

HARBOR REGIONAL CENTER



# National Core Indicators (NCI) Indicadores Básicos Nacionales

CHILD FAMILY SURVEY 2021-22 | ENCUESTA A FAMILIAS CON NIÑOS 2021-22

ADULT FAMILY SURVEY 2021-22 | ENCUESTA A FAMILIAS CON ADULTOS 2021-22

FAMILY GUARDIAN SURVEY 2021-22 | ENCUESTA A TUTORES DE FAMILIAS 2021-22

Presented by |

Thao Mailloux

Presentado por :

Director of Information & Development | Directora de Información y Desarrollo

# National Core Indicators (NCI)

## Indicadores Básicos Nacionales

- The National Core Indicators (NCI) is a tool that has been used by public developmental disabilities agencies to measure and track effectiveness of services as reported by individuals served.

- The core indicators are standard measures used across states for those served to assess quality of services provided.

- The Department of Developmental Services (DDS) contracts with the State Council on Developmental Disabilities (SCDD) to conduct annual surveys on these measures.

- Los Indicadores Básicos Nacionales son una herramienta que ha sido utilizada por las agencias públicas de discapacidades del desarrollo para medir y hacer un seguimiento de la eficacia de los servicios según lo informado por las personas atendidas.

- Los indicadores básicos son medidas estándar utilizadas en todos los estados para que las personas atendidas evalúen la calidad de los servicios prestados.

- El Departamento de Servicios del Desarrollo (DDS) contrata al Consejo Estatal de Discapacidades del Desarrollo (SCDD) para realizar encuestas anuales sobre estas medidas.

# NCI Surveys are completed every year. Las encuestas de NCI se realizan cada año.



The different types of surveys or data collection are rotated every two years.

Los diferentes tipos de encuestas o de recolección de datos rotan cada dos años.



Survey Results & Reports  
| Resultados de la  
encuesta e informes

HARBOR REGIONAL CENTER  
WEBSITE | SITIO WEB DEL  
HARBOR REGIONAL CENTER

[www.harborrc.org/transparency/reporting/nciassessments](http://www.harborrc.org/transparency/reporting/nciassessments)

DEPARTMENT OF  
DEVELOPMENTAL SERVICES  
WEBSITE | SITIO WEB DEL  
DEPARTAMENTO DE SERVICIOS  
DE DESARROLLO

<https://www.dds.ca.gov/rc/nci/>

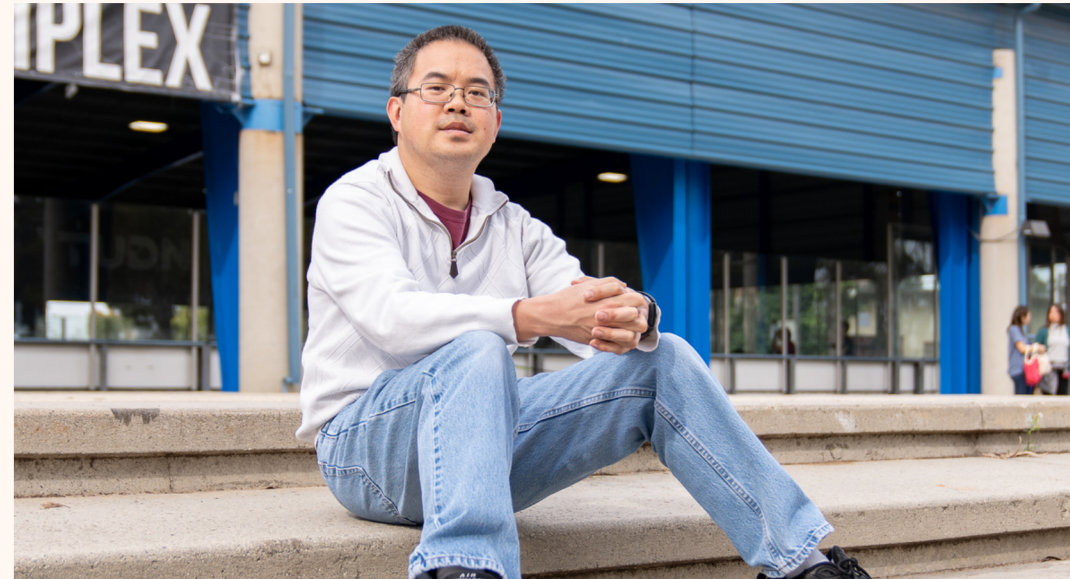
# Respondents | Encuestados



CHILD FAMILY SURVEY  
| ENCUESTA A  
FAMILIAS CON NIÑOS

---

|                | HRC        | CA          |
|----------------|------------|-------------|
| 2019-20        | 125        | 10630       |
| <b>2021-22</b> | <b>241</b> | <b>5589</b> |



ADULT FAMILY SURVEY  
| ENCUESTA A FAMILIAS  
CON ADULTOS

---

|                | HRC        | CA          |
|----------------|------------|-------------|
| 2019-20        | 125        | 14621       |
| <b>2021-22</b> | <b>379</b> | <b>8032</b> |



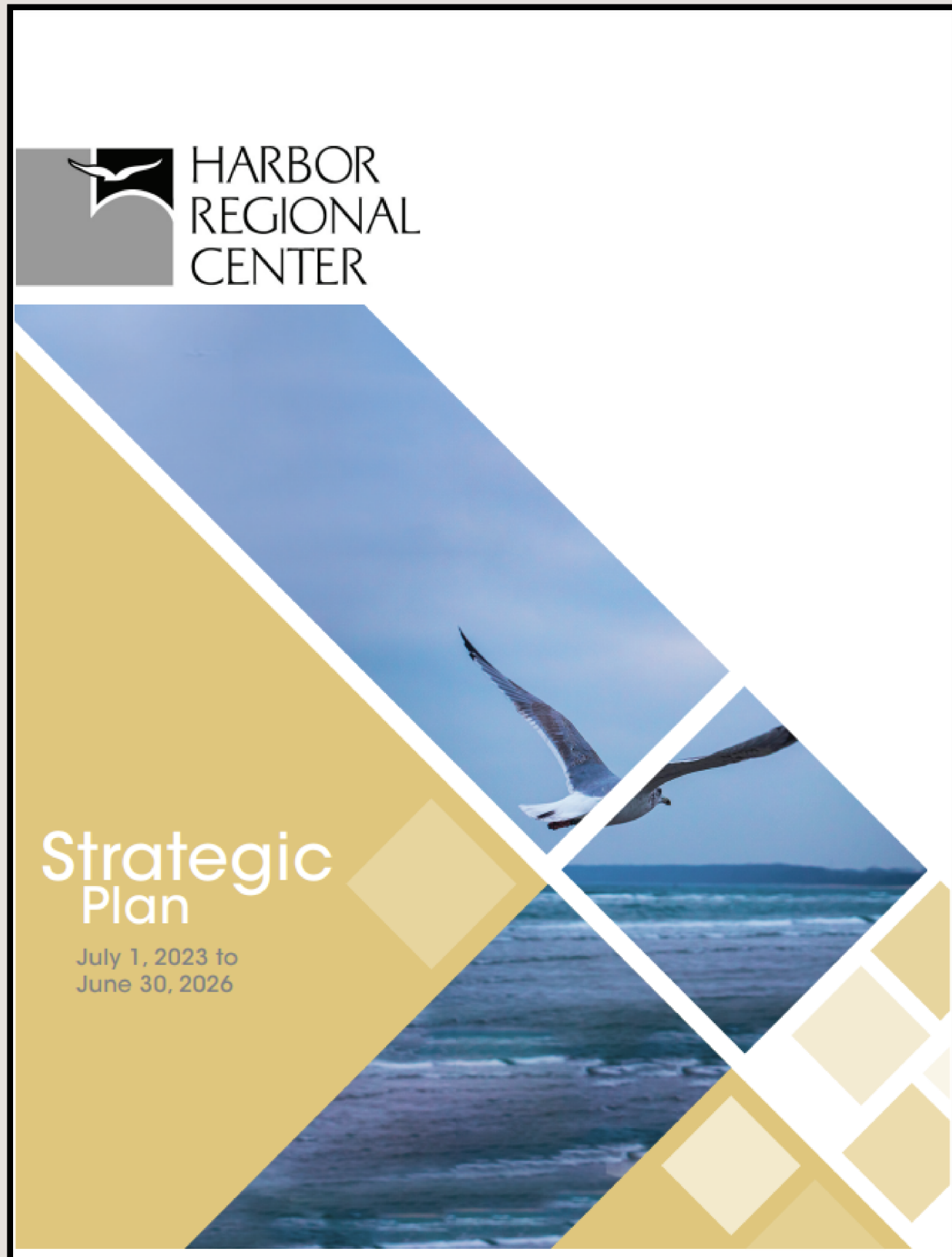
FAMILY GUARDIAN  
SURVEY | ENCUESTA A  
TUTORES DE FAMILIAS

---

|                | HRC        | CA          |
|----------------|------------|-------------|
| 2019-20        | 125        | 5317        |
| <b>2021-22</b> | <b>119</b> | <b>4670</b> |

# DOMAINS DOMINIOS

- ◆ INFORMATION & PLANNING | INFORMACIÓN Y PLANEACIÓN
  - ◆ ACCESS AND DELIVERY OF SUPPORTS | ACCESO Y PRESTACIÓN DE APOYOS  
HEALTH & SAFETY | SALUD Y SEGURIDAD
  - ◆ CHOICE & DECISION MAKING, CONTROL | ELECCIÓN Y TOMA DE DECISIONES, CONTROL
  - ◆ COMMUNITY PARTICIPATION | PARTICIPACIÓN EN LA COMUNIDAD
  - ◆ SATISFACTION | SATISFACCIÓN
- COVID QUESTIONS | PREGUNTAS SOBRE EL COVID



# Strategic Plan | Plan estratégico

July 1, 2023 to June 30, 2026 |  
Del 01/JUL/2023 al 30/JUN/2026

Focus Areas | Áreas de enfoque :

1. Improve Individual & Family Experience and Satisfaction |  
Mejorar la experiencia y la satisfacción de las personas y las familias
2. Enhance Service Coordination | Optimizar la coordinación de servicios
3. Increase Resource Development | Aumentar el desarrollo de recursos
4. Strengthen Community Engagement | Reforzar el compromiso comunitario

# FOCUS AREA 1 | ÁREA DE ENFOQUE 1: Improve Individual & Family Experience and Satisfaction | Mejorar la experiencia y la satisfacción de las personas y las familias





## FOCUS AREA 1 | ÁREA DE ENFOQUE 1

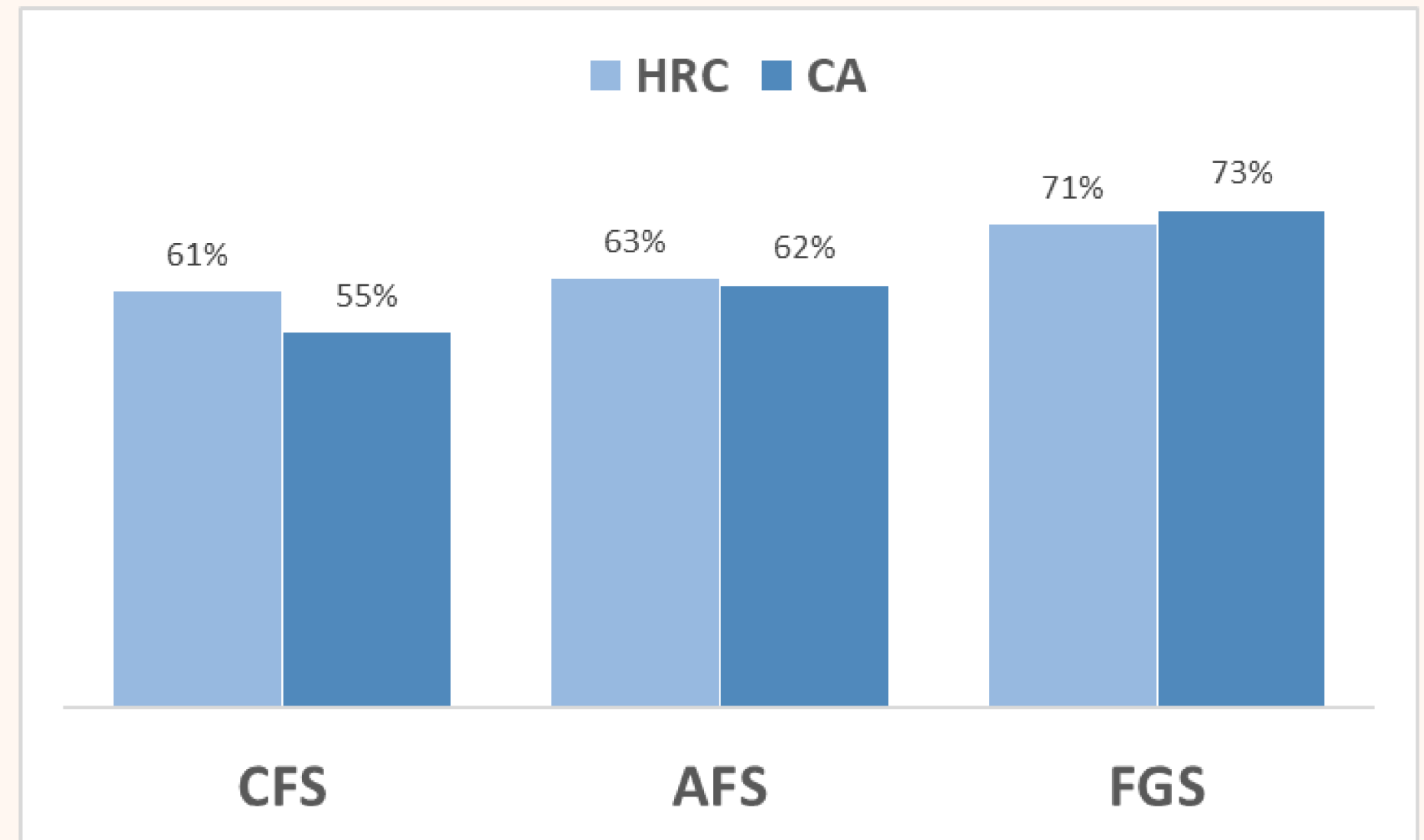
Improving Individual & Family Experience and Satisfaction | Mejorar la experiencia y la satisfacción de las personas y las familias

### Goal 1 | Meta 1

Increase the availability of information and communications to be more accessible to all individuals and families.

Aumentar la disponibilidad de la información y las comunicaciones para que sean más accesibles a todas las personas y familias.

NCI Domain: Information and Planning | Dominio del NCI: información y planeación



**Is the information you get about services and supports easy to understand? (Always/Usually)**

**¿La información que usted recibe sobre los servicios y apoyos es fácil de entender? (Siempre/Generalmente)**

## FOCUS AREA 1 | ÁREA DE ENFOQUE 1

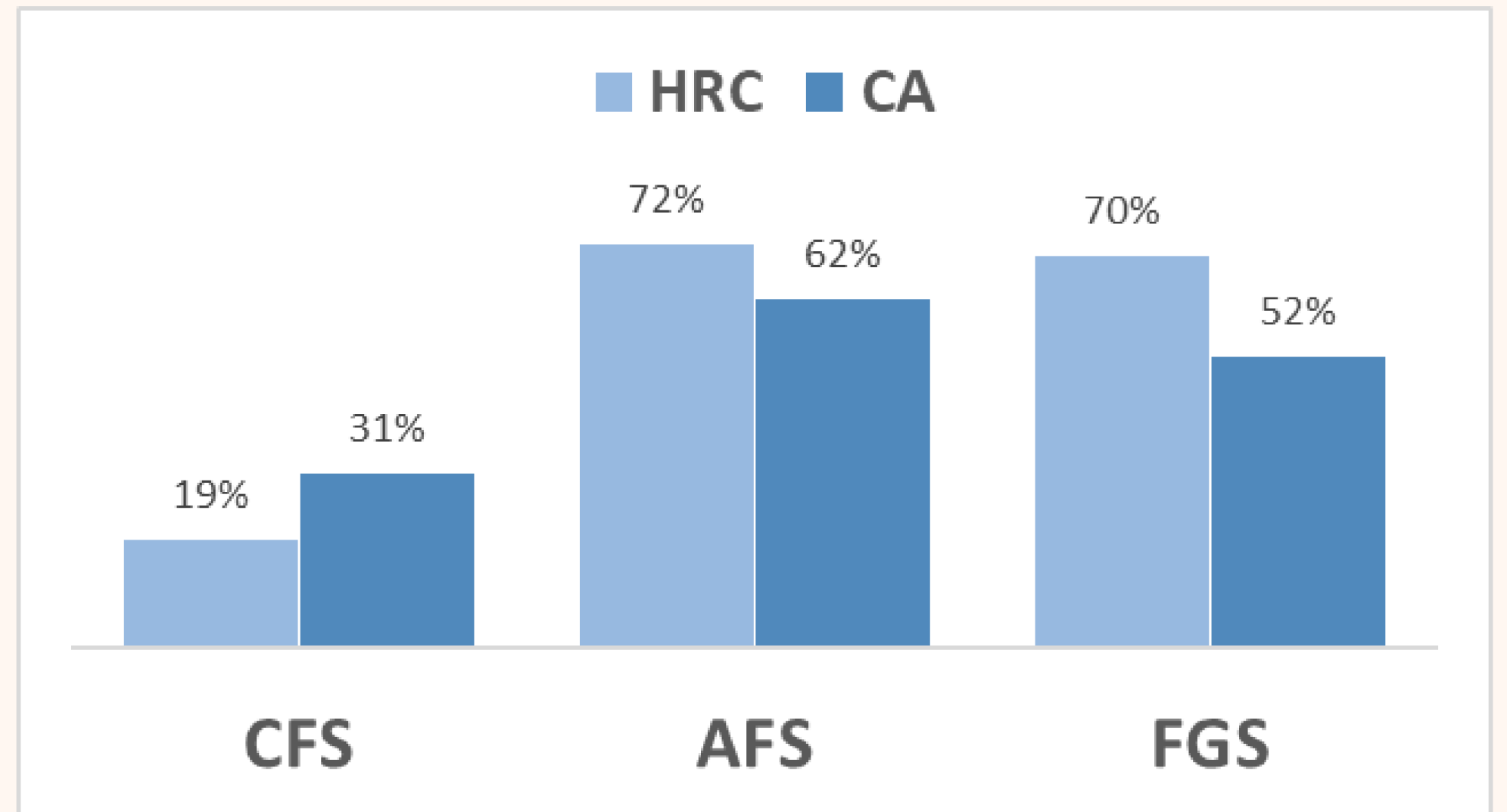
Improving Individual & Family Experience and Satisfaction | Mejorar la experiencia y la satisfacción de las personas y las familias

### Goal 1 | Meta 1

Increase the availability of information and communications to be more accessible to all individuals and families.

Aumentar la disponibilidad de la información y las comunicaciones para que sean más accesibles a todas las personas y familias.

NCI Domain: Information and Planning | Dominio del NCI: información y planeación



**Does your regional center keep you informed, in your preferred language, about programs and services it offers? (Yes/No)**

**¿Su centro regional lo mantiene informado, en su idioma preferido, sobre los programas y servicios que ofrece? (Sí/No)**

## FOCUS AREA 1 | ÁREA DE ENFOQUE 1

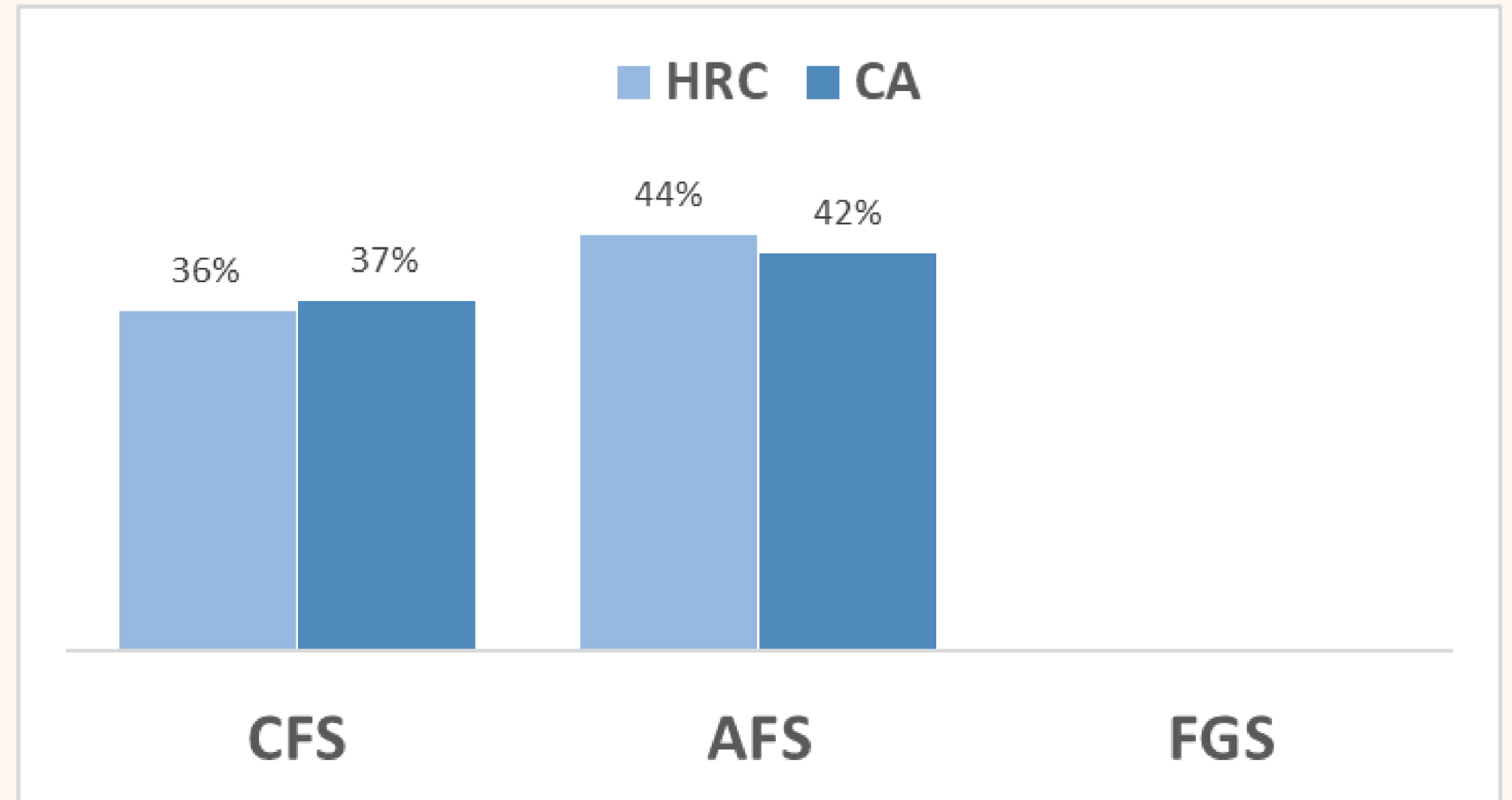
Improving Individual & Family Experience and Satisfaction | Mejorar la experiencia y la satisfacción de las personas y las familias

### Goal 1 | Meta 1

Increase the availability of information and communications to be more accessible to all individuals and families.

Aumentar la disponibilidad de la información y las comunicaciones para que sean más accesibles a todas las personas y familias.

NCI Domain: Information and Planning | Dominio del *NCI*: información y planeación



**Do you have enough information about other public services your family can get (e.g., food stamps, SSI, housing subsidies)? (Always/Usually)**

**¿Tiene usted suficiente información sobre otros servicios públicos a los que su familia puede acceder (p. ej., vales para alimentos, SSI, subsidios de vivienda)? (Siempre/Generalmente)**

## FOCUS AREA 1 | ÁREA DE ENFOQUE 1

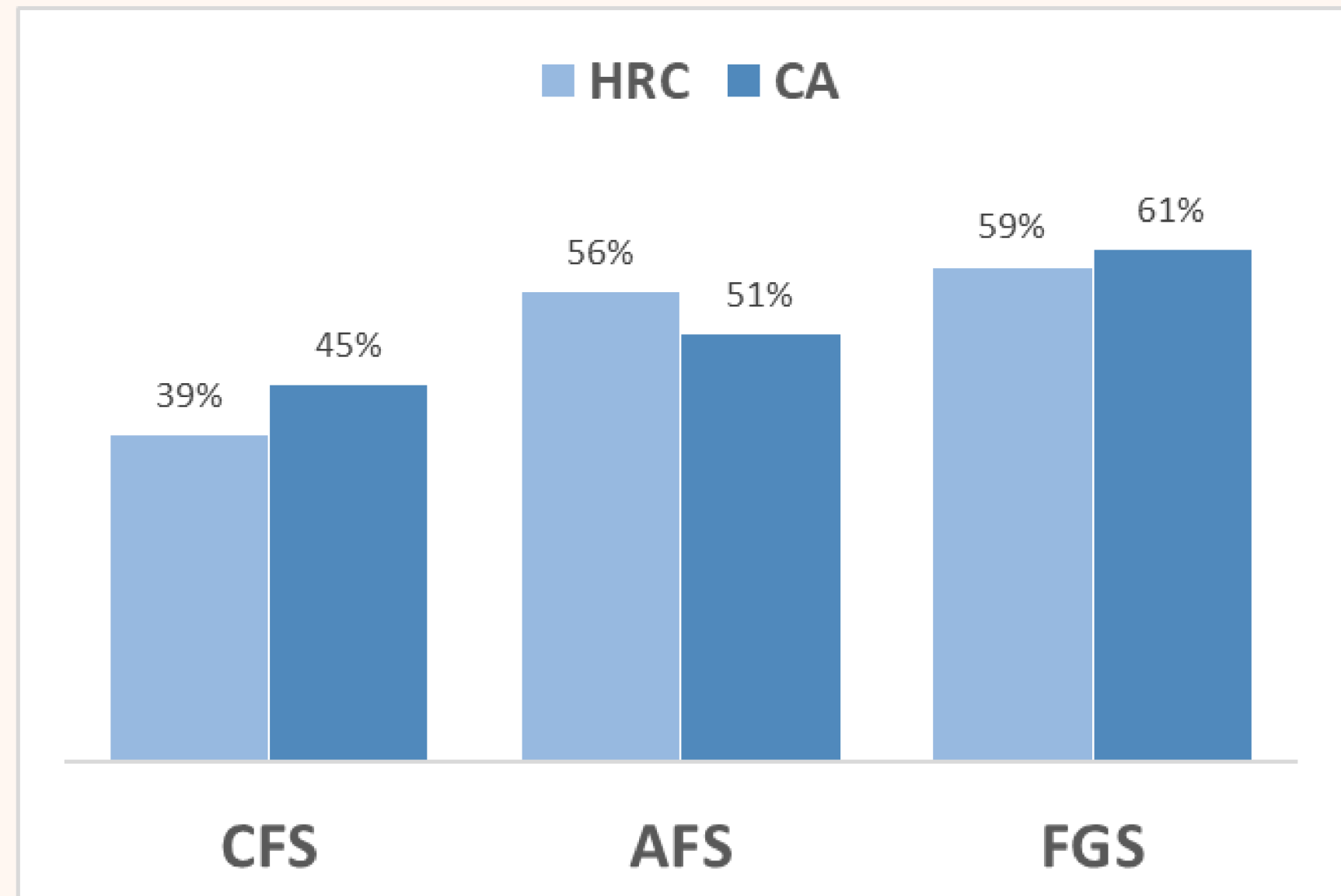
Improving Individual & Family Experience and Satisfaction | Mejorar la experiencia y la satisfacción de las personas y las familias

### Goal 2 | Meta 2

Optimize individuals' and families' active engagement in the planning process to provide the best individualized services and supports.

Optimizar la participación activa de las personas y las familias en el proceso de planeación para proporcionar los mejores servicios y apoyos individualizados.

NCI Domain: Information and Planning | Dominio del NCI: información y planeación



**Do you get enough information to take part in planning services for your family member? (Always/Usually)**

**¿Recibe usted suficiente información para participar en la planeación de los servicios para su familiar? (Siempre/Generalmente)**

## FOCUS AREA 1 | ÁREA DE ENFOQUE 1

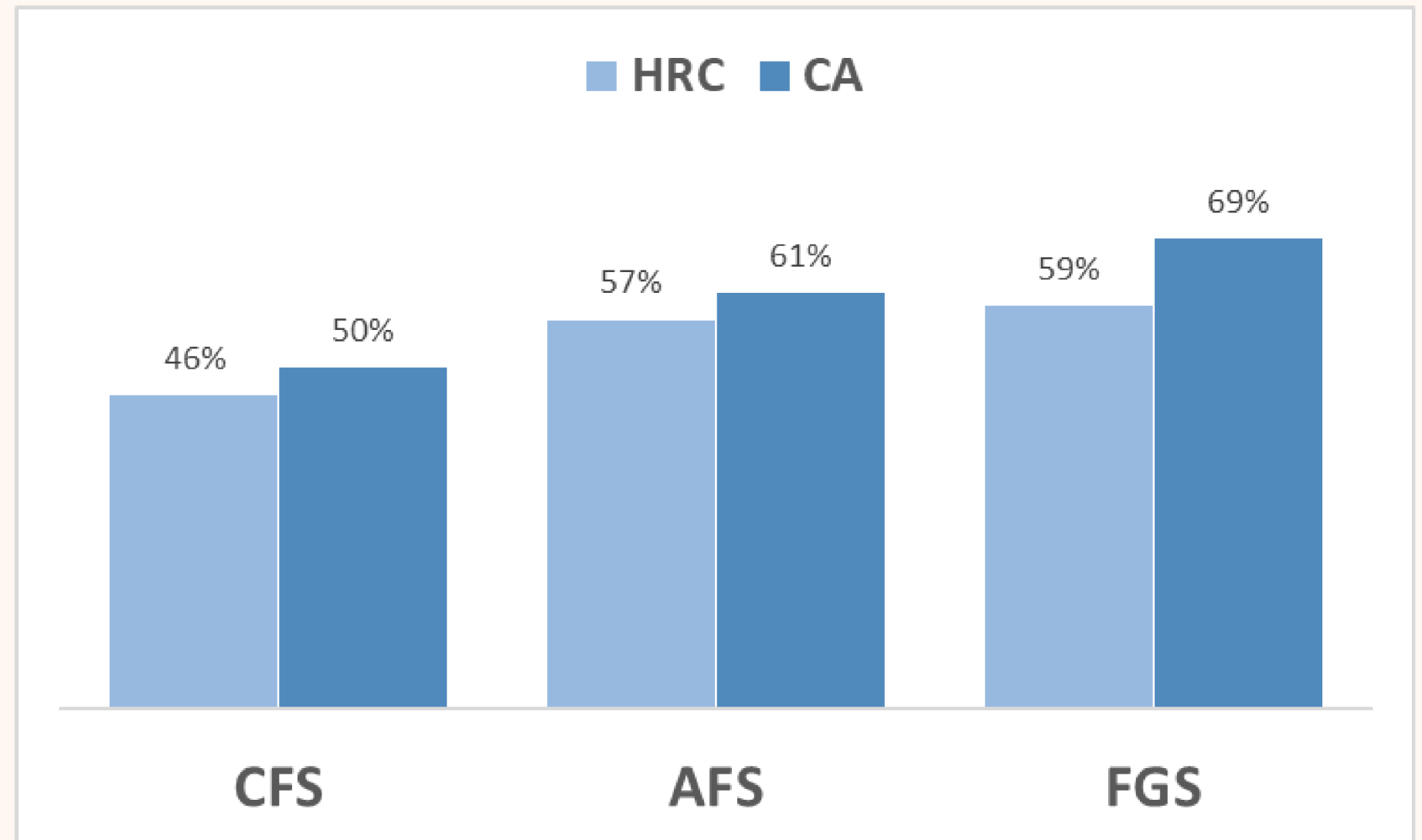
Improving Individual & Family Experience and Satisfaction | Mejorar la experiencia y la satisfacción de las personas y las familias

### Goal 2 | Meta 2

Optimize individuals' and families' active engagement in the planning process to provide the best individualized services and supports.

Optimizar la participación activa de las personas y las familias en el proceso de planeación para proporcionar los mejores servicios y apoyos individualizados.

NCI Domain: Information and Planning | Dominio del *NCI*: información y planeación



**Do you feel like your family had enough say or input in making the plan (IPP/IFSP)? (Yes)**

**¿Considera usted que su familia tuvo suficiente voz o voto en la elaboración del plan (IPP/IFSP)? (Sí)**

# FOCUS AREA 2 | ÁREA DE ENFOQUE 2: Enhance Service Coordination | Optimizar la coordinación de servicios



## FOCUS AREA 2 | ÁREA DE ENFOQUE 2

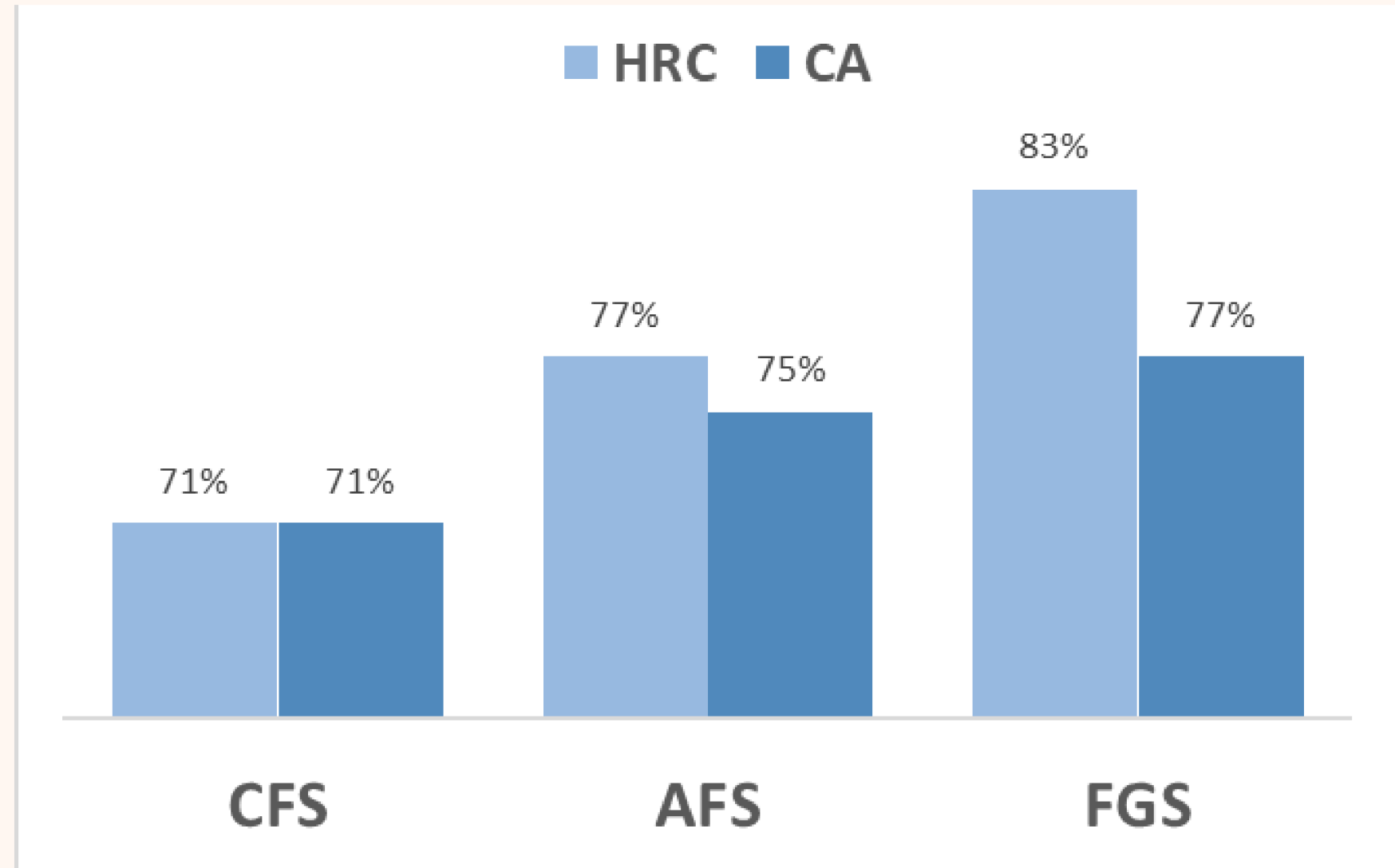
Enhance Service Coordination | Optimizar la coordinación de servicios

### Goal 2 | Meta 2

Maintain a customer-focused culture.

Mantener una cultura enfocada en el cliente.

NCI Domain: Access and Delivery of Supports | Dominio del NCI: acceso y prestación y apoyos



**Are you or your family member able to contact the case manager/service coordinator when you want? (Always/Usually)**

**¿Usted o su familiar pueden ponerse en contacto con el administrador de casos/coordinador de servicios cuando lo desean? (Siempre/Generalmente)**

## FOCUS AREA 2 | ÁREA DE ENFOQUE 2

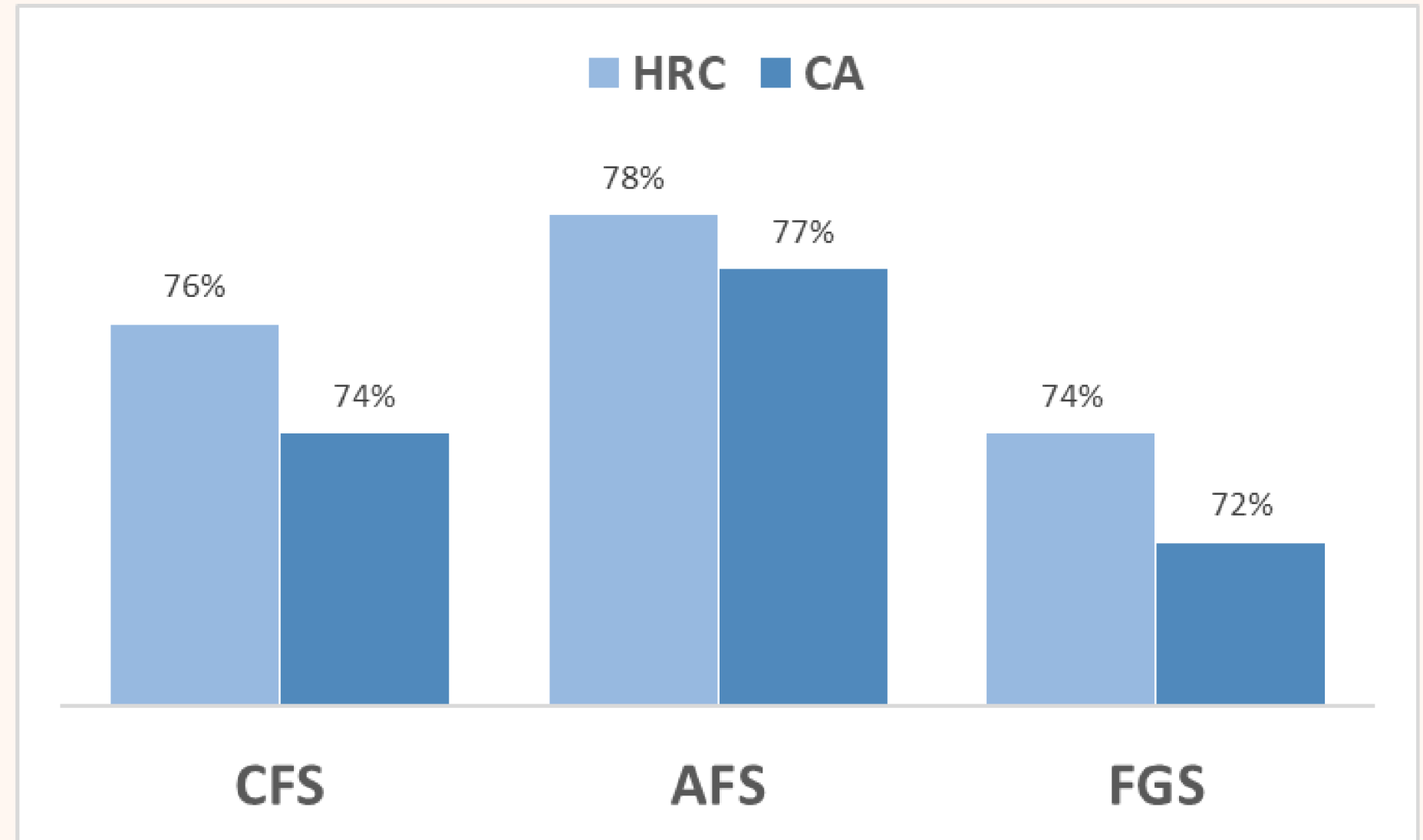
Enhance Service Coordination | Optimizar la coordinación de servicios

Goal 2 | Meta 2

Maintain a customer-focused culture.

Mantener una cultura enfocada en el cliente.

NCI Domain: Information and Planning | Dominio del *NCI*: información y planeación



**Does the case manager/service coordinator listen to your family's choices and opinions? (Always/Usually)**

**¿El administrador de casos/coordinador de servicios escucha las elecciones y opiniones de su familia? (Siempre/Generalmente)**



## FOCUS AREA 2 | ÁREA DE ENFOQUE 2

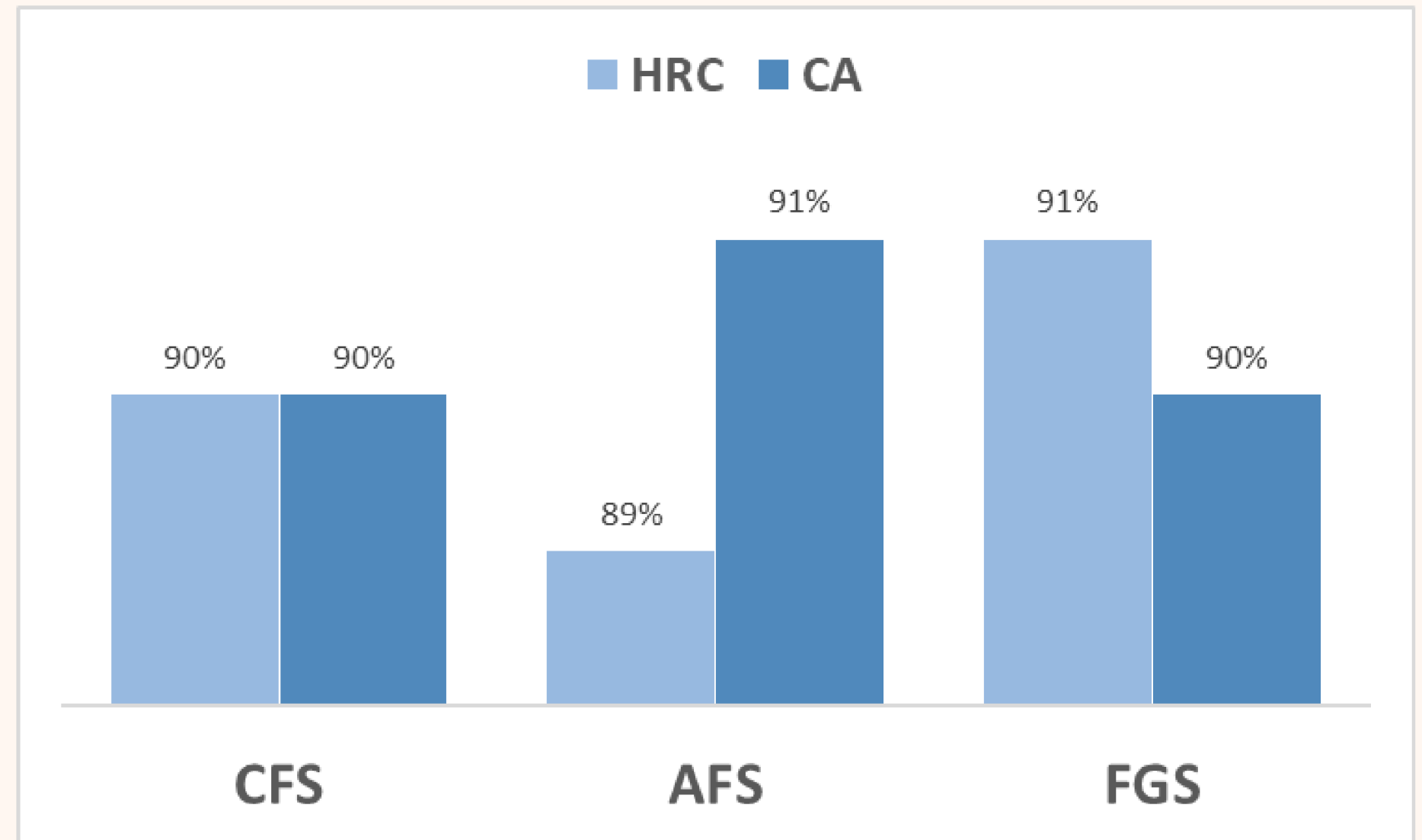
Enhance Service Coordination | Optimizar la coordinación de servicios

### Goal 2 | Meta 2

Maintain a customer-focused culture.

Mantener una cultura enfocada en el cliente.

NCI Domain: Access and Delivery of Supports | Dominio del NCI: acceso y prestación y apoyos



**Does your family member's case manager/service coordinator speak to you in your preferred language? (Yes)**

**¿El administrador de casos/coordinador de servicios de su familiar le habla en su idioma preferido? (Sí)**

## FOCUS AREA 2 | ÁREA DE ENFOQUE 2

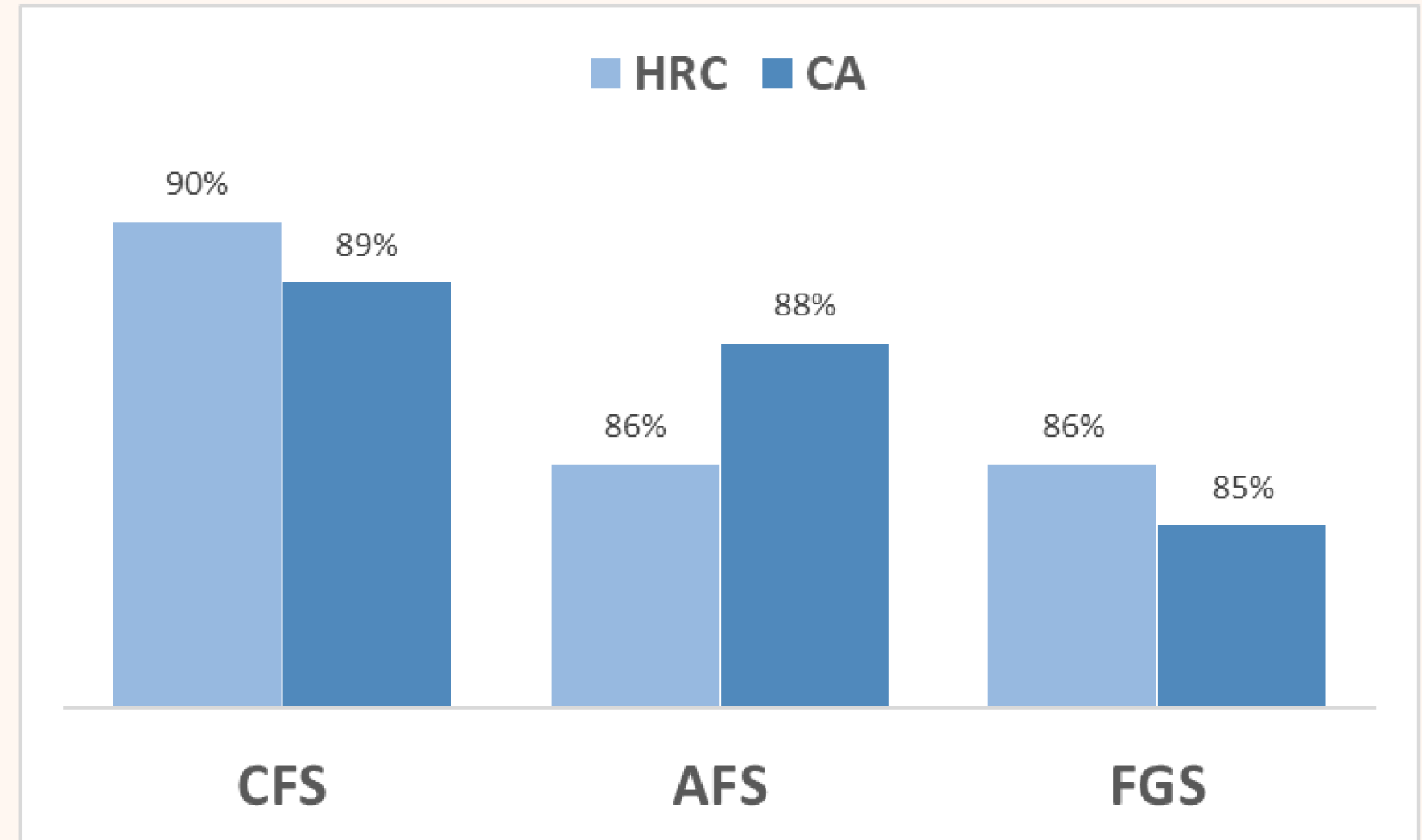
Enhance Service Coordination | Optimizar la coordinación de servicios

### Goal 2 | Meta 2

Maintain a customer-focused culture.

Mantener una cultura enfocada en el cliente.

NCI Domain: Access and Delivery of Supports | Dominio del NCI: acceso y prestación y apoyos



**Does your family member's case manager/service coordinator support you in a way that is respectful of your culture? (Always/Usually)**

**¿El administrador de casos/coordinador de servicios de su familiar lo apoya de forma respetuosa con su cultura? (Siempre/Generalmente)**

# FOCUS AREA 3 | ÁREA DE ENFOQUE 3: Increase Resource Development | Aumentar el desarrollo de recursos



## FOCUS AREA 3 | ÁREA DE ENFOQUE 3

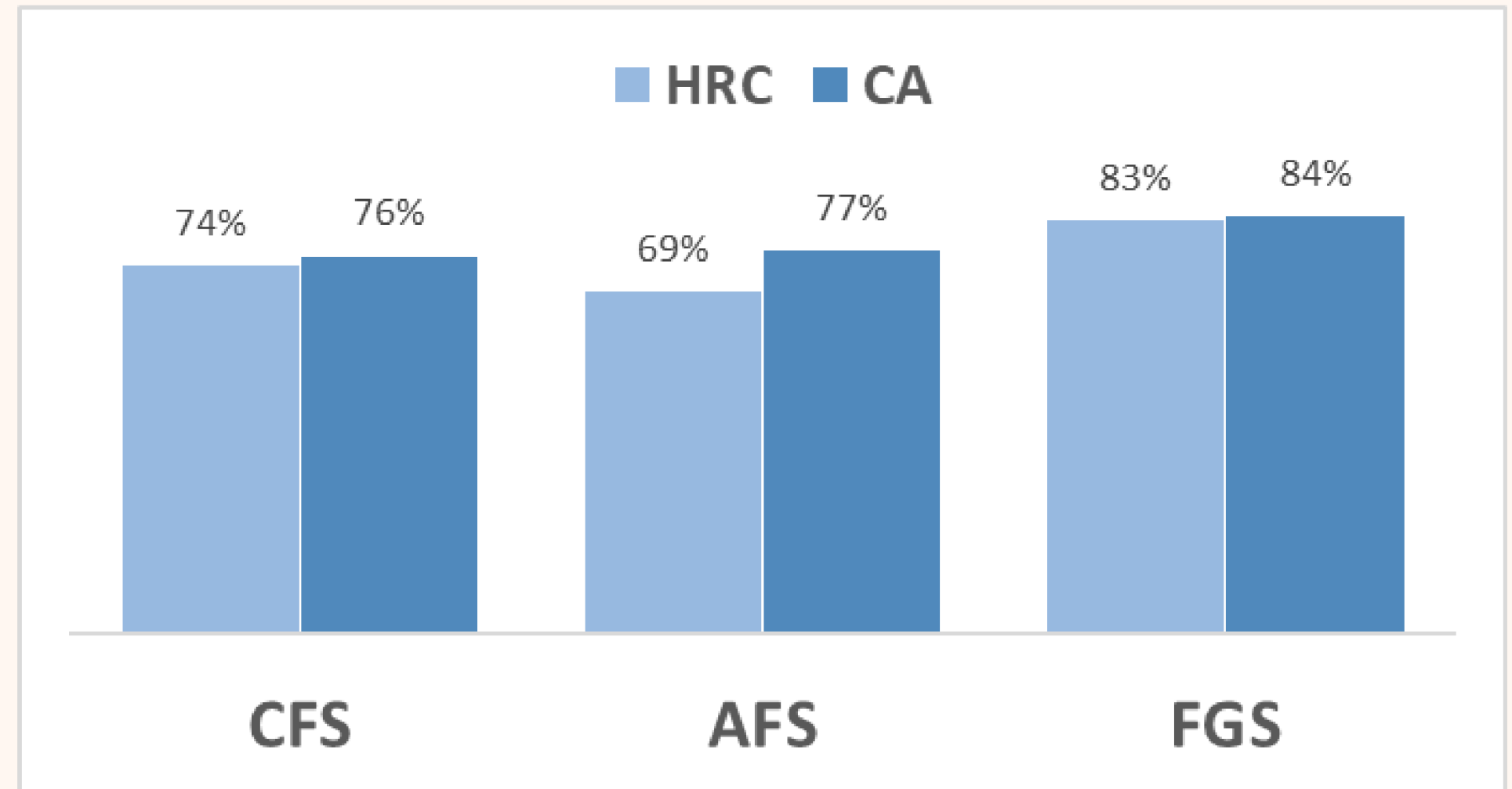
Increase Resource Development | Aumentar el desarrollo de recursos

### Goal 1 | Meta 1

Provide individuals and families with an array of innovative service delivery options that meet their cultural, linguistic and geographic needs.

Proporcionar a las personas y a las familias una serie de opciones innovadoras de prestación de servicios que satisfagan sus necesidades culturales, lingüísticas y geográficas.

NCI Domain: Access and Delivery of Supports | Dominio del NCI: acceso y prestación y apoyos



**Do the support workers speak to you in your preferred language? (Yes)**

**¿Los trabajadores de apoyo le hablan en su idioma preferido? (Sí)**

## FOCUS AREA 3 | ÁREA DE ENFOQUE 3

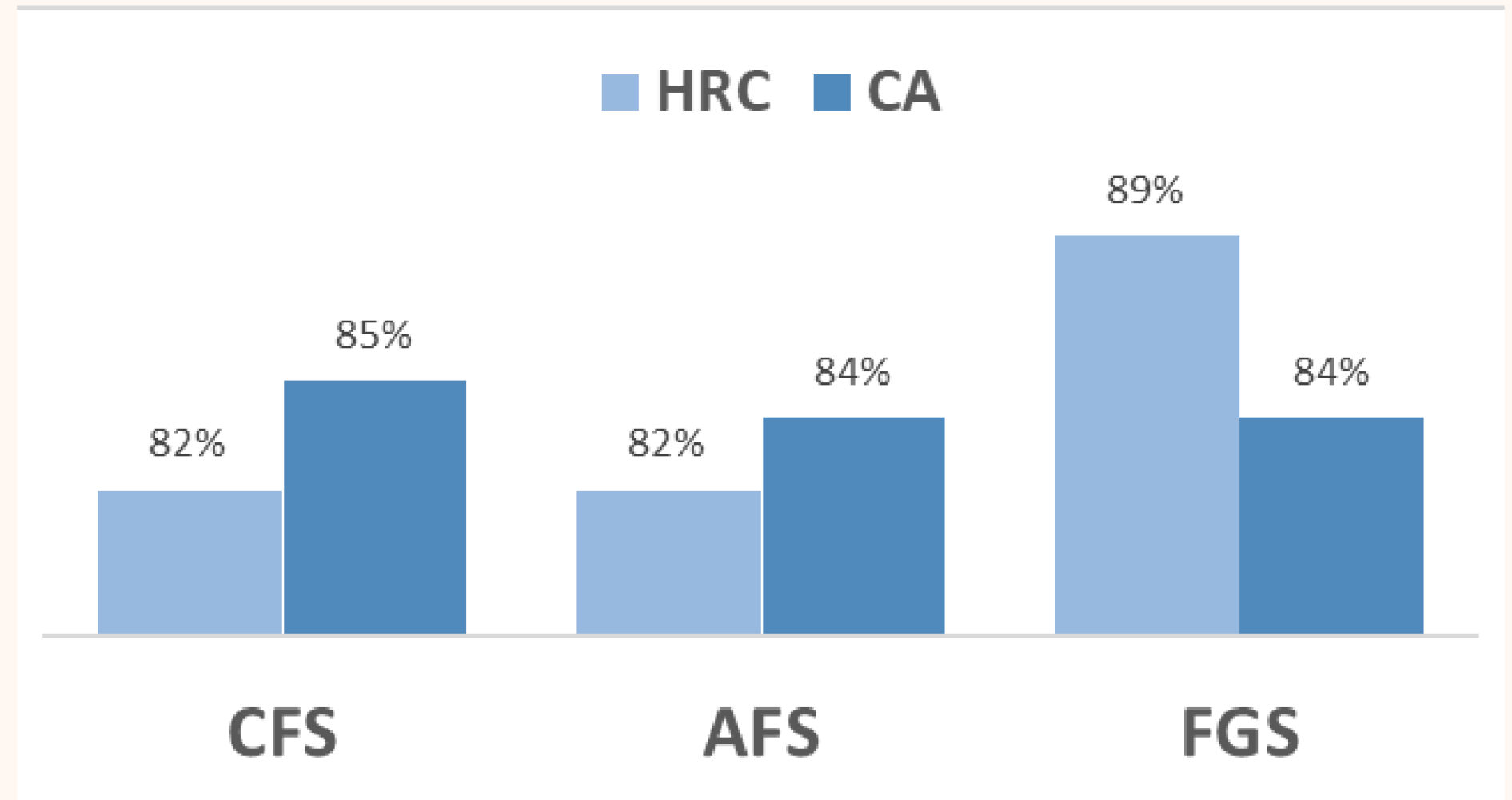
Increase Resource Development | Aumentar el desarrollo de recursos

### Goal 1 | Meta 1

Provide individuals and families with an array of innovative service delivery options that meet their cultural, linguistic and geographic needs.

Proporcionar a las personas y a las familias una serie de opciones innovadoras de prestación de servicios que satisfagan sus necesidades culturales, lingüísticas y geográficas.

NCI Domain: Access and Delivery of Supports | Dominio del NCI: acceso y prestación y apoyos



**Are services delivered in a way that is respectful of your family's culture? (Always/usually)**

**¿Los servicios se prestan de forma respetuosa con la cultura de su familia? (Siempre/Generalmente)**

## FOCUS AREA 3 | ÁREA DE ENFOQUE 3

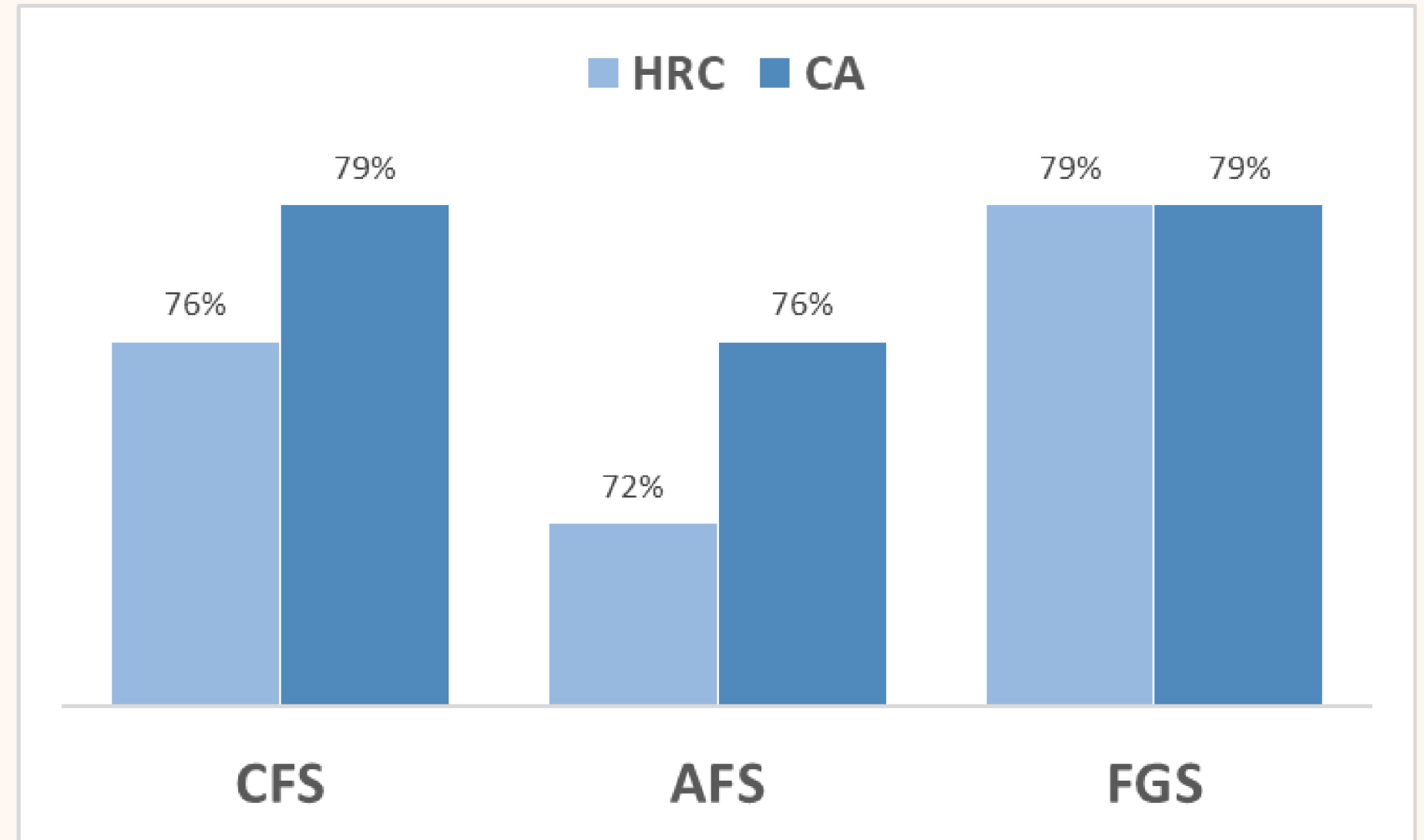
Increase Resource Development | Aumentar el desarrollo de recursos

### Goal 1 | Meta 1

Provide individuals and families with an array of innovative service delivery options that meet their cultural, linguistic and geographic needs.

Proporcionar a las personas y a las familias una serie de opciones innovadoras de prestación de servicios que satisfagan sus necesidades culturales, lingüísticas y geográficas.

NCI Domain: Access and Delivery of Supports | Dominio del NCI: acceso y prestación y apoyos



**Do support workers for your family members provide services in a way that is respectful of your culture? (Always/Usually)**

**¿Los trabajadores de apoyo a sus familiares prestan los servicios de forma respetuosa con su cultura? (Siempre/Generalmente)**

# Harbor Regional Center Plans | Planes del Harbor Regional Center

NCI results provide us with current opportunities for improvement.  
Los resultados del NCI nos proporcionan oportunidades actuales de mejora.

- Person Centered Thinking training for all staff and service providers.
- Developing Harbor Regional Center Universal Standards for customer service with training.
- Targeted efforts to hire staff who speak threshold languages.
  - Lower caseloads
- Developing multiple surveys to continue to assess our progress and measure ongoing satisfaction.
- Refined resource development processes.

- 
- Capacitación sobre el pensamiento centrado en la persona para todo el personal y los proveedores de servicios.
  - Desarrollo de las normas universales del Harbor Regional Center para la atención al cliente con capacitación.
  - Esfuerzos dirigidos a contratar personal que hable lenguas umbral.
    - Menor número de casos
  - Desarrollo de múltiples encuestas para seguir evaluando nuestros progresos y medir la satisfacción continua.
  - Procesos perfeccionados de desarrollo de recursos.

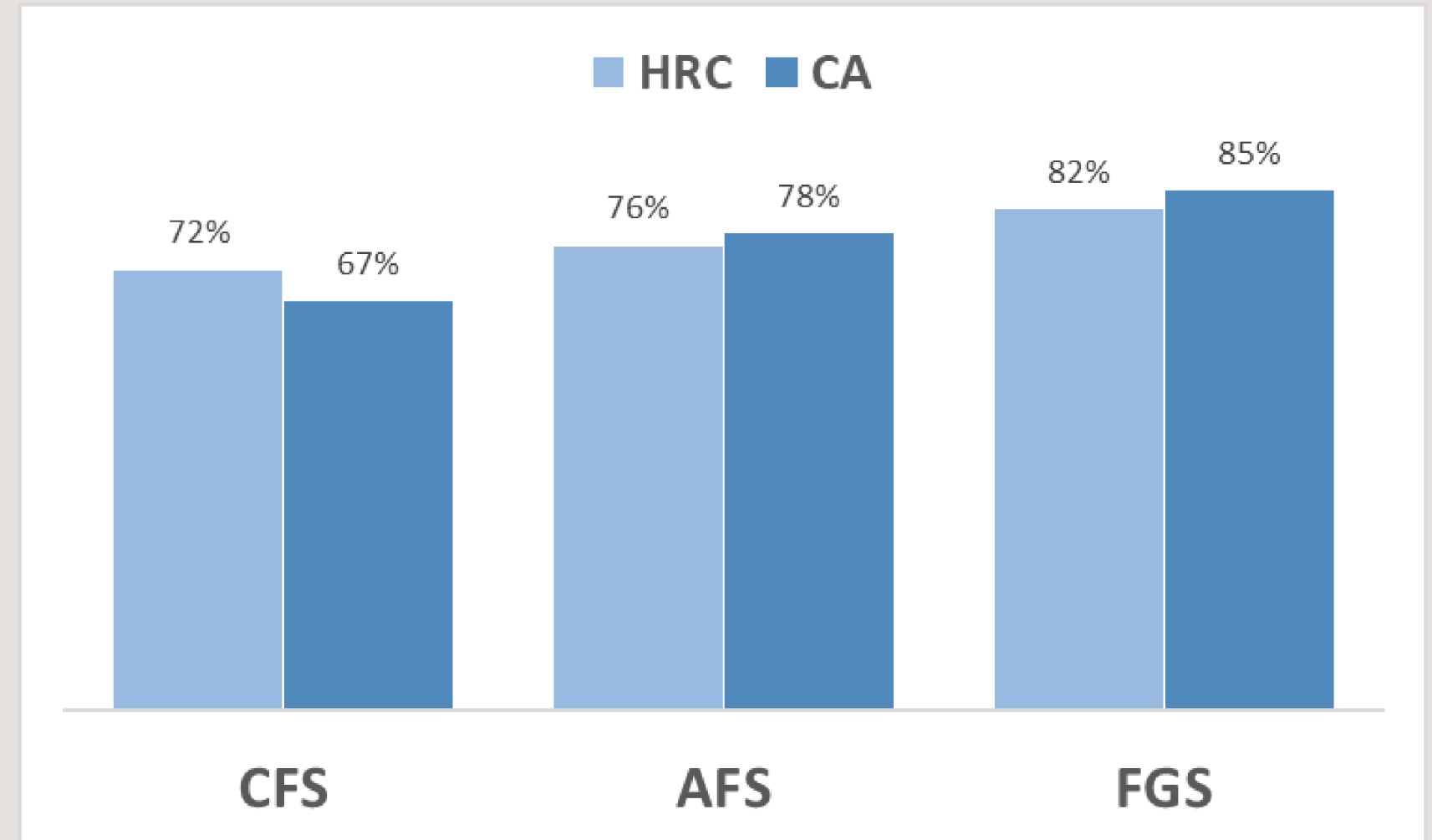


**Overall, are you satisfied with the services and supports your family member currently receives? (Always/Usually)**

**En general, ¿está usted satisfecho con los servicios y apoyos que su familiar recibe actualmente? (Siempre/Generalmente)**

---

NCI Domain: Satisfaction  
Dominio del *NCI*: satisfacción







DO YOU HAVE ANY IDEAS OR  
SUGGESTIONS?

¿TIENES ALGUNA IDEA O  
SUGERENCIA?

Type your suggestions into the Chat or send an email to  
[publicinput@harborrc.org](mailto:publicinput@harborrc.org)

Escriba sus sugerencias en el Chat o envíe un correo  
electrónico a [publicinput@harborrc.org](mailto:publicinput@harborrc.org)

Recommendations?  
¿Recomendaciones?