

Eastern Los Angeles Regional Center (ELARC)

2021/22財年

服務購買（POS）資料報告

2023年5月31日

第一節 節背景

第二節 ELARC服務人口統計

第三節 會議出席

第四節 會議記錄與建議

第五節 社區簡報和確定的問題

第六節 專案情況更新

第七節 持續促進公平性的計畫

第一節 背景

自2012年6月27日起，法案《Lanterman Act》進行了修訂，要求Department of Developmental Services（DDS，發育服務局）和區域中心每年合作編纂服務購買（POS）的資料。《POS資料報告》是基於獲得批准的授權、實際的POS支出以及所有客戶的授權服務利用率。資料按客戶的年齡、族裔、主要語言和診斷顯示。此外，資料還包括在報告財政年度內獲得POS資金的開放/活躍客戶總數，以及沒有POS支出的客戶總數。

《POS資料報告》將於12月31日之前發佈在區域中心的網站上。區域中心必須在3月31日之前舉行社區會議，向社區利益相關者提交資料報告並進行討論。在5月31日之前，各區域中心將向DDS提交一份書面報告，按照《Welfare & Institutions Code（WIC）》第4519.5條的要求，就會議出席、會議記錄、資料中確定的問題作出說明，並且為每間區域中心所服務的各個族羣促進公平性和縮小POS差距提出建議。

第二節 ELARC服務人口統計

ELARC為多元化的人羣提供服務。ELARC服務的三個主要族羣是：拉美裔、亞裔和白人。以下數字表示2021/22財政年度ELARC所服務的所有客戶的種族細分。請注意，以下數據來自2022年12月的《POS資料報告》。

	族裔	客戶	%
(1)	拉美裔	10,730	70
(2)	亞裔	1,959	12.8
(3)	白人	1,350	8.8
(4)	非裔美國人	221	1.4
(5)	其他	1,059	7
	客戶總數：	15,319	100%

ELARC所服務的兩大主要族裔是拉美裔和亞裔。這兩個族羣合計約佔ELARC所服務的所有客戶的82.8%。如此多元化的人口結構要求ELARC的員工隊伍反映其所服務社區的語言和文化構成。以下統計資料收集於2022年12月，顯示了一支反映和讚揚其所服務社區的員工隊伍，它是促進公平性和縮小差距的一個組成部分。

服務協調員人數 = 218

拉美裔	83%
*亞裔	16%

*中文粵語/國語/其他中文方言/韓語/越南語

管理層人數 = 37

拉美裔	84%
亞裔	5%

員工總數 = 357

拉美裔	81%
亞裔	15%

第三節 會議出席

ELARC以虛擬方式主辦了一場的公開會議。為了實現最高的出席率，ELARC透過電子郵件分別邀請了以下社區組織（CBO）：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)和Fiesta Educativa。就CPAD和Fiesta Educativa來說，它們代表了ELARC所服務的兩個主要族裔羣體：拉美裔（70%）和亞裔（13%）。兩大家長團體組織都有能力利用其既有成員規模，並且與其他家長/客戶進行聯絡，以有效的家長對家長的方式促進出席率和參與度。

以各種方式發佈了公開會議的通知，包括：

- ✓ 在ELARC網站上發佈
- ✓ 透過電子通知系統大量發佈電子郵件通知
- ✓ 在所有社交媒體帳戶上發佈
- ✓ 向社區合作夥伴發送通知，包括：
 - Being Built Together（共同構建）

- Vietnamese Parents With Disabled Children Association (VPDCA, 越南裔殘障兒童家長協會)
- USC UCEDD at CHLA (Los Angeles 兒童醫院南加州大學發育殘障卓越大學中心)
- CHLA Parent Navigator Project (Los Angeles 兒童醫院家長導航員專案)
- California Tribal Families Coalition (加州部落家庭聯盟)
- Korean American Special Education (KASEC, 韓裔美國人特殊教育)
- Disability Voices United (身心障礙者之聲聯合會)
- Autism Society of Los Angeles (Los Angeles 自閉症協會)
- Aveeana Healthcare
- Special Needs Network (特殊需求網路)
- Seesaw Communities (蹺蹺板社區)
- Wayfinder Services (尋路者服務)
- East Los Angeles Family Resource Center (East Los Angeles 家庭資源中心)
- Chinese Parent Association for the Disabled (CPAD, 華裔殘障人家長聯誼會)
- Fiesta Educativa (教育嘉年華)

會議公告被翻譯成西班牙語、中文粵語、中文國語、越南語和韓語進行分發和發佈。公開會議的舉行方式如下：

- (1) 2023年3月29日
 - 會議透過Zoom方式舉行
 - 提供了以下口譯服務：西班牙語、中文國語、中文粵語、越南語、韓語和美國手語
 - 出席總人數：97

第四節 會議記錄 (附件1) 和促進公平性和縮小差距的計畫

包括會議上所做的原始記錄；意見和建議的摘要，已被歸類為出席者提出的一項主要主題。原始記錄作為「附件1」納入。這些記錄著重於一個總的主題：

(1) 與缺乏服務和資訊不足相關的《POS資料報告》問題

摘要記錄反映了聽眾提出的意見、建議和具體問題，以及對每項問詢的相關回應。關於主題領域的一般性意見包括：

- 關於ELARC服務審批流程和通用資源的使用的問詢。
- 關於向客戶及其家庭提供的區域中心資助服務的類型的問詢。
- 對自己決定程式複雜性的關注。
- 對服務協調員向家庭提供資訊以及服務協調員所接受培訓的一致性表示的關注。

- 記錄的關注，當指派的服務協調員對客戶/家庭的電話或電子郵件沒有回應時該怎麼辦。

此外，請注意本報告第六節中概述的ELARC開展的各種活動。總而言之，根據利益相關者會議和POS報告資料，有三個重點領域可以促進公平性並解決差距問題：

- (1) 語言能力與文化能力
- (2) 對區域中心員工的持續培訓
- (3) 強化服務協調

這三個重點領域的具體細節載於本報告第9頁至第13頁。

此外，Office of Clients' Rights Advocacy (OCRA，客戶權利倡導辦公室)於2023年4月12日向ELARC提供了一封名為《OCRA對服務購買年度報告和公眾利益相關者會議的意見》的信件。其中包括以下建議：

- 讓工作於降低工作負荷專案的強化服務協調員與未降低工作負荷的服務協調員分享他們的經驗，以便後者能夠學習和發展縮小差距的技能。
- 與亞裔和太平洋島民客戶及其家庭舉行的焦點小組會議，以其母語進行。
- 撰寫一種單頁的服務說明，簡要說明可供客戶使用的區域中心服務。

我們已經開始接納處理其中一些建議，並且透過我們的「語言能力與文化能力計畫」以及新設立的「培訓主管」職位而開展的工作，我們希望能夠處理更多建議。

我們的社區服務經理於2023年4月7日會見了Clients' Rights Advocate (客戶權利宣導者)的Alexander Scarlis，討論了與服務購買中的不平等相關的中位數費率方法。OCRA建議進一步擴大有關討論主題的資訊，並將其納入今年的《POS資料報告》，其載於第9-10頁。一如既往，我們重視OCRA提供的資訊，並感謝他們花費時間進行富有成效的討論。

第五節 社區簡報 (附件2：Flyer [3/29/23]；附件3：PowerPoint [3/29/23]；附件4：Flyer [5/16/23]；附件5：PowerPoint [5/16/23])

於2023年3月29日舉行的社區會議的議程包括關於《POS資料報告》特定領域的正式小組簡報，以及關於新機構計畫的簡報，宣講人包括文化專員、客戶服務部主管、社區服務經理、強化服務與社區參與主管以及職業發展與本地合作夥伴官。宣講結束時，播放了一位前降低工作負荷專案參與者及其前強化服務協調員的感言錄影。播放這些錄影是為了回應社區成員的反饋意見，他們曾表示有興趣更多了解ESC在降低工作負荷專案 (RCP) 中的工作經驗，還有有興趣了解那些退出了RCP的家庭的後續情況。需要說明的是，ELARC舉辦了一場2023年3月29日公開會議的後續會議，以回應我們的西班牙語社區提出的一些關注問題。後續會議於2023年5月16日透過Zoom以西班牙語舉行，並提供英文口譯。5月16日後續會議的議程包括文化專員所做的宣講，內容包括對2021-2022年服務購買資料的簡短摘要、對ELARC縮小服務購買差距的計畫的總體概述、對3月29日會議期間社區提出問題的研討/回應，會議還提供了進行商討和聽取與會者意見的機會。在3月29日和5月16日舉行的兩次會議期間，與會者被告知這將是ELARC以遠程方式舉辦POS資料會議的最後一年。我們還告知與會者，我們計畫明年提供更多會議選項 (很可能也包括遠程選項)。

ELARC計畫再次與部分社區組織合作，在社區內以西班牙語和中文舉辦簡報會。我們也在考慮在社區內以三種主要語言以外的語言舉辦小型會議。此外，與會者還被告知，3月29日的PowerPoint演示文稿將被翻譯成我們的五種門限語言，並且將在我們的網站上發佈。

2023年3月29日進行的正式宣講包括：

- 關於編纂POS資料的程式及原因的概述和背景資訊。
- 審核由ABX2-1資助的ELARC計畫，以縮小改善上一財政年度中各個族羣之間的POS差距。
- 前降低工作負荷專案參與者及其前強化服務協調員的感言錄影。
- 觀眾向ELARC小組宣講人提出的問題/意見、正式回覆和討論內容包含在本報告的「第四節 會議記錄」部分。

社區宣講重點關注在ELARC服務區域內各個族羣之間的人均差異。比較過去兩個財政年度的年度總支出和授權服務總額，發現總人口中七分之五的居民都有所增長。值得注意的是，在三個主要族裔（拉美裔、亞裔和白人）中，只有拉美裔居民有所減少。

按族裔或種族劃分的年度總支出和授權服務總額
各財政年度（FY）的人均授權服務金額比較

族裔	2020-21財年	2021-22財年	差異	% 增加或減少
拉美裔	\$21,107	\$20,691	- \$416	2.0% ↓
亞裔	\$21,741	\$22,271	+ \$530	2.4% ↑
白人	\$53,244	\$54,566	+ \$1,322	2.5% ↑
黑人/非裔美國人	\$42,915	\$43,780	+ \$865	2.0% ↑
美国印第安人或阿拉斯加原住民	\$28,345	\$35,955	+ \$7,610	27% ↑
夏威夷原住民或其他太平洋島民	\$119,189	\$68,206	- \$50,983	43% ↓
其他族裔或種族/ 多元文化	\$16,580	\$16,651	+ \$71	0.4% ↑

持續影響上述的拉美裔和亞裔居民的人均授權金額變化的一個主要因素是居住安置作為一種服務選項的利用率，它顯著影響了各個族裔羣體的POS平均授權金額。這一關鍵因素將在本報告的另一節中詳細說明。

需要考慮的另一個因素是，交通和支援就業小組服務等「合約服務」未被納入POS支出統計資料。ELARC在21-22會計年度的合約交通服務POS總付款金額為3,520,281美元。由於無法針對個別客戶及其種族背景反映這筆重大支出，因此不確定它對各個族裔人均POS支出的平均值會造成什麼影響和差異。

下表顯示了自2011-12財年POS資料報告發佈以來的人均增長的比較。這些數字顯示，在2011-12財政年度至2020-21財政年度的九年期間，ELARC的拉美裔和亞裔居民的授權金額呈現總體增長。整體人均花費的比較顯示，在ELARC所服務的三個主要族裔羣體中，所有年齡段的POS授權金額在九年期間均為增長。

按族裔或種族劃分的年度人均授權總額比較
九年期間
2011-12財年對比2021-22財年

族裔	2011-12財年	2020-21財年	% 差異
拉美裔	\$12,922	\$20,691	60%
亞裔	\$14,848	\$22,271	50%
白人	\$28,639	\$54,566	91%

在九年的時間跨度上，儘管上述拉美裔和亞裔羣體的POS授權有所增長，但在人均使用資金方面，與其他族裔群體相比白人居民繼續有明顯的增長。

下表顯示2021-2022財政年度（FY）的人均授權金額差異。

2021-22財年年度人均授權總額比較

族裔	人均授權金額	差異
白人	\$54,566	+ \$33,875 *
亞裔	\$22,271	- \$32,295 **
拉美裔	\$20,691	- \$33,875 **

* 與最低人均授權金額相比

** 與最高人均授權金額相比

造成上表中這種授權金額可觀差異的主要因素是，白人族羣對於居住服務持續高企的利用率。在所有區域中心資助的服務中，各種類別的居住服務是花費最高的。如上述數字所示，最終結果是三個族裔羣體的年度人均授權金額平均值存在著顯著差距。以下統計資料反映了ELARC的居住安置趨勢。

按族裔劃分的居住類型比較
2021-22財年

族裔	客戶總數	居家生活 # / %	居住安置 # / %
拉美裔	10,730	10,040 / 94%	290 / 3%
亞裔	1,959	1,836 / 94%	88 / 4%
白人	1,350	941 / 70%	210 / 16%

居住服務利用率的差異繼續對三個主要族裔羣體的人均使用資金產生巨大影響。因此，對於居家生活的所有年齡段的ELARC客戶來說，很有必要去除居住花費以實現更精確的POS比較。下表為去除了居住花費之後，居家生活的所有年齡段客戶的POS使用資金的比較。

年度總支出和授權服務總額
居家生活的客戶，按族裔或種族劃分
2021-22財年

族裔	客戶數	人均授權金額	\$ 差異
白人	941	\$19,388	0
亞裔	1,836	\$15,654	- \$3,734 *
拉美裔	10,040	\$14,018	- \$5,370 *

* 與白人族裔人均授權服務金額相比

居家生活客戶與全部客戶在人均授權服務金額的差異仍然值得注意，並且可以與本報告第8頁中的表格做對比，其中包括居住花費。白人居民的人均授權服務金額從54,566美元變為19,388美元，差值為35,178美元。這一比較結果將白人和拉美裔居民之間的POS差距縮小至5,370美元，將與亞裔居民之間的POS差距縮小至3,734美元，而與之比較，第8頁表格所顯示的顯著差距未排除居住花費的因素。

這種比較分析是對人均授權金額平均值的更為可靠的比較。拉美裔和亞裔客戶中與其家庭同住的比例極高，分別為94%，而白人居民中的比例則為70%。透過這種排除了居住花費的比較，顯著縮小了POS支出的明顯差距。

ELARC在公平購買服務支出方面面臨的另一個障礙是，服務公平性分析未足夠關注費率方法的問題，特別是受中位數費率約束的協商費率。自2009年以來，協商費率已被凍結，無法協商得到更高的費率。目前，政府部門正在根據 2019 年的費率研究實施費率上調。費率模型的構建考慮了供應商在提供符合州政府要求的特定服務時所面臨的成本。這這使服務提供者可在各個區域中心為同一地區在同一服務一致獲得相同費率。然而，各社區之間的公平性缺陷問題並未得到解決。由於ELARC的中位數費率趨向於本州和Los Angeles縣的最低值，因此對於交通等許多服務來說，ELARC都會失去供應商。因此，整個ELARC社區的POS支出都減少了，因為我們受限於降低支出。除此之外，在我們的服務區域和更大範圍的Los Angeles縣社區，服務也存在地域差距。那些居住在較貧窮社區負有更多需求（工作、家庭等）的人們，最不可能安排其他交通工具前往接受在其所在社區以外的服務。儘管努力開發位於East Los Angeles社區之內的資源，但ABA、ILS和其他直接類服務的服務提供商往往位於Pasadena和Whittier等社區。使用通用交通資源並非適合所有人。此外，由於Los Angeles的交通狀況，許多人還有交通時間問題。那些居住在較高社會經濟水準社區的人們往往更靠近服務地點，即使是通用服務，並且似乎在必要時能夠安排交通工具和/或調整日程以接受遠程服務方面具有更大的靈活性。

儘管存在上述一些障礙，但我們對按語言比較人均授權支出的數據感到鼓舞。下表顯示了按語言（3種主要語言）的居家生活人士的支出。

**年度總支出和授權服務總額
居家生活的客戶，按語言劃分
2021-22財年**

語言	客戶數	人均授權金額	\$ 差異
英語	9,963	\$13,824	- \$2,396 **
西班牙語	3,246	\$16,220	+ \$2,396 *
亞裔/太平洋 島民語言	725	\$13,553	- \$271 *

* 與英語居民人均授權服務金額相比。

** 與西班牙語居民人均授權服務金額相比。

去年，講西班牙語的客戶人均服務金額為16,220美元，而講英語的客戶人均服務金額為13,824美元。我們對這些數字感到鼓舞，因為它們表明，當我們查看這些按語言劃分的居家生活人士的資訊時，我們的第二大語言羣體在服務購買方面并未存在差距。事實上，在過去兩個財政年度中，這一情況基本保持不變，該語言羣體不存在差距。亞裔和太平洋島民語言居民接受的人均服務金額為13,553美元，與英語居民相比，人均授權服務金額少了271美元。這一差異佔人均授權服務金額的1.9%。雖然差異仍然存在，但差異占比已從去年的9%減少到今年的2%以下。這些結果令人鼓舞，因為它們表明，儘管我們還有更多的工作要做，但結果正在走向通往公平的正確道路。

ELARC將繼續透過各種專案，努力縮小居家生活人士的POS支出差距。

本報告的以下部分強調了ELARC為實現各個種族羣體之間的資助公平性而進行的具體努力和活動以及相關的一般性建議。

第六節 當前專案

在2016-17財年（FY）議會法案（AB）X2-1生效，授權撥款1,100萬美元用於資助本地專案，以促進公平和縮小差距。ELARC迄今參與了四個資助週期。事實證明，這些專案是ELARC努力了解造成差距的障礙以及如何促進資金平等的寶貴工具。從長遠來看，該目標是這些活動將產生有價值的資訊，從而可以在減少服務購買（POS）差距方面產生深遠的影響。

以下專案突出了ELARC在促進服務購買公平性方面的努力。

(1) 語言能力與文化能力：

去年，政府部門提供了資金，以幫助改善滿足我們所服務人士的語言需求，並幫助提供資訊，促進語言和文化知識類服務的獲取。ELARC的內部計畫是機構內不同部門之間的合作。獲得「語言能力與文化能力」基金使設立新職位成為可能。設立並招募填補了三個社區訪問協調員（CAC）職位：各有一名講中文粵語、越南語和西班牙語的CAC。社區訪問協調員負責執行機構計畫的一些主要組成部分。為了更好地了解ELARC所服務的各個族羣的文化和語言需求，他們負責舉行焦點小組會議。他們已開始舉辦各種講西班牙語、中文粵語和中文國語羣體的焦點小組，並正在與越南語社區合作舉辦焦點小組。社區已欣然接納了這些會議，ELARC將繼續以不同的語言與所服務的各個族羣舉辦焦點小組會議。

CAC參與了各種外展活動。他們與我們的本地社區組織合作，特別是那些為ELARC社區服務而獲得「Service Access & Equity（服務獲取與公平）」撥款的組織，以進行外展並促進機構內外的資訊傳遞。CAC參與各種社區外展活動，並在各本地圖書館有固定的辦公日。他們在服務不足的地區積極尋找和確保外展機會，特別是在有很多非英語人士的地區。

我們的「語言能力與文化能力計畫」的另一個組成部分是對重要文件的翻譯。作為一間機構，我們一直在為經由早期幹預部和接納部進入我們系統的家庭提供以母語接受心理評估的選項。根據政府部門指定的法定語言，我們提供西班牙語、中文國語、中文粵語和越南語的翻譯。ELARC一直致力於滿足社區的各種語言需求，以服務對象的母語提供服務協調和書面材料，並在需要時提供口譯服務。

同樣重要的是，為我們社區提供的口譯和翻譯服務必須是尊重和熟悉文化背景的優質服務。在過去的一年中，ELARC與顧問合作創建了一個課程，作為我們的口譯和翻譯供應商培訓的一部分。創建的培訓和篩選工具將有助於確保我們的供應商在文化上能夠勝任我們區域中心的術語。

為了繼續努力促進公平獲得服務和支援，ELARC於2023年3月舉辦了一次「語言能力和文化能力圖表日」活動。進行了內部工作負荷稽核，以便核實和更新每一個案的語言、種族和服務購買方面的資訊。透過這項協調工作完成的更新提供了一個資訊基準，以確保準確報告並與社區中的服務對象進行有效聯絡。這項工作也適用於接受零或低POS的人士。服務協調員被要求核實未接受區域中心資助服務的人士的IPP中是否包含無POS成果聲明。還要求服務協調員利用在降低工作負荷專案（RCP）中學到的經驗，填寫一份調查問卷，以確定是否存在任何RCP中所確定的三個最常見障礙，在阻止或限制人們獲取所需的服務。此內部稽核允許更新資訊，並在年度IPP之外完成一項二次需求評估。ELARC計畫實施年度圖表日，並使用收集的程式和資訊為服務協調員提供培訓。

(2) 對區域中心員工的持續培訓：

關於區域中心員工的培訓，已設立了一個新的「客戶服務培訓主管」職位。設立「客戶服務培訓主管」的主要目的在於滿足服務協調員的培訓需求。這個新職位將解決社區對服務協調員在提供有關服務獲取資訊的責任、響應度和能力方面所表示的關注。該培訓主管將確保服務協調員了解他們的角色和職責，並具備成功履行這些職責所需的知識和技能。這一新職位的首要任務是確保所有客戶服務單位在提供資訊方面的一致性，以便所有家庭都能夠獲益於同樣的資訊。新職位旨在確保所有服務協調員都收到相同的資訊，遵循相同的程式，並獲得所需的支援。服務協調員將接受培訓，以強化他們的文化能力，並在日常工作中促進以人為本的實踐做法。從降低工作負荷專案中學到的經驗將被納入到服務協調員培訓中，以便幫助服務協調員了解在IPP會議期間應向家庭提出哪些問題，並更好地了解服務對象的需求。

除了設立「客戶服務培訓主管」之外，還設立了一個「過渡專員」職位。「過渡專員」負責為早期開始和Lanterman單位服務協調員、家庭和社區合作夥伴提供支援和培訓。設立「過渡專員」職位的目的是在於確保從早期開始服務平順過渡。「過渡專員」對為零至五歲年齡組客戶提供服務的學區和社區實體進行外展和培訓。

(3) 強化個案管理

《2021-22財政年度預算法案》為DDS提供了資金，為來自不同社區的零或低服務購買（POS）支出的人士建立強化服務協調。指派到強化服務協調的服務協調員的工作負荷為40人/家庭，少於其他服務協調員所承擔的工作負荷。

降低工作負荷旨在為來自不同社區的存在區域中心服務障礙的人士改善服務的獲取和交付，例如為那些非白人、非英語人士和聽障人士。經過專門培訓的服務協調員可在較小工作負荷的情況下，為參與強化服務協調的個人和家庭提供重點支援和強化的服務協調。

ELARC繼續提供強化個案管理服務。五名強化服務協調員（ESC）繼續管理降低工作負荷。ESC與個人和家庭密切合作，幫助改善對區域中心系統的了解和滿意度。由於他們的工作負荷降低，ESCs能夠更頻繁地與家庭聯絡，並更好地了解他們的需求。他們為區域中心服務系統的導航方面提供支援和指導，並協助個人和家庭獲取非區域中心的可用服務。將根據政府部門準則對參與者進行追蹤。

除了強化服務協調個案外，ELARC還能夠以1:40的比例創建六個自己決定專門個案（SDSC），這得益於透過「22-23財政年度服務獲取與公平」撥款提供的資金。服務協調員及其指派的主管被確定為管理這些個案的主題專家（SME），側重於在拉美裔和亞裔社區的公平性。我們的社區對自己決定程式的複雜性以及他們在理解該程式和獲得足夠的支援和指導方面所面臨的困難表示關注。

由於SB154的原因，強化服務協調專案（降低工作負荷專案）現已在全州所有區域中心實施。降低工作負荷模式帶來的成功影響將作為自己決定專門個案（SDSC）的模板。以降至1:40的比例實施自己決定專門個案（SDSC）將強化與自己決定服務協調員、獨立協調員（IF）、財務管理服務（FMS）、參與者及其支援圈的關係。從強化服務協調（降低工作負荷）專案中學到的經驗將成為該專案的催化劑。

第七節 持續促進公平性的計畫

ELARC致力於改善所有服務對象的服務獲取機會。多年來ELARC實施了一系列促進公平性的專案。最值得注意的是，我們在2017年實施了降低工作負荷專案，因其成功，該計畫現正在所有的21間區域中心進行效仿和複製，並已轉換為政府部門在《2021/22財政年度預算法案》中設立的「強化服務協調」。「強化服務協調」將繼續是我們促進POS公平性的機構計畫中不可或缺的一部分。拉丁裔和亞裔（粵語和國語人士）的個人及其家庭將繼續成為下一財政年度服務面向的種族/族裔羣體，但隨著我們向前邁進，目標羣體可能會有所不同。

ELARC促進公平性的計畫將在很大程度上以《服務購買資料報告》中包含的資訊為指導。將進行一項年度評估，收集的資訊將為機構計畫提供依據，涉及哪些種族/族裔、語言、年齡等羣體將成為幹預目標。其目的在於使盡可能多的個人和家庭受益。需要注意的是，努力也可能擴展到資料報告中未提及的服務不足的社區。

將以各種方式對未透過強化服務協調服務的其他羣體進行幹預。繼續實施本機構的語言能力和文化能力計畫的各個組成部分，將被納入下一財政年度（2023/24）的機構計畫。

其中一個組成部分包括以服務對象及家庭的母語為其提供培訓和介紹會。我們計畫與目前服務於目標族裔羣體的社區組織合作，來實施這些培訓。我們的目標是為個人和家庭提供有關如何利用區域中心系統的知識，以增加獲取服務和支援的機會。

作為一間機構，我們也希望對零或低服務購買的個案進行內部定期審查。建立一個審查委員會，要求服務協調員就零或低POS的個案進行報告。此程式將使服務協調員及其主管負責確保做出努力確定服務對象及家庭的需求以及服務障礙。這樣將確保這些個案得到監控，並完成跟進工作。

以下是我們正在持續實施的一些措施，以便向接受零至低服務購買的服務不足社區提供培訓和有針對性的外展工作：

- (1) 健康和安​​全豁免 - 《2021年預算法案》提供了專項資金協助非英語人士申請健康和安​​全豁免。我們的健康和安​​全豁免專員是主題專家，為家庭、服務協調員和供應商提供支援、指導和技術協助。此程式旨在鼓勵所有服務提供者、服務對象及家庭考慮利用其作為降低風險的選項。我們的健康和安​​全豁免專員將繼續從事與在服務不足社區中與其家人一起居家生活的人士的外展工作。
- (2) 協調家庭支援服務試點專案 - 該專案於2023年1月開始實施，將持續到2023年12月。該專案適用於選擇與其家人一起居家生活的成年客戶，旨在幫助協調服務和支援，使他們能夠繼續這樣生活。ELARC協調家庭支援服務專員已開始為服務協調員提供培訓，在部門會議上宣講，並為所有服務協調人員舉辦資訊會議。協調家庭支援服務專員將與強化服務協調員以及失聰和聽障專員合作，對這些專門個案的服務對象和家庭以及他們的支援社區進行有針對性的外展。我們還將努力向潛在的服務提供商推廣協調家庭支援服務。
- (3) 心理健康專員 - 藉助「服務獲取與公平」資金，我們已能夠設立一個「心理健康專員」職位，以協助亞裔和拉美裔家庭尋求利用心理健康系統的資源。目的在於在拉美裔和亞裔社區提升對心理健康和精神疾病的認知、教育和支援。我們的「心理健康專員」將制定符合文化背景的材料，包括篩查工具和調查問卷在內，以便更好地為客戶服務。「心理健康專員」將舉行焦點小組會議，以確定需求領域，並將使用英語以外的語言與工作人員和家庭進行個別諮詢。將為講西班牙語、中文粵語和中文國語的個人和家庭提供培訓。

這些只是ELARC計畫持續努力實現公平驅動、文化尊重和以語言為中心的工作方式的幾種措施。我們始終在尋求資助機會，使我們能夠實施更多計畫來滿足我們社區的需求。

機構計畫的進展將在明年的服務購買資料報告社區會議期間進行報告。