IPP 基礎知識 -
獲取所需服務的策略

（改編自《SCDD 策略指南，2016 年版》
以及 Sofia Cervantes 的《**區域中心服務、IPP 策略、公平聽證與投訴綜述，2024 年版**》）

SUPPORT FOR FAMILIES
EDUCATION • EMPOWERMENT • EQUITY

Family Resource Navigators

California State Council on Developmental Disabilities

學習目標

發現	發現目標和需求對於以個人為中心的個人專案計畫 (IPP) 的重要性
獲得	獲得關於使用支援性決策 (SDM) 為召開 IPP 會議做準備的技巧
瞭解	瞭解 IPP 宣導技巧和策略

《蘭特曼法案》權利

- 在 20 世紀 60 年代的社區宣導活動後，《蘭特曼法案》應運而生。
- 《蘭特曼法案》為發展障礙人士賦予了權利，即獲得實現個人目標所需的服務和支援。如果個人符合資格標準，則他/她有權獲得服務。

https://www.dds.ca.gov/transparency/laws-regulations/lanterman-act-and-related-laws/

《蘭特曼法案》的運行機制...

- 根據以個人為中心的計畫來提供服務，計畫基於個人目標和優先事項。這就是個人專案計畫 (IPP)。
- **區域中心客戶**（通常稱為「消費者」）必須或應該接受的服務數量不受限制。

《蘭特曼法案》的運行機制...

- 除非通用服務不適當，否則**應優先使用通用服務**。區域中心服務協調員負責幫助個人獲得這些通用服務。
- **服務的提供依循區域中心 (RC) 服務採購 (POS) 政策要求**（相關的政策通常可以在區域中心網站上查看）。但 RC 能夠且確實會做出這些政策的例外決定。
- 《蘭特曼法案》規定，RC 必須從能夠滿足其需求且**成本最低的提供者**處購買服務（但服務必須適當）。
- **展示進展。**若要繼續獲得某項服務，則服務獲得者必須展示自身進展（但進展也可以包括技能或能力沒有退步）。

IPP 工作機制...

- IPP 是以個人為中心的流程；而個人的**目標**應該是關注重點。 而且這些目標應與《蘭特曼法案》的總體目標緊密相關：
  - 融入社區並成為社區的一份子；
  - 保持安全與健康；
  - 安心居家；
  - 以及最大限度地提高獨立性。
- 個人的**需求**應根據消費者在這些方面的具體目標來確定。
- **服務**是指實現這些目標所需的資源。

重點關注目標與需求

- 一個常見的問題是，許多人在 IPP 流程中提交了特定服務或支援請求，但這些請求與其個人目標或需求並無關聯。
- 這可能會導致這些請求因不符合《蘭特曼法案》的標準而遭到拒絕。

在 IPP 會議之前，務必與支援人員討論個人目標和需求，並做好準備！

首先關注個人目標

您與支援人員應該認真思考並決定以下事項：

- 居住地點
- 同住對象
- 工作或上學地點
- 結交哪些朋友
- 開展哪些娛樂活動
- 未來規劃

首先關注個人目標

- 在 IPP 會議上，團隊將討論需要提供哪些服務來幫助您實現目標。
- 這些服務是指幫助您實現個人目標所需的服務，包括安心居家、融入社區、保障自身安全與健康，以及最大限度地提高獨立性等。

範例：我的目標是住在外面，獨立生活，不再依賴父母。

這個目標與融入社區、在限制性最低的環境中生活，以及最大限度地提高獨立性相關。

為了實現這個目標，您可能需要哪些服務？

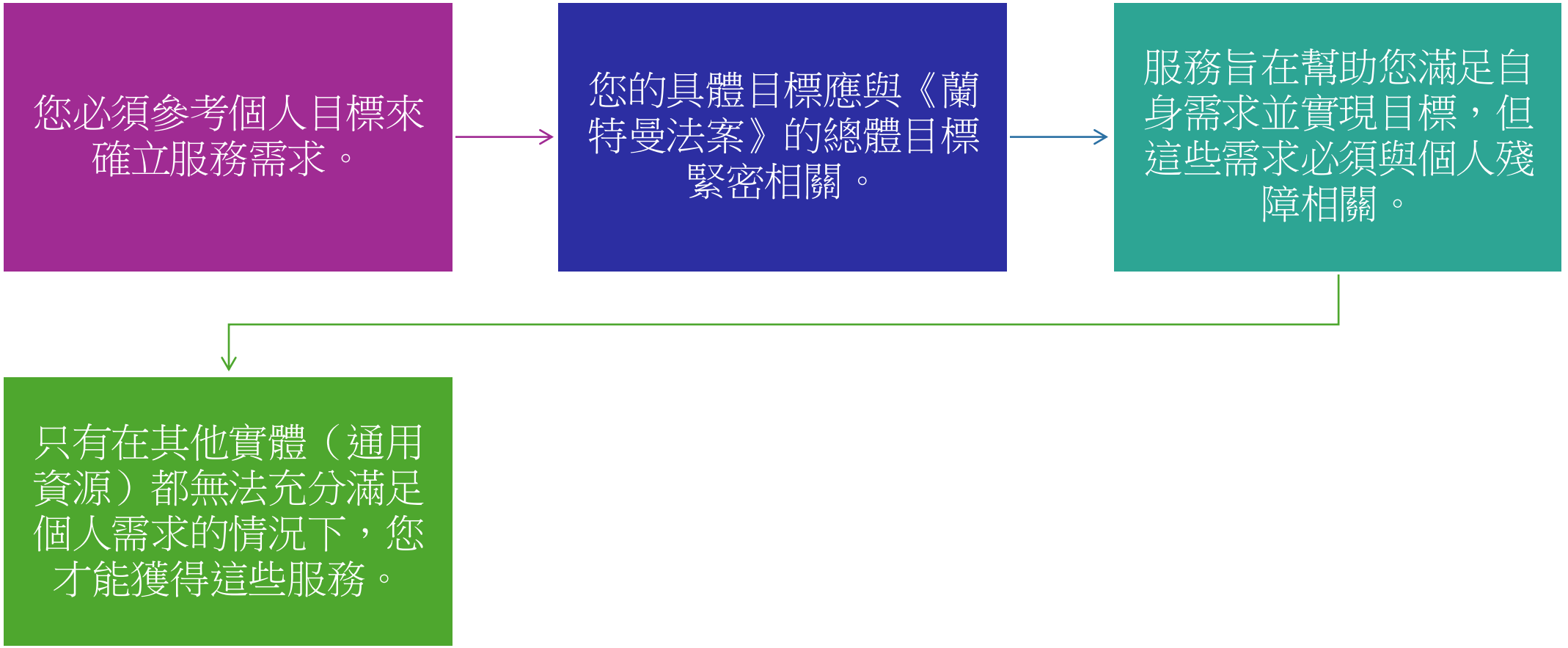
您可能需要尋找住處，可能還需要尋找室友，制定預算；學習如何支付帳單；開通水電煤氣等公用設施服務，甚至開設銀行帳戶。

您可能需要學習如何洗衣服、洗碗、擬製購物清單、準備飯菜和打掃房間。

您可能需要搭乘交通工具前往活動地點和購買食品。

獨立生活服務 (ILS) 可以支援您實現上述許多目標。

IPP 服務背後的邏輯


您必須參考個人目標來確立服務需求。
您的具體目標應與《蘭特曼法案》的總體目標緊密相關。
服務旨在幫助您滿足自身需求並實現目標，但這些需求必須與個人殘障相關。
只有在其他實體（通用資源）都無法充分滿足個人需求的情況下，您才能獲得這些服務。

IPP 宣導準備

與 SDM 團隊合作制定計劃，以確定您的支援人員如何在 IPP 流程中以決策者的身分來協助您，這可能包括：幫助記錄您本人及家人擔心的問題（您可以要求將這些問題納入 IPP）、記錄您的需求和目標，以及在會議期間協助溝通。

IPP 宣導準備

告知服務協調員您打算記錄會議內容（您必須提前至少 24 小時通知區域中心）。

根據個人目標和需求，制定您自己的會議議程（獨立制定，或者與家人和/或支援人員合作制定）。 要求將議程納入 IPP 文件中。

要求一位決策者出席會議。通常情況下，區域中心經理會出席會議，由其代表區域中心做出決策。

IPP 宣導

- 請務必做好記錄，無論是錄音還是筆記，記錄已達成的協議、未決的分歧或後續步驟。
- 如果區域中心拒絕提供所需服務，則要求其出具書面拒絕信（例如，《行動通知書》(NOA)）。
- 以書面形式記錄時，確保您能夠證明文件已收到，例如憑藉掛號信或帶有時間戳記的投遞件。電子郵件無法保證送達。

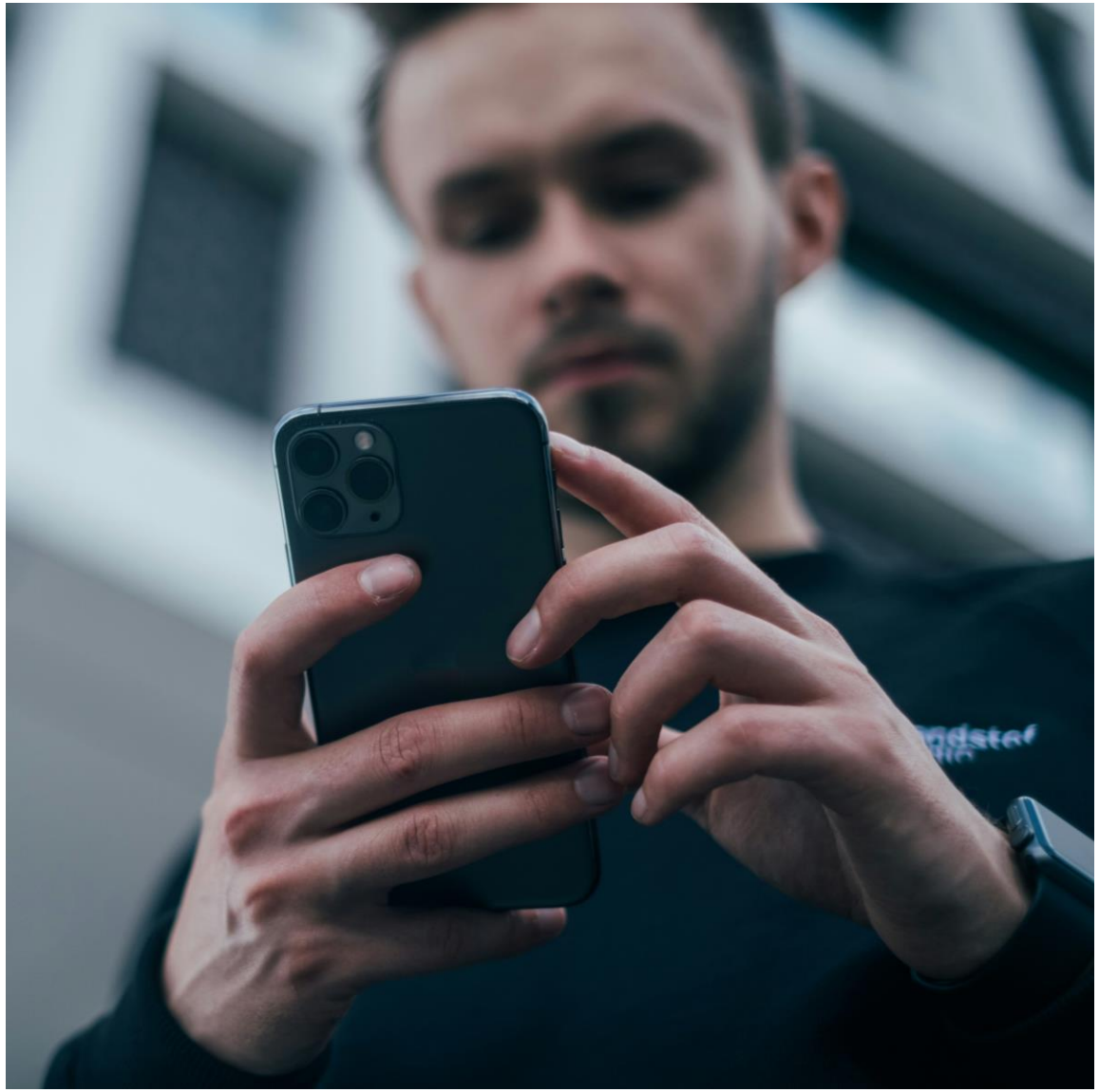
IPP 宣導

- 如果您寫信總結談話內容，務必在結尾註明以下類似內容：「如果信中有任何錯誤，請在合理時間內聯絡我。」
- 定期索取您的區域中心記錄，通常是每年一次。您有權查閱您的所有記錄。特別是，請確保您的請求包含服務協調員的圖表說明或條目。

如果您有異議

您可先與區域中心監察專員溝通：

電子郵件：
Ombudsperson@dds.ca.gov
電話：877-658-9731



他們可以提供哪些幫助？

- 監察專員負責協助區域中心客戶及其家人獲得《蘭特曼法案》規定的其有權獲得的服務。他們可提供資訊，幫助解決分歧和投訴。
- 他們無法代表消費者/家人，也無法推翻聽證會裁決。
- 他們可能會建議您向加州發展服務部 (DDS) 提交申訴（4731 投訴）。提交投訴後，DDS 工作人員將審查投訴，並在 60 天內提供非正式回覆並提出解決方法。

申訴與投訴

- 如果對區域中心提供的服務或您希望獲得的服務（包括不論您是否符合資格）的相關決定有任何異議，您可以提出申訴或投訴。如果您不同意區域中心就您的服務做出的決定，則可以按照此流程提起申訴或投訴。
- 您可以選擇非正式會議、調解或聽證會。

https://www.dds.ca.gov/general/appeals-complaints-comments/

申訴時間表

個人收到《行動通知書》(NOA)、《善意信念函》或《拒絕信》

在 60 天內，個人可透過多種方式向 DDS 提出申訴（包括線上申訴、電子郵件、USPS 郵寄或傳真）

在 1 個工作日內，DDS 通知區域中心 (RC) 申訴情況

申訴流程的部分

非正式會議：在收到申訴請求後的 10 天內，RC 將舉行一次非正式會議，與會者通常包括客戶、支援人員、服務協調員，以及 RC 決策者。

調解：在收到申訴請求後的 30 天內，將進行一次調解。

聽證會：在收到申訴請求後的 50 天內，將舉行聽證會。

聽證權

- 客戶權利宣導辦公室 (OCRA) 為區域中心客戶提供免費的法律資訊、建議和代理服務，可以協助您完成此流程。
- 如需聯絡您所在地區的 OCRA 辦公室，請致電：
- 北加州：1-800-390-7032 (TTY 877-669-6023)
- 南加州：1-866-833-6712 (TTY 877-669-6023)

結果：最終裁決與擬議裁決

- **最終裁決**：在聽證會後 10 天內，但不得超過提交申訴請求後 80 天，行政聽證辦公室將作出最終裁決。
- **擬議裁決**：部門主任將審查部分裁決；這些審查工作將在上訴請求提交後 90 天內完成。

復議

在做出最終裁決後 15 天內，
申訴人可以申請復議。

在 180 天內，申訴人可以向高等法院
提起上訴。

IPP 宣導技巧

儘量嘗試在最低層級解決問題，避免升級。首先向區域中心工作人員清晰傳達您的需求。由於消費者在不同階段通常會與不同的服務協調員合作，因此，這個流程會多次發生。

始終保持理性。如果有人無意中聽到您的談話、閱讀您的信件，或看到您基於自身需求而提出的請求，他們應認為您的態度是尊重他人且公平合理的。

記錄是最可靠的手段，透過記錄，我們能夠清晰呈現您的需求以及到目前為止的進展。 請務必做好記錄和存檔。

保持有條不紊，合理安排；準備好所有個人資訊，讓您的宣導流程更輕鬆。

歡迎提問！

California State Council on Developmental Disabilities

本專案由 SCDD 和 SDM-TAP 資助