



Joint Legislative Audit & Review Committee

We want to
learn from you!



NGHIÊN CỨU VỀ DDA CỦA JLARC

Chia sẻ trải nghiệm của quý vị khi đăng ký các dịch vụ dành cho người bị khuyết tật phát triển

Chúng tôi đang đánh giá cách mà DDA:

- Xác định điều kiện sử dụng dịch vụ của khách hàng.
- Đánh giá nhu cầu sử dụng dịch vụ của khách hàng.
- Đảm bảo rằng khách hàng có thể tiếp cận các dịch vụ họ cần.

Chúng tôi muốn biết liệu các quy trình trên có thân thiện với người dùng hay không và chúng có tồn tại điều gì cần cải thiện hay không.

Trải nghiệm của khách hàng, gia đình và người đại diện của DDA có thể giúp cải thiện cách mà DDA cung cấp dịch vụ đến tất cả mọi người.

Tôi có thể tham gia không?

Khách hàng của DDA là người trưởng thành, gia đình hoặc người đại diện của họ có thể tình nguyện tham gia bằng cách truy cập URL này:

https://umn.qualtrics.com/jfe/form/SV_0ILTCNiP1eKM0B0

Hoặc gọi đến: (888) 240-8636

Tôi đang có một vài thắc mắc. Tôi có thể liên hệ với ai để được giải đáp?

Xin liên hệ: Matt Roberts and Emily Unholz-Bowden: WADDAEVAL@umn.edu

Số điện thoại: (888) 240-8636

Điều gì đang diễn ra

JLARC đang đánh giá một số hoạt động của Phòng Hành Chánh Trợ Giúp Phát Triển Cho Người Tàn Tật bang Washington (Developmental Disabilities Administration of Washington, DDA).

Cơ quan Lập pháp Tiểu bang Washington (Cơ quan Lập pháp) đã chỉ đạo Ủy ban Đánh giá và Kiểm toán Lập pháp Chung (JLARC) đánh giá một số hoạt động Phòng Hành Chánh Trợ Giúp Phát Triển Cho Người Tàn Tật bang Washington (DDA). Tìm hiểu thêm tại [đánh giá của JLARC \(https://leg.wa.gov/jlarc/reports/PSQ/DDA_PSQ.pdf\)](https://leg.wa.gov/jlarc/reports/PSQ/DDA_PSQ.pdf).

Đại học Minnesota (UMN) đang hỗ trợ chúng tôi thu thập ý kiến từ các khách hàng, người thân, và người đại diện của DDA.

Viện Hội nhập Cộng đồng tại UMN sẽ tiến hành khảo sát các tình nguyện viên. Cuộc khảo sát có ba phần và các tình nguyện viên sẽ hoàn thành chúng trong vòng vài tuần. Nhân viên của UMN cũng sẽ phỏng vấn riêng một vài người trong số các tình nguyện viên này dưới hình thức cá nhân và theo nhóm nhỏ. Tìm hiểu thêm tại [Viện Hội nhập Cộng đồng \(https://ici.umn.edu/welcome/overview\)](https://ici.umn.edu/welcome/overview).

Chúng tôi sẽ bảo mật thông tin của quý vị

- Chúng tôi sẽ không sử dụng tên hoặc thông tin cá nhân của người tham gia trong các báo cáo.
- Chúng tôi sẽ không tiết lộ cho DDA các thông tin cá nhân của quý vị.
- Việc tham gia này không ảnh hưởng gì đến điều kiện sử dụng dịch vụ hoặc việc sử dụng dịch vụ của quý vị.
- Đại học Minnesota sẽ không sử dụng thông tin thu thập được từ khách hàng và gia đình/người đại diện của họ trong các nghiên cứu khác.

Tìm hiểu thêm

1. JLARC là tổ chức như thế nào?

Ủy ban Đánh giá và Kiểm toán Lập pháp Chung (JLARC) là một ủy ban của Hạ viện và Thượng viện Tiểu bang Washington với số lượng đảng viên cộng hòa và dân chủ ngang nhau. Nhân viên phi đảng phái của ủy ban sẽ thực hiện kiểm toán hiệu suất và đánh giá các chương trình cho Nghị viện bang Washington. Quý vị có thể tìm hiểu thêm thông tin trên trang “Về chúng tôi” tại [website \(https://leg.wa.gov/jlarc/Pages/aboutjlarc.aspx\)](https://leg.wa.gov/jlarc/Pages/aboutjlarc.aspx).

2. Tôi muốn chia sẻ trải nghiệm của mình qua điện thoại hơn. Tôi có thể làm như vậy hay không?

Có. Vui lòng liên hệ với nhân viên của Đại học Minnesota qua số điện thoại (888) 240-8636.

3. Tôi không sử dụng máy tính. Vậy tôi vẫn có thể tham gia chứ?

Nếu quý vị không sử dụng máy tính hoặc điện thoại, quý vị vẫn có thể tham gia dự án. Quý vị có thể bắt đầu tham gia bằng cách liên hệ với nhân viên của Đại học Minnesota qua số điện thoại (888) 240-8636.

4. Tôi có được hỗ trợ dịch vụ dịch thuật hay không?

- Có. Mẫu đơn đăng ký được hỗ trợ nhiều ngôn ngữ khác nhau: Tiếng Ả Rập, Tiếng Trung, Tiếng Anh, Tiếng Khmer (Campuchia), Tiếng Hàn, Tiếng Hindi, Tiếng Nga, Tiếng Tây Ban Nha, Tiếng Somali, Tiếng Tagalog, Tiếng Ukraina và Tiếng Việt. Mẫu đơn này cũng có thể được hỗ trợ các ngôn ngữ mới. Nếu quý vị có thắc mắc hoặc muốn yêu cầu hỗ trợ các ngôn ngữ mới, vui lòng liên hệ số điện thoại (888) 240-8636.
- Cuộc khảo sát cũng được hỗ trợ ngôn ngữ mà quý vị mong muốn.
- Sẽ có thông dịch viên hỗ trợ dịch thuật trong các cuộc phỏng vấn và thảo luận nhóm.

5. Những đối tượng nào có thể tham gia dự án? Thành viên gia đình hoặc người đại diện của tôi có thể cung cấp thông tin thay mặt tôi được không?

- Quý vị có thể tham gia nếu quý vị thuộc một trong các đối tượng sau:
 - Khách hàng của DDA từ 19 tuổi trở lên và có thể trả lời các câu hỏi khảo sát một cách độc lập hoặc thông qua sự hỗ trợ của người khác.
 - Thành viên gia đình/đại diện của trẻ em hoặc người lớn đăng ký dịch vụ của DDA.
 - Nếu quý vị hoặc người mà quý vị đang đại diện đã nộp đơn đăng ký đến DDA nhưng được thông báo là không đủ điều kiện sử dụng dịch vụ, quý vị cũng có thể tham gia dự án.
- Việc tham gia cá nhân của khách hàng DDA hoặc việc họ tham gia chung với thành viên gia đình/người đại diện của họ đều được chấp nhận (chỉ cá nhân khách hàng tham gia, chỉ cá nhân thành viên gia đình/người đại diện tham gia hoặc cả hai cùng tham gia). Cuộc khảo sát sẽ yêu cầu quý vị cho biết quý vị là khách hàng của DDA hay là thành viên gia đình/người đại diện.

6. Tôi có bị bắt buộc phải tham gia hay không?

Không. Việc tham gia là tự nguyện.

7. Những câu trả lời mà tôi cung cấp sẽ được sử dụng như thế nào?

- Chúng tôi sẽ kết hợp các câu trả lời mà quý vị cung cấp với câu trả lời từ các khách hàng và gia đình/người đại diện khác. Chúng tôi sẽ sử dụng các thông tin kết hợp đó để đánh giá các hoạt động của DDA bao gồm việc đánh giá điều kiện sử dụng dịch vụ, đánh giá nhu cầu và đảm bảo khách hàng có thể tiếp cận dịch vụ mà họ cần. Chúng tôi muốn giúp DDA cải thiện các chất lượng dịch vụ của họ. Nếu chúng tôi phát hiện bất kỳ vấn đề hoặc quan ngại nào, chúng tôi sẽ đưa chúng đầy đủ vào báo cáo của mình để gửi cho Cơ quan Lập pháp.
- DDA sẽ không nhận được phản hồi tích cực hay tiêu cực cụ thể đối với từng cá nhân hoặc văn phòng quản lý hồ sơ của họ.

8. JLARC và Đại học Minnesota sẽ bảo mật thông tin cá nhân của tôi như thế nào?

- Tất cả thông tin cá nhân mà quý vị cung cấp sẽ được giữ bí mật và chỉ được sử dụng để phục vụ cho dự án này. Chúng tôi sẽ không yêu cầu bất kỳ thông tin tài chính nào từ quý vị.
- Không ai ngoài nhân viên của JLARC và Đại học Minnesota có quyền tiếp cận các thông tin có được từ các câu trả lời của quý vị.

9. Tôi cần làm gì nếu quyết định đăng ký tham gia?

- Tất cả những ai đăng ký sẽ được yêu cầu thực hiện cuộc khảo sát gồm 3 phần trong một vài tuần. Cuộc khảo sát sẽ hỏi về trải nghiệm của quý vị trong quá trình quý vị được đánh giá điều kiện sử dụng dịch vụ của DDA cũng

như bất kỳ rào cản nào quý vị gặp phải khi tiếp cận các dịch vụ của DDA. Mỗi phần của cuộc khảo sát đều khá ngắn nên sẽ mất không quá 10-15 phút để quý vị hoàn thành chúng.

- Khi đăng ký, quý vị sẽ được nhắc nhở hoàn thành khảo sát đầu tiên trong ba khảo sát ngắn. Đại học Minnesota sẽ liên hệ với quý vị khi đến thời điểm hoàn thành hai cuộc khảo sát ngắn tiếp theo.
- Một số người sẽ được nhân viên Đại học Minnesota chọn để phỏng vấn. Các cuộc phỏng vấn sẽ cho phép họ hiểu rõ hơn về những trải nghiệm mà khách hàng gặp phải khi tìm hiểu quy trình xác định điều kiện sử dụng dịch vụ của DDA và khi tiếp cận các dịch vụ đó.
- Một số người sẽ được chọn để tham gia thảo luận theo nhóm nhỏ. Các cuộc thảo luận sẽ cho phép quý vị và các khách hàng DDA khác cũng như thành viên gia đình/người đại diện nói về những khó khăn nào là cần thiết phải giải quyết nhất và cách cải thiện các quy trình và thủ tục của DDA. Một số cuộc thảo luận sẽ diễn ra trực tiếp và các cuộc thảo luận khác sẽ được thực hiện qua cuộc gọi video.

10. Tôi có thể tham gia chỉ một bước của dự án hay phải tham gia cả ba bước của dự án?

Khách hàng DDA và thành viên gia đình/người đại diện có thể tham gia vào một hoặc nhiều bước của dự án. Việc tham gia vào từng giai đoạn của dự án là hoàn toàn tự nguyện, và quý vị không bị bắt buộc phải tham gia vào các giai đoạn trong tương lai của dự án.

11. Kết quả của nghiên cứu sẽ được công bố ở đâu và khi nào?

Báo cáo của nghiên cứu sẽ được đăng tải trên trang web của JLARC vào cuối tháng 11 năm 2024. Nhân viên của JLARC sẽ trình bày những kết quả chính cho các thành viên của JLARC vào ngày 4 tháng 12 năm 2024 (ngày có thể được thay đổi). Sau khi dự án kết thúc, nhân viên của Đại học Minnesota sẽ tạo ra một bản tóm tắt các kết quả của nghiên cứu và các đề xuất từ nghiên cứu đó, sau đó công khai chúng.