

生活成果改进 系统 (LOIS) 意见更新网络 研讨会

2025 年 10 月 30 日



注意事项



Interpretación en español: haga clic en el globo blanco en la parte inferior de la pantalla con la etiqueta "Interpretation." Luego haga clic en "Spanish" y seleccione "Mute original audio."



美国手语 (ASL) 口译已被 “高亮显示” , 实时字幕已启用。



本次会议正在录制中



会议资料和录制内容将发布于: <https://www.dds.ca.gov/lois>



如果您在今天的信息更新会后有任何问题, 请发送电子邮件至: LOIS@dds.ca.gov

议程

1. 介绍

2. LOIS 项目与背景

3. 我们的倾听方式

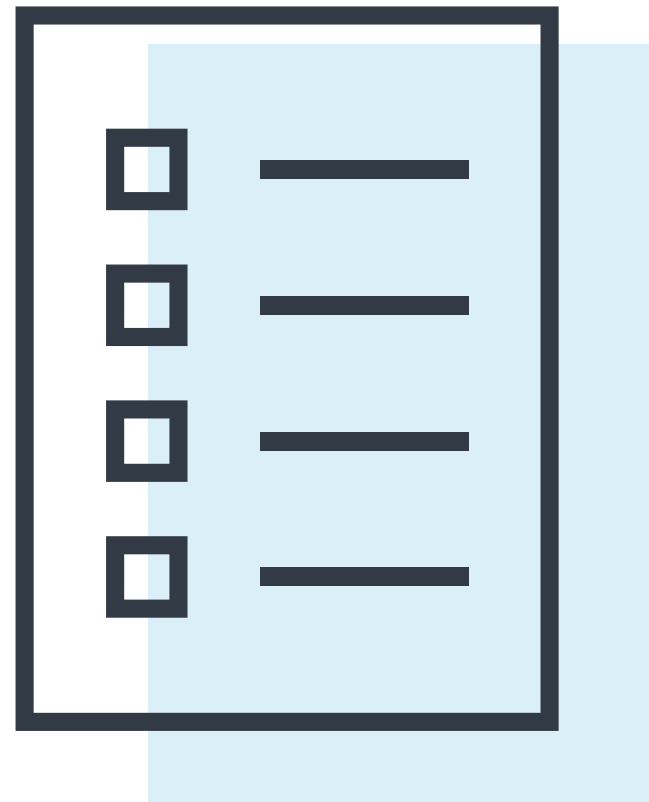
- 参与总数

4. 我们听到的反馈

总体而言，LOIS 应当：

- 改进沟通与协作
- 支持透明度与问责机制
- 集中信息与教育资源
- 授权与支付流程
- 支持以人为本的规划与成果
- 改进访问便利性与易用性
- 促进区域中心之间的一致性

5. 下一步计划



加州发展服务部 (DDS) 领导团队



Pete Cervinka, DDS 部长



Aaron Christian, DDS 首席副部长

MISSION ANALYTICS GROUP 主持人



Cathy McCoy



Peggy O' Brien-Strain



JP Miller



Breck Frye



Vicky Wheeler



Kate Russell



LOIS 将成为一个全新且用户友好的在线系统，旨在帮助智力及发育障碍者、其家庭和服务提供者更方便地管理服务、获取个人信息并与区域中心沟通。

LOIS 意见倾听会（市政厅会议）

在 Mission Analytics Group 的支持下，加州发展服务部举办了遍布全加州的线下及线上市政厅会议，直接听取个人、家庭及服务提供者关于他们希望 LOIS 系统具备哪些功能的意见。

- 我们通过线下和线上反馈、聊天、投票、表情反应以及调查问卷收集了信息。
- 本次网络研讨会将回顾我们在 2025 年 7 月 30 日至 10 月 24 日期间意见倾听会议中所得的经验与启示。
- 接下来的幻灯片将总结您告诉我们的、您希望 LOIS 系统实现的功能。



2025 年 7 月至 10 月

我们还在线上及线下市政厅会议中听取了接受服务的个人及其家庭的意见

- 萨克拉门托
- 伯克利
- 中央谷
- 洛杉矶
- 圣地亚哥
- 加州北部（线上虚拟）
- 3 场虚拟市政厅会议

我们还为服务提供者举办了线上虚拟会议

- 住宅服务
- 独立生活服务（ILS）、支持性生活服务（SLS）及个人护理就业
- 就业服务提供者
- 专科治疗及专业服务
- 日间服务
- 自我决定计划（SDP）中的暂息服务提供者、雇主记录及参与者自主管理
- 早期开启计划与婴幼儿发展服务
- 运送服务

参与总数

	会议	与会者
个人和家庭市政厅会议	9	220
现场	5	84
线上虚拟	4	136
服务提供者网络研讨会	8	446
全部	17	666

公众对市政厅会议反响良好

个人及家庭市政厅会议 - 调查结果			
	现场	线上虚拟	全部
我在市政厅会议中感到自在并愿意分享	95%	97%	96%
我希望今后能继续参加关于 LOIS 的会议	94%	89%	92%

“我很高兴看到发展服务部 (DDS) 向公众征求意见，这种做法非常以人为本。我很喜欢鼓励表达所有想法。公众不是被动地聆听，而是真正被纳入讨论。”

- 来自萨克拉门托的现场活动

“能提供反馈并感受到被倾听的感觉很好——看来发展服务部 (DDS) 确实在认真聆听社区的反馈意见。”

- 来自线上虚拟市政厅会议的人士

“我很高兴了解更多创新理念，以改进我们更好地支持服务对象的能力。”

- 来自自我决定计划 (SDP)、暂息服务提供商、雇主记录及参与者自主管理网络研讨会的与会者

总结市政厅会议上提出的意见

Mission 将我们在 17 场市政厅会议及网络研讨会中听到和读到的内容（包括会议记录、文字稿、评论、聊天和投票）进行了整合。

第 1 步： 我们确定了七个重要主题

第 2 步： 我们根据主题及其次级主题对收集的意见进行分类标注

第 3 步： 我们按照七个主题出现的频率进行排序，并在每个主题内根据各个议题出现的频率进行排名

我们将逐一介绍这七个主题，重点讲述每个主题中排名前两位的议题，并概述其他相关议题

总的来说，LOIS 应该...



LOIS 可通过以下方式改进沟通与协作：

1. 用于共享文件与协作编辑的空间

- ✓ 具备上传文件的功能，可减少手动录入带来的时间消耗与错误
- ✓ 允许个人及家庭查看并评论个人项目计划（IPP）及相关支持文件，以便准备和最终确定计划
- ✓ 允许服务协调员、个人及家庭查看并评论个人服务计划（ISP）
- ✓ 支持信息准确性并纠正错误
- ✓ 上传支持文件，以验证信息
- ✓ 减少跨系统提交文件的需求

“很多时候在转介过程中，他们需要处理大量往返的文件。而传送所有这些文件很困难，因此，如果LOIS有一种方式可以存储这些文件，供相关人员访问，那将会非常有帮助。”

- 住宅服务提供者市政厅会议与会者

LOIS 可通过以下方式改进沟通与协作：

2.可与区域中心工作人员进行实时消息交流及接收通知的选项

- ✓ 实时聊天或消息功能选项
- ✓ 针对状态变更（例如，批准或拒绝）发送通知
- ✓ 会议提醒
- ✓ 通过通知接收公告或更新
- ✓ 集中化的通信门户，可让多名区域中心工作人员共同回复消息

“希望能有一个地方可以联系您的服务协调员，不仅仅通过电子邮件，还可以联系自我决定计划协调员、他们的主管或当日值班人员，如果您只是有一些一般性的问题。能直接点击并通过门户网站向他们发送消息——这种功能在某些平台上已经内置。”

-伯克利市政厅会议参与者

LOIS 可以通过提供以下功能来**改善沟通与协作**:

1. 用于**共享文件与协作编辑**的空间
2. 可与区域中心工作人员进行**实时消息交流及接收通知**的选项
3. 最新的**服务协调员联系信息，包括管理人员信息**
4. **服务协调员变更时的通知**
5. 访问**用于安排会议（IPP 等）的主日历**
6. **应急和危机沟通资源**
7. 选择接收变更提醒（工作人员流动、日程变更）

LOIS 可以通过以下方式支持透明度与问责机制

1. 为个人、家庭及服务提供者提供对**关键流程及时间表**的可视化了解

- ✓ 提供可视化跟踪器，让用户了解事项在审批流程中的位置及下一步的时间安排。
- ✓ 提供在共享文件、授权及申请后的流程透明度
- ✓ 明确说明流程时间预期
- ✓ 标明每个流程阶段由谁负责

“我在自我决定计划中，所以如果我提交了一份支出计划更新，现在的状态是什么？是否已收到？是否正在审核？我们是否还在等待什么？是否有相关信息？当前进度如何？上一次有人查看是什么时候？”

- 萨克拉门托市政厅会议参与者

2. 个人和家庭可以查阅**历史记录**

- ✓ 查看以往的 IPP 及其他文件，以支持以人为本的计划制定
- ✓ 允许用户控制以往个人记录的共享范围——哪些信息可共享、哪些不可共享
- ✓ 在适当情况下，以既有文件作为起点
- ✓ 通过让新服务提供者或区域中心能够访问以往记录，支持更顺畅的服务衔接
- ✓ 减轻个人及家庭在记录保存方面的行政负担

“我的服务协调员曾发给我几封电子邮件，但它们在 60 天后就不见了。所以，如果有了 LOIS，确保这些文件能被永久保存并便于访问，就太重要了。”

- 伯克利市政厅会议参与者

LOIS 可以通过以下方式支持透明度与问责机制:

1. 提供对**关键流程及时间表**的可视化了解
2. 个人和家庭可以查阅**历史记录**
3. 支持**服务协调员的响应能力**，并提供升级请求或沟通的渠道
4. 个人和家庭能够**追踪 IPP 或目标的进展情况**，包括尚未满足的需求
5. 能够**共享并查看对服务提供者的反馈**
6. 能够**追踪并查看特别事件报告（SIR）**的提交情况
7. 能够实时**追踪服务时数**

通过纳入以下内容，让 LOIS 成为**信息与教育**的集中平台：

1.提供关于 LOIS 及区域中心系统的**培训资源**和**教学/教育**视频将非常有帮助

- ✓ 为个人、家庭及服务提供者提供常见操作的视频教学（例如填写必需表格、选择服务等）
- ✓ 采用“培训师培训”方法，并在区域中心提供现场支持，以帮助用户熟悉新系统
- ✓ 提供链接和便捷入口，访问现有教育信息、资源及以往培训资料
- ✓ 建立用于存储服务指南、回访记录及常用文件/表格的资料库
- ✓ 向公众提供区域中心相关信息

“家庭常常问我该期待什么，我尽力解释，但我肯定会遗漏一些内容。如果能引导家庭使用 LOIS 系统就更好了。也许可以通过 LOIS 为家庭提供一个入门培训。”

- 早期开启计划市政厅会议参与者

通过纳入以下内容，让 LOIS 成为**信息与教育的集中平台**：

2.提供发现和查找服务选项的机会，例如**可搜索的数据库或服务目录**。

- ✓ 建立涵盖所有区域中心服务的综合服务目录
 - 可按特征进行搜索（如年龄范围、地理位置、兴趣等）
 - 包含每项服务的说明及提供该服务的供应商信息
 - 提供供应商联系方式，以便进一步了解其服务（例如安排参观）
- ✓ 与正在开发的提供者名录系统相连接

“我甚至不知道有哪些服务适合我快20岁的孩子，这使我很难说服他参与家庭以外的活动。我希望这个系统能提供某种可搜索的数据库：这是我的年龄、这是我的兴趣、这是我的障碍程度。我不知道你们会怎么实现，但能找到让他感兴趣的内容，由他自己去查找，而不是由妈妈来查找，这就太好了。”

— 伯克利市政厅会议参与者

通过纳入以下内容，让 LOIS 成为**信息与教育**的集中平台：

1. 提供关于 LOIS 及区域中心系统的**培训资源**和**教学/教育视频**将非常有帮助
2. 提供发现和查找服务选项的机会，例如**可搜索的数据库或服务目录**。
3. 建立**社区资源及服务提供者名录**的交流平台
4. 提供工具，帮助个人、家庭及服务提供者了解**区域中心的流程和要求**
5. 提供**支持自我维权**的资源
6. 提供便于理解的**术语和缩略语解释**资源

通过 LOIS，授权与支付流程可实现以下改进：

1.增强计费与发票处理功能：

- ✓ 具备发票搜索功能
- ✓ 设置信息缺失提示标记
- ✓ 可根据查询条件生成报告（例如发票状态、UCI等）
- ✓ 提供联系方式，便于解决错误或提出问题
- ✓ 可上传内部账单文件，以减少手动录入

“我认为这个系统的一个主要优点，是能为区域中心实现流程自动化，因为他们承担的工作量实在太太；同时也能让服务提供者的操作更简便，当然，还能让家庭更容易获取相关信息。”

- 早期开启计划市政厅会议参与者

通过 LOIS，授权与支付流程可实现以下改进：

2. 简化服务 授权与供应商资格流程

- ✓ 提供可填写表格并具备电子签名选项
- ✓ 提供上传表格及支持文件的功能
- ✓ 在多个表格中自动填充重复信息
- ✓ 为每个供应商流程提供核对清单，并附上更多信息与资源链接
- ✓ 为向现有供应商资格中新增服务代码设置简化流程
- ✓ 与合作机构（DOR、DSS）实现数据交换，以减少对供应商重复索取信息

“当我为孩子提供治疗时，服务协调员会说‘您已获批准，可以开始服务’，但我们经常收到相反的信息——‘在获得正式授权前不能开始服务’。可是你不想耽误时间，也知道孩子确实需要服务，这让人左右为难。如果能减少这种间隙，那就太好了。”

- 早期开启计划市政厅会议参与者

通过 LOIS，**授权与支付流程**可实现以下改进：

1. 增强**计费与发票处理**功能
2. **简化服务 授权与供应商资格**流程
3. 改进**服务采购（POS） 管理与可视化**
4. 实现**数据交换与系统集成**自动化
5. 加快区域中心**处理速度**
6. 提高**付款准确性**并简化**错误更正**
7. 建立**统一的POS格式与计费程序**

LOIS 系统可通过以下方式支持以人为本的计划与成果：

1. 包含便于制定、获取及灵活管理 IPP 的功能

- ✓ 为个人、家庭及服务提供者提供便捷的 IPP 在线访问
- ✓ 模块化 IPP，可在多次会议中分阶段完成与审阅
- ✓ 会议提醒及准备资料（议程、草案、问题清单）
- ✓ 可在 IPP 会议前提交意见与问题
- ✓ 便捷的方式，以更正错误及申请更新
- ✓ 用户友好的电子签名功能

“如果 LOIS 能建立一个存放最终版 IPP 及客户经常需要访问的其他文件的资料库，那就太好了。这样一来，客户可以自行查阅，而无需依赖服务协调员。”

-晚间市政厅会议参与者

LOIS 系统可通过以下方式支持以人为本的计划与成果：

2.允许个人通过**同意及权限管理**来控制其信息

- ✓ 个人希望了解并能决定谁可以访问他们的信息
- ✓ 按角色及权限级别限制信息共享（分级访问）
- ✓ 应告知个人其通过 LOIS 共享或不共享信息的权利
- ✓ 具备让个人编辑或删除不希望保留的信息的功能
- ✓ 提供阻止访问特定文件或信息的选项

“作为一名母亲，我希望能在电脑、iPad 或 iPhone 上，用我的用户名和密码登录，与服务协调员一起为我的孩子建立档案，并设定共享的层级。决定我将共享哪些内容。现在我们仍在到处传递纸质文件，而通过网络访问的方式在网络安全方面其实更有保障。”

- 圣地亚哥市政厅会议参与者

LOIS 系统可通过以下方式支持以人为本的计划与成果：

1. 包含便于制定、获取及灵活管理 IPP 的功能
2. 允许个人通过**同意及权限管理**来控制其信息
3. 提供促进**未来规划**的资源，包括照顾者交接安排
4. 提示个人**参与设定目标并跟踪目标实现的进展情况**
5. 记录并追踪**生活成果**及个人偏好（例如住房）
6. 确保 LOIS 及线上沟通**不会取代面对面交流，也不会将责任转移**给个人或家庭

需要重点关注系统的可访问性与易用性，包括：

1. 解决数字化访问障碍，包括网络受限、技术熟练度差异、多重身份验证及加密替代方案等

- ✓ 简单易用的用户界面。
- ✓ 为网络受限社区提供支持：
 - 在多设备间实现无缝访问，尤其是手机端
 - 提供系统离线版本的访问选项
- ✓ 考虑多重身份验证的替代方案

“服务对象必须处于此工具的核心位置。但并非所有人都能使用稳定的网络、现代设备，或具备操作像 LOIS 这样的在线系统所需的技能。我的建议是，LOIS 应包含一些选项，例如可在低网速下运行的简化版本、电话服务热线，以及面向用户及其家庭的可访问培训。这样我们才能确保 LOIS 是真正为所有服务对象设计的包容性工具。”

- 北加州市政厅会议参与者（翻译自西班牙语）

需要重点关注系统的可访问性与易用性，包括：

2.满足用户在语言、读写能力及其他方面的偏好与需求

- ✓ 提供文件翻译及用户偏好语言的访问支持，包括美国手语（ASL）（例如视频形式）
- ✓ 记录并尊重文化及宗教偏好
- ✓ 限制专业术语的使用，采用简明语言并辅以视觉辅助
- ✓ 确保可通过屏幕阅读器及其他辅助技术访问，并提供自动朗读选中文本的功能
- ✓ 将部门指令与规章翻译为更通俗易懂的语言

“整个个人与家庭的交互界面需要以人为本，应当简洁明了，便于个人和家庭理解与使用，并包含视觉化元素。不要充斥过多专业术语。要想让人真正使用，就必须让他们能够理解、产生共鸣，并能顺利操作。”

— 晚间市政厅会议参与者

需要重点关注系统的可访问性与易用性，包括：

1. **解决数字化访问障碍**，包括网络受限、技术熟练度差异、多重身份验证及加密替代方案等
2. 满足**用户在语言、读写能力及辅助需求方面**的偏好
3. 通过**基于权限的访问控制**，在信息获取与隐私保护之间取得平衡
4. 探索利用**人工智能（AI）**提供个性化支持，例如服务推荐
5. 实现**跨平台访问 LOIS** 的功能，包括手机、平板电脑及计算机

新的 LOIS 系统是一个促进 各区域中心之间一致性的契机，可通过以下方式实现：

1. 为全部 21 个区域中心**统一表格、文件及信息材料**

- ✓ 提供统一模板和可填写表格以减少错误
- ✓ 建立集中化平台，存放标准化的表格和工具（申请表、转介表等）
- ✓ 设计可用于多种用途的表格提交流程（适用于不同服务代码或区域中心）

“标准化非常重要。如果我在为自我决定计划（SDP）准备支出计划，一个服务协调员会说‘哦，不，计算方式不是这样的。’于是我不得不写一份说明，解释这是什么意思，四舍五入的规则是什么，当出现小数位误差时（是两位小数还是全部小数），我都得解释清楚。”

- 圣地亚哥市政厅会议参与者

新的 LOIS 系统是一个促进
各区域中心之间一致性的契机，可通过以下方式实现：

2. 为服务提供者及个人建立一致的流程与政策

- ✓ 在所有区域中心中一致地实施关键流程，例如供应商资格及 IPP
- ✓ 确保供应商要求在各区域中心间得到一致传达与解释
- ✓ 统一时间预期及升级处理程序
- ✓ 培训区域中心工作人员，以促进实务操作的一致性

“这个区域中心说，‘不，应该这样。’但另一个又说，‘不，应该那样。’如果我们希望它们之间能协调，还得回到发展服务部(DDS)，而DDS可能会说‘嗯，我们还不知道该怎么做’，这就让人很沮丧。”

- 圣地亚哥市政厅会议参与者

新的 LOIS 系统是一个促进
各区域中心之间一致性的契机，可通过以下方式实现：

1. 为全部 21 个区域中心**统一表格、文件及信息材料**
2. 为服务提供者及个人建立**一致的流程与政策**
3. **在区域中心之间实现信息可移植性**，使服务提供者和个人在一个区域中心共享的信息在适当情况下可被其他区域中心访问
4. 为区域中心的各项流程设定**统一的时间表**，包括**回应时限的明确预期**

LOIS 时间线回顾



发布信息征询（RFI）将有助于本部门更好地了解潜在软件供应商如何支持LOIS的开发

在信息征询过程中，本部门将：

- 与有意向的潜在软件供应商合作，了解其解决方案如何满足LOIS的需求
- 制定LOIS设计、开发、测试及上线的初步潜在成本与时间估算

后续步骤

本部门将：

- 2025 年 11 月发布信息征询（RFI），并在 www.dds.ca.gov/lois 网站上公开发布
- 如有需要，将从社区获取更多细节，以解答软件供应商提出的问题
- 在全州范围内持续推广 LOIS 项目的相关信息
- 帮助公众了解并在整个 LOIS 项目过程中保持沟通联系

我们很高兴能与您一起迈出项目的下一步！

谢谢!

在收件箱中获取 LOIS
最新资讯：
订阅我们的《Bridges》
通讯!



www.dds.ca.gov/newsletter

