



North Bay
Regional Center

Informe de los datos
demográficos y gastos de
2018 del Centro Regional de
North Bay (NBRC)

¿Por qué tenemos estas reuniones municipales?

- ▶ Cambios a la Ley Lanterman - Código de Bienestar e Instituciones (W & I Code) 4519.5
- ▶ Cambios en la población de nuestra comunidad y nuestro estado (diagnóstico, edad, etnicidad, idioma, residencia)
- ▶ Examinar las actuales tendencias y cambios para entender y responder a las necesidades existentes y las emergentes
- ▶ Identificar cómo satisfacer las necesidades de nuestros consumidores y familias de una manera cultural y lingüísticamente sensible
- ▶ Mayor transparencia y responsabilidad para los consumidores y familias que servimos.

Datos de las disparidades en la compra de servicios

- ▶ El Departamento de Servicios de Desarrollo (DDS) y los Centros Regionales recopilan datos en forma anual que están relacionados con la autorización, uso y gastos de la Compra de Servicios (POS)
- ▶ Los centros publican los datos en sus sitios web con respecto a las edades, razas o etnicidad, idiomas principales, discapacidades y tipos de residencia
- ▶ Los centros comparten los datos con las personas interesadas en una o más reuniones públicas
- ▶ Usar los conocimientos y experiencia de nuestros consumidores, familia y coordinadores de los servicios para identificar los obstáculos a un acceso equitativo a los servicios y apoyos
- ▶ Desarrollar recomendaciones y mejores prácticas en conjunto para ayudar a reducir las disparidades en las POS

Las limitaciones de los datos

- ▶ *Gastos de las POS*: costo de los servicios que reciben los consumidores que son pagados por los centros regionales
 - ▶ No incluye a los servicios coordinados por medio de recursos genéricos tales como Medicare, Medi-Cal, seguros privados, el Ingreso Suplementario de Seguridad (SSI), etc.
 - ▶ No incluye los servicios provistos mediante contratos tales como transporte
 - ▶ El uso no incluye a los servicios provistos pero que no han sido pagados debido a las facturas atrasadas
- ▶ *Cómputo de los consumidores*: los números totales son mayores que los casos reales; los servicios a corto plazo pesan lo mismo que los de a largo plazo
- ▶ *Múltiples diagnósticos*: con frecuencia, los consumidores tienen más que un diagnóstico. Por lo tanto, se los puede incluir en más de una categoría

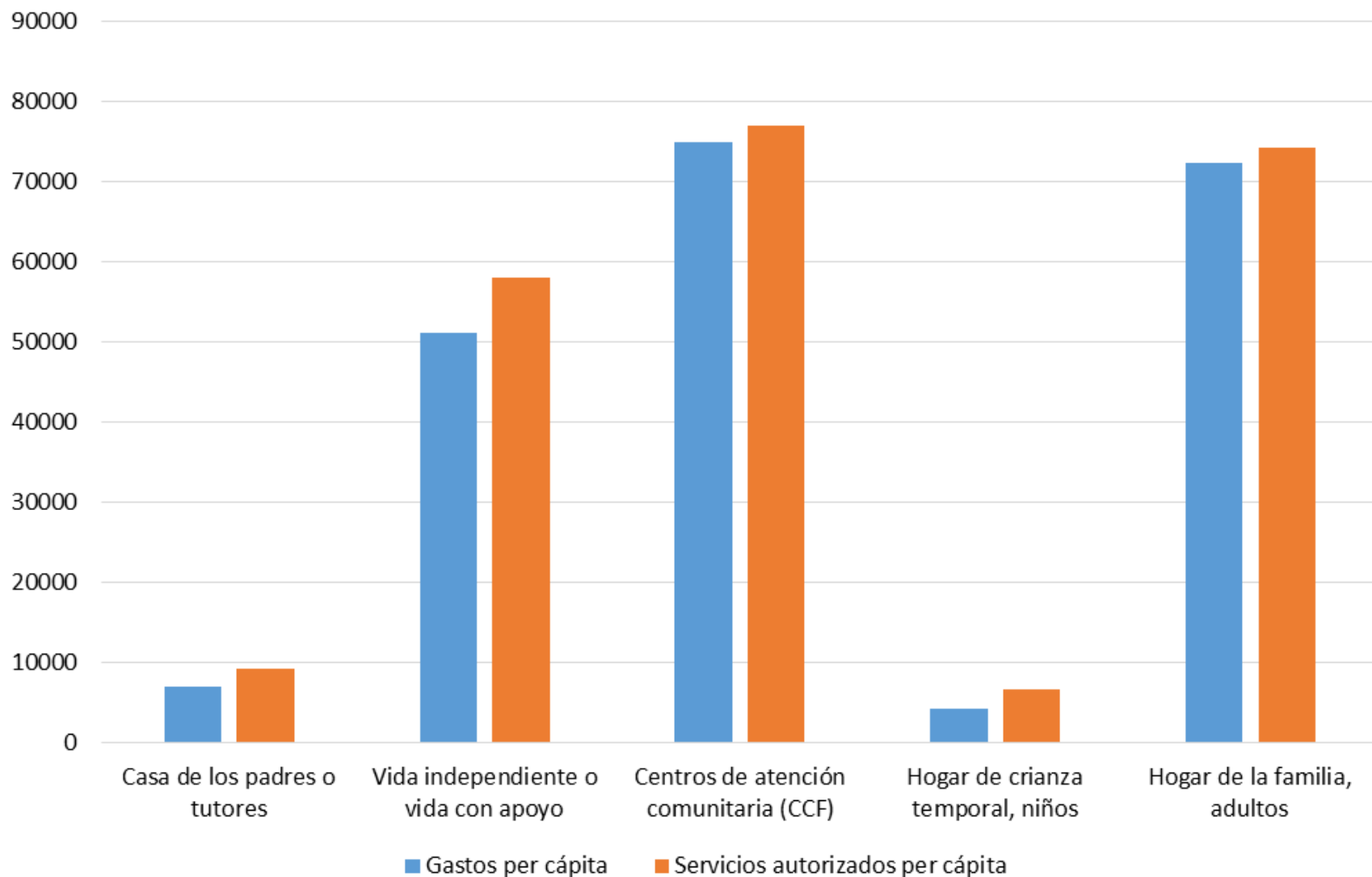
Otras consideraciones a tener en cuenta cuando se interpretan los datos

- ▶ Los servicios son específicos para las necesidades del individuo
- ▶ Algunos servicios son más caros que otros
- ▶ Una diferencia en los gastos *no* significa necesariamente que no se cubran las necesidades
- ▶ Los datos de los gastos no nos indican *por qué* existen diferencias
- ▶ No sabemos *por qué* existen diferencias sin observar otra información y datos

Preguntas y discusión

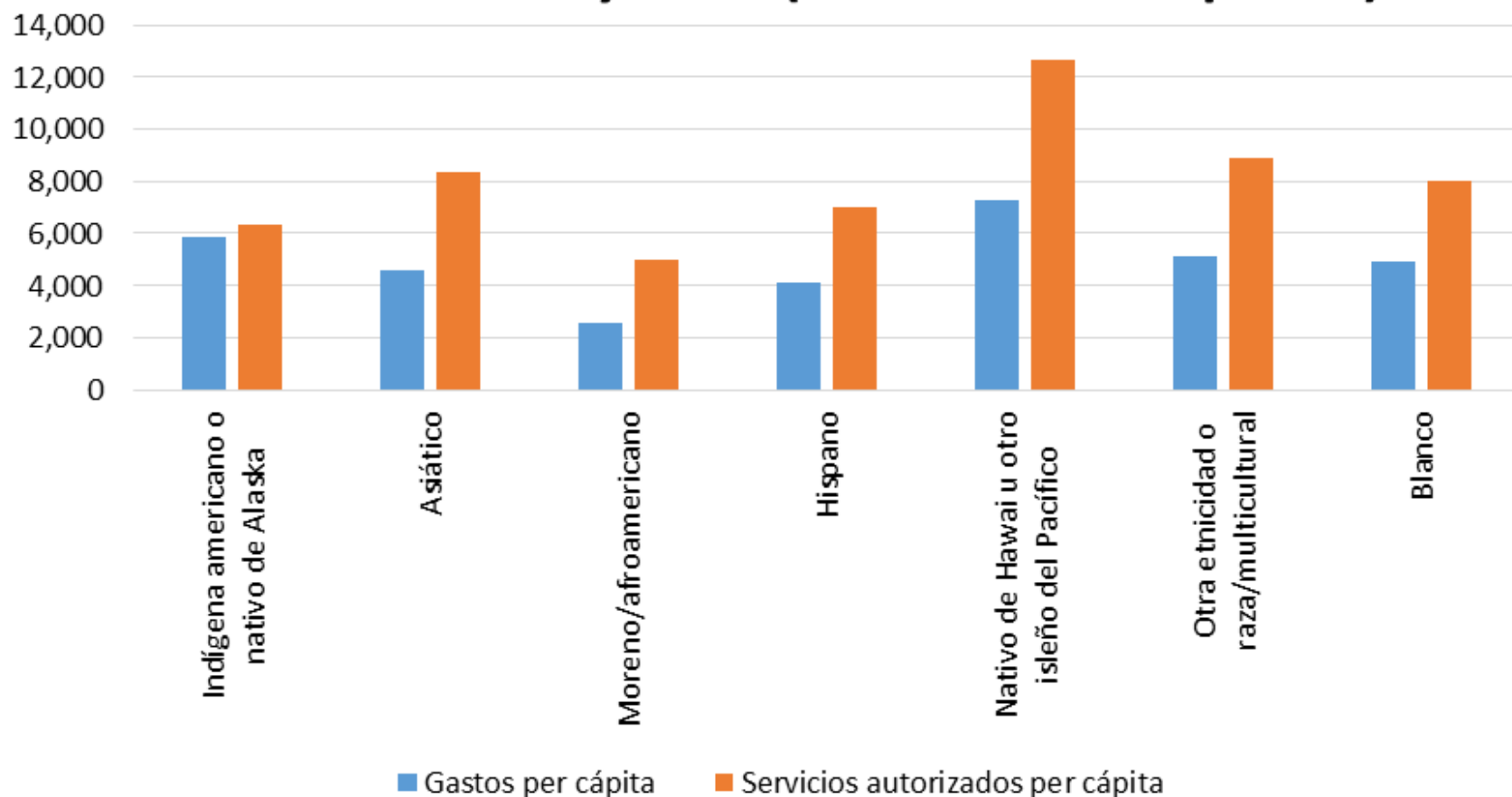
- ▶ ¿Qué servicios del centro regional necesita usted que **no** están a su disposición o a disposición de un miembro de su familia?
¿Cuáles son las necesidades que no han sido satisfechas?
- ▶ ¿Cómo obtiene información sobre el NBRC?
- ▶ ¿Qué pasos puede tomar el NBRC para hacer que la información sobre los servicios sea más accesible y fácil de entender?
- ▶ ¿Cuáles son sus ideas sobre las diferencias en los gastos, y qué se puede hacer al respecto?

Diferencias de los gastos basándose en la residencia



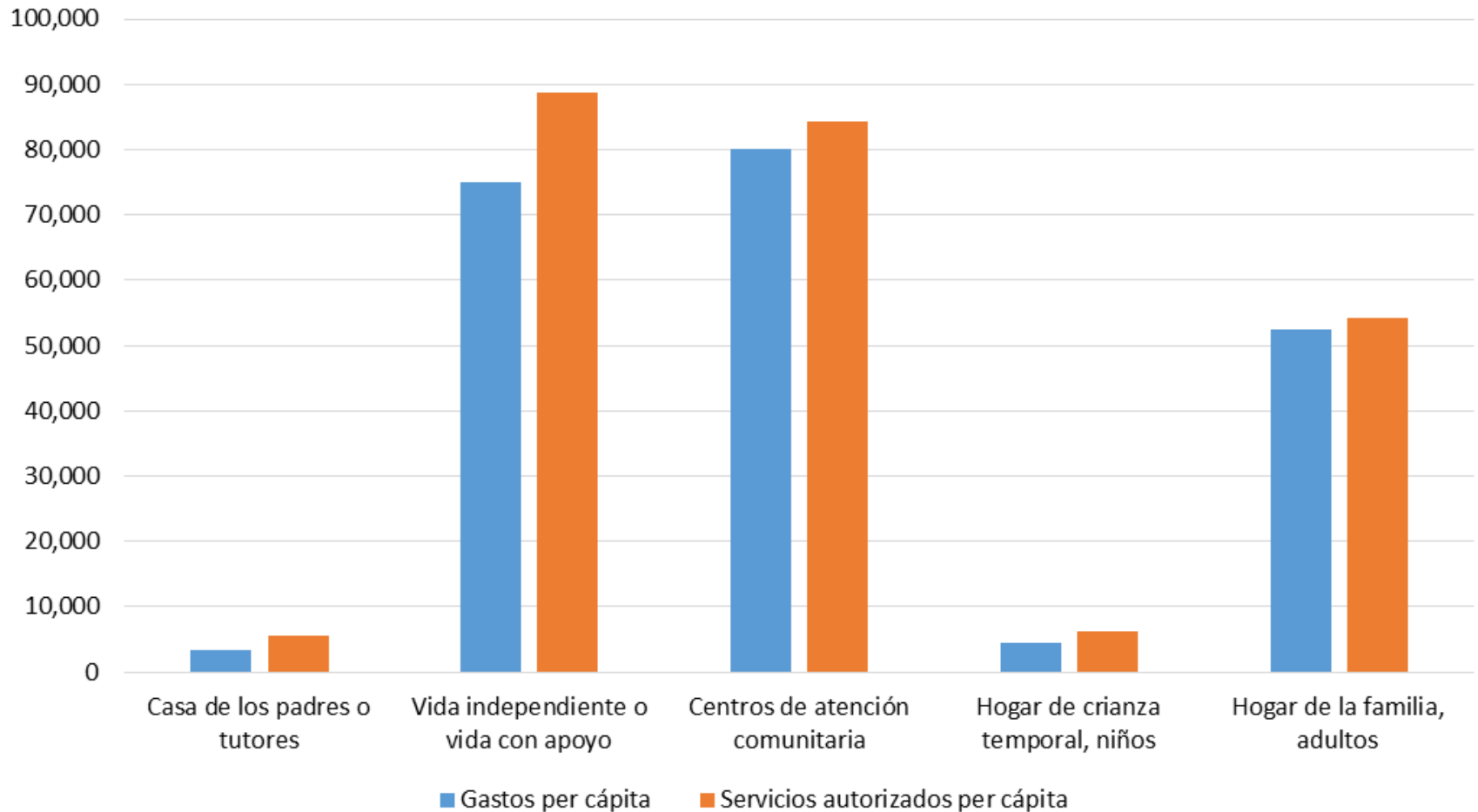
Comparación de los gastos del NBRC según la etnicidad

0-2 años: Early Start (Comienzo Temprano)



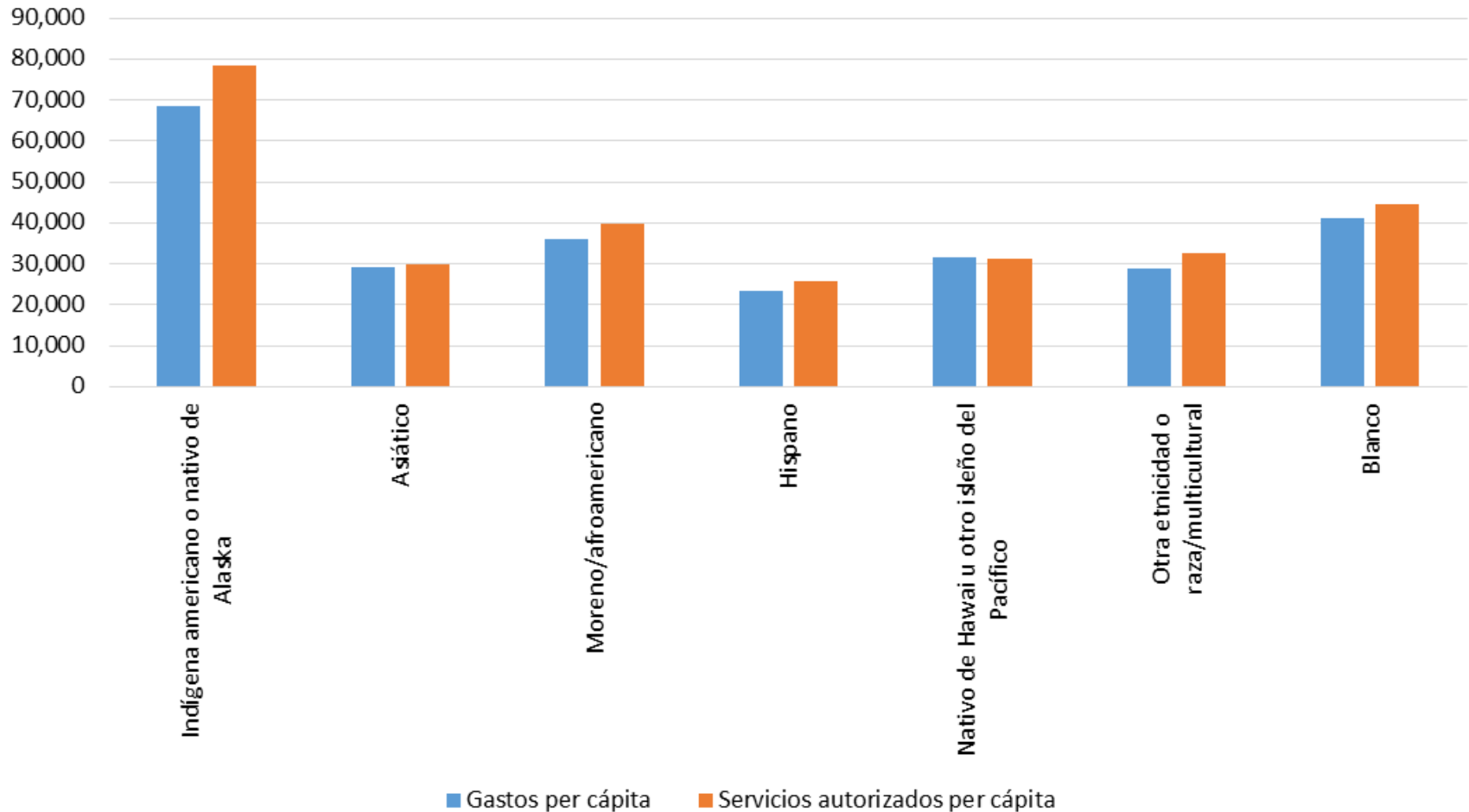
Comparación de los gastos per cápita del NBRC según la residencia

3-21 años: Basado en la escuela

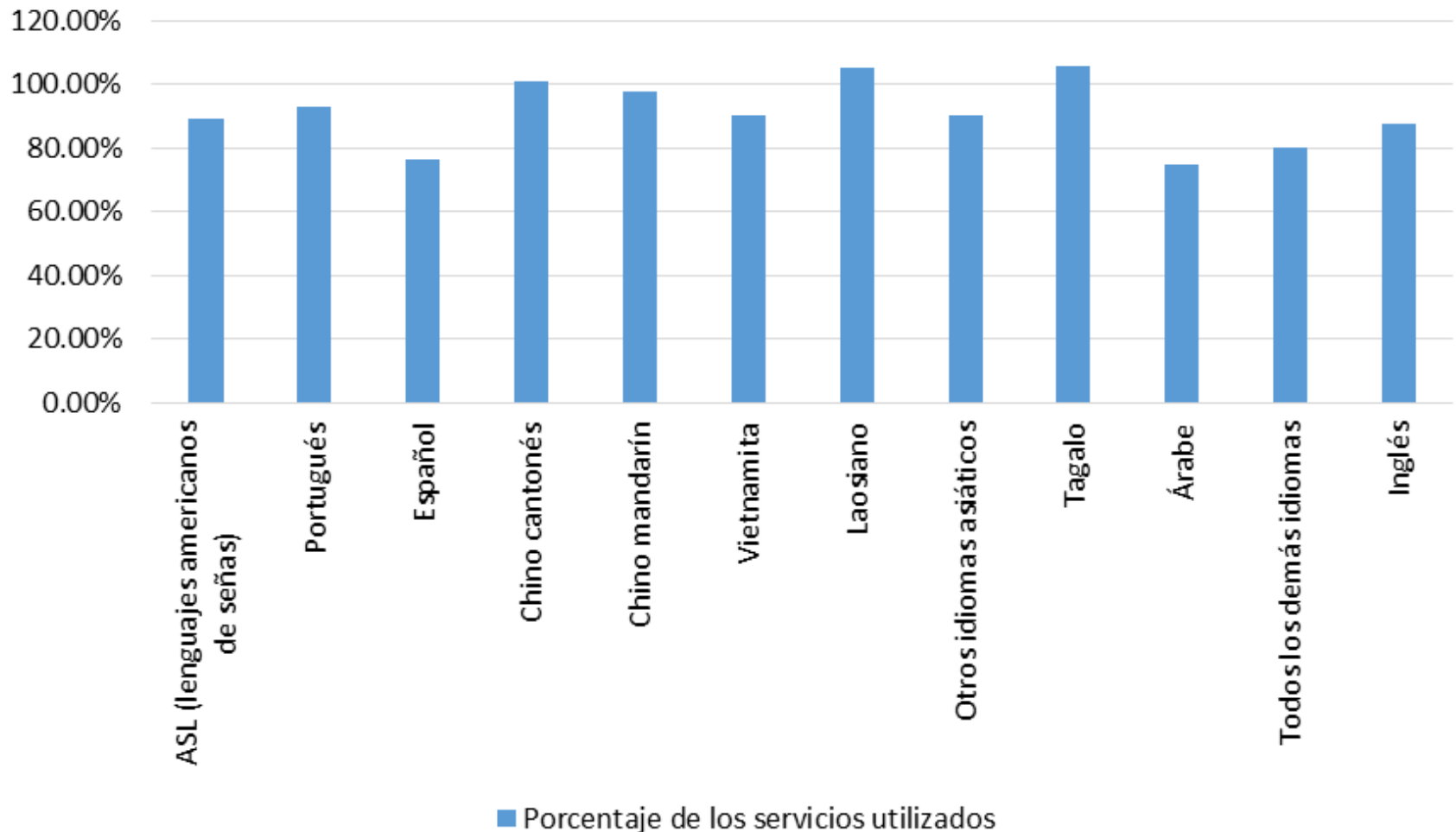


Comparación de los gastos del NBRC según la etnicidad

Más de 22 años: Edad adulta

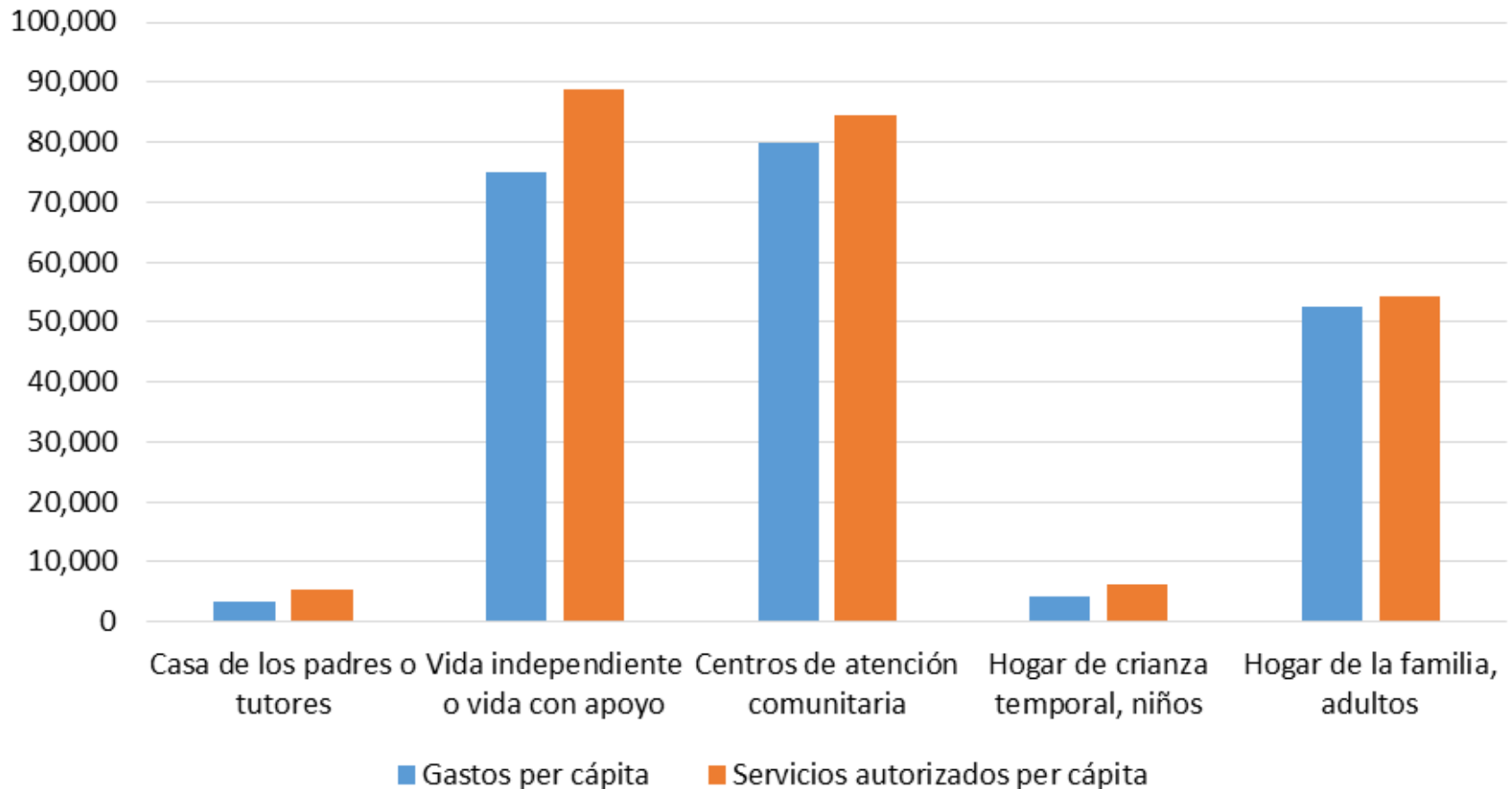


Comparación de los gastos del NBRC según el idioma en todas las edades



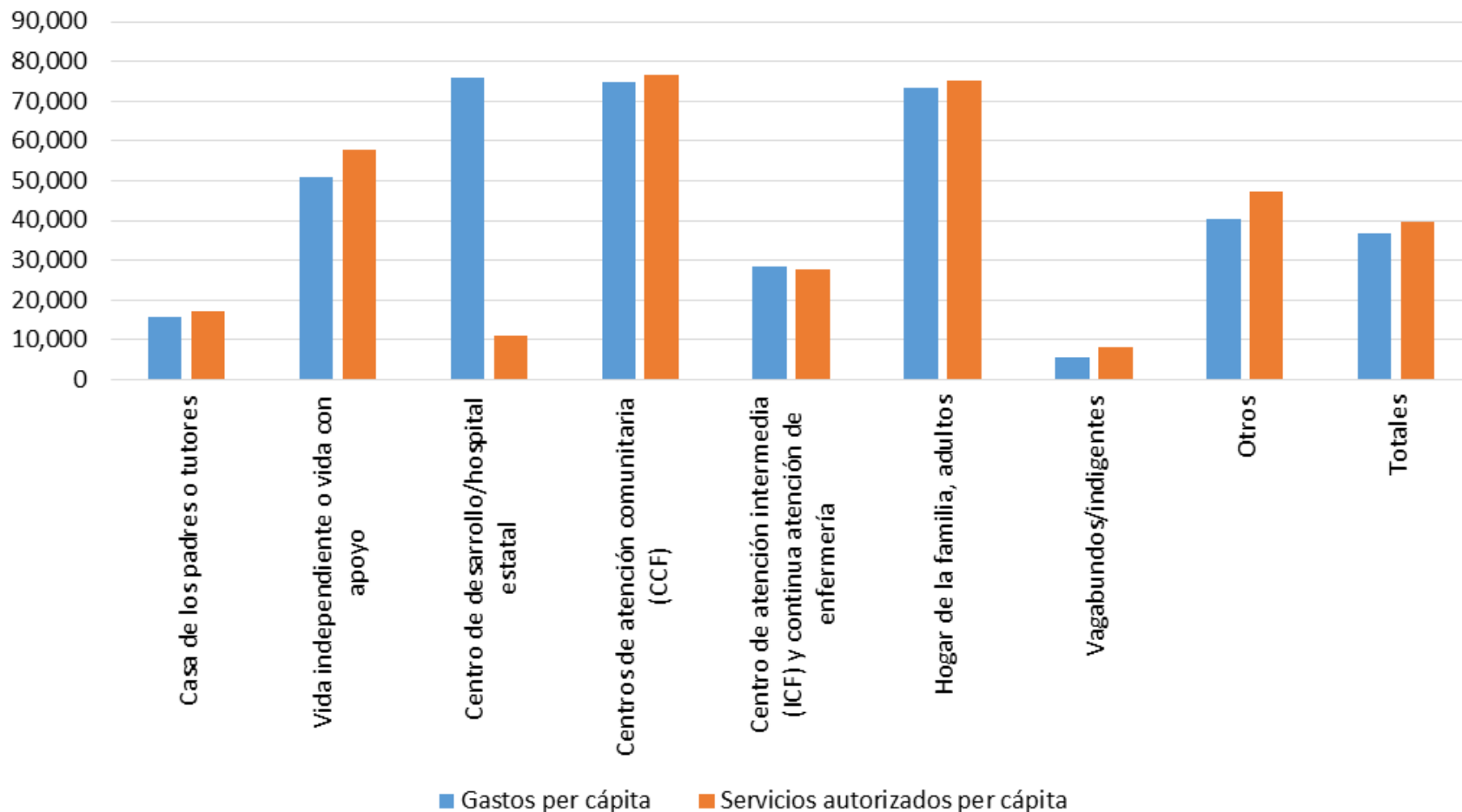
*Incluye los idiomas principales utilizados por cinco o más consumidores

Comparación de los gastos per cápita del NBRC según la residencia 3-21 años: Basado en la escuela

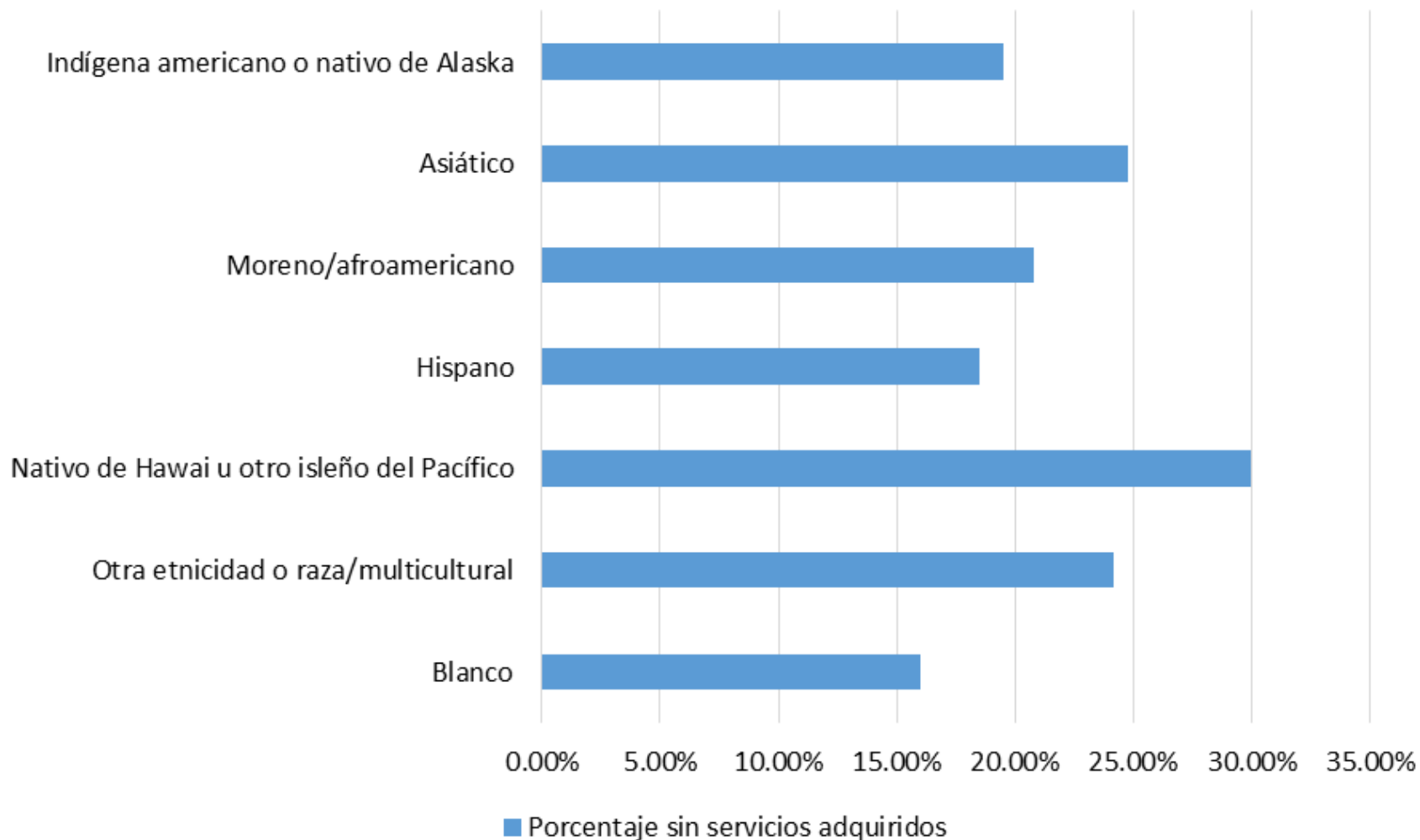


Comparación de los gastos per cápita del NBRC según la residencia

Más de 22 años: Edad adulta



Comparación de los datos del NBRC: Ningún servicio, todas las edades



Resumen:

¿Qué significan estos datos?

- ▶ Existe disparidad
- ▶ Los datos de las POS no responden al porqué existe disparidad
- ▶ La disparidad en los gastos no significa necesariamente que las necesidades de la gente no sean satisfechas
- ▶ Los resultados de la encuesta se suman al relato proporcionando un mayor contexto e información a las partes interesadas

¿De qué otra manera monitoreamos los éxitos y áreas de crecimiento?

- ▶ Datos del Principal Indicador Nacional (NIC)
- ▶ Encuesta sobre las necesidades insatisfechas
- ▶ Encuesta de la corriente cinética
- ▶ Reuniones municipales

Datos de los Principales Indicadores de Interés (NCI) de 2015 hasta 2016

La Encuesta de los Principales Indicadores Nacionales (NCI) de las familias de los niños se llevó a cabo en el año fiscal 2015-2016 para evaluar el desempeño de todo el sistema y la satisfacción de la familia con los servicios que ellos o sus niños reciben.

Se enviaron 1.308 encuestas a las familias del NBRC y hubo 311 respuestas.

Satisfacción general

- ▶ Un 87% de las familias están satisfechas con los servicios y apoyos que han recibido

Continuación de los resultados del NCI

Resultados de las familias

- ▶ Un 85% está de acuerdo en que los servicios y apoyos han realizado un cambio positivo en la vida de la familia
- ▶ Un 84% informa que los apoyos han mejorado la capacidad de la familia de cuidar al niño
- ▶ Un 90% está de acuerdo en que los servicios y apoyos le han ayudado a su hijo a tener una mejor vida

Información y planificación

- ▶ Un 75% obtiene suficiente información como para ayudar a planificar los servicios
- ▶ Un 86% informa que es fácil entender la información sobre los servicios y apoyos
- ▶ Un 94% informa que el/la coordinador/a de los servicios respeta las decisiones y opiniones de la familia
- ▶ Un 77% comparte que el Plan del Programa Individual (IPP) y el Plan de Servicio Familiar Individualizado (IFSP) incluyen todos los servicios y apoyos que el niño necesita

Continuación de los resultados del NCI

Acceso y prestación

- ▶ Un 94% informa que los trabajadores de apoyo hablan en una manera que la familia entiende
- ▶ Un 98% está de acuerdo en que los servicios y apoyos son suministrados en una forma que respeta la cultura de la familia
- ▶ Un 92% comparte que el trabajador de apoyo tiene la información correcta y las habilidades para satisfacer las necesidades de la familia
- ▶ Un 72% de las familias tiene acceso a los servicios de respiro
- ▶ Un 60% de las familias obtiene los apoyos que necesita

Aptitud cultural

- ▶ Un 93% obtuvo una copia del IPP y IFSP en su idioma preferido
- ▶ Un 96% compartió que hay disponibles trabajadores de apoyo que hablan en su idioma preferido
- ▶ Un 72% informó que los servicios han hecho una diferencia para mantener a su hijo en el hogar

Encuesta y resultados de las necesidades insatisfechas

El objetivo fue desarrollar una mayor comprensión de los obstáculos con los que se enfrenta el/la coordinador/a de los servicios cuando trata de navegar por los servicios de los clientes del NBRC. Entre el 2 de abril de 2018 y el 16 de abril de 2018 se completó un componente de la Encuesta de la Corriente Cinética y se recopilaron 35 respuestas.

Estaban incluidas siete preguntas abiertas con el fin de solicitar información relacionada con las necesidades del/de la coordinador/a de los servicios (SC), así como también las perspectivas de las necesidades de sus clientes.

- ▶ Algunas menciones destacadas relacionadas con los obstáculos para el/la SC incluyen la necesidad de más tiempo para desarrollar una relación con las familias y la necesidad de un mayor acceso a información sobre recursos genéricos.
- ▶ Para las familias y clientes, la necesidad de proveedores y de servicios bilingües y relacionados con inmigrantes.
- ▶ Se señaló también una necesidad general de más opciones de proveedores y servicios y un acceso a la información, tanto para los coordinadores de los servicios como para sus clientes.

Encuesta de la corriente cinética

Destinada a apuntar a las perspectivas de los clientes y sus familias.

Los objetivos eran medir *el acceso, uso y satisfacción del servicio en general* de la gente con los servicios del NBRC, en especial para entender las potenciales disparidades del servicio:

- ▶ Determinar las diferencias en el uso y satisfacción con el servicio;
- ▶ Entender los obstáculos a los servicios;
- ▶ Determinar si la gente ha tenido problemas para acceder a los servicios del centro regional;
- ▶ Y determinar el nivel de satisfacción general con el NBRC y los servicios y apoyos.

Se llevaron a cabo encuestas por Internet entre el 26 de septiembre de 2017 y el 24 de octubre de 2017 con un total de 58 encuestados y se llevaron a cabo encuestas telefónicas entre el 24 de octubre de 2017 y 6 de diciembre de 2017 con un total de 839 encuestados.

Resultados de la corriente cinética

Había 37 preguntas en total y la mayoría usó una escala de 5 puntos (1 = Deficiente, 2 = Apenas bueno, 3 = Bueno, 4 = Excelente y 5 = Verdaderamente excepcional). El NBRC obtuvo un puntaje entre bueno (3.00) y excelente (4.00) en todas las 24 métricas evaluadas.

Las métricas con el puntaje más alto fueron:

- ▶ El/la coordinador/a de los servicios le habla en su lenguaje preferido (3.76)
- ▶ El/la coordinador/a de los servicios le ayuda a sentirse más cómodo/a cuando habla de usted o de su hijo (3.70)

Las métricas con el puntaje más bajo fueron:

- ▶ Le ayuda a identificar y conectarse con los apoyos naturales (3.06)
- ▶ Proporciona información sobre los servicios genéricos (3.08)

Cuando preguntaron qué servicios o apoyos que le puso a su disposición o a la de su hijo el centro regional no ha utilizado, las respuestas más comunes fueron: **Respiro (59 menciones)**, opciones de vivienda (15 menciones), atención dental (13 menciones) y programa de transición y empleo (10 menciones).

¿Qué ha hecho el NBRC con esta información para abordar la disparidad?

- ▶ Se ha establecido un Comité de Disparidad y se ha agregado el puesto de Especialista en Diversidad e Igualdad
- ▶ Solicitud de la Beca anual de disparidad del Departamento de Servicios del Desarrollo (DDS)
- ▶ Una continuada capacitación de aptitud cultural para todo el personal y liderazgo
- ▶ Traducción de los documentos y recursos para los Programas de Early Start (Comienzo Temprano), Autodeterminación y Empleo y otras comunicaciones del NBRC
- ▶ Una mayor organización y participación en los eventos de extensión a la comunidad dirigidos a las comunidades de habla hispana
- ▶ La implementación del sistema de notificación Everbridge, enviando la información en el idioma principal o preferido
- ▶ La creación de un centro interno de recursos Docushare para los Coordinadores de los Servicios.

Implementación de la extensión [a la comunidad] de Everbridge

Everbridge es un sistema personalizado y automatizado usado por muchas escuelas, proveedores de servicio y agencias gubernamentales para proporcionar mensajes individualizados.

- ▶ El NBRC le notificará a sus clientes y familias sobre las reuniones importantes, sesiones de información, eventos de la comunidad y otras situaciones que puedan afectar su área.
- ▶ Los individuos y familias recibirán una llamada automatizada de voz y/o un texto directamente en su teléfono.
- ▶ Una de las características de este sistema es la capacidad de responder a los mensajes que envía el personal del NBRC.
- ▶ Puede enviar y recibir información en el idioma que prefiere la familia
- ▶ Da la posibilidad de excluirse de futuros mensajes sobre temas específicos