

## Acciones estratégicas

## desempeño estratégico

En el 2013 se iniciaron las actividades para apoyar el Plan de Desempeño Estratégico del TCRC para el período 2013-2015. El avance para alcanzar las medidas de los resultados anuales determinadas para cada Área de Enfoque se describe conforme al resultado de las Acciones Estratégicas.

### Área de Enfoque Estratégico 1 Apoyo familiar

**Resultado esperado:** Las familias tienen información y reciben apoyo para tomar decisiones en el momento del diagnóstico y durante las transiciones en la vida relacionadas con la edad.

Se invitó a cuatrocientas (400) personas y familias de jóvenes en edad de transición a completar una encuesta. Los resultados de las respuestas de noventa y cuatro (94) familias proporcionaron información sobre el acceso a los recursos y los procesos de transición. Los datos de la encuesta y de los grupos de sondeo internos se usaron para crear un plan para mejorar el apoyo en la edad de transición.

### Área de Enfoque Estratégico 2 Autismo

**Resultado esperado:** El TCRC es consciente de la necesidad emergente de ampliar los servicios para el número cada vez mayor de adultos jóvenes con autismo. Las personas a quienes se sirva tendrán acceso a la información sobre beneficios de seguro para servicios de salud de la conducta.

Se analizaron los resultados de la encuesta del TCRC sobre el autismo del 2013 para preparar un Plan de Acción sobre el desarrollo de recursos para jóvenes autistas en edad de transición. La encuesta abordó aspectos de una vida de calidad. El TCRC también se asoció con colegios universitarios y distritos escolares en los tres condados para trabajar en oportunidades educativas post secundarias para adultos con discapacidades. El Proyecto de Ley 86 de la Asamblea Legislativa concedió fondos para planificar mejoras en las oportunidades educativas en ciertos segmentos de la población, incluidos los adultos con discapacidades.

Los padres asistieron a Orientación para Servicios Conductuales (BSO) en seis (6) sitios del TCRC y recibieron información sobre el seguro.

### Área de Enfoque Estratégico 3 Información y comunicaciones

**Resultado esperado:** El TCRC provee información comprensible, útil y necesaria en diversas formas a las personas que sirve, a las familias y a los socios en la comunidad.

La diversidad de las personas que sirve el TCRC requiere diversidad semejante en la manera en que se transmite la información. Se han desarrollado pautas de nivel escolar y legibilidad

para adaptarse a las necesidades de diversos grupos. Se emplea un sistema de clasificación para ayudar a alcanzar niveles de comprensión objetivo. El paso inicial fue dividir en segmentos a las personas que se sirven en grupos representativos y luego determinar los niveles apropiados de comprensión y legibilidad basándose en el tema. Los expertos en el tema segmentaron al público lector del TCRC en cinco (5) categorías generales: Las personas que sirve el TCRC, los padres, los profesionales de atención directa, los proveedores de servicios y el personal del Centro Regional.

### Área de Enfoque de Operaciones 1 Medidas del contrato de desempeño

**Resultado esperado:** Medidas que demuestren el desempeño del TCRC sobre cuestiones de calidad de vida en comparación con el promedio estatal.

El TCRC cumplió con su cometido de mudar a las personas de los Centros de Desarrollo a la comunidad. Se dio apoyo a los adultos y niños para que vivan en un entorno similar al hogar mediante el desarrollo de programas residenciales y acuerdos con proveedores. Se seleccionaron los proveedores de servicios por medio del proceso de Solicitud de Propuestas. El TCRC demostró haber cumplido con los protocolos de admisión y trabajó para cumplir con las fechas predeterminadas conforme fue necesario.

### Área de Enfoque de Operaciones 2 Medidas de cumplimiento con las obligaciones fiscales (Contrato de desempeño)

**Resultado esperado:** Auditorías, presupuestos e informe de evaluación del desarrollo del cliente (CDER)/ informe Early Start (ESR) y admisiones.

El TCRC alcanzó todos los objetivos de los elementos del resultado esperado relacionado con el cumplimiento de las obligaciones fiscales.

### Área de Enfoque de Operaciones 3 Medidas de cumplimiento con las obligaciones fiscales (Contrato de desempeño)

**Resultado esperado:** El TCRC consistentemente logra la implementación de prácticas de administración de desempeño centrado en las personas.

Los empleados dan comentarios sobre lo que funciona en el proceso de revisión de desempeño del TCRC y lo que no. Las revisiones sugeridas incluyeron aclaración de indicadores clave del desempeño, racionalización de la metodología para evaluar la competencia y exploración de la administración en línea de la evaluación del desempeño, que se puso a prueba en noviembre. Se esperan mejoras adicionales en el 2014.

## Del Presidente de la Junta

El desempeño del Centro Regional se guía por un contrato con el Departamento de Servicios del Desarrollo. El ambiente legislativo simultáneamente influye en la prestación de servicios y da apoyo de diversas maneras. Al mismo tiempo que opera con mandatos externos y una infraestructura de controles internos, el TCRC desarrolla objetivos estratégicos para la prestación de servicios basándose en comentarios de las personas interesadas. Operar en este clima exigente es una labor difícil y requiere la determinación y dedicación del personal y la dirección.

Me alegra que el 2013 haya sido un año de cambios incrementalmente positivos para el sistema. Se restauró a los centros regionales y los proveedores de servicios el presupuesto operativo del 4.25% y la reducción de reembolso de los proveedores. El TCRC, junto con el resto del sistema, continuó implementando el Proyecto de Ley 946 del Senado para asegurarse que las familias y las personas a quienes se sirve reciban beneficios de seguro para los servicios relacionados con el autismo.

A mediados de año también se introdujo texto nuevo en el Proyecto de Ley Adjunto. La aprobación del Proyecto de Ley 1472 de la Asamblea Legislativa trajo cambios y requisitos con respecto a las referencias y estancias en los Centros de Desarrollo junto con reglamentos sobre las instalaciones autorizadas seguras. El TCRC se aseguró que se implementará el cumplimiento de la nueva legislación.

El Plan de Desempeño Estratégico del TCRC para el período 2013-2015 incluye metas para mejorar la información que se da a las familias durante la

## Directorio 2013

### Robyn Adkins

Presidente, Director, Comité Ejecutivo y Copresidente

### Rachel Huff

Vicepresidente, Tesorero & Presidente, Comité Administrativo

### Michael Kaszycki

Secretario y Presidente, Comité del Consejo de Desarrollo

Comité de Servicios y Apoyos

### Meredith Catalini

Copresidente, Comité de Consejo de Venta

### Tim Farrar

Presidente, Comité de Consejo de Personas

### Robin Rosso

Copresidente, Gobierno y Comunidad

Comité de Relaciones

### Bob Cobbs

Diane Figueroa

### Mani Gaur

Casey Hamlin

### Donna Moore

Shanti Nadiminti

Ryan Wilkinson

transición y cómo se proporciona la información a todas las personas interesadas. También se hace énfasis en comprender las cuestiones clave de desarrollo de recursos para jóvenes en edad de transición por medio de la administración de una encuesta. Lea en este informe datos adicionales acerca de este y otros esfuerzos.

La promulgación del Proyecto de Ley 86 de la Asamblea Legislativa es una oportunidad para que los centros regionales se asocien con colegios universitarios y distritos escolares para mejorar las oportunidades educativas para adultos con discapacidades. Espero que la información que se desarrolle por medio de la fase de análisis que terminará en marzo del 2015 resulte en financiamiento para oportunidades de educación post secundaria para adultos con discapacidades del desarrollo. La capacitación vocacional y académica es esencial para llevar una vida exitosa en la comunidad.

Tanto los resultados del contrato de desempeño del TCRC para la prestación de servicios como el cumplimiento de las obligaciones fiscales fueron excepcionales, como siempre, en el 2013. Y el TCRC continuó implementando aún más prácticas centradas en las personas por medio de la planificación de actividades, comunicación con las personas que reciben los servicios, las familias y el trabajo interno. El TCRC fue el anfitrión de la 6ª California Gathering (Reunión de California) y compartió la información sobre estas prácticas con colegas, cuidadores, socios de la comunidad y las personas y sus familias a las que se prestan servicios.

Durante otro exitoso año, el TCRC cumplió con sus compromisos con las personas a las que sirve y con las personas interesadas para asegurar un nivel de vida de la más alta calidad para las personas que reciben los servicios.

## Equipo ejecutivo del TCRC

### Omar Noorzad, PhD

Director Ejecutivo

### Lorna Owens, MBA

Jefe de Oficina Financiera

### Patricia Forgey, MA, MBA

Directora de Comunidad y Desarrollo Organizacional

### Frank Bush, MSW, LCSW

Director de Servicios y Apoyo

### Michael Nagel, SPHR

Director de Recursos Humanos

### Dominic Namnath

Jefe de Oficina de Información

NONPROFIT ORG.  
U.S. Postage  
PAID  
Santa Barbara CA  
Permit No. 359



# Tri-Counties Regional Center

SAN LUIS OBISPO • SANTA BARBARA • VENTURA

## Informe Anual 2013



Tri-Counties Regional Center  
520 E. Montecito Street  
Santa Barbara, CA 93103

financiadas por el estado y otros programas. Aproximadamente noventa y siete por ciento (97%) de nuestro fondo total se gasta en servicios directos. El 3% restante o menos cubre los costos administrativos u operaciones indirectas.

### Cómo Se Nos Controla

El TCRC está financiado y controlado por el Departamento de Servicios de Desarrollo (Department of Developmental Services - DDS) de California, con la dirección del Concejo de Directores de Tri-Counties Association for the Developmentally Disabled, Inc. (TCADD). El centro regional está guiado por el Contrato de Actuación requerido por el DDS y un Plan de Actuación Estratégica aprobado por el Concejo de Directores de TCADD.

### Quiénes somos

El Tri-Counties Regional Center es uno de los veintidós centros regionales sin fines de lucro en California que brinda servicios de larga vida y ayuda a personas con discapacidades de desarrollo que residen en los Condados de San Luis Obispo, Santa Bárbara y Ventura.

### Nuestra Misión

El TCRC brinda ayuda centrada en la persona y la familia para individuos con discapacidades de desarrollo para maximizar las oportunidades y opciones de vida, trabajo, aprendizaje, y recreación en la comunidad.

### Cómo Trabajamos

Nosotros utilizamos principios de pensamientos centrados en la persona en nuestro trabajo con personas asistidas así como también en nuestra relación con colegas y compañeros de la comunidad. Nosotros vivimos por nuestra misión y visión, adheridos a nuestro Código de Ética, requisitos excedidos de nuestro contrato de desempeño con el estado e implementación del Plan de Desempeño Estratégico.

### Nuestros Participantes Interesados

Las personas con discapacidades de desarrollo, los miembros de la familia, los empleados, los miembros del Consejo, los proveedores de Servicios, las Agencias de la Asociación de Centros Regionales (ARCA), el Departamento de Servicios de Desarrollo, otras agencias sin fines de lucro y compañeros de la comunidad.

### Qué Guía Nuestro Trabajo

La Ley Lanterman es parte del Código de Bienestar e Instituciones que regula la ayuda y los servicios para los discapacitados de desarrollo. Esta establece que las personas con discapacidades de desarrollo tienen el derecho a servicios y apoyos para ayudarlos a vivir vidas independientes y productivas.

### Nuestro Alcance

Nosotros asistimos a más de 12,500 personas con discapacidades de desarrollo con aproximadamente 300 miembros del personal, 175 e los cuales son Coordinadores de Servicios.

### Nuestros Fondos

Nuestro presupuesto del año fiscal 2012/2013 totalizó en \$216.3 millones. \$23.8 millones se asignaron a Operaciones, \$191.9 millones para Compras de Servicios, y \$656,196 para becas

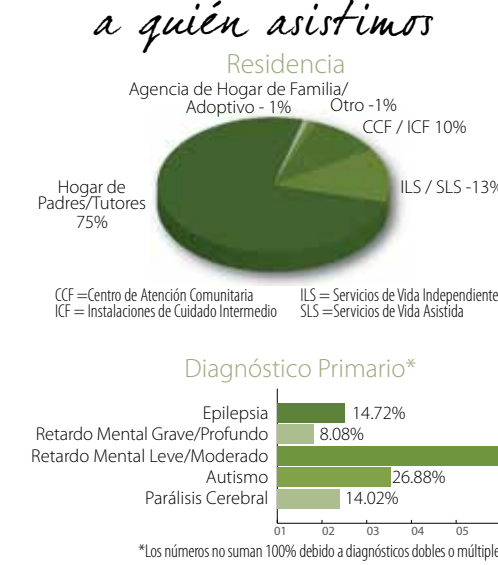


## Demografía

**Lugar de residencia**  
En el 2013, trece por ciento (13%) de los adultos recibieron servicios de asistencia para la vida diaria o vivió en un entorno de servicios de vida independiente. El diez por ciento (10%) de los adultos vivió en un hogar autorizado; el setenta y cinco (75%) (niños y adultos) vivió con uno de los padres o tutores. Los porcentajes fueron idénticos en el 2012.

**Edad**  
En el 2013 los servicios que se prestaron según la edad de la persona fueron los mismos que en el 2012. El veinte por ciento (20%) de la población fue de 0 a 2 años de edad. El cuarenta por ciento (40%) de la población fue de niños y jóvenes en edad de transición, de tres a veintidós años de edad. Las personas de veintidós o más años de edad también representaron el cuarenta por ciento (40%) de la población.

**Grupo étnico**  
El treinta y tres por ciento (33%) de la población fue de ascendencia hispana, una reducción de



un dos por ciento (2%) con respecto al 2012. El treinta y siete por ciento (37%) de la población se reportó como "Blanca", una reducción del uno por ciento (1%). El veintisiete por ciento (27%) de la población indicó que era de "Otro grupo étnico", un incremento del tres por ciento (3%). El uno por ciento (1%) de la población a la que se atendió fue asiática y el dos por ciento (2%) fue afroamericano.

**Diagnósticos primarios**  
Las personas con diagnóstico de discapacidad intelectual leve/ moderada representaron el cincuenta y cuatro por ciento (54%) de la población a la que se atendió, en comparación con el cincuenta y cinco (55%) en el 2012. A quienes se diagnosticó epilepsia se mantuvieron en el quince por ciento (15%) al igual de quienes tienen parálisis cerebral al catorce por ciento (14%). Las personas con discapacidad intelectual severa/ profunda se mantuvieron al ocho por ciento (8%). El autismo se incrementó en un dos por ciento (2%) a un veintisiete por ciento (27%) en el 2013.

## Resultados del contrato de actuación y cumplimiento con el Departamento de Servicios de Desarrollo (DDS) en el 2013

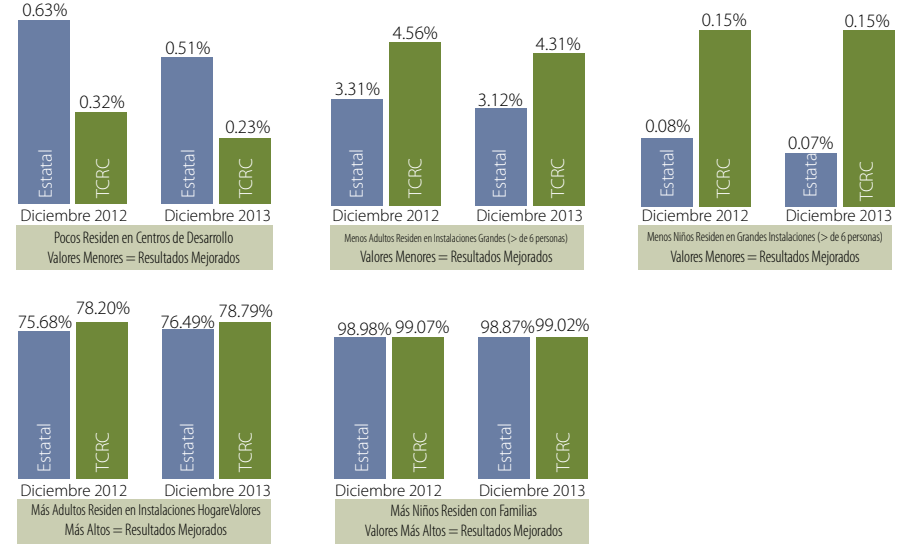
El TCRC cumple con las normas de Desempeño y Conformidad del Departamento de Servicios del Desarrollo (DDS). Entre las normas de desempeño se incluye mantener entornos tipo hogar para los adultos, asegurarse que los niños viven

en casa y que las personas se muden de los Centros de Desarrollo a la comunidad. Entre los requisitos de conformidad para los parámetros fiscales y de operaciones incluyen proyecciones presupuestarias de Compra de Servicios (POS),

AÑO FISCAL 12/13	AF 12/13 gastos hasta la fecha abril 2014	Porcentaje de gastos totales
Servicios directos	\$17,034,133	7.87%
Servicios administrativos	1,702,527	0.79%
Operaciones	5,084,656	2.35%
Donaciones y otros	656,196	0.30%
<b>Operaciones Totales</b>	<b>\$24,477,511</b>	<b>11.31%</b>
<b>Servicios de compra</b>		
Vida asistida	\$36,015,227	16.65%
Programa de día para adultos	31,627,850	14.62%
Residencia	30,819,061	14.25%
Servicios de manejo del comportamiento	18,827,071	8.70%
Programas de comienzo temprano e infantil	12,922,348	5.97%
Servicios de descanso	11,292,102	5.22%
Transporte	11,259,049	5.20%
Vida independiente	7,685,716	3.55%
El programa de empleo apoyado	7,599,809	3.51%
Servicios médicos	5,339,826	2.47%
Programas de apoy	5,206,770	2.41%
Otros servicios	3,708,463	1.71%
Cuidado diurno	2,734,459	1.26%
Persona asistida/entrenamiento de familia	2,625,849	1.21%
Asistencia personal	2,533,090	1.17%
Servicios de crisis	1,666,967	0.77%
<b>Total de servicios de compra</b>	<b>\$191,863,654</b>	<b>88.69%</b>
<b>Gastos totales del Centro Regional</b>	<b>\$216,341,166</b>	<b>100.00%</b>

requisitos de admisión y marcos de tiempo para completar los Planes del Programa Individual (IPP) y los Planes de Servicios Familiares Individualizados (IFSP). En la tabla enseguida puede ver en detalle las normas de conformidad del DDS para el 2013.

**Medidas de desempeño**  
Vea los cuadros de desempeño en el 2013 conforme a las cinco áreas en las que el DDS evalúa



El éxito del TCRC se determina conforme a las mejoras en los parámetros del TCRC, mejor desempeño que el promedio estatal o la satisfacción o superación de las normas del DDS. El TCRC se desempeñó mejor que el promedio estatal en:

- La mudanza de las personas de los Centros de Desarrollo
- El número de niños que viven en casa con sus familias
- El número de adultos que viven en un entorno como un hogar

## ¿Cumplió el TCRC los estándares DDS?

Lea a continuación para ver qué tan bien lo hizo el TCRC para cumplir con los estándares de conformidad del DDS:

Áreas Medidas	Período Anterior	Período Actual
Auditoría Independiente Superada	Si	Si
Auditoría del DDS Superada	Si	Si
Auditorías de vendedores como se requiere	Cumplido	Cumplido
Administración dentro del Presupuesto de Operaciones	Si	Si
Participación en la dispensa federal	Si	Si
Los CDER y los ESR se actualizan conforme se requieren	*N/C	CDER Si/ESR *N/C
Horario de ingreso/evaluación para	100%	100%
IPP (Plan de Programa Individual)	99.48%	98.13%
IFSP (Plan de Servicio de Familia Individualizado)	**N/C	**N/C

\*Medida temporalmente suspendida por el DDS debido a la implementación del nuevo Reporte Early Start.  
\*\*Medida temporalmente suspendida por el DDS pendiente de revisión para metodología de medición y disponibilidad de datos asociados.

## Encuesta de satisfacción en servicios y apoyo de 2013

Esta encuesta anual se administra a una muestra de la población para asegurarse que los resultados son representativos de toda la población a la cual sirve el TCRC basándose en el grupo étnico, idioma, región y edad. La información se recopila por medio de respuestas a preguntas abiertas y con una clasificación numérica. Las entrevistas se realizan en inglés y español. La encuesta en inglés se ofrece por teléfono y en línea.

parámetros base se clasificaron entre "Bueno" (3.00) o "Excelente" (4.00). Sin embargo, como era de esperarse, el 2013 también fue un año de reajuste natural en el cual los resultados de la satisfacción general se redujeron y todos los demás parámetros básicos disminuyeron de 0.22 a 0.60 en comparación con el año anterior.

Equipos de coordinadores de servicios revisan los resultados de la encuesta para alinear sus metas con la satisfacción de las personas a quienes se atiende. Los temas que se abordan por medio de la encuesta son: Coordinación de Servicios, comunicaciones, información, Plan del Programa Individual, atención médica, servicios generales y satisfacción general.

- En el 2013 los puntajes más altos fueron para:
- los conocimientos de los coordinadores de servicios, la habilidad de escuchar, la accesibilidad, la comprensión y tomar acción para satisfacer necesidades y deseos.
  - Impacto general del centro regional

Se han producido mejoras mensurables desde el año inicial (2002) en todos los 34 parámetros esenciales. En el 2013, los puntajes de los 34

- El TCRC necesita seguir mejorando en:
- Dar información sobre los servicios y apoyo financiados por centros no regionales y centros regionales, además de datos éticamente relevantes.
  - Que el coordinador de servicios abogue por servicios de una agencia externa



## Encuesta sobre el autismo 2013

El propósito de la Encuesta de Servicios para el Autismo del 2013 del TCRC fue recopilar información de las familias de personas jóvenes autistas (de 14 a 22 años de edad) sobre sus necesidades futuras anticipadas, como su transición de la escuela de educación media a la vida adulta.

- Se preocupan sobre el control de la conducta en la comunidad.
- Desean servicios para el desarrollo de habilidades sociales para obtener empleo o desarrollar intereses en la comunidad.
- Desean capacitación laboral y entrenamiento para trabajar.
- Desean educación post secundaria en colegios universitarios.
- Proveerán transporte, desean acceso al transporte público y capacitación para viajar.
- Desean recibir noticias del TCRC por medio de correo electrónico/ correo convencional sobre los servicios para adultos/ transición, terapias tradicionales y no tradicionales, grupos de apoyo y defensa.
- Han investigado acerca de la atención médica para adultos, pero no hay muchos recursos para información y apoyo sobre la salud sexual de los adultos jóvenes.
- Creen que los jóvenes adultos vivirán en casa.

Preguntamos sobre:

- Servicios de transición
- Preferencias sobre el trabajo y la educación
- Planes para situaciones de vivienda
- Necesidades de transporte
- Problemas de la conducta
- Necesidades para comunicarse
- Recursos de atención médica y cuestiones sexuales
- Información y recursos

Los resultados indicaron que las familias de jóvenes autistas en edad de transición: