

Objetivo

Cuantificar la voz de las personas a quienes se atiende y determinar su satisfacción con el centro regional, la coordinación y la provisión de servicios.

Metodología

Muestra: Selección al azar dirigida a la población activa del WRC (7,564): Se escogió como participantes a individuos que puedan haber tenido un IPP/IFSP en los cuatro a seis meses anteriores a la entrevista realizada (3,928 personas atendidas). Se tiene un nivel de confianza de 99% y un margen de error de 3.83% (el estudio tendría el mismo 99% si hubieran participado todas las personas de la población).

Cuestionario: 53 preguntas, mezcla cuantitativa/cualitativa; desarrollado en asociación con el WRC, Equity Task Force del WRC y Kinetic Flow.

Escala: una escala no equilibrada de respuestas de cinco puntos. Esta escala de respuestas se validó mediante pruebas de campo para dar medidas precisas y procesables y, a la vez, para que al encuestado le fuera fácil responder.

1	=	Malo
2	=	No está mal
3	=	Bueno
4	=	Excelente
5	=	Verdaderamente excepcional

Recolección de datos:

- En total, el esfuerzo incluyó alcance a 6,085 personas atendidas.
- Participaron 1,094 individuos (983 por teléfono y 101 mediante encuesta en línea) entre el 31 de octubre y el 20 de diciembre de 2017. Datos recolectados representan un nivel de confianza de 99% y un margen de error de 3.6%, con una distribución de respuesta del 50%.
- Un equipo de entrevistadores profesionales hizo las entrevistas en varios idiomas, principalmente en inglés y en español; la entrevista en línea estuvo disponible en inglés y en español. Las llamadas duraron aproximadamente 16.5 minutos.

Hallazgos

Los encuestados incluidos:

- Padres (79%), personas con discapacidades del desarrollo (15%), otros miembros de la familia (5%), otros (1%).
- Representando, por origen étnico: hispano/latino (34%), caucásico (25%), afroamericano (24%), asiático (5%), otro/multicultural/desconocido (11%).
- Representado, por tipo de residencia: casa familiar (85%), Servicios de Vivienda Independiente o con Apoyo (10%), Hogar Residencial Autorizado (2%), otro (2%).
- 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)

"Antes de que mi hijo comenzara, no hablaba y ahora se comunica muy bien".



Hallazgos

continuación...

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

"Creo que lo que ustedes ofrecen es excelente en muchas situaciones diferentes, pero no exactamente para nuestra familia".

"Creo que cada coordinador está muy sobrecargado, simplemente tienen demasiados casos asignados a ellos. Creo que están haciendo lo mejor que pueden, pero creo que necesitan una carga de trabajo más ligera para que no se sientan tan enloquecidos. Trabajan horas absurdas porque están tratando de mantenerse al día con su carga de trabajo, se van a quemar muy rápido. Son personas maravillosas, que están súper dedicadas a su trabajo, pero están abrumados."

- 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 con los servicios y apoyos del centro regional - 3.88
 Calidad general del proveedor de servicios - 3.89

Sin embargo, los promedios de satisfacción general variaron:

Por **Idioma Principal** hablado:

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.

Por **Origen Étnico**:

Etnia	N	Servicios Globales del WRC	Calidad Global 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.

Por **Diagnóstico**:

Diagnóstico primario*	N	Servicios Globales del WRC	Calidad Global 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.

Hallazgos continuación...

"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."

"Recibo muy buen servicio del Centro Regional y me siento cómodo llamándolos para cualquier referencia que necesito".

"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."

"Que el coordinador de servicios, si sé que preguntar, sabrá la respuesta, pero ella no ofrece información sobre los servicios. Las cosas no se ofrecen voluntariamente. No nos dan un manual de servicios. Aprendemos al cometer errores, no por ser enseñados."

Y por nivel de gasto para la Compra de Servicios (POS, por sus letras en inglés):

Gasto para POS *	N	Servicios Generales del WRC	Calidad Global 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 Compra 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.

Relación con el WRC:

Describa cómo trabaja con el centro regional en oposición a cómo le gustaría trabajar con el centro regional...	Tienen	Quieren
Líder/Jefe	11%	18%
Socio	42%	57%
Beneficiario del servicio	27%	16%
Sin participación	17%	7%
Otro	2%	2%

Coordinación de Servicios: 96% de los encuestados conocen a sus coordinadores de servicios.

Cómo calificaría a su coordinador de servicios en términos de...	Promedio
Disponibilidad cuando usted necesita información/ayuda	3.86
Habilidad para escucharlo	3.97
Estar bien informado	3.93
Buen conocimiento de las necesidades de usted / su hijo	3.89
Ayudarlo a prepararse para su reunión de planificación	3.81
Ayudarlo a pensar en metas y planes para el futuro	3.73
En general, cómo calificaría a su coordinador de servicios	4.00

Comunicación con el WRC:

Cómo calificaría al centro regional en términos de...	Promedio
Tratarlo a usted con dignidad y respeto	3.94
Devolver sus llamadas y correos electrónicos	3.72
Alentarlo a preguntar / expresar preocupaciones	3.77
Explicarle cosas de forma comprensible	3.81
En general, su comodidad para comunicarse con el personal	3.86

Hallazgos
continuación...

"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."

"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 trabajador está muy involucrado. 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."

Información:

Cómo calificaría al centro regional en términos de...	Promedio
Dar información para que usted tome decisiones	3.69
El coordinador de servicios consideró el idioma, tradiciones y antecedentes de su familia	3.91
Dar información sobre los servicios que financia el centro	3.63
Dar información sobre servicios genéricos o comunitarios	3.50
Ayudarle a identificar y relacionarse con apoyos naturales	3.41
En general, proporcionar información	3.66

Planificación de Servicios:

Cómo calificaría la planificación de servicios en términos de...	Promedio
Su nivel de comodidad en las reuniones para el IPP	3.96
Abordar en la reunión temas que son importantes para usted	3.88
Recomendación/Sugerencia de opciones del equipo de planificación	3.73
Darle una copia escrita en su idioma preferido cuando la solicita	3.93
Su coordinador de servicios respondió sus preguntas y abordó sus preocupaciones en esta reunión	3.96
En general, del IPP al abordar las necesidades y deseos de usted / su hijo	3.87

En la sección «Planificación del servicio» de la encuesta, se preguntó a los encuestados sobre la utilización del servicio. Para cada pregunta cerrada (sí/no), se hicieron preguntas cualitativas de seguimiento.

- 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%

Los temas de los comentarios de los encuestados que eligieron "no" (134) incluyen: terapia del habla, terapia física, terapia ocupacional, respiro, programas de habilidades sociales, manejo del comportamiento, transporte, Programa de Servicios de Apoyo en el Hogar, empleo, Servicios de Vida Independiente, programas para después de la escuela, Comienzo Temprano, programa del día para adultos y consejería.

Hallazgos continuación...

"... 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."

"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."

"Me gustaría que mi coordinador de servicios me informe acerca de las cosas importantes que están surgiendo."

- ¿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%

En general, las respuestas relacionadas con los servicios no utilizados (262) incluyeron: respiro, programas de habilidades sociales, Programa de Servicios de Apoyo en el Hogar, terapia conductual, terapia ocupacional, terapia del habla y el lenguaje, servicios para adultos y programas de día, grupos de apoyo para padres con niños discapacitados, transporte, preparación para el empleo, atención dental, guardería, terapia física y plan de transición para educación especial.

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

Opción de respuesta	%
Sí	23%
No	70%
No sé	7%

En general, las barreras incluyeron: falta de comunicación efectiva; falta de financiamiento público, apoyo y recursos; agenda personal y limitaciones de tiempo, transporte, falta de proveedores capacitados, criterios para la elegibilidad, cuidado y atención, tiempos de espera largos, sentirse forzado, vivir con un familiar discapacitado, y falta de información.

- ¿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%

Hallazgos continuación...

"No han hecho nada para mejorar mi vida ... "

"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."

- ¿ 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%

La Encuesta de Satisfacción y Accesibilidad de Servicios al Cliente 2017, aplicada en su totalidad, le proporciona al centro regional una mayor comprensión de la comunidad —necesidades, deseos y problemas de las personas— y las herramientas para mejorar la planificación estratégica, la asignación de recursos y la comunicación, todo lo cual se traduce en la creación de servicios y apoyos que tienen un mayor impacto en la calidad de vida de todas las personas a quienes atiende el Westside Regional Center.

"Me gustaría que supieran que, como padres de hijos con necesidades especiales, muchas veces no sabemos acerca de la ayuda y los derechos, por lo que solo unas cuantas personas expresan las necesidades de sus hijos, me gustaría que me orientaran porque muchas veces nos preguntan si necesitamos más ayuda o información y, como es algo nuevo, no sabemos de las alternativas que están disponibles para nuestros hijos. Si ellos saben todo lo que pueden recibir los niños, nos gustaría que nos facilitaran dicha información."

"El WRC ha mejorado la vida de mi hijo en todas las áreas: intervención temprana, terapeutas sorprendentes, grupo de habilidades sociales, capacitación de padres para BI, terapia conductual en el domicilio con un psicólogo infantil, respiro y la presencia de un defensor en las reuniones para el IEP. Ellos me han ayudado a hacer que nuestro distrito escolar siga el SELPA/IDEA. Me ayudaron a llenar mi formulario de Medi-Cal a Largo Plazo para el IHSS. Les agradezco toda la ayuda. El WRC ha tenido un impacto positivo en toda mi familia. Estamos agradecidos. Gracias."