

Hội Thảo Trực Tuyến Cập Nhật Ý Kiến Đóng Góp về Hệ Thống Cải Thiện Kết Quả Cuộc Sống (LOIS)

Ngày 30 tháng 10
năm 2025



TIỆN ÍCH HỆ THỐNG



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."



Các thông dịch viên ASL đã được “Chiếu Sáng” và phụ đề trực tiếp đang hoạt động



Cuộc họp này đang được ghi hình/âm



Tài liệu & bản ghi sẽ có tại: <https://www.dds.ca.gov/lois>



Nếu quý vị có thắc mắc sau phần cập nhật hôm nay, hãy gửi email đến: LOIS@dds.ca.gov

LỊCH TRÌNH CUỘC HỌP

1. Giới thiệu

2. Dự án LOIS & Bối cảnh

3. Cách Tiếp Cận Lắng Nghe của Chúng Tôi

- Tổng Số Người Tham Gia

4. Những Gì Chúng Tôi Nghe Được

Nhìn chung, LOIS Nên...

- Cải Thiện Việc Truyền Đạt Thông Tin và Cộng Tác
- Hỗ Trợ Tính Minh Bạch & Trách Nhiệm Giải Trình
- Tập Trung Thông Tin & Giáo Dục
- Quy Trình Ủy Quyền và Thanh Toán
- Hỗ Trợ Lập Kế Hoạch Lấy Con Người Làm Trung Tâm & Kết Quả
- Cải Thiện Khả Năng Tiếp Cận & Khả Năng Sử Dụng
- Nâng Cao Tính Nhất Quán Trên Các RC

5. Tiếp Theo Là Gì



BAN LÃNH ĐẠO DDS



Pete Cervinka, Giám đốc DDS



Aaron Christian, Phó Tổng Giám đốc DDS

NHỮNG NGƯỜI ĐIỀU PHỐI CỦA MISSION ANALYTICS GROUP



Cathy McCoy



Peggy O'Brien-Strain



JP Miller



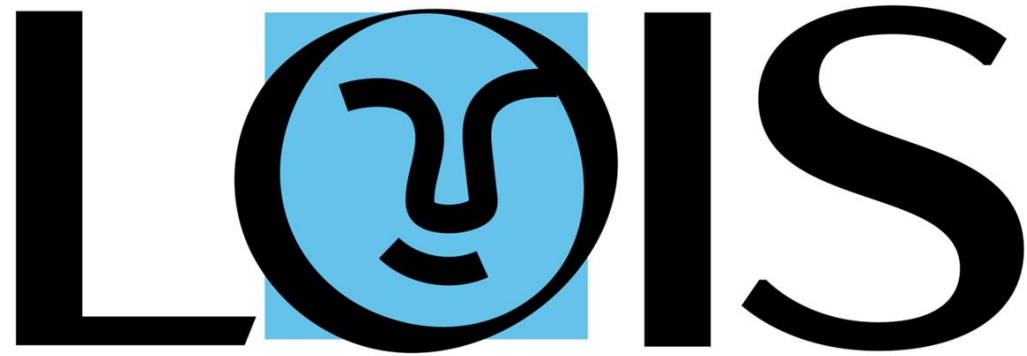
Breck Frye



Vicky Wheeler



Kate Russell



Life Outcomes Improvement System

LOIS sẽ là một hệ thống trực tuyến mới, thân thiện với người dùng được thiết kế nhằm giúp những người khuyết tật về trí tuệ và phát triển, gia đình và nhà cung cấp dịch vụ quản lý dịch vụ, truy cập thông tin và liên lạc với các trung tâm khu vực dễ dàng hơn.

BUỔI LẮNG NGHE LOIS (ĐỐI THOẠI MỞ)

Ban, với sự hỗ trợ của Mission Analytics Group, đã tổ chức các buổi đối thoại mở trực tiếp và trực tuyến trên khắp California để lắng nghe trực tiếp từ các cá nhân, gia đình và nhà cung cấp dịch vụ về những nội dung họ muốn đưa vào LOIS.

- Chúng tôi thu thập thông tin từ phản hồi trực tiếp và trực tuyến, trò chuyện, thăm dò ý kiến, phản ứng và khảo sát.
- Hội thảo trực tuyến này sẽ xem xét lại những gì chúng ta đã học được từ các buổi lắng nghe từ ngày 30 tháng 7 đến ngày 24 tháng 10 năm 2025.
- Các trang trình bày sau đây tóm tắt những gì quý vị đã nói với chúng tôi rằng quý vị muốn hệ thống LOIS thực hiện.



CÁCH TIẾP CẬN LẮNG NGHE CỦA CHÚNG TÔI

Tháng 7 - Tháng 10 năm 2025

Chúng tôi đã lắng nghe ý kiến của các cá nhân được phục vụ và các gia đình tại các buổi đối thoại mở trực tiếp và trực tuyến

- Sacramento
- Berkeley
- Central Valley
- Los Angeles
- San Diego
- Cục Bắc CA (Trực tuyến)
- 3 Buổi Đối Thoại Mở Trực Tuyến

Chúng tôi cũng tổ chức các cuộc họp trực tuyến cho các nhà cung cấp dịch vụ

- Dịch Vụ Dân Cư
- ILS, SLS và Việc Làm Chăm Sóc Cá Nhân
- Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Việc Làm
- Dịch Vụ Trị Liệu Chuyên Biệt và Chuyên Nghiệp
- Dịch Vụ Ban Ngày
- Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Tạm Thế của SDP, Công Ty Dịch Vụ Quản Lý Nhân Sự và Hướng Dẫn của Người Tham Gia
- Khởi Đầu Sớm & Phát Triển Trẻ Sơ Sinh
- Chuyên Chở

TỔNG SỐ NGƯỜI THAM GIA

	Buổi họp	Người tham dự
Buổi Đối Thoại Mở cho Cá Nhân và Gia Đình		
Trực Tiếp	5	84
Trực tuyến	4	136
Hội Thảo Trực Tuyến cho Nhà Cung Cấp Dịch Vụ	9	220
Tổng cộng	17	666

MỌI NGƯỜI ĐÁNH GIÁ CAO CÁC BUỔI ĐỐI THOẠI MỞ

Buổi Đối Thoại Mở cho Cá Nhân và Gia Đình - Kết Quả Khảo Sát

	Trực Tiếp	Trực tuyến	Tổng cộng
Tôi cảm thấy thoải mái khi chia sẻ tại Buổi Đối Thoại Mở	95%	97%	96%
Tôi muốn tham dự các cuộc họp trong tương lai về LOIS	94%	89%	92%

“Tôi rất vui mừng khi DDS đang tìm kiếm phản hồi từ công chúng, một quan điểm rất lấy con người làm trung tâm. Rất vui vì mọi ý tưởng đều được khuyến khích. Công chúng không được nói cho nghe mà được tham gia vào.”

- Cá nhân từ Sự Kiện Trực Tiếp tại Sacramento

“Thật tuyệt khi đưa ra phản hồi và cảm thấy được lắng nghe - có vẻ như DDS thực sự lắng nghe cộng đồng.”

- Cá nhân từ Sự kiện Đối Thoại Mở Trực tuyến

“Tôi rất hào hứng khi được tìm hiểu thêm về những ý tưởng sáng tạo nhằm cải thiện khả năng hỗ trợ khách hàng tốt nhất của chúng tôi.”

- Người Tham Dự từ SDP, Nhà Cung Cấp Dịch Vụ Chăm Sóc Tạm Thế, Công Ty Dịch Vụ Quản Lý Nhân Sự và Hội Thảo Trực Tuyến Do Người Tham Gia Chỉ Đạo

Tóm Tắt Ý Kiến Đóng Góp của Buổi Đối Thoại Mở

Nhiệm vụ kết hợp những gì chúng tôi nghe/đọc từ 17 Buổi Đối Thoại Mở và Hội Thảo Trực Tuyến (ghi chú, bản ghi chép, bình luận, trò chuyện, thăm dò ý kiến)

Bước 1: Chúng tôi đã xác định được 7 chủ đề cấp cao

Bước 2: Chúng tôi đánh dấu ý kiến đóng góp theo đề tài và theo chủ đề trong phạm vi đề tài

Bước 3: Chúng tôi xếp hạng bảy đề tài theo tần suất chúng xuất hiện và trong các đề tài đó, tần suất mỗi chủ đề xuất hiện

Chúng tôi sẽ đi qua 7 đề tài, làm nổi bật 2 chủ đề hàng đầu trong mỗi đề tài và sau đó cung cấp tổng quan về các chủ đề khác

NHÌN CHUNG, LOIS NÊN...



Cải Thiện Việc Truyền Đạt Thông Tin và Cộng Tác



Hỗ Trợ Tính Minh Bạch & Trách Nhiệm Giải Trình



Tập Trung Thông Tin & Giáo Dục



Cải Thiện Quy Trình Ủy Quyền và Thanh Toán



Hỗ Trợ Lập Kế Hoạch Lấy Con Người Làm Trung Tâm & Kết Quả



Cải Thiện Khả Năng Tiếp Cận & Khả Năng Sử Dụng Hệ Thống



Nâng Cao Tính Nhất Quán Giữa Các Trung Tâm Khu Vực

LOIS có thể cải thiện việc **Truyền Đạt Thông Tin và Hợp Tác** bằng cách cung cấp:

1. Không gian **chia sẻ tài liệu và cộng tác chỉnh sửa**

- ✓ Khả năng tải lên tài liệu sẽ giảm thời gian và lỗi do nhập thủ công
- ✓ Cho phép cá nhân và gia đình xem/nhận xét về Kế hoạch Chương trình Cá nhân (IPP) và các tài liệu hỗ trợ để chuẩn bị và hoàn thiện IPP
- ✓ Cho phép các điều phối viên dịch vụ, cá nhân và gia đình xem và nhận xét về các Kế Hoạch Dịch Vụ Cá Nhân (ISP)
- ✓ Hỗ trợ thông tin chính xác và sửa lỗi
- ✓ Xác thực thông tin bằng cách tải lên tài liệu hỗ trợ
- ✓ Giảm nhu cầu gửi tài liệu qua các hệ thống khác

“Có nhiều lần khi họ có giấy giới thiệu, họ có rất nhiều tài liệu được trao đổi qua lại. Và rất khó để gửi tất cả các tệp đó, vì vậy nếu có cách nào đó LOIS có thể lưu trữ chúng để các bên quan tâm có thể truy cập thì điều đó có thể rất có hữu ích.”

- Người Tham Dự Buổi Đối Thoại Mở
Dành Cho Nhà Cung Cấp Dịch Vụ
Dân Cư

LOIS có thể cải thiện việc **Truyền Đạt Thông Tin và Hợp Tác** bằng cách cung cấp:

2. Tùy chọn **nhắn tin thời gian thực** với nhân viên trung tâm khu vực và thông báo

- ✓ Tùy chọn trò chuyện trực tiếp hoặc nhắn tin
- ✓ Thông báo được gửi về các thay đổi trạng thái như phê duyệt hoặc từ chối
- ✓ Nhắc nhở cuộc họp
- ✓ Nhận thông báo hoặc cập nhật qua thông báo
- ✓ Cổng thông tin tập trung cho việc truyền đạt thông tin cho phép nhiều nhân viên trung tâm khu vực trả lời tin nhắn

“[Ở đâu đó] quý vị có thể liên hệ với điều phối viên dịch vụ của mình, không chỉ qua email, mà còn nếu đó là điều phối viên SDP hoặc người quản lý của họ hoặc một ai đó, hoặc nhân viên trực ban, nếu đó chỉ là những câu hỏi chung của quý vị. Có thể nhấp vào đó rồi gửi [tin nhắn] cho họ thông qua chính cổng thông tin đó, đó là một tùy chọn mà một số nền tảng này đã tích hợp sẵn.”

*-Người Tham gia Buổi Đối Thoại Mở
Berkeley*

LOIS có thể cải thiện việc **Truyền Đạt Thông Tin và Hợp Tác** bằng cách cung cấp:

1. Không gian chia sẻ tài liệu và cộng tác chỉnh sửa
2. Tùy chọn **nhắn tin thời gian thực** với nhân viên trung tâm khu vực và **thông báo**
3. Cập nhật **thông tin liên lạc** của điều phối viên dịch vụ, bao gồm **cả người quản lý**
4. **Thông báo về thay đổi điều phối viên dịch vụ**
5. Truy cập vào **lịch chính để lên lịch họp (IPP, v.v.)**
6. Một nguồn hỗ trợ để **liên lạc khi khẩn cấp và khủng hoảng**
7. Chọn nhận **thông báo về những thay đổi** (thay đổi nhân sự, thay đổi lịch trình)

LOIS có thể **HỖ TRỢ** TÍNH MINH BẠCH & TRÁCH NHIỆM GIẢI TRÌNH bằng cách cung cấp

1. Khả năng hiển thị **các quy trình và mốc thời gian quan trọng** cho cá nhân, gia đình và nhà cung cấp

- ✓ Một công cụ theo dõi trực quan cho phép người dùng biết tiến độ của mọi việc trong quy trình phê duyệt và mốc thời gian cho bước tiếp theo
- ✓ Thông tin chi tiết về quy trình sau khi chia sẻ tài liệu, ủy quyền và yêu cầu
- ✓ Kỳ vọng rõ ràng về tiến độ quy trình
- ✓ Chỉ ra ai chịu trách nhiệm cho từng giai đoạn của một quy trình

“Tôi thuộc chương trình tự quyết, vậy nếu tôi đã nộp bản cập nhật kế hoạch chi tiêu thì tình trạng của bản cập nhật đó là gì? Đã nhận được chưa? Có ai đang xem xét nó không? Chúng ta đang chờ đợi điều gì đó phải không? Có thông tin gì không? Tình trạng thế nào rồi? Lần cuối cùng ai đó xem nó là khi nào?”

- Người tham dự Buổi Đối Thoại Mở Sacramento

2. Quyền truy cập cho cá nhân và gia đình để xem **hồ sơ lịch sử**

- ✓ Xem các IPP trước đây và các tài liệu khác để hỗ trợ lập kế hoạch lấy người làm trung tâm
- ✓ Cho phép kiểm soát hồ sơ của các cá nhân trước đây – những gì được chia sẻ và không được chia sẻ
- ✓ Sử dụng các tài liệu trước đây làm điểm khởi đầu, nếu phù hợp
- ✓ Hỗ trợ quá trình chuyển tiếp suôn sẻ hơn với quyền truy cập vào hồ sơ trước đây của nhà cung cấp hoặc trung tâm khu vực mới
- ✓ Giảm bớt gánh nặng hành chính lưu trữ hồ sơ cho cá nhân và gia đình

"Có một số email mà điều phối viên dịch vụ đã gửi cho tôi và chúng biến mất sau 60 ngày. Vì vậy, với LOIS, hãy đảm bảo rằng tài liệu luôn ở đó để có thể dễ dàng [truy cập]."

*- Người tham dự Buổi Đối Thoại Mở
Berkeley*

LOIS có thể **HỖ TRỢ TÍNH MINH BẠCH & TRÁCH NHIỆM GIẢI TRÌNH** bằng cách cung cấp:

1. Khả năng hiển thị **các quy trình và mốc thời gian** quan trọng
2. Quyền truy cập cho cá nhân và gia đình để xem **hồ sơ lịch sử**
3. Hỗ trợ **khả năng phản hồi của điều phối viên dịch vụ** và cơ hội nâng cao yêu cầu hoặc truyền đạt thông tin
4. Khả năng cho cá nhân và gia đình **theo dõi tiến độ IPP/mục tiêu**, bao gồm cả những nhu cầu chưa được đáp ứng
5. Khả năng **chia sẻ và xem phản hồi về nhà cung cấp**
6. Khả năng **theo dõi và Xem Các Báo Cáo Sự Cố Đặc Biệt (SIR)** được gửi
7. Cơ hội **theo dõi giờ phục vụ** theo thời gian thực

Biến LOIS thành nơi tập trung cho **THÔNG TIN & GIÁO DỤC** bằng cách bao gồm:

1. Các nguồn hỗ trợ đào tạo và hướng dẫn/video giáo dục về LOIS và hệ thống trung tâm khu vực sẽ hữu ích

- ✓ Video "hướng dẫn" dành cho cá nhân, gia đình và nhà cung cấp về các hoạt động chung (mẫu đơn bắt buộc, lựa chọn dịch vụ, v.v.)
- ✓ Phương pháp đào tạo người hướng dẫn và hỗ trợ tại chỗ tại các trung tâm khu vực để giúp mọi người điều hướng hệ thống mới
- ✓ Liên kết và dễ dàng truy cập vào thông tin giáo dục hiện có, tài nguyên và các khóa đào tạo trước đây
- ✓ Hệ thống lưu trữ hướng dẫn dịch vụ, đăng ký, tài liệu/biểu mẫu chung
- ✓ Thông tin về trung tâm khu vực dành cho công chúng

“Các gia đình hỏi tôi phải mong đợi điều gì, và tôi cố gắng giải thích rõ nhất có thể, nhưng tôi chắc chắn rằng mình đã bỏ sót điều gì đó. Sẽ rất tuyệt nếu có thể hướng dẫn gia đình sử dụng hệ thống LOIS. Có thể cung cấp hướng dẫn cho các gia đình thông qua LOIS.”

- Người tham gia Buổi Đối Thoại Mở Early Start

Biến LOIS thành nơi tập trung cho **THÔNG TIN & GIÁO DỤC** bằng cách bao gồm:

2. Cơ hội tìm/khám phá các tùy chọn dịch vụ, chẳng hạn như **cơ sở dữ liệu có thể tìm kiếm/menu dịch vụ**

- ✓ Một thực đơn dịch vụ toàn diện cho tất cả các dịch vụ của trung tâm khu vực
 - Có thể tìm kiếm theo đặc điểm (ví dụ: độ tuổi, địa lý, sở thích, v.v.)
 - Bao gồm mô tả về dịch vụ và các nhà cung cấp cung cấp từng dịch vụ
 - Thông tin liên hệ của các nhà cung cấp để tìm hiểu thêm về dịch vụ của họ (ví dụ: lên lịch tham quan)
- ✓ Liên kết đến Danh Mục Nhà Cung Cấp đang được lập

“Tôi thậm chí còn không biết có những hoạt động nào dành cho cậu con trai gần 20 tuổi của mình, điều này khiến tôi khó có thể thuyết phục con làm những việc bên ngoài nhà. Tôi muốn hệ thống này có một loại cơ sở dữ liệu có thể tìm kiếm được: đây là tuổi của tôi; đây là sở thích của tôi; đây là mức độ khuyết tật của tôi. Tôi không biết quý vị sẽ làm thế nào, nhưng có thể tìm ra những thứ mà con trai quý vị quan tâm, những thứ mà con trai quý vị đang tìm kiếm, chứ không phải mẹ đang tìm kiếm.

– Người tham gia Buổi Đối Thoại Mở Berkeley

Biến LOIS thành nơi tập trung cho **THÔNG TIN & GIÁO DỤC** bằng cách bao gồm:

1. **Các nguồn hỗ trợ đào tạo và hướng dẫn/video giáo dục về LOIS và hệ thống trung tâm khu vực**
2. **Cơ hội tìm/khám phá các tùy chọn dịch vụ, chẳng hạn như cơ sở dữ liệu có thể tìm kiếm/menu dịch vụ**
3. **Diễn đàn dành cho các nguồn hỗ trợ cộng đồng và danh mục nhà cung cấp**
4. **Các công cụ giúp cá nhân, gia đình và nhà cung cấp hiểu rõ các quy trình và yêu cầu của trung tâm khu vực**
5. **Các nguồn lực hỗ trợ khả năng tự vận động**
6. **Nguồn hỗ trợ có định nghĩa dễ hiểu cho các từ viết tắt và thuật ngữ chuyên ngành**

Với LOIS, QUY TRÌNH ỦY QUYỀN & THANH TOÁN có thể:

1. Nâng cao chức năng lập hóa đơn và thanh toán:

- ✓ Khả năng tìm kiếm hóa đơn
- ✓ Cờ chỉ ra thông tin bị thiếu
- ✓ Khả năng chạy báo cáo dựa trên truy vấn (ví dụ: trạng thái hóa đơn, UCI, v.v.)
- ✓ Thông tin liên hệ để liên hệ giải quyết lỗi và đặt câu hỏi
- ✓ Tùy chọn tải lên tài liệu thanh toán nội bộ để giảm thiểu việc nhập thủ công

“Tôi nghĩ rằng đó là điều tôi thấy nhiều ở hệ thống này, đó là khả năng tự động hóa cho các RC, vì họ phải chịu một trọng lượng công việc khổng lồ, và sau đó các nhà cung cấp sẽ giúp việc này dễ dàng hơn, và tất nhiên, các gia đình có thể truy cập thông tin đó.”

- Người tham gia Buổi Đối Thoại Mở
Early Start

2. Hợp lý hóa các phương thức ủy quyền dịch vụ & quy trình tuyển dụng nhà cung cấp

- ✓ Biểu mẫu có thể điền với tùy chọn chữ ký điện tử
- ✓ Cơ hội tải lên các biểu mẫu và tài liệu hỗ trợ
- ✓ Tự động điền thông tin trùng lặp trên các biểu mẫu
- ✓ Danh sách kiểm tra cho từng quy trình của nhà cung cấp với các liên kết đến nhiều thông tin và tài nguyên hơn
- ✓ Quy trình rút gọn để thêm mã dịch vụ vào quy trình tuyển dụng nhà cung cấp hiện có
- ✓ Trao đổi dữ liệu với các cơ quan đối tác (DOR, DSS) để giảm thông tin được yêu cầu cho các nhà cung cấp

“Khi tôi điều trị cho trẻ em, điều phối viên dịch vụ sẽ nói 'quý vị đã được chấp thuận, hãy bắt đầu dịch vụ', nhưng sau đó chúng tôi luôn nhận được thông báo mâu thuẫn này, đó là 'quý vị không thể bắt đầu dịch vụ cho đến khi nhận được sự cho phép thực tế'. Nhưng quý vị không muốn trì hoãn, quý vị biết rằng đưa trẻ cần dịch vụ này, vì vậy quý vị cảm thấy mâu thuẫn. Sẽ rất tuyệt nếu chúng ta có thể thu hẹp khoảng cách đó lại.”

- Người tham gia Buổi Đối Thoại Mở Early Start

1. Nâng cao chức năng **thanh toán và lập hóa đơn**
2. **Hợp lý hóa** các phương thức **ủy quyền dịch vụ** và **quy trình tuyển dụng nhà cung cấp**
3. Cải thiện **khả năng quản lý** và **hiển thị Mua Dịch Vụ (POS)**
4. Tự động hóa **trao đổi dữ liệu** và **tích hợp hệ thống**
5. Tạo **thời gian xử lý** nhanh hơn cho trung tâm khu vực
6. Tăng **độ chính xác trong thanh toán** và **giải quyết lỗi** dễ dàng hơn
7. Tạo **định dạng POS** và **quy trình thanh toán Nhất Quán**

Hệ thống LOIS có thể **HỖ TRỢ LẬP KẾ HOẠCH LẤY CON NGƯỜI LÀM TRUNG TÂM & KẾT QUẢ** bằng cách:

1. Bao gồm các tính năng hỗ trợ **việc chuẩn bị IPP**, khả năng **truy cập và tính linh hoạt**

- ✓ Truy cập trực tuyến dễ dàng vào IPP cho cá nhân, gia đình và nhà cung cấp
- ✓ Các IPP theo mô-đun có thể được hoàn thành và xem xét theo từng phân đoạn, trong quá trình diễn ra nhiều cuộc họp
- ✓ Nhắc nhở cuộc họp kèm theo tài liệu chuẩn bị (lịch trình cuộc họp, bản thảo, câu hỏi)
- ✓ Tùy chọn gửi ý kiến và câu hỏi trước các cuộc họp IPP
- ✓ Những cách dễ dàng để sửa lỗi và yêu cầu cập nhật
- ✓ Chữ ký điện tử thân thiện với người dùng

“Sẽ rất tuyệt nếu LOIS có kho lưu trữ IPP cuối cùng và các tài liệu khác mà khách hàng có thể cần truy cập thường xuyên. Theo cách này, khách hàng có thể tự phục vụ và không phải phụ thuộc vào người điều phối dịch vụ.”

- Người Tham Dự Buổi Tối Đối Thoại Mở

Hệ thống LOIS có thể **HỖ TRỢ LẬP KẾ HOẠCH LẤY CON NGƯỜI LÀM TRUNG TÂM & KẾT QUẢ** bằng cách:

2. Cho phép cá nhân kiểm soát thông tin của họ bằng cách **quản lý sự đồng ý và cho phép**

- ✓ Cá nhân muốn biết và có tiếng nói trong việc ai có quyền truy cập vào thông tin của họ
- ✓ Giới hạn chia sẻ thông tin theo vai trò và cấp độ cho phép (quyền truy cập theo bậc)
- ✓ Cá nhân phải được thông báo về quyền chia sẻ hoặc không chia sẻ thông tin thông qua LOIS
- ✓ Bao gồm khả năng cho phép cá nhân biên tập hoặc xóa thông tin không mong muốn
- ✓ Bao gồm tùy chọn chặn quyền truy cập vào một số tài liệu hoặc thông tin

“Vì vậy, với tư cách là một người mẹ, tôi muốn truy cập vào máy tính, iPad hoặc iPhone, với tên người dùng và mật khẩu, tôi có thể thiết lập hồ sơ của con mình, cùng với Điều Phối Viên Dịch Vụ, tôi có thể thiết lập mức độ chia sẻ. Những gì tôi sẽ chia sẻ. Bây giờ chúng tôi gửi giấy tờ đi khắp mọi nơi, nên việc truy cập bằng bảo mật mạng thậm chí còn an toàn hơn.”

- Người Tham Dự Buổi Đối Thoại Mở San Diego

Hệ thống LOIS có thể **HỖ TRỢ LẬP KẾ HOẠCH LẤY CON NGƯỜI LÀM TRUNG TÂM & KẾT QUẢ** bằng cách:

1. Bao gồm các tính năng hỗ trợ **việc chuẩn bị IPP, khả năng truy cập và tính linh hoạt**
2. Cho phép cá nhân kiểm soát thông tin của họ bằng cách **quản lý sự đồng ý và cho phép**
3. Cung cấp các nguồn hỗ trợ thúc đẩy **việc lập kế hoạch cho tương lai**, bao gồm cả việc chuyển đổi người chăm sóc
4. Khuyến khích cá nhân **tham gia vào việc thiết lập mục tiêu và theo dõi tiến độ** hướng tới mục tiêu của họ
5. Ghi lại và theo dõi kết quả **cuộc sống và sở thích cá nhân**(ví dụ: nhà ở)
6. Đảm bảo LOIS và việc truyền đạt thông tin trực tuyến **không thay thế sự tham gia trực tiếp** hoặc **thay đổi trách nhiệm** cho cá nhân hoặc gia đình

Tập trung vào **Khả Năng Truy Cập và Khả Năng Sử Dụng Của Hệ Thống** bao gồm:

1. Giải quyết các rào cản tiếp cận kỹ thuật số bao gồm internet hạn chế, trình độ hiểu biết công nghệ khác nhau, các giải pháp thay thế xác thực đa yếu tố và mã hóa

- ✓ Giao diện người dùng đơn giản, dễ điều hướng
- ✓ Để hỗ trợ truy cập ở những cộng đồng có internet hạn chế:
 - Truy cập liền mạch trên nhiều thiết bị, đặc biệt là điện thoại
 - Tùy chọn truy cập phiên bản ngoại tuyến của hệ thống
- ✓ Xem xét các giải pháp thay thế cho xác thực đa yếu tố

"Những người được phục vụ phải là trung tâm của công cụ này. Nhưng không phải ai cũng có quyền truy cập internet ổn định, thiết bị hiện đại hoặc các kỹ năng cần thiết để điều hướng hệ thống trực tuyến như LOIS. Đề xuất của tôi là LOIS nên kết hợp các tùy chọn như phiên bản đơn giản hóa hoạt động với kết nối hạn chế, đường dây trợ giúp qua điện thoại và chương trình đào tạo dành cho người dùng và gia đình họ. Bằng cách này, chúng tôi có thể đảm bảo rằng LOIS thực sự là một công cụ toàn diện được thiết kế dành cho tất cả mọi người được phục vụ."

- Người tham dự Buổi Đối Thoại Mở Bắc California (dịch từ tiếng Tây Ban Nha)

Tập trung vào **Khả Năng Truy Cập và Khả Năng Sử Dụng Của Hệ Thống** bao gồm:

2. Đáp ứng nhu cầu về ngôn ngữ, trình độ đọc viết và các nhu cầu khác của người dùng

- ✓ Cung cấp dịch vụ dịch thuật tài liệu và hỗ trợ truy cập bằng ngôn ngữ tùy chọn, bao gồm ASL (tức là video)
- ✓ Ghi chép và đáp ứng lựa chọn về văn hóa và tôn giáo
- ✓ Hạn chế sử dụng thuật ngữ chuyên ngành và sử dụng ngôn ngữ dễ hiểu cùng các hỗ trợ trực quan trong suốt quá trình
- ✓ Có thể truy cập bằng trình đọc màn hình và công nghệ hỗ trợ khác và cung cấp khả năng tự động đọc văn bản đã chọn
- ✓ Dịch các chỉ thị và quy định của Ban sang ngôn ngữ dễ hiểu hơn

“Toàn bộ giao diện giữa cá nhân và gia đình cần phải lấy con người làm trung tâm, đơn giản và dễ dàng để cá nhân, gia đình kết nối và xử lý, bao gồm cả hình ảnh. Không sử dụng quá nhiều ngôn ngữ kỹ thuật. Để sử dụng được, mọi người cần có khả năng kết nối và liên hệ với nó, có khả năng điều hướng, v.v.”

—Người tham gia Buổi Tối Đối Thoại Mở

Tập trung vào **Khả Năng Truy Cập và Khả Năng Sử Dụng Của Hệ Thống** bao gồm:

1. **Giải quyết các rào cản tiếp cận kỹ thuật số** bao gồm internet hạn chế, trình độ hiểu biết về công nghệ khác nhau, xác thực đa yếu tố và các giải pháp thay thế mã hóa
2. **Đáp ứng nhu cầu về ngôn ngữ, trình độ đọc viết và hỗ trợ tùy chọn của người dùng**
3. **Cân bằng quyền truy cập và quyền riêng tư với các biện pháp kiểm soát truy cập dựa trên sự cho phép**
4. **Khám phá trí tuệ nhân tạo (AI)** để hỗ trợ cá nhân hóa, chẳng hạn như đề xuất dịch vụ
5. **Khả năng truy cập LOIS trên nhiều nền tảng** bao gồm điện thoại, máy tính bảng và máy tính

Hệ thống LOIS mới là cơ hội để **TIẾN ĐẾN TÍNH NHẤT QUÁN TRÊN CÁC RC** với:

1. Các biểu mẫu, tài liệu chuẩn hóa, và tài liệu thông tin cho tất cả 21 trung tâm khu vực

- ✓ Các mẫu nhất quán và biểu mẫu có thể điền được để giảm thiểu lỗi
- ✓ Vị trí trung tâm với các biểu mẫu và công cụ chuẩn hóa (đơn đăng ký, biểu mẫu giới thiệu, v.v.)
- ✓ Quy trình nộp biểu mẫu cho phép sử dụng cho nhiều mục đích (trên nhiều mã dịch vụ hoặc trung tâm khu vực)

“Chuẩn hóa là rất quan trọng. Nếu tôi đang lập kế hoạch chi tiêu cho SDP, một điều phối viên dịch vụ sẽ nói "ôi không, phép tính không phải như vậy". Vì vậy, tôi đã viết một lời giải thích về ý nghĩa của nó, làm tròn ý nghĩa của nó khi quý vị mang lỗi theo số thập phân, hai số thập phân, tất cả các số thập phân, tôi phải giải thích.”

-Người tham dự Buổi Đối Thoại Mở San Diego

Hệ thống LOIS mới là cơ hội để **TIẾN ĐẾN TÍNH NHẤT QUÁN TRÊN CÁC RC** với:

2. Quy trình và chính sách nhất quán cho nhà cung cấp và cá nhân

- ✓ Triển khai các quy trình chính như quy trình tuyển dụng nhà cung cấp và IPP một cách nhất quán trên khắp các trung tâm khu vực
- ✓ Đảm bảo các yêu cầu của nhà cung cấp được chia sẻ và diễn giải nhất quán trên khắp các trung tâm khu vực
- ✓ Chuẩn hóa kỳ vọng về thời gian và quy trình leo thang
- ✓ Đào tạo các trung tâm khu vực để thúc đẩy tính nhất quán trong thực hành

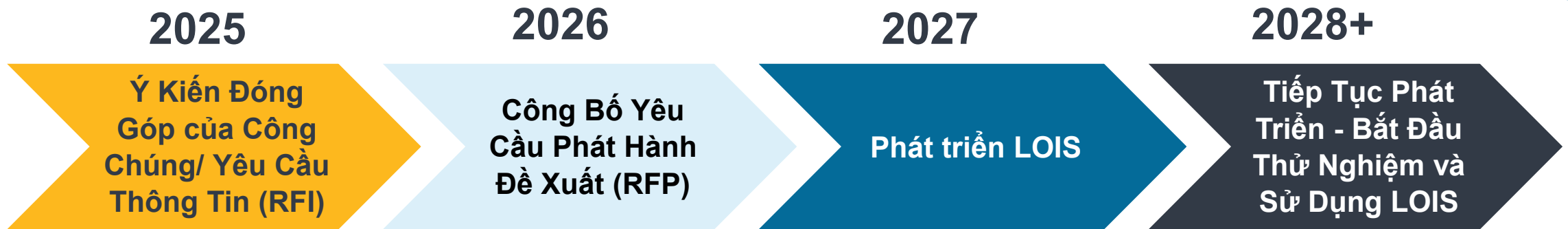
“[Trung tâm khu vực] này quyết định, không, nó như thế này. Nhưng người này lại nói, Không, nó như thế kia, và nếu chúng ta muốn có bất kỳ sự phối hợp nào giữa họ, thì phải quay lại DDS, và DDS có thể nói 'Ồ, chúng tôi vẫn chưa biết phải làm gì' và điều đó gây ra sự thất vọng.

- Người Tham Dự Buổi Đối Thoại Mở San Diego

Hệ thống LOIS mới là cơ hội để **TIẾN ĐẾN TÍNH NHẤT QUÁN TRÊN CÁC RC** với:

1. **Các biểu mẫu, tài liệu chuẩn hóa, và tài liệu thông tin** cho tất cả 21 trung tâm khu vực
2. **Quy trình và chính sách nhất quán** cho nhà cung cấp và cá nhân
3. **Tính di động giữa các trung tâm khu vực** để thông tin được chia sẻ bởi các nhà cung cấp và cá nhân với một trung tâm khu vực có thể được truy cập bởi một trung tâm khu vực khác khi thích hợp
4. **Các mốc thời gian nhất quán** cho các quy trình của trung tâm khu vực, bao gồm cả **kỳ vọng phản hồi**

ĐÁNH GIÁ LỊCH TRÌNH CỦA LOIS



Việc phát hành RFI sẽ giúp Ban hiểu rõ hơn về cách các nhà cung cấp phần mềm tiềm năng có thể hỗ trợ phát triển LOIS

Trong quá trình RFI, Ban sẽ:

- Làm việc với các nhà cung cấp phần mềm tiềm năng muốn tìm hiểu cách các yêu cầu LOIS có thể được đáp ứng bằng các giải pháp của họ
- Xây dựng ước tính chi phí tiềm năng ban đầu và lịch trình cho việc thiết kế, phát triển, thử nghiệm và triển khai LOIS

CÁC BƯỚC TIẾP THEO

Ban sẽ:

- Công Bố Yêu Cầu Thông Tin (RFI) vào tháng 11 năm 2025 & đăng trực tuyến tại www.dds.ca.gov/lois
- Nhận thêm thông tin chi tiết từ cộng đồng để trả lời các câu hỏi của nhà cung cấp phần mềm, nếu cần
- Tiếp tục nâng cao nhận thức về dự án LOIS trên toàn tiểu bang
- Giúp mọi người hiểu và duy trì kết nối trong suốt dự án LOIS

Chúng tôi rất vui mừng được cùng quý vị thực hiện bước tiếp theo của dự án!

XIN CẢM ƠN!

Nhận Thông Tin Cập
Nhật về LOIS trong Hộp
Thư của Quý Vị:
Đăng ký nhận bản tin
Bridges của chúng tôi!



www.dds.ca.gov/newsletter

