

标准化暂息服务评估工具问答

背景：

2023年，加州参议院第138号法案要求加利福尼亚州发展服务部（以下简称“本部门”）与社区合作，解决在向照顾者提供暂息服务方面存在的不公平现象。为使服务在全州范围内更加一致，本部门着手开发一项家庭支持工具，原本旨在评估个体对暂息服务、托儿服务及个人协助服务的需求。

作为该项工作的组成部分，本部门对所有区域中心及其他州的现行政策与流程进行了审查与分析。基于这些信息，本部门现正专注于开发一项独立的暂息服务评估工具，用于评估服务对象对暂息服务的需求及可批准的服务时数。

标准化暂息服务评估工具的目标：

- 制定一个简单易用、在全州范围内具有一致性的评估工具；
- 避免对个体和家庭当前获得的暂息服务时数造成大幅变动；
- 减少在21个区域中心之间，对于有类似需求的家庭在服务授权方面的差异。

将要求所有区域中心采用该标准化评估工具并保持使用上的一致性。法律规定，区域中心必须最迟于2026年1月1日前，在全州范围内实施该标准化暂息服务评估工具。

目前，全州各区域中心已对该工具的草案版本进行了测试。各区域中心的服务协调员也已召开两次会议，对该草案工具进行讨论、审查及修订。本部门于2025年4月10日举办了一场关于家庭支持工具项目的[公开网络研讨会](#)。本文件中所列问题均由社区成员在该场研讨会上提交。

一旦标准化暂息服务评估工具正式采纳，本部将继续探索并开发适用于托儿服务和个人协助服务的类似评估工具与流程。这些附加工具的目标与标准化暂息服务评估工具相似——在全州范围内提升服务一致性，并确保服务审批更加公平。

一般问题

问题1. 什么是标准化暂息工具？

回答1. 该工具正在开发中。其目的是与服务对象及其家庭直接评估暂息服务的需求。工具中的问题将收集有关服务对象的各种信息，包括其自身需求、照顾者压力、特殊情况，以及与暂息服务提供相关的信息。

问题2. 标准化暂息服务评估工具是否已最终确定？

回答2. 还没有。项目团队正在对工具的数据进行分析，分析结果可能会带来进一步修改，以改进或简化工具内容。此外，项目团队还将参考服务对象、家庭成员及服务协调员所提供的反馈意见，最终确定工具内容。

问题3. 公众如何就该流程提供反馈？

回答3. 为征求社区合作伙伴的反馈意见，将于2025年7月29日启动为期30天的公开意见征集期。任何人均可通过电子邮件或语音留言提交意见。电子邮箱地址和联系电话将于2025年7月29日公布。

问题4. 公众在提供反馈前需要了解工具的相关信息。加州发展服务部将如何提供关于该工具的信息？

回答4. 本部门将于2025年7月29日举办一场公开网络研讨会，届时公众可了解该评估工具的草案内容。评估工具草案将发布在本部门官网的“暂息服务评估模板与流程”（[Respite Assessment Template and Processes](#)）栏目下：[标准化区域中心流程：加州发展服务部](#)。

问题5. 公众何时可以查看标准化暂息服务评估工具？

回答5. 评估工具草案将于2025年7月29日在网络研讨会中展示，并发布于本部官方网站。

问题6. 标准化暂息服务评估工具预计何时实施？

回答6. 区域中心须于2026年1月开始实施该工具。本部门将在2026年1月之前提供关于实施的相关信息。

问题7. 完成标准化暂息服务评估工具后，个人的服务时数会减少吗？

回答7. 本部门的目标是通过该工具评估并确定适当的服务水平。在整个过程中，将特别注意尽量避免因使用新工具而对家庭和/或区域中心暂息服务接受者造成不利影响。

问题8. 标准化暂息服务评估工具的实施将如何影响个人规划流程（IPP）的制定？

回答8. 在IPP流程中，规划团队会识别服务对象当前的生活状况、服务对象认为重要的事项，并列出具所有目标和未来计划。IPP将包含一份服务与支持清单，列明服务对象与规划团队一致同意可协助其实现目标的项目。如果IPP中包含暂息服务的需求，则将使用标准化暂息服务评估工具进行评估。该工具不会取代或改变IPP的流程。

问题9. 本部门有时在实施过程中会遇到延迟。标准化暂息服务评估工具的实施是否会延期？

回答9. 区域中心必须于2026年1月开始实施标准化暂息服务评估工具。我们目前按计划推进，预计将在2026年第一季度内实施。如果时间表发生变动，我们将及时向社区通报。

问题10. 标准化暂息服务评估工具实施后是否会进行流程与执行情况的评估？如果会评估，将由谁来完成？

回答10. 本部门将对实施结果进行持续监测，并在必要时进行适当调整。

标准化暂息工具问题

问题11. 标准化暂息服务评估工具是否会提供西班牙语或其他语言版本，供讲西班牙语的家庭使用？

回答11. 作为实施流程的一部分，本部门将把该工具翻译成标准主要语言，包括西班牙语。

问题12. 服务协调员是否可以在 IPP 会议中使用标准化暂息服务评估工具？

回答12. 可以。

问题13. 标准化暂息服务评估工具是否有助于服务协调员决定可授权的服务时数？

回答13. 是的。

问题14. 标准化暂息服务评估工具是否会决定某人是否需要暂息服务？

回答14. 该工具不会决定是否需要暂息服务。是否需要服务仍将由 IPP 决定。

问题15. 对于那些刚刚获得诊断、尚不清楚自己需要什么服务的个人和家庭怎么办？

回答 15. IPP 将列出服务对象与规划团队一致认为可协助其实现目标的服务与支持项目。一旦确定暂息服务有助于实现 IPP 目标，服务协调员将协助完成该工具。

问题16. 标准化暂息服务评估工具是否会对每位服务对象进行评估？

回答16. 该工具仅适用于在 IPP 中被确定为需要暂息服务的服务对象。

问题17. 个人和家庭是否可以查看标准化暂息服务评估工具如何确定所授权的服务时数？

回答17. 个人和家庭可以查看工具的评估结果以及推荐的服务时数。

问题18. 标准化暂息工具是否会定期为每个人更新？

回答18. 该工具应在年度审查 / IPP 会议期间，或在服务对象 / 家庭提出请求且其支持需求因重大变化而受到影响时使用。

问题19. 是否只有在服务发生变化时，才能重新使用标准化暂息服务评估工具？

回答19. 该工具应在年度审查 / IPP 会议期间，或在服务对象 / 家庭提出请求且其支持需求因重大变化而受到影响时使用。

问题20. 标准化暂息服务评估工具是否需要每年填写一次，还是仅在服务发生变更时填写？

回答20. 该工具应在年度审查 / IPP 会议期间，或在服务对象 / 家庭提出请求且其支持需求因重大变化而受到影响时使用。

问题21. 有些个人和家庭认为服务协调员在授权服务时收集了大量信息，但未充分考虑其实际需求。标准化暂息服务评估工具将如何回应个人和家庭的需求？

回答21. 该工具旨在与个人和家庭直接评估暂息服务需求。其中的问题将收集关于服务对象的信息，包括其个人需求、照顾者的压力以及特殊情况等。

问题22. 该工具是否适用于早期干预家庭？是否为强制使用？

回答22. 如果儿童在个人家庭服务计划中被确定为有相关需求，则可使用该工具进行评估。

问题23. 标准化暂息服务评估工具将如何考虑年龄因素？

回答23. 该工具将考虑服务对象的年龄，特别是其是儿童还是成人。

问题24. 标准化暂息服务评估工具将如何考虑家庭照顾自己孩子的责任？

回答24. 现行关于家庭责任的政策仍将适用于该工具。

问题25. 标准化暂息服务评估工具是否会考虑服务对象正在接受的一般性资源（例如来自县托儿计划、早期定期筛查、诊断和治疗服务等）？

回答25. 是的。根据《福利与机构法典》，在使用区域中心服务之前，服务对象必须优先使用地方及社区资源（详见《福利与机构法典》第[4512](#)条、第[4648](#)条、第[4659](#)条及第[4644](#)条）。

问题26. 居家支持服务（IHSS）授权的时数将如何影响使用标准化暂息服务评估工具授权的时数？

回答26. 关于一般性资源的现行政策仍将适用于该工具。

问题27. 标准化暂息服务评估工具是否有助于简化服务提供商的接案流程？

回答27. 该工具不太可能影响各服务提供商特定的接案流程。

问题28. 标准化暂息服务评估工具将如何避免显性与隐性的偏见、种族偏见及/或对特定技能的偏见？

回答28. 通过建立一致的流程与工具，有助于区域中心专注于评估服务对象的支持需求。该工具不会考虑与文化、种族、族裔、性别或其他特征相关的因素。本部门欢迎社会各界就如何进一步改善流程、减少偏见提出意见。

关于服务、计费与授权的问题

问题29. 标准化暂息服务评估工具将如何解决区域中心之间在服务采购（POS）标准上的一致性问题？

回答29. 该工具将通过建立统一的流程、标准化的评估工具以及适用于21个区域中心的时数框架，帮助提升区域中心之间的一致性。

问题30. 所有区域中心是否应对相同服务使用相同的计费标准？

回答30. 本部门正在推行涵盖所有服务类型的计费改革，该改革并不要求区域中心对相同服务采用完全相同的计费标准。由于地理差异，不同区域中心之间的收费标准可能略有不同。

问题31. 如果我所在的区域中心使用不同的服务代码来计费暂息服务，该工具将如何适用？
例如，我发现我的区域中心将暂息服务计入个人协助服务费用。

回答31. 加州发展服务部的目标是通过该工具来设定满足服务对象暂息服务需求的服务时数。

问题32. 该工具是否有助于防止区域中心要求家庭必须以 IHSS 替代暂息服务？

回答32. 关于一般性资源的现行政策仍将适用于该工具。

问题33. 如果服务对象因其无法获得原本所需的服务，而正在接受某项替代服务，该怎么办？

回答33. 服务协调员应说明为何服务对象无法获得其所请求的服务。如果原因是政策性限制，例如在主要照顾者工作期间申请暂息服务不符合政策规定，则不应使用该工具。如果服务对象符合相关服务资格，该工具将用于确定所需的服务时数。例如，如果某人确实需要暂息服务，但区域中心以其他服务来满足此需求，该工具仍将用于设定暂息服务的时数，而不论实际计费使用的是哪种服务代码。

关于复杂和特殊需求的问题

问题34。在标准化暂息服务评估工具中，**DDS** 是否会考虑对复杂需求人群的支持？

回答34。标准化暂息服务评估工具确实有考虑到对复杂需求服务对象的支持。

问题35。标准化暂息服务评估工具将如何协助服务提供商满足复杂需求？

回答35。该工具并非用于决定服务提供商如何提供服务，而是用于确定其应提供的服务时数。

问题36。如果服务对象和/或家庭不同意标准化暂息服务评估工具所建议的服务时数，该怎么办？

回答36。服务对象和/或家庭仍可通过现行的部门与区域中心流程（包括正当程序）提出疑虑与申诉。

问题37。如果有人需要超出标准化暂息服务评估工具所建议的时数，该怎么办？

回答37。将设有相关流程，用于评估服务对象是否需要超出工具建议范围的服务时数。

问题38。标准化暂息服务评估工具是否会使区域中心无需再设立“例外情况委员会”，以便在家庭认为原定时数不足时增加服务时数？

回答38。预计区域中心现行流程将继续保留，同时本部门将就该工具的具体使用提供相关指导。

问题39。如果家庭申请增加暂息服务时数，在标准化暂息服务评估工具实施后，他们是否仍需重新申请这些额外时数？

回答39。这是一个政策问题，本部门将在该工具实施前予以考虑。

关于提供反馈的问题

问题40。从社区获取多元反馈的最有效方式是让个人在接收到信息的同时提供反馈。

回答40。发展服务部将在今后的说明会上考虑采纳这一做法。

问题41。如果发展服务部仅通过电子邮件收集反馈，将限制社区成员的反馈机会，因为许多拥有宝贵意见的人无法使用电子邮件或无法通过电子邮件回复。

回答41。针对这一问题，发展服务部将同时提供电子邮件与语音留言两种方式供公众反馈意见。电子邮箱地址和联系电话将于2025年7月29日公布。