

## Acción estratégica

### Plan de Actividades de Desempeño Estratégico - 2011 Área de Enfoque

#### 1. Cuidado de la Salud

El Paquete de Recursos del Cuidado de la Salud creado para un acceso online al sitio web del TCRC se mejoró con treinta y seis documentos para que se utilicen de acuerdo a las necesidades de las personas. Se incluyeron dos notebooks adicionales de cuidado de salud para la página Crea Tu Propio Cuaderno de Cuidado de Salud. El Paquete incluye un Formulario de Historia Clínica, un Formulario de Historia Clínica previo a la Internación, y un Cuaderno de Crea Tu Propio Cuaderno de Cuidado de Salud. Las presentaciones a los profesionales del cuidado de la salud así como también el suministro de recursos para ayudar a las búsquedas de información fueron aspectos metas del contenido adicional del sitio web para el tema de Cuidado de Salud. Se continuaron resaltando los links para servicios genéricos. Se ofrecieron casi setenta (70) sesiones de entrenamiento a profesionales en la comunidad sobre cuidado de salud y temas de comportamiento para personas con discapacidades de desarrollo. .

#### 2. Autismo y Apoyo para el Comportamiento

Se brindaron Orientaciones de Servicios de Comportamiento para trescientas noventa y siete (397) familias remitidas para los Servicios de Comportamiento. Doscientas cuarenta y seis (246) familias recibieron Entrenamiento al Grupo de Padres. Cincuenta y dos (52) familias recibieron la orientación en español.

Los proveedores contratados dieron el Entrenamiento al Grupo de Padres en el Análisis Aplicado al Comportamiento, un entrenamiento de dieciséis (16) horas en múltiples lugares en inglés y español en el formato online y áulico.

#### 3. Servicios de Familia

Se creó el contenido para el sitio web para ayudar a las familias que buscan información sobre la transición relacionada a la edad, como por ejemplo, Early Start en la edad escolar y el secundario para los servicios para adultos. Se convocaron a los Grupos de Enfoque que dieron como resultado de críticas y sugerencias

relacionadas a la sección de "Servicios de Transición para Adultos". En octubre, el entrenamiento Familias que Planean Juntas/Perfiles Personales se llevó a cabo en la oficina de Atascadero como resultado de la colaboración entre TCRC, SELPA del Condado de San Luis Obispo y el Centro de Recursos Familiares de Padres que Ayudan a Padres.

#### 4. Colaboración de la Comunidad e Información Compartida

Un directorio de proveedores de servicios de búsqueda, con enlaces para brindar ubicaciones en el sitio web, provee acceso a información sobre la ubicación geográfica de proveedores de acuerdo al código de servicio.

Una nueva plataforma del servidor y un software para apoyar el contenido, la navegación y la administración está en su sitio. Herramientas nuevas permiten a múltiples Expertos en la Materia con conocimiento diverso y experiencia manejar el contenido de la web. Los visitantes del sitio web también pueden comentar los artículos publicados. Los visitantes únicos al sitio web tienen un aumento de 624% más que el año pasado.

#### 5. Cambios en el Estatuto

La representación de todos los grupos de participantes interesados fueron convocados para desarrollar la implementación de las estrategias centradas en las personas para las nuevas veinticinco (25) leyes. Un folleto del Programa de Prevención se desarrolló para informarle a las fuentes y padres remitidos sobre los programas disponibles en los tres condados.

Para acceder al informe del Plan de Desempeño Estratégico para el Término del Año 2011, visite nuestro sitio web en [www.tri-counties.org](http://www.tri-counties.org), seleccione Sobre el TCRC, Principios de Guía, luego selecciones Plan de Desempeño Estratégico. Los resultados deseados para cada Área de Enfoque se documentan de acuerdo al logro de cada meta anual así como también a la descripción de todas las acciones estratégicas tomadas.

#### Quiénes somos

El Tri-Counties Regional Center es uno de los veintiún 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 ayudamos a más de 11.000 personas con discapacidades de desarrollo con 291 miembros del equipo, 158 de los cuales son Coordinadores de Servicios.

#### Nuestro Fondo

Nuestro presupuesto del año fiscal 2011/2012 hizo un total de \$207 millones. \$22.7 millones fueron destinados a Operaciones, \$183.6 millones para Compra de Servicios, y \$629,382 para donaciones financiadas por el estado y otros programas. Alrededor del noventa y siete (97) por ciento del total de nuestros fondos se gastan en servicios directos. El 3% restante o menos cubre los costos de administración y las operaciones indirectas.

#### Cómo se nos Controla

TCRC es financiado y monitoreado por el Departamento de Servicios de Desarrollo (DDS), con la gobernación de Tri-Counties Association for the Developmentally Disabled Inc. (TCADD). El centro regional está guiado por ambos, un Contrato de Desempeño con el DDS y un Plan de Desempeño Estratégico aprobado por TCADD.

## Consejo TCADD

### Del Presidente del Consejo

Los cambios ocurrieron en el sistema de servicios de desarrollo como resultado de la implementación de la Ley 74 del Senado en marzo y la Ley 104 de la Asamblea en junio. Desde cartas del Director Ejecutivo para todos los participantes interesados hasta comunicaciones personalizadas de los Coordinadores de Servicio para las personas y familias, el TCRC utilizó las prácticas centradas en la persona para minimizar el impacto hasta donde sea posible.

La implementación continua del Plan de Desempeño Estratégico de 2010-2012 comprobó el éxito de la información mejorada en el sitio web del TCRC para todas las Áreas de Enfoque del Plan.

Los resultados de la Encuesta de Servicios y Apoyo y el Contrato de Desempeño del

DDS continuaron superando las expectativas en estos momentos desafiantes. Vea los detalles en el sitio web del TCRC.

El espíritu e intento del Código de Ética del Centro Regional y el Consejo de TCADD fueron bien representados a través del trabajo duro y la perseverancia. Los esfuerzos de defensa de los padres, familias y personas asistidas son siempre un factor importante en los momentos de cambio. Nuestro trabajo colectivo y los esfuerzos de defensa son críticos para representar el mensaje importante de la necesidad de servicios y apoyo a personas asistidas en los Centros Regionales.



Presidente del Consejo de TCADD

### Directorio 2011

#### Bob Cobbs

Presidente, Director, Comité Ejecutivo y Copresidente, GCRC

#### Shanti Nadiminti

Vicepresidente, Tesorero & Presidente, Comité Administrativo

#### Robin Rosso

Secretario y Presidente, Comité del Consejo de Desarrollo

#### Charles Devlin

Copresidente, Comité de Consejo de Venta

#### Cathy Farrar

Presidente, Comité de Consejo de Personas

#### Julie Kahn

Copresidente, Gobierno y Comunidad  
Comité de Relaciones

#### Robyn Adkins

#### Justine Blevins

#### Mani Gaur

#### Casey Hamlin

#### Shane Hanna

#### Rachel Huff

#### Michael Kaszycki

#### Nancy Kavin

#### Steven Kresco

#### Donne Moore



## Tri-Counties Regional Center

SAN LUIS OBISPO • SANTA BARBARA • VENTURA

## Informe Anual 2011



## 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



## Demografía

### Lugar de Residencia

En el 2011, trece por ciento (13%) de las personas asistidas por el centro regional fueron ayudadas por los Servicios de Vida Independiente (Independent Living Services) o los Servicios de Vida con Apoyo (Supported Living Services); diez por ciento (10%) estaban en una instalación de cuidado autorizada y setenta y cinco por ciento (75%) vivían con un padre o tutor. No hubo cambios significativos desde el 2010 con respecto a estas tendencias.

### Edad

En el 2010, veinte por ciento (20%) de la población asistida tenían de cero a dos (2) años, un incremento de dos por ciento (2%) desde 2010. Treinta y tres por ciento (33%) de la población eran niños y jóvenes con edad en transición, de tres (3) años a veintiún (21) años. Las personas de veintidós (22) años y más, eran el treinta y nueve por ciento (39%)

de la población, una disminución de dos (2) por ciento desde 2010.

### Origen Étnico

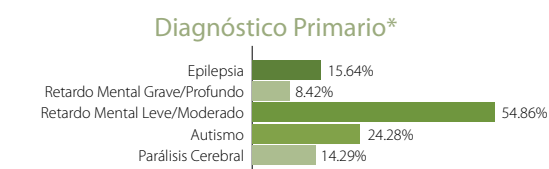
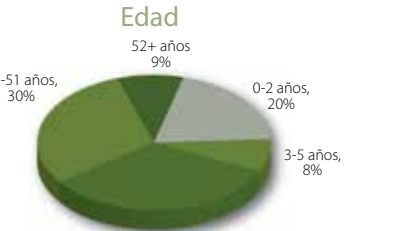
Las tendencias en el origen étnico han sido consistentes a través de los pocos años pasados. Treinta y cinco por ciento (35%) de la población representó a personas con herencia Hispánica, un aumento del 1% desde 2010.

### Diagnósticos Primarios

El crecimiento de autismo permanece en la tendencia de 1% de aumento con respecto al año anterior, tal como en el 2010 por sobre el 2009.

Hubo una pequeña disminución en el número de personas asistidas en otras categorías, con la excepción de retrasos mentales leves/moderados así como también las parálisis cerebrales que permanecen constantes.

## A quién asistimos



## Resultados del Contrato de Desempeño y Conformidad con el Departamento de Servicios de Desarrollo (DDS) en el 2011

El TCRC está medido de acuerdo con los estándares de desempeño del DDS tales como el mantenimiento de ambientes hogareños para adultos, asegurándose que los niños viven en el hogar, y que las personas

se mueven desde los Centros de Desarrollo, así como también los estándares de conformidad incluyendo auditorías fiscales. Otras medidas incluyen las proyecciones de presupuestos de Compra de Servicios (POS)

## Gastos

AÑO FISCAL 10/11	AF 10/11 Gastos hasta la Fecha	Porcentaje de Gastos Totales
Servicios Directos	\$14,580,838	7.01%
Servicios Administrativos	1,492,484	0.72%
Operaciones	4,934,929	2.37%
Donaciones y Otros	1,244,004	0.60%
<b>Operaciones Totales</b>	<b>22,252,255</b>	<b>10.70%</b>
<b>Servicios de Compra</b>		
Vida Asistida	\$37,069,448	17.82%
Programa de Día para Adultos	29,488,379	14.18%
Residencia	27,967,695	13.44%
Servicios de Manejo del Comportamiento	24,673,061	11.86%
Programas Early Start & Infant	12,472,277	6.00%
Transporte	10,887,126	5.23%
Servicios de Descanso	9,106,378	4.38%
Habilitación	7,402,734	3.56%
Vida Independiente	7,288,847	3.50%
Programas de Apoy	4,055,903	1.95%
Otros Servicios	3,828,366	1.84%
Servicios Médicos	3,655,738	1.76%
Asistencia Personal	2,716,119	1.31%
Persona Asistida/Entrenamiento de Familia	2,605,279	1.25%
Cuidado de Día	2,547,220	1.22%
<b>Total de Servicios de Compra</b>	<b>*\$185,764,569</b>	<b>89.30%</b>
<b>Gastos Totales del Centro Regional</b>	<b>\$208,016,824</b>	<b>100.00%</b>

alcanzados, los requisitos de admisión y el cumplimiento de periodos de tiempo para completar los Planes de Programas Individuales (IPP) y Planes de Servicios de Familias Individualizadas (IFSP).

Las barras azules en los cuadros indican cómo los centros regionales (de acuerdo con un promedio a nivel estatal) se desempeñaron al final del 2010 y el 2011. Las barras verdes indican el desempeño del TCRC para ambos años.

Por favor, observe los cuadros debajo que comparan el desempeño del 2011 con el de 2010 de acuerdo con las cinco áreas en las cuales el DDS incentiva la mejora continua de cada centro regional. Los cuadros incluyen también la comparación del desempeño del TCRC con los otros centros regionales.

- El TCRC está especialmente orgulloso de los resultados de:
- los estándares de conformidad cumplidos
  - los adultos que viven en ambientes hogareños
  - el movimientos de las personas desde los Centros de Desarrollo hacia la comunidad
  - los niños que viven en su casa con sus familias

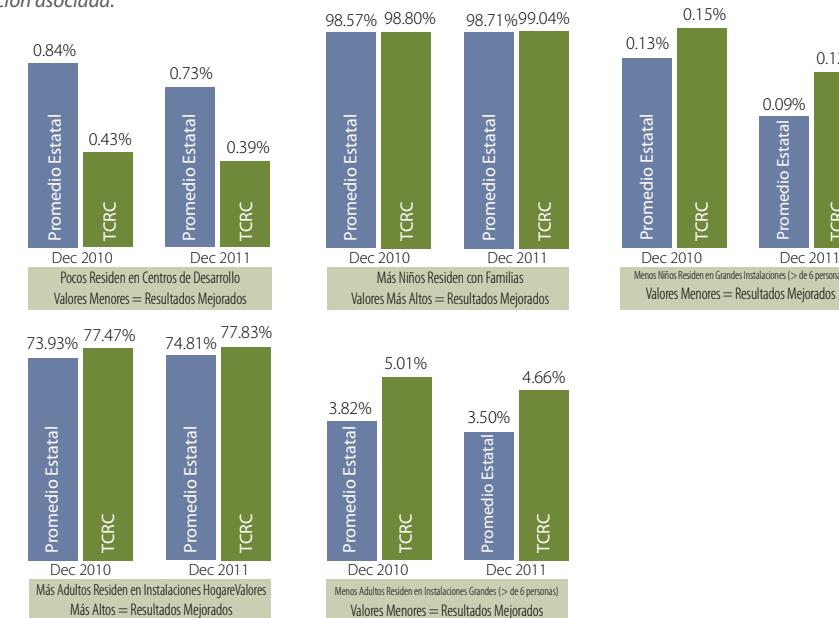
### ¿Cumplió el TCRC los estándares DDS?

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

Áreas Medidas	Periodo Anterior	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
CDERS están actualizados como se requiere	98.30%	*N/C
Horario de ingreso/evaluación para IPP (Plan de Programa Individual)	99.20%	98.43%
IFSP (Plan de Servicio de Familia Individualizado)	99.41%	99.48%
	90.11%	*N/C

\*Medida suspendida temporalmente debido a la implementación del Nuevo Informe de Early Start.

\*\*Medida temporalmente suspendida que pende de revisión para metodología de medición y disponibilidad de información asociada.



## Encuesta de Satisfacción de Servicios y Apoyo en el 2011

El TCRC se reúne anualmente con los equipos de Coordinadores de Servicio para revisar los resultados de la encuesta sobre los objetivos del equipo y crea nuevas metas para continuar mejorando la satisfacción de las familias y las personas asistidas. Los asuntos mencionados a lo largo de la encuesta son: Coordinación de Servicios, Comunicación, Información, Plan de Programa Individual, Cuidado de Salud, Servicios Generales y Satisfacción Global.

Se les informó a los miembros del Consejo de TCADD sobre los resultados a través de una oportunidad de escucharlos directamente de los investigadores profesionales cada año en la reunión de mayo del Consejo TCADD.

Kinetic Flow Corporation recogió respuestas cualitativas y cuantitativas de personas y familias asistidas. Las mil cincuenta y siete (1057) familias contactadas y encuestadas fueron una muestra representativa de la población asistida por el TCRC. Noventa y siete (97) personas participaron en línea en inglés.

El año de referencia para los treinta y ocho (38) estándares de medición (o preguntas) es el 2002; estas preguntas están siempre administradas junto con preguntas que han sido agregadas en los años sucesivos. Para este año, hubo un total de cincuenta y tres (53) preguntas.

A través de los años de administración de la encuesta, el TCRC ha demostrado mejoras continuas en la satisfacción en general.



### Comparado con el Año Previo y de Referencia

Todos los resultados para las mediciones estándares fueron mayores que en el año previo, 2010, así como también en el año de referencia..

### Resultados Más Altos de 2011

Como en el 2010, los resultados más altos estuvieron alrededor de:

- La habilidad de escuchar de los Coordinadores de Servicios
- El impacto global del Centro Regional
- La clasificación global del Coordinador de Servicios

### Áreas para Mejorar del 2011

El TCRC necesita mejorar alrededor de:

- La información de servicios/apoyo financiado en Centros No-Regionales
- La información de servicios y apoyo financiado en Centros Regionales

### Áreas Identificadas para mejorar la Satisfacción Global

Ciertos conductores de satisfacción incluyeron:

- IPP hablando sobre necesidades, deseos y problemas.
- Elección de servicios
- Información global brindada por el TCRC
- Nivel de comodidad general cuando habla con el personal.

El informe completo está disponible [www.tri-counties.org](http://www.tri-counties.org), ingrese a "Encuesta de Satisfacción" en el cuadro de búsqueda.