

**خلاصه و پیشنهادات جلسات علنی خرید خدمت (POS) و برنامه ارتقای برابری و کاهش نابرابری ها گزارش سالانه برای سال مالی 2019 - 2018**

مرکز منطقه‌ای Westside (WRC) دو (2) جلسه مجازی علنی برای جامعه ما بدین منظور برگزار کرد:

- ◆ اطلاعات کسب در مورد مخارج خرید سالانه خدمات (POS) برای سال مالی 2018-2019؛
- ◆ کمک به ما در شناسایی موانعی که ممکن است مانع دسترسی افراد و خانواده‌هایشان به خدمات مرکز منطقه‌ای شوند؛
- ◆ طرح پیشنهادات در مورد نحوه کاهش یا رفع این موانع؛
- ◆ کسب اطلاعات در مورد پروژه "ایجاد انتقال‌های موفق" Westside برای 2020-21

جلسات علنی در Zoom برگزار شدند و فیلم این جلسات در [YouTube](https://www.youtube.com) موجود هستند. برای کلیه ثبت‌نام کنندگان از قبل ارائه پاورپوینت ایمیل شده بود. [ارائه پاورپوینت دو زبانه \(انگلیسی - اسپانیایی\)](#) توسط مدیر عامل موقت و کارشناس تنوع فرهنگی و مشارکت در اجتماع به زبان انگلیسی همراه با ترجمه همزمان حرفه‌ای به زبان اسپانیایی ارائه شد. در کل 46 نفر در جلسه مورخ 6/24/2020 ساعت 4:00 بعدازظهر و 35 نفر در جلسه مورخ 8/18/2020 ساعت 1:00 بعدازظهر حضور داشتند. اقدامات صورت گرفته جهت بهبود حضور و مشارکت عموم مردم عبارتند از: [آگهی‌های دو زبانه](#) که در آن‌ها نحوه پیوستن به جلسه از طریق Zoom یا تلفن و هدف برگزاری جلسه به صورت ساده توضیح داده شدند؛ تبلیغ دو زبانه در فیسبوک، اینستاگرام و وبسایت جهت شرکت در جلسه؛ خبرنامه الکترونیک برای خانواده‌ها و مراجعه‌کنندگان بزرگسال؛ آدرس ایمیل ([Info-WRC@WestsideRC.org](mailto:Info-WRC@WestsideRC.org)) برای طرح پرسش‌ها بعد از جلسات؛ و ارائه خدمات ترجمه شفاهی به زبان اسپانیایی. از هماهنگ‌کنندگان خدمت نیز دعوت شد تا آگهی‌ها را در اختیار مراجعین خود و خانواده‌هایشان قرار دهند.

خلاصه داده‌های POS بدین شرح می‌باشد:

- WRC در طی مدت این گزارش‌دهی به 10,464 نفر خدمات ارائه کرده است.
- توزیع نژادی افراد تحت پوشش از هسپانیک (34.8%) گرفته، تا سفیدپوست (26.3%)، سیاهپوست/آفریقایی آمریکایی (21.3%)، چند نژادی/سایر (12.8%) و آسیایی (4.8%) متغیر بود - کمتر از 0% افراد به عنوان سرخپوست آمریکایی یا بومی آلاسکا (n=15) و بومی هاوایی یا سایر جزایر نشینان اقیانوس آرام (n=14) شناسایی شدند.
- سه زبان اولی که افراد صحبت می‌کردند انگلیسی، اسپانیایی و فارسی (پارسی) بودند.
- 82% مراجعین WRC در منزل والدین یا سرپرست خود زندگی می‌کنند.
- هنگام مقایسه استفاده از خدمات بر حسب قومیت یا نژاد (در تمام سنین) مقدار متوسط خرج شده به ازای هر نفر برای سفیدپوستان (\$26,775) بیشتر از سیاهپوستان/آفریقایی آمریکایی‌ها (\$24,875)، آسیایی‌ها (\$19,111)؛ چند قومیتی‌ها/سایر (\$15,185)، و هسپانیک‌ها (\$13,328) می‌باشد.
- مقدار بسیاری زیادی از تمام خدمات مصرف شده به بزرگسالان (سنین 22 و بالاتر) اختصاص پیدا کرده است.
- سهم قابل توجهی از مخارج WRC به حمایت از تمهیدات زندگی بیرون از منزل (مثل مراکز اقامتی/[خانه‌های گروهی]، خدمات زندگی مستقل، خدمات زندگی تحت حمایت) اختصاص پیدا کرده است.
- بر اساس داده‌های POS، 9,144 مراجعه‌کننده WRC دارای خدمات تامین بودجه شده می‌باشند در حالیکه 1,502 نفر فاقد خدمات تامین مالی شده هستند (فقط خدمات مدیریت پرونده دریافت می‌کنند).
- 588 هسپانیک، 346 سفیدپوست، 286 سیاهپوست/آفریقایی آمریکایی، 203 چند قومیتی/سایر، و 61 آسیایی خدمات تامین مالی شده توسط WRC را دریافت نمی‌کنند.
- بزرگترین جمعیت فاقد خدمات تامین مالی شده بین سنین 3 تا 21 هستند.

همچنین این ارائه شامل بخشی می‌باشد که در مورد نتایج اقدامات ما برای افزایش برابری و کاهش نابرابری به حضار اطلاع‌رسانی می‌کند. پروژه مدیریت پرونده پیشرفته و پروژه توانمندسازی والدین از 561 مراجعه‌کننده سیاهپوست/آفریقایی آمریکایی و هسپانیک/لاتین و خانواده‌هایشان در زمینه: یادگیری نحوه جستجو کردن در سیستم‌های مختلف (خدمات مرکز منطقه‌ای، آموزش ویژه، خدمات اجتماعی دولتی و غیره)؛ دسترسی به 625

خدمات مرکز منطقه‌ای، و دسترسی به 1,246 خدمات دولتی و اجتماعی پشتیبانی کرده است. این خانواده‌ها و افراد به عنوان کسانی که فاقد یا دارای خدمات تامین شده محدودی هستند شناسایی شدند.

ما همچنین در مورد اقدامات افزایش دسترسی به اطلاعات مربوط به خدمات موجود از طریق مرکز منطقه‌ای و سیستم خدمات دولتی همچنین فرآیندهای دریافت این خدمات بحث کردیم. به موارد زیر اشاره شد:

- [خبرنامه الکترونیکی WRC](#)
- [وبسایت](#)
- [کانال YouTube](#)
- حساب‌های کاربری شبکه‌های اجتماعی ([فیسبوک](#) و [اینستاگرام](#))
- [نشریات](#)

سرانجام، در مورد پروژه جدید WRC برای 2020-21 به جامعه اطلاع‌رسانی شد: *ایجاد انتقال‌های موفق*. این پروژه بر اساس بازخوردهای ارائه شده توسط خانواده‌های کمتر برخوردار سیاهپوست و هیسپانیک که در پروژه مدیریت پرونده پیشرفته و پروژه توانمندسازی والدین شرکت کردند، همچنین بازخوردهای جمع‌آوری شده از نظرسنجی دسترسی‌پذیری و رضایت 2017 ایجاد شده بود. هدف این پروژه این است که به 150 مراجعه‌کننده هیسپانیک، 100 مراجعه‌کننده سیاهپوست و 40 مراجعه‌کننده چند قومیتی Westside در طی دوره‌های انتقال کمک کند. مجموعه کارگاه‌های آموزشی انتقال اوایل خردسالی به والدین و سرپرستان کودکان 1/2 تا 8 ساله‌ای اختصاص دارد که در حال خروج از برنامه شروع زود هنگام هستند. هدف این است که خانواده‌ها برای مسیریابی در مرکز منطقه‌ای، نظام آموزش ویژه و نظام خدمات جامعه/دولتی آماده شوند. مجموعه کارگاه‌های آموزشی انتقال از دبیرستان به زندگی در اجتماع به نوجوانان و جوانان (سنین 14 تا 21) و خانواده‌هایشان اختصاص دارد که در حال ترک ناحیه تحصیلی برای زندگی در اجتماع هستند. هدف این است که دانش‌آموزان برای زندگی بعد از دبیرستان آماده شوند: کالج، اشتغال یافتن، کارآموزی، خدمات روزانه، زندگی مستقل و غیره.

### پرسش‌ها، نظرات و پاسخ‌های جلسه

در زیر چند پرسش و نظرات مطرح شده توسط افراد حاضر در جلسات آورده شدند:

پاسخ‌ها	پرسش‌ها/نظرات
اینجا را کلیک کنید برای گوش دادن به پاسخ WRC	"مراکز اقامتی" را چگونه دسته بندی می‌کنید؟
اینجا را کلیک کنید برای گوش دادن به پاسخ WRC	آیا به طور خلاصه می‌توانید بگویید از سال گذشته تا امسال ارقام چه تغییراتی کردند؟
اینجا را کلیک کنید برای گوش دادن به پاسخ WRC	چه نوع کلاس‌هایی ارائه می‌دهید و آن‌ها باید چه سنی داشته باشند؟
اینجا را کلیک کنید برای گوش دادن به پاسخ WRC	چنانچه مراجعه‌کننده‌ای از یک مرکز منطقه‌ای دیگری به Westside منتقل شده باشد این مراجعه‌کننده فوراً چه خدماتی دریافت خواهد کرد؟ یا نحوه عملکرد آن به چه صورت است؟
اینجا را کلیک کنید برای گوش دادن به پاسخ WRC	آیا برای حضور در هر آموزش یا کلاسی که مرکز منطقه‌ای ارائه می‌دهد باید معلول باشید؟ آیا رایگان است یا باید هزینه آن پرداخت شود؟ آیا باید یک مراجعه‌کننده مرکز منطقه‌ای باشید؟
اینجا را کلیک کنید برای گوش دادن به پاسخ WRC	من چگونه می‌توانم برای دریافت خدمات مرکز منطقه‌ای تقاضا دهم؟
اینجا را کلیک کنید برای گوش دادن به پاسخ WRC	جمعیت هیسپانیک نسبت به سایر نژادها در اکثریت قرار دارد ولی فارغ از آن‌ها همچنان کمترین میزان دسترسی به خدمات را دارند و همچنان با موانع بیشتری برای دسترسی به این خدمات مواجه هستند.
اینجا را کلیک کنید برای گوش دادن به پاسخ WRC	چگونه خدمات در کل جمعیتی که می‌توانند واجد شرایط دریافت خدمات مذکور باشند در بین قومیت‌ها مقایسه می‌شوند؟
اینجا را کلیک کنید برای گوش دادن به پاسخ WRC	چرا مخارجی مثل ارزیابی‌های روانشناسی که توسط مرکز منطقه‌ای درخواست می‌شوند را نمی‌توان در بودجه خود تعیینی لحاظ کرد؟
اینجا را کلیک کنید برای گوش دادن به پاسخ WRC	آیا هنوز والدین می‌توانند برای پسر یا دختر مبتلا به IPP خود POS دریافت کنند؟



### نابرابری های شناسایی شده

بر اساس مخارج خرید خدمت (POS) و داده های جمعیت شناسی به دست آمده از سال مالی 2019 – 2018، در حال حاضر 1,502 مراجعه کننده (در تمام سنین) وجود دارند که تنها در حال دریافت خدمات مدیریت پرونده (نه خدمات خریداری شده) در مرکز منطقه ای هستند. بدون احتساب مصرف کنندگان غیر سفیدپوست، مجموعاً 1,138 مصرف کننده اقلیت وجود دارند که به عنوان اقلیت کمتر برخوردار شناسایی شدند: هیسپانیک (588)، آفریقایی آمریکایی/سیاهپوست (286)، و سایر نژاد یا قومیت/چند فرهنگی (196)، آسیایی (61)، بومی هاوایی یا سایر جزایر نشینان اقیانوس آرام (5) و سرخپوست آمریکایی یا بومی آلاسکا (2).

هنگام مقایسه خدماتی که توسط گروه های اقلیت در تمام سنین استفاده شدند، مقدار متوسط مخارج سرانه برای سفیدپوستان (\$26,775) بیشتر از بومیان هاوایی یا سایر جزایر نشینان اقیانوس آرام (\$8,426)، هیسپانیک ها (\$13,328)، سایر نژاد یا قومیت ها/چند فرهنگی ها (\$15,185)، آسیایی ها (\$19,111) و سیاهپوستان/آفریقایی آمریکایی ها (\$24,875) می باشد. این مقدار نسبت به مخارج سرانه سرخپوستان آمریکایی یا بومیان آلاسکا بالاتر نبود (\$42,982) اما قابل توجه است که در مقایسه با 2,796 مراجعه کننده سفیدپوست تنها 13 مراجعه کننده AI/AN وجود داشته است. بعلاوه، داده های POS نشان می دهند که حتی زمانی که مراجعه کنندگان تمام سنین برای دریافت خدمات شناسایی شده از طریق جلسات برنامه ریزی شان مورد تایید قرار گرفتند، به طور متوسط استفاده از این خدمات پایین تر بود. داده های به دست آمده از "مخارج سالانه کل و خدمات مجاز بر حسب قومیت و نژاد" نشان داد به طور متوسط به ازای هر فرد خدمات مورد تایید به ارزش \$5,580 استفاده نشده است.

برای اینکه متوجه شویم چرا مراجعه کنندگان به خدمات مرکز منطقه ای دسترسی نداشتند موانع زیر را شناسایی کردیم: از بین رفتن ارتباط بین هماهنگ کنندگان خدمت و مراجعه کننده/خانواده هنگامی که زمان ارائه دستورالعمل های نحوه دسترسی به یک خدمت مجاز فرا می رسد همچنین مشکلات برقراری ارتباط با فروشنده (تکمیل کردن تقاضانامه هایی که ارائه دهنده ارائه می دهد و شروع کردن خدمت)؛ عدم حمایت در پیدا یا فراهم کردن یک ارائه دهنده خدمت؛ موانع شخصی مثل وضعیت مهاجرت، بی خانمان بودن، مشکلات پزشکی، مالی، حمل و نقل، همچنین تداخل های برنامه ریزی والدین/سرپرستان برای کمک به شرکت در جلسات، گروه های پشتیبانی، آموزش ها؛ موانع فرهنگی شامل انگ داشتن یک فرزند دارای نیازهای ویژه یا این که خودشان یک ناتوانی داشته باشند، احساس انزوا، عدم اعتماد به سیستم، عدم زیر سوال رفتن مرجع دیصلاح؛ و موانع زبانی در برقراری ارتباط با یک هماهنگ کننده خدمت، ارائه دهنده خدمت یا در دسترسی به مدارک مرکز منطقه ای به زبان بومی خود.

### پیشنهادات و برنامه های ارتقای برابری و کاهش نابرابری

Westside تهیه آموزش های جدید را پیشنهاد می دهد که مدیران پرونده، مدیران برنامه و ارائه دهندگان خدمت را هدف قرار خواهند داد. آنچه که ما از پروژه مدیریت پرونده پیشرفته خود فرا گرفتیم این است که برای کاهش موانع دسترسی و استفاده از خدمات لازم است کل پرسنلی که در Westside با مراجعه کننده تعامل دارند را در اقدامات خود مشارکت دهیم. این پرسنل قبلاً با جمعیت های کمتر برخوردار شناسایی شده (که می توانند برای اعتمادسازی با کارکنان پروژه جدید بار تماس برقرار کنند) دارای رابطه کاری بوده اند. Westside قصد دارد برای هماهنگ کنندگان خدمت، مدیریت و فروشنده در رابطه با کاهش نابرابری های نژادی و قومیتی در استفاده از خدمات تامین مالی شده توسط مرکز منطقه ای یک برنامه آموزشی تهیه کند. هدف از این آموزش این است که به پرسنل دارای تعامل با مراجعه کننده کمک کند خانواده ها و افراد بزرگسال دارای ناتوانی های رشدی/ذهنی (I/DD) را در گفتگوهای هدفمند برای شناخت نیازهای برآورده نشده فعلی خود و نحوه هماهنگ کردن خدماتی که می توانند این نیازها را برآورده کنند مشارکت دهند.

این برنامه آموزشی به دنبال این است که به پرسنل دارای تعامل با مراجعه کننده کمک کند موانع فرهنگی و محیطی بالقوه دسترسی و مسیریابی خدمات را بهتر بشناسند. این آموزش ها بر تعلیم دادن استراتژی های رفتاری متمرکز خواهند بود که از مفاهیم پایه اقدامات مبتنی بر شواهد استفاده می کنند که با مصاحبه انگیزشی تدریس شده اند. به طور مثال، این آموزش از هماهنگ کنندگان و فروشنده های خدمت می خواهد که افراد را در گفتگویی درگیر کنند تا افکار و ادراکات شخصی که می توانند به مقاومت در دسترسی به پشتیبانی ها و خدمات منجر شوند را متوجه شوند. سپس هماهنگ کنندگان خدمت می توانند



به افراد کمک کنند که افکار مغایر بالقوه خود را متوجه شوند که آن‌ها را ترغیب می‌کنند با آغوش بازتر به شرکت در خدماتی پشتیبانی بیاندیشند.

همچنین این آموزش بر این امر متمرکز شده است که به پرسنل دارای تعامل با مراجعه‌کننده بیاموزد در سیستمی که بیشتر از ظرفیتش کار می‌کند چگونه این جمعیت به راحتی به حاشیه رانده می‌شود. علاوه بر این، در رسیدن به این درک کمک می‌کند که جمعیت فاقد یا دارای POS محدود در یک سیستم پر ازدحام در زمینه مدیریت پرونده به راحتی نادیده گرفته می‌شود زیرا این افراد در حجم پرونده جمعیت "خاموشی" هستند. در نهایت، در زمینه آموزش استراتژی‌های تقویت‌کننده مدیریت موثر پرونده به پرسنل دارای تعامل با مراجعه‌کننده کمک می‌کند.

این آموزش در زمینه منابع آموزشی موجود و حوزه‌های شبکه‌های اجتماعی که به خانواده‌ها در پیدا کردن شناخت وسیع‌تر از گزینه‌های خدمت کمک می‌کنند به هماهنگ‌کنندگان و فروشندگان خدمت آموزش می‌دهد. این آموزش توأمان با میل بیشتر به بررسی کردن این گزینه‌های خدمات به طور ایده‌آل باعث خواهد شد که آن‌ها بیشتر تمایل پیدا کنند منابع بالقوه‌ای که می‌توانند مورد استفاده آن‌ها و خانواده‌شان قرار گیرند را شناسایی کنند.

### سخن پایانی

WRC از اینکه این فرصت فراهم شد تا بازخوردهای جلسات POS در اختیار DDS قرار داده شوند قدردانی می‌کند. ما همچنان به پشتیبانی، آموزش و خدمات‌رسانی به تمام افراد دارای ناتوانی‌های رشدی ادامه خواهیم داد.