خلاصه و پیشنهادات جلسات علنی خرید خدمت (POS) و برنامه ارتقای برابری و کاهش نابرابری گزارش سالانه برای سال مالی 2021 – 2020

درباره جلسه

مرکز منطقه‌ای Westside (WRC) یک (1) جلسه مجازی علنی برای جامعه ما بدین منظور برگزار کرد:

- کسب اطلاعات در مورد مخارج خرید سالانه خدمات (POS) برای سال مالی 2021 – 2020 (بعضا به آن داده‌های نابرابری گفته می‌شود)؛
- 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 اقدامات Westside جهت ارتقای برابری در سال 2022

این جلسه علنی در تاریخ 3/30/2022 راس ساعت 4:00 بعدازظهر از طریق Zoom برگزار شد و فیلماین جلسه در کانال WRC YouTube موجود است. برای کلیه ثبت‌نام کنندگان از قبل ارائه‌ها به زبان انگلیسی و اسپانیایی ایمیل شد. ارائه توسط مدیر خدمات بالینی به زبان انگلیسی همراه با ترجمه همزمان حرفه‌ای به زبان اسپانیایی ارائه شد. برای ترغیب ایجاد تعامل و جمع‌آوری نظرات از شرکت کنندگان، WRC یک نظرسنجی دو زبانه در Zoom انجام داد. نتایج نظرسنجی را می‌توانید در قسمت "پرسش‌ها، نظرات و پاسخ‌های جلسه" در صفحه 4 پیدا کنید.

در کل 31 نفر حضور داشتند: 1 نفر تحت پوشش RC، 14 والدین یا اعضای خانواده، 3 کارمند/مشاور WRC، 1 ارائه‌دهنده خدمت، 3 کارمند حقوق ناتوانی کالیفرنیا، 1 کارمند از اداره خدمات رشد (DDS) و 8 عضو جامعه. ترکیب نژادی و قومیتی گروه متشکل بود از 17 هسپانیک یا لاتین، 4 سیاهپوست یا آفریقایی آمریکایی، 4 سفیدپوست، 2 آسیایی، و 4 سایر/ذکر نشده".

اقدامات صورت گرفته جهت بهبود حضو و مشارکت عموم مردم عبارتند از: آگهی‌های دو زبانهکه 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 WRC با یک یادآور روز مراسم؛ و وجود خدمات ترجمه شفاهی و مطالب پاورپوینت به زبان اسپانیایی. از هماهنگ‌کنندگان خدمات نیز خواسته شده بود آگهی‌های مراسم را از طریق فهرست توزیع ایمیل خود در اختیار پرونده‌های خود قرار دهند. طبق گزارش ثبت‌نام Zoom موفقیت‌آمیزترین استراتژی اطلاع‌رسانی ما، خبرنامه الکترونیک بود.

خلاصه داده‌های POS بدین شرح می‌باشد:

- WRC در طی مدت این گزارش‌دهی به 10,976 نفر خدمات ارائه داده است.
- توزیع قومیتی افراد تحت پوشش از هیسپانیک (34.7%) گرفته، تا سفیدپوست (24.9%)، سیاهپوست/آفریقایی آمریکایی (21.7%)، چند قومیتی/سایر (13.8%) و آسیایی (4.7%) متغیر بود – کمتر از 0% افراد به عنوان سرخپوست آمریکای یا بومی آلاسکا (n=10) و بومی هاوایی یا سایر جزایرنشینان اقیانوس آرام (n=12شناسایی شدند.
- سه زبان اولی که افراد صحبت می‌کردند انگلیسی، اسپانیایی و فارسی (پارسی) بودند.
- 82% افراد مبتلا به I/DD در منزل والدین یا سرپرست خود زندگی می‌کنند.

- مقدار بسیاری زیادی از سرانه خدمات مصرف شده به بزرگسالان (سنین 22 و بالاتر) برای حمایت از تمهیدات زندگی بیرون از منزل اختصاص پیدا کرده است. به طور مثال، مراکز مراقبت جامعه ($134,786) پرورشگاه بزرگسالان ($96,909) خدمات زندگی مستقل/ خدمات زندگی تحت حمایت($80,852).

نابرابری‌های شناسایی شده در خرید خدمات

طبق گزارش "مصرف‌کنندگان بدون خرید خدمات بر حسب قومیت یا نژاد" برای سال مالی 2021 – ، 2022 در حال حاضر 1,910 مراجعه‌کننده (تمام سنین) در مرکز منطقه‌ای Westside فقط خدمات مدیریت پرونده (بدون خدمات خریداری شده) دریافت می‌کنند. بدون احتساب مراجعه‌کنندگان غیر سفیدپوست (431)، در کل 1,479 مراجعه‌کننده اقلیت به عنوان اقشار کمتر برخوردار شناسایی شدند: هیسپانیک (765)، آفریقایی آمریکایی/سیاهپوست (340)، و سایر قومیت یا نژادها/چند فرهنگی (278)، آسیایی (89)، بومی هاوایی یا سایر جزایرنشینان اقیانوس آرام (5) و سرخپوست آمریکا یا بومی آلاسکا (2).

هنگام مقایسه خدماتی که توسط گروه‌های اقلیت در تمام سنین استفاده شدند، مقدار متوسط مخارج سرانه برای سفیدپوستان ($34,983)بالاتر از بومیان هاوایی یا سایر جزایرنشینان اقیانوس آرام ($13,172)، هیسپانیک‌ها ($18,383)، سایر قومیت یا نژاد/چند فرهنگی ($18,525)، آسیایی‌ها ($24,091)، و سیاهپوستان/آفریقایی آمریکایی‌ها ($32,325) است. این مقدار نسبت به مخارج سرانه سرخپوستان آمریکا یا بومیان آلاسکا ($66,672) بالاتر نبود اما قابل توجه است که در مقایسه با 2,737 مراجعه‌کننده سفیدپوست تنها 10 مراجعه‌کننده AI/AN وجود داشته است.

بعلاوه، داده‌های POS نشان می‌دهند که حتی زمانی که مراجعه‌کنندگان در تمام گروه‌های سنی و قومیتی/نژاد (به جز سفیدپوستان) برای دریافت خدمات شناسایی شده از طریق جلسات برنامه‌ریزی‌شان مورد تایید قرار گرفتند، به طور متوسط استفاده از این خدمات پایین‌تر بوده است. داده‌های به دست آمده از "کل مخارج سالانه و خدمات مجاز بر حسب قومیت یا نژاد" نشان می‌دهند که به طور متوسط به ازای هرفرد خدمات مورد تایید به ارزش $9,176 (26.2%) **استفاده نشده است.**

موانع شناسایی شده برای دسترسی برابر به خدمات و پشتیبانی‌ها

برای اینکه متوجه شویم چرا مراجعه‌کنندگان به خدمات مرکز منطقه‌ای دسترسی نداشتند، از نظرسنجی‌های جامعه، جلسات عمومی و گردهمایی‌ها شش مانع زیر را شناسایی کردیم:

تاثیرات همه‌گیری کووید-19

این همه‌گیری فروشندگان ما را مجبور کرد برای ارائه خدمات به دنبال یافتن شیوه‌های ابتکاری باشند تا به طور منعطفانه پاسخگوی نیازهای مراجعه‌کنندگان خود باشند، و کارکنان خود و جامعه ما را در برابر مواجهات احتمالی با کووید-19 ایمن نگه دارند. خدمات ممکن است به صورت از راه دور از طریق تلفن، ارتباط تصویری یا الکترونیک ارائه شده باشند. یا به صورت حضوری مطابق با دستورالعمل های محلی یا ایالتی.

علی رغم وجود این روش جایگزین ارائه خدمات، شمار خانواده‌ها/افرادی که احساس می‌کردند نیازها و خواسته‌هایشان برآورده نمی‌شود و بنابراین از خدمات خود استفاده نکردند روند صعودی داشت. به طور مثال، در مراجعه برای دریافت خدمات مثل خدمات روزانه، برنامه‌های مهارت‌های اجتماعی و خدمات متناسب‌سازی شده کاهش شدیدی به وجود آمده بود. همچنین افراد (18 سال به بالا) از خدمات زندگی مستقل و زندگی تحت حمایت کمتر استفاده کردند زیرا به دلیل ترس از مواجهه با کووید-19 آنها در همکاری با ارائه دهندگان بیرون از حباب اجتماعی خود محتاط بودند. بعلاوه، افراد گزارش دادند که حتی اگر می‌خواستند به استفاده از خدمات خود ا ادامه دهند با مسئله تعداد نیروی کار برای دسترسی به یک ارائه‌دهنده خدمت مواجه بودند.

ارسال تقاضانامه پذیرش و واجدشرایط بودن

Westside RC در تعداد تقاضانامه‌های ارسالی به بخش پذیرش هم برای مداخلات زودهنگام و هم برای بررسی واجد شرایط بودن قانون لانترمن شاهد کاهش قابل توجهی بوده است. به طور مرسوم، متقاضیان موظف هستند که یک تقاضانامه تکمیل شده به همراه مدارک تکمیلی (در صورت وجود) را از طریق ایمیل، پست یا حضوری ارائه نمایند. از آنجایی که Westside همچنان به روی عموم مردم بسته است (به استثنای قرارملاقات‌ها)،

متقاضیان باید تقاضانامه خود را پرینت گرفته و پست کنند یا برای ارسال تقضانامه خود به وسیله ایمیل به یک دستگاه الکترونیک متصل به وای فای دسترسی داشته باشند. این فرآیند طاقت فرسا منجر به تاخیرهای زمانی غیرضروری در دریافت و پردازش تقاضانامه توسط مشاورین پذیرش ما شد.

حجم زیاد اطلاعات

خانوادها و مراجعه‌کنندگان تازه‌وارد به دلیل مواجهه شدن با حجم زیادی از اطلاعاتی که متخصصین مختلف در طول فرآیند پذیرش و هماهنگ‌کننده خدمات منصوب‌شده آنها در اختیارشان قرار دادند اغلب دچار سردرگمی شدند. اطلاعات عبارت بودند از: گزارشات روانشناسی؛ فهمیدن تشخیص یا تاخیر رشد؛ خدمات
و پشتیبانی‌های موجود از طریق مرکز منطقه‌ای؛ و منابع موجود در جامعه خود. درخواست هایی در مورد تهیه یک برنامه آموزشی آنلاین داده شده است که افراد می‌توانند بر اساس سرعت یادگیری خود، به زبان بومی خود، در مورد موضوعات مهم در حوزه ناتوانی آن را طی کنند.

فقدان تکنولوژی و پشتیبانی

خانوارها گزارش دادند که برای دسترسی به خدمات مجازی یا منابع آنلاین آنها استطاعت مالی تامین لپ تاپ/تبلت یا پرداخت هزینه اینترنت را ندارند. همچنین خانوارها برای یادگرفتن نحوه استفاده از تکنولوژی برای دریافت خدمات به صورت مجازی به کمک نیاز دارند.

نسبت‌های حجم پرونده

WRC دچار کمبود نیروی انسانی است و برای کاهش تعداد پرونده‌ها به ازای هر هماهنگ‌کننده خدمت به کارمندان بیشتری نیاز دارد.
برای افرادی که در برنامه چشم‌پوشی از خدمات مبتنی بر منزل یا جامعه ثبت‌نام کردند، نسبت حجم پرونده در WRC در مارس 2022 طبق گزارش داده‌ها 1:79 بوده است (نسبت حجم پرونده الزامی 1:62 است). برای افراد تحت پوشش بالای سه سال که در برنامه چشم پوشی از خدمات مبتنی بر منزل یا جامعه شرکت ندارند،
نسبت حجم پرونده 1:85 بود (نسبت حجم پرونده الزامی 1:66 است). WRC می‌داند که تعداد بالای پرونده‌هایی که هماهنگ کنندگان خدمت ما مدیریت می‌کنند بر توانایی آنها در خدمات‌رسانی بهتر به جامعه‌های متنوع و برطرف کردن نیازهای منحصر به فردشان تاثیر می‌گذارد.

سیاست خرید خدمت (POS)

نگرانی شایعی که شناسایی شد این است که در حال حاضر بسیاری از خدمات موجود در مرکز منطقه‌ای نیازهای فرد یا خانواده‌شان را برطرف نمی‌کند. بسیاری از خانواده‌ها خدماتی که می‌خواهند را مشخص کردند ولی قابل دسترس نبوده‌اند، مثل برپا کردن کمپ، فعالیت‌های تفریحات اجتماعی، خدمات آموزشی برای کودکان 17- 3 سال و درمان‌های غیر پزشکی مانند تفریحات ویژه، هنر، رقص و موسیقی.

اقدامات صورت گرفته برای ارتقای برابری در سال 2021

Westside از طریق برنامه دسترسی به خدمات و برابری DDS، فعالیت‌های تامین بودجه شده زیر را انجام داده است:

تجربه استقبال از خانواده

برنامه تجربه استقبال از خانواده در سپتامبر و اکتبر 2021 راه‌اندازی شد. این برنامه آموزشی آنلاین برای اطمینان از دسترسی برابر به اطلاعات در مورد خدمات موجود برای مراجعه‌کنندگان و خانواده‌هایشان، در WRC یا در جامعه محلی خود، و نحوه دسترسی به این خدمات ایجاد شد. این برنامه آموزشی آنلاین به سه دوره مجزا تقسیم می‌شود: شروع زودهنگام، نوجوانان در سن مدرسه، و بزرگسالان.
تجربه استقبال از خانواده برای شروع زودهنگام به والدین یا مراقبین نوزادان و نوپایانی اختصاص دارد که در برنامه شروع زودهنگام در WRC ثبت‌نام کرده‌اند. تجربه استقبال از خانواده برای نوجوانان در سن مدرسه به والدین یا مراقبین نوجوانان سنین 3 تا 22 اختصاص دارد که ممکن است در مدرسه محلی خود خدمات را دریافت کنند یا نکنند.

تجربه استقبال از خانواده برای بزرگسالان به بزرگسالان دارای ناتوانی ذهنی و رشدی، سنین 23 و بالاتر اختصاص دارد.

تیم پروژه ما مجموعا 66 فیلم (33 مورد به زبان انگلیسی، 33 مورد به زبان اسپانیایی) برای این برنامه آموزشی آنلاین تهیه کرده است: شش (6) فیلم آموزشی در مورده نحوه مسیریابی موفقیت‌آمیز از طریق این دوره؛ 30 فیلم در مورد خدمات موجود در WRC (مثل فرجه استراحت، مهارت‌های اجتماعی، درمان، ILS، SLS)؛ 2 فیلم در مورد منابع عمومی/جامعه (مثل IHSS، SSI). ما در حال حاضر دارای **153** والدین/مراقب ثبت‌نام شده در دوره "شروع زودهنگام"، **235** والدین/مراقب ثبت‌نام شده در دوره "نوجوانان در سن مدرسه" و **139** مراجعه‌کننده و والدین/مراقب ثبت‌نام شده در دوره "بزرگسالان" هستیم.

مصاحبه انگیزشی (MI) برای هماهنگ‌کنندگان خدمت

برنامه آموزشی آنلاین مصاحبه انگیزشی (MI) برای هماهنگ‌کنندگان خدمت به **15** هماهنگ‌کننده، **3** مدیر برنامه و **1** کارشناس آموزش داده است. 100% کارمندان به این آموزش در زمینه موارد زیر امتیاز 5 (بسیار موافق) داده‌اند: برای مشارکت دادن خانواده‌های غیر قابل دسترس مهارت‌های اجتماعی مفیدی فراهم کرد؛ من فهمیدم که تشویق کردن خانواده‌ها به پذیرفتن خدمات بسیار ساده‌تر است؛ من را تشویق کرد به گونه‌ای دیگری به شغلم فکر کنم؛ من این برنامه آموزشی را به سایر هماهنگ‌کنندگان خدمت توصیه می‌کنم؛ و خوشحالم که در این برنامه آموزشی شرکت کردم.

هماهنگ‌کنندگان خدمت آزمایشی با مجموعا **28** خانواده و /یا بزرگسالی که در پرونده‌هایشان به عنوان افراد محروم شناسایی شدند تماس گرفتند تا آنها را ترغیب کنند که به خدمات مرکز منطقه‌ای مجاز دسترسی پیدا کنند. آنها خانواده‌ها و افراد را ترغیب کردند که به خدمات مرکز منطقه‌ای تامین بودجه شده زیر دسترسی پیدا کنند: برنامه‌های خدمات زندگی مستقل (LIS)، خدمات زندگی تحت حمایت (SLS)، دستیاری شخصی، فرجه استراحت، برنامه‌های روزانه، استخدام (هدایت شغلی)، خدمات اختصاصی و کار آموزی.

هماهنگ‌کنندگان خدمات آزمایشی هنگامی که از مهارت‌های MI خود در گفتگو
با افراد کمتر برخوردار در پرونده‌های خود استفاده کردند، نظرات زیر را مطرح نمودند: "با گوش دادن به دغدغه‌ها و اجرا کردن تکنیک زبان تغییر بهتر می‌شدند"؛ "در ابتدا مادر گارد بسته‌ای داشت، ولی تکنیک زبان تغییر و پرداختن به دغدغه‌ها سپس سوق دادن آنها به افکار مثبت موثر واقع شد"، " برای اینکه کردن افراد به سمت انتخاب کردن برای خودشان هدایت شوند استفاده از تکنیک‌های مصاحبه انگیزشی بسیار مفید است"؛ "این گفتگو فرق داشت، چون به جای اینکه SC مزایا را توضیح دهد فرد مزیت‌های آموزش مهارت‌های اجتماعی را مطرح می‌کند"؛ "خانواده به موانعی که باعث می‌شود فرد شغل خود را حفظ نکند اذعان کرد و از شروع کردن آموزش شغلی استقبال نمود"؛ "MI به خانواده کمک کرد که شروع ارزیابی ILS را پیگیری کند".

مجموعا **28** نفر "نظرسنجی بازخورد خانواده" را در مورد آخرین گفتگوی خود با هماهنگ‌کننده خدمت که از مهارت‌های مصاحبه انگیزشی استفاده کرده بود را پر کردند. بر اساس گفتگویی که با SC خود داشتند، بیشتر احتمال داشت برای استفاده از خدمات پیشنهادی قدم بعدی را بردارند." به طور میانگین، آنها در مورد دسته‌های زیر به هماهنگ‌کننده خدمت خود از 5 امتیاز 4.3 دادند که 5 به معنی "عالی" است: باعث می‌شود احساس راحتی کنید؛ به شما اجازه می‌دهد "داستان" خود را بگویید؛ واقعا گوش می‌دهد؛ به شما به عنوان یک شخص کامل علاقمند است؛ همدل و دلسوز است؛ مثبت اندیش است؛ همه چیز را به طور واضح توضیح می‌دهد؛ به شما در کنترل کردن کمک می‌کند؛ و با همراهی شما یک برنامه اقدام تهیه می‌کند.

پیشنهادات و برنامه‌های ارتقای برابری و کاهش نابرابری‌ها

Westside برای اجرای فعالیت‌های زیر در منطقه تحت پوشش خود به دنبال سازمان‌های مبتنی بر جامعه علاقمند می‌باشد:

تجربه استقبال از خانواده – اپلیکیشن موبایلی

خانواده‌های هیسپانیک، اسپانیایی زبان ما در دسترسی به منابع آنلاین ما هنوز با موانعی مواجه هستند. گرچه آنها فرم‌های ثبت‌نام آنلاین ما را پر کردند، اما چندین نفرشان برای دسترسی به مطالب پلتفورم آموزشی آدرس ایمیل ندارند (داشتن ایمیل الزامی است). بعلاوه، حتی با وجود دسترسی والدین به دوره ما، تیم ما حجم زیادی ایمیل دریافت کرده است مبنی بر اینکه آنها در استفاده از این پلتفورم آنلاین مشکل دارند ولی مایل هستند نحوه دسترسی به مطالب را با کمک مجازی یاد بگیرند. گرچه ما برای کمک به این تعداد افراد تهیه فیلم‌های "آموزشی" را ادامه می‌دهیم، ولی می‌دانیم که این کار برای یک مسئله به این بزرگی یک راهکار موقتی است.

برای اینکه دوره‌های خود را برای افراد و خانواده‌هایی که سواد دیجیتال محدودی دارند و فاقد دستگاه‌های الکترونیک هستند دسترس‌پذیرتر کنیم، قصد داریم یک اپلیکیشن موبایلی تهیه و راه‌اندازی کنیم. این اپلیکیشن جدید برای گوشی‌های هوشمند اندروید و iOS ساخته می شود. مطالب هر 3 دوره "تجربه استقبال از خانواده" را در خود جای خواهد دارد که این امکان را به کاربران می‌دهد نه تنها خود را برای زمان حال بله برای آینده خود و آینده خانواده خود آماده کنند.

Westside قصد دارد فعالیت داخلی زیر را برای برطرف کردن نابرابری‌های دسترسی به خدمات اجرا کند:

<u>تقاضانامه و پورتال آنلاین پذیرش</u>

Westside از طریق اعتبار مالی *Help Me Grow Los Angeles Pathways*(مسیرهای به من در رشد لس آنجلس کمک کن) از طرف First 5 LA، در حال کار کردن روی یک پورتال آنلاین است که برای افراد، خانواده‌ها، مراقبین، و ارائه‌دهندگان خدمت امکان تکمیل و ارسال تقاضانامه‌های آنلاین پذیرش را از طریق وب‌سایت‌مان یا با استفاده از یک کد QR فراهم می‌کند. تقاضانامه‌ها بلافاصله توسط
بخش پذیرش دریافت خواهند شد. برای مداخلات زودهنگام (بدو تولد تا سه سالگی) و خدمات قانون لانترمن (سه سالگی و بالاتر) در دسترس هستند. افراد برای آپلود کردن امن مدارک بیشتر، برقراری ارتباط با کارمندان پذیرش، بررسی کردن وضعیت تقاضای خود، و بررسی قرارملاقات‌های پیش روی پذیرش می‌توانند وارد این پورتال شوند.

WRC برای فراهم کردن دسترسی خانواده‌ها به خدمات و منابع جامعه که در طول فرآیند پذیرش شناسایی شدند نیز در حال همکاری با شرکای خود، منابع خانواده و مرکز توانمندسازی Westside و مرکز بهداشت Achievable می‌باشد.

<u>کتابخانه امانت‌دهی تکنولوژی</u>

Westside از طریق قرارداد با EmpowerTech، در تلاش است با تامین تبلت و/یا لپ تاپ، خدمات داده، و پشتیبانی فنی برای شرکت کنندگان واجد شرایط دسترسی به خدمات از راه دور و مجازی را افزایش دهد. Westside تعدادی دستگاه الکترونیک تامین کرده است که از طریق کتابخانه امانت‌دهی در اختیار خانواده‌هایی قرار خواهند گرفت که در دسترسی به خدمات آنلاین ما، آموزش و/یا دادن تقاضا برای خدمات با مشکل مواجه هستند. بعلاوه، EmpowerTech دارای کارمندانی است که برای پشتیبانی از افراد در برطرف کردن مشکلات مربوط به استفاده یا دسترسی به منابع آنلاین در دسترس خواهند بود.

<u>کاهش نسبت حجم پرونده‌ها و استخدام کارمندان بیشتر</u>

Westside برای برآورده کردن نسبت‌های حجم پرونده در حال حاضر مشغول استخدام 16 هماهنگ‌کننده خدمت می‌باشد. این امر این مکان را برای WRC فراهم خواهد کرد تا با حفظ حجم کم پرونده‌ها به مردم به طور ایمن خدمات‌رسانی شود و هماهنگ‌کنندگان خدمت بتوانند سایر وظایف خود
مانند کمک به افراد در دادن درخواست برای خدمات دولتی (یعنی SS، IHSS، CalFresh)، حضور در جلسات IEP، اتمام آموزش رشد شغلی را انجام دهند.

جهت حصول اطمینان از پیروی مراکز منطقه‌ای از الزامات ایالتی نسبت حجم پرونده، سازمان خدمات رشد (DDS) اعلام کرده است متعهد می‌باشد برای استخدام هماهنگ‌کنندگان خدمت تامین بودجه مستمری تامین نماید.

Westside در فرآیند استخدام **سه (3) هماهنگ‌کننده خدمت پرونده پیشرفته ویژه** نیز قرار دارد. حجم پرونده آنها شامل خانواده ها/افرادی خواهد بود که به عنوان افراد فاقد یا دارای دسترسی محدود به خدمات مرکز منطقه‌ای تامین مالی شده شناسایی شدند. همچنین Westside مشتاقانه اعلام می‌کند که ما در حال استخدام **سه (3) کارشناس انتخاب شرکت‌کننده** هستیم که دسترسی برابر به خدمات از طریق برنامه خود تعیین‌گری را تضمین خواهد کرد. این برنامه شامل ارائه آموزش و پشتیبانی به خانواده‌ها و هماهنگ‌کنندگان خدمات خواهد بود تا از درک جامع‌تر مدل دسترسی به خدمت اطمینان حاصل شود.

گسترش "تجربه استقبال از خانواده"

سازمان خدمات بالینی به ثبت‌نام خانواده‌ها و مراجعه‌کنندگان بزرگسال جدید و فعلی در دوره‌های آنلاین ما ادامه خواهد داد. بعلاوه، هر دوره آنلاین در حال حاضر فقط در مورد پنج (5) خدمت برای هر رده سنی اطلاعات ارائه می‌دهد. هدف ما این است که برای تمامی خدمات و پشتیبانی‌های موجود در WRC فیلم تهیه کنیم. بنابراین، کارمندان WRCدر مورد حمل و نقل، پیشگیری از بحران و پشتیبانی، فعالیت‌های اجتماعی و تفریحی، حمایت‌های پرستاری، شیرخشک و مکمل‌های غذایی، تجهیزات پزشکی، لوازم بی‌اختیاری، کمک هزینه آموزشی و شرکت در کنفرانس، مهارت‌ها و پشتیبانی‌های فرزندپروری، و خدمات ارشاد همتایان، 10 فیلم جدید تولید خواهند کرد.
همچنین شامل شش (6) فیلم جدید در رابطه با منابع عمومی خواهند بود که در اکثر مواقع هماهنگ‌کنندگان خدمت خانواده‌ها را به آنها ارجاع می‌دهند مثل، Medicare، بیمه دندانپزشکی، خدمات LGBTQ+ (مثل گروه‌های اجتماعی، خدمات بهداشتی)، فناوری کمکی، خدمات شهروندی/مهاجرت، و برنامه‌های ادغام شدن در جامعه (مثل Special Needs Network (شبکه نیازمندی های ویژه)، Best Buddies، AYSO VIP)

تداوم "مصاحبه‌های انگیزشی (MI) برای هماهنگ‌کنندگان خدمت"

مشاور مصاحبه انگیزشی (MI) ما دکتر لیز بارنت (Liz Barnett) هر هشت (8) هفته به ثبت‌نام 10 الی 15 کارمند (یا واحد) در دوره آموزشی آنلاین ادامه خواهد داد. مشاور ما از فوریه 2022 تنها فرصت داشت به 12/155 هماهنگ‌کننده خدمت و 3/12 مدیر پرونده آموزش دهد.
Westside مایل است مابقی 143 هماهنگ‌کننده خدمت و 9 مدیر برنامه را در برنامه آموزشی آنلاین MI ثبت‌نام کند، با این هدف که هر گروه طی هشت (8) هفته دوره‌های آنلاین را پایان ببرد.

سخن پایانی

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

این گزارش توسط سندی آرو کاباناتان (Sandy R. Cabanatan)، MPH (کارشناس تنوع فرهنگی) و تامسون جی. کلی، Ph.D (مدیر خدمات بالینی) نوشته شده و توسط جین بوروچف (Jane Borochoff)، B.A (مدیرعامل مرکز منطقه‌ای Westside) ارسال شده است.

پرسش‌ها، نظرات و پاسخ‌های جلسه

در ادامه چند مورد از پرسش و نظرات مطرح شده از سوی افراد حاضر در جلسات و پاسخ‌های Westside آورده شده است. ممکن است برای انعکاس دادن جدیدترین اطلاعات برخی از پاسخ‌ها از زمان برگزاری جلسه به روز رسانی شده باشند. لطفا توجه کنید: پرسش‌هایی که به زبان اسپانیایی پرسیده شدند در فیلم انگلیسی ما زیرنویس نشدند.

پرسش‌ها/نظرات از طرف جامعه	پاسخ از طرف WRC
برای قرض دادن تجهیزات فناوری به یک شرکت‌کننده واجد شرایط باید به چه الزاماتی توجه شود؟	الزامات خاصی وجود ندارد به جز اینکه ثابت شود لازم است شما در ارائه خدمت مجازی شرکت داشته باشید و برای دسترسی به این خدمات دستگاهی نداشته باشید.
چه تعداد دستگاه /[تبلت، لپ تاپ] در دسترس هستند؟	در حال حاضر 50 دستگاه ولی امیداوریم کتابخانه ما گسترش پیدا کند.
آیا درست است که افزایش هماهنگ‌کنندگان خدمت و برنامه‌های اجتماعی – تفریحی به نفع تمام خانواده‌هاست؟ برای خانواده‌های لاتین یا سیاهپوست چه اقدامات ویژه‌ای انجام خواهد شد؟	[پاسخ کامل را در 35:53 بشنوید] Westside جهت حصول اطمینان از در دسترس بودن خدمات اجتماعی و تفریحی در محله تمام افراد فعالانه تلاش می‌کند که با ارائه‌دهندگان بالقوه در منطقه تحت پوشش خود تماس برقرار کند تا به عرضه‌کننده تبدیل شوند. ما تلاش می‌کنیم جهت برآورده کردن نیازهای متنوع افراد تحت حمایت خود ارائه‌دهندگانی را به خدمت بگیریم که دارای صلاحیت فرهنگی بوده و دو زبانه هستند. بعلاوه، ما ارائه دهندگان را تشویق می‌کنیم خدمات را به شیوه‌ای که از نظر فرهنگی و زبانی حساس هستند ارائه دهند و برای مطابقت داشتن هرچه بهتر با برنامه کاری خانواده منعطف باشند. علاوه بر این، بخش منابع انسانی ما فعالانه در حال استخدام هماهنگ‌کنندگان خدمت است که دارای صلاحیت فرهنگی، دو زبانه، و دارای تجربه کاری در حوزه ناتوانی هستند. هدف ما این است برای ایجاد یک همکاری قابل اعتماد مشارکتی بتوانیم کارمندان خود را از نظر فرهنگی با خانواده‌ها مطابقت دهیم. هدف ما این است که سازمانی داشته باشیم که تنوع جامعه ما را بازتاب می‌کند.
دعوت نامه [ایمیل] برای این جلسه امروز یک ساعت پیش ارسال شد. آیا می‌توانید در ساعت 5:00 بعدازظهر جلسه دیگری برگزار کنید تا سایر افراد بتوانند در آن شرکت کنند؟ آیا می‌توانید ارائه را به زبان انگلیسی و اسپانیایی را در اختیار تمام افراد قرار دهید؟	[به پاسخ در 37:33 گوش دهید] Westside سعی می‌کند مراسم‌ها را از 30 روز قبل تبلیغ کند، به خصوص مراسم‌هایی که به دیدگاه‌های جامعه نیاز دارند. تیم ما این جلسه را از طریق خبرنامه الکترونیک، شبکه‌های اجتماعی و وب‌سایت WRC تبلیغ کرده بود. کارشناس آموزش و تعلیم جامعه ما تلاش خواهد کرد مطمئن شود که فهرست مخاطبین ما هر دو ماه به روز رسانی شود و ما تمام پیشنهادات مطرح شده از سوی جامعه را برای بهبود اقدامات اطلاع‌رسانی کنونی خود مورد ملاحظه قرار خواهیم داد. این فیلم و تمام مطالب ارائه را می‌توانید در صفحه *شفافیت* ما و کانال YouTube ما پیدا کنید. ما به برگزاری جلسه دوم نیازی نداشتیم ولی اطمینان حاصل خواهیم کرد که در سال بعد، برای افزایش تعداد حضار تاریخ‌ها/زمان‌های بیشتری را فراهم کنیم و یادآوری‌های هفتگی برای ثبت‌نام در جلسه ارسال کنیم.

پرسش به زبان اسپانیایی در فیلم زیرنویس نشده است	گر شخصی 30 روز پیش ایمیلی در رابطه با این جلسه دریافت نکرد، ما به شما توصیه می کنیم برای خبرنامه ما ثبت نام کنید یا با هماهنگ کننده خدمات خود تماس بگیرید تا برگه تماس خود را به روز کنید. جهت ارائه بازخورد یا دیدگاه‌های خود لطفا با دکتر تام کیلی (Tom Kelly) مستقیما تماس بگیرید. TomK@WestsideRC.org. عذر می‌خواهیم اگر سیستم ایمیل ما به تمام افراد موجود در فهرست مخاطبین ما اطلاعیه نفرستاده است.
آیا جلسه مفصلی وجود دارد که بتوانیم با SC خود داشته باشیم؟ این گونه به نظر می‌رسد که اکثر برنامه‌های تفریحی جامعه از طریق SC ها ارائه می‌شوند ولی با یک تذکر مهم که بودجه آنها توسط مرکز منطقه‌ای تامین نمی‌گردد.	[به پاسخ در 43:27 گوش دهید] ما در حال حاضر برای ارائه خدمات اجتماعی و تفریحی (تامین مالی شده توسط WRC) به جامعه خود از ارائه‌دهندگان خدمت کافی برخوردار نیستیم. هماهنگ‌کننده خدمت شما ممکن است برای برطرف کردن نیازهای فرزند یا یکی از عزیزانتان، شما را به خدمات مبتنی بر جامعه‌ای ارجاع دهد که بودجه‌اش در حال حاضر توسط WRC تامین نمی‌شود. از این رو، ما از تمام افراد تقاضا می‌کنیم با درخواست از هر ارائه‌دهنده خدمت واقع در منطقه تحت پوشش ما برای ارسال نامه علاقمندی به همکاری به بخش خدمت جامعه ما به ما کمک کنند. افزایش فهرست ارائه‌دهندگان خدمت ما به ما کمک خواهد کرد که بار مالی تحمیل شده به خانواده‌هایی که در حال حاضر از جیب خود هزینه می‌پردازند را کاهش دهیم. یک راهکار تصمیم به شرکت در برنامه خود تعیین‌گری است که برخی از موانع دسترسی به خدمات مورد نیاز را از بین می‌برد. شما را تشویق می‌کنیم درباره این برنامه اطلاعات کسب کنید یا با هماهنگ‌کننده خدمت خود برای اطلاعات بیشتر تماس بگیرید.
از بین 269 خانواده‌ای که در این برنامه آموزشی ثبت‌نام کردند، آیا می‌دانید در حال حاضر چه تعداد از آنها از خدمات تامین الی شده استفاده می‌کنند؟	/[به پاسخ در 47:49 گوش دهید] پروژه "تجربه استقبال از خانواده" این نوع داده‌ها را رصد نمی کند. هدف این بود که دانش شرکت‌کنندگانی که این برنامه آموزشی آنلاین را به اتمام می‌رسانند افزایش پیدا کند.
من کجا می‌توانم اطلاعات مربوط به مخارج خرید خدمت برای سال مالی 2021 – 2020 را مطالعه کنم؟	[به پاسخ در 50:18 گوش دهید] تمامی اطلاعات داده‌ها را می‌توانید در وب‌سایت ما تحت عنوان شفافیت پیدا کنید.
این‌گونه به نظر می‌رسد که ما تصور می‌کنیم که خانواده‌های اسپانیایی زبان با تکنولوژی مدرن راحت هستند. چرا ما چنین تصوری می‌کنیم؟	[به پاسخ در 53:19 گوش دهید] ما تصور نمی‌کنیم که خانواده‌های اسپانیایی با تکنولوژی مدرن راحت هستند. به این نتیجه رسیده‌ایم که لازم است در مورد نحوه استفاده از دستگاه‌های الکترونیک، برنامه‌های MS Office ، و نحوه جستجو در اینترنت به افراد مبتلا به I/DD و خانواده‌ها آموزش داده شود. ما همچنین شکاف دیجیتال که در کل دوران همه‌گیری، خصوصا در بین خانواده‌های کم درآمد بارز شد را تایید می‌کنیم. به همین دلیل، مرکز منطقه‌ای ما یک کتابخانه امانت دهی و بخش آموزشی برای رفع این شکاف دیجیتال برپا کرده است.

مرکز منطقه‌ای Westside به ازای هر دلاری که برای افراد سفیدپوست خرج می‌کند چند سنت برای افراد لاتین خرج می کند؟	[به پاسخ در 55:26 گوش دهید] متاسفانه، داده‌های ما در حال حاضر بر حسب دلار/سنت تفکیک نشده‌اند (اسلاید 17 پاورپوینت را ملاحظه نمایید). ما اطمینان حاصل خواهیم کرد که در ارائه بعدی ما مخارج POS گنجانده شده و داده‌های مجوز به دلار و سنت تفکیک شوند.
پرسش به زبان اسپانیایی در فیلم زیرنویس نشده است	[گوش دادن به پاسخ 57:00] باعث تاسف است که جامعه لاتین احساس می‌کند که هماهنگ کنندگان خدمت (SC) آنها شناخت و دسترسی به خدمات را برایشان ساده نمی‌کند. تعداد بالای نفراتی که به هر هماهنگ کننده خدمت اختصاص داده می‌شوند یقینا عاملی است که مانع می‌شود SCها پشتیبانی مستمرتری را ارائه دهند. به همین دلیل، بخش خدمات بالینی ما برای از بین بردن این شکاف اطلاعاتی دست به تهیه منابع چاپی (مثل کتابچه‌ها، جزوه و بروشورها) و یک برنامه آموزشی آنلاین (مثل تجربه استقبال از خانواده) زده است. همچنین Westside برای سه (3) هماهنگ‌کننده خدمت پرونده پیشرفته ویژه بودجه دریافت کرده است آنها به افراد و خانواده‌هایی که به زبان دیگری صحبت می‌کنند و/یا از جوامع رنگین پوست هستند و در حال حاضر فاقد یا دارای خرید خدمت اندکی می‌باشند کمک می‌کنند، موانع دسترسی به این خدمات را شناسایی کرده و بر آن غلبه می کنند. همچنین ما قصد داریم به آموزش مصاحبه انگیزشی (MI) خود به کارمندان جدید و فعلی دارای تعامل با مراجعه‌کننده ادامه دهیم تا به بهبود مهارت‌های ارتباطی آنها و تسهیل کردن بهتر گفتگو با خانواده‌ها کمک شود.
به نظر می‌رسد مهم است مواردی که موثر و ناموثر هستند را پیگیری کنید و آنها را به ما گزارش دهید. چه کسی این کار را انجام خواهد داد؟	[به پاسخ در 1:01:00 گوش دهید] کمیته برنامه‌ریزی استراتژیک و کارمندان WRC که برای اجرای برنامه استراتژیک ما همکاری می‌کنند مسئول پیگیری اقدامات موثر و ناموثری هستند که ما برای رفع نابرابری در دسترسی به خدمات انجام می‌دهیم.
پرسش به زبان اسپانیایی در فیلم زیرنویس نشده است	گوش دادن به پاسخ 1:04:50] ما تایید می‌کنیم که جامعه در کسب اطلاعات در رابطه با برنامه خود تعیین‌گری؛ به خصوص فرآیند آشناسازی مشکلاتی دارد. در حال حاضر Westside دارای کارشناسان انتخاب شرکت‌کننده می‌باشد که می‌توانید برای دریافت کمک در زمینه کسب اطلاعات بیشتر در رابطه با این برنامه و فرآیند آشناسازی با آنها مستقیما تماس بگیرید. لطفا با الکس مارکز (Alex Marquez) تماس بگیرید.
ما جامعه اتیوپیایی در تلاش هستیم برای اینکه بتوانیم گرد یکدیگر جمع شویم و به منابع و نابرابری خدمات رسیدگی کنیم به پشتیبانی برای خود دست پیدا کنیم و آن را ایجاد کنیم. آیا برای رسیدگی به آن روش دیگری، یک منبع وجود دارد؟ ترجمه نیز مسئله بزرگی است. زبان ما مثل زبان انگلیسی پیشرفت نکرده است از این رو به چیزی بیش از مترجم گوگل	[به پاسخ 1:06:24 گوش دهید] ما اتیوپیایی‌ها یا اتیوپیایی – آمریکایی ها را تشویق می‌کنیم که در "_ گروه پشتیبانی از والدین اتیوپیایی کودکان دارای نیازهای ویژه " که از طرف منبع خانواده و مرکز توانمندسازی Westside ارائه می‌شود شرکت نمایند. ما می‌دانیم که ممکن است این گروه پشتیبانی تمامی نیازهای شما را برآورده نکند، بنابراین شما را تشویق می‌کنیم که

برای انجام دقیق این کار نیاز است. ما به مددکاران چند زبانه و حساس از نظر فرهنگی نیاز داریم.	که در جلسات پیش روی آتی گوش دادن که WRC به عنوان بخشی از برنامه دسترسی به زبان و صلاحیت فرهنگی (LACCP) آن ها را میزبانی می‌کند شرکت نمایید. ما می‌خواهیم فرصتی را برای شما فراهیم کنیم تا در مورد نیازهای فرهنگی و زبانی کنونی خود به طور عمیق گفتگو کنید همچنین در مورد اینکه چگونه ما به عنوان یک سازمان می‌توانیم ارتقا پیدا کنیم پیشنهادات خود را با ما در میان بگذارید. ما در حال حاضر در Westside برنامه‌ای از نوع والدین به والدین یا مدل مروج نداریم، اما حضور شما در جلسات آتی گوش دادن به ما کمک خواهد کرد که برای ارائه پشتیبانی مورد نیاز شما یک برنامه تهیه کنیم یا با سازمانی که از قبل دارای یک برنامه بوده است وارد همکاری شویم.
پرسش به زبان اسپانیایی در فیلم زیرنویس نشده است	[گوش دادن به پاسخ 1:09:53] بله، WRC در حال حاضر دارای 5 بروشور به زبان انگلیسی و اسپانیایی است که در آنها خدمات و پشتیبانی‌های ما بر حسب رده سنی اعلام شده است: سنین بدو تولد تا سه سالگی؛ سنین3 تا 10؛ سنین 11 تا 17؛ سنین 18 تا 22؛ و سنین 23 و بالاتر. می توانید آن را در وب‌سایت ما دانلود کنید یا با هماهنگ‌کننده خدمت خود برای دریافت نسخه چاپی آن تماس بگیرید.
پرسش به زبان اسپانیایی در فیلم زیرنویس نشده است	/[به پاسخ در 1:12:11 گوش دهید] WRC در حال حاضر دارای سه پشتیبان آموزش ویژه در منزل می باشد ولی ما می‌دانیم که برای ارائه پشتیبانی به تمام افراد واقع در منطقه تحت پوشش خود این تعداد کافی نیست. ما نیاز به استخدام پشتیبان‌های آموزش ویژه بیشتر برای خدمات‌رسانی به جامعه خود، به ویژه به زبان‌های بیشتری که در حال حاضر توسط کارمندان ما ارائه نمی‌شود را مد نظر قرار خواهیم داد.
پرسش به زبان اسپانیایی در فیلم زیرنویس نشده است	[به پاسخ در 1:14:23 گوش دهید] Westside به هماهنگ‌کنندگان خدمت خود آموزش می‌دهد تا پشتیبان شما باشند و خدمات مورد نیاز را تایید کنند، نه اینکه خدمتی را رد کنند. هنگامی که خدمتی برای شما رد می‌شود، ممکن است این گونه به نظر برسد که هماهنگ‌کننده خدمت شما تمایلی به همکاری با شما ندارد. شما حق دارید برای تصمیم مرکز منطقه‌ای به رد کردن یک خدمت از طریق فرآیند تجدیدنظر درخواست تجدیدنظر دهید. WRC دو فیلم انیمیشن دارد که به شما کمک می‌کنند این فرآیند را متوجه شوید همچنین در کتابچه راهنمای ما تحت عنوان " اطلاعات و منابع" یک فصل به طور اختصاصی به درخواست‌های دادرسی عادلانه و فرآیند تجدیدنظر می‌پردازد. همچنین شما می‌توانید از طریق دفتر حمایت‌گری از حقوق مراجعین (OCRA) به پشتیبانی حمایت گری رایگان دسترسی داشته باشید.

پرسش به زبان اسپانیایی در فیلم زیرنویس نشده است	[به پاسخ در 1:23:38 گوش دهید] شما باید همیشه انتظار داشته باشید که به هماهنگ‌کننده خدمت خود دسترسی داشته باشید. آنها دو روز کاری فرصت دارند که به تماس تلفنی و ایمیل شما پاسخ دهند. چنانچه بعد از دو روز آنها به تماس/ایمیل شما پاسخی نداند، لطفا با سرپرست‌شان فورا تماس بگیرید. یا، می‌توانید با منشی پذیرش تماس بگیرید تا شما را به "مشاور

	روز" وصل کند او برای اجابت کردن درخواست شما همچنین گذاشتن یادداشت برای هماهنگ‌کننده خدمت خود جهت پیگیری همکاری خواهد کرد.
آیا شما با گروه‌های والدین در جامعه که به سایر والدین کمک می کنند در مورد مرکز منطقه‌ای اطلاعات کسب کنند همکاری می کنید؟	به پاسخ در 1:24:49 گوش دهید] به عنوان بخشی از برنامه استراتژیک خود، ما در حال ایجاد همکاری با سازمان‌های مبتنی بر جامعه و گروه‌های پشتیبانی با مدیریت والدین هستیم تا در به اشتراک گذاشتن منابع و گسترش آگاهی در مورد مرکز منطقه‌ای و خدمات و پشتیبانی‌هایش به ما کمک کند.
داده‌های مربوط به گزارش مخارج سالانه نشان می‌دهد که WRC برای افراد لاتین حدودا 50% کمتر از افراد سفیدپوست خرج می کند. برای رسیدگی به آن چه برنامه‌ای دارید؟	[به پاسخ در 1:26:56 گوش دهید] Westside برای سه (3) بودجه دریافت کرده است. آنها به افراد و خانواده‌هایی کمک می‌کنند که تسلط کمی به زبان انگلیسی دارند و/یا متعلق به جامعه رنگین پوستان هستد و در حال حاضر فاقد یا دارای خرید خدمت اندکی هستند، موانع دسترسی به خدمات را شناسایی و آنها را برطرف می‌کنند. همچنین Westside برای برآورده کردن نیازهای متنوع افرادی که تحت حمایت ما قرار دارند در حال استخدام ارائه‌دهندگان خدمتی است که دارای صلاحیت فرهنگی بوده و دو زبانه هستند.
ما جامعه اتیوپیایی از یک گروه پشتیبانی قوی زیر نظر WFREC برخوردار هستیم. افرادی که این گروه را مدیریت می‌کنند در حال انجام وظیفه مهم گرد هم جمع آوردن منابع WRC و والدین هستند ولی از نظر من برای اینکه والدینی که در جزیره زندگی می کنند و به دلیل موانع زبانی، پیشینه تحصیلی و حساسیت فرهنگی دور از منابع مورد نیاز زندگی می‌کنند را گرد خود جمع کنیم به حجم و تعداد افراد بیشتری نیازمندیم. ما برای رجوع به جامعه خود و رسیدگی به نیاز همکاری کردن با یکدیگر در زمینه نابرابری به منابع بیشتری نیازمندیم. پرسش دوم من در مورد یافتن منابعی است که به والدین کمک می‌کنند هر از چندگاهی برای دور کردن خود از سختی‌ها گرد هم جمع شوند مثل یوگا، یا همکاری کردن با هتل‌ها و اماکن تفریحی برای این که دوباره کنار هم جمع شوند.	[به پاسخ در 1:29:52 گوش دهید] ما می دانیم که ممکن است این گروه پشتیبانی تمامی نیازهای شما را برآورده نکند، بنابراین شما را تشویق می‌کنیم که در جلسات پیش روی آتی گوش دادن که WRC به عنوان بخشی از برنامه دسترسی به زبان و صلاحیت فرهنگی (LACCP) آن ها را میزبانی می کند شرکت نمایید. ما می‌خواهیم فرصتی را برای شما فراهم کنیم تا در مورد نیازهای فرهنگی و زبانی کنونی خود و اقداماتی که WRC می‌تواند برای پشتیبانی هر چه بهتر از جامعه اتیوپیایی انجام دهد به طور عمیق گفتگو کنید.
پرسش به زبان اسپانیایی در فیلم زیرنویس نشده است	[به پاسخ در 1:47:30 گوش دهید] تیم پذیرش ما در صحبت کردن به تمام زبان‌های افراد تحت پوشش مرکز منطقه‌ای توانایی محدودی دارد. Westside تایید می‌کنند که موانع زبانی می‌توانند مانع دسترسی برخی از افراد به اطلاعات مورد نیاز خود شوند. بنابراین، نهایت تلاش خود را می کنیم که برای این مشکل راه حلی بیابیم، چه استخدام کارمندانی باشد که به زبان‌های آستانه ما صحبت می‌کنند یا به کارگرفتن یک سیستم جدید برای کمک به تسهیل کردن گفتگوها.

پرسش‌ها/نظرات ارائه شده از طریق Zoom	پاسخ از طرف WRC
مقدار بودجه مصرف‌کنندگان لاتین، آسیایی و سیاه پوست در برنامه خود تعیین‌گری در مقایسه با مصرف‌کنندگان سفید پوست چقدر است؟	ما در حال حاضر داده‌ای در مورد مقدار بودجه در برنامه خود تعیین‌گری نداریم.
WRC برای رفع نابرابری‌ها در بین جمعیت تک زبانه هیسپانیک در حال انجام چه اقداماتی است؟	افزایش دسترسی به مطالب آموزشی به زبان اسپانیایی که خدمات و مدل ارائه خدمات ما را توضیح می‌دهند. همچنین همکاری مشارکتی با مرکز منابع خانواده خود برای کمک به رشد و نام‌نویسی در گروه‌های پشتیبانی خانواده.
RC برای از بین بردن این نابرابری‌های در حال انجام چه اقداماتی است؟	ما سعی داریم تا جایی که امکان دارد مطالب و منابع آموزشی را در اختیار والدین قرار دهیم تا مطمئن شویم آنها خدمات ما و روش های دسترسی به آنها را بهتر خواهند شناخت. همچنین ما اطمینان حاصل می‌کنیم که برای اینکه هماهنگ‌کنندگان خدمات ما گفتگوهای آگاهانه‌تری داشته باشند به آنها آموزش می‌دهیم.
فرزند من که در سن 5 سالگی برای دریافت خدمات رد شد آیا سنش برای درخواست دوباره بعد از 10 سالگی زیاد است؟ آن زمان اوتیسم، ADHD، DMDD برای او تشخیص داده شد و به شدت در مدرسه و خانه تحت تاثیر قرار می‌گیرد. نماینده مرکز منطقه‌ای گفت او نمی‌تواند مشکل را بفهمد و ما را رد کرد.	برای دادن درخواست دوباره برای خدمات یا پشتیبانی‌ها مرکز منطقه‌ای سن فرزند شما "هرگز زیاد" نیست. چیزی که معمولا ما درخواست می‌کنیم اطلاعات جدیدی است که می‌تواند مدارکی باشند که وجود یک ناتوانی رشدی را ثابت می‌کنند و در سنجش قبلی ما وجود نداشته‌اند.
من مایلم در مورد برنامه‌های آتی و پیشنهادات تامین مالی برای کاهش نابرابری‌ها برای سال پیش رو بیشتر بدانم.	ما در حال ایجاد یک برنامه دسترسی به زبان و توسعه فرهنگی هستیم که با تامین مالی این امکان را به ما خواهد داد که دسترسی بهتری به مطالب و منابع به زبان‌ها و روش‌های مختلف فراهم نماییم همچنین در درک بهتر و رسیدگی به نابرابری‌های موجود در مرکز منطقه‌ای خود به ما کمک خواهد کرد.
آیا به این فکر کرده‌اید که بروشورهایی را بر اساس سن تهیه کنید که به توضیح خدمات موجود می‌پردازند و آنها را برای تمامی خانواده‌ها ارسال کنید، زیرا هماهنگ‌کنندگان حتی در صورت نیاز، خدمات را پیشنهاد نمی‌کنند.	ما در حال حاضر به هر دو زبان انگلیسی و اسپانیایی دارای مطالب چاپی و بصری هستیم که گروه‌های سنی خاص را هدف قرار می دهند. این مطالب به طور عمیق خدمات مختلف موجود برای گروه‌های سنی مختلف مثل شروع زدوهنگام، کودکان در سن مدرسه، نوجوانان در سن انتقال و بزرگسالان را توضیح می‌دهند.
ما (اتیوپیایی‌ها و اتیوپیایی آمریکایی‌ها) به مددکارانی بیشتری نیاز داریم که نابرابری، حساسیت فرهنگی و زبان را درک می‌کنند.	آنچه که در برنامه دسترسی به زبان و صلاحیت فرهنگی ما گنجانده شده است آموزش‌هایی است که استراتژی‌های برقراری ارتباط و مشارکت دادن را به جامعه چند زبانه ما می‌آموزند. همچنین برای تعلیم دادن آگاهی از سوگیری ضمنی و کمک به ایجاد حساسیت فرهنگی بیشتر آموزش‌هایی وجود دارند.