

康復部

用戶資料手冊

宗旨：

加州康復部與用戶和其他人士合作，
為殘障人士提供服務和爭取權益活動，
促進他們的就業、獨立生活和平等機會。

目錄

引言	2
評估程序	3
資格	5
取得服務	6
個別化就業計劃	9
就業服務	11
用戶責任	12
顧問責任	13
結束個案	14
用戶協助計劃	15
管理評審及調停	16
公平聽證	17
保密性	18
透露	19
歧視	20
聯絡	22

引言

康復部（DOR）幫助你達到你的就業目標和獨立。此小冊簡介康復部和我們提供的服務。

身為康復部的用戶，你的康復計劃將按你的特別目標設計，由你和你的顧問制定。

在這個程序中最重要的人是你。要實現你的就業計劃，你擔任領導的角色。你的顧問和你合作達到目標，告訴你康復部可以提供的服務，和就你需要的服務，轉介你使用其他機構。

如你無法在此小冊找到你問題的答案，請向你的顧問查詢。

什麼人應該申請？

- 你是否有殘障情況？
- 你是否因為殘障情況找工作或保留工作有問題？
- 你相不相信職業康復服務可以幫助你找到或保留工作？
- 你是否想工作？

如你對這些問題的都答「是」，你可能符合康復部服務的資格。如你想知道更多有關康復部的資料，本地康復部的顧問可以回答你的問題。

如何申請

以下是向本地康復部辦事處申請服務的方法：

1. 親自前來本地康復部辦事處，填交申請表。
2. 來電索取申請表，然後寄回填妥的申請表。
3. 可在我們的網頁 www.dor.ca.gov 申請，或下載申請表，填妥後寄回。
4. 告訴我們所需的資料，然後我們將以另一個合理的格式，開始評估程序。

顧問將與你約定面談時間，開始評估程序。

當你完成以下步驟後，你的申請將被認為已正式提交。

1. 要求服務。
2. 提供資料，幫助我們開始評估程序，決定你是否符合資格和服務的優先。你可能需要提供有關殘障情況的資料。
3. 設定一個日期，完成評估。

通過評估程序，你和你的顧問將認識更多有關你的資格和你的職業需要。

資格——你和你的顧問將小心評估有關你的殘障及就業情況資料。你的顧問將決定你是否符合使用我們服務的資格。

殘障的嚴重性——評審你的殘障情況如何影響你就業的能力。

職業康復需要評估——你和你的顧問合作，決定你需要什麼，幫助你較易受僱。

在職業康復過程中，我們會提供資料和鼓勵你做選擇。如提出要求，我們可以你喜用的語言或母語，或如有需要時，以其他適當的格式提供資料，使你能充份明白整個程序。

當你一直參與並儘快為我們提供所需的資料時，這個程序會進行得更快。

在評估過程中，你如何可提供幫助？

1. 當你第一次來面談時，請攜帶：

- 任何有關係殘障情況的資料
- 如你有領取福利，請攜帶 SSI 或 SSDI 紀錄或通知信，或聯邦的「Ticket to Work」計劃的票據
- 你曾諮詢有關係殘障情況之醫生、專業工作者和機構之名稱、地址和電話號碼

2. 儘你的能力認識康復過程。

- 閱讀計劃提供給你的資料。
- 如有任何不明白的地方，請顧問說明。

3. 記得赴約，準時前來。

- 如你無法赴約，請打電話來我們的辦事處。
- 如你搬家或轉換電話號碼，記得讓我們知道。

4. 完成任何你和你顧問同意應做的步驟。

在你提交申請之後，你的顧問將決定你是否符合使用康復部服務的資格。你將於六十天內收到書面的通知，是否符合資格。如要延長該時間，你和你的顧問需要討論和協定一個延長的日期。

如果你領有 SSI 或 SSDI 福利而你想工作，你將被認為符合使用康復部服務的資格（除非你的殘障情況太嚴重，我們的服務對你無助）。如你有 Ticket to Work，你亦可能符合服務資格。

如你沒有領 SSI 或 SSDI 福利，我們將根據以下因素決定你的資格：

1. 你身體或心理有損傷，
2. 你的損傷構成或造成你就業的相當障礙，及
3. 你要求職業康復服務，以幫助你得到、保留或重新就業。

換言之，你必須有影響你極大的殘障情況，需要康復部的協助尋找和保留工作。

如有證據證明你無法從我們的服務得益，你和你的顧問將評估你工作的能力。

你將有機會在一個實際的工作環境中嘗試工作。在此嘗試工作的階段裡，你將得到一些康復部的服務。如有明顯和可信的證據，證明我們的服務對你就業無助，則我們會結束你的個案。

如你符合使用服務的資格，你和你的顧問將討論你的殘障情況如何影響你工作能力的問題。此評估稱為殘障嚴重性評分，或 SOD 評分，通常在你前來第一次面談之後九十天內完成。

殘障情況嚴重程度。根據你的申請和評估，你的顧問將決定你的損傷情況如何影響你的工作生活。你將被安排入以下其中一個類別：（一）殘障；（二）殘障嚴重；或（三）殘障最嚴重。

這些稱為「優先類別」。如你領有 SSI 或 SSDI 福利，你將被認為是殘障嚴重性最少的。

康復部需要做此歸類，以通過選擇程序的次序，服務用戶。

選擇次序

當部門沒有足夠的資金服務所有符合資格的申請者時，聯邦政府規定我們使用選擇次序的方法。康復部必須先服務殘障情況最嚴重者。安排你入優先類別，是一個能按次序服務所有申請者的公平方法。

所有那些屬「殘障最嚴重」類別的人士，將先得到服務，然後是「殘障嚴重」類別者，再然後是「殘障」類別者。

在每個類別中，我們根據申請日期的先後提供服務。最先申請的將先得到服務，然後是第二個申請的，以此類推，直至該類別的人士均已取得服務為止。

輪候名單

如康復部沒有足夠資金服務你所屬的類別，我們會將你放入輪候名單，直至輪到你為止。如你被編入輪候名單，我們將每九十天寄信給你，告訴你我們現時正服務那個類別的人士。在我們服務你所屬的類別時，我們將通知你。然後我們將根據你提交申請表的日期，按次序提供服務。

如果你在我們的輪候名單，我們仍可為你提供資料和轉介你使用其他可幫助你達到就業目標的社區服務，直至你取得康復部的服務為止。

個別化就業計劃（IPE）

如你申請使用服務，通過評估程序，符合使用服務的資格，及被編入我們服務的優先類別，下一個步驟就是制定一個個別化就業計劃，或簡稱 IPE。IPE 是一份幫助你尋找和保留工作的書面計劃。你的顧問在 IPE 過程中將為你提供資料，幫助你做出計劃的選擇。你和你的顧問將討論你獨特的強項、資源、優先、顧慮、能力、能量、和興趣，從而制定計劃。

制定計劃時，你是主要的合作者。你將有機會選擇你的就業目標和環境。你同時有機會選擇某類你需要的職業康復服務、服務者和環境，以達到你的目標。你和你的顧問，將討論你可以取得這些所需服務的方法。

制定 IPE

根據法律，IPE 必須包括以下部份：

- 你的就業目標
- 達到就業目標的時間
- 你將需要的服務和服務者
- 開始服務的時間
- 取得服務的方法
- 用來評估你進度的標準
- 你的顧問，你，和其他涉及 IPE 者的責任
- 如適用的話，用戶參與支付計劃部份的提綱
- 你可以申請和取得的類似福利

你有制定自己 IPE 的選擇，包括：

1. DOR 顧問為你提供協助
2. 其他協助，包括外界的技術援助
3. 制定你自己的 IPE

你的顧問將：

1. 說明 IPE 的內容和 DOR 準則
2. 提供有關財務承諾和其他項目的資料
3. 幫助你完成 DOR 表格
4. 說明 Ticket to Work (TTW) 計劃
5. 評審你的 IPE，確保你的目標和所需的服務是符合 DOR 準則

就業服務

在你取得任何服務或作為計劃的部份做任何購買之前，你的顧問必須書面通過你的 IPE。

DOR 提供你所需的服務，以幫助你達到就業目標。有些服務可包括但不限於以下項目：

- 顧問和指導
- 轉介和協助從其他機構取得服務
- 尋找工作 and 安排協助
- 職業和其他訓練服務
- 身心損害診斷和治療
- 參與 IPE 時維持額外費用所需
- 如有需要的話，交通服務
- 在職或個人協助服務
- 翻譯服務
- 為失明人士提供康復和輔導／行動服務
- 職業執照，工具，設備，開始時購備及用品
- 自僱主技術援助
- 康復輔助技術
- 支援性的就業服務
- 家庭服務
- 交通，例如最省錢的交通和有關費用支出；這是使你參與就業服務必需的交通

用戶責任

在制定你的 IPE 之後，你和你的顧問負有某些責任。最低限度，你的責任包括：

1. 如有影響你計劃的問題，請告訴顧問（例如地址、醫療或財政狀況有改變）
2. 討論任何計劃所需的改變
3. 申請和取得類似的服務及福利（例如通過非 DOR 機構提供的財務援助、津貼、或服務）
4. 如需要，在財務上參與你的計劃
5. 出席和充份參與訓練計劃及課程
6. 向顧問提供你的進度報告和分數
7. 充份參與尋找工作 and 就業安排的活動
8. 記得在購買你想由 DOR 付款之任何貨品或服務之前，取得書面同意
9. 和你的顧問訂立協議，及計劃有重要改變時，簽署一份書面的修訂本

顧問責任

最低限度，你的顧問有以下的責任：

1. 提供顧問和指導
2. 保持你的資料機密
3. 告訴你可用的資源，以及作出適當的轉介
4. 告訴有關你的權利和補救方法等資料，包括上訴和提出歧視投訴的資料
5. 告訴你有關用戶助理計劃（CAP）和如何聯絡 CAP 的資料
6. 幫助統籌你計劃所需的服務
7. 根據協定的時間表評審你的進度，最低限度一年一次
8. 與你訂立協議，及有重大改變時，需要你簽署一份書面的修訂本
9. 在過程中充份告訴你有關的資料，包括當你的個案結束時可得到充份顧問的機會

如沒有合作、做出合理之努力、經常缺席、或沒有保持經常之溝通，可導致失去進一步之服務，和結束服務個案。

個案結束

你的服務記錄（亦稱為個案）可以多個原因而告結束。

最大的原因，是因為你已完滿地受僱最少有九十天。

其他結束你服務紀錄的原因包括：

- 你不符合服務的資格
- 你不再符合服務的資格
- 你沒有出席評估決定你資格及／或服務優先的會議
- 我們無法找到你或聯絡你
- 你已搬出州外
- 你拒絕接受，參與，或使用 DOR 的服務
- 你在康復過程中不予合作。（DOR 規定如你在領 SSI 或 SSDI 及有康復可能，但在康復過程中不予合作時，需要向社會安全管理局報告）

在個案結束之前，你有機會得到你的顧問之充份諮詢。

用戶協助計劃 (CAP)

如你使用 DOR 服務時有任何問題，你可要求用戶協助計劃 (CAP) 的幫助。一名 CAP 的顧問可為你提供資料、顧問、和代表，包括尋求法律、行政或其他適當補救之協助，以確保保障你的權利，和幫助你使用適當的服務。

如你以 DOR 服務使用者身份使用服務時有問題，請先和你的顧問或其主管討論。你可以從申請服務到你停止接受服務的任何時間，要求 CAP 協助。和部門職員會面時，你有權帶家人、代表、或 CAP 權益促進者出席。

CAP 的權益促進者，不是部門的僱員。他們以獨立權益促進者身份提供服務。如你在本地層面無法解決你關注的問題，CAP 可以幫助你要求、準備、及／或代表你出席調停會議、管理評審、或公平聽證。

電話 1-800-952-5544；TTY 1-866-712-1085

用戶協助計劃 (CAP)

全州性轉介

1-800-952-5544 (電話)

10800-598-3273 (TTY)

管理評審和調停

當在本地你的顧問或主管無法解決你的問題時，你可以要求地區管理人進行管理評審。再次，CAP 可以為你提出要求。

調停是另一個和 DOR 解決糾紛的選擇。調停是一個自願性的解決問題程序，由符合資格的、DOR 外面不偏不倚的人士擔任。

調停的目的，是充份說明雙方的衝突，尋求解決問題的選擇，和找出雙方滿意的方案。

此服務對所有申請人、符合資格的個人和用戶來說，是免費的。在調停時歡迎你帶一位代表同來。

有關要求調停的資料，請聯絡本地地區辦事處的地區管理人。地區辦事處的電話號碼列在 22-23 頁。

公平聽證

在任何時候，你可以要求公平聽證。這是你向康復上訴委員會提出案情的機會。但是，在向上訴委員會提出之前，在本地層面嘗試解決問題可能對你有利。很多問題都可以用非正式和更迅速的方法解決。

委員會包括七名由州長任命的委員。在聽證時，你有權向委員會提供資料，說明為什麼你認為 DOR 應該改變它的決定。DOR 亦可向委員會提供資料。在聽證之後，委員會將做出一個書面的最後決定。你可向部門職員索取要求公平聽證表格，並應寄往下址：

Rehabilitation Appeals Board
Department of Rehabilitation
P.O. Box 944222
Sacramento, CA 94244-2220
(916) 263-8979 TTY (916) 263-7477

公平聽證將於四十五天內舉行，除非你同意延遲。你有權親自出席，派一名代表出席，或只提供書面資料。如你對公平聽證的決定不滿意，你有權在六個月內入稟加州高等法院請求評審案件。

保密性

部門致力保持所有你提供的資料之機密性。

1977 年資料行爲法，加州民事法第 1798 及以後各條，保證你某些權利：

☐ *私隱的權利：*

只能向你收集與推行部門計劃有必要的資料。這些資料將用於處理你的服務計劃，包括解決用戶投訴和上訴。

☐ *審閱的權利：*

你可以要求審閱部門持有的任何關於你的記錄。部門應儘快讓你或你的代表審閱內容，給提供任何個案記錄資料的副本，最高收費每份不超過一角。如只需求十頁的副本，應不收費。

☐ *要求修訂你記錄的權利：*

任何記錄如有不實的地方，你可向顧問提出要求修改。要求應用書面提出，及應儘量具體。如康復主管不同意你的修改，你可要求管理評審或公平聽證（參看第 26-27 頁）。

如評審或聽證的結果不同意你修改記錄，你可以提交一份合理長度的書面聲明，表示你對此有爭議的資料的看法。此項聲明將存入你的記錄內。

透露

所有要求提供用戶的資料，如不是由用戶本人提出，必須取得部門一份同意透露表格。如屬非醫療性資料，需用 DR264 表格；如屬醫療性資料，需用 DR264A 表格。此表格必須在我們向任何人例如家人透露你的資料之前，由你簽名准許。

所有准許查閱你記錄資料的人士，未經你給予具體的、知情的、和書面的同意之前，不可任何人再作透露。

注意：*1973 年康復法准予部門權力和責任，取得有關和必要的資料，以幫助你達到你的事業目標。*

歧視

部門的政策是為符合資格的殘障人士提供服務，不會因身心的殘障、年齡、性別、膚色、族裔、種族、原國籍、祖先、宗教、醫療情況、性傾向或婚姻狀況而有所歧視。

有時因為部門的規定或政策，你的顧問無法批准或否決你要求的服務。此類異議並屬歧視。但是，如顧問因為你的種族、年齡、傷殘情況、或其他上述受保護之身份而可同意或否定你的要求，則屬歧視。

如不是因為上述受保護情況而你不同意你的就業康復服務，你可以通過用戶協助計劃尋求協助解決（參看 xx 頁）。你也有權要求管理評審、或調停、或舉行公平的聽證以解決異議（參看 23-27 頁）。這些程序可以解決所有的異議，基於歧視之異議除外。

如因為上述受保護情況而你對服務有異議，你有權在發生被指有歧視行為的一百八十天內，提出正式或非正式的投訴。你有三個提出投訴的方法：

1. 聯絡地區管理人，說明為什麼你認為異議屬歧視。因為地區管理人位於本地地區，他或她可以直接解決你的投訴，比使用其他投訴方法更為快捷。

請用第 20-22 頁的資料，查找地區管理人聯絡資料。

2. 你可以聯絡部門的民權辦事處，說明為什麼你認為異議是關乎歧視而與部門政策或規則無關，並提出你想如何解決投訴的方法。民權辦事處將嘗試解決你的投訴，或如屬適當，會進行調查。請聯絡民權辦事處：

Department of Rehabilitation
Office of Civil Rights
P.O. Box 94422
Sacramento, CA 94244-2220
(916) 263-8662 (916) 263-7488 TTY

3. 聯絡美國教育部民權辦事處（USDOE OCR）。說明為什麼你認為異議是基於歧視。教育部民權辦事處將進行投訴調查。如發現有歧視情況，教

育部民權辦事處將解決異議。

US Department of Education
Office of Civil Rights
50 United Nations Plaza, Room 239
San Francisco, CA 94102
(415) 556-4275 (415) 437-7786 TTY

在什麼地方找資料

www.dor.ca.gov

北加州地區

Chico

470 Rio Lindo Avenue
Suite 4
Chico, CA 95926-1899
(530) 895-5507
(530) 345-3897 - TTY

Fresno

2550 Mariposa Mall, Room 2000
Fresno, CA 93721-2270
(559) 445-6011
(559) 266-3373 - TTY

Oakland

1515 Clay Street, Suite 119
Oakland, CA 94612-1413
(510) 622-2764
(510) 622-2793 - TTY

Mt. Diablo Delta

1485 Enea Court, Suite 1100
Concord, CA 94520-5228
(925) 602-3953
(925) 676-5623 - TTY

Sacramento

2225 19th Street
Sacramento, CA 95818-1690
(916) 322-8500
(916) 322-8612 - TTY

San Francisco

185 Berry Street
Lobby 7, Suite 180
San Francisco, CA 94107-1737
(415) 904-7100
(415) 904-7138 - TTY

San Jose

100 Paseo de San Antonio
Suite 324
San Jose, CA 95113-1479
(408) 277-1355
(408) 277-4124 - TTY

Santa Barbara

509 E. Montecito Street
Suite 101
Santa Barbara, CA 93103-3216
(805) 560-8130
(805) 560-8167 - TTY

Santa Rosa

50 "D" Street, Suite 425
Santa Rosa, CA 95404-4764
(707) 576-2233
(707) 576-6365 - TTY

南加州地區

Greater Los Angeles

3251 W. 6th Street
Suite 300
Los Angeles, CA 90020-5017
(213) 736-3904
(213) 736-3960 - TTY

Mid-Cities

11130 S. Western Avenue
Los Angeles, CA 90047-4896
(323) 241-1700
(323) 754-4771 - TTY

Orange/San Gabriel

222 S. Harbor Boulevard
Suite 300
Anaheim, CA 92805-3701
(714) 991-0800
(714) 991-0842 - TTY

Riverside

3130 Chicago Avenue
Riverside, CA 92507-3445
(909) 782-6650
(909) 782-3296 - TTY

San Bernardino

464 W. Fourth Street, Suite 152
San Bernardino, CA 92401-1885
(909) 383-4401
(909) 383-6929 - TTY

San Diego

7575 Metropolitan Drive
Suite 107
San Diego, CA 92108-4402
(619) 767-2100
(619) 767-2159 - TTY

Southern Coastal

4300 Long Beach Boulevard
Suite 200
Long Beach, CA 90807-2008
(562) 422-8325
(562) 422-9276 - TTY

Van Nuys/Foothill

5900 Sepulveda Boulevard
Suite 240
Van Nuys, CA 91411-2511
(818) 901-5024
(818) 901-5086 - TTY

State of California
Health and Human Services
Agency
Department of Rehabilitation



康復部（DOR）是一個平等機會
僱主／計劃

此出版物備有盲字、大字印本、電
腦磁片和錄音帶版本。索取此等版
本，請聯絡：

Department of Rehabilitation
External Affairs
(916) 263-8981 - Voice
(916) 263-7477 - TTY
externalaffairs@dor.ca.gov