HARBOR
REGIONAL CENTER

Chiến lược
Kế hoạch

Từ ngày 1 tháng 7 năm 2026 đến ngày 30 tháng 6 năm 2031

Từ Giám đốc Điều hành & Chủ tịch Hội đồng Quản trị

Thân gửi Cộng đồng Harbor Regional Center,

Chúng tôi rất hân hạnh được trình bày Kế hoạch Chiến lược của Trung tâm vùng Harbor Regional Center cho các Năm Tài chính từ 2026/27 đến 2030/31. Kế hoạch này được xây dựng dựa trên nền tảng vững chắc của Kế hoạch Chiến lược giai đoạn 2023/24–2025/26, đồng thời cung cấp một khung làm việc rõ ràng, hướng tới tương lai để dẫn dắt công việc của chúng tôi trong năm năm tới.

Chúng tôi tin rằng kế hoạch chiến lược này là thiết yếu vì nhiều lý do. Tương tự như Kế hoạch Chiến lược hiện tại (Năm Tài chính 2023/24 đến 2025/26), kế hoạch mới này tiếp tục định hướng cho tổ chức và khẳng định công khai các ưu tiên của chúng tôi: hỗ trợ các cá nhân và gia đình mà chúng tôi phục vụ, thắt chặt mối quan hệ hợp tác với các nhà cung cấp dịch vụ, và kết nối có ý nghĩa với cộng đồng. Đây cũng là lời tuyên bố về các giá trị mà chúng tôi theo đuổi, cùng tầm nhìn và sứ mệnh dẫn dắt Trung tâm vùng Harbor Regional Center.

Một điều quan trọng không kém là kế hoạch này giúp chúng tôi nêu cao trách nhiệm giải trình. Chúng tôi mời các cá nhân và gia đình mà mình phục vụ, các nhà cung cấp dịch vụ và cộng đồng rộng lớn hơn cùng tham gia đánh giá tiến độ và đảm bảo rằng chúng tôi luôn tập trung vào các mục tiêu đã đề ra.
Bên cạnh việc tái khẳng định và tinh chỉnh sứ mệnh, tầm nhìn cũng như các giá trị cốt lõi của Harbor, Kế hoạch Chiến lược này đề ra năm lĩnh vực trọng tâm, mỗi lĩnh vực đều có các mục tiêu và nhiệm vụ rõ ràng để định hướng cho công việc của chúng tôi trong năm năm tới:

- Cải thiện trải nghiệm và mức độ hài lòng của cá nhân và gia đình
- Nâng cao hiệu quả điều phối dịch vụ
- Mở rộng phát triển nguồn lực và nhận thức về các nguồn lực sẵn có
- Tăng cường sự tham gia của cộng đồng
- Cải thiện sự phát triển của tổ chức

Kế hoạch chiến lược của chúng tôi là một tài liệu sống, sẽ dẫn dắt các quyết định, định hình các ưu tiên và giúp chúng tôi xác định cách đầu tư thời gian cũng như nguồn lực trong những năm tới. Chúng tôi sẽ xem xét lại định kỳ trong các năm tới, đo lường tiến độ và minh bạch về những mảng chúng tôi đang thành công cũng như những mảng cần điều chỉnh.

Chúng tôi khuyến khích quý vị xem xét kế hoạch này, hình dung về một trung tâm vùng mà chúng tôi đang nỗ lực trở thành, và suy ngẫm về vai trò của quý vị trong việc giúp chúng tôi đạt được tầm nhìn đó. Cùng nhau, chúng ta có thể tiếp tục xây dựng một Trung tâm vùng Harbor Regional Center vững mạnh hơn, phản ánh đúng các giá trị và cam kết bền vững của chúng tôi đối với những người dân và cộng đồng mà chúng tôi phục vụ.

Trân trọng,

Patrick Ruppe
Giám đốc Điều hành

LaVelle Gates
Chủ tịch Hội đồng Quản trị

Lịch sử và Trạng thái Hiện tại của Harbor Regional Center

Vào năm 1965, Cơ quan Lập pháp California đã xác định rằng cách tốt nhất để cung cấp các dịch vụ dựa trên cộng đồng cho những công dân khuyết tật phát triển và gia đình của họ là thông qua quan hệ đối tác với các tổ chức khu vực tư nhân tại địa phương. Các tổ chức địa phương này được gọi là các trung tâm vùng. Đạo luật tạo ra hệ thống trung tâm vùng được gọi là Đạo luật Dịch vụ cho Người Khuyết tật Phát triển Lanterman. Đạo luật này được đặt theo tên của Frank D. Lanterman, một nhà lập pháp California với tầm nhìn xa trông rộng, người đầu tiên khởi xướng mối quan hệ đối tác độc đáo và tiến bộ giữa chính phủ và khu vực tư nhân này. Đạo luật Lanterman quy định chi tiết các nhiệm vụ bắt buộc mà theo đó các trung tâm vùng vận hành. Quý vị có thể tra cứu Đạo luật Lanterman trực tuyến tại dds.ca.gov/.

Trung tâm vùng Harbor Regional Center (Harbor) là một trong số hai mươi mốt (21) trung tâm như vậy tại California, hoạt động theo hợp đồng với Sở Dịch vụ Phát triển California (DDS). Trung tâm của chúng tôi mở cửa vào năm 1973 và đã phục vụ 397 cá nhân với ngân sách là $753.565. Hiện nay, chúng tôi phục vụ hơn 20.000 người khuyết tật phát triển, chậm phát triển và/hoặc những người có nguy cơ cao khuyết tật phát triển tại các khu vực South Bay, Harbor, Long Beach và các khu vực phía đông nam của Quận Los Angeles với ngân sách xấp xỉ $620.000.000. Nguồn tài trợ chính của chúng tôi là sự kết hợp từ các chương trình của chính phủ tiểu bang và liên bang, ngoài ra chúng tôi cũng nhận được kinh phí cho các dự án hoặc mục đích cụ thể từ các tổ chức nền tảng, doanh nghiệp và cá nhân.

Kể từ năm 1973, các cộng đồng mà chúng tôi phục vụ đã tăng trưởng cả về số lượng cũng như sự đa dạng về văn hóa và ngôn ngữ. Hiện tại, 47% cá nhân chúng tôi phục vụ xác định là người gốc Tây Ban Nha (Hispanic), 19% là người Da trắng, 14% là người châu Á, 13% là người Mỹ gốc Phi và 7% tự báo cáo là đa văn hóa hoặc các nhóm khác. Nhiều ngôn ngữ được sử dụng bởi các cá nhân và gia đình mà chúng tôi phục vụ. Các ngôn ngữ ưu tiên để nhận thông tin liên lạc từ Harbor là tiếng Anh (82%) và tiếng Tây Ban Nha (15%). 3% cá nhân và gia đình còn lại yêu cầu liên lạc bằng nhiều ngôn ngữ khác nhau. Theo thời gian, chúng tôi cũng nhận thấy những thay đổi trong các chẩn đoán đủ điều kiện của những cá nhân mà chúng tôi phục vụ. Hiện nay, 29% được chẩn đoán khuyết tật trí tuệ, 50% mắc rối loạn phổ tự kỷ, 6% bị động kinh, 5% bị bại não và 11% mắc các tình trạng khác tương tự như khuyết tật trí tuệ. Lưu ý rằng các cá nhân chúng tôi phục vụ có thể có nhiều hơn một chẩn đoán đủ điều kiện.

Để đáp ứng sự thay đổi về nhân khẩu học và nhu cầu của cộng đồng, Harbor sử dụng một đội ngũ nhân viên đa dạng gồm 462 người, trong đó có 298 điều phối viên dịch vụ. Sự đa dạng của nhân viên chúng tôi phản ánh sự đa dạng của cộng đồng với khoảng 72% xác định là người gốc Tây Ban Nha, 9% là người châu Á, 8% là người Mỹ gốc Phi, 8% là người Da trắng, 1% là người bản địa Hawaii/đảo Thái Bình Dương và 3% thuộc từ hai sắc tộc trở lên. Trong số 462 nhân viên, có 301 người (65%) nói ít nhất một ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh. Mặc dù phần lớn nhân viên song ngữ hoặc đa ngữ của chúng tôi nói tiếng Tây Ban Nha, nhưng tổng cộng có mười bốn (14) ngôn ngữ khác ngoài tiếng Anh được nhân viên chúng tôi sử dụng. Kể từ khi thành lập, Harbor đã cam kết trao quyền cho tất cả mọi người khuyết tật phát triển, và những người hỗ trợ họ bằng cách cung cấp các dịch vụ sáng tạo và lấy con người làm trung tâm nhằm, giúp họ có cuộc sống tốt nhất trong cộng đồng đa dạng của chúng ta.

Lịch sử của Harbor Regional Center và Trạng thái Hiện tại (Tiếp theo)

Trong khoảng thời gian từ năm 2020 đến năm 2022, tổ chức đã trải qua sự kiện Giám đốc Điều hành lâu năm nghỉ hưu, những thách thức từ đại dịch COVID-19, một cộng đồng đang phát triển và thay đổi, cùng những chuyển biến trong hệ thống dịch vụ phát triển. Sau khi bổ nhiệm Giám đốc Điều hành mới, Hội đồng Quản trị của Harbor đã nhận thấy tầm quan trọng của việc lập kế hoạch chiến lược để đưa tổ chức tiến lên trong việc hiện thực hóa tầm nhìn, thực hiện sứ mệnh và thể hiện các giá trị định hướng của mình. Vào năm 2022, Hội đồng Quản trị đã tham gia vào quy trình lập kế hoạch chiến lược, kết quả là đã xác định được các lĩnh vực trọng tâm, mục tiêu và nhiệm vụ được đề ra trong Kế hoạch Chiến lược của Harbor cho giai đoạn từ ngày 1 tháng 7 năm 2023 đến ngày 30 tháng 6 năm 2026 (www.harborrc.org/resources/current-initiatives/#strategic-plan).

Dựa trên những tiến độ đã đạt được cho đến nay của kế hoạch đó, một quy trình lập kế hoạch chiến lược mới đã bắt đầu vào tháng 8 năm 2025 và dẫn đến việc xác định các lĩnh vực trọng tâm chiến lược, mục tiêu và nhiệm vụ được trình bày trong tài liệu này cho giai đoạn năm năm từ ngày 1 tháng 7 năm 2026 đến ngày 30 tháng 6 năm 2031.

Quy trình Lập Kế hoạch Chiến lược

Mục tiêu của quy trình lập kế hoạch chiến lược lần thứ hai này là phát triển một tài liệu sống mới nhằm cung cấp định hướng liên tục cho Harbor. Tương tự như kế hoạch đầu tiên, chúng tôi muốn kế hoạch mới này phải dễ hiểu. Chúng tôi muốn kế hoạch bám sát sứ mệnh của mình và phù hợp với các ưu tiên chung của Hội đồng Quản trị, Giám đốc Điều hành, nhân viên, các cá nhân chúng tôi phục vụ và gia đình họ, các nhà cung cấp dịch vụ, cũng như các bên liên quan khác trong cộng đồng. Chúng tôi muốn có một kế hoạch tiếp nối để tiếp tục duy trì trách nhiệm giải trình của mình trước tổ chức và trước cộng đồng.

Quy trình bắt đầu bằng việc Hội đồng Quản trị xem xét lại tầm nhìn, sứ mệnh và các giá trị định hướng của Harbor. Theo Điều lệ của Harbor, Ủy ban Lập kế hoạch của Hội đồng Quản trị chịu trách nhiệm cho bước đầu tiên trong quy trình này. Việc xem xét đã diễn ra vào tháng 8 năm 2025 và các nội dung sửa đổi đã được đề xuất để toàn thể Hội đồng Quản trị cân nhắc. Các đề xuất sửa đổi đã được trình bày trước Hội đồng Quản trị của Harbor tại cuộc họp ngày 16 tháng 9 năm 2025, nơi Hội đồng đã biểu quyết thông qua tầm nhìn, sứ mệnh và các giá trị định hướng sửa đổi.

Trong quá trình xem xét, Ủy ban Lập kế hoạch của Hội đồng Quản trị đã cân nhắc ý kiến đóng góp từ nhiều nguồn khác nhau, bao gồm Hội đồng Quản trị, nhân viên của Harbor và các nhà cung cấp dịch vụ, cũng như phản hồi thu thập được qua các cuộc khảo sát và các buổi họp của các bên liên quan với những cá nhân chúng tôi phục vụ và gia đình họ. Những ý góp này không chỉ cung cấp thông tin cho việc xem xét và sửa đổi tầm nhìn, sứ mệnh và các giá trị định hướng, mà còn cho các giai đoạn khác của quy trình lập kế hoạch chiến lược, bao gồm việc xác định thế mạnh, thách thức, cơ hội cũng như các lĩnh vực trọng tâm và mục tiêu chiến lược của Harbor.

Hội đồng Quản trị đã tổ chức một Buổi họp Lập kế hoạch Chiến lược (Retreat) vào tháng 10 năm 2025 với sự tham gia của Giám đốc Điều hành Harbor, ông Patrick Ruppe, đội ngũ lãnh đạo điều hành và một điều phối viên độc lập. Mục đích của buổi họp này là tiếp tục quy trình lập kế hoạch chiến lược bằng cách xem xét Kế hoạch Chiến lược Năm Tài chính 2023-24 đến 2025-26 và xác định các lĩnh vực trọng tâm cùng các mục tiêu mà Harbor muốn ưu tiên cho năm năm tài chính tiếp theo (Năm Tài chính 2026-27 đến 2030-31). Kết thúc buổi họp, năm lĩnh vực trọng tâm chiến lược cùng với các mục tiêu và nhiệm vụ đi kèm đã được phác thảo. Sau đó, ông Ruppe, đội ngũ lãnh đạo điều hành và Ủy ban Điều hành của Hội đồng Quản trị đã làm việc cùng nhau đến hết tháng 1 năm 2026 để tinh chỉnh các mục tiêu và nhiệm vụ cho từng lĩnh vực trọng tâm. Các nhiệm vụ đã được phát triển sâu hơn để thiết lập các kết quả bàn giao then chốt trong suốt năm năm tài chính. Dự thảo kế hoạch chiến lược đã được đưa vào chương trình nghị sự để thảo luận tại cuộc họp của Hội đồng Quản trị Harbor vào ngày 20 tháng 1 năm 2026. Sau cuộc thảo luận đó, Ủy ban Điều hành được giao nhiệm vụ rà soát lần cuối tài liệu kế hoạch chiến lược và trình kế hoạch lên Hội đồng Quản trị để phê duyệt tại cuộc họp Hội đồng Quản trị vào tháng 3 năm 2026.

Sau khi kế hoạch chiến lược được Hội đồng Quản trị phê duyệt, ông Ruppe và đội ngũ lãnh đạo điều hành sẽ xây dựng các kế hoạch làm việc vận hành nhằm vạch ra các dự án và hoạt động cụ thể hướng tới việc đạt được các lĩnh vực trọng tâm, mục tiêu và nhiệm vụ của kế hoạch. Việc triển khai các kế hoạch sẽ bắt đầu trước ngày 1 tháng 7 năm 2026. Tiến độ thực hiện các mục tiêu và nhiệm vụ chiến lược sẽ được báo cáo và xem xét bởi Hội đồng Quản trị định kỳ sáu tháng một lần theo định dạng đã được Hội đồng Quản trị và Giám đốc Điều hành thống nhất. Kế hoạch chiến lược cũng sẽ được xem xét hàng năm và sẽ có những điều chỉnh nếu cần thiết.

Tầm nhìn, Sứ mệnh và Giá trị Định hướng của Harbor

Tầm nhìn

Trung tâm vùng Harbor Regional Center hình dung về một thế giới nơi mọi người khuyết tật phát triển đều có những mối quan hệ ý nghĩa, được tôn trọng và trao quyền, được cung cấp đầy đủ thông tin và kiến thức, và đạt được tiềm năng cao nhất của mình trong suốt cuộc đời.

Sứ mệnh

Trung tâm vùng Harbor Regional Center trao quyền cho mọi người khuyết tật phát triển và những người hộ trợ hộ bằng cách cung cập các dịch vủ sáng tậo và lậy con người làm trung tâm, giúp hộ có cuộc sộng tột nhật trong cộng động đa dạng của chúng ta.

Giá trị Định hướng

Triết lý Lấy Con người làm Trung tâm – Chúng tôi công nhận và tôn trọng thế mạnh cũng như đóng góp riêng biệt của mỗi người, đồng thời hỗ trợ việc ra quyết định dựa trên đầy đủ thông tin và khả năng tự định hướng.

Đa dạng, Công bằng & Hòa nhập – Chúng tôi thúc đẩy một văn hóa hòa nhập và gắn kết nhằm thắt chặt các mối quan hệ ý nghĩa và đón nhận các góc nhìn khác biệt để dẫn dắt quá trình ra quyết định của mình.

Quan hệ Đối tác – Chúng tôi hợp tác và cùng phát triển với các đối tác; bao gồm những người chúng tôi phục vụ, những người hỗ trợ họ, nhân viên của chúng tôi, các nhà cung cấp dịch vụ, các lãnh đạo cộng đồng, các quan chức đắc cử và những bên khác có cùng cam kết với tầm nhìn của Đạo luật Lanterman.

Đổi mới – Chúng tôi không ngừng phát triển bằng cách tìm kiếm những cách thức tốt hơn để thúc đẩy tương lai của mình.

Trách nhiệm giải trình & Minh bạch – Chúng tôi có trách nhiệm về mặt tài chính và sử dụng nguồn lực hiệu quả, chia sẻ thông tin kịp thời và chính xác, đồng thời tích cực lắng nghe cộng đồng của mình.

Tóm tắt Thế mạnh, Thách thức & Cơ hội

Thế mạnh

- Cam kết cải tiến liên tục và đổi mới trong việc cung cấp dịch vụ
- Đội ngũ lãnh đạo và nhân viên đa dạng, tận tâm và am hiểu chuyên môn
- Hội đồng Quản trị gắn kết và có tinh thần hợp tác cao
- Trách nhiệm giải trình về tài chính

Tóm tắt Thế mạnh, Thách thức & Cơ hội

- Tập trung vào các phương pháp thực hành lấy con người làm trung tâm
- Lịch sử về tư duy tiến bộ và đổi mới
- Vận động mạnh mẽ thay cho các cá nhân được phục vụ và gia đình họ
- Sẵn sàng lắng nghe cộng đồng và thay đổi để phù hợp với thời đại

Thách thức

- Khả năng mở rộng năng lực của nhà cung cấp để đáp ứng nhu cầu riêng biệt của các cá nhân và gia đình, đặc biệt là trong bối cảnh thách thức về mức phí chi trả cho nhà cung cấp và việc các nhà cung cấp hiện tại nghỉ hưu hoặc đóng cửa
- Môi trường chính trị hiện nay và tác động tiềm tàng đối với các hạn chế về kinh phí/ngân sách cho hệ thống của chúng ta
- Các chỉ thị lập pháp mới và/hoặc các yêu cầu khác được quy định trong các điều khoản và hợp đồng giữa trung tâm vùng/DDS
- Các lựa chọn nhà ở giá rẻ trong cộng đồng còn hạn chế
- Những nhận thức tiêu cực trong cộng đồng về tính minh bạch, sự nhạy cảm văn hóa và mức độ tin cậy của Harbor
- Sự phản kháng nội bộ đối với những thay đổi của tổ chức, xét cả trên phương diện nhận thức lẫn thực tế hiện hữu
- Việc cập nhật các xu hướng công nghệ, đặc biệt là việc sử dụng Trí tuệ Nhân tạo (AI)
- Sự thay đổi và thách thức về lực lượng lao động trong cả trung tâm vùng và cộng đồng nhà cung cấp dịch vụ

Cơ hội

- Tăng cường sự nhất quán trong đội ngũ nhân viên quản lý trường hợp
- Mở rộng khả năng tiếp cận thông tin và nguồn lực, đặc biệt là về các dịch vụ dành cho những người chúng tôi phục vụ
- Tăng cường truyền thông và tiếp cận với các cá nhân chúng tôi phục vụ, gia đình họ, cũng như với các quan chức đắc cử và các đối tác cộng đồng khác nhau
- Gia tăng các lựa chọn dịch vụ và lựa chọn nhà cung cấp, đặc biệt dành cho các cá nhân có nhu cầu lớn và cấp bách (ví dụ: nhu cầu về hành vi, y tế và sức khỏe tâm thần)
- Hiện đại hóa công nghệ và các quy trình nội bộ
- Củng cố văn hóa nội bộ của Harbor thông qua kế hoạch kế nhiệm và phát triển lãnh đạo
- Hỗ trợ các phương pháp thực hành lấy con người làm trung tâm trong cộng đồng

Các Lĩnh vực Trọng tâm Chiến lược, Mục tiêu và Nhiệm vụ

Với cái nhìn mới mẻ về tầm nhìn, sứ mệnh và các giá trị định hướng, cùng những tiến độ đã đạt được tính đến nay đối với Kế hoạch Chiến lược từ ngày 1 tháng 7 năm 2023 đến ngày 30 tháng 6 năm 2026, cũng như sự thấu hiểu về những thế mạnh của Harbor và môi trường hoạt động, Hội đồng Quản trị sẽ theo đuổi các lĩnh vực trọng tâm chiến lược, mục tiêu và nhiệm vụ sau đây trong năm năm tài chính tới.

FOCUS AREA

Cải thiện Trải nghiệm và Mức độ Hài lòng của Cá nhân và Gia đình

Mục tiêu 1: Cải thiện sự sẵn có và khả năng tiếp cận thông tin cũng như truyền thông cho tất cả các cá nhân và gia đình.

Nhiệm vụ 1: Cung cấp thông tin chất lượng cao và dễ tiếp cận một cách liên tục cho các cá nhân và gia đình.

Năm 1 (Năm Tài chính 26-27)

Xây dựng kế hoạch với lộ trình cụ thể bao gồm, nhưng không giới hạn ở: (i) đánh giá tiến độ từ Kế hoạch Thông tin và Truyền thông 2023-2026, (ii) vai trò của Ban Truyền thông Chiến lược và Kết nối của Harbor cùng Nhân viên Thông tin Công cộng, (iii) các chiến lược nhằm đảm bảo tính nhất quán và chất lượng về nội dung cũng như hình thức của các ấn phẩm và tài liệu truyền thông khác của Harbor, (iv) xây dựng mới hoặc sửa đổi các hướng dẫn, quy trình và đào tạo về cách sử dụng các công cụ truyền thông của Harbor để điều phối và tối đa hóa khả năng tiếp cận thông tin.

Từ Năm 2 (Năm Tài chính 27/28) đến Năm 5 (Năm Tài chính 30/31)

Triển khai và đánh giá kế hoạch, đồng thời thực hiện các điều chỉnh nếu cần thiết.

Mục tiêu 2: Tối ưu hóa sự tham gia tích cực của các cá nhân và gia đình vào quy trình lập kế hoạch nhằm xác định các dịch vụ và hỗ trợ tốt nhất đáp ứng nhu cầu của họ.

Nhiệm vụ 1: Mở rộng cơ sở hạ tầng để Harbor duy trì một tổ chức lấy con người làm trung tâm hơn.

Năm 1 (Năm Tài chính 26/27)

Thực hiện tự đánh giá toàn diện để đo lường tiến độ trở thành một tổ chức lấy con người làm trung tâm hơn trong các lĩnh vực chính bao gồm, nhưng không giới hạn ở: (i) năng lực lãnh đạo, (ii) văn hóa lấy con người làm trung tâm, (iii) năng lực của lực lượng lao động, (iv) sự cộng tác và quan hệ đối tác, (v) chất lượng và đổi mới, và (vi) các tiêu chí để đánh giá sự thành công của kế hoạch. Sử dụng kết quả đánh giá để xây dựng kế hoạch với lộ trình cụ thể nhằm giúp Harbor mở rộng phương pháp tiếp cận lấy con người làm trung tâm.

Năm 2 (Năm Tài chính 27/28)

Triển khai và đánh giá kế hoạch, đồng thời thực hiện các điều chỉnh nếu cần thiết.

Năm 3 (Năm Tài chính 28/29)

Lặp lại việc tự đánh giá toàn diện để đo lường tiến độ hướng tới việc trở thành một tổ chức lấy con người làm trung tâm hơn. Triển khai và đánh giá kế hoạch, thực hiện các điều chỉnh nếu cần thiết.

Năm 4 (Năm Tài chính 29/30)

Triển khai và đánh giá kế hoạch, thực hiện các điều chỉnh nếu cần thiết.

Năm 5 (Năm Tài chính 30/31)

Lặp lại việc tự đánh giá toàn diện để đo lường tiến độ hướng tới việc trở thành một tổ chức lấy con người làm trung tâm hơn. Triển khai và đánh giá kế hoạch, thực hiện các điều chỉnh nếu cần thiết. Triển khai và đánh giá kế hoạch, thực hiện các điều chỉnh nếu cần thiết.

Mục tiêu 3: Nâng cao trải nghiệm và mức độ hài lòng của các cá nhân và gia đình do Harbor phục vụ.

Nhiệm vụ 1: Tăng cường hoặc duy trì tỷ lệ phần trăm các cá nhân và gia đình báo cáo sự hài lòng đối với việc cung cấp thông tin, hỗ trợ lập kế hoạch lấy con người làm trung tâm, dịch vụ khách hàng và sự đa dạng của các nhà cung cấp dịch vụ của Harbor.

Năm 1 (Năm Tài chính 26/27)

(a) Thực hiện Khảo sát Trải nghiệm và Mức độ Hài lòng của Cá nhân và Gia đình và phân tích kết quả.

(b) Triển khai Khảo sát Hỗ trợ Lập Kế hoạch Lấy Con người làm Trung tâm sau các cuộc họp Kế hoạch Chương trình Cá nhân, đánh giá kết quả và thiết lập các mục tiêu nếu cần, đồng thời xác định các chiến lược để cải thiện tỷ lệ phản hồi khảo sát và cho các lĩnh vực có mức độ hài lòng thấp.

Năm 2 (Năm Tài chính 27/28)

(a) Dựa trên kết quả Khảo sát Trải nghiệm và Mức độ Hài lòng của Cá nhân và Gia đình, thiết lập các mục tiêu, xác định và triển khai các chiến lược để cải thiện tỷ lệ phản hồi và các lĩnh vực có mức độ hài lòng thấp.

(b) Triển khai Khảo sát Hỗ trợ Lập Kế hoạch Lấy Con người làm Trung tâm sau các cuộc họp IPP, phân tích kết quả và thiết lập mục tiêu nếu cần, đồng thời xác định các chiến lược cải thiện tỷ lệ phản hồi và các lĩnh vực có mức độ hài lòng thấp.

Năm 3 (Năm Tài chính 28/29)

(a) Thực hiện Khảo sát Trải nghiệm và Mức độ Hài lòng của Cá nhân và Gia đình và phân tích kết quả.

(b) Triển khai Khảo sát Hỗ trợ Lập Kế hoạch Lấy Con người làm Trung tâm sau các cuộc họp IPP, phân tích kết quả và thiết lập mục tiêu nếu cần, đồng thời xác định các chiến lược cải thiện tỷ lệ phản hồi và các lĩnh vực có mức độ hài lòng thấp.

Các Lĩnh vực Trọng tâm Chiến lược, Mục tiêu và Nhiệm vụ (Còn tiếp)

Năm 4 (Năm Tài chính 29/30)

(a) Dựa trên kết quả Khảo sát Trải nghiệm và Mức độ Hài lòng của Cá nhân và Gia đình, thiết lập các mục tiêu, xác định và triển khai các chiến lược để cải thiện tỷ lệ phản hồi và các lĩnh vực có mức độ hài lòng thấp.

(b) Triển khai Khảo sát Hỗ trợ Lập Kế hoạch Lấy Con người làm Trung tâm sau các cuộc họp IPP, phân tích kết quả và thiết lập mục tiêu nếu cần, đồng thời xác định các chiến lược cải thiện tỷ lệ phản hồi và các lĩnh vực có mức độ hài lòng thấp.

Năm 5 (Năm Tài chính 30/31)

(a) Thực hiện Khảo sát Trải nghiệm và Mức độ Hài lòng của Cá nhân và Gia đình và phân tích kết quả.

(b) Triển khai Khảo sát Hỗ trợ Lập Kế hoạch Lấy Con người làm Trung tâm sau các cuộc họp IPP, phân tích kết quả và thiết lập mục tiêu nếu cần, đồng thời xác định các chiến lược cải thiện tỷ lệ phản hồi và các lĩnh vực có mức độ hài lòng thấp.

Nhiệm vụ 2: Tăng cường hoặc duy trì tỷ lệ phần trăm các cá nhân và gia đình báo cáo sự hài lòng với việc tham gia vào Chương trình Tự Quyết.

Từ Năm 1 (Năm Tài chính 26/27) đến Năm 5 (Năm Tài chính 30/31)

Thực hiện Khảo sát Chương trình Tự Quyết và phân tích kết quả. Dựa trên kết quả, thiết lập các mục tiêu, xác định và triển khai các chiến lược để cải thiện tỷ lệ phản hồi khảo sát và các lĩnh vực có mức độ hài lòng thấp khi cần thiết.

Mục tiêu 4: Hỗ trợ các cá nhân và gia đình trong quy trình tiếp nhận.

Nhiệm vụ 1: Tăng cường hoặc duy trì tỷ lệ phần trăm các cá nhân và gia đình báo cáo sự hài lòng với quy trình tiếp nhận của Harbor.

Từ Năm 1 (Năm Tài chính 26/27) đến Năm 5 (Năm Tài chính 30/31)

Thực hiện các cuộc Khảo sát Tiếp nhận và phân tích kết quả. Dựa trên kết quả, thiết lập các mục tiêu, xác định và triển khai các chiến lược để cải thiện tỷ lệ phản hồi khảo sát và các lĩnh vực có mức độ hài lòng thấp khi cần thiết.

Nâng cao Hiệu quả Điều phối Dịch vụ

Mục tiêu 1: Nâng cao chất lượng và tính nhất quán của các phương pháp điều phối dịch vụ tại tất cả các bộ phận và vai trò quản lý trường hợp.

Nhiệm vụ 1: Xây dựng, triển khai và đánh giá chương trình đào tạo bao gồm các tiêu chuẩn và năng lực nhất quán cho tất cả nhân viên quản lý trường hợp (bao gồm điều phối viên dịch vụ, quản lý và giám đốc).

Năm 1 (Năm Tài chính 26/27)

(a) Đánh giá chương trình đào tạo hiện tại cho tất cả nhân viên quản lý trường hợp, bao gồm nhưng không giới hạn ở: (i) các tiêu chuẩn và năng lực được vạch ra trong chương trình hiện có, (ii) sự tuân thủ các tiêu chuẩn quản lý trường hợp theo luật định/hợp đồng và các thước đo hiệu suất của Sở Dịch vụ Phát triển, (iii) ý kiến đóng góp từ nhân viên quản lý trường hợp về chương trình hiện tại, và (iv) phân tích lỗ hổng.

(b) Dựa trên đánh giá, cập nhật chương trình đào tạo và xây dựng lộ trình triển khai, đánh giá chương trình mới.

Từ Năm 2 (Năm Tài chính 27/28) đến Năm 5 (Năm Tài chính 30/31)

Triển khai và đánh giá chương trình đào tạo, thực hiện các sửa đổi nếu cần thiết.

Mục tiêu 2: Đảm bảo quy trình xác định đủ điều kiện nhất quán, chất lượng cao và hiệu quả.

Nhiệm vụ 1: Xây dựng, triển khai và đánh giá quy trình tiếp nhận kịp thời và lấy khách hàng làm trung tâm.

Năm 1 (Năm Tài chính 26/27)

(a) Thực hiện rà soát toàn diện các quy trình và chính sách tiếp nhận hiện tại của Harbor, bao gồm nhưng không giới hạn ở: (i) sự tuân thủ các yêu cầu pháp định, (ii) sự tuân thủ các thước đo hiệu suất của Sở Dịch vụ Phát triển (DDS) dành cho trung tâm vùng và các thông báo khác, (iii) nhu cầu đào tạo nhân viên, và (iv) kết quả của các cuộc khảo sát tiếp nhận.

(b) Dựa trên kết quả rà soát, cập nhật quy trình tiếp nhận nếu cần và xây dựng lộ trình triển khai cũng như đánh giá quy trình mới.

Từ Năm 2 (Năm Tài chính 27/28) đến Năm 5 (Năm Tài chính 30/31)

Triển khai và đánh giá quy trình tiếp nhận, thực hiện các sửa đổi nếu cần thiết.

Mở rộng Phát triển Nguồn lực và Nhận thức về các Nguồn lực Sẵn có

FOCUS AREA

Mục tiêu 1: Cung cấp cho các cá nhân và gia đình nhiều lựa chọn cung ứng dịch vụ sáng tạo, đáp ứng các nhu cầu riêng biệt của họ.

Nhiệm vụ 1: Phân tích thông tin thu thập được về các dịch vụ của Harbor để xác định các lĩnh vực cần phát triển thêm nguồn lực.

Từ Năm 1 (Năm Tài chính 26/27) đến Năm 5 (Năm Tài chính 30/31)

(a) Sử dụng các cuộc khảo sát và đánh giá nhu cầu hiện có để xác định các lỗ hổng tiềm năng trong các lựa chọn cung ứng dịch vụ nhằm đáp ứng những nhu cầu riêng biệt, bao gồm nhưng không giới hạn ở các nhu cầu về văn hóa, địa lý và ngôn ngữ.

Các Lĩnh vực Trọng tâm Chiến lược, Mục tiêu và Nhiệm vụ (Còn tiếp)

(b) Khi cần thiết, sửa đổi các khảo sát và đánh giá hiện có, đồng thời triển khai các chiến lược khác để thu thập ý kiến đóng góp về các lĩnh vực cần phát triển nguồn lực thêm.

Nhiệm vụ 2: Phát triển các nguồn lực có mục tiêu nhằm gia tăng các lựa chọn cung ứng dịch vụ để đáp ứng nhu cầu riêng biệt của cộng đồng chúng ta.

Từ Năm 1 (Năm Tài chính 26/27) đến Năm 5 (Năm Tài chính 30/31)

Dựa trên phân tích các thông tin liên quan, xác định số lượng và loại hình dịch vụ cần được phát triển trong mỗi năm tài chính để gia tăng các lựa chọn cung ứng dịch vụ đáp ứng nhu cầu riêng biệt của cộng đồng.

Mục tiêu 2: Tăng cường sự sẵn có, nhận thức và khả năng tiếp cận thông tin về các dịch vụ và nguồn lực của Harbor.

Nhiệm vụ 1: Xây dựng, triển khai và đánh giá kế hoạch chia sẻ thông tin về các dịch vụ và nguồn lực của Harbor.

Năm 1 (Năm Tài chính 26/27)

(a) Rà soát các thông tin hiện đang chia sẻ với cộng đồng về các dịch vụ và nguồn lực (ví dụ: tài liệu in ấn, thông tin đăng trên website). Rà soát các chính sách liên quan, các yêu cầu pháp định và hợp đồng liên quan đến việc chia sẻ thông tin về dịch vụ và nguồn lực.

(b) Xem xét ý kiến đóng góp về khả năng tiếp cận thông tin từ các cuộc khảo sát và nhóm tập trung gần đây. Khi cần thiết, thu thập thêm ý kiến từ nhân viên và cộng đồng về những nội dung và cách thức thông tin đang được chia sẻ, cũng như các hình thức chia sẻ thông tin ưu tiên.

(c) Dựa trên kết quả rà soát, xây dựng kế hoạch hành động với lộ trình cụ thể để tăng cường sự sẵn có, nhận thức và khả năng tiếp cận thông tin về dịch vụ và nguồn lực.

Từ Năm 2 (Năm Tài chính 27/28) đến Năm 5 (Năm Tài chính 30/31)

Triển khai và đánh giá kế hoạch hành động, thực hiện các sửa đổi nếu cần thiết.

FOCUS AREA

Tăng cường Sự tham gia của Cộng đồng

Mục tiêu 1: Tăng cường sự gắn kết với các cá nhân và gia đình mà chúng tôi phục vụ.

Mục tiêu 2: Tăng cường các cơ hội đào tạo cho và cùng với các đối tác cộng đồng về trung tâm vùng của chúng ta cũng như các dịch vụ mà chúng tôi cung cấp.

Mục tiêu 3: Tăng cường vận động lập pháp để giải quyết các nhu cầu của cộng đồng đa dạng mà chúng tôi phục vụ.

Nhiệm vụ 1: Sửa đổi, triển khai và đánh giá Kế hoạch Kết nối Cộng đồng toàn diện.

Năm 1 (Năm Tài chính 26/27)

Xây dựng kế hoạch với lộ trình cụ thể bao gồm nhưng không giới hạn ở: (i) đánh giá tiến độ từ Kế hoạch Kết nối Cộng đồng 2023-2026, (ii) vai trò của Ban Truyền thông Chiến lược và Kết nối của Harbor cùng Nhân viên Thông tin Công cộng, (iii) các chiến lược nhằm tăng cường sự gắn kết với cá nhân và gia đình, (iv) các chiến lược nhằm nâng cao cơ hội đào tạo cho và cùng với các đối tác cộng đồng, (v) các chiến lược nhằm tăng cường vận động lập pháp, và (vi) các tiêu chí để đánh giá sự thành công của kế hoạch.

Từ Năm 2 (Năm Tài chính 27/28) đến Năm 5 (Năm Tài chính 30/31)

Triển khai và đánh giá kế hoạch, đồng thời thực hiện các điều chỉnh nếu cần thiết.

Mục tiêu 4: Tăng cường các hoạt động Tìm kiếm và Nhận dạng Trẻ em trong chương trình Can thiệp Sớm để đảm bảo trẻ em đủ điều kiện được tiếp cận các dịch vụ của chúng tôi.

Nhiệm vụ 1: Xây dựng, triển khai và đánh giá kế hoạch tham gia vào các hoạt động Tìm kiếm Trẻ em trong chương trình Can thiệp Sớm.

Năm 1 (Năm Tài chính 26/27)

(a) Thực hiện rà soát các hoạt động Tìm kiếm và Nhận dạng Trẻ em hiện tại của Harbor, cũng như rà soát các yêu cầu pháp định và các thước đo hiệu suất của Sở Dịch vụ Phát triển (DDS) dành cho trung tâm vùng cùng các thông báo khác về hoạt động Tìm kiếm Trẻ em.

(b) Dựa trên kết quả rà soát, xác định các lĩnh vực cần cải thiện hoặc mở rộng hoạt động và lập kế hoạch hành động với lộ trình cụ thể để giải quyết các lĩnh vực ưu tiên. Triển khai kế hoạch hành động.

Từ Năm 2 (Năm Tài chính 27/28) đến Năm 5 (Năm Tài chính 30/31)

Triển khai và đánh giá kế hoạch hành động, thực hiện các sửa đổi nếu cần thiết.

Mục tiêu 5: Thúc đẩy việc cùng học hỏi, chia sẻ kiến thức, phát triển kỹ năng và áp dụng các phương pháp thực hành tốt nhất mới trong lĩnh vực dịch vụ phát triển.

Nhiệm vụ 1: Mở rộng Cộng đồng Thực hành (CoP) và lồng ghép các kiến thức mới vào tổ chức cũng như cộng đồng nhà cung cấp dịch vụ.

Năm 1 (Năm Tài chính 26/27)

(a) Thực hiện tự đánh giá CoP để xem xét hiệu quả và xác định các lĩnh vực cần cải thiện trong các khía cạnh chính như, nhưng không giới hạn ở: (i) sự tham gia của thành viên, (ii) tác động đến cộng đồng, và (iii) các phương pháp thực hành chung.

Các Lĩnh vực Trọng tâm Chiến lược, Mục tiêu và Nhiệm vụ (Còn tiếp)

(b) Dựa trên kết quả, lập kế hoạch hành động với lộ trình cụ thể cho các lĩnh vực ưu tiên. Triển khai kế hoạch hành động.

Năm 2 (Năm Tài chính 27/28)

Triển khai và đánh giá kế hoạch hành động CoP, sửa đổi nếu cần.

Năm 3 (Năm Tài chính 28/29)

Lặp lại việc tự đánh giá CoP. Cập nhật kế hoạch hiện tại hoặc lập kế hoạch hành động mới với lộ trình cụ thể cho các lĩnh vực ưu tiên. Triển khai kế hoạch hành động.

Năm 4 (Năm Tài chính 29/30)

Triển khai và đánh giá kế hoạch hành động CoP, sửa đổi nếu cần.

Năm 5 (Năm Tài chính 30/31)

Lặp lại việc tự đánh giá CoP. Cập nhật kế hoạch hiện tại hoặc lập kế hoạch hành động mới với lộ trình cụ thể cho các lĩnh vực ưu tiên. Triển khai kế hoạch hành động.

Cải thiện Phát triển Tổ chức

Mục tiêu 1: Duy trì văn hóa lấy khách hàng làm trung tâm.

Nhiệm vụ 1: Tiếp tục triển khai và đánh giá chương trình đào tạo dịch vụ khách hàng chính thức và liên tục, phù hợp với các tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng phổ quát của Harbor.

Từ Năm 1 (Năm Tài chính 26/27) đến Năm 5 (Năm Tài chính 30/31)

(a) Tiếp tục cung cấp đào tạo dịch vụ khách hàng như một phần của quá trình tiếp nhận nhân viên mới và đào tạo bồi dưỡng định kỳ hai năm một lần cho toàn thể nhân viên. Đánh giá phản hồi về đào tạo, rà soát các tiêu chuẩn dịch vụ khách hàng phổ quát và thực hiện sửa đổi nếu cần.

(b) Triển khai Khảo sát Dịch vụ Khách hàng, đánh giá kết quả và thiết lập các mục tiêu nếu cần; xác định và triển khai các chiến lược để cải thiện tỷ lệ phản hồi khảo sát và các lĩnh vực có mức độ hài lòng thấp.

Mục tiêu 2: Đảm bảo tính liên tục và sự ổn định trong đội ngũ lãnh đạo của Harbor.

Nhiệm vụ 1: Xây dựng, triển khai và đánh giá kế hoạch kế nhiệm để đảm bảo quá trình chuyển giao các vai trò lãnh đạo trong tổ chức diễn ra suôn sẻ.

Năm 1 (Năm Tài chính 26/27)

(a) Xây dựng chính sách kế nhiệm điều hành được Hội đồng Quản trị phê duyệt nhằm đảm bảo tính liên tục của vai trò lãnh đạo khi có thay đổi nhân sự, bao gồm cả các trường hợp chia tách nhân sự theo kế hoạch và các tình huống khẩn cấp, hoàn thành trước ngày 31 tháng 1 năm 2027.

(b) Xây dựng kế hoạch kế nhiệm phù hợp với chính sách và chi tiết hóa quy trình xác định cũng như phát triển tài năng cho các vị trí lãnh đạo trong tương lai, hoàn thành trước ngày 30 tháng 6 năm 2027.

Từ Năm 2 (Năm Tài chính 27/28) đến Năm 5 (Năm Tài chính 30/31)

Tiếp tục triển khai và đánh giá kế hoạch kế nhiệm, thực hiện các sửa đổi nếu cần thiết.

Đánh giá Tiến độ

Sau khi Hội đồng Quản trị phê duyệt kế hoạch chiến lược này, các kế hoạch vận hành/làm việc riêng biệt sẽ được xây dựng để vạch ra các dự án và hoạt động cụ thể nhằm đạt được các mục tiêu và nhiệm vụ chiến lược. Các kế hoạch vận hành/làm việc hàng năm này thuộc trách nhiệm của Giám đốc Điều hành và đội ngũ lãnh đạo điều hành.

Tiến độ thực hiện các mục tiêu và nhiệm vụ chiến lược sẽ được báo cáo và xem xét bởi Hội đồng Quản trị định kỳ sáu tháng một lần theo định dạng đã được Hội đồng Quản trị và Giám đốc Điều hành thống nhất. Ngoài ra, bản đánh giá hàng năm về kế hoạch chiến lược cũng sẽ được chuẩn bị và đăng tải trên trang web của Harbor, đồng thời các nội dung sửa đổi cho kế hoạch sẽ được thực hiện khi cần thiết.

HARBOR
REGIONAL CENTER

Tháng 06 năm 2026
www.harborrc.org