خلاصه و پیشنهادات جلسات علنی خرید خدمت (POS) و برنامه ارتقای برابری و کاهش نابرابری
گزارش سالانه برای سال مالی 2022-2021

مرکز منطقه‌ایWestside (WRC) دو جلسه علنی برای جامعه ما بدین منظور برگزار کرد:

- کسب اطلاعات در مورد مخارج خرید سالانه خدمات (POS) برای سال مالی 2021-2022 (بعضا به آن داده‌های نابرابری گفته می‌شود)؛
- کمک به ما در شناسایی موانعی که ممکن است مانع دسترسی افراد و خانواده‌ها به خدمات مرکز منطقه‌ای شود؛
- ارائه پیشنهادات در مورد نحوه کاهش یا از بین بردن این موانع؛ و
- کسب اطلاعات در مورد اقدامات Westside جهت ارتقای برابری در سال 2023.

اولین جلسه علنی به صورت مجازی در تاریخ 22 مارس، 2023 از ساعت 4:30 تا 6:00 بعدازظهر از طریق Zoom برگزار شد. پاورپوینت سخنرانی این جلسه ضمیمه شده است. سخنرانی در اصل به زبان انگلیسی توسط مدیر خدمات بالینی انجام شد. بعلاوه، مدیر آموزش جامعه در مرکز USC واحد برتری در ناتوانی‌های رشدی بیمارستان کودکان لس آنجلس، یک سازمان جامعه‌محور، در مورد همکاری خود با سازمان‌های حمایتی کوچک جامعه‌محور و افراد در زمینه ارسال درخواست‌های کمک بلاعوض از طریق DDS سخنرانی کرد. ترجمه همزمان حرفه‌ای به زبان اسپانیایی فراهم بود.

مجموعا 27 نفر در این جلسه مجازی اولیه شرکت داشتند. حضار در این جلسه شامل افراد تحت حمایت WRC، اعضای خانواده و ذینفعان جامعه بودند. بعلاوه، یک نماینده از طرف حقوق ناتوانی کالیفرنیا، یک کارمند از سازمان خدمات رشدی (DDS) و یک نماینده از طرف شورای ناتوانی‌های رشدی ایالت کالیفرنیا (SCDD) حضور داشتند.

اقدامات انجام شده جهت بهبود حضور و مشارکت عموم مردم شامل درج آگهی در وب‌سایت WRC در تاریخ 14ام فوریه بود. این مراسم یک هفته قبل از برگزاری جلسه از طریق ایمیل با فرستادن یک ایمیل پیرو اطلاعیه نیز تبلیغ شد.

پس از دریافت نظرات در طول جلسه علنی 22ام مارس، WRC تصمیم گرفت جلسه دیگری برگزار کند، که در تاریخ 11 مارس، 2023 از ساعت 4:00 الی 6:30 بعدازظهر از طریق ZOOM و حضوری در WRC به صورت یک جلسه ترکیبی برگزار گردید. سخنرانی به زبان انگلیسی توسط مدیر خدمات بالینی ارائه شد. مجموعا 32 نفر در این جلسه مجازی حضور داشتند و 12 نفر به صورت حضوری در این جلسه شرکت کردند. حضار در این جلسه شامل افراد تحت حمایت WRC، اعضای خانواده و ذینفعان جامعه بودند. همچنین یک نماینده از طرف حقوق ناتوانی کالیفرنیا، یک نماینده از طرف شورای ناتوانی‌های رشدی ایالت کالیفرنیا (SCDD)

و یک نماینده از دفتر حمایت از حقوق مراجعین حضور داشتند.

همچنین در اثر نظرات عمومی در طول جلسه علنی، WRC برای برگزاری این جلسه اضافه اقداماتی جهت بهبود حضور و مشارکت عموم مردم انجام داد. این اقدامات شامل درج آگهی در وب‌سایت WRC در تاریخ 27 آوریل همچنین ایمیل کردن اطلاعیه‌ها به زبان انگلیسی و اسپانیایی بود. یادآوری‌ها نیز هفته قبل از جلسه ایمیل شد. کارکنان WRC برای تبلیغ کردن جلسه پیش رو در جلسات مختلف ذینفعان جامعه و گروه‌های پشتیبانی با جوامع کمتر برخوردار ما اقدامات مضاعفی انجام دادند. این گروه‌ها شامل گروه پشتیبانی آفریقایی آمریکایی، Siempre Amigas و گروه پشتیبانی از خانواده اتیوپیایی بودند.

خلاصه داده‌های ارائه‌شده POS بدین شرح است:

- WRC در طول مدت گزارش‌دهی به 11,528 نفر خدمات داده است.
- توزیع قومیتی افراد تحت پوشش از هیسپانیک (4006)، سفیدپوست (2807)، سیاه‌پوست/آفریقایی- آمریکایی (2493)، سایر قومیت‌ها یا چند نژادی/ چند فرهنگی (1683) و آسیایی (516) متغیر بود – کمتر از 0% افراد به عنوان سرخپوست آمریکایی یا بومی آلاسکا (n=12) و بومی هاوایی یا سایر جزایرنشینان اقیانوس آرام (n=11) شناسایی شدند.
- سه زبان اولی که افراد صحبت می‌کردند انگلیسی، اسپانیایی و فارسی (پارسی) بود.
- بیشترین نسبت افراد تحت پوشش در منزل والدین یا سرپرست خود زندگی می‌کردند (9,583).
- مقدار بسیار 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، متوسط هزینه سالانه به ازای هر فرد در مراکز مراقبت همگانی $176,169، پرورشگاه‌های بزرگسالان $145,474 و خدمات زندگی مستقل/ خدمات زندگی تحت حمایت $85,539 بود. در حالیکه برای افرادی که در منزل والدین یا سرپرست خود زندگی می‌کردند، WRC به طور متوسط به ازای هر فردی که در خانه زندگی می‌کند $14,210 هزینه کرده بود.

نابرابری‌های شناسایی شده در خرید خدمت

در حال حاضر 1,922 مراجعه‌کننده (از تمام سنین) وجود دارد که در مرکز منطقه‌ای Westside فقط خدمات مدیریت پرونده (نه خدمات خریداری شده) دریافت می‌کنند. هنگام ارزیابی درصد افرادی که هیچ خدمات خریداری شده‌ای دریافت نمی‌کنند، مشخص شد که میزان آن در افراد هیسپانیک (19.9%)، آسیایی (17.6%) و سایرین (16.6%) بیشتر از افراد سفیدپوست (14.4%) است.

موانع شناسایی شده برای دسترسی برابر به خدمات و حمایت‌ها

WRC جهت شناخت بهتر موانع دسترسی به خدمات به چندین اقدام از جمله انجام نظرسنجی و جلسات استماع دست زد. برای گنجاندن جوامعی که به عنوان کسانی که در سیستم ما نابرابری را تجربه می‌کنند اقداماتی صورت گرفت. خلاصه‌ای از نظراتی که WRC از جلسات علنی، نظرسنجی‌ها و جلسات استماع دریافت کرده است شامل این موارد است:

- فقدان اطلاعات و ارتباطات به زبان دلخواه

تعدادی از افراد و خانواده‌ها در جامعه ما مشکل در دسترسی به مطالب و اطلاعات به زبان دلخواهشان را به عنوان مانعی برای دسترسی به خدمات شناسایی کردند. بعلاوه، آن‌ها عنوان کردند که هنگامی که تماس می‌گیرند گاهی اوقات نمی‌توانند بلافاصله به زبان دلخواه خود با کسی صحبت کنند. در عوض، ممکن است از آن‌ها خواسته شود تا فراهم شدن امکان ترجمه شفاهی منتظر بمانند، یا تا وقتی برای ترجمه شفاهی کسی را پیدا کنند پشت خط نگه داشته می‌شوند.

- عدم آشنایی با تمام خدماتی که مرکز منطقه‌ای ارائه می‌دهد

بیشتر خانواده‌ها عنوان کردند که در مورد خدمات مختلفی که برای آن‌ها فراهم است به آن‌ها اطلاعاتی داده نمی‌شود. ما از بسیاری از خانواده‌ها شنیدیم که ممکن است سال‌ها بعد از خدمات مفیدی باخبر شوند که دیگر مورد نیازشان نیست.

- مشکلات دسترسی اولیه به پذیرش و مشکلات فرآیند پذیرش

چندین خانواده‌ای که از آن‌ها مصاحبه شده بود و در جلسه علنی ما اظهار نظر کرده بودند عنوان کردند که نمی‌دانستند چگونه برای پذیرش اولیه در مرکز منطقه‌ای تقاضا دهند. آن‌ها اشاره کردند که خانواده‌هایی را می‌شناختند که پذیرفته نشده بودند و از فرآیند درخواست تجدیدنظر احساس ترس داشتند.

- فقدان تکنولوژی و پشتیبانی

تعدادی از خانوارها اشاره کردند که از زمانی که دنیا پس از همه‌گیری به طور فزاینده‌ای مجازی شده است آن‌ها نادیده گرفته شدند. به ویژه، آن‌ها به مشکلات استفاده از Zoom و سایر تکنولوژی‌های مجازی و خواندن مکاتبات ایمیلی رمزگزاری شده اشاره کردند. آن‌ها عنوان کردند که نمی‌توانستند در این زمینه‌ها حمایتی دریافت کنند و به تبع برای حضور در جلسات یا کنفرانس‌های مجازی و خواندن مکاتباتشان مشکل داشتند.

- فقدان ارائه‌دهندگان خدمات مناسب در جامعه خود

بسیاری از خانواده‌ها عنوان کردند که به نظر نمی‌رسد در جامعه‌شان منابع کافی وجود داشته باشد. آن‌ها افزودند، با وجودی که قدردان احیای خدمات اجتماعی و تفریحی هستند

اما اغلب برای این خدمات در جوامع خود ارائه‌دهندگانی ندارند و به تبع مجبور هستند به خارج از منطقه خود سفر کنند. آن‌ها اظهار داشتند که این مشقت مضاعفی است چون بسیاری از افراد راحت به حمل و نقل دسترسی ندارند. بعلاوه آن‌ها عنوان کردند که بسیاری از خدمات ارائه شده به زبان دلخواه آن‌ها نیست.

اقدامات برای ارتقای برابری

WRC از طریق برنامه دسترسی به خدمات DDS و برابری و بودجه دسترسی به زبان و صلاحیت فرهنگی، برای حمایت بهتر از جوامع کمتر برخوردار در زمینه دسترسی به خدمات دست به چندین اقدام زده است. که شامل موارد زیر است:

اقدامات فزاینده برای ترجمه مطالب مرکز منطقه‌ای و فراهم کردن ترجمه شفاهی به محض درخواست

WRC در تلاش برای بهبود دسترسی به زبان، یک کارشناس دسترسی زبان اختصاصی استخدام کرده است. این سمت جدید به سهل کردن فرآیند ترجمه برای IPPs و IFSPs همچنین مکاتبات با خانواده‌ها و افراد اختصاص یافته است. همه آگهی‌ها، جلسات و بروشورهای خدمات و حمایت‌ها به زبان اسپانیایی ترجمه شد، که به موجب آن دسترس پذیری در جامعه بهبود پیدا می‌کند. مرکز منطقه‌ای Westside با موسسه خدمات ترجمه شفاهی هانا نیز قرارداد همکاری موفقی بسته است، و ما برای ساده کردن استفاده از خدمات ترجمه شفاهی درخواستی مطالب آموزشی منتشر کردیم. WRC همچنان برای تمامی افرادی که در طول جلسه علنی، جلسه هیئت مدیره، یا جلسه خصوصی بین مراجعه‌کننده و تیم مراقبت خود به خدمات ترجمه شفاهی نیاز دارند این امکان را فراهم می‌کند.

مطالب ویدئویی آنلاین

WRC تعدادی فیلم تهیه کرده است که در وب‌سایت ما و در یوتیوب موجود هستند. این فیلم‌ها در مورد تعدادی از حمایت‌ها و خدمات اطلاعات جامعی ارائه می‌دهند. ما برای اینکه به خانواده‌ها کمک کنیم خدماتی که برای آن ها فراهم است را بهتر بشناسند فیلم‌های آموزشی ساختیم. ما سه دوره مجزا ایجاد کردیم: خردسالی، کودکان در سنین مدرسه و بزرگسالان. در این فیلم‌ها، در مورد خدمات مختلفی که در هر یک از این گروه‌های سنی برای خانواده‌ها فراهم است به بحث پرداختیم. تیم ما در مورد خدمات مختلف شامل فرصت استراحت، ILS/SLS، مهارت‌های اجتماعی و غیره 66 فیلم به زبان انگلیسی و اسپانیایی ساخته است. همچنین با ساخت چند فیلم به توضیح در مورد منابع عمومی/جامعه (مثل IHSS/SSI) پرداخته است.

پورتال پذیرش آنلاین و آموزش و اطلاع‌رسانی مستمر به جامعه

در نوامبر 2022، مرکز منطقه‌ای Westside برای کمک به ساده کردن فرآیند پذیرش یک پورتال پذیرش آنلاین راه اندازی کرد. در حال حاضر، به جای پست کردن تقاضانامه‌ها یا دانلود و پرینت گرفتن از تقاضانامه، خانواده‌ها می‌توانند به راحتی

به صورت آنلاین تقاضا دهند. خانواده‌ها می‌توانند با استفاده از این پورتال تقاضا را انجام دهند و همچنین مدارک یا مطالب موجود در وب‌سایت ما را دانلود کنند. آن‌ها همچنین می‌توانند تجربه پذیرش خود را از طریق این پورتال پیگیری کرده و با مشاور پذیرش خود در ارتباط باشند. بعلاوه، WRC به طور مستمر در تلاش است به جوامع مختلفی که به عنوان جامعه به حاشیه رانده شده شناسایی شدند اطلاع‌رسانی کند. ما در حال حاضر در نمایشگاه‌های جامعه، مطب‌های پزشکی و کلینیک‌ها، بیمارستان، مدارس و برنامه‌های حمایت از خردسالان اطلاع‌رسانی را انجام می‌دهیم. حالا ما می‌توانیم یک کد QR ارائه دهیم تا ارائه‌دهندگان بتوانند برای دسترسی سریع به پورتال پذیرش و ارسال تقاضانامه از طرف یک فرد یا خانواده از آن استفاده نمایند.

WESTSIDE REGIONAL CENTER

پشتیبانی تکنولوژی جامعه

WRC برای ارائه پشتیبانی تکنولوژی جامعه با یک کارشناس فنی قرار داد بسته است. ما با اطلاع از اینکه ممکن است خانواده‌ها در دسترسی به پورتال جدید پذیرش، همچنین خواندن ایمیل‌های رمزگذاری شده و استفاده از نرم افزار جلسه ویدئویی مشکلاتی داشته باشند، با یک متخصص قرارداد بسته‌ایم تا در زمینه این مسائل به خانواده‌ها کمک کند.

کارشناس دسترسی به خدمات

WRC یک کارشناس دسترسی به خدمات استخدام کرده است تا به ما در انجام اطلاع‌رسانی به جامعه به منظور به کارگیری و تعلیم ارائه‌دهندگان خدمات جدید، به ویژه کسانی که ممکن است در جوامع کمتر برخوردار حضور داشته باشند و کسانی که ممکن است دو زبانه باشند کمک کند. در حال حاضر ما برای اینکه نیازهای این جوامع به خدمات ویژه را بهتر بشناسیم در حال انجام یک نظرسنجی همچنین برگزاری مستمر جلسات استماع هستیم. با در اختیار داشتن این اطلاعات، ما از طریق چندین ابزار مختلف نظیر نمایشگاه‌های منابع، جلسات تالار شهرداری و حضور در مراسمات مختلف جامعه محلی ارائه‌دهندگان بالقوه‌ای که دارای سابقه مشخصی هستند را هدف قرار خواهیم داد.

پیشنهادات و برنامه‌ها برای ارتقای برابری و کاهش نابرابری‌ها

WRC سال بعد در مورد صلاحیت فرهنگی و فروتنی به آموزش کارکنان خواهد پرداخت. یکی از اهداف WRC این است که برای کاهش بیشتر میزان بار کار کارکنان جدید استخدام کند بدین ترتیب شاید ما بتوانیم به طور کلی به جامعه خود بهتر خدمات دهیم همچنین بیشتر روی افراد متعلق به جوامع کمتر برخورداری که در حال حاضر به خدمات دسترسی ندارند متمرکز شویم. WRC برای شناخت بهتر فعالیت‌ها و سیاست‌های سازمانی خود جهت حصول اطمینان از اینکه آن‌ها برای کارکنان عادلانه و منصفانه هستند در فرآیند انجام ممیزی برابری داخلی قرار دارد. این فرآیند شامل بررسی اقدامات استخدام، آموزش و توسعه شغلی است. بعلاوه، ما در اقدامات آشناسازی و آموزش مستمر خود کارشناس صلاحیت فرهنگی را نیز گنجانده‌ایم.

(310) 649-1024 فکس: (310) 258-4000 ■ 5901 Green Valley Circle, Suite 320, Culver City, CA 90230-6953
www.westsiderc.org

ما به دنبال این هستیم که با استفاده از آخرین اطلاعات مطالب ویدئویی خود را به روزرسانی کنیم. به طور مثال، یکی از برنامه‌های ما این است که در مورد فرآیند تجدیدنظر و برای پرداختن به خدمات جدید یک فیلم بسازیم. همانطور که ذکر شد، ما بسیاری از مطالب خود را به هر دو زبان انگلیسی و اسپانیایی ترجمه کرده‌ایم. بعلاوه، WRC روی ترجمه به زبان فارسی که یکی از زبان‌های تازه شناسایی شده پر کاربرد است متمرکز خواهد شد.

سخن پایانی

WRC همچنان از اینکه این فرصت فراهم شد تا بازخوردهای جلسات POS در اختیار سازمان خدمات رشدی (DDS) قرار گیرد قدردانی می‌کند. ما همچنین از فرصت‌های متعدد تامین بودجه از طریق کمک‌های بلاعوض دسترسی به خدمات و برابری و از طریق بودجه دسترسی به زبان و صلاحیت فرهنگی قدردانی می‌کنیم.

<u>خلاصه‌ای از اقدامات اطلاع‌رسانی برای جلسه علنی</u>

در تاریخ 14 فوریه، 2023 یک اطلاعیه رسمی در وب‌سایت WRC درج شد در تاریخ 16

مارس، 2023 یک اطلاعیه پیگیری ایمیل شد

7,153 آدرس ایمیل معتبر ایمیل‌های پیگیری را دریافت کردند. از بین

7,153 ایمیل پیگیری 183 مورد باز شدند.

از بین 183 ایمیل باز شده 11 مورد روی لینک‌ها برای بررسی اطلاعات مندرج در ایمیل کلیک کردند.

در تاریخ 27 آوریل 2023 اطلاعیه رسمی جلسه استماع تالار

شهرداری مخارج POS 11ام مه در وب‌سایت WRC درج شد

در تاریخ 27 آوریل 2023 یک اطلاعیه پیگیری ایمیل شد

7,159 آدرس ایمیل معتبر ایمیل‌های پیگیری را دریافت کردند. از بین

7,159 ایمیل پیگیری 175 مورد باز شدند.

از بین 175 ایمیل باز شده 15 مورد روی لینک‌ها برای بررسی اطلاعات مندرج در ایمیل کلیک کردند.

(310) 649-1024 فکس: (310) 258-4000 ■ 5901 Green Valley Circle, Suite 320, Culver City, CA 90230-6953
www.westsiderc.org