



INLAND REGIONAL CENTER

...تقدير الاستقلال، والشمولية والتمكين

P. O. Box 19037, San Bernardino, CA 92412-6127

هاتف: (909) 890-3000

فاكس: (909) 890-3001

9 سبتمبر 2024

(916) 651-6309

OCO@dds.ca.gov

السيد كروز:

يرسل مركز Inland Regional Center (IRC) هذه المراسلات ردًا على رسالة إدارة الخدمات التنموية (DDS) بتاريخ 22 يوليو 2024. أخطرت رسالة إدارة الخدمات التنموية (DDS) مركز IRC، بناءً على بيانات نسبة حجم الحالات المرسله إلى الإدارة في 13 مارس 2024، أن مركز IRC لم يستوف نسب حجم الحالات المطلوبة للفئات التالية:

1. المستهلكون المسجلين في الإعفاء من الخدمات المنزلية والمجتمعية
2. المستهلكون الذين تقل أعمارهم عن ست سنوات
3. المنتقلون خلال آخر 12 شهرًا
4. المستهلكون ذوي الحاجات المعقدة

نسب حجم الحالات هذه مفروضة بموجب قانون الرفاهية والمؤسسات (WIC) الفقرة 4640.6(c) والمادة IX، الفقرة 2 من عقد المركز الإقليمي. يمكن استخدام هذا المستند كخطة تصحيح لمركز IRC وفقًا لما هو مطلوب بموجب الفقرة 4640.6(f) من قانون الرفاهية والمؤسسات.

كما في السنوات السابقة، شهد مركز IRC نموًا هائلًا في عدد عملائنا على مدار العام الماضي. بحلول نهاية مارس 2024، كان لدى 51,430 عميل. في المتوسط، يزيد مركز IRC بمقدار ثلاثمائة عميل في المتوسط كل شهر، ويشمل هذا الحالات الجديدة والتحويلات وإعادة التنشيط. ومن الناحية النظرية، يتطلب هذا النمو وحدة جديدة مجهزة بكامل موظفيها كل 90 يومًا للحفاظ على معدل حجم الحالات المطلوب بموجب قانون الرفاهية والمؤسسات.

ينشر مركز IRC باستمرار فرص توظيف لمنسقي خدمات العملاء (CSC) وقد عين عددًا من الموظفين في هذه المناصب. منذ 30 يونيو 2023، عين IRC 355 موظفًا جديدًا. ومع ذلك، كان علينا أيضًا شغل أربعة وخمسين وظيفة بسبب تبدل الموظفين. على الرغم من هذه التحديات، فإننا نستمر في الإعلان وتعيين موظفين جدد.

من 1 يوليو 2023 إلى 30 يونيو 2024، استضاف قسم الموارد البشرية في IRC فعاليات للتوظيف في التواريخ التالية:

• 26 يناير 2024

• 28 يونيو 2024

اعتبارًا من مارس 2024، عين مركز IRC ما مجموعه 1151 موظفًا، منهم 790 مخصصين لإدارة الحالات. بحلول 1 يوليو 2024، زاد الموظفون لدينا إلى 1201، منهم 815 في إدارة الحالات.

لدمج الموظفين الجدد، واستقرار القوى العاملة، وتقليل تبدل الموظفين، أنشأت وحدة التدريب والتطوير في IRC وظيفة أخصائي القسم ليحل محل برنامج توجيه الموظفين الجدد السابق. عين قسم التدريب اثنين من أخصائيي القسم الثالث، الذين يساعدون على تطوير وتنسيق وتسهيل المناهج الخاصة بالقسم. بالإضافة إلى ذلك، يدعم أخصائي القسم مبادرات متنوعة لتطوير الموظفين وتدريب شركاء المجتمع، ويشمل هذا تطوير المناهج.

سيستمر مركز IRC في تحفيز موظفينا ثنائيي اللغة من خلال راتب شهري عند الانتهاء من اختبار الكفاءة. نهدف إلى الوفاء باحتياجات المجتمع وتعويض فريقنا بشكل مناسب عن القراءة والكتابة والتحدث باللغات قليلة الاستخدام، مثل لغة الإشارة الأمريكية (ASL) والإسبانية والعربية والماندرين/الصينية والتاغالوغ والفيتنامية. نعتقد أن هذا الراتب سيساعد على توظيف المرشحين لدعم النمو المستمر للوكالة ويساعد على تقليل التفاوتات في شراء الخدمات (POS) مع تقليل معدل حجم الحالات.

قام فريق الإدارة التنفيذية في IRC بمراجعة وتحديث جميع جداول الأجور الحالية، ما أدى إلى زيادة الرواتب ووفر زيادة في الراتب لمرة واحدة وزيادة في تسوية تكلفة المعيشة (COLA) للسنة المالية 24/23 لتعزيز الاستقرار والبقاء لوقت طويل في وكالتنا.

في 29 يوليو 2024، أعلن مركز IRC على موقع inlandrc.org أن العملاء والأسر والموظفين وأفراد المجتمع مدعوون لمشاركة مساهماتهم حول الجهود المبذولة لجعل حجم الحالات متوافق. وقد أرسل فريق المشاركة المجتمعية أيضًا إشعارًا عن طريق البريد الإلكتروني إلى إدارة الخدمات التنموية (DDS) ومجلس الدولة المعني بإعاقات النمو (SCDD) لضمان النوعية بالاجتماع الافتراضي القادم. وتمت مشاركة هذا الإشعار أيضًا على جميع منصات وسائل التواصل الاجتماعي الخاصة بمركز IRC. تم تشجيع الآباء والعملاء والبائعين وشركاء المجتمع على حضور اجتماع عام في 12 أغسطس 2024، في الساعة 5:00 مساءً عبر تطبيق Zoom، مع خيار إرسال التعليقات عبر البريد الإلكتروني على community@inlandrc.org حتى 19 أغسطس 2024. بالإضافة إلى ذلك، تلقت لجنة استشارة البائعين الإشعار عبر البريد الإلكتروني وتم تشجيعها لتقديم تعليقاتها.

تمت دعوة موظفي IRC لإرسال تعليقات وملاحظات تتعلق برسالة معدلات حجم الحالات إلى community@inlandrc.org من 24 يوليو 2024 إلى 19 أغسطس 2024. وتم إعطاء الموعد النهائي نفسه لشركاء المجتمع ليقدموا تعليقاتهم عبر البريد الإلكتروني. فيما يلي الموضوعات الشائعة المحددة من التعليقات المستلمة:

أتمتة المهام الروتينية:

الموضوع: الاستفادة من التكنولوجيا

تسلط التعليقات الداخلية والخارجية الضوء على الدور المهم للتكنولوجيا في أتمتة المهام المتكررة. ويشمل هذا استخدام أدوات البرامج لإدخال البيانات وتوثيق الحالات ومراقبة الروتين، ما يوفر وقت الموظفين للمهام الأكثر تعقيدًا. يُنظر إلى الأتمتة على أنها أمر ضروري لتعزيز الكفاءة الشاملة وتقليل العبء على الأعمال الإدارية.

خيارات الخدمة الذاتية المحسنة للعملاء:

الموضوع: تمكين العملاء من خلال التكنولوجيا

يوصى بشدة بتعزيز بوابات الخدمة الذاتية للعملاء باستخدام الموارد مثل الأسئلة الأكثر شيوعًا والأدلة والمواد التعليمية لتقليل عدد الحالات التي تتطلب التدخل المباشر. ويعمل هذا النهج على تمكين العملاء لإدارة المشكلات الشائعة بشكل مستقل وتبسيط تقديم الخدمة وتقليل عبء العمل على الموظفين.

تخصيص الفريق:

الموضوع: الهيكلة التنظيمية لتحقيق الكفاءة

يعتبر تنظيم الفرق إلى مجموعات متخصصة تركز على أنواع محددة من الحالات اقتراحًا متكررًا. يسمح التخصص لأعضاء الفريق بتطوير خبرة أعمق، ما يؤدي إلى حل أسرع للحالات وأخطاء أقل وتحسينات شاملة في جودة تقديم الخدمة وكفاءتها.

التدريب والتطوير المعزز:

الموضوع: التطوير المهني المستمر

يتم التأكيد باستمرار على أن التدريب والتطوير المستمرين أمران ضروريان لتعزيز كفاءة وفعالية الفريق. ويُقترح إجراء ورش عمل على أفضل الممارسات والتقنيات المبتكرة وإدارة الوقت لضمان أن يظل الموظفون يتميزون بالمهارة والتحديث، ما يمكنهم من التعامل مع الحالات بكفاءة أكبر.

المراجعة والتعليقات المنتظمة:

الموضوع: تحسين العمليات التكرارية

يُنظر إلى إجراء المراجعات المنتظمة وطلب التعليقات من أعضاء الفريق على أنها ممارسات مهمة لتحديد أوجه القصور والمجالات التي تتطلب التحسين. ويضمن هذا النهج التكراري لتحسين سير العمل تحسين العمليات وتكييفها باستمرار لتلبية الاحتياجات المتطورة.

الاستفادة من التكنولوجيا لإدارة الحالات:

الموضوع: التكامل التكنولوجي في سير العمل

يتمشى اعتماد برنامج لإدارة الحالات لتتبع الحالات ووضع تذكيرات وأتمتة المهام مع الموضوع الأوسع لاستخدام التكنولوجيا لتعزيز الكفاءة. ويعتبر هذا التكامل مهمًا للغاية لتقليل عبء العمل الإداري ولضمان إدارة أكثر سلاسة للحالات.

الاستعانة بمصادر خارجية عندما يكون هذا ممكنًا:

الموضوع: تخصيص الموارد الإستراتيجية

يوصى بالاستعانة بمصادر خارجية لإسناد بعض مهام إدارة الحالات إلى وكالات أو متخصصين خارجيين لتحسين تخصيص الموارد. وتسمح هذه الإستراتيجية للفريق الداخلي بالتركيز على المهام التي تتطلب خبرتهم الفريدة، ما يزيد من تعزيز الكفاءة.

المراقبة بمساعدة التكنولوجيا:

الموضوع: المراقبة والاتصال الفعال

من المقترح استخدام التكنولوجيا مثل التطبيقات ومنصات الإنترنت لمراقبة العملاء والتواصل معهم لتقليل الحاجة إلى عمليات تسجيل الدخول الشخصية المتكررة. ويُنظر إلى هذه الطريقة على أنها طريقة فعالة للحفاظ على الرقابة مع توفير الوقت.

الأدوار المتخصصة والتركيز:

الموضوع: تحسين الأدوار

يوصى بتعيين أدوار متخصصة داخل الفريق للتعامل مع جوانب دعم معينة لمزيد من التركيز والكفاءة في تقديم الخدمة. ويساعد التخصص على صقل المهارات وتحسين النتائج في مجالات خدمة معينة.

الدفاع على مستوى المنظمة والسياسة:

الموضوع: التغيير المنهجي وتخصيص الموارد

يعتبر التعاون مع صناع السياسات والدعوة إلى التغييرات المنهجية التي تزيد التمويل والموارد أمرًا بالغ الأهمية. وقد تؤدي هذه التغييرات أيضًا إلى تقليل حجم الحالات وتقديم دعم أفضل للعملاء، ما يحسن من تقديم الخدمة بشكل شامل.

التخطيط للانتقال:

الموضوع: إدارة العملاء بشكل استباقي

يُنظر إلى تطوير خطط قوية للانتقال للعملاء الذين ينتقلون بين مرحل الحياة أو الخدمات على أنه ضروري لضمان الانتقالات السهلة ولمنع ارتفاع عبء العمل الناجم عن الأزمات. من الممكن أن يقلل هذا النهج الاستباقي من تكرار الأزمات وشدتها.

ترويج أفضل للخدمات:

الموضوع: تعزيز الوعي والاستفادة

لزيادة وعي العميل والاستفادة من الموارد المتاحة، يوصى بالترويج للخدمات مثل برنامج تقرير المصير وخدمات دعم الأسرة المنسقة والإعلان عنها بشكل أكثر فعالية. وقد يؤدي هذا إلى اشتراك أفضل في الخدمة ونتائج أفضل.

في 12 أغسطس 2024، تم عقد اجتماع على تطبيق Zoom. تم تقديم عرض تقديمي موجز، ولكن لم يتم تلقي إسهامات من الجمهور. وقد حضر الاجتماع ممثلون من إدارة الخدمات التنموية، بالإضافة إلى 27 من الآباء والعملاء وأفراد المجتمع. ولم يشارك مجلس الدولة المعني بإعاقات النمو.

خطة العمل:

المهام والمسؤوليات:

1. استكشاف اللقاءات المفتوحة

- الفريق المسؤول: فريق المشاركة المجتمعية وفريق الوصول إلى الخدمة والمساواة
- الإجراءات:
 - تنظيم وجدولة لقاءات مفتوحة منتظمة للمشاركة في المجتمع وجمع التعليقات ومعالجة المشكلات.
 - تطوير خطة اتصالات للترويج لهذه اللقاءات والتشجيع على المشاركة من جمهور متنوع.
 - التأكد من توثيق المناقشات من اللقاءات المفتوحة ومشاركتها مع الفرق ذات الصلة لاتخاذ الإجراءات اللازمة.

2. الاستمرار في نشر الوظائف الشاغرة:

- الفريق المسؤول: قسم الموارد البشرية
- الإجراءات:
 - تحديث ونشر الوظائف الشاغرة بانتظام عبر منصات متنوعة لجذب المرشحين المؤهلين.
 - مراقبة اتجاهات التقديم وضبط إستراتيجيات التوظيف حسب الحاجة.

3. تعيين موظفين جدد

- الفريق المسؤول: فريق التدريب والتطوير
- الإجراءات:
 - تقديم الدعم والتدريب والمراقبة باستمرار للموظفين الجدد لضمان انتقال سلس ومعدلات عالية للاحتفاظ بالموظفين.

4. زيادة الوعي بالعلاقات العامة (PR) في البرامج المتخصصة

- الفريق المسؤول: فريق المشاركة المجتمعية وفريق الوصول إلى الخدمة والمساواة
- الإجراءات:
 - إطلاق حملة علاقات عامة تركز على زيادة الوعي بالبرامج المتخصصة مثل تقرير المصير وخدمات الأسرة المنسقة (CFS).
 - استخدام قنوات متعددة، مثل وسائل التواصل الاجتماعي والنشرات الإخبارية والفعاليات المجتمعية للوصول إلى جمهور أكبر.
 - التعاون مع شركاء المجتمع لتضخيم الرسالة ولضمان التواصل المستمر.

5. الاستمرار في طلب التعليقات من خلال مجموعات الدراسة واجتماعات مجلس الإدارة والاستطلاعات عبر الإنترنت

- الفريق المسؤول: فريق المشاركة المجتمعية وفريق الوصول إلى الخدمة والمساواة
- الإجراءات:
 - تنظيم مجموعات دراسة منتظمة لجمع التعليقات من العملاء والموظفين وأصحاب المصالح.
 - بدء حملة علاقات عامة لتعزيز الحضور في اجتماعات مجلس الأمناء.
 - تطوير وتوزيع استطلاعات عبر الإنترنت لجمع إسهامات حول برامج وخدمات معينة وعن الرضا العام.
 - تحليل بيانات التعليقات واستخدام الأفكار لإعلام عملية اتخاذ القرار وجهود التطوير المستمرة.
 - تقديم تحديثات صريحة حول الإجراءات المتخذة كاستجابة للتعليقات للحفاظ على الثقة والمشاركة مع المجتمع.

تحياتي،

لافينيا جونسون

المدير التنفيذي