

Eastern Los Angeles Regional Center (ELARC)

회계 연도 2021/2022

서비스 구매 (POS) 데이터 보고서

2023년 05월 31일

- I. 배경**
- II. ELARC 인구 통계**
- III. 참석**
- IV. 회의 노트 & 권장 사항**
- V. 커뮤니티 프레젠테이션 & 식별된 문제**
- VI. 프로젝트 업데이트 사항**
- VII. 지속적인 형평성 증진 계획**

I 배경

2012년 6월 27일부로 Lanterman Act가 개정되어 발달 서비스부 (DDS)와 지역 센터가 매년 서비스 구매 (POS) 데이터를 수집하기 위해 협력해야 합니다. POS 데이터 보고서는 모든 의뢰인들에 대해 승인된 허가, 실제 POS 비용 및 승인된 서비스 이용률을 기반으로 하며, 데이터는 의뢰인 연령, 인종, 모국어 및 진단으로 표시됩니다. 또한 데이터에는 POS 지원을 받은 총 활성 의뢰인 수와, 보고된 연도에 POS 지출 비용이 발생하지 않은 의뢰인 정보가 포함됩니다.

POS 데이터 보고서는 12월 31일까지 지역 센터 홈페이지에 게시되어야 하며, 지역 센터는 늦어도 3월 31일까지 커뮤니티 미팅(들)을 개최해 커뮤니티 이해관계자들에게 데이터 보고서를 발표한 후 논의해야 합니다. 지역 센터는 5월 31일까지 각 지역 센터에서 서비스를 제공하는 다양한 인종 그룹에 대한 형평성을 증진하고, POS의 격차를 줄이기 위한 출석, 회의 노트, 데이터를 통해 확인된 문제 및 권장 사항에 대한 복지 및 기관 코드 (WIC) 섹션 4519.5의 요구 사항을 다루는 서면 보고서를 DDS에 제출해야 합니다.

II ELARC 인구 통계

ELARC는 다양한 인구를 대상으로 서비스를 제공하며, ELARC가 서비스를 제공하는 3가지 주요 인종 그룹은 다음과 같습니다: 히스패닉계, 아시아계 및 백인. 다음의 수치는 2021년-2022년 동안 ELARC가 서비스를 제공한 모든 의뢰인들을 인종 별로 나타낸 것이며, 아래 수치는 2022년 12월의 POS 데이터 보고서를 통해 수집된 수치라는 점에 유의하시기 바랍니다.

	인종	의뢰인	%
(1)	히스패닉계	10,730	70
(2)	아시아계	1,959	12.8
(3)	백인	1,350	8.8
(4)	아프리카계-미국인	221	1.4
(5)	기타	1,059	7
	총 의뢰인 수:	15,319	100%

ELARC가 서비스를 제공하는 두 지배적인 인종은 히스패닉계와 아시아계로, 이 두 인종 그룹의 합계는 ELARC가 서비스를 제공하는 모든 의뢰인의 82.8%를 차지합니다. 이러한 다양한 인구 통계로 인해 ELARC 담당자는 서비스를 제공하는 커뮤니티의 언어적 및 문화적 구성을 반영해야 합니다. 2022년 12월 기준으로 수집된 다음의 통계 자료는 형평성을 증진하고 격차를 줄이기 위한 구성 요소로 커뮤니티를 반영하고 보완하는 인력을 나타냅니다.

서비스 코디네이터 = 218

히스패닉계	83%
*아시아계	16%

* 광둥어/표준 중국어/기타 중국 방언/한국어/베트남어

관리직 = 37

히스패닉계	84%
아시아계	5%

전체 직원 = 357

히스패닉계	81%
아시아계	15%

III 참석

ELARC는 온라인 공개 회의를 한 차례 주최했으며, ELARC는 참석률을 최대한 높일 수 있도록 이메일을 통해 다음의 커뮤니티 기반 단체 (CBO)들을 직접 초대했습니다: Being Built Together, Vietnamese Parents With Disabled Children Association (VPDCA), USC UCEDD at CHLA, CHLA Parent Navigator Project, California Tribal Families Coalition, Korean American Special Education Center (KASEC), Aveeana Healthcare, Special Needs Network, East Los Angeles Family Resource Center, Disability Voices United, Seesaw Communities, Wayfinder Family Services, Autism Society of Los Angeles, Ability First, Chinese Parent Association for the Disabled (CPAD) 및 Fiesta Educativa. CPAD 및 Fiesta Educativa의 경우, ELARC에서 서비스를 제공하는 다음의 두 주요 인종 그룹을 대표합니다: 히스패닉계 (70%) 및 아시아계 (13%). 두 학부모 그룹 단체 모두 기존 회원들을 활용하고, 다른 학부모/의뢰인에게 추가로 홍보해 효과적인 학부모 대 학부모 접근 방식으로 참석률과 참여를 높일 수 있습니다.

공개 회의는 다음과 같은 다양한 방법을 이용해 공지되었습니다:

- ✓ ELARC 홈페이지에 게재
- ✓ 전자 통지 시스템을 통한 대량 이메일 통지
- ✓ 모든 소셜 미디어 계정을 통한 게재
- ✓ 다음을 포함한 커뮤니티 파트너에게 공지 배포:
 - Being Built Together
 - Vietnamese Parents With Disabled Children Association (VPDCA)
 - USC UCEDD at CHLA
 - CHLA Parent Navigator Project

- California Tribal Families Coalition
- Korean American Special Education (KASEC)
- Disability Voices United
- Autism Society of Los Angeles
- Aveenana Healthcare
- Special Needs Network
- Seesaw Communities
- Wayfinder Services
- East Los Angeles Family Resource Center
- Chinese Parent Association for the Disabled (CPAD)
- Fiesta Educativa

회의 공지는 스페인어, 광둥어, 표준 중국어, 베트남어 및 한국어로 번역되어 배포 및 게재되었으며, 공개 회의는 다음과 같이 진행되었습니다:

- (1) 2023년 3월 29일
 - Zoom을 통한 회의 개최
 - 다음과 같이 통역 서비스가 제공되었습니다: 스페인어, 표준 중국어, 광둥어, 베트남어, 한국어 및 미국식 수화
 - 총 참석자 수: 97

IV 회의 노트 (첨부 #1) & 형평성 증진 및 격차 해소 계획

회의 시 작성된 노트가 포함되어 있으며, 의견 및 제안 사항의 요약은 회의 참가자들이 제기한 바와 같이 하나의 주요 주제로 분류하였습니다. 회의 노트는 “첨부 1”로 첨부되어 있습니다. 노트는 하나의 일반적인 주제에 초점을 둡니다:

(1) 서비스 및 정보 부족과 관련된 POS 데이터 보고서 질문

요약 노트는 회의 참석자들의 의견, 제안 및 특정 질문을 반영하며, 각 문의 사항에 대한 관련 답변을 함께 포함합니다. 주제 영역에 대한 일반적인 의견은 다음을 포함합니다:

- ELARC 서비스 승인 절차 및 일반 자원 사용에 대한 문의사항.
- 의뢰인 및 가족에게 제공되는 지역 센터 지원 서비스 형태 관련 문의사항.
- 자기 결정 과정의 복잡성에 대한 우려.
- 서비스 코디네이터가 가족에게 제공하는 정보 및 서비스 코디네이터가 받는 교육의 일관성에 대한 우려.
- 배정된 서비스 코디네이터가 의뢰인/가족의 전화 또는 이메일에 대응하지 않을 경우 할 수 있는 조치에 대한 우려.

또한, 본 보고서의 섹션 VI에서 설명하는 바와 같이 ELARC가 진행하는 다양한 활동에 대해 참고하시기 바랍니다. 요약하면, 이해관계자 회의 및 POS 보고서 데이터에 따라 형평성을 증진하고 불균형을 해소하기 위한 3가지 중점 분야는 다음과 같습니다:

- (1) 언어 접근성 및 문화적 역량
- (2) 지역 센터 직원을 위한 지속적인 훈련
- (3) 향상된 서비스 조정

이 3가지 중점 분야에 대한 특정 세부사항은 본 보고서 9~13 페이지에 포함되어 있습니다.

추가로, 의뢰인의 권리 지지 사무소 (OCRA)는 2023년 4월 12일에 ‘서비스 구매 연간 보고서 및 공개 이해관계자 회의에 대한 OCRA 의견’ 제목의 서신을 ELARC에 보냈으며, 다음과 같은 권장 사항이 포함되어 있습니다:

- 담당 업무 감소 프로젝트 대상 향상된 서비스 코디네이터가 담당 업무 감소 프로젝트 비대상 서비스 코디네이터와 경험을 공유해 격차를 줄이는 기술을 배우고, 개발할 수 있도록 해야 합니다.
- 아시아계 및 태평양 제도민 의뢰인과 그 가족들을 대상으로 모국어로 표본 집단 설문 조사를 진행해야 합니다.
- 의뢰인들에게 제공되는 지역 센터 서비스들을 간략하게 설명하는 1 페이지의 서비스 설명서를 제작해야 합니다.

이미 권장 사항 중 일부는 이미 반영하기 시작했으며, 언어 접근성 및 문화적 역량 이니셔티브와 신설된 훈련 감독관 직책을 통해 더 많은 권장 사항을 반영할 수 있을 것으로 기대합니다.

커뮤니티 서비스 매니저는 의뢰인 권리 변호인인 Alexander Scarlis와 2023년 4월 7일에 만나 서비스 구매 불평등과 관련하여 평균 요금을 적용하는 방법에 대해 논의하였습니다. OCRA는 논의 대상 주제와 관련된 정보를 더욱 확대하여 올해 POS 데이터 보고서에 포함해야 한다고 권장하였고, 이는 9-10 페이지를 통해 확인할 수 있습니다. 언제나 그렇듯이, OCRA에 의해 제공하는 정보를 소중하게 생각하며, 생산적인 토론에 참여해 주셔서 감사합니다.

V 커뮤니티 프레젠테이션 (첨부 2: 전단지 [2023년 3월 29일]; 첨부 3: 파워포인트 [2023년 3월 29일]; 첨부 4: 전단지 [2023년 5월 16일]; 첨부 5: 파워포인트 [2023년 5월 16일])

2023년 3월 29일에 개최된 커뮤니티 회의의 형식에는 POS 데이터 보고서의 특정 영역에 대한 공식 패널 발표가 포함되며, 문화 전문가, 최고 의뢰인 서비스 책임자, 커뮤니티 서비스 매니저, 향상된 서비스 및 커뮤니티 참여 감독관, 그리고 진로 경로 및 지역 파트너십 책임자의 새로운 기관 이니셔티브에 대한 발표가 포함되었습니다. 발표는 이전 담당 업무 감소 프로젝트 참여자와 이를 통해 향상된 이전 서비스 코디네이터의 동영상 증언으로 마무리되었습니다. 이 동영상은 ESC의 담당 업무 감소 프로젝트 (RCP) 참여 경험에 대해 더 잘 이해하고 싶다는 커뮤니티 회원들의 피드백과, RCP이 종료된 가족의 진행

상황을 추적하는 데 관심이 있다는 피드백에 대한 대응으로 포함되었습니다. 참고로, ELARC는 2023년 3월 29일자로 후속 회의를 주최하였으며, 스페인어를 사용하는 커뮤니티에서 제기된 일부 우려 사항에 대한 대응으로 공개 회의 형태로 주최되었습니다. 또한 2023년 5월 16일에 Zoom을 통해 후속 회의를 스페인어로 진행하였으며, 영어 통역이 제공되었습니다. 5월 16일자 후속 회의의 형식은 문화 전문가의 발표가 포함되며, 2021년-2022년 서비스 구매 데이터에 대한 간략한 요약, 서비스 구매의 격차를 줄이기 위한 ELARC 이니셔티브에 대한 일반적인 개요, 3월 29일자 회의에서 커뮤니티가 제기한 질문에 대한 검토/답변, 토론 및 참석자의 의견 수렴의 기회 등으로 구성되어 있습니다. 3월 29일 및 5월 16일에 개최된 두 회의에서 올해는 ELARC가 POS 데이터 회의를 원격으로 진행하는 마지막 해라는 것을 참석자들에게 통보하였습니다. 또한 참석자들에게 내년에 더 많은 회의 옵션을 제공할 계획 (원격 옵션도 포함될 가능성이 높습니다)이라는 정보도 제공하였습니다. ELARC는 다시 일부 커뮤니티 기반 단체와 협력해 커뮤니티에서 스페인어와 중국어로 발표할 예정이며, 3개 주요 언어 외에도 다른 언어로 커뮤니티에서 소규모 회의를 개최하는 것 역시 고려하고 있습니다. 추가로, 3월 29일자 파워포인트 프레젠테이션은 5개 주요 언어로 번역되어 홈페이지를 통해 게재될 예정이라고 참석자들에게 통보하였습니다.

2023년 3월 29일자 공식 발표는 다음으로 구성됩니다:

- POS 데이터를 수집하는 프로세스 및 이유에 대한 개요와 배경.
- 작년에 다양한 인종 그룹 간의 POS 불균형을 개선하기 위해 ABX2-1에서 자금을 지원한 ELARC 이니셔티브에 대한 검토.
- 이전 담당 업무 감소 프로젝트 참여자와 이를 통해 향상된 이전 서비스 코디네이터의 동영상 증언.
- 참가자의 ELARC 패널 발표자에 대한 질문/의견, 공식 답변 및 토론 내용은 본 보고서의 "IV 미팅 노트" 섹션에 포함되어 있습니다.

커뮤니티 발표는 ELARC 서비스 지역에서 다양한 인종 그룹 간의 1인당 인구 차이에 초점을 두었으며, 과거 2년의 총 연간 지출액 및 승인된 서비스를 비교한 결과, 7개 인구 집단 중 5개 인구 집단의 증가하였습니다. 참고로 3개의 주요 인종 (히스패닉계, 아시아계 및 백인) 중 히스패닉 인구가 유일하게 감소세를 경험했다는 점을 주목할 필요가 있습니다.

**민족 또는 인종에 따른 총 연간 지출액 및 승인된 서비스
회계 연도 (FY)별 인당 승인된 서비스 비교**

인종	회계 연도 2020-2021	회계 연도 2021-2022	차이	% 증가 또는 감소
히스패닉계	\$21,107	\$20,691	- \$416	2.0% ↓
아시아계	\$21,741	\$22,271	+ \$530	2.4% ↑
백인	\$53,244	\$54,566	+ \$1,322	2.5% ↑
흑인/아프리카계 미국인	\$42,915	\$43,780	+ \$865	2.0% ↑
아메리칸 인디언 또는 알래스카	\$28,345	\$35,955	+ \$7,610	27% ↑
하와이 원주민 또는 기타 태평양 제도민	\$119,189	\$68,206	- \$50,983	43% ↓
기타 민족 또는 인종/다문화	\$16,580	\$16,651	+ \$71	0.4% ↑

히스패닉 및 아시아계 인구의 인당 승인에 있어 위의 변화에 영향을 지속적으로 주는 주요 요인은 다양한 인종 그룹의 POS 평균 승인에 중요한 영향을 주는 서비스 옵션으로서 주거 배치의 활용도이며, 이 중요 요소는 본 보고서의 다른 섹션에서 보다 자세히 설명될 예정입니다.

추가로 고려해야 할 사항은 교통편 및 지원 고용 그룹 서비스와 같은 "계약된 서비스"는 POS 지출 데이터의 일부로 포착되지 않는다는 점입니다. ELARC의 경우 회계 연도 2021년-2022년에 계약된 교통편 관련 POS 서비스에 대해 지불한 총 금액은 \$3,520,281이며, 이와 같은 큰 지출액을 개별 의뢰인 및 해당 인종적 배경에 대해 파악할 수 없기 때문에, 다양한 인종의 1인당 평균 POS 지출액에 어떤 영향과 차이가 있는지 불확실합니다.

다음 표는 회계 연도 2011년-2012년에 POS 데이터 보고서가 작성된 이후로 1인당 성장률을 비교한 자료입니다. 이 수치는 회계 연도 2011년-2012년부터 2020년-2021년까지 9년 동안의 ELARC 내 히스패닉 및 아시아계 인구에 대한 승인이 전반적으로 증가했다는 사실을 나타냅니다. 전반적으로 볼 때, 1인당 비용을 비교한 내용을 보면 ELARC가 서비스를 제공하는 3개의 주요 인종 그룹의 모든 연령대에서 9년 동안 POS 승인이 지속적으로 증가한 것으로 나타났습니다.

**9년 동안 민족 또는 인종에 따른 총 연간 1인당
승인 비교
회계 연도 2011년-2012년에서 2021년-2022년까지**

인종	회계 연도 2011년-2012년	회계 연도 2020년-2021년	차이%
히스패닉계	\$12,922	\$20,691	60%
아시아계	\$14,848	\$22,271	50%
백인	\$28,639	\$54,566	91%

히스패닉 및 아시아계 그룹의 POS 승인이 위와 같이 9년 동안 증가했음에도 불구하고, 백인 인구는 다른 인종 그룹에 비해 1인당 지원금에 대해 상당한 증가세를 나타내고 있습니다.

다음의 표는 (회계 연도) 2021년-2022년에 대한 1인당 승인의 차이를 나타냅니다.

회계 연도 2021년-2022년 총 연간 1인당 승인 비교

인종	1인당 승인	차이
백인	\$54,566	+ \$33,875*
아시아계	\$22,271	- \$32,295**
히스패닉계	\$20,691	- \$33,875**

* 최저 일인당 승인과 비교

** 최대 일인당 승인과 비교

위 표에서 이와 같은 큰 폭의 승인 변동이 발생한 주요 원인은 백인 인종 그룹의 주거 서비스 활용도가 계속해서 증가했기 때문입니다. 주거 서비스는 다양한 범주에서 모든 지역 센터 지원 서비스 중에서 가장 많은 비용이 소요되는 서비스이며, 결과적으로, 위의 수치에서 확인할 수 있듯이 3개의 인종 그룹 간의 연간 1인당 승인 평균에 상당한 차이가 있습니다. 다음의 통계는 ELARC의 주거 시설 배치 추세를 반영합니다.

인종에 따른 거주 형태 비교
회계 연도 2021년-2022년

인종	총 의뢰인 수	집에 거주 # / %	주거 시설 배치 # / %
히스패닉계	10,730	10,040 / 94%	290 / 3%
아시아계	1,959	1,836 / 94%	88 / 4%
백인	1,350	941 / 70%	210 / 16%

주거 서비스 활용의 차이는 계속해서 3개의 주요 인종 그룹에 대해 1인당 지원에 큰 영향을 주고 있습니다. 그러므로, 집에 거주하는 모든 연령대의 ELARC 의뢰인에 대한 보다 정확한 POS 비교를 위해 주거 비용을 반드시 상쇄해야 합니다. 다음 표는 집에 거주하고 있는 모든 연령대의 의뢰인에 대한 주거 비용을 분리해 POS 지원을 비교한 것입니다.

민족 또는 인종에 따른 집에 거주하는 의뢰인을 위한
총 연간 지출액 및 승인된 서비스
회계 연도 2021년-2022년

인종	의뢰인	1인당 승인 금액	\$ 차이
백인	941	\$19,388	0
아시아계	1,836	\$15,654	- \$3,734*
히스패닉계	10,040	\$14,018	- \$5,370*

* 백인 인종 그룹의 1인당 승인된 서비스와 비교

집에 거주하는 개인과 모든 의뢰인 사이의 1인당 승인 서비스 차이는 계속해서 눈에 띄게 나타나고 있으며, 주거 비용이 포함된 이 보고서의 8 페이지 내 표와 대조해 볼 수 있습니다. 백인 인구의 1인당 승인 서비스 비용은 \$54,566에서 \$19,388로 변동되어, \$35,178의 차이가 있습니다. 이 결과로 주거 비용을 고려하지 않은 8 페이지의 표에 표시된 해당 격차와 비교할 때 백인 인종과 히스패닉 인종 간의 POS 격차는 5,370달러, 그리고 아시아계 인종과의 POS 격차는 3,734달러로 좁혀지며.

이 비교 분석을 통해 1인당 승인 평균을 보다 신뢰할 수 있게 비교할 수 있습니다. 가족과 함께 살고 있는 히스패닉 및 아시아계 의뢰인의 비중은 각각 94%로 압도적이며, 백인 인구의 70%에 비해 매우 높습니다. 이와 같은 비교에서 주거 비용을 제외할 경우, POS 지출의 큰 격차는

상당히 좁혀집니다.

형평성 있는 서비스 구매 지출에 있어 ELARC가 직면하는 또 다른 걸림돌은 서비스 형평성 분석이 요금 방법론의 문제, 특히 평균 요율에 묶여 있는 협상 요금 문제에 충분한 초점이 맞춰지지 않았다는 점입니다. 2009년 이후 협상된 요율은 동결되어 있는 관계로 더 높게 협상할 수 없습니다. 현재 해당 부서는 2019년 요율 연구를 기반으로 요율 인상을 적용하고 있습니다. 요율 모델은 서비스 제공자가 각 주의 요건에 따라 특정 서비스를 제공할 때 직면하는 비용을 고려해 구성되었으며, 서비스 제공자는 이를 통해 지역 센터 전체에서 동일한 지역에서 동일한 서비스에 대해 동일한 요율을 일관되게 적용 받을 수 있습니다. 하지만 커뮤니티 간의 불평등은 해결되지 않은 상황입니다. ELARC의 평균 요율은 주 내에서 가장 낮은 편이기 때문에, 교통편과 같은 많은 서비스에 있어 Los Angeles County에서 ELARC가 서비스 제공자를 잃고 있습니다. 이로 인해 지출이 제한되어 전체 ELARC 커뮤니티의 POS 지출이 감소합니다. 이 외에도 ELARC의 서비스 지역과 더 광범위한 Los Angeles County 커뮤니티 내에서 서비스의 지리적 불균형이 발생합니다. 더 많은 요구 사항 (직장 및 가족, 등)이 있는 더 가난한 지역에 거주하는 의뢰인들은 거주 지역 밖에 있는 서비스에 대한 대체 교통편을 마련할 가능성이 매우 적습니다. ABA, ILS 및 기타 직접 서비스와 같은 서비스의 제공자는 East Los Angeles 커뮤니티에서 자원을 개발하려는 시도를 하고 있지만, 주로 Pasadena 및 Whittier과 같은 커뮤니티에 위치하는 경향이 있습니다. 일반 교통편 자원을 이용하는 것은 모든 사람에게 적합하지 않으며, Los Angeles의 교통 체증으로 인해 많은 사람들에게 시간 문제 역시 있습니다. 사회 경제적인 수준이 높은 지역에 거주하는 사람들은 일반 서비스를 포함한 서비스에 더 가까운 경향이 있으며, 필요한 경우 교통편을 예약하고, 그리고/또는 원격 서비스를 받기 위해 일정을 조정할 수 있는 유연성이 더 높은 것으로 보입니다.

위에 명시된 일부 장벽에도 불구하고, 언어별로 일인당 승인된 지출액을 비교한 데이터는 고무적입니다. 다음 표는 국내 거주자의 언어별 지출이 나타냅니다 (주요 3개 언어).

**언어별 집에 사는 의뢰인을 위한
총 연간 지출액 및 승인된 서비스
회계 연도 2021년-2022년**

언어	의뢰인	1인당 승인 금액	\$ 차이
영어	9,963	\$13,824	-\$2,396**
스페인어	3,246	\$16,220	+ \$2,396*
아시아계 또는 태평양 제도민	725	\$13,553	- \$271*

*영어의 일인당 승인된 서비스와 비교.

** 스페인어의 일인당 승인된 서비스와 비교.

작년에 스페인어를 사용하는 의뢰인은 1인당 평균 \$16,220을 받은 반면, 영어를 사용하는 의뢰인은 1인당 평균 \$13,824를 받았습니다. 이 수치를 볼 때 집에 거주하는 의뢰인들에 대해 언어별 정보를 살펴보면 두 번째로 큰 언어 그룹이 서비스 구매에 있어 불균형을 경험하지 않다는 사실을 보여주기 때문에 고무적입니다. 사실 지난 2년 동안 이 정보는 대체로 동일하게 유지되었으며, 이 언어 그룹에 대한 불균형도 없습니다. 아시아계 또는 태평양 제도민 언어는 1인당 평균 \$13,553을 받았으며, 영어를 사용하는 의뢰인과 비교해 인당 승인된 서비스를 \$271 덜 받는 것으로 확인되었습니다. 이는 1인당 승인된 서비스에서 1.9%의 차이를 차지합니다. 물론 차이가 존재하지만, 차이는 작년 9%에서 올해 2%로 감소하였으며, 아직 더 많은 노력이 필요하지만, 불평등을 없애기 위해 올바른 방향으로 나아가고 있다는 것을 보여주는 고무적인 수치입니다.

ELARC는 다양한 프로젝트를 통해 집에서 거주하는 의뢰인들을 위한 POS 지원에 있어 차이를 줄일 수 있도록 노력을 계속해서 집중시킬 것입니다.

본 보고서의 다음 섹션은 ELARC가 진행 중인 특정 노력 및 활동들을 나타내며, 여러 인종 그룹 간의 지원 불평등을 없애기 위한 일반적인 관련 권고에 대해 설명합니다.

VI 현재 프로젝트

회계 연도 (FY) 2016-2017년에 주의회 법안 (AB) X2-1이 발효되어 형평성을 증진하고 격차를 줄이기 위한 지역 프로젝트 자금으로 11백만 달러의 배정을 승인하였습니다. ELARC는 현재까지 네 번의 자금 조달 주기에 참여했습니다. 이러한 프로젝트는 격차를 발생시키는 장벽과 자금 지원 평등을 촉진하는 방법을 이해하려는 ELARC의 노력에 유용한 도구로 입증되었으며, 장기적으로는 이와 같은 활동을 통해 서비스 구매 (POS) 격차를 줄이는 데 있어 광범위한 결과를 가져올 수 있는 소중한 정보를 얻는 것이 목표입니다.

다음 프로젝트는 서비스 구매의 형평성 증진을 위한 ELARC의 노력에 대해 설명합니다.

(1) 언어 접근성 & 문화적 역량:

작년에 부서는 서비스를 제공하는 사람들의 언어 요구 사항을 개선하고, 언어 및 문화에 대한 정보를 제공하고, 서비스를 이용할 수 있도록 자금을 지원했습니다. ELARC의 내부 계획은 기관 내 여러 부서 간의 협업이며, 언어 접근성 및 문화적 역량 자금 지원을 통해 새로운 직책이 생겼습니다. 3개의 커뮤니티 이용 코디네이터 (CAC) 직책이 새롭게 생겼으며, 다음과 같이 채워졌습니다: 광둥어, 베트남어 및 스페인어를 구사하는 CAC. 커뮤니티 이용 코디네이터는 기관의 계획 중 주요 요소에 대해 일부를 수행해야 할 책임이 있습니다. ELARC가 서비스를 제공하는 다양한 인종 그룹의 문화적 및 언어적 필요를 보다 정확하게 이해하기 위해, 코디네이터는 표본 집단 설문 조사를 진행해야 할 책임이 있습니다. 이들은 스페인어, 광둥어 및 표준 중국어를 사용하는 그룹에 대해 표본 집단 설문 조사를 시작하였으며, 베트남 커뮤니티의 표본 집단을 대상으로 설문 조사를 진행하기 위해 노력하고 있습니다.

이에 따라 커뮤니티는 이와 같은 회의들을 수용하였으며, ELARC는 계속해서 서비스를 제공하는 다양한 인종 그룹과 여러 언어에 대해 표본 집단 설문 조사를 수행할 계획입니다.

CAC는 다양한 지원 활동에 참여하고 있습니다. 그들은 지역 커뮤니티 기반 단체, 특히 ELARC 커뮤니티에 서비스를 제공하는 서비스 접근성 및 형평성 보조금을 받은 단체들과 협력하여 지원 활동을 진행하고, 기관 내외로 정보를 원활하게 전달합니다. CAC는 다양한 커뮤니티 지원 행사에 참여하며, 지역 도서관에 파견되어 지원 활동을 하고 있습니다. 그들은 지원이 부족한 지역에서 지원을 할 수 있는 기회를 찾아 도움을 주며, 특히 영어를 사용하지 않는 의뢰인들이 많은 지역에서 지원 활동을 펼칩니다.

언어 접근성 & 문화 역량 이니셔티브의 또 다른 요소는 주요 문서의 번역으로, 조기 중재 부서 및 최초 가입 부서를 통해 ELARC 시스템으로 들어오는 가족들을 대상으로 모국어로 심리 평가를 받을 수 있는 옵션을 제공하고 있습니다. 부서에서 의무적으로 서비스를 제공하도록 요구하는 바에 따라, ELARC는 스페인어, 표준 중국어, 광동어 및 베트남어로 번역 서비스를 제공하고 있습니다. ELARC는 서비스 조정 및 서면 자료를 개인의 모국어로 제공하고, 필요 시 통역 서비스를 제공해 커뮤니티의 언어적 필요성을 충족하기 위해 노력해 왔습니다.

이와 함께 커뮤니티에 제공하는 통역 및 번역 서비스가 의뢰인을 배려하고, 문화적으로 적합한 높은 수준이 되도록 하는 것 역시 매우 중요합니다. 지난 1년 동안 ELARC는 상담사들과 협력하여 통역 및 번역 벤더들을 위한 교육 요소의 일부로 교육 과정을 개설했으며, 개발된 교육 및 선별 도구는 서비스 제공자가 지역 센터 용어에 대해 문화적 역량을 갖출 수 있도록 도움을 줄 것입니다.

서비스 및 지원에 대한 공평한 접근성을 개선하기 위한 지속적인 노력의 일환으로, ELARC는 2023년 3월에 언어 접근성 및 문화 역량 차트의 날을 개최했으며, 모든 사례에 대해 언어, 인종 및 서비스 구매에 관한 정보를 확인하고, 업데이트하기 위해 내부 사례 감사를 실시했습니다. 이와 같은 조직적인 노력을 통해 완료된 업데이트 사항은 정보 기준선을 제공해 정확한 보고와 커뮤니티 내 개인에게 적절한 지원을 제공할 수 있도록 합니다. 또한 이러한 노력은 없거나 낮은 POS를 받는 개인을 위한 것이기도 합니다. 서비스 코디네이터에게 지역 센터 지원 서비스를 받고 있지 않는 개인들의 IPP에 POS 미지원 결과 보고서가 포함되어 있는지 확인하도록 하였으며, 담당 업무 감소 프로젝트 (RCP)에서 배운 교육을 활용해 서비스 코디네이터에게 RCP를 통해 확인된 3가지 가장 일반적인 걸림돌이 개인이 필요한 서비스를 이용하지 못하도록 하거나 제한하는지 파악할 수 있도록 설문 조사를 진행하도록 요청하였습니다. 이와 같은 내부 감사를 통해 정보를 업데이트하고, 연간 IPP와는 별도로 2차 요구 사항 평가를 완료할 수 있었습니다. ELARC는 연간 차트의 날을 시행하고 수집된 프로세스와 정보를 이용해 서비스 코디네이터에게 필요한 훈련을 제공할 계획입니다.

(2) 지역 센터 직원을 위한 지속적인 훈련:

지역 센터 직원 훈련과 관련해 의뢰인 서비스 훈련 감독관이라는 직책이 새롭게 생겼으며, 의뢰인 서비스 훈련 감독관의 주요 목적은 서비스 코디네이터가 필요한 교육 및 훈련을 충족시키는 것입니다.

이 새로운 직책은 서비스 이용과 관련된 정보를 제공하는데 있어 서비스 코디네이터의 책임, 대응력 및 능력 관련 커뮤니티의 우려 사항을 해결하기 위한 것으로, 훈련 감독관은 서비스 코디네이터가 자신의 역할과 책임을 이해하고, 이와 같은 책임을 성공적으로 수행하는 데 필요한 지식과 기술을 갖추 수 있도록 노력할 것입니다. 이 신규 직책의 최우선 순위는 모든 가족이 동일한 정보의 혜택을 누릴 수 있도록 모든 의뢰인 서비스 부서에서 일관성 있게 정보를 전달하도록 보장하는 것입니다. 새로운 직책은 모든 서비스 코디네이터가 동일한 정보를 받고, 같은 절차를 따르며, 필요한 지원을 받을 수 있도록 보장하는 역할을 수행합니다. 서비스 코디네이터는 문화적 역량을 강화하고, 일상 업무에서 인간 중심의 업무 관행을 장려하도록 관련 교육 및 훈련을 받게 됩니다. 담당 업무 감소 프로젝트 (RCP)를 통해 얻은 교훈은 서비스 코디네이터 교육에 통합되어 서비스 코디네이터가 IPP 회의 중에 가족에게 어떤 질문을 해야 하는지 알고, 서비스를 받는 개인이 필요로 하는 사항에 대해 더 잘 이해할 수 있도록 지원할 것입니다.

또한 의뢰인 서비스 훈련 감독관과 함께 전환 전문가 직책 역시 신설되었습니다. 전환 전문가는 조기 시작 및 Lanterman 부서 서비스 코디네이터, 가족 및 지역 사회 파트너에게 지원과 함께 관련 교육 및 훈련을 제공할 책임이 있습니다. 전환 전문가의 목적은 조기 시작 서비스에서 원활하게 전환하도록 보장하는 것으로, 전환 전문가는 0세에서 5세 연령 그룹에 서비스를 제공하는 학군 및 커뮤니티 기관을 지원하고, 관련 교육과 훈련을 제공합니다.

(3) **향상된 사례 관리**

회계 연도 2021년-2022년 예산법은 서비스 구매(POS)가 낮거나 없는 다양한 커뮤니티의 개인을 위한 향상된 서비스 조정을 구축하기 위해 DDS에 자금을 지원했습니다. 향상된 서비스 조정에 배정된 서비스 코디네이터는 보통 40 명의 개인 또는 가족에 해당되는 사례 관리를 담당하며, 이는 다른 서비스 코디네이터가 담당하는 사례에 비해 적은 편입니다.

이와 같이 사례 관리 감소의 목적은 백인이 아니거나, 영어를 사용하지 않거나, 청각 장애가 있는 사람과 같이 지역 센터 서비스를 이용하는데 어려움이 있는 여러 커뮤니티의 개인들에게 서비스 접근 및 전달을 개선하는 것입니다. 사례 관리를 더 적게 할 경우, 특수 훈련을 받은 서비스 코디네이터들은 집중적인 지원을 할 수 있으며, 향상된 서비스 조정에 참여하는 개인 및 가족에게 더 높은 수준의 서비스 조정을 제공할 수 있습니다.

ELARC는 계속해서 향상된 사례 관리를 제공하고 있으며, 5명의 향상된 서비스 코디네이터 (ESC)가 더 적은 사례 관리 수를 지속적으로 관리하고 있습니다. 또한 ESC는 개인 및 가족과 밀접하게 협력해 지역 센터 시스템을 보다 원활하게 이해하고, 만족도를 높일 수 있도록 도움을 줍니다. ESC는 더 적은 사례 관리 수로 인해 더 빈번하게 가족들과 접촉하고, 그들이 필요로 하는 부분을 보다 정확하게 이해할 수 있습니다. 이들은 지역 센터 서비스 시스템을 이용하는데 있어 도움을 주고 의뢰인들을 안내하며, 개인과 가족이 이용할 수 있는 지역 센터 외의 서비스에 접근하는데 도움을 줍니다.

참가자들은 부서 가이드라인에 의해 관리됩니다.

향상된 서비스 조정 사례와 함께, ELARC는 회계 연도 2022년-2023년 서비스 접근 및 형평성 보조금을 통해 제공된 자금 지원으로 1:40 비율로 6개의 자기 결정 전문 사례 (SDSC)를 구성할 수 있었습니다. 주제별 전문가 (SME)로 확인된 서비스 코디네이터와 담당 감독관은 히스패닉 및 아시아계 커뮤니티 간의 형평성에 중점을 두고 이와 같은 사례를 관리합니다. 커뮤니티는 자기 결정 절차의 복잡성, 그리고 절차를 이해하고 적절한 지원과 안내를 받는 것에 대한 어려움에 대해 우려를 표명해 왔습니다.

향상된 서비스 조정 (담당 업무 감소 프로젝트) 프로젝트는 이제 SB154의 결과로 주 전체의 모든 지역 센터에서 시행되고 있습니다. 담당 업무 감소 프로젝트 모델이 제공한 성공적인 영향은 자기 결정 전문 사례 (SDSC)의 본보기가 될 것입니다. 1:40의 비율로 줄어든 자기 결정 전문 사례 (SDSC) 관리를 실시할 경우 자기 결정 서비스 코디네이터, 독립적인 진행자 (IF), 재정 관리 서비스 (FMS), 참여자 및 지원 집단 사이의 관계가 개선될 것입니다. 또한 향상된 서비스 조정 (담당 업무 감소) 프로젝트를 통해 얻은 교훈은 이 프로젝트의 촉매제 역할을 할 것입니다.

VII 지속적인 형평성 증진 계획

ELARC는 서비스를 제공하는 모든 개인들을 위한 서비스를 개선하고자 노력하고 있으며, 형평성 증진을 위해 수년 간 다양한 프로젝트를 시행해 왔습니다. 가장 주목할 만한 프로젝트는 2017년에 시행한 담당 업무 감소 프로젝트 (RCP)로, 이 프로젝트의 성공에 힘입어 현재 21개 지역 센터 전체에서 해당 프로젝트를 모델링 및 사용하고 있습니다. 또한 해당 프로젝트는 회계 연도 2021년/2022년 예산법에 명시된 "향상된 서비스 조정"으로 전환되었습니다. 향상된 서비스 조정은 형평성 증진을 위한 본 기관의 계획 중 계속해서 중요한 부분을 차지할 것입니다. 라틴계 및 아시아계 (광동어 및 표준 중국어 사용 의뢰인) 개인과 가족은 앞으로도 계속 서비스가 제공되는 인종/민족 그룹에 포함되지만, 대상 그룹이 달라질 수 있습니다.

형평성을 촉진하기 위한 ELARC의 계획은 크게 서비스 구매 데이터 보고서에 포함된 정보를 기준으로 할 것이며, 연간 평가를 진행할 것입니다. 또한 수집된 정보를 통해 어느 인종/민족, 언어 및 연령 그룹이 중재 대상이 될 것인지 기관 계획을 수립할 수 있도록 지원할 것입니다. 이와 같은 노력의 목적은 최대한 많은 개인과 가족들에게 혜택을 주는 것으로, 또 다른 중요한 사항은 이와 같은 노력은 데이터 보고서에 언급되지 않은 소외된 지역 사회에도 확대될 수 있다는 것입니다.

향상된 서비스 조정을 통해 서비스가 제공되는 않는 기타 그룹은 다양한 방법을 통해 중재 대상이 될 예정입니다. 향후 기관 계획 회계 연도 (2023년/2024년)의 일부로 기관의 언어 접근성 및 문화적 역량 이니셔티브의 다양한 요소들의 지속적으로 도입이 포함될 것입니다.

그 중 하나가 개인 및 가족들을 위해 그들의 모국어로 훈련과 오리엔테이션을 제공하는 것입니다. ELARC는 현재 대상 인종 그룹에게 서비스를 제공하고 있는 커뮤니티 기반 단체와의 협력을 통해 이와

같은 교육 및 훈련을 실행할 예정입니다. 목표는 개인과 가족들이 보다 원활하게 서비스와 지원을 받을 수 있도록 지역 센터 시스템을 이용할 수 있는 방법 관련 지식을 제공하는 것입니다.

또한 우리는 대행사로서 서비스 구매가 낮거나 없는 사례에 대해 내부적으로 정기 검토를 실시할 예정입니다. 검토 위원회를 구성해 서비스 코디네이터가 개인 및 가족 중 서비스 구매가 낮거나 없는 사례를 검토하도록 요구하게 됩니다. 이와 같은 절차는 서비스 코디네이터와 감독관이 개인 및 가족의 필요와 서비스 장벽을 파악하기 위한 노력을 기울일 수 있도록 보장하고, 해당 사례를 모니터링하고, 후속 조치를 완료할 수 있도록 보장합니다.

다음은 서비스 구매가 적거나 없는 소외된 커뮤니티를 대상으로 훈련 및 대상 별 지원 활동을 제공하기 위해 ELARC에서 지속적으로 실시하고 있는 몇 가지 이니셔티브입니다:

- (1) 보건 및 안전 웨이버 - 2021년 예산법에서는 영어를 사용하지 않는 개인이 보건 안전 웨이버를 신청할 수 있도록 특별 지원금을 마련했습니다. ELARC의 보건 안전 웨이버 전문가는 가족, 서비스 코디네이터 및 벤더에 지원, 안내 및 기술 지원을 제공하는 주제별 전문가입니다. 이 절차는 모든 서비스 제공자, 개인 및 가족이 위험을 줄이기 위한 옵션으로 해당 절차를 활용하도록 권장합니다. 또한 ELARC의 보건 안전 웨이버 전문가는 소외된 커뮤니티에서 가족과 함께 집에서 살고 있는 개인들에게 도움을 줄 수 있도록 지속적으로 노력할 것입니다.
- (2) 조정 가족 지원 서비스 파일럿 프로그램 - 이 프로그램은 2023년 1월에 처음 시행되었으며, 2023년 12월까지 계속될 예정입니다. 해당 프로그램은 가족과 함께 집에서 생활하기로 선택한 성인 소비자가 이용할 수 있으며, 계속 집에서 살 수 있도록 서비스 및 지원을 조정하는 데 도움을 주기 위해 만들어진 프로그램입니다. ELARC의 조정 가족 지원 서비스 전문가는 서비스 코디네이터에게 관련 교육과 훈련을 제공하고, 부서 회의에서 관련 내용을 발표하며, 모든 서비스 조정 직원을 대상으로 설명회를 개최하고 있습니다. 조정 가족 지원 서비스 전문가는 향상된 서비스 코디네이터 및 청각 장애 전문가와 협력해 해당 전문 사례에서 서비스를 받는 개인과 가족 및 지원 커뮤니티에 대한 대상 별 지원을 계속해서 수행할 예정입니다. 이와 함께 잠재적 서비스 제공자에게 조정 가족 지원 서비스를 홍보하기 위한 지원 노력 역시 기울일 것입니다.
- (3) 정신 건강 전문가 - 서비스 접근성 및 형평성 지원금을 통해 아시아계 및 히스패닉계 가족이 정신 건강 시스템을 이용하는데 도움을 줄 수 있는 정신 건강 전문가 직책을 개발하였습니다. 정신 건강 전문가의 목적은 히스패닉 및 아시아계 커뮤니티를 대상으로 정신 건강 및 정신 질환에 대한 인식과 교육, 그리고 지원을 강화하는 것입니다. ELARC의 정신 건강 전문가는 검사 도구 및 설문 조사를 포함해 개인에게 더 좋은 서비스를 제공하기 위해 문화적으로 적절한 자료를 개발할 것입니다. 또한 정신 건강 전문가는 도움이 필요한 분야를 파악하기 위해 표본 집단 설문 조사를 진행할 예정이며, 영어 이외의 언어로 직원 및 가족과 개별 상담을 진행할 것입니다. 이때 스페인어, 광둥어 및 표준 중국어를 사용하는 개인 및 가족을 위한 교육 및 훈련 역시 제공될

것입니다.

이는 ELARC가 계획하고 있는 형평성, 문화 존중 및 언어 중심적 접근 방식을 위해 지속적으로 노력할 몇 가지 방법 중 일부에 불과합니다. 우리는 항상 커뮤니티가 필요로 하는 부분을 해결하기 위한 추가 계획을 실행할 수 있는 보조금 기회를 찾고 있습니다.

기관의 계획에 대한 진행 상황은 내년 서비스 데이터 구매 보고서 커뮤니티 회의를 통해 보고될 예정입니다.