



INLAND REGIONAL CENTER

...coi trong sự tư lập, hòa nhập và trao quyền

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

Điện thoại: (909) 890-3000

Điện sao (fax): (909) 890-3001

Ngày 9 tháng Chín, 2024

(916) 651-6309

OCO@dds.ca.gov

Thân gửi ông Cruz:

Inland Regional Center (IRC) gửi thư này để trả lời thư đề ngày 22 tháng Bảy, 2024 của Ban Dịch Vụ Phát Triển (Department of Developmental Services, hay DDS). Thư của DDS cho biết, dựa trên dữ liệu tỷ lệ giải quyết hồ sơ gửi đến Ban vào ngày 13 tháng Ba, 2024, IRC không đáp ứng được tỷ lệ giải quyết hồ sơ theo đòi hỏi cho các danh mục sau đây:

1. Người tiêu dùng ghi danh Miễn Trừ Dịch Vụ Nhà Ở và Dựa Vào Cộng Đồng
2. Người tiêu dùng dưới sáu tuổi
3. Người chuyển nhà trong vòng 12 tháng qua
4. Người tiêu dùng có nhu cầu phức tạp

Những tỉ lệ giải quyết hồ sơ này do Quy Định An Sinh và Thử Chế (Welfare and Institutions Code, hay WIC) Đoạn 4640.6(c) và Điều IX, Đoạn 2 của Hợp Đồng Trung Tâm Khu Vực bắt buộc. Tài liệu này trình bày chương trình sửa đổi IRC theo đòi hỏi trong Đoạn 4640.6(f) của WIC.

Như những năm trước, lượng khách hàng của IRC tiếp tục tăng mạnh trong năm qua. Vào cuối tháng Ba, 2024, IRC đã có 51,430 khách hàng. Mỗi tháng IRC tăng trung bình 300 khách hàng, bao gồm các nội vụ mới, chuyển tiếp và mở lại hồ sơ. Theo lý thuyết thì sự gia tăng này đòi hỏi thêm một đơn vị mới với đầy đủ nhân viên mỗi 90 ngày để duy trì tỉ lệ giải quyết hồ sơ hiện tại theo đòi hỏi của WIC.

IRC tiếp tục đăng cơ hội việc làm cho Nhân Viên Điều Phối Dịch Vụ Khách Hàng (Consumer Services Coordinators, hay CSC) và tuyển những vị trí này. IRC đã tuyển được 355 nhân viên mới kể từ ngày 30 tháng Sáu, 2023. Tuy nhiên, chúng tôi cũng phải tuyển thêm 54 nhân viên thế chỗ người nghỉ việc. Bất chấp những thách thức này, chúng tôi vẫn tiếp tục quảng bá và tuyển dụng nhân viên mới.

Từ ngày 1 tháng Bảy, 2023 đến ngày 30 tháng Sáu, 2024, Ban Nhân Sự của IRC đã tổ chức các buổi tuyển dụng vào các ngày sau đây:

- Ngày 26 tháng Giêng, 2024
- Ngày 28 tháng Sáu, 2024

Tính đến tháng Ba, 2024, IRC đã tuyển dụng tổng cộng 1151 nhân viên, trong đó có 790 nhân viên chuyên lo nội vụ. Đến ngày 1 tháng Bảy, 2024, tổng số nhân viên của chúng tôi đã tăng lên 1201, với 815 nhân viên lo nội vụ.

Để hỗ trợ nhân viên mới được tuyển dụng, ổn định nhân sự và giảm tỷ lệ nghỉ việc, Nhóm Huấn Nghiệp và Phát Triển của IRC đã lập vị trí Chuyên Gia Phân Ban để thay thế Chương Trình Duyệt Dắt Nhân Viên Mới trước đây. Ban Huấn Nghiệp đã thuê hai trong số ba Chuyên Gia Phân Ban để hỗ trợ phát triển, điều phối và hỗ trợ chương trình giảng dạy cụ thể của phân ban. Ngoài ra, Chuyên Gia Phân Ban hỗ trợ nhiều chương trình phát triển nhân viên và huấn nghiệp đối tác cộng đồng, bao gồm phát triển chương trình giảng dạy.

IRC sẽ tiếp tục khuyến khích nhân viên song ngữ bằng khoản tiền trợ cấp hàng tháng sau khi hoàn tất bài trắc nghiệm năng lực. Chúng tôi đặt mục tiêu đáp ứng nhu cầu của cộng đồng và trả lương thỏa đáng khi nhân viên biết đọc, viết và nói các ngôn ngữ ít phổ biến, như Ngôn Ngữ Ký Hiệu Mỹ (American Sign Language, hay ASL), tiếng Tây Ban Nha, Ả Rập, Quan Thoại/Trung Quốc, Tagalog và tiếng Việt. Chúng tôi tin rằng khoản trợ cấp này sẽ giúp chúng tôi tuyển dụng các ứng viên hỗ trợ cho sự phát triển liên tục của cơ quan và làm giảm sự cách biệt về việc Mua Dịch Vụ (Purchase of Services, hay POS), từ đó làm giảm tỷ lệ giải quyết hồ sơ.

Nhóm Quản Lý Điều Hành của IRC đã duyệt xét và cập nhật tất cả các bậc lương hiện tại, dẫn đến việc tăng lương, tăng lương một lần, và tăng COLA cho Tài Khóa 22/23 để tạo sự ổn định và gắn bó dài lâu trong cơ quan.

Vào ngày 29 tháng Bảy, 2024, IRC đã thông báo trên inlandrc.org mời khách hàng, gia đình, nhân viên và hội viên cộng đồng cho ý kiến đóng góp để tuân hành tỷ lệ giải quyết hồ sơ. Nhóm Gắn Kết Cộng Đồng cũng đã gửi điện thư thông báo cho DDS và SCDD để bảo đảm họ biết về buổi họp trực tuyến sắp tới. Thông báo cũng được san sẻ trên tất cả các nền tảng truyền thông xã hội của IRC. Khuyến khích phụ huynh, khách hàng, người cung cấp và đối tác cộng đồng tham dự Buổi Họp Công Cộng vào ngày 12 tháng Tám, 2024, lúc 5:00 chiều qua Zoom, có thể gợi ý kiến qua điện thư đến community@inlandrc.org cho đến ngày 19 tháng Tám, 2024. Ngoài ra, cũng đã gửi thông báo qua điện thư và khuyến khích Ủy Ban Cố Vấn Người Cung Cấp (Vendor Advisory Committee, hay VAC) cho ý kiến.

Chúng tôi cũng mời nhân viên IRC cho ý kiến về thư tỷ lệ giải quyết hồ sơ bằng cách gửi điện thư đến community@inlandrc.org từ ngày 24 tháng Bảy, 2024 đến ngày 19 tháng Tám, 2024. Các đối tác cộng đồng cũng được mời cho ý kiến qua điện thư trong cùng thời hạn. Sau đây là những chủ đề chung từ ý kiến nhận được:

Tự động hóa các công việc thường ngày:

Chủ đề: Tận dụng kỹ thuật

Cả ý kiến từ bên trong và bên ngoài đều nhấn mạnh vai trò quan trọng của kỹ thuật để tự động hóa các công việc lặp đi lặp lại. Điều này bao gồm sử dụng các nhu liệu để nhập dữ liệu, lập hồ sơ nội vụ và theo dõi thường xuyên, giúp nhân viên có thêm thời gian cho các công việc phức tạp hơn. Tự động hóa là điều cần thiết để nâng cao hiệu quả chung và giảm bớt gánh nặng công việc hành chính.

Cải tiến các lựa chọn tự phục vụ:

Chủ đề: Trao quyền cho khách hàng thông qua kỹ thuật

Cần chú trọng tăng cường các công thông tin khách hàng tự phục vụ bằng các nguồn tài nguyên như thắc mắc thường hỏi, hướng dẫn và bài hướng dẫn để giảm số lượng các hồ sơ cần hỗ trợ trực tiếp. Phương pháp này giúp khách hàng có thể tự điều quản các vấn đề chung, cung cấp dịch vụ hợp lý và giảm nhân viên giải quyết hồ sơ.

Lập nhóm chuyên biệt:

Chủ đề: Cấu trúc tổ chức hiệu quả

Đề nghị lập các nhóm chuyên biệt tập trung vào các loại nội vụ cụ thể. Lập nhóm chuyên biệt giúp hội viên trong nhóm phát triển chuyên môn sâu hơn, từ đó giải quyết nội vụ nhanh hơn, ít lỗi hơn và cải tiến phẩm chất chung và hiệu quả cung cấp dịch vụ.

Tăng cường huấn luyện và phát triển:

Chủ đề: Phát triển liên tục mức chuyên môn

Luôn nhấn mạnh huấn luyện và phát triển liên tục là điều cần thiết để nâng cao hiệu quả và hiệu suất của nhóm. Đề nghị tổ chức các buổi hội thảo về phương pháp tốt, kỹ thuật tiên tiến và điều quản thời gian để bảo đảm nhân viên luôn có kỹ năng và cập nhật, để họ giải quyết nội vụ hiệu quả hơn.

Duyệt xét và cho ý kiến thường xuyên:

Chủ đề: Cải tiến tiến trình lặp đi lặp lại

Hội viên trong nhóm thường xuyên đánh giá và cho ý kiến là hoạt động quan trọng để tìm ra những điểm kém hiệu quả và các lãnh vực cần cải tiến. Phương pháp lặp đi lặp lại này để tối ưu tiến trình làm việc, bảo đảm các tiến trình được tinh chỉnh và điều chỉnh liên tục để đáp ứng các nhu cầu thay đổi.

Tận dụng kỹ thuật để quản lý nội vụ:

Chủ đề: Tích hợp kỹ thuật vào tiến trình làm việc

Sử dụng nhu liệu quản lý nội vụ để theo dõi các nội vụ, nhắc nhở và tự động hóa các công việc phù hợp với chủ đề rộng hơn là sử dụng kỹ thuật để tăng hiệu quả. Tích hợp này rất quan trọng để giảm giải quyết hồ sơ hành chính và bảo đảm quản lý nội vụ suôn sẻ hơn.

Sử dụng dịch vụ bên ngoài khi khả dĩ:

Chủ đề: Phân chia tài nguyên sách lược

Nên sử dụng dịch vụ từ các cơ quan hoặc chuyên gia bên ngoài cho một số công việc quản lý nội vụ để tối ưu phân chia tài nguyên. Sách lược này giúp nhóm nội bộ tập trung vào các công việc đòi hỏi chuyên môn riêng, qua đó nâng cao hiệu quả hơn nữa.

Giám sát hỗ trợ kỹ thuật:

Chủ đề: Giám sát và truyền thông hiệu quả

Đề nghị sử dụng kỹ thuật như ứng dụng và nền tảng trực tuyến để theo dõi và giao tiếp với khách hàng, từ đó giảm nhu cầu phải thường xuyên kiểm tra trực tiếp. Phương pháp này được xem là một cách hiệu quả vừa bảo đảm giám sát vừa tiết kiệm thời gian.

Vai trò chuyên biệt và tập trung:

Chủ đề: Tối ưu hóa vai trò

Khuyến cáo phân công các vai trò chuyên biệt trong nhóm để giải quyết các khía cạnh hỗ trợ cụ thể để cung cấp dịch vụ tập trung và hiệu quả hơn. Phân công theo vai trò chuyên biệt để rèn luyện kỹ năng và cải tiến kết quả trong các lãnh vực dịch vụ cụ thể.

Ủng hộ chính sách và tổ chức:

Chủ đề: Thay đổi hệ thống và phân chia tài nguyên

Hợp tác với người hoạch định chính sách và ủng hộ những thay đổi có hệ thống để tăng nguồn tài trợ và tài nguyên là điều rất quan trọng. Những thay đổi như vậy có thể dẫn đến giải quyết hồ sơ và hỗ trợ khách hàng tốt hơn, từ đó cải tiến cung cấp dịch vụ tổng thể.

Lập chương trình chuyển đổi:

Chủ đề: Chủ động quản lý khách hàng

Lập chương trình cho khách hàng chuyển đổi giữa các giai đoạn cuộc sống hoặc dịch vụ là điều cần thiết để bảo đảm tiến trình chuyển đổi suôn sẻ và ngăn ngừa tình trạng giải quyết hồ sơ tăng vọt do khủng hoảng. Phương pháp chủ động này có thể làm giảm số lần và thời gian giữa các cuộc khủng hoảng.

Thúc đẩy dịch vụ tốt hơn:

Chủ đề: Nâng cao nhận thức và sử dụng

Để nâng cao nhận thức của khách hàng và sử dụng các tài nguyên sẵn có, chúng tôi khuyến nghị nên thúc đẩy và quảng bá hiệu quả hơn các dịch vụ như Chương Trình Tự Quyết và Dịch Vụ Hỗ Trợ Gia Đình Phối Hợp. Điều này có thể dẫn đến tham gia nhiều hơn và kết quả dịch vụ tốt hơn.

Vào ngày 12 tháng Tám, 2024, đã tổ chức một buổi họp qua Zoom. Có thuyết trình ngắn, nhưng không nhận được ý kiến đóng góp của công chúng. Đại diện từ DDS, cùng với 27 phụ huynh, khách hàng và hội viên cộng đồng đã dự họp. Hội Đồng Tiêu Bang về Khuyết Tật Phát Triển (The State Council on Developmental Disabilities, hay SCDD) không tham gia.

Chương trình hành động:

Công việc và trách nhiệm:

1. Tham gia các buổi họp quảng đại

- **Nhóm thực hiện:** Nhóm Gắn Kết Cộng Đồng và Nhóm Được Dịch Vụ Công Bằng
- **Hành động:**
 - Tổ chức và sắp xếp các buổi họp quảng đại thường kỳ để thu hút cộng đồng, thu thập ý kiến và giải quyết các mối quan tâm.
 - Lập chương trình truyền thông để quảng bá các buổi họp này và khuyến khích nhiều đối tượng khác nhau tham gia.
 - Ghi lại nội dung bàn thảo từ các buổi họp quảng đại để san sẻ với các nhóm liên quan để hành động.

2. Tiếp tục đăng tin tuyển dụng:

- **Nhóm thực hiện:** Ban Nhân Sự
- **Hành động:**
 - Cập nhật thường xuyên và đăng các vị trí tuyển dụng trên nhiều nền tảng để thu hút các ứng viên đủ tiêu chuẩn.
 - Theo dõi xu hướng nộp đơn và điều chỉnh sách lược tuyển dụng khi cần thiết.

3. Huấn luyện nhân viên mới

- **Nhóm thực hiện:** Nhóm Huấn Nghiệp và Phát Triển
- **Hành động:**
 - Hỗ trợ, huấn nghiệp và cố vấn liên tục cho nhân viên mới để bảo đảm tiến trình chuyển đổi suôn sẻ và tỷ lệ giữ chân nhân viên cao.

4. **Tăng cường nhận thức về quan hệ công chúng cho các chương trình chuyên biệt**

- **Nhóm thực hiện:** Nhóm Gắn Kết Cộng Đồng và Nhóm Được Dịch Vụ Công Bằng
- **Hành động:**
 - Thực hiện chiến dịch quan hệ công chúng tập trung vào nâng cao nhận thức về các chương trình chuyên biệt như Quyền Tự Quyết và Dịch Vụ Gia Đình Phối Hợp (Coordinated Family Services, hay CFS).
 - Sử dụng nhiều kênh, bao gồm phương tiện truyền thông xã hội, bản tin và sự kiện cộng đồng, để nhiều đối tượng biết đến chương trình.
 - Hợp tác với các đối tác cộng đồng để quảng bá thông điệp và bảo đảm truyền thông thống nhất.

5. **Tiếp tục thu thập ý kiến thông qua các Nhóm Tập Trung, Buổi Họp Hội Đồng và Khảo Sát Trực Tuyến**

- **Nhóm thực hiện:** Nhóm Gắn Kết Cộng Đồng và Nhóm Được Dịch Vụ Công Bằng
- **Hành động:**
 - Tổ chức các nhóm tập trung thường xuyên để thu thập ý kiến từ khách hàng, nhân viên và các bên liên quan.
 - Thực hiện chiến dịch quan hệ công chúng để tăng cường tham dự các buổi họp Hội Đồng Chương Quán.
 - Lập và phân phát các khảo sát trực tuyến để thu thập ý kiến cho các chương trình, dịch vụ cụ thể và mức hài lòng chung.
 - Phân tích dữ liệu ý kiến và sử dụng thông tin chi tiết để lấy quyết định và cải tiến liên tục.
 - Cung cấp thông tin cập nhật minh bạch cho các hành động thực hiện để giữ lòng tin và gắn kết với cộng đồng.

Thân ái,

Lavinia Johnson
Giám Đốc Điều Hành