



# Resumen: Encuesta de Satisfacción y Accesibilidad de Servicios al Cliente 2017

Westside Regional Center  
Abril de 2018

Presenta: Ami Sullivan, Kinetic Flow

# Resumen

- Antecedentes y objetivo de la encuesta
- Metodología
- Hallazgos
- Cómo ir de bueno a excelente: los próximos pasos

# Antecedentes

*«... Es propósito de la Asamblea Legislativa que las agencias que atienden a personas con discapacidades del desarrollo presenten evidencia de que sus servicios se han traducido en la integración del cliente y su familia y en vidas más independientes, productivas y normales para las personas a quienes se atiende...»*

Código de Previsión Social §4501

*«El Westside Regional Center (WRC) ha experimentado desigualdades raciales y étnicas entre los individuos con discapacidades del desarrollo.»*

Westside Regional Center, Departamento de Servicios del Desarrollo, Reducción de las Desigualdades en la Compra de Servicios, Propuesta de Financiamiento del Centro Regional (Año Fiscal 2016-17)

Escuchando ~ Creatividad ~ Escuchando ~ Relaciones ~  
Compartiendo ~ Escuchando ~ Relajarse ~ Reírse ~  
¡Haciendo lo mejor que podemos!

# Objetivo

**Cuantificar la voz de las personas a quienes se atiende**

**Mejorar la calidad e igualdad de los servicios de calidad para la vida**

- Entender las desigualdades entre los diferentes grupos culturales;
- Determinar, en la medida en que lo permita la encuesta, la diferencia de uso y satisfacción con los servicios de los diferentes grupos culturales;
- Entender cualquier barrera a los servicios o acceso al centro regional que las personas hayan encontrado;
- Entender y usar la información recolectada que dieron los individuos sobre su experiencia con la coordinación de servicios;
- Determinar si las personas atendidas han tenido algún problema con el centro regional o para acceder al centro regional, al coordinador de servicios o a los proveedores de servicios;
- Identificar las tendencias de servicios, incluyendo la utilización, las mejores prácticas potenciales y las áreas de mejora, y
- Determinar el nivel de satisfacción general con el centro regional y los servicios y apoyos que proporciona el centro regional.

# Metodología

- Muestra
  - Muestra aleatoria dirigida a la población activa del WRC: *Individuos que puedan haber tenido un IPP/IFSP dentro de los cuatro meses anteriores a la entrevista realizada fueron elegibles para participar; mientras continuaba la entrevista, se agregó una muestra adicional (6,085 personas atendidas)*
- Cuestionario
  - 53 preguntas, tanto cuantitativas como cualitativas
- Recolección de datos:
  - 1,094 voces representadas (110 por línea; 983 por teléfono; ambos medios utilizaron varios idiomas)
  - Las llamadas duraron aproximadamente 16.5 minutos
  - Alcanzó un nivel de confianza de 99% y un margen de error de 3.6%, con una distribución de respuesta del 50%

# Cómo interpretar los resultados

## La escala no equilibrada

- Explica la deseabilidad social (condicionamiento social)
- Explica el sistema de servicio social (miedo a la retribución)
- Proporciona una mayor discriminación para la mejora

## Satisfacción = Expectativas – Desempeño

- Definir, establecer y comunicar las expectativas con claridad
- Definir, establecer y cumplir con el desempeño de acuerdo con las expectativas

## Términos

- Media = promedio de todas las puntuaciones designadas
- N = número de encuestados

# Qué dijeron los individuos y sus familias...

- El WRC recibió las puntuaciones más altas en...
  - El coordinador de servicios le habla en su idioma preferido (4.04)
  - El coordinador de servicios le ayuda a sentirse cómodo hablando de usted / su hijo (4.01)
  - El coordinador de servicios en general (4.00)
- El WRC recibió las puntuaciones más bajas en...
  - Ayudarle a identificar y conectarse con apoyos naturales (3.41)
  - Darle información sobre recursos genéricos (3.50)

# Satisfacción general

- Satisfacción general con los servicios y apoyos del centro regional (3.88)
- Calidad general del proveedor de servicios (3.89)
- Sin embargo, las respuestas varían por... idioma

Idioma principal	N	Servicios Globales del WRC	Calidad Global del proveedor
Inglés	872	3.95	3.98
Español	205	3.63	3.53
Otros idiomas*	17	3.76	3.88

\*Otros idiomas incluyen lenguas habladas por cinco (5) o menos encuestados, incluyendo amhárico, árabe, persa, hindi, japonés, coreano, mandarín, portugués, ruso, tal como aparece en el archivo maestro del cliente.



# Satisfacción general

- Por origen étnico primario

Etnia	N	Servicios Grales. del WRC	Calidad Gral. del proveedor
Caucásico	274	3.98	4.00
Asiático	56	3.96	4.07
Afroamericano	259	3.88	3.90
Hispano/Latino	377	3.81	3.79
Otras etnias*	127	3.86	3.89

\*Otras etnias incluyendo multicultural, otro, desconocido, y con cinco (5) o menos encuestados, incluyendo nativo americano, otro tipo de nativo de las islas del Pacífico, samoano, tal como aparece en el archivo maestro del cliente.

# Satisfacción general

- Por diagnóstico primario

Diagnóstico primario*	N	Servicios generales del WRC	Calidad general del proveedor
Autismo	351	3.92	3.90
Parálisis cerebral	108	3.92	3.93
Discapacidad intelectual	512	3.86	3.89
Epilepsia	104	3.81	3.80
Otro diagnóstico del desarrollo	87	3.84	3.89

\*Considere que el total de N supera el número total de los encuestados, ya que los individuos pueden tener más de un diagnóstico primario según lo dispuesto en SANDIS.

# Satisfacción general

- Por nivel de gasto para la Compra de Servicios (POS):

Gasto para POS *	N	Servicios generales del WRC	Calidad general del proveedor
\$0 - sin POS	275	3.81	3.84
\$1 - \$1,000	181	3.79	3.80
\$1,001 - \$5,000	355	3.94	3.94
\$5,001 - \$10,000	169	3.93	3.90
\$10,001 - \$15,000	65	4.06	4.12
\$15,001 - \$20,000	20	3.85	3.75
\$20,001 - \$50,000	20	3.90	4.00
\$50,001 +	9	3.75	3.78

\*Considere que los gastos para la adquisición de servicios (POS) se determinan con base en las necesidades que se identifican a través del proceso de planificación del equipo del IPP/IFSP y no son una asignación formal del centro regional; la estructura anterior del nivel de gastos para POS es creación de Kinetic Flow como una forma de analizar datos.

# Qué dijeron los individuos y sus familias...

- ¿Qué tan bien siente que su coordinador de servicios estaba preparado para la reunión del IPP de usted / de su hijo?

Opción de respuesta	%
Completamente preparado	53.3%
Muy bien	32.7%
Un poco	9.6%
No muy bien	2.8%
De ningún modo	1.6%

- ¿Siente usted que el enfoque del IPP o IESD fue hacia usted / su hijo?

Opción de respuesta	%
Completamente preparado	57.1%
Muy bien	32.6%
Un poco	7.7%
No muy bien	1.5%
De ningún modo	1.1%



# Qué dijeron los individuos y sus familias...

- Pensando en su última reunión para el IPP, ¿está usted recibiendo todos los servicios o apoyos que se identificaron en el plan de servicios para usted / su hijo?

Opción de respuesta	%
Sí	82%
No	12%
No sé	6%

134 respuestas; las principales menciones incluyen:

- ✓ Terapia del habla (21 menciones)
- ✓ Terapia física (18 menciones)
- ✓ Terapia ocupacional (18 menciones)
- ✓ Respiro (14 menciones)
- ✓ Programa de habilidades sociales (11 menciones)

# Qué dijeron los individuos y sus familias...

- ¿Hay servicios o apoyos que el centro regional haya puesto a disposición de usted / su hijo y que no haya utilizado?

Opción de respuesta	%
Sí	25%
No	64%
No sé	11%

262 respuestas; las principales menciones incluyen:

- ✓ Respiro (57 menciones)
- ✓ Programa de habilidades sociales (37 menciones)
- ✓ Servicios de Apoyo en el Hogar(17 menciones)
- ✓ Terapia de conducta (12 menciones)
- ✓ Terapia ocupacional (11 menciones)

# Qué dijeron los individuos y sus familias...

- ¿Siente que hay barreras que le impiden acceder a todos los servicios que necesita y que ofrece el centro regional

Opción de respuesta	%
Sí	22.5%
No	70.3%
No sé	7.2%

265 respuestas; las principales menciones incluyen:

- ✓ Falta de comunicación efectiva (66 menciones)
- ✓ Falta de financiamiento público, apoyo y recursos (37 menciones)
- ✓ Agenda personal y limitaciones de tiempo (25 menciones)
- ✓ Accesibilidad y transporte (18 menciones)
- ✓ Falta de proveedores de cuidado afectuosos y capacitados (14 menciones)

# Qué dijeron los individuos y sus familias...

- ¿Sabe usted como navegar el centro regional?

Opción de respuesta	%
Completamente	18%
Muy bien	26%
Un poco	31%
No muy bien	15%
De ningún modo	10%
No sé	3%

- ¿Sabe usted cuáles son sus derechos?

Opción de respuesta	%
Completamente	21%
Muy bien	27%
Un poco	33%
No muy bien	14%
De ningún modo	6%
No sé	2%





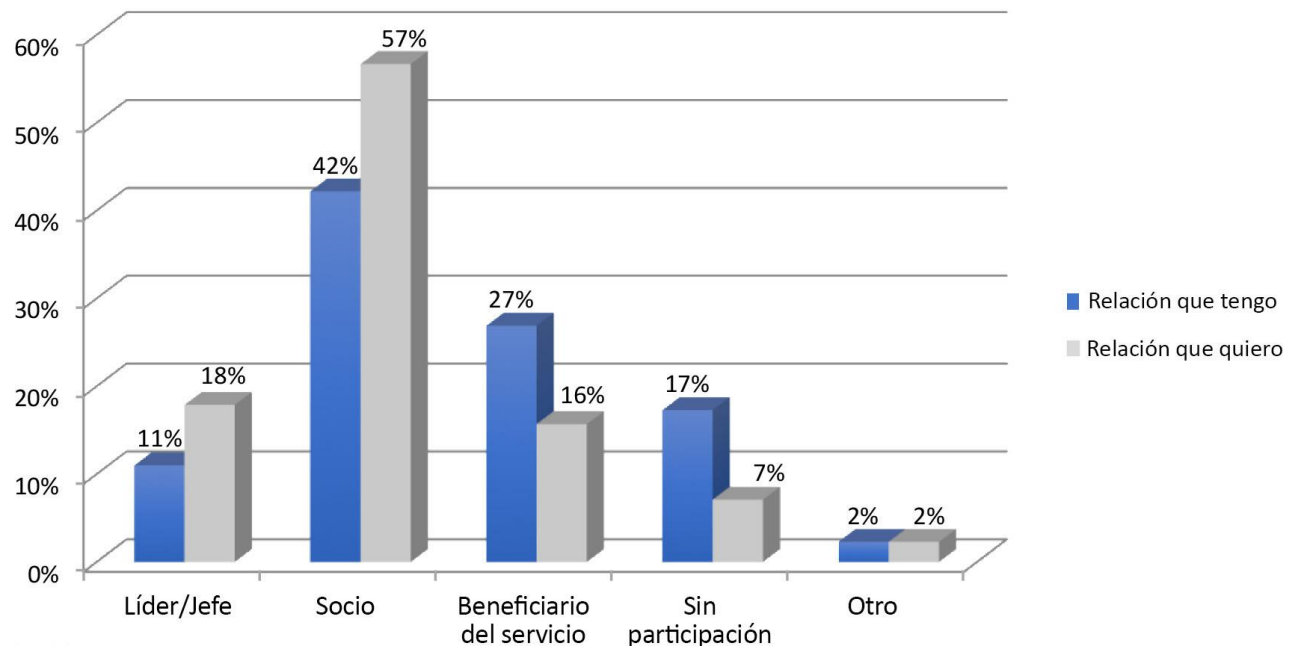
# Qué dijeron los individuos y sus familias...

- ¿Sabe quién es su coordinador de servicios?

95.7% respondió: «Sí».

- En general, por favor describa cómo trabaja con el centro regional / cómo le **gustaría** trabajar con el centro regional.

Relación que **tengo** / quiero tener con el centro regional



# Cómo ir de bueno a excelente

- Concentrarse en áreas de mejora (puntuaciones bajas)
- Concentrarse en áreas de las mejores prácticas / prácticas prometedoras (puntuaciones altas)
- Concentrarse en áreas de mayor impacto
- Concentrarse en áreas de cambio/diferencias importantes
- Concentrarse en áreas de prioridad organizacional

# Cómo ir de bueno a excelente

Áreas de concentración para maximizar la satisfacción en general:

- P38. Darle información sobre los servicios/recursos comunitarios que estén a su disposición
- P40. Darle información en general
- P3. El coordinador de servicios, en términos de estar disponible cuando usted necesite información o ayuda
- P37. Darle información sobre los servicios y apoyos que financia el centro regional

Áreas de concentración para maximizar la calidad del proveedor de servicios:

- P38. Darle información sobre los servicios/recursos comunitarios que estén a su disposición
- P39. Ayudarle a identificar y relacionarse con los apoyos naturales en su vida
- P40. Darle información en general

«He estado muy agradecido de que el programa esté allí. Aunque lleva un tiempo, mi hijo ha mejorado mucho y estoy agradecido por eso.»

«No han hecho nada para mejorar mi vida...»

«Ayudándome a identificar las necesidades de mi hijo y trabajar conmigo para ayudar a alcanzar las metas. Realmente me ayudaron a sentir como que no es mi culpa. Él ha mejorado significativamente.»

«... tuvimos una reunión agradable, teníamos todas estas cosas y teníamos ideas para lo que íbamos a hacer. Pedimos un programa de día o ayudante de trabajo y no cumplieron. Dijeron que estaba disponible, pero nunca pasó nada con eso.»

«El Centro Regional no tiene muchos terapeutas que hablen español, y a veces lo necesito. Me enviaron uno y siento que no me ayudaron para nada porque el hablaba inglés y hablamos español en mi casa. Siento que este fue el problema principal.»

«No creo que hubiera podido enfrentar, sola, la situación de mi hijo sin la ayuda del Centro Regional. Me han ayudado, me han guiado y por eso mi hijo pudo graduarse de la escuela secundaria.»

«Necesitan coordinadores que estén más preparados. El Centro Regional debe ser más accesible e informarnos mejor y ellos deben tener nuestra confianza. »

«Creo que mi trabajadora está muy involucrada. Ella está muy interesada. Parece preocuparse mucho no solo por mi hijo sino por la dinámica familiar. Ella se preocupa, y ella se involucra. Cuando viene, nos hace sentir que es importante para ella.»

«Comunicación, preferiría ver un menú de servicios ofrecidos y luego podremos conversar si son apropiados para él. No sé qué pedir, ya que no sé lo que ofrecen.»

«WRC ofrece un servicio crítico a sus clientes, y estoy agradecido por el apoyo que hemos recibido al comenzar esta nueva vida. Gracias por la dignidad y el cuidado que nos han demostrado.»





# Preguntas y análisis