

WELCOME

BIENVENIDOS

CHÀO MỪNG

환영합니다

Interpretation

Listening to language
interpretation

1. In your meeting/webinar controls, click **Interpretation**.
2. Click the language that you would like to hear.
3. (Optional) To only hear the interpreted language, click **Mute Original Audio**.

Interpretación

Como escuchar la
interpretación de un idioma.

1. En los controles de la reunión, o el seminario web, haga clic en **“Interpretation”**.
2. Haga clic en el idioma que desee escuchar.
3. (Opcional) Para escuchar solo el idioma interpretado, haga clic en **“Mute Original Audio”**.

Diễn dịch

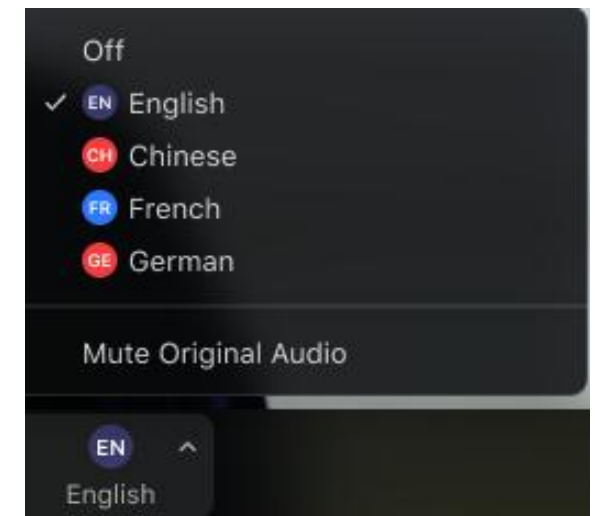
Nghe phiên dịch ngôn ngữ

1. Trong chế độ điều khiển cuộc họp / hội thảo trên web của bạn, nhấp chuột vào **“Interpretation”**.
2. Nhấp vào ngôn ngữ bạn muốn nghe.
3. (Tùy chọn) Để chỉ nghe thông dịch theo ngôn ngữ bạn chọn, nhấp vào **“Mute Original Audio”** để tắt tiếng âm thanh gốc bằng Tiếng Anh.

통역

언어 통역 듣기

1. 회의/웹 세미나 제어에서 통역을 클릭하세요 **“Interpretation”**.
2. 듣고 싶은 언어를 클릭하세요.
3. (선택 사항) 통역된 언어만 듣고 싶으면 클릭하세요 **“Mute Original Audio”**.



Trung tâm Khu vực Quận Cam

Cuộc Họp Công Khai Về Kế Hoạch Khắc Phục Tỷ Lệ Xử Lý Hồ Sơ
Năm tài chính 2024-2025
Ngày 18 tháng 6, năm 2026

Trình bày bởi:

*Arturo Cazares, Phó Giám đốc Điều hành (Associate Executive Director) và
Jennifer Montanez, Giám đốc Quản lý Hồ sơ (Director of Case Management)*

Kế Hoạch Khắc Phục Tỷ Lệ Xử Lý Hồ Sơ

- ▶ Sở Dịch vụ Phát triển (Department of Developmental Services, DDS) yêu cầu tổ chức cuộc họp công khai về kế hoạch khắc phục và sẽ không phê duyệt các tỷ lệ cao hơn
- ▶ Kế hoạch khắc phục phải bao gồm ý kiến đóng góp từ cộng đồng (nếu có ý kiến đóng góp, xin hãy gửi đến input@rcocdd.com)

Đạo Luật Lanterman (Lanterman Act) Quy Định Tỷ Lệ Xử Lý Hồ Sơ

- ▶ **1 đảm nhận 62 hồ sơ** đối với toàn bộ người được phục vụ có tham gia chương trình Miễn trừ Dịch vụ tại Nhà và Cộng đồng (Home and Community Based Services, HCBS), còn có tên gọi khác là Miễn trừ Medicaid (Medicaid Waiver)
- ▶ **1 đảm nhận 40 hồ sơ** đối với toàn bộ người được phục vụ có độ tuổi dưới 6 tuổi
- ▶ **1 đảm nhận 45 hồ sơ** đối với những người chuyển từ nơi khác đến trong vòng 12 tháng qua
- ▶ **1 đảm nhận 66 hồ sơ** đối với tất cả những người khác mà chúng tôi phục vụ (*bao gồm Bản sửa đổi Chương trình Tiểu Bang HCBS theo mục 1915(i)*)
- ▶ **1 đảm nhận 25 hồ sơ** đối với trường hợp các nhu cầu phức tạp
- ▶ **1 đảm nhận 40 hồ sơ** đối với trường hợp ít hoặc không sử dụng dịch vụ

Đạo Luật Lanterman (Lanterman Act) Quy Định Tỷ Lệ Xử Lý Hồ Sơ

Trung tâm khu vực	Thuộc diện miễn trừ	Dưới 6 tuổi	Chuyển từ nơi khác đến Trong vòng 12 tháng qua	Trong vòng 5 năm, Không thuộc diện miễn trừ, Không thay đổi nơi nhận dịch vụ	Nhu cầu phức tạp	Ít hoặc Không sử dụng dịch vụ
Tỷ lệ WIC yêu cầu	1:62	1:40	1:45	1:66	1:25	1:40
Số người đã được RCOC phục vụ	8.562	6.181	2	13.724	51	240
Tỷ lệ RCOC	1:74	1:46	1:27	1:74	1:35	1:40

RCOC chưa đáp ứng các tỷ lệ yêu cầu theo mục 4640.6(c) của Bộ luật Phúc lợi và Thể chế (Welfare and Institutions Code, WIC) và Điều IX, Mục 2 của Hợp đồng Khu vực trung tâm trong năm tài chính (Fiscal Year, FY) 2024-2025. Cụ thể, RCOC không đáp ứng được tỷ lệ xử lý hồ sơ yêu cầu đối với các danh mục có tô màu lưu ý trong bảng trên.

Kế Hoạch Khắc Phục Tỷ Lệ Xử Lý Hồ Sơ

RCOC sẽ tập trung giảm tổng số lượng hồ sơ cho những người được phục vụ có độ tuổi dưới 6 tuổi, như sau:

- ▶ trẻ từ sơ sinh đến 3 tuổi
- ▶ có đủ điều kiện tạm thời
- ▶ có khả năng tự quyết
- ▶ đang sống tại các cơ sở chuyên biệt
- ▶ và tất cả những người khác được phục vụ có độ tuổi dưới 6 tuổi

Kế Hoạch Khắc Phục Tỷ Lệ Xử Lý Hồ Sơ, *Phần tiếp theo*

Sau đó, RCOC sẽ tập trung giảm số lượng hồ sơ cho những người:

- ▶ có nhu cầu phức tạp
- ▶ thuộc diện miễn trừ và
- ▶ các hồ sơ còn lại

Số lượng Điều Phối Viên Dịch Vụ được tuyển dụng

Năm tài chính	Tổng số SC được tuyển dụng	Tổng số SC đã chấm dứt hợp đồng*	Số lượng SC tăng thêm thực tế
FY 2023-2024	78	30	48
FY 2024-2025	107	37	70
FY 2025-2026**	113	19	94

* Bao gồm trường hợp nghỉ việc tự nguyện và không tự nguyện, ví dụ như chuyển ra khỏi tiểu bang, có công việc mới, nghỉ ở nhà, nghỉ hưu, v.v.

** Số liệu tính đến ngày 31 tháng 3 năm 2026

Số lượng Điều Phối Viên Dịch Vụ được tuyển dụng, *Phần tiếp theo*

- ▶ Các SC của RCOC được miễn một số quy định, cho phép họ linh hoạt sắp xếp lịch trình để giúp đỡ các gia đình
- ▶ Các SC mới sẽ dần được phân bổ toàn bộ khối lượng hồ sơ
- ▶ Việc tuyển thêm các SC sẽ kéo theo nhu cầu tuyển thêm người quản lý và việc thăng chức này sẽ ảnh hưởng đến khối lượng hồ sơ
- ▶ Cơ hội thăng tiến ở các phòng ban khác cũng ảnh hưởng đến khối lượng hồ sơ

Mặc dù chưa đáp ứng tỉ lệ hồ sơ được xử lý, khảo sát của Chương trình Chỉ số cốt lõi quốc gia (National Core Indicators, NCI) vẫn cho thấy xu hướng hài lòng

Khảo sát NCI và năm thực hiện	Liên hệ được với SC khi có nhu cầu	Hài lòng với các dịch vụ và hỗ trợ hiện đang nhận được	Các dịch vụ và hỗ trợ mang lại thay đổi tích cực	Các dịch vụ và hỗ trợ giúp có cuộc sống tốt
Gia đình có người trưởng thành FY 23/24	86%	85%	94%	94%
Người giám hộ gia đình FY 23/24	94%	96%	97%	99%
Gia đình có trẻ nhỏ FY 23/24	81%	72%	94%	94%
Gia đình có người trưởng thành FY 21/22	85%	85%	94%	92%
Người giám hộ gia đình FY 21/22	89%	92%	98%	99%
Gia đình có trẻ nhỏ FY 21/22	83%	76%	94%	93%
Gia đình có người trưởng thành FY 19/20	90%	85%	95%	95%
Người giám hộ gia đình FY 19/20	93%	93%	99%	99%
Gia đình có trẻ nhỏ FY 18/19	89%	78%	95%	93%
Gia đình có người trưởng thành FY 16/17	89%	86%	88%	91%
Người giám hộ gia đình FY 16/17	87%	92%	92%	96%
Gia đình có trẻ nhỏ FY 15/16	85%	76%	93%	92%

N/A = câu hỏi không được khảo sát Toàn quốc

Các biểu đồ sau đây cho thấy cách chúng tôi làm việc:

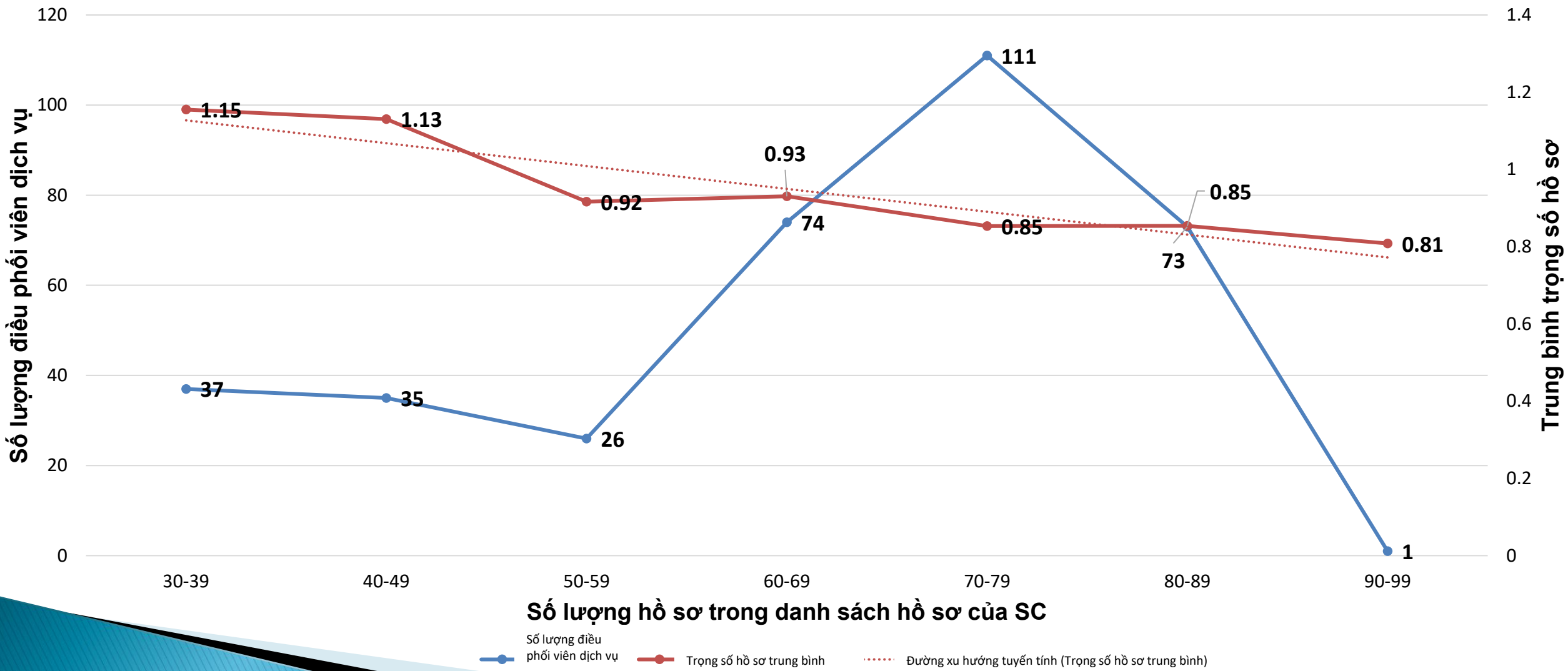
Khối lượng công việc (theo trọng số)

so với

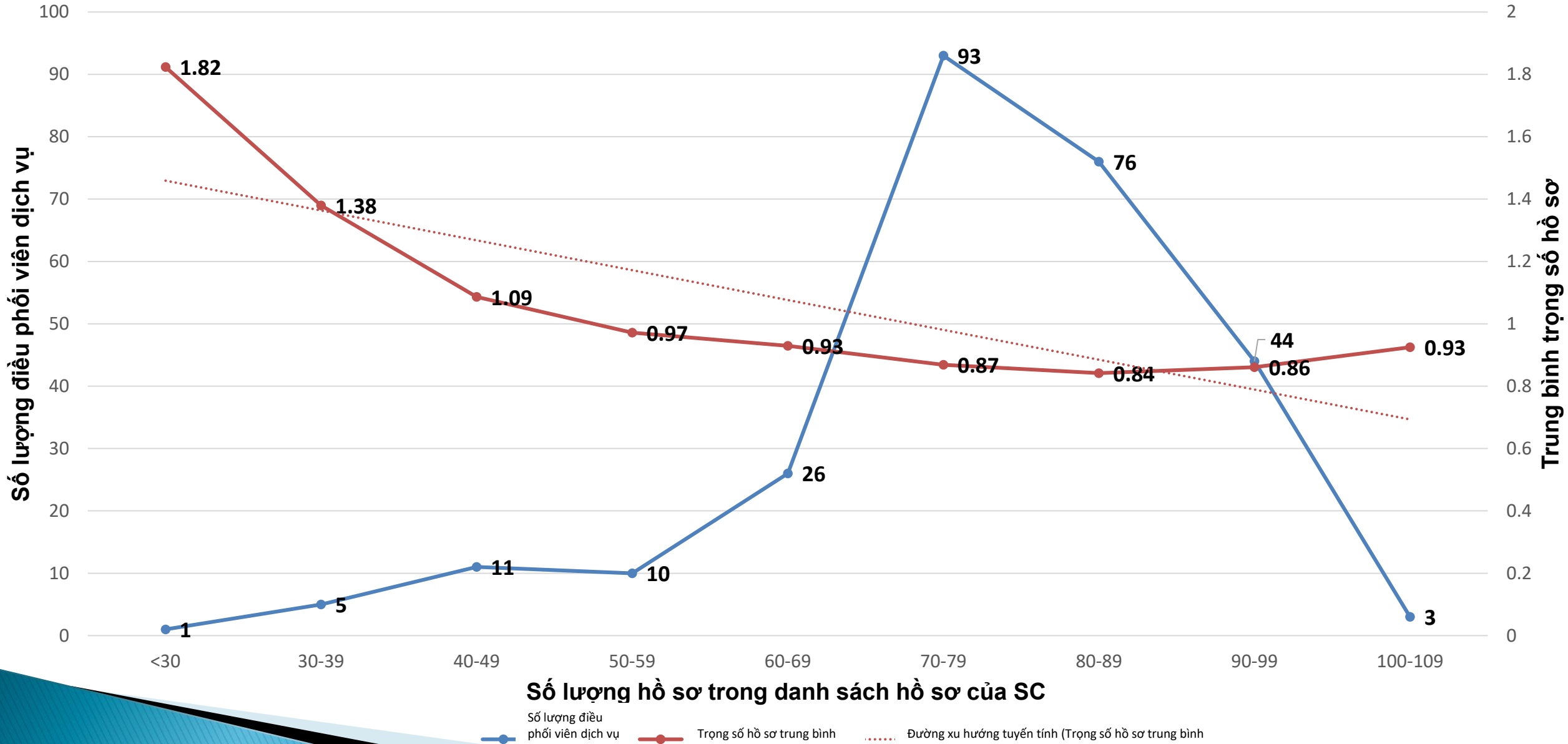
Khối lượng hồ sơ (số lượng hồ sơ)

Phân công khối lượng hồ sơ và mức độ phức tạp trung bình của hồ sơ tính đến ngày 11 tháng 6 năm 2026

Bao gồm các Điều phối viên Dịch vụ thuộc các nhóm Truyền thống, Mầm non, Điều phối tăng cường (ESC), Nhu cầu phức tạp và Điều phối viên Dịch vụ Trưởng.



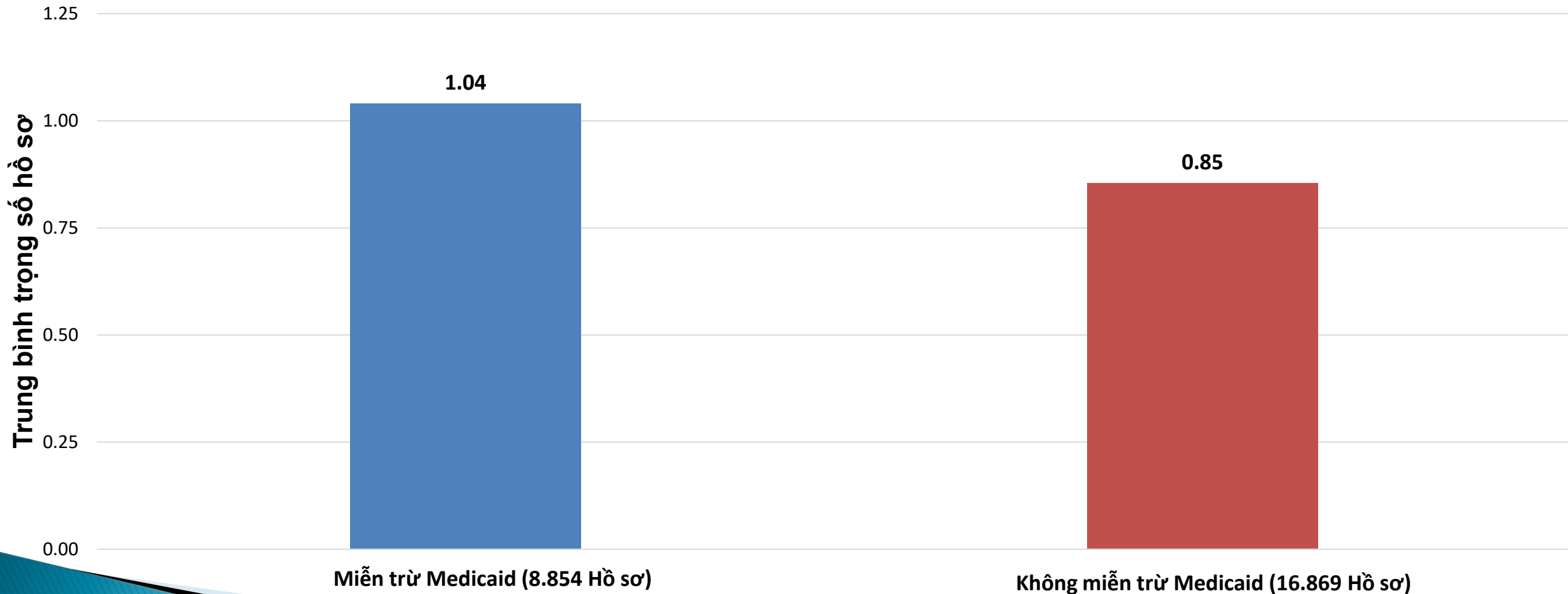
Phân công khối lượng hồ sơ và Trung bình trọng số hồ sơ tính đến ngày 06 tháng 06 năm 2025



Tiêu chí tính trọng số hồ sơ hiện tại

- ▶ Mới vào RCOC (3 tháng)
- ▶ Mới được phân công (6 tháng)
- ▶ Chẩn đoán & Đánh giá
- ▶ Khởi đầu sớm/Chuyển tiếp/Trợ cấp Chăm sóc Trẻ em (Child Care Subsidy, CCS)/Tình trạng 0
- ▶ Phiên điều trần công bằng
- ▶ Ngoài quận
- ▶ Ngoài tiểu bang
- ▶ Chỉ nói một ngôn ngữ
- ▶ Yêu cầu đánh giá hàng quý
- ▶ Miễn trừ Medicaid
- ▶ Trung tâm phát triển
- ▶ Chương trình giáo dục cá nhân (Individual Educational Plan, IEP)
- ▶ Giai đoạn chuyển tiếp Trung học phổ thông (16 đến 22 tuổi)
- ▶ Phụ huynh là người được phục vụ
- ▶ Có vấn đề về hành vi
- ▶ Được chẩn đoán kép
- ▶ Có hành vi tình dục không phù hợp
- ▶ Dính líu đến vấn đề hình sự
- ▶ Có báo cáo sự cố đặc biệt (Special Incident Reports, SIRs)
- ▶ Cần các nhóm nguồn lực
- ▶ Có các buổi họp nhóm lập kế hoạch (Planning Team Meetings, PTMs)
- ▶ Sử dụng từ 3 nhà cung cấp dịch vụ giám sát hành vi khác nhau trở lên trong năm qua
- ▶ Có hợp đồng Get Safe
- ▶ Dịch vụ quản lý khủng hoảng
- ▶ Khả năng tự quyết
- ▶ Điều phối dịch vụ nâng cao
- ▶ Chuyển tiếp tạm thời (4.8-5)

So sánh trọng số hồ sơ Miễn trừ và Không miễn trừ Medicaid



Tỉ lệ hồ sơ cao hơn

- ▶ Tỉ lệ hồ sơ cao hơn không làm ảnh hưởng đến chất lượng phục vụ người dân và gia đình của họ của Điều Phối Viên Dịch Vụ Hồ Sơ tại RCOC.
Tuy nhiên, việc thiếu nguồn lực sẽ ảnh hưởng đến chất lượng.
- ▶ Việc thăng chức ảnh hưởng đến tỉ lệ, những SC giỏi nhất thường được thăng chức làm quản lý.
- ▶ Khối lượng hồ sơ tăng (khoảng 5% mỗi năm trong 5 năm qua) ảnh hưởng đến tỉ lệ.

Chất lượng so với Số lượng

- ▶ Khối lượng hồ sơ khác với khối lượng công việc
- ▶ Thà có ít điều phối viên dịch vụ (chất lượng cao) làm việc hiệu quả, hơn là (có nhiều) điều phối viên dịch vụ lương thấp

Cuộc Họp Công Khai Về Kế Hoạch Khắc Phục Tỷ Lệ Xử Lý Hồ Sơ

Kế hoạch khắc phục của RCOC phải bao gồm ý kiến đóng góp từ cộng đồng.

Nếu có ý kiến đóng góp, xin hãy gửi đến input@rcocdd.com.

**Quý Vị Có Câu Hỏi Hoặc Đề Xuất
Liên Quan Đến Kế Hoạch Khắc Phục?**