



Nobyembre 2024

Sarbey sa Karanasan at Kasiyahan ng Indibidwal at Pamilya FY 23-24

ULAT NG MGA RESULTA

Sarbey sa Karanasan at Kasiyahan ng Indibidwal at Pamilya FY 23/24 Ulat ng mga Resulta Nobyembre 2024

Kasaysayan

Ang gawain sa Harbor Regional Center (Harbor) ay ginagabayan ng aming bisyon, misyon at mga pahayag ng pagpapahalaga. Bukod dito, ginagabayan kami ng Estratehikong Plano sa 2023-2026 na pinagtibay ng Lupon ng mga Katiwala ng Harbor noong Marso 2022. Nakatuon ang Plano sa ilang mahahalagang aspeto: Pagdagdag ng Karanasan at Kasiyahan ng Indibidwal at Pamilya, Pagpapahusay ng Koordinasyon ng Serbisyo, Pagdagdag ng Pagbuo ng Mapagkukunan, at Pagpapalakas ng Pakikibahagi ng Komunidad. Hinihikayat naming basahin mo ang mga gumagabay na pahayag, pati na tin ang Estratehikong Plano, sa seksyon ng "Tungkol sa Amin" sa [website](#) ng Harbor.

Nakatuon kami sa pakikinig sa at pagtanggap ng saloobin mula sa mga indibidwal at pamilya na aming pinaglilingkuran. Isa sa mga paraang ginagawa namin sa pamamagitan ng mga sarbey, na siyang pangunahing hakbang na ginagamit namin upang makita kung ang aming gawain sa Estratehikong Plano ay may positibong epekto sa mga indibidwal at pamilyang pinaglilingkuran namin.

Noong Mayo at Hunyo 2024, nagpamahagi ang Harbor ng Sarbey sa Karanasan at Kasiyahan ng Indibidwal at Pamilya sa lahat ng indibidwal at pamilyang aming pinaglilingkuran. Nakatuon ang sarbey sa apat na aspeto:

Komunikasyon at Paghahatid ng Impormasyon: Hinihingi ng seksyong ito ng sarbey ang saloobin tungkol sa nilalaman ng impormasyong ibinibigay namin, ito man ay madaling ma-access at maunawaan, at kung nakatulong ito sa paggawa ng mga may kabatirang desisyon tungkol sa mga serbisyo at suporta.

Serbisyo sa Kostumer: Hiningi ng seksyong ito ang mga pananaw tungkol sa kalidad ng serbisyo sa kostumer na natanggap mula sa mga tauhan ng Harbor sa nakaraang anim na buwan, lalo na sa mga aspeto ng propesyonalismo, positibong pag-uugali, paggalang at komunikasyon.

Pagpapalano ng Serbisyo na Nakasentro sa Tao: Nakapokus ang seksyong ito sa mga karanasan sa pagpapalano ng serbisyo na nakasentro sa tao sa panahon ng mga pagpupulong sa Pang-indibidwal na Plano ng Serbisyo sa Pamilya (IFSP) o Pang-indibidwal na Plano ng Programa (IPP). Ang proseso ng pagpapalano ng serbisyong nakasentro sa tao ay nilalayan upang tulungan ang mga indibidwal, pamilya at mga sumusuporta, kabilang ang mga tagapag-ugnay ng serbisyo, nagtutulungan upang bumuo ng IFSP o IPP na idinidirekta ng mga indibidwal at kinabibilangan ng mga bagay na mahalaga sa indibidwal.

Dibersidad ng Komunidad ng Tagapagkaloob ng Serbisyo sa Harbor: Para sa mga tumatanggap ng mga serbisyong pinopondohan ng Harbor bukod sa pamamahala ng kaso, ang seksyong ito ng sarbey ay humingi ng mga pananaw tungkol sa

dibersidad ng mga tagapagkaloob ng serbisyo ng Harbor, partikular na sa mga sumusuporta sa mga indibidwal na pinaglilingkuran ng Harbor.

Pagkatapos buuin ang sarbey, nagpatupad kami ng proseso upang matiyak na ang bawat isang pinaglilingkuran namin ay magkakaroon ng access sa sarbey at hihikayating kumpletuhin ito.

Bago ipamahagi ang sarbey, gumawa kami ng naka-personalize na mensaheng naka-video at komunikasyon sa email mula sa Harbor na ibinahagi sa lahat ng indibidwal at pamilyang pinaglilingkuran namin. Nagbahagi rin ang aming Harbor Happenings Newsletter noong Tagsibol ng 2024 ng impormasyon tungkol sa sarbey at hinikayat ang mga tao na ibahagi sa amin ag saloobin sa pamamagitan ng pagkumpleto sa sarbey.

Noong kalagitnaan ng Mayo, ibinahagi ang sarbey sa pamamagitan ng email at/o koreo sa maraming wika sa lahat ng indibidwal at pamilyang pinaglilingkuran namin. Masasagutan ang sarbey online hanggang sa kalagitnaan ng Hunyo at naghintay kami hanggang sa katapusan ng Hunyo para sa anumang mga ipinadalang sarbey bago namin sinimulang isabuod ang mga resulta.

Mga Tampok sa mga Resulta

Kasama sa buod na ito ang isang detalyadong presentasyon ng mga resulta. Narito ang ilang tampok mula sa presentasyong iyon.

Mga Sagot: Nakatanggap kami ng 721 sarbey. Hindi kailangang magbigay ng pagkakakilanlan sa mga sarbey, ngunit sa katapusan ng sarbey, ang mga tao ay maaaring humiling ng tawag mula sa amin at isama ang kanilang impormasyon sa pakikipag-ugnayan. Sa 721 sarbey na natanggap, 122 indibidwal ang humiling ng at tinawagang pabalik mula sa isa sa aming mga Tagapamahala ng Kaso.

Demograpiya: Karamihan (66%) sa mga sumagot sa sarbey ay mga miyembro ng pamilya at 30% ay mga indibidwal na direktang tumatanggap ng mga serbisyo mula sa Harbor. Halos kalahati sa mga ito ang nagsabi na pinaglilingkuran sila ng Harbor ng 10 taon o higit pa. Animnapung porsyento (60%) ay kumatawan sa mga indibidwal na 22 taong gulang o mas matanda pa. Ang etnisidad at pangunahing wika ng mga sumagot sa sarbey ay karaniwang nakahanay sa etnisidad at pangunahing wika ng lahat ng pinaglilingkuran ng Harbor, na may ilang eksepsyon. Habang 38% ng mga sumagot sa sarbey ay tinukoy ang sarili bilang Hispaniko, 45% ng kabuuang bilang ng mga indibidwal na pinaglilingkuran ng Oak Harbor ay tinukoy ang kanilang sarili bilang Hispaniko. Habang 20% ng mga sumagot sa sarbey ay tinukoy ang sarili bilang Asyano, 14% ng kabuuang bilang ng mga indibidwal na pinaglilingkuran ng Oak Harbor ay tinukoy ang kanilang sarili bilang Asyano. Ang dalawang pangunahing wika ng mga taong pinaglilingkuran ng Harbor ay Ingles na nasa 81% at Espanyol na nasa 17%. Para sa mga kumuha ng sarbey, 78% ay iniulat ang Ingles bilang kanilang pangunahing wika at 14% ay iniulat ito bilang Espanyol.

Mga Pangunahing Resulta:

Sa kabuuan: Noong ipina-rate ang kanilang karanasan at kasiyahan sa Harbor, isang pinagsamang kabuuang 88% ang nag-rate dito bilang mabuti, napakahusay, o lubos na mahusay.

Komunikasyon at Paghahatid ng Impormasyon: Isang pinagsamang kabuuang 81% ang sumagot na siya ay nasiyahan o lubos na nasiyahan sa impormasyon at mga materyales na ibinigay ng Harbor.

Serbisyo sa Kostumer: Noong ipina-rate ang kanilang karanasan sa serbisyo sa kostumer sa nakaraang anim na buwan, isang pinagsamang kabuuang 88% ang nag-rate dito bilang mabuti, napakahusay, o lubos na mahusay.

Pagpapalano ng Serbisyong Nakasentro sa Tao: Noong tinanong kung ang kanilang tagapag-ugnay ng serbisyo ay may kasanayan sa pagbuo ng Pang-indibidwal na Plano ng Serbisyo sa Pamilya (IFSP) o Pang-indibidwal na Plano ng Programa (IPP) at kung nakasentro sa tao ang kanilang IFSP/IPP, isang pinagsamang kabuuang 87% ang sumang-ayon o lubos na sumang-ayon.


Dibersidad ng Komunidad ng Tagapagkaloob ng Serbisyo sa Harbor: Noong tinanong kung nagkaroon sila ng ilang tagapagkaloob ng serbisyo na pagpipilian bago magpasya kung sino ang pinakamahusay na makakatugon sa kanilang mga pangangailangan at kagustuhan, 64% ang sumang-ayon o lubos na sumang-ayon. Isang pinagsamang kabuuang 85% ang sumang-ayon o lubos na sumang-ayon sa paniniwala na ang Harbor ay may mga tagapagkaloob ng serbisyo na makakatugon sa iba't ibang mga pangangailanga sa kultura at wika ng ating komunidad.

Buod

Nagpapasalamat kami sa lahat ng indibidwal, pamilya at mga sumusuportang miyembro na nagbahagi ng mahalagang saloobin na ito sa amin. Mangyaring ipagpatuloy ang pagbabahagi ng iyong feedback sa pamamagitan ng mga sarbey, mga sesyon ng pakikinig, at mga focus group na aming idinaraos sa buong taon.

Habang nagsusumikap kaming ipatupad ang Estratehikong Plano ng Harbor, mananatili kaming nakatuon sa pagpapabuti sa lahat ng aspeto. Ang mga update sa aming pag-unlad tungkol sa mga estratehikong mithiin at layunin ay ibinahagi kada tatlong taon sa mga Pagpupulong ng Lupon ng mga Katiwala.

Sa ngalan ng Lupon ng Harbor, ng aming mga tauhan at ng aking sarili, maraming salamat sa inyong pakikipagtulungan habang sama-sama tayong nagsusumikap upang bigyang-hugis ang Harbor Regional Center.



Patrick Ruppe
Harbor Regional Center
Ehekutibong Direktor
Patrick.Ruppe@harborrc.org

Kasaysayan


ESTRATEHIKONG PLANO NG HARBOR PARA SA 2023-2026

- Pinagtibay ng Lupon ng mga Katiwala noong Marso 2022
<https://www.harborrc.org/strategic-plan>
- Mga Pinagtutuunang Aspeto, Mithiin at Layunin
 - Pagbutihin ang Karanasan at Kasiyahan ng Indibidwal at Pamilya*
 - Pagbutihin ang Koordinasyon ng Serbisyo*
 - Dagdagan ang Pagbuo ng Mapagkukunan*
 - Palakasin ang Pakikibahagi ng Komunidad

* Mga pinagtutuunang aspetong tinugunan sa kasalukuyang sarbey



Kasaysayan

Nobyembre 2024 

PROSESO NG SARBHEY

- Mensahe sa video mula sa Ehekutibong Direktor sa lahat ng indibidwal at pamilyang tumatanggap ng mga serbisyo sa Harbor noong Mayo 2024
- Artikulo sa newsletter ng mga Pangyayari sa Harbor sa unang bahagi ng Mayo 2024
- Nag-email at/o nagpadala ng mga sarbey sa maraming wika sa mga indibidwal at pamilya sa kalagitnaan ng Mayo 2024
- Naging masasagutan ang sarbey hanggang sa kalagitnaan ng Hunyo 2024
- Nakipag-usap sa 122 tagasagot na humiling na muling matawagan sa katapusan ng sarbey





Nobyembre 2024

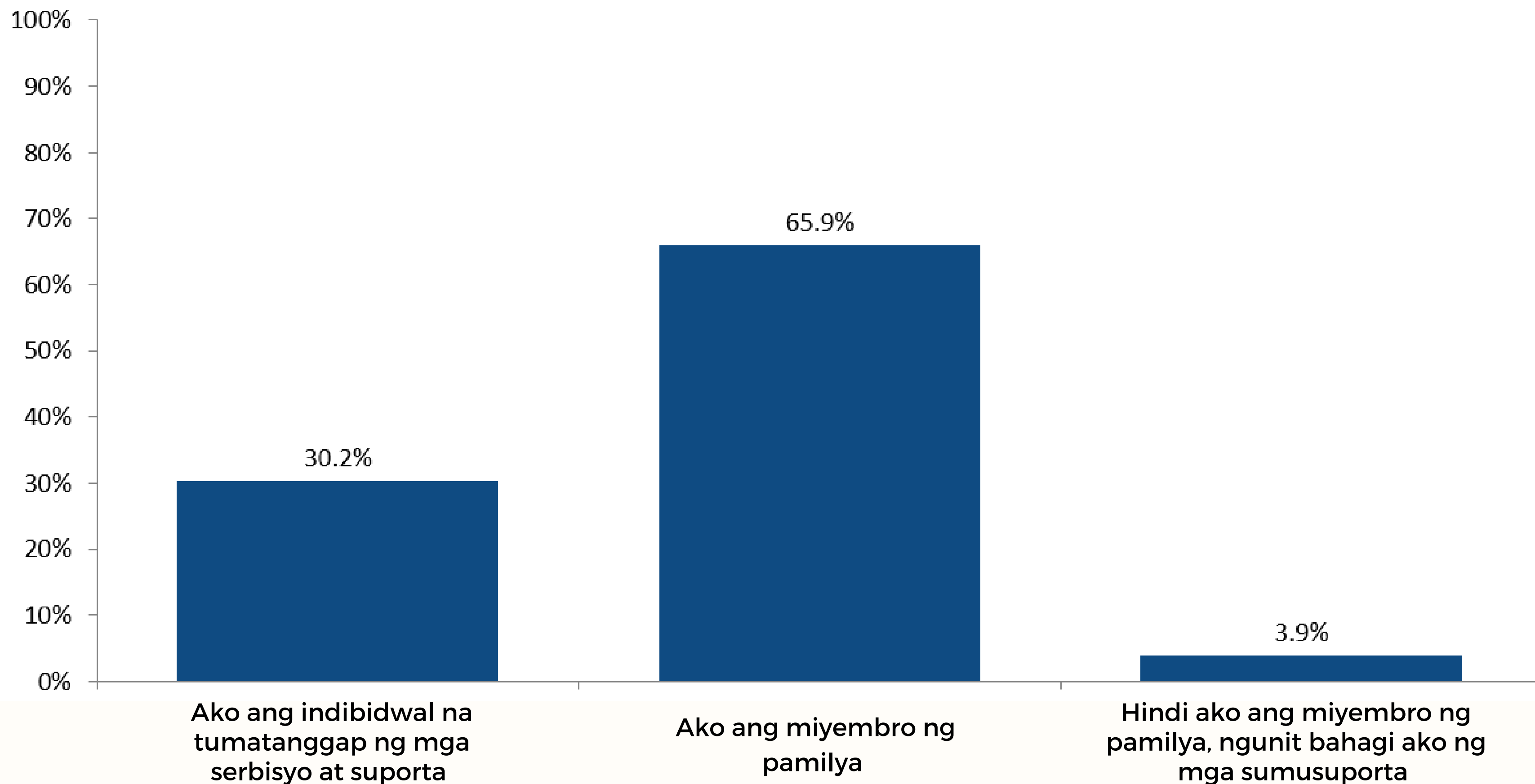
Demograpiya ng mga Sumagot sa Sarbey

Nakatanggap ng 721 sagot sa sarbey



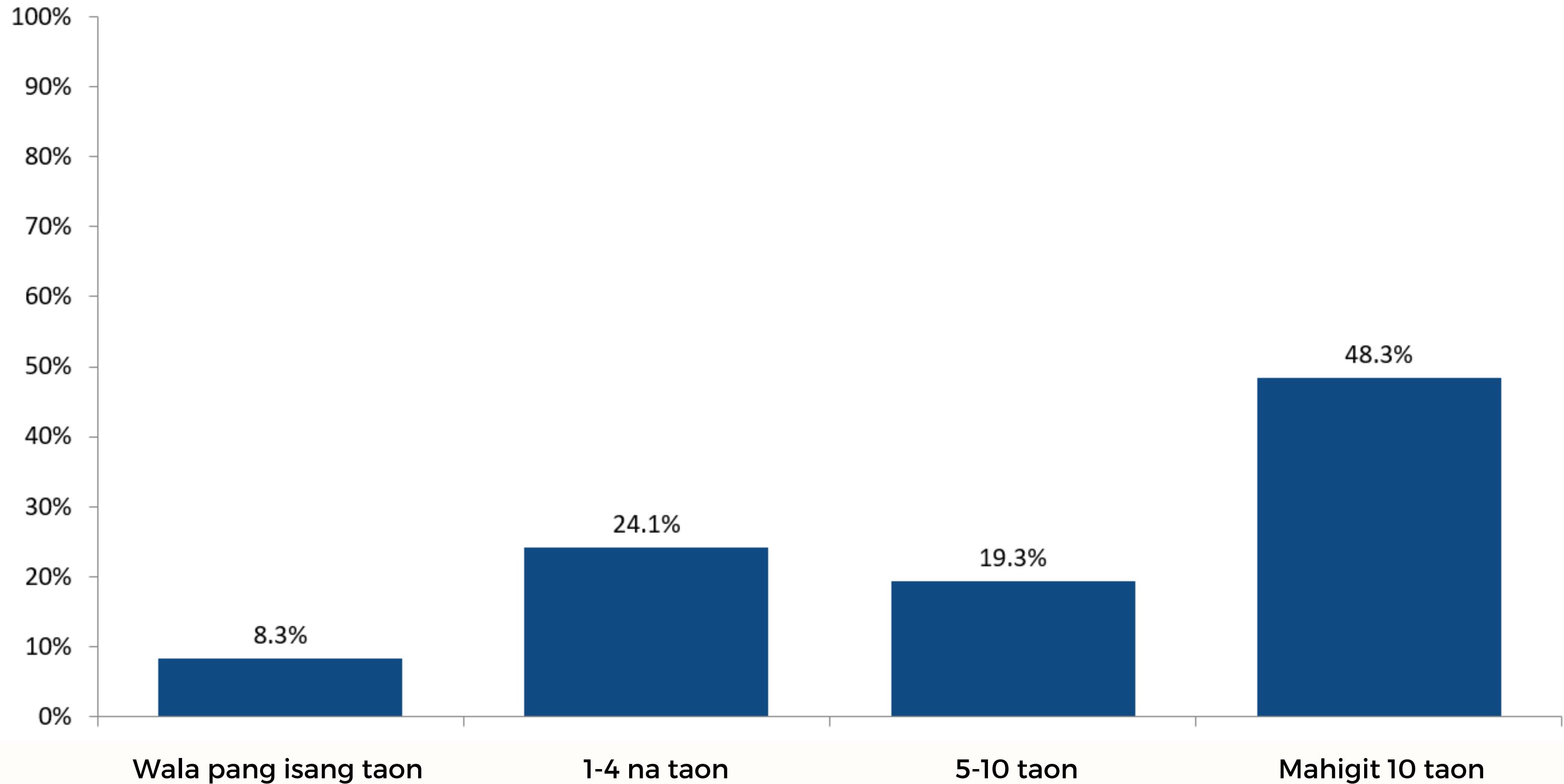


Anong pahayag ang pinakamahusay na naaangkop sa iyo?





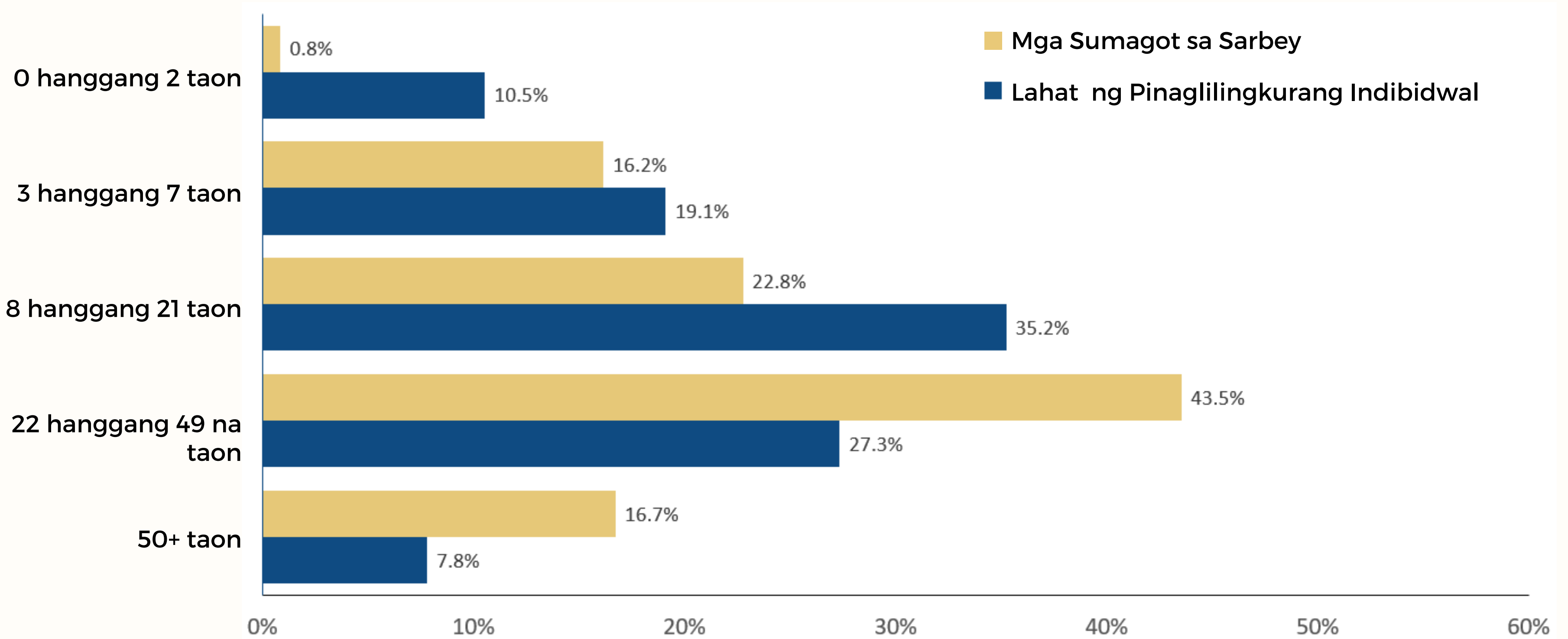
Gaano katagal ka nang pinaglilingkuran ng Harbor Regional Center?





Edad ng mga Pinaglilingkurang Indibidwal para sa mga Sumagot sa Sarbey

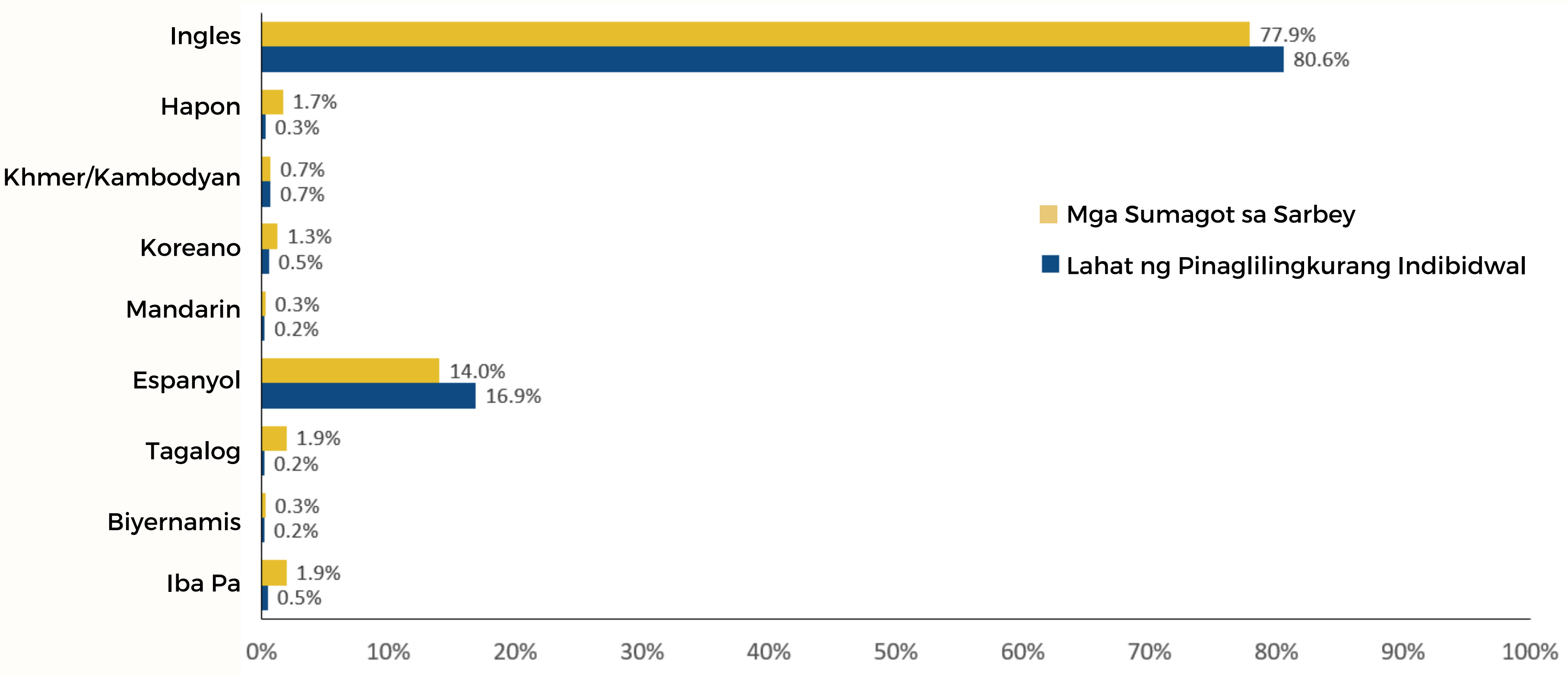
Kumpara sa Edad ng Lahat ng Indibidwal na Pinaglilingkuran ng Harbor





Gustong Wika ng mga Sumagot sa Sarbey

Kumpara sa Gustong Wika ng Lahat ng Pinaglilingkurang Indibidwal ng Harbor





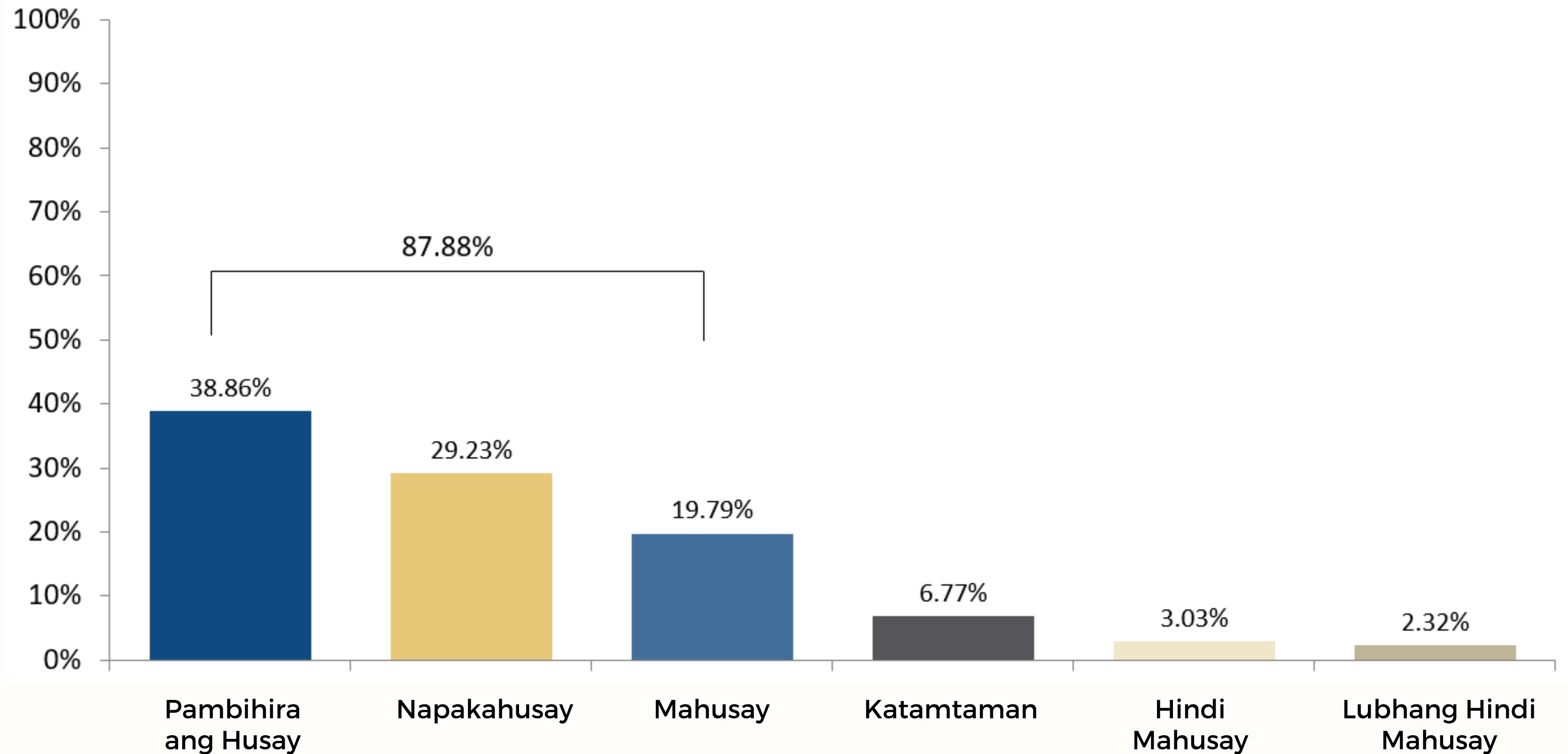
Nobyembre 2024

Karanasan at Kasiyahan sa Kabuuhan





I-rate ang iyong mga karanasan at kasiyahan sa kabuuan sa Harbor Regional Center



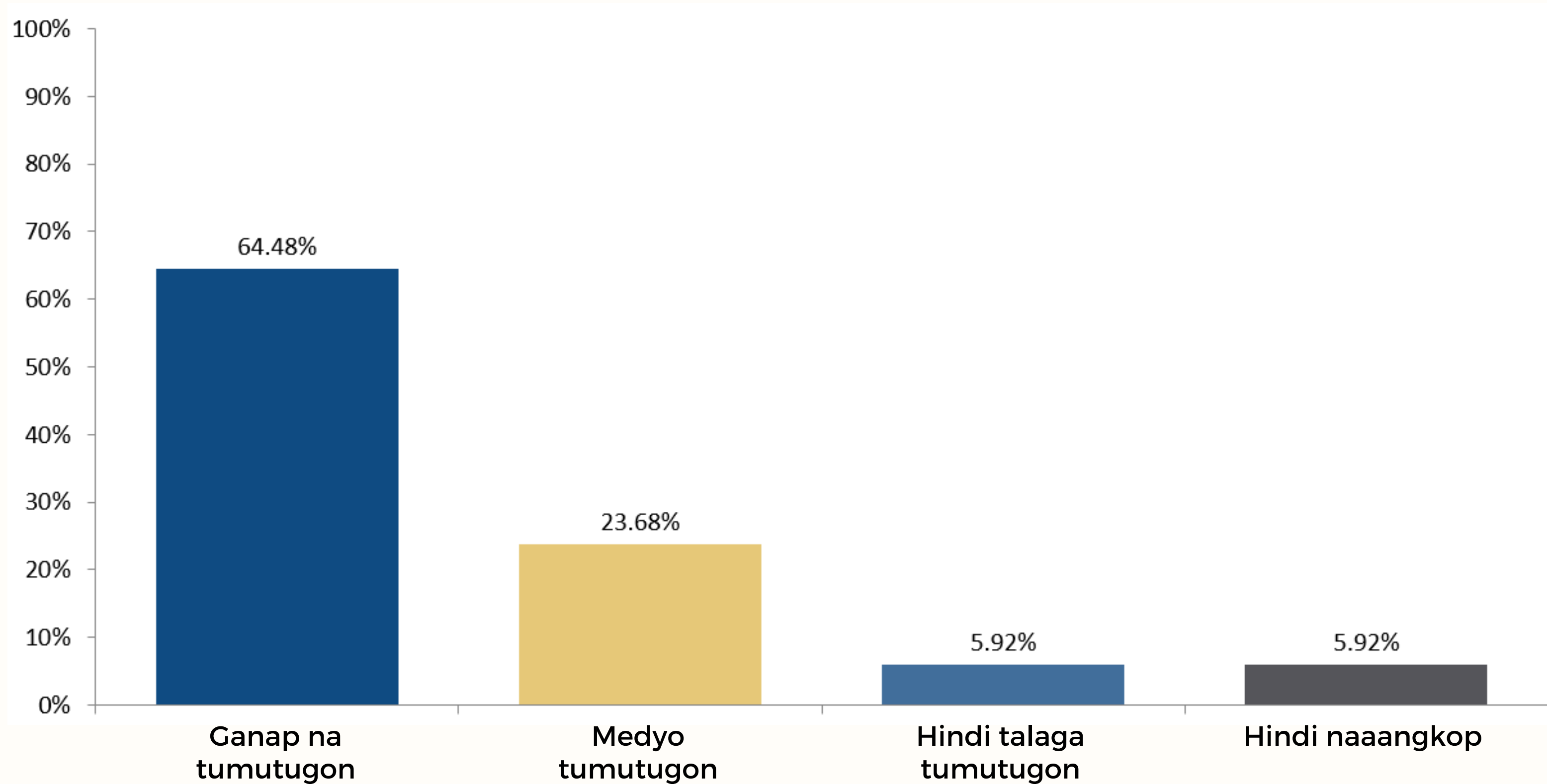
Impormasyon at Komunikasyon

Itinanong sa seksyong ito ng sarbey ang saloobin tungkol sa nilalaman ng impormasyon na ibinibigay ng Harbor, kung ito man ay madaling ma-access at maunawaan, at kung natutulungan nito ang mga indibidwal at pamilya na gumawa ng mga may-kabatirang desisyon tungkol sa mga serbisyo at suporta.



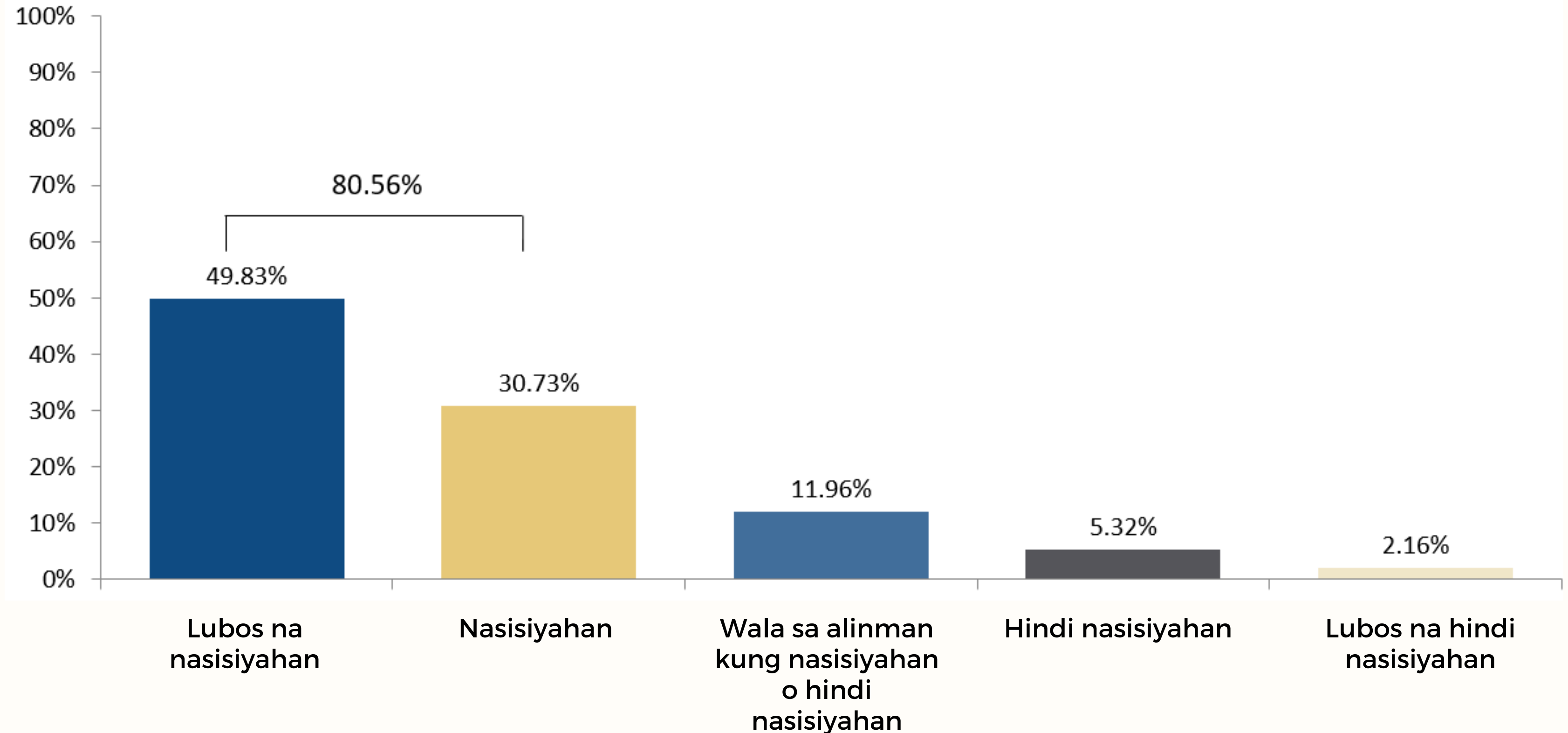


Paano ang pagtugon (iyon ay, gaano kabilis at kapositibo) ng Harbor kapag humihiling ka ng impormasyon o mga materyal?





Sa kabuuan, gaano ka nasisiyahan sa impormasyon at mga materyal na ipinagkakaloob ng Harbor?





Ang Impormasyong Ibinibigay ng Harbor...	Sumasang-ayon	Lubos na Sumasang-ayon
Ay nakakatulong sa akin na gumawa ng mga may-kabatirang desisyon tungkol sa mga serbisyo at suporta.	34%	49%
Ay magalang sa aking kultura.	34%	52%
Ay nakasentro sa tao (nakatuon sa aking mga pangangailangan, pagpapahalaga, at kagustuhan).	33%	49%
Ay madaling maunawaan.	35%	50%
Ay nauukol sa akin.	37%	45%
Ay may pagsasaalang-alang sa pagkakaiba-iba ng kultura ng komunidad ng Harbor.	32%	47%



Paano o saan kasalukuyang natatanggap ang impormasyon kumpara sa gustong paraan na matanggap ang impormasyon mula sa Harbor

Mga Paraan para Matanggap ang Impormasyon	Kasalukuyan	Mas Gusto
Email	57%	62%
Tagapag-ugnay ng Serbisyo sa Harbor	54%	48%
Newsletter ng Harbor	29%	28%
Mga Polyeto at Brosyur ng Harbor	28%	27%
Impormasyon ng Harbor	15%	16%
Website ng Harbor	13%	12%
Iba pang mga Tauhan ng Harbor	9%	8%
Mensaheng Teksto	8%	21%
Facebook	4%	4%
Blog	3%	2%
Instagram	2%	4%



Nobyembre 2024

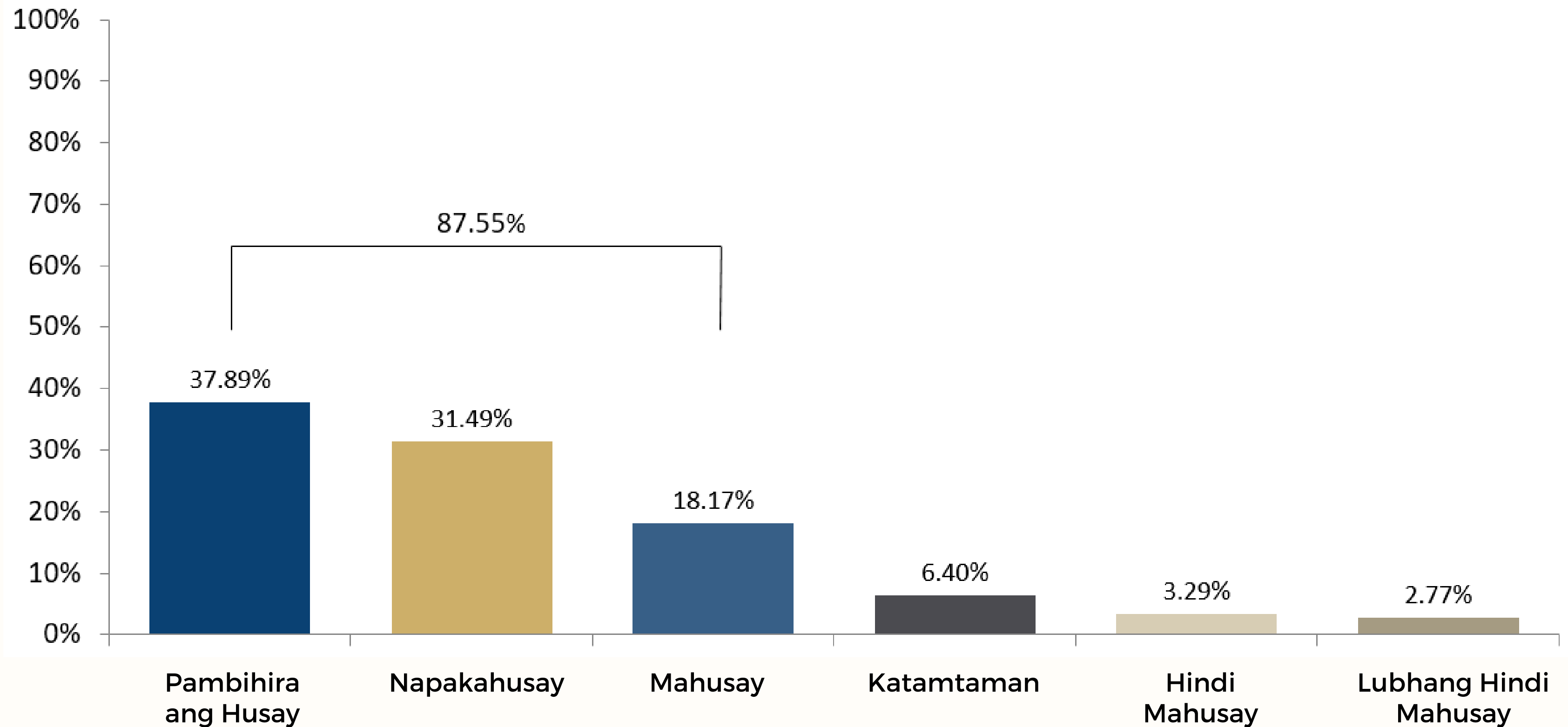
Serbisyo sa Kostumer

Ang seksyon ng mga serbisyo sa kostumer ng sarbey ay itinatanong ang tungkol sa kalidad ng serbisyo sa kostumer na natanggap mula sa mga tauhan ng Harbor sa nakaraang anim na buwan, partikular na sa mga aspeto ng propesyonalismo, positibong pag-uugali, paggalang at komunikasyon.





I-rate ang serbisyo sa kostumer ng Harbor batay sa iyong mga karanasan sa nakalipas na anim na buwan





Serbisyo sa Kostumer ng Harbor batay sa mga karanasan sa nakalipas na anim na buwan...	Kadalasan	Palagi
Sinasaagot ng mga tauhan ng Harbor ang aking mga email, pagtawag, at/o sulat sa oras.	23%	57%
Magalang ang mga tauhan sa panahon ng mga pakikipag-usap.	16%	75%
Madaling makontak ang mga tauhan kapag gusto kong may makausap.	21%	57%
Ang mga tauhan ng Harbor ay nagbibigay sa akin ng tumpak na impormasyon na madaling maunawaan.	20%	64%
Naghahandog ang mga tauhan ng mga solusyon at/o alternatibo upang matugunan ang mga problema/alalahanin.	17%	61%
Isinasaalang-alang ng mga tauhan sa aking kultura at mga kagustuhan.	17%	65%
Nakikipag-usap sa akin ang mga tauhan sa gusto kong wika.	8%	84%
Pinakikinggan ng mga tauhan ang aking mga alalahanin.	14%	73%



Pagpapalano ng Serbisyo na Nakasentro sa Tao

Ang ikatlong seksyon ng sarbey na ito ay nakapokus sa mga karanasan ng mga indibidwal at pamilya sa proseso ng pagpapalano ng mga serbisyong nakasentro sa tao sa panahon ng mga pagpupulong para sa Pang-indibidwal na Plano ng Serbisyo sa Pamilya (IFSP) o Pang-indibidwal na Plano ng Programa (IPP) ng kanilang sarili o ng kanilang mga mahal sa buhay.



Pagpapalano ng Serbisyong Nakasentro sa Tao	Sumasang-ayon	Lubos na Sumasang-ayon
Isinagawa ang pagpupulong para sa aking IFSP/IPP sa oras at lokasyon na naging kumbinyente para sa akin.	25%	67%
Pinakinggan ako ng aking tagapag-ugnay ng serbisyo.	23%	70%
Sinuportahan ako ng aking tagapag-ugnay ng serbisyo sa pagsasabi ng mga bagay na mahalaga sa akin.	22%	69%
Ginalang ng aking tagapag-ugnay ng serbisyo ang aking mga pinili at opinyon.	23%	69%
Ang aking tagapag-ugnay ng serbisyo ay may kasanayan sa pagbuo ng aking IFSP/IPP at ng miyembro ng aking pamilya.	23%	64%
Ang aking IFSP/IPP at ng miyembro ng aking pamilya ay nakasentro sa tao (nakapokus sa aking mga pangangailangan, pagpapahalaga at kagustuhan).	25%	62%
Natutugunan ng aking IFSP/IPP at ng miyembro ng aking pamilya ang mga pangangailangan ko/ng miyembro ng aking pamilya.	25%	61%



Dibersidad ng mga Tagapagkaloob ng Serbisyo

Ang huling seksyon ng sarbey ay tungkol sa Dibersidad ng Komunidad ng mga Tagapagkaloob ng Serbisyo sa Harbor. Ang seksyon na ito ay partikular na para sa mga tumatanggap ng mga serbisyong pinopondohan ng Harbor bukod sa pamamahala ng kaso. Tinanong sa kanila ang kanilang mga pananaw tungkol sa dibersidad ng mga tagapagkaloob ng serbisyo ng Harbor, partikular na sa mga sumusuporta sa kanila.



Dibersidad ng Komunidad ng mga Tagapagkaloob ng Serbisyo sa Harbor	Sumasang-ayon	Lubos na Sumasang-ayon
Nagkaroon ako ng ilang tagapagkaloob ng serbisyong mapagpipilian bago magpasya kung sino ang pinakamahusay na tutugon sa aking mga pangangailangan at kagustuhan.	27%	37%
Sinusuportahan ako ng aking mga tagapagkaloob ng serbisyo sa paraang iginagalang ang aking kultura.	31%	59%
Ang aking mga tagapagkaloob ng serbisyo ay nakikipag-usap sa akin sa mas gusto kong wika.	25%	70%
Ang mga nagkakaloob ng serbisyo sa akin at nagbibigay sa akin ng impormasyon at mga materyal na madaling maunawaan.	26%	64%
Ang aking mga tagapagkaloob ng serbisyo ay may mga tauhan mula sa iba't ibang kultura at nakakapagsalita ng iba't ibang wika.	27%	50%
Naniniwala ako na ang Harbor ay may mga tagapagkaloob ng serbisyo na makakatugon sa iba't ibang pangangailangan sa kultura at wika ng ating komunidad.	30%	55%



Panghuling Salita

01

Pinasasalamatan namin ang lahat ng indibidwal, pamilya, at mga sumusuportang miyembro na nagbigay ng mahalagang saloobin na ito sa amin!

02

Nakatuon ang Harbor sa pakikinig sa at pagtanggap ng saloobin mula sa aming komunidad.

Mangyaring patuloy na ibahagi ang iyong saloobin sa pamamagitan ng mga sarbey at focus/nakikinig na grupo na idinaos namin sa buong taon.

03

Nagsusumikap kaming magpabuti sa lahat ng aspeto habang patuloy naming ipinapatupad ang Estratehikong Plano ng Harbor



Regular na bisitahin ang website ng Harbor para sa mga update sa sarbey sa hinaharap!