی و زبانی برای افراد مبتلا به IDD و خانواده‌های آنها در کالیفرنیا می‌شود، بیشتر بدانید.

چرا این کار را کردیم

ارزیابی برنامه کمک هزینه SAE پنج سال پس از شروع برنامه آغاز شد. از اطلاعات عمومی مانند گزارش‌های گروه‌های مدافع و عدالت اجتماعی، ارزیابی‌کنندگان دریافتند که بی‌عدالتی‌های مداومی برای افراد مبتلا به IDD از گروه‌های نژادی، قومی و زبانی مختلف وجود دارد. ارزیابان همچنین گفتند که مدیران سازمان خدمات رشدی کالیفرنیا متعهد به حذف این بی‌عدالتی‌ها در برنامه‌های کمک هزینه SAE و سایر برنامه‌ها هستند.

رفتار ناعادلانه به خاطر نژاد، جایی که مردم از آنجا آمده‌اند و زبانی که به آن صحبت می‌کنند، موضوع جدیدی نیست. این رفتار فراتر از کالیفرنیا و سیستم IDD است. با این حال، سیستم IDD در سراسر کشور در توصیف معنای عدالت برای افراد مبتلا به IDD بسیار عقب‌تر از سایر گروه‌ها است. (عدالت به معنای رفتار منصفانه است. این توصیف با برابری متفاوت است، به این معنی که با شما یکسان رفتار شود.) سیستم IDD توضیح نداده است که چگونه بی‌انصافی یا بی‌عدالتی بخشی از خدماتی بوده است که افراد مبتلا به IDD دریافت می‌کنند. آنها نحوه اندازه‌گیری این بی‌عدالتی را توضیح نداده‌اند. و سیستم IDD توضیح نداده است که چگونه می‌توان عدالت را برای افراد مبتلا به IDD در مشارکت با سایر گروه‌هایی که با آنها ناعادلانه رفتار می‌شود ترویج کرد.

ارزیابان از چارچوب بی‌عدالتی‌های معلولیت برای بررسی خدماتی که افراد مبتلا به IDD و خانواده‌هایشان دریافت کردند استفاده کردند. این چارچوب توسط Tawara Goode ایجاد شده است. این چارچوب، موجود بودن، دسترسی، مقبولیت، کیفیت و استفاده از خدمات و پشتیبانی‌ها را بررسی می‌کند. همچنین این چارچوب نشان می‌دهد که چگونه هر بخش از این چارچوب با هم مرتبط است و برای افراد مبتلا به IDD، خانواده‌های آنها و جوامعی که در آن زندگی می‌کنند چه معنایی دارد.

آنچه انجام دادیم

ارزیابی برنامه کمک مالی SAE سه هدف بزرگ داشت:

1. تأثیر برنامه کمک هزینه SAE را بر افراد مبتلا به IDD از گروه‌های مختلف نژادی، قومی و زبانی بررسی کند و دریابد که چه تغییراتی باعث بهبود این برنامه می‌شود.
 2. روشی برای اندازه‌گیری نتایج و تأثیر برنامه‌های کمک مالی آینده SAE ایجاد کند.
 3. راهی برای اولویت‌بندی آنچه که برای کاهش بی‌عدالتی‌ها انجام می‌شود، ایجاد کند.
- ارزیابان اطلاعات را از منابع مختلف جمع‌آوری کردند. این منابع شامل اطلاعات افراد، سازمان‌ها و گزارش‌هایی بود که به سازمان خدمات رشدی کالیفرنیا ارسال شده بود. ارزیابان با افرادی که برنامه‌های کمک مالی SAE از جمله مراکز منطقه‌ای و سازمان‌های مبتنی بر جامعه را اداره می‌کردند مصاحبه کردند و به تجربیات خانواده‌ها گوش دادند. با کارکنان سازمان خدمات رشدی کالیفرنیا نیز مصاحبه شد.

چگونه این کار را انجام دادیم

ارزیابان از چندین راه با روش در ارزیابی خود استفاده کردند. این بدان معناست که آنها از داده‌های کمی و داده‌های کیفی استفاده کردند. کمی به اطلاعاتی اطلاق می‌شود که می‌توان آنها را در مقیاس عددی شمارش یا مقایسه کرد. داده‌های کیفی کیفیت ویژگی‌ها را توصیف می‌کنند و شمارش یا اندازه‌گیری آن‌چنان آسان نیست.

آنچه دریافتیم

یافته‌های مربوط به تأثیر برنامه کمک هزینه SAE بر افراد مبتلا به IDD عبارتند از:

- هزینه خدمات برای افراد مبتلا به IDD با پیشینه‌های مختلف بین سال‌های 2017 تا 2018 و 2021 تا 2022 نسبت به افراد سفیدپوست غیر اسپانیایی افزایش بیشتری داشت، اما در برخی موارد، بی‌عدالتی‌ها باقی ماند.
- مراکز منطقه‌ای و سازمان‌های مبتنی بر جامعه منابع کافی برای جمع‌آوری و درک اطلاعات یا داده‌های مربوط به بی‌عدالتی‌ها را ندارند.
- برنامه کمک هزینه بدون تعریف رسمی از عدالت عمل می‌کند و هیچ برنامه مدونی برای پیشبرد مفهوم عدالت ندارد.
- مقوله‌های تأمین مالی شده، مانند آموزش والدین و دفاع، تأثیر مستقیمی بر کاهش بی‌عدالتی‌ها نشان نمی‌دهند.
- دلایل زیادی وجود دارد که چرا در سیستم IDD کالیفرنیا بی‌عدالتی وجود دارد. برخی از دلایل عبارتند از:
 - « خدمات از لحاظ پیشینه برای خدمت به جمعیت سفیدپوستان غیر اسپانیایی طراحی شده بودند؛
 - « انواع خدمات و حمایت‌هایی که ارائه می‌شود با علایق و نیازهای افراد دارای تنوع نژادی، قومی، فرهنگی و زبانی مبتلا به IDD و خانواده‌هایشان مطابقت ندارد.
 - « خانواده‌ها از خدمات ارائه شده آگاه نیستند؛ و بسیاری از خواسته‌های رقابتی در زندگی خانواده‌ها وجود دارد که دسترسی به خدمات یا دریافت خدمات را دشوار می‌کند.
- بسیاری از مدیران مرکز منطقه‌ای گفتند که به دلیل سابقه طولانی نژادپرستی و رفتار ناعادلانه، جلب اعتماد جمعیت‌های نژادی و قومیتی دشوار است.
- برنامه‌های کمک هزینه SAE فقط حدود یک سال طول می‌کشد. این مدت به اندازه کافی طولانی نیست تا بدانیم آنها چقدر می‌توانند برای جوامع مختلف از نظر نژادی، قومی و زبانی مفید باشند.
- کووید-19 دسترسی به خدمات را برای افراد مبتلا به IDD و خانواده‌هایشان بسیار سخت کرد زیرا آنها کامپیوتر نداشتند و یا در استفاده از پلتفرم‌های آنلاین مشکل داشتند.
- تقریباً تمام مدیران مرکز منطقه‌ای اذعان داشتند که آنها و کارمندان در مورد عوامل ایجاد بی‌عدالتی و آنچه می‌توانند برای ارائه خدمات بهتر به افراد مبتلا به IDD با پیشینه‌های نژادی، قومی، فرهنگی و زبانی مختلف انجام دهند، مطالب بسیاری را فرا گرفتند.

- خانواده‌ها گفتند که از زمان انتظار طولانی برای خدمات ناامید شده‌اند.
- خانواده‌ها همچنین گفتند که اغلب به هیچ وجه خدمات دریافت نمی‌کنند زیرا رویه درخواست دادن برای آنها بسیار پیچیده است و یا به زبان آنها در دسترس نیست.

توصیه‌ها

توصیه‌های زیر به چهار دسته تقسیم می‌شوند: تمرکز کمک هزینه، ساختار پروژه، انواع پروژه و اقدامات کمک هزینه.

1. تمرکز کمک هزینه

- کاهش دادن تعداد اولویت‌های کمک مالی با شناسایی مناطق تأثیرگذار که بهترین شانس برای کاهش بی‌عدالتی‌ها را دارند.

2. ساختار پروژه

- تعریف عدالت در DDS و برنامه کمک مالی SAE. حصول اطمینان از این که این تعریف برای افرادی که این حمایت‌ها و خدمات را دریافت می‌کنند و به آن نیاز دارند و نیز برای سازمان‌هایی که چنین حمایت‌ها و خدماتی را ارائه می‌دهند قابل فهم است.
- ملزم نمودن مراکز منطقه‌ای جهت همکاری با یک سازمان مبتنی بر جامعه، برای درخواست و دریافت کمک هزینه SAE.
- تعریف محدوده تمرکز و نوع بی‌عدالتی‌هایی که کاهش می‌یابد. مد نظر قرار دادن استفاده از چارچوب بی‌عدالتی‌های ناتوانی Goode را برای شناسایی بی‌عدالتی‌ها در موجود بودن، دسترسی، مقبولیت، کیفیت و استفاده از خدمات.
- الزام بر آن که شیوه‌های شایسته فرهنگی و زبانی بخشی از هر پروژه کمک مالی SAE باشد. الزام متقاضیان دریافت کمک هزینه به تعریف توانش فرهنگی و توانش زبانی و نحوه اعمال این شیوه‌ها در پروژه‌های خود.
- افزایش مدت زمان آن دسته از پروژه‌های کمک هزینه SAE که توانسته‌اند نشان دهند بی‌عدالتی‌ها را کاهش داده‌اند. در نظر گرفتن تا چهار سال بودجه اضافی.
- الزامی نمودن یک مدل منطقی و یک چارچوب تئوری تغییر برای تمام پروژه‌های کمک مالی SAE.
- ایجاد راه‌های بهتر برای اندازه‌گیری پیشرفت برنامه‌های کمک مالی SAE.

3. انواع پروژه

- تعریف انواع پروژه‌های تأیید شده. یافتن مناطق تأثیرگذار که بهترین شانس را برای کاهش بی‌عدالتی دارند. ارزیابان چهار نوع پروژه را پیشنهاد می‌کنند:
 - « **جلسات و دوره‌های آموزشی:** ارائه جلسات و دوره‌های آموزشی ممکن است منجر به افزایش معنادار POS، به ویژه در کوتاه مدت نشود. مراکز منطقه‌ای و CBOها باید ارتباط مستقیم بین فعالیت‌های آموزشی، دفاع، رهبری یا توسعه کسب و کار و افزایش دسترسی به خدمات یا کاهش بی‌عدالتی‌ها (به عنوان مثال مدل منطقی، تئوری تغییر، جمع‌آوری داده‌ها شامل مداوم و پیگیری طولانی‌مدت شرکت کنندگان، تجزیه و تحلیل داده‌ها و گزارش) را اثبات کنند. این فعالیت‌های آموزشی منبع مهمی برای افرادی است که IDD را تجربه می‌کنند و نیز برای خانواده‌های آنها و همچنین برای CBOها. تیم NCCC-MA پیشنهاد می‌کند که DDS باید به تأمین مالی این نوع پروژه ادامه دهد، اما بنا به دلایلی که قبلاً گفته شد به جهت پیچیدگی و هزینه‌های مرتبط با اثبات نتایج و تأثیرات نژاد، قومیت و زبان نباید صرفاً بر اساس هزینه‌ها، تحت معیارهای دقیق POS قرار گیرد.
 - « **مشارکت و شمول:** مشارکت دادن و شمول جامعه برای اطلاع رسانی به خانواده‌ها و جوامع متنوع از نظر فرهنگی و زبانی در مورد پشتیبانی‌ها و خدمات DDS در طول زندگی ضروری است. تیم NCCC-MA ادامه تأمین مالی این نوع پروژه را پیشنهاد می‌کند. مشابه جلسات و دوره‌های آموزشی، این نوع پروژه ممکن است داده‌های مورد نیاز برای برآورده کردن POS را ارائه ندهد. باز هم، دریافت کنندگان کمک هزینه باید بتوانند ارتباط مستقیمی بین فعالیت‌ها (ارائه‌های اطلاعاتی و نمایشگاه‌ها) که منجر به افزایش دسترسی به خدمات یا کاهش بی‌عدالتی‌ها شده است را نشان دهند.
 - « **رابطه‌های جامعه:** تیم NCCC-MA از ادامه بودجه این نوع پروژه پشتیبانی می‌کند. الویت تخصیص بودجه باید به گروه‌های نژادی، قومی و زبانی (به عنوان مثال، تک زبانه بودن در زبان‌هایی غیر از انگلیسی، مهارت محدود انگلیسی که توسط سرشماری ایالات متحده، ASL یا سایر کاربران زبان اشاره تعریف شده است) داده شود که بیشترین درصد اختلاف را در دسترسی به خدمات تجربه می‌کنند. در حالی که ترکیب جمعیتی ممکن است نشان دهنده جمعیت بیشتری از یک گروه نژادی یا قومی خاص باشد، گروه‌های جمعیتی کوچکتر ممکن است به طور ناخواسته نادیده گرفته شوند. در این نوع پروژه مراکز منطقه‌ای باید ملزم به شراکت با CBOها شوند.
 - « **ظرفیت و توسعه نیروی کار:** اگر DDS به تأمین مالی این نوع پروژه ادامه دهد، رویکردهای نوآورانه، مشارکتی و استراتژیک مورد نیاز خواهد بود. باید راهنمایی روشنی در مورد اینکه دقیقاً توانش فرهنگی و توانش زبانی برای افراد (رشته‌های مختلف نیروی کار از جمله متخصصان پشتیبانی مستقیم) و سازمان‌ها (سیاست و عملکرد) به چه معناست ارائه شود. بین مراکز منطقه‌ای و CBOها درک مشترکی از موارد آتی وجود ندارد: (1) توانش فرهنگی و توانش زبانی، (2)

نحوه تعریف و مفهوم‌سازی متفاوت این شیوه‌ها، و 3) اینکه فرهنگی و زبانی مترادف با دسترسی زبانی نیستند. با توجه به بحران در تعداد متخصصان پشتیبانی مستقیم که سیستم خدمات را به ویژه پس از شروع همه‌گیری کووید-19 و نیز به دلایل دیگر از جمله دستمزد و شرایط کار ترک کرده‌اند، گسترش نیروی کار موجود یک هدف بلند مدت است. باید در نظر گرفت که آیا این حوزه تمرکز مناسب‌ترین سرمایه‌گذاری برای وجوه کمک مالی DDS است یا خیر.

4. اقدامات کمک هزینه

- الزام پروژه‌ها به گزارش دادن پیشرفت و نتایج فعالیت‌های خود. پروژه‌ها باید اطلاعات کمی و کیفی را ارائه دهند.
- ملزم نمودن تمام دریافت کنندگان کمک هزینه SAE به گوش فرا دادن به شرکت کنندگان در پروژه خود.

« گروه‌های متمرکز برگزار کنید

« جلسات پاسخگویی برگزار کنید