

生活成果改進 系統 (LOIS) 意見更新網路 研討會

2025 年 10 月 30 日



注意事項



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."



美國手語翻譯員已「聚焦」顯示，並且實時字幕已啟動



本次會議正在錄製中



會議資料與錄製內容將發布於：<https://www.dds.ca.gov/lois>



如果您在今天的資訊更新會後有任何問題，請發送電子郵件至：LOIS@dds.ca.gov

1. 介紹

2. LOIS 專案與背景

3. 我們的傾聽方式

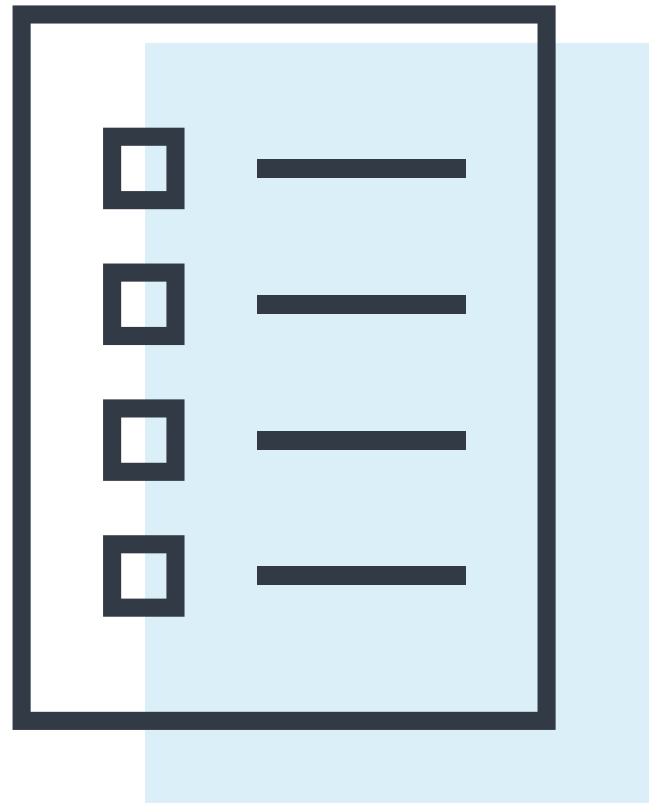
- 參與總數

4. 我們聽到的回饋

總體而言，LOIS 應當：

- 改進溝通與協作
- 支持透明度與問責機制
- 集中資訊與教育資源
- 授權與支付流程
- 支持以人為本的計畫制定與成果
- 改進存取便利性與易用性
- 促進區域中心之間的一致性

5. 後續步驟



加州發展服務部（ DDS ）領導團隊



Pete Cervinka，發展服務部部長



Aaron Christian，發展服務部首席副部長

MISSION ANALYTICS GROUP 主持人



Cathy McCoy



Peggy O' Brien-Strain



JP Miller



Breck Frye



Vicky Wheeler



Kate Russell



LOIS 將成為一個全新且使用者友善的線上系統，旨在協助智力及發育障礙者、其家庭和服務提供者更便利地管理服務、存取個人資訊並與區域中心溝通。

LOIS 意見傾聽會（市政廳會議）

在 Mission Analytics Group 的支援下，本部門舉辦了遍布全加州的線下及線上市政廳會議，直接聽取個人、家庭及服務提供者對 LOIS 系統應具備功能的意見。

- 我們透過線上與線下回饋、聊天、投票、表情反應以及問卷調查收集資訊。
- 本次網路研討會將回顧 2025 年 7 月 30 日至 10 月 24 日期間傾聽會議所得的經驗與啟示。
- 接下來的投影片將總結您告訴我們的、您希望 LOIS 系統實現的功能。



2025 年 7 月至 10 月

我們同時在線上與線下市政廳會議中聽取了接受服務的個人及其家庭的意見

- 沙加緬度
- 柏克萊
- 中央谷
- 洛杉磯
- 聖地牙哥
- 加州北部 (線上虛擬)
- 3 場虛擬市政廳會議

我們也為服務提供者舉辦了線上虛擬會議

- 住宅服務
- 獨立生活服務 (ILS) 、支援性生活服務 (SLS) 及個人照護就業
- 就業服務提供者
- 專科治療及專業服務
- 日間服務
- 自我決定計畫 (SDP) 中的暫息服務提供者、僱主紀錄及參與者自主管理
- 早期開啟計畫與嬰幼兒發展服務
- 運送服務

參與總數

	會議	與會者
個人與家庭市政廳會議	9	220
現場	5	84
線上	4	136
服務提供者網路研討會	8	446
總計	17	666

公眾對市政廳會議反應良好

個人及家庭市政廳會議 - 調查結果

	現場	線上	總計
我在市政廳會議中感到自在並願意分享	95%	97%	96%
我希望今後能繼續參加關於 LOIS 的會議	94%	89%	92%

「我很高興看到發展服務部 (DDS) 向公眾徵求意見，這種做法非常以人為本。我很喜歡鼓勵表達所有想法。公眾不是被動地聆聽，而是真正被納入討論。」

- 來自沙加緬度的現場活動

「能提供回饋並感受到被傾聽的感覺很好——看來發展服務部 (DDS) 確實在認真聆聽社區的回饋意見。」

- 來自線上虛擬市政廳會議的與會者

「我很高興了解更多創新理念，以改進我們更好地支持服務對象的能力。」

- 來自自我決定計畫 (SDP)、暫息服務提供者、僱主紀錄及參與者自主管理網路研討會的與會者

總結市政廳會議上收到的回饋意見

Mission 將我們在 17 場市政廳會議及網路研討會中聽到和讀到的內容（包括會議記錄、逐字稿、評論、聊天與投票）進行了整合

第1步：我們確定了七個重要主題。

第2步：我們根據主題及其次級主題對收集的意見進行分類標註。

第3步：我們按照七個主題出現的頻率進行排序，並在每個主題內根據各議題出現的頻率進行排名。

我們將逐一介紹這七個主題，重點講述每個主題中排名前兩位的議題，並概述其他相關議題。

總的來說，LOIS 應該...



改進溝通與協作



支持透明度與問責機制



集中資訊與教育資源



增強授權與支付流程



支持以人為本的計畫制定與成果



提升系統可存取性與易用性



促進各區域中心間的一致性

LOIS 可透過以下方式改進溝通與協作：

1. 提供共享文件與協作編輯的空間

- ✓ 具備上傳文件的功能，可減少手動輸入所造成的時間耗費與錯誤
- ✓ 允許個人及家庭檢視並評論個人項目計畫（IPP）及相關支援文件，以便準備和最終確定計畫
- ✓ 允許服務協調員、個人及家庭檢視並評論個人服務計畫（ISP）
- ✓ 支持資訊準確性並修正錯誤
- ✓ 上傳支援文件以驗證資訊
- ✓ 減少跨系統提交文件的需求

「很多時候在轉介過程中，他們需要處理大量往返的文件。而傳送所有這些文件很困難，因此，如果 LOIS 有一種方式可以儲存這些文件，供相關人員存取，那將會非常有幫助。」

- 住宅服務提供者市政廳會議與會者

2.可與區域中心工作人員進行即時訊息交流及接收通知的選項

- ✓ 即時聊天或訊息功能選項
- ✓ 針對狀態變更（例如批准或拒絕）發送通知
- ✓ 會議提醒
- ✓ 透過通知接收公告或更新
- ✓ 集中化的通訊入口，可讓多名區域中心工作人員共同回覆訊息

「希望能有一個地方可以聯絡您的服務協調員，不僅僅透過電子郵件，還可以聯絡自我決定計畫協調員、他們的主管或當日值班人員，如果您只是有一些一般性的問題。能直接點擊並透過入口網站向他們發送訊息——這種功能在某些平台上已內建。」

- 柏克萊市政廳會議參與者

LOIS 可以透過提供以下功能來改善溝通與協作：

1. 用於**共享文件與協作編輯**的空間
2. 可與區域中心工作人員進行**即時訊息交流及接收通知**的選項
3. 最新的**服務協調員聯絡資訊**，包括**管理人員資訊**
4. **服務協調員變更時的通知**
5. 存取用於安排會議（如 IPP 等）的**主行事曆**
6. **緊急與危機溝通資源**
7. 選擇接收變更提醒（工作人員流動、日程變更）

LOIS 可以透過以下方式支持透明度與問責制：

1. 為個人、家庭及服務提供者提供對**關鍵流程與時間表**的可視化了解

- ✓ 提供可視化追蹤器，讓使用者了解事項在核准流程中的位置及下一步的時間安排
- ✓ 提供在文件共享、授權及申請後流程的透明度
- ✓ 明確說明流程時間預期
- ✓ 標明每個流程階段的責任人

「我在自我決定計畫中，所以如果我提交了一份支出計畫更新，現在的狀態是什麼？是否已收到？是否正在審核？我們是否還在等待什麼？有沒有相關資訊？目前進度如何？上一次有人查看是什麼時候？」

- 沙加緬度市政廳會議參與者

LOIS 可以透過以下方式支持透明度與問責制：

2. 個人與家庭可以查閱歷史紀錄

- ✓ 查看以往的 IPP 及其他文件，以支持以人為本的計畫擬定
- ✓ 允許使用者控制以往個人紀錄的共享範圍——哪些資訊可共享、哪些不可共享
- ✓ 在適當情況下，以既有文件作為起點
- ✓ 透過讓新服務提供者或區域中心能存取以往紀錄，支持更順暢的服務銜接
- ✓ 減輕個人與家庭在紀錄保存方面的行政負擔

「我的服務協調員曾寄給我幾封電子郵件，但它們在 60 天後就不見了。所以，如果有了 LOIS，能確保這些文件被永久保存並便於存取，就太重要了。」

- 柏克萊市政廳會議參與者

LOIS 可以透過以下方式支持透明度與問責制：

1. 提供對**關鍵流程及時間表**的可視化了解
2. 個人與家庭可以查閱**歷史紀錄**
3. 支援**服務協調員的回應能力**，並提供升級請求或溝通的管道
4. 個人與家庭能**追蹤 IPP 或目標的進展情況**，包括尚未滿足的需求
5. 能夠**共享並查看對服務提供者的回饋**
6. 能夠**追蹤並查看特別事件報告（SIR）**的提交情況
7. 能夠即時**追蹤服務時數**

透過納入以下內容，讓 LOIS 成為資訊與教育的集中平台：

1. 提供關於 LOIS 及區域中心系統的培訓資源與教學 / 教育影片將非常有幫助

- ✓ 為個人、家庭及服務提供者提供常見操作的教學影片（例如填寫必需表格、選擇服務等）
- ✓ 採用「培訓師培訓」方式，並在區域中心提供現場支援，以協助使用者熟悉新系統
- ✓ 提供連結與便捷入口，存取現有教育資訊、資源及以往培訓資料
- ✓ 建立用於儲存服務指南、回訪紀錄及常用文件 / 表格的資料庫
- ✓ 向公眾提供區域中心相關資訊

「家庭常常問我該期待什麼，我盡力解釋，但我肯定會遺漏一些內容。如果能引導家庭使用 LOIS 系統就更好了。也許可以透過 LOIS 為家庭提供一個入門培訓。」

- 早期開啟計畫市政廳會議參與者

透過納入以下內容，讓 LOIS 成為資訊與教育的集中平台：

2. 提供探索與查找服務選項的機會，例如可搜尋的資料庫或服務目錄

- ✓ 建立涵蓋所有區域中心服務的綜合服務目錄
 - 可依特徵進行搜尋（如年齡範圍、地理位置、興趣等）
 - 包含各項服務的說明及提供該服務的供應商資訊
 - 提供供應商聯絡方式，以便進一步了解其服務（例如安排參觀）
- ✓ 與正在開發的提供者名錄系統相連結

「我甚至不知道有哪些服務適合我快 20 歲的孩子，這使我很難說服他參與家庭以外的活動。我希望這個系統能提供某種可搜尋的資料庫：這是我的年齡、這是我的興趣、這是我的障礙程度。我不知道你們會怎麼實現，但能找到讓他感興趣的內容，由他自己去查找，而不是由媽媽來查找，這就太好了。」

— 柏克萊市政廳會議參與者

透過納入以下內容，讓 LOIS 成為**資訊與教育**的集中平台：

1. 提供關於 LOIS 及區域中心系統的**培訓資源與教學 / 教育影片**
2. 提供探索與查找服務選項的機會，例如**可搜尋的資料庫或服務目錄**
3. 建立**社區資源及服務提供者名錄**的交流平台
4. 提供工具，協助個人、家庭及服務提供者了解**區域中心的流程與要求**
5. 提供**支持自我維權**的資源
6. 提供便於理解的**術語與縮略語解釋**資源

透過 LOIS，授權與支付流程可實現以下改進：

1.增強計費與發票處理功能：

- ✓ 具備發票搜尋功能
- ✓ 設置信息缺失提示標記
- ✓ 可根據查詢條件生成報告（例如發票狀態、UCI 等）
- ✓ 提供聯絡方式，便於解決錯誤或提出問題
- ✓ 可上傳內部帳單文件，以減少手動輸入

「我認為這個系統的一個主要優點，是能夠為區域中心實現流程自動化，因為他們承擔的工作量實在太大；同時也能讓服務提供者的操作更簡便，當然，還能讓家庭更容易獲取相關資訊。」

- 早期開啟計畫市政廳會議參與者

透過 LOIS，授權與支付流程可實現以下改進：

2.簡化服務授權與供應商資格流程

- ✓ 提供可填寫表格並具備電子簽名選項
- ✓ 提供上傳表格及支援文件的功能
- ✓ 在多個表格中自動填入重複資訊
- ✓ 為每個供應商流程提供核對清單，並附上更多資訊與資源連結
- ✓ 為向現有供應商資格中新增服務代碼設定簡化流程
- ✓ 與合作機構（DOR、DSS）實現資料交換，以減少重複向供應商索取資訊

「當我為孩子提供治療時，服務協調員會說『您已獲批准，可以開始服務』，但我們經常收到相反的訊息——『在獲得正式授權前不能開始服務』。可是你不想耽誤時間，也知道孩子確實需要服務，這讓人左右為難。如果能減少這種間隙，那就太好了。」

- 早期開啟計畫市政廳會議參與者

透過 LOIS，授權與支付流程可實現以下改進：

1. 增強計費與發票處理功能
2. 簡化服務授權與供應商資格流程
3. 改進服務採購（POS）管理與可視化
4. 實現資料交換與系統整合自動化
5. 加快區域中心處理速度
6. 提高付款準確性並簡化錯誤更正
7. 建立統一的 POS 格式與計費程序

LOIS 系統可透過以下方式支持以人為本的計畫制定與成果：

1. 包含便於制定、存取及靈活管理 IPP 的功能

- ✓ 為個人、家庭及服務提供者提供便捷的 IPP 線上存取
- ✓ 模組化 IPP，可在多次會議中分階段完成與審閱
- ✓ 提供會議提醒與準備資料（議程、草案、問題清單）
- ✓ 可在 IPP 會議前提交意見與問題
- ✓ 提供便捷的方式以更正錯誤及申請更新
- ✓ 使用者友善的電子簽名功能

「如果 LOIS 能建立一個存放最終版 IPP 及客戶經常需要存取的其他文件的資料庫，那就太好了。這樣一來，客戶可以自行查閱，而無需依賴服務協調員。」

- 晚間市政廳會議參與者

LOIS 系統可透過以下方式支持以人為本的計畫制定與成果：

2.允許個人透過**同意及權限管理**來控制其資訊

- ✓ 個人希望了解並能決定誰可存取他們的資訊
- ✓ 依角色與權限層級限制資訊共享（分級存取）
- ✓ 應告知個人其透過 LOIS 共享或不共享資訊的權利
- ✓ 具備讓個人編輯或刪除不希望保留的資訊的功能
- ✓ 提供阻止存取特定文件或資訊的選項

「作為一名母親，我希望能在電腦、iPad 或 iPhone 上，用我的用戶名稱與密碼登入，與服務協調員一起為我的孩子建立檔案，並設定共享層級。決定我將共享哪些內容。現在我們仍在到處傳遞紙本文件，而透過網路存取其實在網路安全方面更有保障。」

- 聖地牙哥市政廳會議參與者

LOIS 系統可透過以下方式支持以人為本的計畫制定與成果：

1. 包含便於制定、存取及靈活管理 IPP 的功能
2. 允許個人透過**同意及權限管理**來控制其資訊
3. 提供促進**未來規劃**的資源，包括照顧者交接安排
4. 提示個人**參與設定目標並追蹤目標實現的進展情況**
5. 記錄並追蹤**生活成果**及個人偏好（例如住房）
6. 確保 LOIS 與線上溝通**不會取代面對面交流**，也不會將責任轉移給個人或家庭

需要重點關注系統的可存取性與易用性，包括：

1. 解決數位化存取障礙，包括網路受限、技術熟練度差異、多重身分驗證及加密替代方案等

- ✓ 簡單易用的使用者介面
- ✓ 為網路受限社區提供支援：
 - 可在多裝置間實現無縫存取，尤其是手機端
 - 提供系統離線版本的存取選項
- ✓ 考慮多重身分驗證的替代方案

「服務對象必須處於此工具的核心位置。但並非所有人都能使用穩定的網路、現代設備，或具備操作像 LOIS 這樣的線上系統所需的技能。我的建議是，LOIS 應包含一些選項，例如可在低網速下運行的簡化版本、電話熱線，以及面向使用者及其家庭的可存取培訓。這樣我們才能確保 LOIS 是真正為所有服務對象設計的包容性工具。」

- 北加州市政廳會議參與者 (翻譯自西班牙語)

需要重點關注系統的可存取性與易用性，包括：

2.滿足使用者在語言、讀寫能力及其他方面的偏好與需求

- ✓ 提供文件翻譯及使用者偏好語言的存取支援，包括美國手語（ASL）（例如影片形式）
- ✓ 記錄並尊重文化及宗教偏好
- ✓ 限制專業術語的使用，採用簡明語言並輔以視覺輔助
- ✓ 確保可透過螢幕閱讀器及其他輔助技術存取，並提供自動朗讀選中文本的功能
- ✓ 將部門指令與規章翻譯為更通俗易懂的語言

「整個個人與家庭的互動介面需要以人為本，應當簡潔明瞭，便於個人和家庭理解與使用，並包含視覺化元素。不要充斥過多專業術語。要想讓人真正使用，就必須讓他們能理解、產生共鳴，並能順利操作。」

— 晚間市政廳會議參與者

需要重點關注系統的可存取性與易用性，包括：

1. 解決數位化存取障礙，包括網路受限、技術熟練度差異、多重身分驗證及加密替代方案等
2. 滿足使用者在語言、讀寫能力及輔助需求方面的偏好
3. 透過基於權限的存取控制，在資訊獲取與隱私保護之間取得平衡
4. 探索利用人工智慧（AI）提供個人化支援，例如服務推薦
5. 實現跨平台使用 LOIS 的功能，包括手機、平板與電腦

新的 LOIS 系統是一個促進 各區域中心之間一致性的契機，可透過以下方式實現：

1. 為全部 21 個區域中心統一表格、文件及資訊材料

- ✓ 提供統一範本與可填寫表格以減少錯誤
- ✓ 建立集中化平台，存放標準化表格與工具（申請表、轉介表等）
- ✓ 設計可用於多種用途的表格提交流程（適用於不同服務代碼或區域中心）

「標準化非常重要。如果我在為自我決定計畫（SDP）準備支出計畫，一位服務協調員會說『哦，不，計算方式不是這樣。』於是我不得不寫一份說明，解釋這是什麼意思，四捨五入的規則是什麼，當出現小數位誤差時（是兩位小數還是全部小數），我都得解釋清楚。」

- 聖地牙哥市政廳會議參與者

新的 LOIS 系統是一個促進
各區域中心之間一致性的契機，可透過以下方式實現：

2. 為服務提供者及個人建立一致的流程與政策

- ✓ 在所有區域中心中一致地實施關鍵流程（例如供應商資格及 IPP）
- ✓ 確保供應商要求在各區域中心間得到一致傳達與解釋
- ✓ 統一時間預期及升級處理程序
- ✓ 培訓區域中心工作人員，以促進實務操作的一致性

「這個區域中心說，『不，應該這樣。』但另一個又說，『不，應該那樣。』如果我們希望它們之間能協調，還得回到發展服務部（DDS），而 DDS 可能會說『嗯，我們還不知道該怎麼做』，這就讓人很沮喪。」

- 聖地牙哥市政廳會議參與者

新的 LOIS 系統是一個促進
各區域中心之間一致性的契機，可透過以下方式實現：

1. 為全部 21 個區域中心**統一表格、文件及資訊材料**
2. 為服務提供者及個人建立**一致的流程與政策**
3. **在區域中心間實現資訊可攜性**，使服務提供者與個人在一個區域中心共享的資訊在適當情況下可被其他中心存取
4. 為區域中心的各項流程設定**統一時間表**，包括**回覆時限的明確預期**

LOIS 時間線回顧



發布資訊徵詢 (RFI) 將有助於本部門更好地了解潛在軟體供應商如何支持 LOIS 的開發。

在資訊徵詢過程中，本部門將：

- 與有意向的潛在軟體供應商合作，了解其解決方案如何滿足 LOIS 的需求
- 制定 LOIS 設計、開發、測試及上線的初步潛在成本與時間估算

後續步驟

本部門將：

- 於 2025 年 11 月 發布資訊徵詢（RFI），並在 www.dds.ca.gov/lois 網站上公開發布。
- 如有需要，將從社區獲取更多細節，以解答軟體供應商提出的問題。
- 在全州範圍內持續推廣 LOIS 專案的相關資訊。
- 幫助公眾了解並在整個 LOIS 專案過程中保持溝通聯繫。

我們很高興能與您一起邁出項目的下一步！

謝謝！

在收件匣中獲取 LOIS 最新資訊：
訂閱我們的《Bridges》通訊！



www.dds.ca.gov/newsletter

