

Hướng dẫn trước về tâm thần

Hợp tác liên huyện

Đánh giá cuối cùng Giai đoạn 1,

Năm tài chính 2021-25

Soạn thảo bởi Kiran Sahota, Chủ tịch & Giám đốc Điều hành



CONCEPTSFORWARD
CONSULTING

Danh mục

Giới thiệu	2
Mục tiêu và Tầm nhìn của Dự án	3
Thành tựu của Giai đoạn 1	4
Tiêu chuẩn hóa và Hợp tác	4
Phát triển tập trung vào cá nhân	4
Phát triển nền tảng công nghệ	5
Tiếp thị và Xây dựng thương hiệu	6
Sự bao gồm văn hóa và ngôn ngữ	6
Đánh giá	7
Tổ chức dự án	7
Thách thức gặp phải	8
Hợp đồng tiêu chuẩn	8
Hạn chế của huyện	9
Sự mơ hồ về pháp lý và quy định	9
Đánh giá	11
Kết quả của dự án sáng tạo	17
Bài học kinh nghiệm	18
Kết luận	19

Dự án Sáng tạo về Chỉ thị Y tế Tâm thần Liên Huyện (PADs)

Tổng kết cuối cùng của Dự án Sáng tạo Đa Huyện PADs Giai đoạn Một

Giới thiệu

Hướng dẫn trước về sức khỏe tâm thần (PADs) là công cụ pháp lý cho phép cá nhân có rối loạn sức khỏe tâm thần hoặc rối loạn sử dụng chất gây nghiện ghi chép lại sở thích của họ về điều trị sức khỏe hành vi trong tương lai trong giai đoạn khỏe mạnh, để sử dụng trong những thời điểm họ có thể không thể giao tiếp hiệu quả. Cơ quan Quản lý Dịch vụ Lạm dụng Chất gây nghiện và Sức khỏe Tâm thần (SAMHSA) xác định PADs là thực hành tốt nhất trong lập kế hoạch khủng hoảng hướng tới phục hồi. SAMHSA nhấn mạnh rằng PADs giảm bớt sự ép buộc, cải thiện kết quả điều trị và củng cố chăm sóc tập trung vào người bệnh. Tuy nhiên, họ cảnh báo rằng việc áp dụng rộng rãi đòi hỏi khung pháp lý mạnh mẽ, định dạng để tiếp cận và hợp tác liên hệ thống.

Các bài báo trên Tạp chí Tâm thần học của Hiệp hội Y khoa Hoa Kỳ (JAMA) nhấn mạnh rằng PADs liên quan đến việc tăng cường sự tham gia điều trị, giảm các đợt khủng hoảng và giảm nhập viện. Một nghiên cứu cho thấy những người tham gia hoàn thành PADs có khả năng cao hơn đáng kể trong việc nhận được thuốc ưa thích và tránh các can thiệp không mong muốn. Tuy nhiên, JAMA cũng lưu ý rằng nhận thức và đào tạo của nhà cung cấp dịch vụ là yếu tố thiết yếu để đảm bảo hiệu quả.

Mặc dù có sự hỗ trợ của chính phủ liên bang—như sự làm rõ của Trung tâm Dịch vụ Medicare và Medicaid (CMS) vào năm 2006 khuyến khích sử dụng PADs—California không có luật cụ thể công nhận PADs là công cụ tự quyết định trong các sự kiện khủng hoảng sức khỏe tâm thần. Khoảng trống pháp lý này đã cản trở việc phát triển và triển khai PADs một cách tiêu chuẩn hóa trên các huyện. Hiện vẫn còn rất ít hoặc không có thông tin về PADs trong các môi trường sức khỏe tâm thần, bệnh viện, điều trị nội trú và lực lượng phản ứng đầu tiên.

Để giải quyết vấn đề này, bảy huyện của California – Fresno, Mariposa, Monterey, Orange, Shasta, Contra Costa và Cơ quan Sức khỏe Tâm thần Tri-City (sau đây gọi tắt là Tri-City) – đã khởi động Dự án Sáng tạo PADs kéo dài bốn năm theo Đạo luật Dịch vụ Sức khỏe Tâm thần (MHSA). Dự án do Concepts Forward Consulting quản lý và điều hành, hợp tác với các huyện, nhằm phát triển một nền tảng PAD kỹ thuật số dựa trên web tiêu chuẩn hóa, có thể mở rộng và đa ngôn ngữ, cùng với tài liệu đào tạo hỗ trợ, vận động chính sách và tương tác với các bên liên quan.

Trong khuôn khổ Kế hoạch Chiến lược 2020-2023, Ủy ban Sức khỏe Tâm thần (CBH - trước đây là Ủy ban Giám sát và Trách nhiệm Giải trình về Sức khỏe Tâm thần) đã nỗ lực

khuyến khích việc sử dụng PADs trên toàn các hạt của California. Ban đầu, Ủy ban đã ký hợp đồng với Viện Saks về Luật, Chính sách và Đạo đức Sức khỏe Tâm thần thuộc Đại học Nam California (USC) vào năm 2019. Tuy nhiên, sau đó nhận thấy cần có chuyên môn cụ thể của các hạt để đẩy mạnh dự án. Kiran Sahota, thuộc Công ty Tư vấn Concepts Forward, đã được liên hệ và sau đó được thuê để làm việc với các hạt vào tháng 12 năm 2020.

Bà Sahota là một nhà lãnh đạo dày dặn kinh nghiệm trong lĩnh vực dịch vụ xã hội, với gần 30 năm kinh nghiệm thúc đẩy sức khỏe tâm thần cộng đồng. Bà từng là Giám đốc Sức khỏe Tâm thần Cao cấp và từng là đồng chủ tịch của Ủy ban Điều phối Luật Sức khỏe Tâm thần Toàn bang thông qua Hiệp hội Giám đốc Sức khỏe Tâm thần California. Bà đã dẫn dắt các nỗ lực trong lĩnh vực nhà ở cho thanh niên chuyển tiếp, đào tạo ứng phó khủng hoảng cho lực lượng thi hành pháp luật và đổi mới sức khỏe tâm thần trên toàn huyện. Chuyên môn của bà bao gồm lập kế hoạch chiến lược, đánh giá chương trình, CalAIM, chiến lược Medi-Cal, chuyển đổi số và lập kế hoạch chiến lược thay đổi hệ thống, với trọng tâm vào đổi mới và công bằng. Những phẩm chất này đã khiến bà trở thành ứng viên lý tưởng để giám sát dự án đa huyện quy mô lớn.

Mục tiêu Dự án và Tầm nhìn của Dự án Đổi mới PADs

Dự án Đổi mới PADs được thiết kế để giải quyết các vấn đề lâu dài trong phản ứng sức khỏe tâm thần trong tình huống khẩn cấp, bao gồm việc lạm dụng các biện pháp giam giữ 5150, giam giữ và thăm khám cấp cứu. Các mục tiêu chính của dự án bao gồm:

- Tạo ra một mẫu PAD kỹ thuật số, tiêu chuẩn hóa.
- Cho phép khả năng di chuyển và truy cập trên toàn bang thông qua nền tảng web an toàn.
- Cung cấp các hoạt động tiếp cận phù hợp về văn hóa và ngôn ngữ.
- Phát triển chương trình đào tạo và bộ công cụ cho cá nhân và chuyên gia.
- Tích hợp tiếng nói cá nhân và kinh nghiệm thực tế ở mọi giai đoạn phát triển.
- Xây dựng cơ sở pháp lý để công nhận PADs theo luật California.

Triết lý tổng thể dựa trên sự tự chủ, công bằng và can thiệp sớm — trao quyền cho cá nhân trước khi khủng hoảng xảy ra, đồng thời tạo ra các con đường hệ thống cho các bên liên quan và nhà cung cấp dịch vụ tiếp cận và tuân thủ các chỉ đạo đó.

Các đối tác thầu phụ được thiết lập từ sớm. Hạt Orange, nhà tài trợ chính cho công nghệ, đã đưa Chorus Innovations, Inc. vào dự án. Họ có chuyên môn sâu rộng trong quá trình lập lại để tạo ra các nền tảng sức khỏe hành vi kỹ thuật số. Công trình nổi bật nhất của họ, trang web CalHOPE, vẫn được sử dụng tại California. Một số nhà thầu từ dự án USC được giữ lại cho dự án này, bao gồm Viện Burton Blatt (BBI) về Quyền của Người Khuyết tật và Đại học Syracuse (SU) tại New York.

Các đơn vị khác được lựa chọn dựa trên chuyên môn về sức khỏe hành vi và kiến thức cụ thể về các hạt của California, bao gồm RAND, Idea Engineering (IE), Painted Brain và Alpha Omega (AO) Translation Services.

Giai đoạn 1: Thành tựu của Dự án " "

Tiêu chuẩn hóa và Hợp tác trong Dự án Đa Huyện

Một trong những bước đầu tiên của dự án liên huyện là tiêu chuẩn hóa Thỏa thuận Tài chính Tiêu chuẩn, được tạo ra để thống nhất ngôn ngữ hợp đồng trên tất cả các huyện – một thành tựu được các huyện tham gia mô tả là “một sự đổi mới thực sự”. Tất cả các nhà thầu phụ cũng được cung cấp một thỏa thuận tiêu chuẩn để đảm bảo công bằng và thực thi trong suốt dự án.

Thỏa thuận tiêu chuẩn cho đơn vị trung gian tài chính cho phép SU ký hợp đồng phụ thay mặt cho các huyện tham gia, giúp họ hợp tác thông qua hợp đồng chung này.

Đây là cách tiết kiệm chi phí cho các huyện hợp tác với nhau thông qua một quy trình và thỏa thuận duy nhất, thay vì các quy trình mua sắm riêng lẻ của từng huyện và chi phí gián tiếp hoặc hành chính. Nó cho phép một dự án và hoạt động tư vấn thống nhất trên bảy huyện thông qua phạm vi công việc thống nhất. Điều này cho phép các huyện triển khai và chia sẻ bài học kinh nghiệm trong thời gian thực.

Tài liệu nền tảng này đã tạo điều kiện thuận lợi cho việc tham gia dự án của các huyện Contra Costa và Tri-City trong năm thứ hai và có thể được sử dụng để đơn giản hóa các sáng kiến toàn bang trong tương lai.

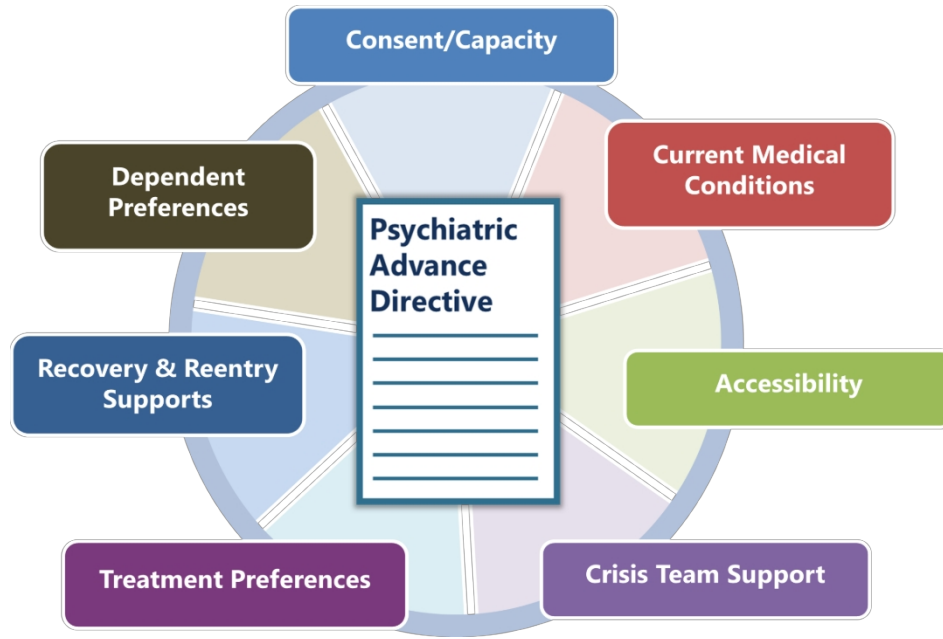
Phát triển Dịch vụ Hỗ trợ Cá nhân Hóa ()

Sử dụng nhiều ví dụ về PADs từ khắp cả nước, Painted Brain và nhà thầu phụ của họ, CAMPHRO, đã tổ chức các buổi thảo luận sâu rộng với các bên liên quan của dự án, bao gồm các chuyên gia hỗ trợ đồng đẳng, những người có kinh nghiệm thực tế về sức khỏe tâm thần, thành viên gia đình, người chăm sóc và nhân viên cứu hộ, để xác định các thành phần và câu hỏi phù hợp nhất để đưa vào quá trình chuẩn hóa. Phản hồi của họ đã giúp cải thiện các thành phần của PAD và hướng dẫn việc xây dựng chương trình đào tạo cho người hướng dẫn. Chương trình đào tạo này, do Painted Brain phát triển, tập trung vào kỹ năng số, chăm sóc dựa trên trải nghiệm chấn thương và điều phối do đồng nghiệp dẫn dắt.

Các thành phần chính của PAD kỹ thuật số bao gồm:

**Sự đồng ý và khả năng lựa
chọn phương pháp điều trị
Tình trạng y tế hiện tại Nhu
cầu về khả năng tiếp cận**

**Hỗ trợ phục hồi và tái hòa nhập Ưu tiên
phụ thuộc
Hỗ trợ từ đội ứng phó khủng hoảng**



Phát triển nền tảng công nghệ cho PAD ()

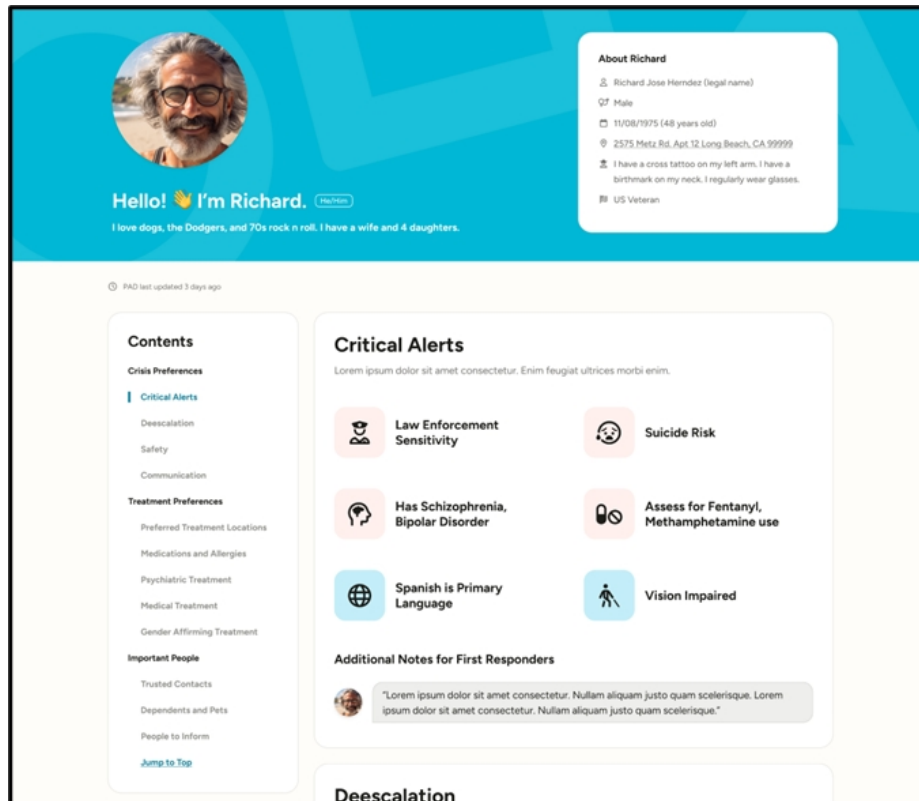
Dự án đã tiến triển với việc xây dựng nền tảng kỹ thuật số PAD một cách vững chắc thông qua quy trình lặp lại, do đơn vị dẫn đầu công nghệ Chorus Innovations thực hiện cùng với các nhà hoạt động đồng đẳng trên toàn bang, các bên liên quan và nhân viên huyện, nhằm phát triển một hệ thống kỹ thuật số phản ánh trải nghiệm thực tế của người dùng và nhu cầu tiếp cận.

“Công ty đã tạo ra điều này, Chorus Innovations, rõ ràng đã xem xét mọi đề xuất, mọi ý kiến một cách nghiêm túc và áp dụng chúng vào PAD. Quá trình đó tuyệt đối không xảy ra, rõ ràng không xảy ra với bản PAD viết tay. Với bản PAD kỹ thuật số, khi họ xây dựng nó, những suy nghĩ, giá trị, niềm tin của những người tham gia dự án đã được tôn trọng và nó trở thành thứ mà mọi người có thể tin tưởng và nghĩ, ồ, đúng rồi, điều này đã được tạo ra. Đây không phải là việc mọi người tự ý sáng tạo theo ý mình, mà là những người đã trực tiếp tìm hiểu và hỏi về những gì thực sự đang diễn ra.” –

Phòng vấn với PSS

“Tôi thực sự ấn tượng với cách các buổi workshop và nhóm làm việc đã định hình nền tảng này. Có rất ít sự tự cao – không ai nói, ‘Đây là điều chúng tôi muốn.’ Thay vào đó, ý kiến của nhóm được ưu tiên và thực hiện. Đây là một trải nghiệm rất tích cực.” – Phòng vấn với PSS

Một tài khoản PAD mẫu được tạo dựa trên một nhân vật hư cấu, “Richard”, để minh họa logic và luồng giao diện. Bản demo PAD được sử dụng xuyên suốt dự án để đào tạo người điều phối, tương tác với nhân viên huyện và chuyên gia hỗ trợ đồng nghiệp, cũng như giới thiệu trang web kỹ thuật số. Tài khoản PAD mẫu được sử dụng như một công cụ trong giai đoạn thử nghiệm Beta, các buổi demo trực tiếp và các buổi trình bày về nền tảng.



Tiếp thị và Xây dựng Thương hiệu ()

Dự án nhằm thiết kế một PAD chuyên nghiệp không chỉ để sử dụng và truy cập mà còn để nhận diện với một logo đơn giản. Ý tưởng là logo này sẽ dễ nhận diện trên toàn bang, dễ tải xuống dưới dạng biểu tượng trên thiết bị kỹ thuật số và dễ nhận diện như một tín hiệu hình ảnh khi lời nói có thể gặp khó khăn trong tình huống khủng hoảng sức khỏe tâm thần. Idea Engineering đã hướng dẫn các huyện thực hiện các hoạt động xây dựng thương hiệu dự án, thiết kế logo để nhận diện PAD, quảng cáo trên Instagram và mạng xã hội, thiết kế website để đảm bảo tính minh bạch (www.padsca.org), và sản xuất video cho mục đích đào tạo. Ở mỗi bước của quá trình, các chuyên gia hỗ trợ đồng nghiệp và các bên liên quan đến dự án đều được tham gia, đảm bảo mọi quyết định thiết kế đều được đưa ra trong quá trình triển khai dự án.



Sự tham gia của các nhóm văn hóa và ngôn ngữ đa dạng ()

Nhận thức được sự đa dạng của dân số California, Alpha Omega đã được hợp đồng để cung cấp dịch vụ dịch thuật và phiên dịch trong các ngôn ngữ chính của các huyện tham gia, đảm bảo tính khả dụng cho tất cả các cộng đồng dân tộc và ngôn ngữ trên bảy huyện.

Dịch vụ phiên dịch có sẵn trong các nhóm làm việc được tổ chức bằng tiếng Tây Ban Nha, cũng như dịch thuật các tài liệu trên trang web công khai của dự án.

Nền tảng đã được dịch hoàn toàn để bổ sung cho dịch vụ dịch thuật của Amazon Web Services (AWS) do Chorus Innovations sử dụng. Giai đoạn 2 sẽ sử dụng dịch vụ dịch thuật nhanh có sẵn qua AWS. Tương tự như các nỗ lực trên các trang web chính phủ hiện tại, chẳng hạn như Cục Dịch vụ Y tế.

Đánh giá

RAND đã hoàn thiện kế hoạch đánh giá hai cấp độ để đo lường hiệu quả đào tạo PADs và trải nghiệm người dùng. Viện Burton Blatt, được Orange County thuê riêng ngoài dự án, đã cung cấp các phương pháp nghiên cứu định tính ứng dụng—bao gồm phỏng vấn và phân tích hệ thống—để đánh giá cấu trúc công nghệ và tính dễ sử dụng của PAD. Tóm tắt đánh giá được bao gồm trong phần chính của tài liệu này.

Tổ chức Dự án " "

Concepts Forward Consulting đã tham gia các nhóm làm việc của dự án và cũng dẫn dắt việc cung cấp các buổi trình bày liên tục về dự án tại California và trên toàn quốc. Dự án Đa Hạt đã thu hút sự chú ý tích cực đến mức các buổi trình bày được tổ chức thông qua hai hội thảo trực tuyến toàn quốc của SAMSHA, cả hai đều diễn ra vào năm 2024, Hội nghị Liên minh Đồng nghiệp New York 2024, Hội nghị Điều trị Đồng diễn của Bang Washington 2024, Hội nghị thường niên NAMI CA 2021 và 2024, Hội nghị thường niên Quản lý Rủi ro Bệnh viện Nam California năm 2024, và Hội nghị thường niên Quyền của Người Khuyết tật California và Người Bảo vệ Quyền Bệnh nhân 2025. Ngoài ra, một cuốn sách xuất bản tại Pháp đã bao gồm một chương về Sáng tạo, đề cập cụ thể đến Dự án Đa Huyện California, *Le guide des directives anticipées psychiatriques*, 2025.

Tại địa phương, các bài thuyết trình đã được trình bày cho các tổ chức như Words to Deeds, Phòng Cải huấn Ba Thành phố, Sở Cảnh sát Hạt Shasta và Hội đồng Quản trị, Ủy ban Tạm thời CARE về Y tế và Dịch vụ Nhân sinh California, Cuộc họp "Meeting of the Minds" của Nhóm Đồng đẳng Hạt Orange, Hội đồng Tư pháp, Hội đồng và Ủy ban Sức khỏe Tâm thần CALBHB/C, Sở Bệnh viện Nhà nước California, lãnh đạo và giám đốc các hạt, và các hạt khác quan tâm đến dự án.

Quản lý dự án bao gồm việc xử lý các trùng lặp trong dự án, mở rộng phạm vi dự án, và thúc đẩy tất cả các hạt và nhà thầu phụ hướng tới mục tiêu chung, đồng thời xem xét các đặc điểm riêng biệt của từng hạt và bối cảnh chính trị đang thay đổi của bang. Có nhiều nhóm làm việc do tất cả các nhà thầu phụ cung cấp, bao gồm các bản cập nhật hàng tháng giữa các hạt, phối hợp giữa các nhà thầu phụ, sự tham gia của đồng nghiệp, gia đình/người chăm sóc và bạn bè, hợp tác với các nhân viên phản ứng đầu tiên, xem xét các vấn đề lập pháp và điều khoản dịch vụ, cũng như các cuộc họp toàn dự án hàng tháng vào "Thứ Năm thứ ba". Chúng tôi đã thảo luận về các sáng kiến sức khỏe tâm thần cho phụ nữ mang thai do một nhóm riêng biệt quản lý, cũng như phát triển trang đích, nỗ lực tiếp thị, thử nghiệm beta và triển khai công nghệ. Khi dự án đã vào guồng, việc phối hợp tất cả các hoạt động diễn ra trơn tru, được đón nhận tích cực và có sự tham gia của tất cả các huyện tham gia.

Thách thức mà " " gặp phải

Dự án, được xây dựng trên ý tưởng về đổi mới, tập trung vào việc thử nghiệm các ý tưởng, lý thuyết hoặc hệ thống mới nhằm thay đổi cách chăm sóc. Giống như bất kỳ nỗ lực đổi mới nào, Giai đoạn 1 của Dự án PADs Liên Huyện đã gặp phải một số thách thức trên hành trình. Vì các mốc thời gian của dự án có liên quan chặt chẽ với nhau, sự chậm trễ trong một lĩnh vực (ví dụ: thiết kế thành phần đồng nghiệp, phát triển công nghệ và phản hồi từ các bên liên quan) đã gây ra hiệu ứng domino trong đào tạo, đánh giá và phát triển nền tảng. Việc chuyển đổi các thành phần phức tạp của PADs thành các câu hỏi có ý nghĩa và cây logic số hóa mất nhiều thời gian hơn dự kiến. Chorus Innovations phải hợp tác chặt chẽ với các đối tác và các huyện để đảm bảo nền tảng thân thiện với người dùng và đáp ứng các tiêu chuẩn về khả năng truy cập và bảo mật.

Có những thách thức trong việc đồng bộ hóa các huyện có quy trình khác nhau và tác động của chúng đối với các hoạt động dự án. Một số huyện gặp chậm trễ trong giai đoạn thử nghiệm Beta khi thảo luận về Thỏa thuận Đối tác Kinh doanh; tuy nhiên, cuối cùng đã quyết định rằng đơn vị ký hợp đồng, SU, sẽ đảm bảo các biện pháp phòng ngừa cần thiết. Điều khoản Dịch vụ (TOS) của nền tảng cũng là một cuộc thảo luận kéo dài, nhưng cuối cùng, việc sử dụng TOS từ các nền tảng kỹ thuật số hiện có được chứng minh là phương pháp hữu ích nhất, thay vì cố gắng "phát minh lại bánh xe".

Cũng có thách thức khi các huyện phải xử lý các quy trình nội bộ để duy trì sự đồng bộ với các hoạt động hợp tác và thời gian biểu. Mặc dù mọi người đều muốn thử nghiệm Beta cùng lúc, nhưng cuối cùng nhận ra rằng việc triển khai và thực hiện cần có cách tiếp cận cụ thể cho từng huyện. Sự chậm trễ này cuối cùng đã ảnh hưởng và hạn chế thông tin mà RAND và BBI nhận được để hoàn thành đánh giá của họ.

Để vượt qua thách thức, các cuộc họp giữa huyện và nhà thầu phụ tập trung vào giải pháp cùng các nhóm làm việc hàng tháng đã thúc đẩy sự đồng bộ. Các bản demo nền tảng mô phỏng và thử nghiệm người dùng hỗ trợ thiết kế lặp lại. Sự hợp tác với các lãnh đạo cơ quan thực thi pháp luật và y tế trại giam đã mở rộng hợp tác, điều này rất quan trọng cho thành công của dự án. Concepts Forward Consulting đóng vai trò quan trọng trong việc hướng dẫn dự án, cân bằng giữa tính linh hoạt và trách nhiệm.

Thỏa thuận Tiêu chuẩn về Hợp tác và Phân chia Chi phí ()

Việc phối hợp giữa ban đầu là năm huyện độc lập, mỗi huyện có quy mô, đặc điểm dân số, Hội đồng Quản trị (BOS), kỳ vọng của các bên liên quan và yêu cầu của Hội đồng Huyện khác nhau, là một thách thức vô cùng lớn. Điểm đáng kinh ngạc là cả năm huyện đã kiên trì theo đuổi mục tiêu dài hạn, tìm ra ngôn ngữ thỏa thuận tiêu chuẩn có thể đáp ứng nhu cầu của tất cả các huyện cũng như Đại học Syracuse, đơn vị được chỉ định làm trung gian tài chính. Quá trình này đã mất chín tháng trong năm đầu tiên của dự án. Vượt qua thách thức này đã cho phép các huyện được thanh toán bởi chỉ một thực thể thay vì bảy nhà thầu riêng biệt, cho phép các nhà thầu ký hợp đồng và xuất hóa đơn với một thực thể duy nhất. Đây thực sự là một trong những phần quan trọng nhất của tính chất hợp tác của dự án.

Hạn chế của Hội đồng Quản trị Hạt ()

Mỗi huyện phải đối mặt với thời gian phê duyệt hợp đồng kéo dài – lên đến chín tháng trong một số trường hợp – do các cuộc đánh giá nội bộ phức tạp từ các bộ phận hợp đồng, luật sư huyện, kiểm toán viên và Hội đồng Quản trị (BOS). Sự chậm trễ này cản trở việc triển khai sớm phạm vi công việc và tuyển dụng. Đây là điều cần xem xét khi triển khai bất kỳ dự án mới nào. Bảy huyện đã cùng nhau hợp tác vì một mục tiêu chung, nhưng mỗi quy trình bên trong các huyện vẫn duy trì tính độc lập riêng biệt.

Dự án ban đầu bắt đầu vào đỉnh điểm của đại dịch COVID-19. Nhiều huyện và nhà thầu phụ báo cáo tình trạng thiếu nhân sự, tỷ lệ luân chuyển cao hoặc chậm trễ trong tuyển dụng. Điều này đặc biệt ảnh hưởng đến việc tuyển dụng các chuyên gia hỗ trợ đồng nghiệp và trưởng dự án PAD, cũng như khả năng của các huyện nhỏ có cơ sở hạ tầng y tế tâm thần hạn chế trong việc duy trì tiến độ. Các thách thức đã được vượt qua kịp thời, với sự hiểu biết rằng mỗi huyện phải tiến hành theo nhịp độ riêng của mình. Đây là yếu tố quan trọng mà các nhà thầu bên ngoài cần hiểu khi làm việc với các huyện. Mỗi huyện đều duy trì sự tham gia trong suốt bốn năm của Giai đoạn 1. Tinh thần đoàn kết giữa các nhân viên huyện trước những kỳ vọng lớn lao thường là sợi dây gắn kết thúc đẩy sự tham gia vào một dự án luôn tiến triển liên tục.

Trong quá trình thực hiện dự án, khi các huyện hợp tác trong giai đoạn mở rộng Phase 2, Đề xuất 1 đã được thông qua, tạo ra một loạt thách thức hoàn toàn mới cho các huyện. Một lần nữa, các huyện được kỳ vọng sẽ tiếp tục triển khai Kế hoạch Chuyển đổi Sức khỏe Tâm thần của mình. Lượng công việc tăng thêm đã dẫn đến sự thay đổi nhân sự tại các huyện và việc tuyển dụng nhân viên mới cho dự án. Với tinh thần hướng đến tính khả thi và bền vững, quá trình tuyển dụng nhân viên mới diễn ra một cách suôn sẻ.

Sự mập mờ về Quy định Pháp lý và Luật định

Luật Liên bang (Code of Federal Regulation), hay còn gọi là 42-CFR, quy định rõ ràng rằng các bệnh viện tham gia Medicare/Medicaid phải tuân thủ các chỉ thị trước (advance directives), bao gồm PADs, đảm bảo quyền đưa ra quyết định có thông tin về điều trị và chỉ định người đại diện khi không còn khả năng tự quyết. Luật cũng nêu rõ rằng nhà cung cấp dịch vụ y tế phải tuân thủ các quy định của bang liên quan đến các chỉ thị này. Hiện nay, tại California, một PAD có thể được xem xét trong Bộ luật Di sản như một chỉ thị độc lập, riêng biệt. Tuy nhiên, phần lớn các bệnh viện và nhân viên y tế hiện không hỏi xem một cá nhân có PAD hay không, và nếu họ hỏi, họ không được đào tạo về cách phản hồi với một PAD có hướng dẫn trong đó một người vẫn duy trì khả năng.

Sự thiếu vắng một quy định cụ thể về PAD tại California gây ra sự nhầm lẫn cho các nhà cung cấp dịch vụ y tế, nhân viên cấp cứu và cá nhân. Các nhà phê bình cho rằng điều này vẫn đặt chăm sóc tâm thần dưới sự chi phối của các quyết định về sức khỏe thể chất. Mặc dù Dự luật Hạ viện (AB) 1029 cho phép thêm các ưu tiên về sức khỏe tâm thần vào Chỉ thị Chăm sóc Y tế Nâng cao, nhưng không có các danh mục cụ thể về sức khỏe hành vi để hỗ trợ cá nhân trong việc điền vào tài liệu tập trung chủ yếu vào việc mất khả năng y tế và quyền đại diện pháp lý bền vững. Dự luật Thượng viện 1338 đã bổ sung thuật ngữ "sức khỏe hành vi", nay bao gồm rối loạn sử dụng chất gây nghiện và sức khỏe tâm thần để thúc đẩy

chỉ thị chăm sóc y tế. Tuy nhiên, với việc thành lập Tòa án Hỗ trợ Cộng đồng, Phục hồi và Tăng cường (CARE), nó ít góp phần vào việc hiểu rõ về PAD hoặc cách thực hiện nó. Ngoài ra, cho đến nay, có rất ít cá nhân 1) đủ điều kiện tham gia CARE và 2) rời tòa án mà không bao giờ điền vào PAD. Khía cạnh thách thức nhất của PAD là do thiếu sự bình đẳng pháp lý, PAD thường không thể thi hành hoặc bị phớt lờ trong quá trình phản ứng khẩn cấp.

Dự án, với sự ủng hộ của Đại biểu Quốc hội Irwin, đã tài trợ cho dự luật AB 2352 nhằm mở rộng sự hiểu biết và sử dụng PAD. Mặc dù dự luật đã được Quốc hội thông qua nhất trí và nhận được sự ủng hộ bằng văn bản từ cả CBH và một số giám đốc huyện, dự luật vẫn có một số nhược điểm không thể khắc phục. Điểm đầu tiên là, dự luật này được đưa ra sau một số dự luật khác, bao gồm CARE và Prop 1, mà cộng đồng Peer phản đối mạnh mẽ, và dự luật PAD có thể khiến người ta cảm thấy như một dự luật khác đang chỉ đạo việc chăm sóc cho những người có tiền sử rối loạn sức khỏe tâm thần.

Trong quá trình lập pháp, nền tảng sản phẩm hoặc sổ đăng ký PAD vẫn chưa hoàn thiện, dẫn đến sự không chắc chắn về việc sử dụng và truy cập vào nó. Điều này bao gồm lo ngại về công nghệ, lo lắng rằng các nhân viên cứu hộ có thể truy cập vào sở thích cá nhân, và tranh luận về việc chuyển đổi thuật ngữ từ "sức khỏe tâm thần" sang "sức khỏe hành vi". Cũng có những câu hỏi về cách lực lượng thi hành pháp luật sẽ sử dụng PAD. Đáng chú ý nhất là sự lo ngại về sự thay đổi và khó khăn trong việc hiểu rõ tầm quan trọng của việc sử dụng PAD cá nhân để xác định các nguồn lực tốt nhất và giảm leo thang các cuộc khủng hoảng sức khỏe hành vi bằng chính lời nói của người đó. Nhiều lo ngại này được báo cáo bởi các cộng đồng lớn tuổi hơn so với Thanh niên Tuổi Chuyển tiếp (TAY), những người đã trải qua các cuộc gặp gỡ gây chấn thương với lực lượng thi hành pháp luật và việc nhập viện. Các nhóm dân số này dường như bỏ qua tiềm năng của việc thay đổi hệ thống để cải thiện các tương tác như vậy cho các thế hệ trẻ hơn.

Một rào cản bất ngờ nảy sinh khi ý tưởng tích hợp PAD vào Hệ thống Thông tin Liên lạc Cảnh sát California (CLETS), đã được Bộ Tư pháp (DOJ) phê duyệt, bị Bộ trưởng Ngoại giao (SOS) từ chối. SOS hiện đang quản lý Sổ đăng ký do liên bang quy định cho các chỉ thị. DOJ không thể kết nối thông qua hệ thống của bên thứ ba, cụ thể là Nền tảng Chorus Innovations, do đó yêu cầu kết nối thông qua SOS. Tuy nhiên, điều này trở thành rào cản cho việc lập pháp khi SOS cho biết họ không sẵn lòng cập nhật tủ hồ sơ kim loại ít được sử dụng mà họ hiện đang dùng để lưu trữ các chỉ thị. Vấn đề này cần được giải quyết trong Giai đoạn

2. California đang tụt hậu so với các bang khác trong việc áp dụng hệ thống đăng ký kỹ thuật số. Ngay cả các bang nhỏ hơn như Idaho, Kentucky và North Carolina cũng đã có hệ thống truy cập kỹ thuật số.

Mục tiêu trong Giai đoạn 2 là xem xét lại các đề xuất lập pháp với yêu cầu cụ thể hơn về việc cập nhật luật PADs, có thể bao gồm một số kết luận được đề xuất bởi Đánh giá viên BBI:

- *Đảm bảo rằng PADS được coi là có cùng giá trị pháp lý và tác động như các chỉ thị y tế tiên tiến khác theo luật, củng cố việc sử dụng hai loại PADS tại California, cả loại hướng dẫn và loại có đại diện.*
- *Xác định các yếu tố cụ thể mà PAD phải bao gồm để có giá trị pháp lý và có thể thi hành.*
- *Đảm bảo sự thống nhất với cả Bộ luật Di sản và Bộ luật Phúc lợi & Cơ sở Y tế.*
- *Quy định rằng PADS có thể được lập, ký tên, chứng kiến và công chứng bằng văn bản hoặc dưới dạng kỹ thuật số.*
- *Người làm chứng hoặc người hỗ trợ cho một PAD thông tin có thể là nhân viên y tế, người hỗ trợ đồng nghiệp hoặc cá nhân đáng tin cậy, và theo lời của cá nhân đó.*
- *Bảo vệ trách nhiệm pháp lý cho các đội ứng phó khẩn cấp, nhân viên cấp cứu và nhân viên bệnh viện phải cố gắng sử dụng PAD của cá nhân trong phạm vi công việc của họ.*
- *Xác định giới hạn sử dụng của các chuyên gia y tế và nhân viên cấp cứu, chỉ trong phạm vi nhiệm vụ cụ thể khi làm việc với cá nhân đã đồng ý sử dụng PAD của họ.*
- *Và đào tạo bắt buộc cho các chuyên gia sức khỏe tâm thần, nhân viên bệnh viện và nhân viên cứu hộ, để sử dụng PAD Hướng dẫn hoặc PAD Đại diện của một người.*
- *Yêu cầu SOS cập nhật sổ đăng ký thành sổ đăng ký điện tử có thể truy cập, tương tự như sổ đăng ký điện tử hiện đang được sử dụng và duy trì tại nhiều bang trên toàn quốc.*

Đánh giá

Phương pháp đánh giá

Đánh giá Dự án Sáng tạo PADS được thiết kế và thực hiện một cách hợp tác bởi một nhóm đa ngành bao gồm RAND Corporation, Painted Brain, Idea Engineering, Chorus Innovations và BBI. Mục tiêu chính là đánh giá cả quá trình triển khai và tác động của các Chỉ thị Y tế Tâm thần Số (PADs) tại bảy hạt của California. Phương pháp tiếp cận hỗn hợp đảm bảo hiểu rõ kết quả từ nhiều góc độ của các bên liên quan.

Phương pháp tiếp cận hỗn hợp

Đánh giá sử dụng cả phương pháp định tính và định lượng. Dữ liệu định tính được thu thập thông qua phỏng vấn bán cấu trúc, nhóm thảo luận và phản ánh cá nhân từ các Chuyên gia Hỗ trợ Đồng đẳng (PSS), cá nhân có kinh nghiệm thực tế, nhà cung cấp dịch vụ sức khỏe tâm thần của hạt, nhân viên thực thi pháp luật và đại diện gia đình. Các phiên này được thiết kế để ghi lại câu chuyện cá nhân, tác động được nhận thức và rào cản trong việc tham gia PAD.

Dữ liệu định lượng được thu thập thông qua các phương tiện sau:

- Các cuộc khảo sát trước và sau đào tạo do RAND thực hiện đối với các chuyên gia hỗ trợ đồng đẳng đã đo lường sự thay đổi về kiến thức, sự tự tin và khả năng hỗ trợ được nhận thức.
- Phân tích nền tảng của Chorus Innovations ghi lại hành vi người dùng trên nền tảng PAD kỹ thuật số, bao gồm tỷ lệ hoàn thành PAD, thời gian dành cho các phần và các tính năng được sử dụng nhiều nhất.

- Idea Engineering đã thu thập các chỉ số từ mức độ tương tác của chiến dịch (ví dụ: mạng xã hội, tài liệu in ấn, số lượng người tham dự sự kiện cộng đồng).
- Các PAD cũng được xem xét ẩn danh để đánh giá tính đầy đủ của dữ liệu, mô hình sử dụng và xu hướng dân số.

Thu thập dữ liệu dựa trên công nghệ

Nền tảng của Chorus Innovations không chỉ là công cụ kỹ thuật số để tạo PAD mà còn là giao diện đánh giá quan trọng. Nó ghi lại dữ liệu như tần suất đăng nhập, tỷ lệ bỏ dở phần và việc sử dụng các tính năng truy cập. Dữ liệu thời gian thực này đã giúp cải thiện nền tảng thông qua các lần lặp lại, dựa trên các bài kiểm tra truy cập WAVE và phản hồi từ đồng nghiệp.

Thiết kế dựa trên trải nghiệm chấn thương và tham gia cộng đồng

Các công cụ đánh giá được đồng sáng tạo với sự tham gia của các chuyên gia hỗ trợ đồng nghiệp và thành viên cộng đồng để giảm thiểu định kiến và thúc đẩy an toàn tâm lý trong quá trình thu thập dữ liệu.

Các cuộc khảo sát và phỏng vấn sử dụng ngôn ngữ được thiết kế để khẳng định, nhạy cảm với chấn thương và dễ tiếp cận cho những cá nhân có trình độ đọc viết và nhận thức khác nhau.

Đánh giá của cộng đồng và học tập lặp lại

Các vòng phản hồi được tích hợp vào mọi giai đoạn của quá trình đánh giá. Dữ liệu được xem xét liên tục với các nhóm tư vấn bao gồm các nhà lãnh đạo về sức khỏe tâm thần cấp huyện, các tổ chức đồng nghiệp và các nhóm vận động. Các bên liên quan này đã xem xét các kết quả ban đầu, xác nhận các diễn giải và cung cấp bối cảnh quan trọng để hoàn thiện các công cụ đánh giá và thực hành triển khai.

Tính khả dụng và năng lực văn hóa

Để đảm bảo tính bao trùm, tất cả tài liệu đánh giá đã được dịch sang các ngôn ngữ chính được sử dụng bởi các huyện tham gia, bao gồm Tiếng Tây Ban Nha, Tiếng Việt, Tiếng Tagalog, Tiếng Trung, Tiếng Hàn, Tiếng Ba Tư và Tiếng Nga. Các nhóm thảo luận đã được tổ chức bằng nhiều ngôn ngữ và bao gồm các chuyên gia văn hóa khi cần thiết. Các chuyên gia về năng lực văn hóa đã xem xét các bảng câu hỏi đánh giá để loại bỏ ngôn ngữ có thể gây stigmatization hoặc loại trừ.

Sự biến đổi kết quả theo đặc điểm dân số

Dự án PADs Innovation đã tiết lộ những biến động đáng kể về kết quả dựa trên nền tảng dân số của người tham gia. Những khác biệt này nhấn mạnh tầm quan trọng của việc thiết kế các can thiệp sức khỏe hành vi đáp ứng với thực tế văn hóa, ngôn ngữ, kinh tế và xã hội đa dạng của các cộng đồng. Sự nhấn mạnh của dự án vào công bằng và bao trùm đã cung cấp một góc nhìn quý giá để hiểu và giải quyết những biến động này.

Phản ứng văn hóa và ngôn ngữ

Các tham gia viên nói tiếng Tây Ban Nha và cá nhân thuộc các cộng đồng Người da đen, Thổ dân và các nhóm dân tộc thiểu số khác (BIPOC) đã nhấn mạnh tầm quan trọng của an toàn văn hóa và tiếp cận dựa trên trải nghiệm chấn thương. Họ cho biết việc có các điều phối viên đồng đẳng có nền tảng văn hóa tương tự hoặc có trải nghiệm sống chung đã giúp xây dựng niềm tin và khuyến khích sự tham gia đầy đủ.

tham gia vào quá trình phát triển PAD. Việc có sẵn tài liệu được dịch và nhân viên song ngữ là yếu tố quan trọng giúp các cộng đồng này tham gia vào PAD một cách có ý nghĩa. Ở các huyện nơi nỗ lực ban đầu tập trung vào việc dịch ngôn ngữ cơ bản, tỷ lệ tham gia của những người không nói tiếng Anh cao hơn.

Truy cập cho Người khuyết tật và Người cao tuổi

Người tham gia khuyết tật—đặc biệt là khuyết tật nhận thức, thị lực và học tập—đã được hưởng lợi từ các tính năng truy cập được tích hợp vào nền tảng Chorus Innovations và Idea Engineering trên trang web dự án công khai, bao gồm tương thích với phần mềm đọc màn hình, tùy chọn phông chữ lớn và điều hướng đơn giản. Đối với người cao tuổi, sự tham gia ban đầu chậm hơn do e ngại với các nền tảng kỹ thuật số. Tuy nhiên, sau khi làm quen với công nghệ, nhiều người cho biết họ cảm thấy tự tin hơn khi có thể xem xét và chỉnh sửa PAD của mình một cách độc lập. Các điều phối viên đồng nghiệp đã đóng vai trò quan trọng trong việc thu hẹp khoảng cách kỹ thuật số cho nhóm này, cung cấp hỗ trợ trực tiếp trong các buổi workshop.

Người vô gia cư và những người có liên quan đến hệ thống tư pháp

Đối với những cá nhân đang trải qua tình trạng vô gia cư hoặc liên quan đến hệ thống tư pháp hình sự, các rào cản tham gia đặc biệt phức tạp. Các nhóm này thường thiếu truy cập internet ổn định, không gian riêng tư để hoàn thành PAD hoặc niềm tin vào hệ thống chăm sóc sức khỏe tâm thần chính thức. Để ứng phó, dự án đã triển khai các chiến lược tiếp cận được thiết kế riêng cho các nhóm này, bao gồm các sự kiện hoàn thành PAD trực tiếp, tương tác trực tiếp tại các trung tâm cứu trợ hoặc cơ sở giam giữ, và thông điệp nhạy cảm với chấn thương. Các chuyên gia hỗ trợ đồng đẳng có trải nghiệm cuộc sống tương tự đặc biệt hiệu quả trong việc giảm thiểu định kiến và khuyến khích sự tham gia.

Thanh niên trong độ tuổi chuyển tiếp

Thanh niên trong độ tuổi chuyển tiếp thể hiện mức độ tham gia cao hơn với giao diện kỹ thuật số, thường hoàn thành PAD nhanh chóng và độc lập hơn. Phản hồi từ người dùng TAY cho thấy họ đánh giá cao tính linh hoạt, thiết kế trực quan và giọng điệu của nền tảng, vốn ít mang tính y tế và phù hợp hơn với giá trị về sự tự chủ và sáng tạo của họ. Tuy nhiên, nhóm này cũng bày tỏ mong muốn có thêm hướng dẫn về khía cạnh pháp lý của PAD và sự hỗ trợ trong việc chuyển đổi giá trị của họ thành các bước lập kế hoạch ứng phó khủng hoảng cụ thể.

Các hoạt động góp phần vào thành công

Một số hoạt động cốt lõi và yếu tố chiến lược đã đóng góp đáng kể vào thành công của Dự án Sáng tạo PADs. Những hoạt động này không chỉ là yếu tố quan trọng trong việc thu hút người tham gia và các bên liên quan mà còn định hình tính bền vững và khả năng mở rộng của dự án trên bảy huyện tham gia.

Hỗ trợ đồng đẳng như một nền tảng

Hoạt động có tác động lớn nhất là việc triển khai phát triển PAD do đồng nghiệp hướng dẫn. Những cá nhân có kinh nghiệm thực tế đã đóng vai trò là Chuyên gia Hỗ trợ Đồng nghiệp (PSS), hướng dẫn việc tạo lập PAD bằng các phương pháp nhạy cảm với chấn thương, dựa trên điểm mạnh và phù hợp văn hóa. Người tham gia liên tục đề cập đến sự tham gia của đồng nghiệp là lý do chính

họ cảm thấy thoải mái khi chia sẻ thông tin cá nhân, tin tưởng vào quy trình và hoàn thành PAD của mình. Đánh giá của RAND xác nhận rằng việc hỗ trợ đồng đẳng đã cải thiện cảm giác tự chủ, tôn trọng và an toàn tâm lý của người tham gia trong quá trình lập kế hoạch.

Mô hình Đào tạo Giảng viên

Mô hình Đào tạo Giảng viên của Painted Brain đã giúp các huyện xây dựng năng lực hỗ trợ đồng đẳng tại địa phương. Cấu trúc đào tạo theo cấp bậc này cho phép các giảng viên đồng đẳng có kinh nghiệm đào tạo những người khác trong chính hệ thống của họ, từ đó xây dựng tính bền vững nội bộ và giảm thiểu sự phụ thuộc vào giảng viên bên ngoài. Chương trình đào tạo tập trung vào chăm sóc dựa trên tiếp cận chấn thương, các vấn đề pháp lý liên quan đến PADs, chiến lược giao tiếp và kỹ năng sử dụng nền tảng PAD kỹ thuật số. Dữ liệu khảo sát của RAND cho thấy sự tự tin của các giảng viên đồng đẳng trong việc cung cấp dịch vụ hỗ trợ PAD đã tăng gấp đôi sau khi tham gia đào tạo.

Tùy chỉnh nền tảng và tương tác người dùng

Thiết kế nền tảng PAD kỹ thuật số của Chorus Innovations ưu tiên giọng điệu thân thiện, không mang tính y tế và chức năng trực quan. Các bảng điều khiển tùy chỉnh, hiệu ứng động chúc mừng khi hoàn thành các phần và giao diện đa ngôn ngữ góp phần tạo nên trải nghiệm người dùng thân thiện. Các phiên phản hồi lặp lại và kiểm tra tính khả dụng với những người có kinh nghiệm thực tế đã định hình các lựa chọn thiết kế này. Kết quả là, mức độ hài lòng của người dùng duy trì ở mức cao, và tỷ lệ hoàn thành các phần - đặc biệt là Chỉ thị Khủng hoảng - vượt quá kỳ vọng.

Tiếp cận chiến lược và giáo dục cộng đồng

Idea Engineering dẫn dắt các nỗ lực tiếp cận và giáo dục của dự án, sản xuất các chiến dịch có tính văn hóa dưới khẩu hiệu “My Plan, My Voice”. Tài liệu bao gồm brochure in ấn, đồ họa mạng xã hội, video thông tin và quảng cáo kỹ thuật số. Các sự kiện trực tiếp và các buổi tư vấn PAD do đồng nghiệp dẫn dắt cũng giúp làm rõ quy trình và cung cấp truy cập ngay lập tức đến các điều phối viên được đào tạo. Kết quả đánh giá xác nhận rằng các huyện có tỷ lệ tiếp cận cao hơn đã ghi nhận tỷ lệ khởi tạo và hoàn thành PAD cao hơn.

Cộng đồng học tập hợp tác

Dự án, do Concepts Forward Consulting dẫn dắt, thúc đẩy hợp tác giữa các huyện thông qua các ủy ban tư vấn, cộng đồng học tập liên huyện và bộ công cụ triển khai chung. Các diễn đàn này cho phép các nhà quản lý dự án, lãnh đạo đồng nghiệp và nhân viên y tế chia sẻ các thực hành tốt nhất, giải quyết thách thức và thống nhất chính sách giữa các khu vực. Tinh thần mục tiêu chung và học tập tập thể đã góp phần tạo ra văn hóa đổi mới và trách nhiệm.

Concepts Forward Consulting khuyến khích tất cả các huyện tham gia vào các cuộc họp định kỳ hai lần một năm. Trong bốn năm thực hiện dự án, đã có sáu cuộc họp như vậy được tổ chức. Các cuộc họp này tạo cơ hội cho tất cả các nhà thầu và các huyện gặp gỡ mỗi sáu tháng để thảo luận về tiến độ, thách thức và đưa ra các ý tưởng mới nhằm thúc đẩy dự án. Mỗi huyện luân phiên làm chủ nhà. Các cuộc họp này đã góp phần quan trọng vào sự hợp tác và sự gắn kết của dự án quy mô lớn này.

Năng lực văn hóa trong đánh giá

Năng lực văn hóa là nguyên tắc cơ bản của Dự án Sáng tạo PADs, định hình cả quá trình triển khai và đánh giá. Trước sự đa dạng của dân số California, nhóm dự án nhận thức rằng sự tham gia có ý nghĩa và đánh giá chính xác chỉ có thể đạt được thông qua các thực hành nhạy cảm văn hóa và dễ tiếp cận ngôn ngữ. Sự tập trung vào công bằng và bao trùm đã tăng cường niềm tin của người tham gia, mở rộng quyền truy cập và nâng cao chất lượng dữ liệu thu thập trên các huyện.

Dịch thuật và Truy cập Ngôn ngữ

Alpha Omega đã hợp tác với các tài liệu đánh giá – bao gồm bảng câu hỏi, tờ thông tin và biểu mẫu đồng ý – để dịch sang tất cả các ngôn ngữ chính được sử dụng tại bảy huyện, bao gồm Tiếng Tây Ban Nha, Tiếng Việt, Tiếng Tagalog, Tiếng Trung, Tiếng Hàn, Tiếng Farsi và Tiếng Nga. Các nhóm thảo luận trực tiếp và trực tuyến được tổ chức bằng nhiều ngôn ngữ, do nhân viên đồng nghiệp song ngữ điều phối hoặc với sự hỗ trợ của thông dịch viên. Điều này đảm bảo rằng người tham gia có thể bày tỏ ý kiến một cách đầy đủ mà không gặp rào cản ngôn ngữ, nâng cao độ sâu và độ tin cậy của dữ liệu định tính thu thập được.

Các nhà trung gian văn hóa và nhân viên hỗ trợ đồng nghiệp

Dự án đã tuyển dụng các nhà trung gian văn hóa và chuyên gia hỗ trợ đồng nghiệp phản ánh bản sắc và trải nghiệm của cộng đồng mà họ phục vụ. Những cá nhân này đóng vai trò quan trọng trong việc xây dựng mối quan hệ, làm rõ các sắc thái văn hóa trong các nhóm thảo luận và phỏng vấn, cũng như tư vấn về việc điều chỉnh các công cụ thu thập dữ liệu. Sự tham gia của họ đã giúp nâng cao tiếng nói của cộng đồng và đảm bảo rằng các quan điểm văn hóa được thể hiện một cách chân thực trong kết quả nghiên cứu.

Khung tiếp cận dựa trên chấn thương và điểm mạnh

Các cuộc khảo sát và phỏng vấn đánh giá được thiết kế dựa trên nguyên tắc tiếp cận nhạy cảm với chấn thương. Các câu hỏi được đặt ra theo cách tôn trọng sự chủ động cá nhân và tránh sử dụng ngôn ngữ mang tính lâm sàng hoặc kỳ thị. Người tham gia được mời chia sẻ trải nghiệm của mình với tư cách là những người đồng sáng tạo sự thay đổi, thay vì là đối tượng thụ động của quá trình đánh giá. Phương pháp này đã dẫn đến phản hồi chân thành hơn và nuôi dưỡng tinh thần chủ động tham gia của các bên liên quan.

Thực hành đánh giá bao gồm người khuyết tật

Để đáp ứng nhu cầu của người tham gia khuyết tật, nhóm đánh giá đã áp dụng các nguyên tắc thiết kế phổ quát và sử dụng công cụ truy cập WAVE để đảm bảo tài liệu kỹ thuật số tuân thủ tiêu chuẩn ADA. Các cuộc khảo sát và giao diện nền tảng đã được kiểm tra về tính dễ đọc, tương thích với phần mềm đọc màn hình và khả năng truy cập nhận thức. Phản hồi từ người dùng có kinh nghiệm sống với khuyết tật đã trực tiếp góp phần vào việc điều chỉnh giao diện.

Phân tích tập trung vào công bằng

Phân tích dữ liệu phân tách cho phép nhóm đánh giá xác định sự chênh lệch trong kết quả dựa trên chủng tộc, dân tộc, ngôn ngữ, tình trạng khuyết tật và sự bất ổn về nhà ở. Những thông tin này được sử dụng để hướng dẫn các khuyến nghị về tiếp cận mục tiêu, đào tạo

cải tiến và các điều chỉnh nền tảng trong tương lai. Sự nhấn mạnh vào công bằng không chỉ dừng lại ở việc thu thập dữ liệu—nó còn định hướng cho việc giải thích và phổ biến kết quả.

Đóng góp của các bên liên quan vào quá trình đánh giá

Sự tham gia của các bên liên quan là yếu tố trung tâm trong khung đánh giá của Dự án Sáng tạo PADs. Nhận thức rằng sự thay đổi hệ thống bền vững đòi hỏi sự đóng góp từ những người bị ảnh hưởng trực tiếp, dự án được thiết kế để đảm bảo rằng đồng nghiệp, thành viên gia đình, nhân viên huyện, lực lượng thi hành pháp luật, nhà cung cấp dịch vụ và lãnh đạo cộng đồng đóng góp một cách có ý nghĩa trong tất cả các giai đoạn đánh giá - từ thiết kế đến giải thích và phổ biến.

Quy trình Thiết kế Cộng tác Đa dạng

Các bên liên quan được tham gia từ sớm thông qua các workshop thiết kế chung và các cuộc họp nhóm tư vấn. Các diễn đàn này đã định hình các khía cạnh quan trọng của quá trình đánh giá, bao gồm việc ưu tiên các kết quả nào, cách đặt câu hỏi khảo sát và cách tốt nhất để hỗ trợ các nhóm dân cư dễ bị tổn thương trong quá trình thu thập dữ liệu. Các chuyên gia hỗ trợ đồng đẳng đã đóng vai trò quan trọng trong việc hoàn thiện ngôn ngữ đánh giá để trở nên tập trung vào điểm mạnh và khẳng định. Phản hồi của họ đã dẫn đến các điều chỉnh giúp các bảng khảo sát trở nên dễ tiếp cận và phù hợp văn hóa hơn.

Các ủy ban tư vấn và nhóm làm việc cấp huyện

Mỗi huyện đã thành lập các nhóm làm việc địa phương bao gồm các đồng nghiệp, lãnh đạo sức khỏe hành vi và các nhà hoạt động cộng đồng. Các nhóm này thường xuyên đánh giá tiến độ triển khai, phát hiện các vấn đề mới nổi và chia sẻ thông tin thời gian thực với nhóm đánh giá rộng hơn. Các cuộc thảo luận của nhóm làm việc đã trực tiếp ảnh hưởng đến việc điều chỉnh tài liệu đào tạo đồng nghiệp, chiến lược tiếp cận và nội dung nền tảng kỹ thuật số.

Xác minh và Giải thích Dữ liệu

Các bên liên quan đã đóng góp vào việc giải thích cả kết quả định lượng và định tính. Chẳng hạn, các chuyên gia hỗ trợ đồng đẳng đã giúp đặt các xu hướng khảo sát và câu chuyện từ nhóm thảo luận vào bối cảnh cụ thể, cung cấp những hiểu biết về lý do tại sao một số kết quả lại khác nhau giữa các nhóm dân cư. Những đóng góp này đảm bảo rằng kết quả đánh giá không chỉ có tính thống kê hợp lệ mà còn được xây dựng trên kinh nghiệm thực tế và thực tế cộng đồng.

Kể chuyện cộng đồng và truyền thông

Idea Engineering đã hợp tác với các bên liên quan để thu thập và lan tỏa các câu chuyện từ các thành viên tham gia PAD và các điều phối viên đồng đẳng. Những câu chuyện này được sử dụng trong các buổi trình bày công khai, chiến dịch truyền thông xã hội và tài liệu giáo dục để minh họa tác động của dự án.

Các tham gia viên đã mô tả cách PADs giúp họ lấy lại cảm giác chủ động và niềm tin vào hệ thống chăm sóc sức khỏe tâm thần—những thông điệp này đã gây ấn tượng mạnh mẽ với các người dùng tiềm năng và các bên liên quan khác.

Phổ biến hợp tác

Kết quả đánh giá được chia sẻ lại với cộng đồng thông qua các hội thảo trực tuyến cho các bên liên quan,

các diễn đàn công khai và tóm tắt bằng văn bản. Các vòng phản hồi này cho phép tiếp tục suy ngẫm và hoàn thiện, đồng thời củng cố cam kết chung về tính minh bạch và cải tiến liên tục.

Kết quả của Dự án Sáng tạo " "

Dự án Sáng tạo PADs đã mang lại nhiều kết quả có tác động tích cực trên các cấp độ cá nhân, chương trình và hệ thống. Những kết quả này đặc biệt nổi bật trong ba lĩnh vực liên quan chặt chẽ với nhau: phát triển nguồn nhân lực đồng đẳng, áp dụng nền tảng kỹ thuật số và cải thiện kế hoạch ứng phó khủng hoảng tập trung vào cá nhân. Cùng nhau, chúng thể hiện sự tiến bộ đáng kể hướng tới mục tiêu chính của dự án - nâng cao sự tự chủ, tiếng nói và khả năng tự quyết định cho những cá nhân đang trải qua khủng hoảng sức khỏe tâm thần.

Tăng cường năng lực cho cá nhân có kinh nghiệm thực tế

Trái tim của dự án PADs là mục tiêu giúp cá nhân có rối loạn sức khỏe hành vi xác định trước các lựa chọn điều trị của mình trước khi xảy ra khủng hoảng. Bằng cách phát triển một nền tảng số được thiết kế riêng cho đối tượng này và tích hợp sự hỗ trợ của đồng nghiệp vào mọi giai đoạn của quá trình tạo PAD, dự án đã nâng cao đáng kể sự tham gia và quyền tự chủ của người tham gia. Hơn 150 người đã khởi tạo PADs trong giai đoạn thử nghiệm beta, với khoảng một nửa hoàn thành toàn bộ phần Hướng dẫn Khủng hoảng. Các PADs này thường bao gồm các ghi chú chi tiết về thuốc ưa thích, lựa chọn bệnh viện, kỹ thuật thư giãn và các yếu tố văn hóa hoặc tôn giáo cụ thể thường không được ghi chép trong tình huống cấp cứu tâm thần.

Người tham gia cho biết quá trình tạo PAD giúp họ cảm thấy được lắng nghe, tôn trọng và đánh giá cao. Nhiều người báo cáo sự tự tin tăng lên trong khả năng tự bảo vệ quyền lợi của mình và cảm giác nhẹ nhõm khi biết mong muốn của họ sẽ được ghi chép và truy cập bởi nhân viên y tế và nhân viên ứng phó khủng hoảng. Đánh giá của RAND ghi nhận rằng người tham gia cảm thấy PAD "hơn cả một biểu mẫu" - đó là công cụ cho sự tôn trọng, lựa chọn và kiểm soát trong những khoảnh khắc dễ tổn thương.

Tăng cường lực lượng lao động đồng đẳng

Một trong những kết quả quan trọng nhất của Dự án Sáng tạo PAD là sự phát triển và chuyên nghiệp hóa lực lượng lao động hỗ trợ đồng đẳng. Thông qua mô hình Đào tạo Giảng viên của Painted Brain, hơn 90 Chuyên gia Hỗ trợ Đồng đẳng (PSS) tại các huyện tham gia đã được đào tạo để hướng dẫn việc lập PAD. Những người đồng đẳng này đã trang bị kỹ năng tiếp cận dựa trên chấn thương, kỹ thuật hướng dẫn và sử dụng công cụ kỹ thuật số, từ đó nâng cao đáng kể sự tự tin và hiệu quả của họ.

Các cuộc khảo sát hồi cứu của RAND cho thấy sau khi đào tạo, 90% các nhà điều phối đồng nghiệp cho biết họ cảm thấy sẵn sàng giúp đỡ ai đó hoàn thành một PAD, so với chỉ 44% trước khi đào tạo. Tương tự, 88% cảm thấy tự tin trong việc giải thích các hậu quả pháp lý của PAD, tăng từ 42%. Những cải thiện này phản ánh sự chuyển đổi thành công cả về kỹ năng và nhận thức bản thân. Ngoài các kỹ năng thực tiễn đã học được, các đồng nghiệp còn báo cáo cảm giác phát triển cá nhân và tăng cường nhận thức nghề nghiệp, với một số mô tả

trải nghiệm này là “đổi mới” và là bước quan trọng hướng tới các vai trò được tôn trọng hơn trong hệ thống chăm sóc sức khỏe hành vi.

Tham gia kỹ thuật số và khả năng tiếp cận

Nền tảng kỹ thuật số PAD, được phát triển bởi Chorus Innovations, đã giới thiệu nhiều thực hành mới trong lĩnh vực lập kế hoạch ứng phó khủng hoảng sức khỏe tâm thần. Thay vì dựa vào các biểu mẫu giấy tĩnh, nền tảng cho phép người dùng tương tác để tạo, chỉnh sửa và lưu trữ an toàn PAD của họ trực tuyến. Các tính năng như lưu trữ thời gian thực, bảng điều khiển trực quan, hoàn thành các phần không tuyến tính và các hiệu ứng động vui nhộn (ví dụ: pháo hoa kỹ thuật số sau khi hoàn thành một phần) được tích hợp để nâng cao sự thoải mái và động lực của người dùng. Phân tích của Chorus Innovations cho thấy các tính năng thiết kế này đã mang lại mức độ tương tác cao, đặc biệt là với phần Hướng dẫn Khủng hoảng, có tỷ lệ hoàn thành cao nhất.

Idea Engineering đã hỗ trợ nỗ lực này thông qua chiến lược thương hiệu tập trung vào người dùng, như chiến dịch “My Plan, My Voice”, nhấn mạnh vào sự tự chủ, sức mạnh và hy vọng. Người tham gia thường mô tả nền tảng này là “thân thiện”, “chào đón” và “ít mang tính y tế”, trái ngược với tính chất đáng sợ của tài liệu y tế tâm thần truyền thống.

Các cải tiến về khả năng tiếp cận dựa trên phản hồi của người dùng bao gồm tương thích với phần mềm đọc màn hình, nội dung được dịch sang nhiều ngôn ngữ và các gợi ý nhạy cảm với chấn thương. Những cải tiến này đặc biệt quan trọng đối với các cộng đồng có khuyết tật, trình độ văn hóa thấp hoặc có lịch sử chấn thương tâm thần.

Bài học rút ra từ Dự án PADs Innovation

Dự án PADs Innovation đã cung cấp những hiểu biết quý giá về cách tích hợp công cụ kỹ thuật số, hỗ trợ đồng đẳng và lập kế hoạch hợp tác để cải thiện chăm sóc khủng hoảng sức khỏe tâm thần. Thông qua thành công và thách thức của mình, dự án đã tiết lộ một số bài học quan trọng có thể hướng dẫn các triển khai trong tương lai tại California và các khu vực khác.

Triển khai phải linh hoạt

Một trong những bài học quan trọng nhất là nhu cầu về tính linh hoạt. Mỗi huyện có mức độ cơ sở hạ tầng, sự sẵn sàng của lực lượng lao động đồng đẳng, đặc điểm dân số văn hóa và mức độ tham gia hệ thống khác nhau. Các hạt có mạng lưới đồng nghiệp và nền tảng công nghệ sẵn có có thể triển khai PADs nhanh hơn, trong khi các hạt khác cần hỗ trợ cơ bản hơn. Mô hình “một kích cỡ phù hợp cho tất cả” đã chứng minh là không khả thi. Đào tạo tùy chỉnh, thời gian linh hoạt và hướng dẫn thường xuyên cho phép các hạt tiến hành theo tốc độ của riêng mình đồng thời duy trì sự trung thành với mục tiêu của dự án.

Lãnh đạo đồng nghiệp là yếu tố mang tính chuyển đổi.

Sự quan trọng của việc lắng nghe và tôn trọng ý kiến của đồng nghiệp đã được thể hiện rõ ràng trong suốt quá trình. Các Chuyên gia Hỗ trợ Đồng nghiệp không chỉ là người điều phối mà còn là động lực thúc đẩy sự tham gia, đổi mới và thay đổi văn hóa. Các tham gia viên thường mô tả cảm giác được hiểu và tôn trọng hơn bởi đồng nghiệp so với các chuyên gia y tế truyền thống. Việc sử dụng các giảng viên đồng nghiệp để đào tạo các đồng nghiệp khác đảm bảo rằng chương trình đào tạo được xây dựng dựa trên kinh nghiệm thực tế, điều này đã tăng cường sự tin tưởng và cải thiện

kết quả. Điều này khẳng định giá trị của việc đầu tư vào phát triển nguồn nhân lực đồng đẳng lâu dài như một phần của cải cách sức khỏe hành vi.

Công bằng số là yếu tố thiết yếu

Mặc dù nền tảng kỹ thuật số đã tạo điều kiện tiếp cận và hiệu quả, nó cũng làm nổi bật sự chênh lệch về trình độ kỹ thuật số và truy cập internet. Những người sống ở vùng nông thôn, người cao tuổi và những người vô gia cư gặp khó khăn trong việc sử dụng nền tảng một cách độc lập. Điều này nhấn mạnh nhu cầu kết hợp đổi mới công nghệ với hỗ trợ con người—như huấn luyện trực tiếp và các tài liệu in—và thúc đẩy việc mở rộng truy cập kỹ thuật số ở các khu vực thiếu thốn.

Sự rõ ràng về pháp lý và chính sách vẫn cần thiết

Mặc dù PADs nhận được phản hồi tích cực, vẫn còn nhiều câu hỏi về tính khả thi, liệu có cần tích hợp với hồ sơ y tế điện tử hay không, và trách nhiệm của nhà cung cấp dịch vụ là gì. Nhiều huyện đã chỉ ra sự thiếu rõ ràng trong luật pháp của bang về việc sử dụng PADs trong các tình huống khẩn cấp. Các bên liên quan đã kêu gọi phát triển các hướng dẫn toàn bang để giúp các bác sĩ, nhân viên cứu hộ và các thực thể pháp lý tuân thủ nhất quán các PADs. Nếu không có sự tích hợp chính sách chính thức, tiềm năng đầy đủ của PADs có thể không được khai thác hết.

Hợp tác liên ngành là yếu tố thành công

Sự hợp tác giữa các đồng nghiệp, các bộ phận sức khỏe tâm thần của huyện, bệnh viện, cơ quan thực thi pháp luật và các tổ chức cộng đồng đã đóng vai trò quan trọng. Ở những nơi hợp tác mạnh mẽ, việc triển khai diễn ra suôn sẻ hơn và sự tham gia của người tham gia cao hơn. Những phát hiện này cho thấy thành công lâu dài đòi hỏi đầu tư liên tục vào sự đồng bộ giữa các ngành, mục tiêu chung và giao tiếp liên tục.

Kết luận

Dự án Sáng tạo PADs Đa Huyện đã đánh dấu một bước ngoặt trong việc tái định hình cách hỗ trợ những người có vấn đề sức khỏe tâm thần trước và trong các cuộc khủng hoảng tâm thần. Hơn cả một thử nghiệm công nghệ, dự án đã trở thành chất xúc tác cho sự chuyển đổi văn hóa - một sự chuyển đổi dựa trên sự tự chủ, công bằng và lòng trắc ẩn. Thông qua việc tích hợp một cách có chủ đích các hoạt động điều phối do đồng nghiệp dẫn dắt, công cụ kỹ thuật số tập trung vào người dùng, tiếp cận văn hóa phù hợp và hợp tác liên ngành, dự án đã thiết lập một mô hình thay thế do người bệnh dẫn dắt, dựa trên tiếp cận nhạy cảm với chấn thương, thay thế cho kế hoạch ứng phó khủng hoảng truyền thống.

Sáng kiến này không chỉ nâng cao vai trò của các Chuyên gia Hỗ trợ Đồng đẳng mà còn trao quyền cho người tham gia lấy lại tiếng nói và khẳng định sở thích của họ trong quá trình chăm sóc. Từ trải nghiệm người dùng bao quát của nền tảng Chorus Innovations đến thông điệp phù hợp văn hóa của Idea Engineering và đào tạo thực tiễn của Painted Brain, mỗi thành phần đều thể hiện cam kết lấy sự bao gồm và trải nghiệm thực tế làm động lực chính cho sự thay đổi. Các chiến lược này cùng nhau thúc đẩy một tầm nhìn về chăm sóc khủng hoảng dựa trên sự hợp tác, chữa lành và tôn trọng.

Điều quan trọng là dự án không coi đánh giá là một phần phụ, mà là một quá trình tham gia và linh hoạt. Bằng cách tích hợp các vòng phản hồi thời gian thực, tích hợp dữ liệu kỹ thuật số và các chỉ số được cộng đồng đóng góp, quá trình đánh giá vẫn đảm bảo tính trách nhiệm và phản ứng kịp thời. Các phương pháp khiêm tốn về văn hóa, đa ngôn ngữ, nhạy cảm với chấn thương và bao gồm người khuyết tật đảm bảo rằng các thông tin thu thập được đa dạng như chính các cộng đồng được phục vụ – củng cố quan điểm rằng đánh giá hiệu quả phải phản ánh những người mà nó hướng đến hỗ trợ.

Kết quả từ Dự án Sáng tạo PADs củng cố rằng một phương pháp "một kích cỡ phù hợp cho tất cả" là không đủ. Sự công bằng thực sự trong sức khỏe hành vi đòi hỏi các hoạt động tiếp cận được cá nhân hóa, sự tham gia có ý nghĩa của đồng nghiệp và việc loại bỏ các rào cản kỹ thuật số và thể chế. Xây dựng năng lực, hợp tác chiến lược giữa các huyện và thiết kế bao trùm không chỉ là chiến lược - chúng là điều kiện tiên quyết cho tác động ngắn hạn và tính bền vững lâu dài của dự án.

Các bên liên quan đã đóng vai trò quan trọng, đồng sáng tạo trong suốt dự án. Sự tham gia tích cực của họ đã định hình quá trình triển khai, hướng dẫn ưu tiên và xây dựng niềm tin giữa các ngành. Sự tham gia sâu sắc này đã giúp biến dự án từ một can thiệp riêng lẻ thành một phong trào hướng tới thay đổi hệ thống.

Mặc dù vẫn còn những thách thức—đặc biệt là về công bằng kỹ thuật số, sự đồng bộ chính sách và nguồn tài trợ bền vững—Dự án Sáng tạo PADs cung cấp một lộ trình có thể nhân rộng cho cải cách. Nó là minh chứng cho những gì có thể đạt được khi các hệ thống đầu tư vào sự đồng sáng tạo, chăm sóc nhạy cảm với văn hóa và lập kế hoạch tập trung vào người. Di sản của dự án không chỉ được định nghĩa bởi số lượng PADs hoàn thành, mà còn bởi sự thay đổi văn hóa mà nó khơi dậy: một sự thay đổi coi trọng sự tự chủ, đặt trải nghiệm thực tế của người dân lên hàng đầu và tái tưởng tượng chăm sóc khủng hoảng như một cơ hội cho sự chữa lành thay vì gây hại.

Khi California tiếp tục triển khai quá trình chuyển đổi hệ thống chăm sóc sức khỏe tâm thần, những bài học rút ra từ Dự án Sáng tạo PADs sẽ trở nên vô cùng quan trọng. Những bài học này chỉ ra hướng đi cho tương lai, nơi việc phòng ngừa khủng hoảng và phục hồi không còn dựa vào sự ép buộc hay các quy trình mặc định, mà được hướng dẫn bởi sự tôn trọng, tự quyết định và sự hợp tác của cộng đồng.

Khi bảy, và nay là tám, huyện với sự tham gia của Alameda, bước vào Giai đoạn 2, trọng tâm sẽ chuyển sang đào tạo lực lượng thi hành pháp luật, tòa án, đội ứng phó khủng hoảng, nhân viên cấp cứu và nhân viên bệnh viện về việc hiểu cách sử dụng và tiếp cận PAD cá nhân, đồng thời tìm kiếm sự phối hợp chăm sóc để cung cấp dịch vụ chăm sóc cá nhân hóa tốt nhất cho từng cá nhân. Nỗ lực này cũng nhằm mục tiêu giảm thời gian phản hồi dịch vụ, giảm các trường hợp nhập viện và giam giữ không cần thiết, đồng thời xây dựng niềm tin giữa những người sử dụng PAD. Các huyện tham gia tự hào về những thành tựu đạt được trong Giai đoạn 1, minh chứng cho cách thức tài trợ của BHSA có thể vừa sáng tạo vừa hợp tác, với tác động đáng kể đến hệ thống chăm sóc. Dự án mời bạn xem video demo tại:

<https://www.youtube.com/watch?v=iouGdSNhi3I>