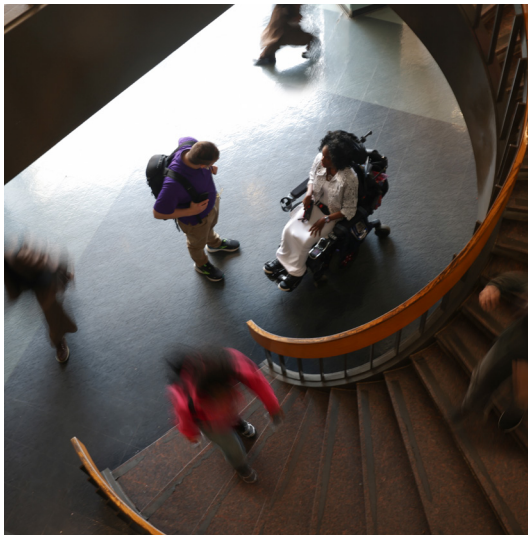
NEW YORK STATE | Office for People With Developmental Disabilities

自我管理评估
最终报告（简明语言）



2025 年 9 月

自我管理评估
最终报告（简明语言）

OPWDD 聘请了 Guidehouse 公司，以评估自我管理模式并就此提供改进建议。

作为此次评估的一部分，Guidehouse 与自我管理服务使用者以及为他们提供支持的服务提供商进行了交流。

超过 9,000 名自我管理服务使用者、其家人、医疗护理协调组织、财务中介机构和支持经纪人与 Guidehouse 讨论了自我管理对他们而言的实际成效与不足。

Guidehouse 还查阅了文献与研究资料、相关数据并调研了其他州的自我管理模式，以发掘能为自主管理服务使用者提供最优支持的新思路。

Guidehouse 从可及性、信息传达、培训、质量和可持续性五个维度，对现有模式进行了全面评估。

此次评估旨在实现以下目标：

- 探究自我管理如何更好地为相关人士提供支持，尤其是对那些没有亲友可提供帮助的人而言
- 梳理如何以清晰易懂的方式传达有关自我管理的信息
- 更深入地了解使用自我管理服务的儿童的需求
- 完善并明确财务中介机构、支持经纪人及护理经理的职责定位
- 帮助所有需要 OPWDD 服务之人了解获取自我管理服务的方法
- 建立有效机制，让自我管理服务使用者与为其提供支持的服务提供商能够协同合作，并向 OPWDD 反馈他们的意见与需求

- 确保自我管理模式对使用者而言具有可持续性，同时在实施层面具备成本效益
- 研究如何调整自我管理的相关规则，以支持该模式的推广与发展

基于收集到的信息，Guidehouse 撰写了一份报告，其中阐述了其对自我管理模式的研究发现，针对 OPWDD 如何优化自我管理模式提出了 8 项建议，并提供了收集到的反馈数据及从中提炼的深度见解。

八项建议

帮助 OPWDD 服务使用者

1. 确保所有选择自我管理服务的人士均可获得该服务：

- 了解无法获得自我管理服务之人的情况，例如其居住地及使用的语言
- 支持服务提供商雇用能说多种语言的工作人员
- 针对目前无法获得自我管理服务的人群，以其使用的语言和形式分享相关信息
- 将相关信息整合至一个易于访问的平台，确保信息的可及性与易获取性

2. 确保服务人群获得实现个人目标所需的支持：

- 明确由护理经理负责对接个人的“支持圈”（即由个人信任、可帮助其做决策之人所组成的支持团体）
- 确保个人的生活计划中包含能强化其自然支持系统与支持圈的方法
- 在服务流程初期，确定需要更高级别的护理规划以及自然支持（如家人和朋友）较少的个人
- 制定最佳实践方案，指导支持经纪人和护理经理为个人提供贯穿其一生的持续支持

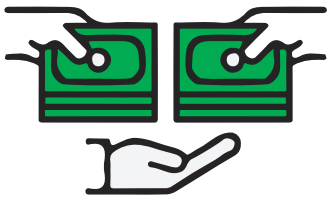
3. 更深入地了解使用自我管理服务的儿童：

- 将儿童和青年群体的自我管理数据按年龄分为两个组：0-17 岁组与 18-22 岁组，以便更好地掌握儿童与青年在服务需求上的差异
- 探索针对儿童和青年的服务方案，为其从学校过渡到社会提供支持
- 与纽约州教育部和特殊教育办公室合作，分享有关 OPWDD 服务的信息
- 考虑调整 OPWDD 的豁免项目，使自我管理服务更契合儿童支持需求

帮助支持员工和服务提供商

4. 提高财务中介服务质量：

- 为所有财务中介机构设定统一的要求标准
- 将为财务中介机构提供及与之相关的信息整合至一个易于访问的平台，确保信息的可及性与易获取性
- 每年开展满意度调查，收集关于财务中介机构服务质量的反馈信息



- 要求财务中介机构更频繁地提交定期报告
- 制定高标准准入规则，明确哪些机构有资格提供财务中介服务
- 确保财务中介机构的数量与资金配置适当，能够有效满足服务需求
- 探索调整豁免项目，以提高财务中介服务的质量

5. 提高医疗护理协调组织为自我管理服务使用者提供支持的有效性：

- 定期与医疗护理协调组织会面，探讨自我管理方面的难点问题、共享相关信息并解决常见问题
- 向自我管理服务使用者更清晰地说明护理经理的职责，以及护理经理与支持经纪人的职责有何区别
- 为护理经理提供更多关于自我管理服务的教育和培训
- 开发一个工具，供护理经理用于帮助个人判断自我管理对其是否适用
- 为护理经理、支持经纪人和财务中介机构开展培训，分享三方协同合作以支持自我管理服务使用者的最佳方式

6. 加强支持经纪人为自我管理服务使用者提供支持的能力：

- 更清晰地说明支持经纪人与护理经理的职责有何区别
- 提升支持经纪人岗位的专业性
- 与财务中介机构合作，建立相关标准与监督机制，以确保支持经纪人规范履职
- 邀请工作表现优异的支持经纪人为其他同行提供指导
- 开发和升级培训课程体系，并向支持经纪人提供相关信息

OPWDD 在优化自我管理工作方面可采取的其他措施

7. 使“个人管理所需商品和服务”* 更易于理解、更便于获取：

- 制定清晰统一的“个人管理所需商品和服务”规则
- 规范财务中介机构批准或驳回“个人管理所需商品和服务”请求的流程
- 提供有关“个人管理所需商品和服务”的培训和工具包
- 收集和跟踪“个人管理所需商品和服务”的相关数据

8. 利用数据提升自我管理服务的成效，并确保该模式具备长期成本效益：

- 跟踪自我管理服务数据，并开发仪表板用于监测
- 定期审查自我管理模式中的服务过度使用与利用不足情况
- 优化自我管理个人资源账户（自我管理预算中每年的最高可用金额）的预测方式
- 研究服务使用情况，以提升自我管理服务使用者所获得服务的价值与成效

*注意：“个人管理所需商品和服务”是一项豁免服务，可从个人的自我管理预算中列支费用；该服务通过支付符合条件的费用助力个人参与各类社区活动，例如参加社区课程、加入俱乐部等。

www.opwdd.ny.gov

纽约州发育障碍人士办公室

2025 年 9 月