

رسالة من المدير التنفيذي
(باللغة الإنجليزية)

يفتخر مركز سان ديبغو الإقليمي (SDRC) بخدمة ما يقرب من 26,000 شخص من المصابين بإعاقات النمو وكذلك أسرهم. يتميز المركز بقاعدة عملاء عريضة متنوعة من جميع الألوان واللغات والمجموعة العرقية من كافة أرجاء مقاطعتي سان ديبغو وإمبيريال. وبغض النظر عن اللغة المنطوقة أو العرق أو المجموعة العرقية، يحظى كافة عملائنا بمعاملة تتسم بالاحترام والكرامة. وبالفعل وكما هو موضح في القيم الأساسية لمؤسستنا؛ نحن على دراية بقيمة الطابع الفريد للحياة البشرية، لذا تتميز الخدمات التي نقدمها بالقدرة على التفاعل والتأقلم مع التنوع الثقافي والعرقي للمجتمع. ونلتزم بخدمة كافة عملائنا ودعمهم وتزويدهم بخدمات تتمركز على الاحتياجات والأهداف الخاصة بهم؛ وليس على أساس المجموعة العرقية أو العرق أو اللغة!

ويأخذ مركز سان ديبغو الإقليمي (SDRC) على عاتقه مسؤولية نشر البيانات المتعلقة بالاختلافات التي يواجهها حجم الإنفاق بالنسبة للخدمات التي يحصل عليها العملاء من مختلف المجموعات العرقية. وتوضح البيانات أن المتوسط الذي ينفقه العميل، وفقاً لمركز سان ديبغو الإقليمي (SDRC)، يختلف باختلاف المجموعات العرقية (الآسيويون وأصحاب البشرة السمراء / الأمريكيون الأفارقة والفلبينيون واللاتينيون والأمريكيون الأصليون والبولينيزيون وأصحاب البشرة البيضاء). كما شجعتنا هذه البيانات على تطوير خطة شاملة. قد تعزى الاختلافات إلى عوامل عديدة؛ وتكمن الخطوة المنطقية الأولى في دراسة الأرقام بعناية.

ولقد استعنا بشركاء محليين (جامعة كاليفورنيا وسان ديبغو ومستشفى راضي للأطفال- سان ديبغو) يتميزون بالخبرة البحثية التي تمكنهم من تحليل البيانات بعناية ودقة. وكجزء من هذا الفهم الدقيق؛ سيبدأ مركز سان ديبغو الإقليمي (SDRC) بعملية سيتثنى لنا من خلالها تحديث معلومات العملاء بـغية تحسين ثقنتنا في تصنيف المجموعة العرقية لجميع العملاء. سيشرع منسقو الخدمة لدينا في التواصل مع العملاء والأسر عبر الهاتف وطرح أسئلة حول المجموعة العرقية. ونرجو عدم الانزعاج أو القلق من هذه العملية. حيث إننا نعي تماماً مدى حساسية مشاركة مثل هذا النوع من المعلومات. كما نتعهد بالحفاظ على سرية عملائنا. فلن يتم مشاركة اسم العميل والمعلومات الخاصة به مع أي شخص أو منظمة بما في ذلك المنظمات الحكومية، دون موافقته أو موافقة الولي أو الوصي القانوني. وأود أن أؤكد على أن مركز سان ديبغو الإقليمي (SDRC) هو منظمة غير ربحية. كما أننا لسنا بوكيل لدى الحكومة الفيدرالية، وسنعمل على خدمة المقيمين في سان ديبغو ومقاطعة إمبيريال دون النظر لجنسيتهم أو وضع الهجرة الخاص بهم.

ولا تنتهي جهودنا المبذولة لتوفير نظام عادل لتقديم الخدمات لكافة عملائنا على هذه الخطوة الأولى القائمة على بحث طبيعة الاختلاف فقط. بل نحن ملزمون بتأسيس منظمة ثقافية مختصة. حيث يأتي التنوع العرقي الذي يتمتع به مجلس الإدارة والموظفين لدينا انعكاساً لقاعدة العملاء التي نخدمها. هذا ويحصل الموظفون وأعضاء مجلس الإدارة على دورات تدريبية في الكفاءة عبر العديد من الثقافات. ولقد قمنا مؤخراً بتعيين "اختصاصي ثقافي" سيعمل على قيادة الأنشطة التنظيمية والمجتمعية التي من شأنها تعزيز الكفاءة والمعرفة عبر العديد من الثقافات. وبالتعاون مع شركائنا في المجتمع سنشرع في إطلاق "نموذج يجمع بين الطابع اللاتيني والأسباني" من شأنه توظيف وتدريب عموم أفراد المجتمع اللاتيني بهدف مساعدة العملاء اللاتينيين وأسره في التنقل بأريحية وفعالية عبر نظام مركز سان ديبغو الإقليمي (SDRC). كما يخطط مركز سان ديبغو الإقليمي (SDRC) لاستخدام نموذج التطبيب عن بعد لتحسين الخدمات المقدمة للأقليات المقيمين في مناطق بعيدة عن مقاطعة إمبيريال.

وكما هو واضح، نسعى لضمان حصول كافة عملائنا على قدر عادل ومتساوٍ من الخدمات. هذا يرحب مركز سان ديبغو الإقليمي (SDRC) بتعليقاتكم، كما سنواصل نقاشنا مع العملاء وأسره وشركائنا في المجتمع حول هذه القضية البالغة الأهمية.

كارلوس فلوريس
المدير التنفيذي

u:\misc\communicator message march 2017.docx