



The Arc of San Francisco
Monthly Client Theme – September 2010
Self-Advocacy & Solving Problems

*"Most people spend more time and energy going around problems than in trying to solve them."
--Henry Ford*

Things For Everyone to Know

In the 2009 Client Survey, 65% of respondents said that most of the time The Arc staff are able to help them solve problems. This percentage is higher than in 2008.

For Clients: Think. Plan. Do.

Everyone has problems. Many can be worked out. Try these simple ideas:

THINK Set your goal. What is it that you are trying to accomplish?

PLAN Make a list of the steps you need to take to reach your goal.

DO Take action on your plan.

If you need help with a problem, ask for support. This is self-advocacy.

When you don't agree with a decision that affects your life, speak up!

Know that you *can* control your own life.

When you are frustrated, try to stay calm. Count to 10, take a breath or go for a walk.

Be a role model. Show other people how to solve problems.

For Family Members and Staff to Do

Ask questions that will help your family member or client find solutions to their problems.

Give suggestions on next steps or actions your family member or client can take.

Become familiar with legal rights under the Lanterman Act and other laws.

Advocate for those who cannot speak for themselves. Talk to an Arc staff or a regional center case manager if you need help, ideas, or resources.

<http://www.sccd.ca.gov/> offers client-generated publications, videos and other resources for self-advocates.





The Arc of San Francisco

Tema del Mes para el Cliente – Septiembre 2010



La Auto-Representación y Cómo Resolver Problemas

“La gran mayoría de individuos gastan demasiado tiempo y energía avadiendo problemas en vez de resolverlos.”

--Henry Ford

Información para Todos

En la Encuesta del Cliente del año 2009, el 71% de los participantes respondieron que la mayoría del tiempo los miembros del personal de “The Arc” les han ayudado a resolver sus problemas. Este porcentaje ha aumentado desde la Encuesta que se realizó en el año 2008.

Consejos para nuestros Clientes: Piense. Prepare. Haga.

Todos tenemos problemas y asuntos que resolver. La mayoría pueden ser resueltos. Aplique estas ideas sencillas:

PIENSE Establezca sus metas. Cuál es su objetivo?

PREPARE Haga una lista de los pasos a seguir para lograr su meta.

HAGA Lleve su plan a cabo.

Si usted necesita ayuda con su problema, pida el apoyo necesario. Ésta es la auto-representación.

Cuando usted no esté de acuerdo con una decisión que afecta su vida, dígalos!

Sepa que usted *si puede* controlar su propia vida.

Cuando se sienta frustrado, manténgase calmado. Cuente hasta 10, respire profundo o salga a caminar.

Sea respetuoso. Use palabras y actitudes amables cuando esté tratando de resolver sus problemas.

Consejos para el Personal y Familiares

Haga preguntas que le ayuden a su pariente o cliente a encontrar soluciones a sus problemas.

Dé consejos sobre que pasos pueden seguir o que actitud pueden tomar.

Lea y familiarizese con los derechos legales dictaminados bajo el “Lanterman Act” así como otras leyes.

Abogue a favor de aquellos que no pueden hablar por sí mismos. Platique con un miembro del equipo “The Arc” o con Gerente de caso del Centro Regional si necesita ayuda, ideas o medios de información.

<http://www.sccd.ca.gov/> ofrece publicaciones y videos elaborados por clientes así como otros medios de información sobre la auto-representación.





The Arc of San Francisco

每月客戶主題—九月

自我爭取權益和解決問題



“大部份人用更多時間和精力於問題上面，而不是嘗試解決問題。”

—Henry Ford

讓大家知道的事

在2009年的客戶調查中，65%的回應者說大部份時候The Arc的職員均能幫助他們解決問題。此百分比比2008年的較高。

客戶：思考·計劃·行動

每個人都有難題和問題。很多都是可以解決的。嘗試這些簡單的方法：

思考 設定你的目標。你嘗試達成什麼？

計劃 做一份達到你目標需要做的行動名單。

行動 採取行動執行計劃。

記住：

如你有難題需要幫助，請求助。這是自我爭取權益。

如你不同意某個影響你生活的決定，勇敢的講出來！

知道你可以控制你的生活。

當你氣餒時，嘗試保持安靜。數一至十，深呼吸，或到外面散步。

尊重他人。在嘗試解決問題時使有禮貌的語言和行為。

樹立榜樣。顯示給別人看你如何解決問題。

家人和職員可以做的：

問可以幫助你家人或客戶找出解決問題方案的問題。

提出你家人或客戶未來可採取的步驟或行動之建議。

熟悉Lanterman Act法和其他法律賦予的法律權利。

為那些無法為自己發言的人士爭取權益。如你需要幫助、主意、或資源，請和一名Arc職員或地區中心個案經理交談。

<http://www.scdd.ca.gov/> 提供由客戶產生的有關自我爭取權益之出版物、錄映帶、和其他資源



成功