Thông Tin Cơ Bản về IPP - Chiến Lược Nhận Các Dịch Vụ Cần Thiết

(trích từ Cẩm Nang Chiến Lược SCDD, 2016
và **Đánh Giá về Các Dịch Vụ của Trung Tâm Khu Vực, Chiến Lược IPP, Phiên Điều Trần Công Bằng & Than Phiền, 2024)** của Sofia Cervantes

SUPPORT FOR FAMILIES
EDUCATION • EMPOWERMENT • EQUITY

Family Resource Navigators

California State Council on Developmental Disabilities

Mục Tiêu Học Tập

Tìm hiểu	Tìm hiểu tầm quan trọng của MỤC TIÊU và NHU CẦU đối với Kế Hoạch Chương Trình Cá Nhân (IPP) lấy con người làm trung tâm
Nhận	Nhận lời khuyên chuẩn bị cho Cuộc Họp IPP bằng cách sử dụng quy trình Ra Quyết Định Có Hỗ Trợ (SDM)
Tìm hiểu về	Tìm hiểu về các lời khuyên và chiến lược vận động cho IPP

Quyền theo Đạo Luật Lanterman

- Đạo Luật Lanterman ra đời nhờ kết quả của cuộc vận động cộng đồng vào những năm 1960.
- Đạo Luật Lanterman trao cho những người khuyết tật phát triển quyền được nhận các dịch vụ và hỗ trợ để đạt được mục tiêu của họ. Nếu cá nhân đáp ứng tiêu chí đủ điều kiện, họ có quyền được hưởng các dịch vụ.

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

Cách Thức Hoạt Động của Đạo Luật Lanterman….

- Các dịch vụ dựa trên kế hoạch lấy con người làm trung tâm, với cơ sở là mục tiêu và ưu tiên của từng cá nhân. Đây là Kế Hoạch Chương Trình Cá Nhân (IPP)
- **Không có giới hạn định sẵn về số lượng dịch vụ mà khách hàng của trung tâm khu vực** (thường được gọi là NGƯỜI TIÊU DÙNG) phải hoặc nên nhận được.

Cách Thức Hoạt Động của Đạo Luật Lanterman

. . . .

- **Trước tiên cần sử dụng các dịch vụ chung** trừ khi chúng không phù hợp. Điều phối viên dịch vụ RC chịu trách nhiệm hỗ trợ các cá nhân tiếp cận những dịch vụ chung này.
- **Các dịch vụ được hướng dẫn theo chính sách mua dịch vụ (purchase of service, POS) của Trung Tâm Khu Vực (RC)** (thường có sẵn trên trang web của RC). Nhưng các RC có thể và sẽ đưa ra ngoại lệ đối với các chính sách này.
- Đạo Luật Lanterman yêu cầu các RC phải mua dịch vụ từ **nhà cung cấp có chi phí thấp nhất** mà có thể đáp ứng nhu cầu của họ (NHƯNG dịch vụ phải phù hợp).
- **Cho thấy tiến bộ.** Để tiếp tục một dịch vụ, người tiếp nhận phải cho thấy tiến bộ (nhưng tiến bộ có thể là tình trạng không thụt lùi).

Cách thức hoạt động của IPP….

- IPP là một **quy trình lấy con người làm trung tâm;** cần tập trung vào **MỤC TIÊU** của cá nhân. Và những mục tiêu này cần gắn liền với các mục tiêu chung của Đạo Luật Lanterman:
  - được hòa nhập và trở thành một phần của cộng đồng;
  - được an toàn và khỏe mạnh;
  - để tiếp tục được sinh sống trong nhà mình;
  - và tối đa hóa khả năng tự lập của họ.
- Cần thiết lập **NHU CẦU** của cá nhân cho các mục tiêu cụ thể mà người tiêu dùng đặt ra trong những lĩnh vực này.
- **DỊCH VỤ** là những gì họ cần nhận được để có thể đạt được những mục tiêu này.

TẬP TRUNG VÀO MỤC TIÊU VÀ NHU CẦU

- Một vấn đề thường gặp là nhiều người gửi yêu cầu về các dịch vụ hoặc hỗ trợ cụ thể trong quy trình IPP mà không liên kết chúng với mục tiêu hoặc nhu cầu của họ.
- Điều này có thể dẫn đến việc các yêu cầu đó bị từ chối vì chúng không đáp ứng các tiêu chí của Đạo Luật Lanterman.

Điều quan trọng là phải thảo luận với người hỗ trợ về các mục tiêu và nhu cầu của quý vị và chuẩn bị TRƯỚC cuộc họp IPP!

Trước tiên, hãy tập trung vào mục tiêu

Quý vị và những người hỗ trợ cần suy nghĩ kỹ và đưa ra quyết định về:

- Địa điểm quý vị sẽ sinh sống
- Những người mà quý vị sẽ sinh sống cùng
- Nơi quý vị sẽ làm việc hoặc học tập
- Những người mà quý vị muốn kết bạn
- Hoạt động quý vị sẽ làm để giải trí
- Những điều sẽ thực hiện trong tương lai

Trước tiên, hãy tập trung vào mục tiêu

- Tại cuộc họp IPP, đội ngũ sẽ thảo luận về những điều cần thiết để giúp quý vị đạt được mục tiêu của mình.
- Các dịch vụ cần thiết là những dịch vụ giúp quý vị tiếp tục được sinh sống trong nhà mình, hòa nhập vào cộng đồng, giúp quý vị an toàn và khỏe mạnh, đồng thời tối đa hóa khả năng tự lập liên quan đến các mục tiêu của quý vị.

MỘT VÍ DỤ: Mục tiêu của tôi là muốn sống ở một nơi khác ngoài ngôi nhà của gia đình, không phụ thuộc vào bố mẹ tôi.

Mục tiêu này liên quan đến hoạt động hòa nhập cộng đồng, sống trong môi trường ít hạn chế nhất và tối đa hóa khả năng tự lập.

Quý vị có thể sẽ cần gì để đạt được mục tiêu này?

Quý vị có thể sẽ cần tìm nơi sinh sống, có khả năng là bạn cùng phòng, đặt ra ngân sách, học cách thanh toán hóa đơn, thiết lập tiện ích hoặc thậm chí chỉ cần mở một tài khoản ngân hàng.

Quý vị có thể sẽ cần học cách giặt giũ, rửa bát, lập danh sách mua hàng tạp hóa, chuẩn bị bữa ăn và dọn dẹp nơi ở.

Quý vị có thể sẽ cần phương tiện đi lại để đến nơi thực hiện các hoạt động và mua sắm thực phẩm.

Nhiều mục tiêu trong số này có thể được hỗ trợ thông qua Dịch Vụ Sống Tự Lập (ILS).

Logic đằng sau các dịch vụ IPP

Quý vị phải thiết lập nhu cầu về dịch vụ thông qua mục tiêu cá nhân.

Mục tiêu cụ thể của quý vị cần liên kết với các mục tiêu chung của Đạo Luật Lanterman.

Các dịch vụ nhằm giúp quý vị đáp ứng nhu cầu để đạt được mục tiêu đó và các nhu cầu nói trên phải liên quan đến tình trạng khuyết tật của quý vị.

Không được có bất kỳ thực thể nào khác (nguồn hỗ trợ chung) có thể đáp ứng phù hợp nhu cầu đó để quý vị có thể nhận được các dịch vụ.

Chuẩn bị Vận Động cho IPP

Lập kế hoạch với đội ngũ SDM để tìm ra cách những người hỗ trợ sẽ giúp đỡ quý vị với tư cách là người ra quyết định trong quy trình IPP – trong đó có thể bao gồm việc giúp quý vị viết ra những lo ngại của quý vị và gia đình (quý vị có thể yêu cầu đưa nội dung này vào IPP), ghi lại các nhu cầu và mục tiêu của quý vị, cũng như giao tiếp trong cuộc họp.

Chuẩn bị Vận Động cho IPP

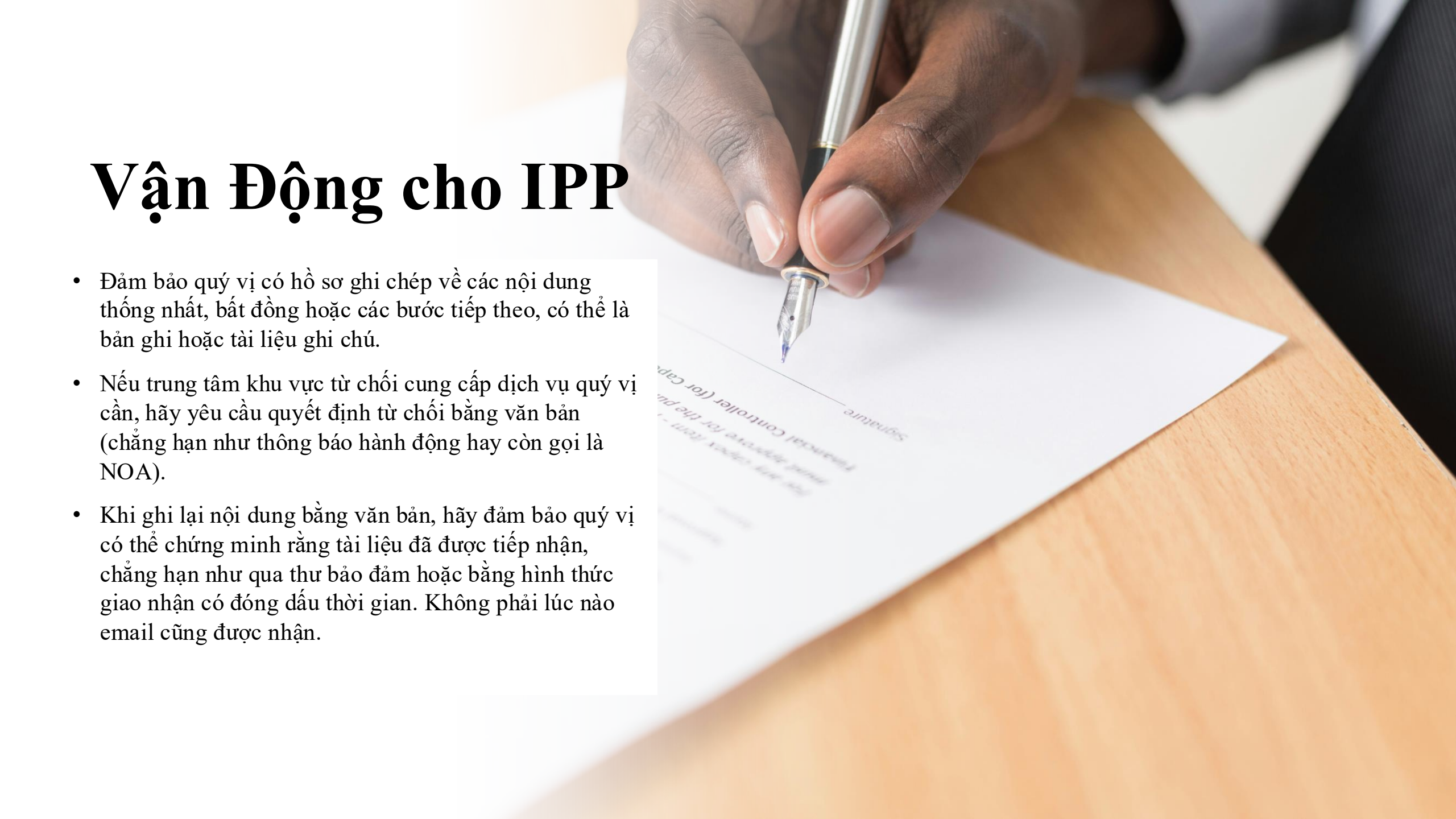
Hãy cho điều phối viên dịch vụ biết rằng quý vị sẽ ghi lại cuộc họp (quý vị phải báo cho trung tâm khu vực biết trước ít nhất 24 giờ).

Xây dựng nghị trình riêng (một mình hoặc cùng gia đình và/hoặc những người hỗ trợ) cho cuộc họp về các mục tiêu và nhu cầu của quý vị. Yêu cầu đính kèm nội dung này với tài liệu IPP.

Yêu cầu người ra quyết định tham dự cuộc họp. Thông thường, người quản lý trung tâm khu vực sẽ đến cuộc họp để đưa ra quyết định thay mặt cho RC.

Vận Động cho IPP

- Đảm bảo quý vị có hồ sơ ghi chép về các nội dung thống nhất, bất đồng hoặc các bước tiếp theo, có thể là bản ghi hoặc tài liệu ghi chú.
- Nếu trung tâm khu vực từ chối cung cấp dịch vụ quý vị cần, hãy yêu cầu quyết định từ chối bằng văn bản (chẳng hạn như thông báo hành động hay còn gọi là NOA).
- Khi ghi lại nội dung bằng văn bản, hãy đảm bảo quý vị có thể chứng minh rằng tài liệu đã được tiếp nhận, chẳng hạn như qua thư bảo đảm hoặc bằng hình thức giao nhận có đóng dấu thời gian. Không phải lúc nào email cũng được nhận.



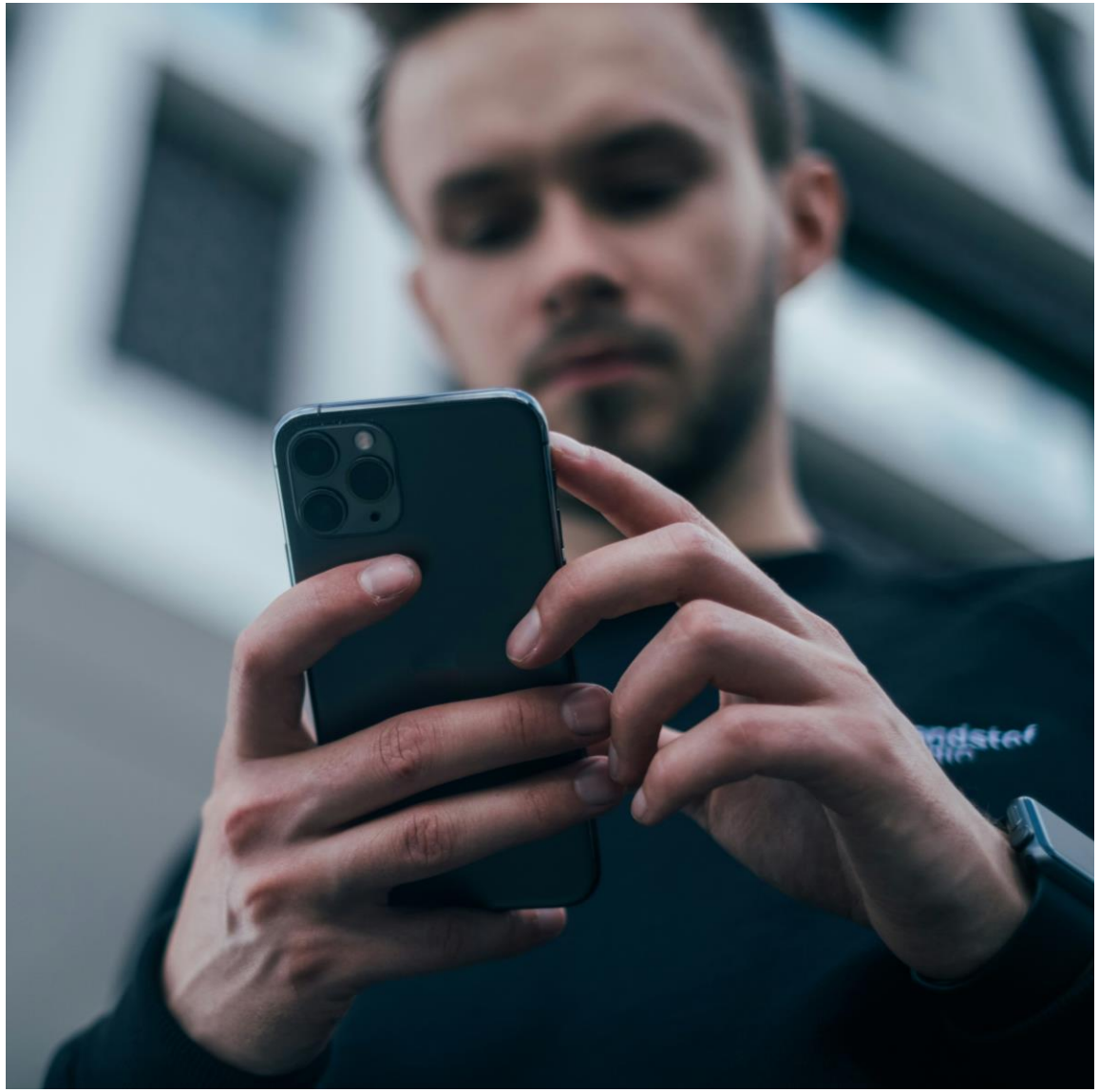
Vận Động cho IPP

- Nếu quý vị đang viết một lá thư tóm tắt một cuộc trao đổi, hãy luôn kết thúc bằng câu như sau: “Nếu có bất cứ thông tin nào trong thư này không chính xác, vui lòng liên hệ với tôi trong khoảng thời gian hợp lý.”
- Thường xuyên yêu cầu hồ sơ trung tâm khu vực của quý vị, thường là mỗi năm một lần. Quý vị có quyền tiếp cận toàn bộ hồ sơ của mình. Đặc biệt, hãy đảm bảo rằng yêu cầu của quý vị bao gồm các ghi chú hoặc mục nhập biểu đồ của điều phối viên dịch vụ.

Nếu không đồng ý

Quý vị có thể bắt đầu bằng cách trao đổi với thanh tra của trung tâm khu vực:

E-mail: Ombudsperson@dds.ca.gov
Điện Thoại: 877-658-9731



Họ có thể giúp gì?

- Thanh Tra hỗ trợ khách hàng của trung tâm khu vực và gia đình họ tiếp nhận các dịch vụ mà họ có quyền được hưởng theo Đạo Luật Lanterman. Họ cung cấp thông tin, giúp giải quyết bất đồng và than phiền.
- Họ không thể đại diện cho người tiêu dùng/gia đình hoặc thay đổi quyết định của phiên điều trần.
- Họ có thể đề xuất quý vị nộp đơn phàn nàn (than phiền 4731) lên Sở Dịch Vụ Phát Triển (DDS). Sau khi quý vị nộp đơn, nhân viên của DDS sẽ xem xét than phiền và cung cấp phản hồi không chính thức cũng như đưa ra giải pháp trong vòng 60 ngày.

Khiếu Nại và Than Phiền

- Quý vị có thể nộp đơn khiếu nại hoặc than phiền đối với các quyết định liên quan đến các dịch vụ quý vị nhận được hoặc muốn nhận từ trung tâm khu vực, bao gồm cả việc quý vị có đủ điều kiện hay không. Nếu quý vị không đồng ý với quyết định của trung tâm khu vực về các dịch vụ của mình, quý vị có thể sử dụng quy trình này.
- Quý vị có thể lựa chọn cuộc họp không chính thức, buổi hòa giải hoặc phiên điều trần.

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

Lịch Trình Khiếu Nại

Cá nhân nhận được Thông Báo Hành Động (NOA), Thư Thể Hiện Thiện Chí hoặc Thư Từ Chối

Trong vòng 60 ngày, cá nhân có thể nộp đơn khiếu nại lên DDS (theo hình thức Khiếu Nại Trực Tuyến, Email, USPS hoặc Fax)

Trong vòng 1 ngày làm việc, DDS sẽ thông báo cho RC của quý vị về khiếu nại

Các Phần trong Quy Trình Khiếu Nại

Cuộc Họp Không Chính Thức: Trong vòng 10 ngày kể từ khi yêu cầu khiếu nại, RC sẽ tổ chức một cuộc họp không chính thức, trong đó thường có sự góp mặt của khách hàng, người hỗ trợ, điều phối viên dịch vụ và người ra quyết định của RC.

Buổi Hoà Giải: Trong vòng 30 ngày kể từ ngày yêu cầu khiếu nại, một buổi hòa giải sẽ được tổ chức.

Phiên Điều Trần: Trong vòng 50 ngày kể từ khi yêu cầu khiếu nại, một phiên điều trần sẽ được tổ chức.

Quyền đối với phiên điều trần

- Văn Phòng Bảo Vệ Quyền Lợi Khách Hàng (Office of Clients Rights Advocacy, OCRA) cung cấp thông tin, tư vấn pháp lý và đại diện miễn phí cho khách hàng của trung tâm khu vực và có thể hỗ trợ về quy trình này.
- Để liên hệ với văn phòng OCRA, hãy gọi:
- Miền Bắc California 1-800-390-7032 (TTY 877-669-6023)
- Miền Nam California 1-866-833-6712 (TTY 877-669-6023)

Kết quả: Quyết Định Cuối Cùng so với Quyết Định Đề Xuất

- **Quyết Định Cuối Cùng**: Trong vòng 10 ngày kể từ phiên điều trần, nhưng không quá 80 ngày kể từ khi yêu cầu khiếu nại, Văn Phòng Điều Trần Hành Chính sẽ đưa ra quyết định cuối cùng.
- **Quyết Định Đề Xuất**: Giám Đốc Sở sẽ duyệt xét một số quyết định; những lần duyệt xét này được thực hiện trong vòng 90 ngày kể từ khi yêu cầu khiếu nại.

Tái Xét

Trong vòng 15 ngày kể từ khi ra quyết định cuối cùng, người khiếu nại có thể yêu cầu tái xét.

Trong vòng 180 ngày, người khiếu nại có thể khiếu nại lên tòa thượng thẩm.

Lời Khuyên Vận Động cho IPP

Luôn cố gắng giải quyết vấn đề ở cấp độ thấp nhất. Trước tiên, hãy truyền đạt rõ ràng nhu cầu của quý vị với nhân viên của trung tâm khu vực. Vì người tiêu dùng thường xuyên làm việc với nhiều điều phối viên dịch vụ khác nhau theo thời gian nên quy trình này sẽ diễn ra nhiều lần.

Luôn phải hợp lý. Nếu ai đó nghe được cuộc trò chuyện của quý vị, đọc thư của quý vị hoặc xem những yêu cầu dựa trên nhu cầu của quý vị, họ cần thấy quý vị thể hiện thái độ tôn trọng và hợp lý.

Tài liệu là công cụ hữu ích nhất của quý vị – tài liệu có thể cho thấy nhu cầu của quý vị và những điều đã xảy ra cho đến thời điểm hiện tại. Đừng quên ghi lại nội dung và lập thành tài liệu.

Hãy sắp xếp quy củ; có thể dễ dàng vận động hơn khi chuẩn bị sẵn sàng thông tin của quý vị.

QUÝ VỊ CÓ THẮC MẮC?

California State Council on Developmental Disabilities

Công trình này được thực hiện nhờ khoản tài trợ từ SCDD và SDM-TAP