

National Core Indicators (NCI) & Other Harbor Regional Center Surveys

Indicadores Básicos Nacionales & Otras Encuestas del Centro Regional Harbor

Presented by: Thao Mailloux, Director of Strategic Communications & Engagement

Presentado por: Thao Mailloux, Directora de Comunicaciones Estratégicas y Participación





National Core Indicators (NCI) Indicadores Básicos Nacionales (NCI)

Adult In-Person Survey 2022-2023
Encuesta en persona para adultos 2022-2023

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.

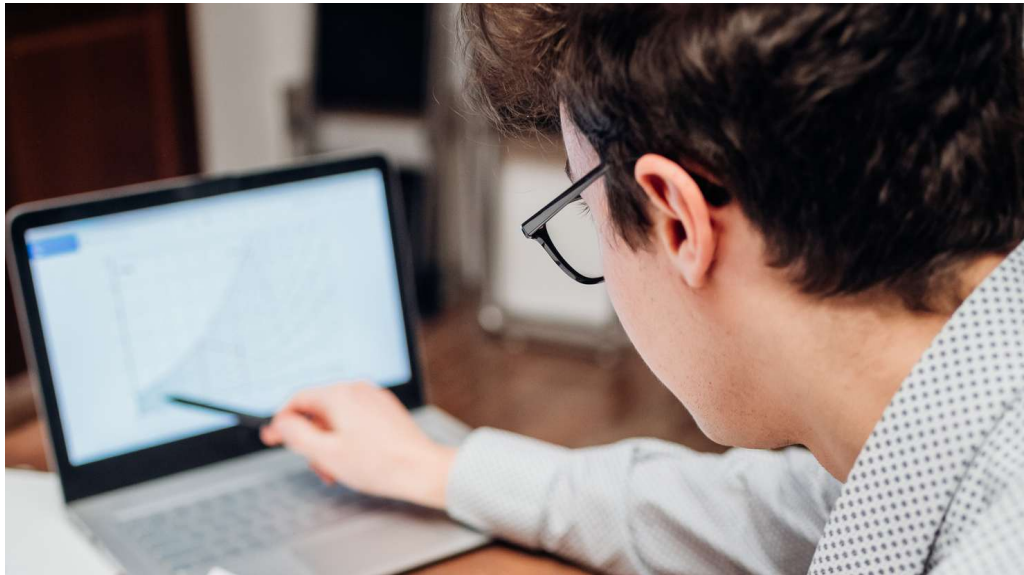
NCI Surveys are completed every year.

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.





Harbor Regional Center Website

Sitio web del Centro Regional Harbor

<https://www.harborrc.org/who-we-are/transparency-accountability/reporting/national-core-indicators/>

Department of Developmental Services Website

Sitio web del departamento de servicios de desarrollo

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

Survey Results & Reports

Resultados de la encuesta e informes

Adult In-Person Survey 2022-2023

Encuesta en persona para adultos 2022-2023



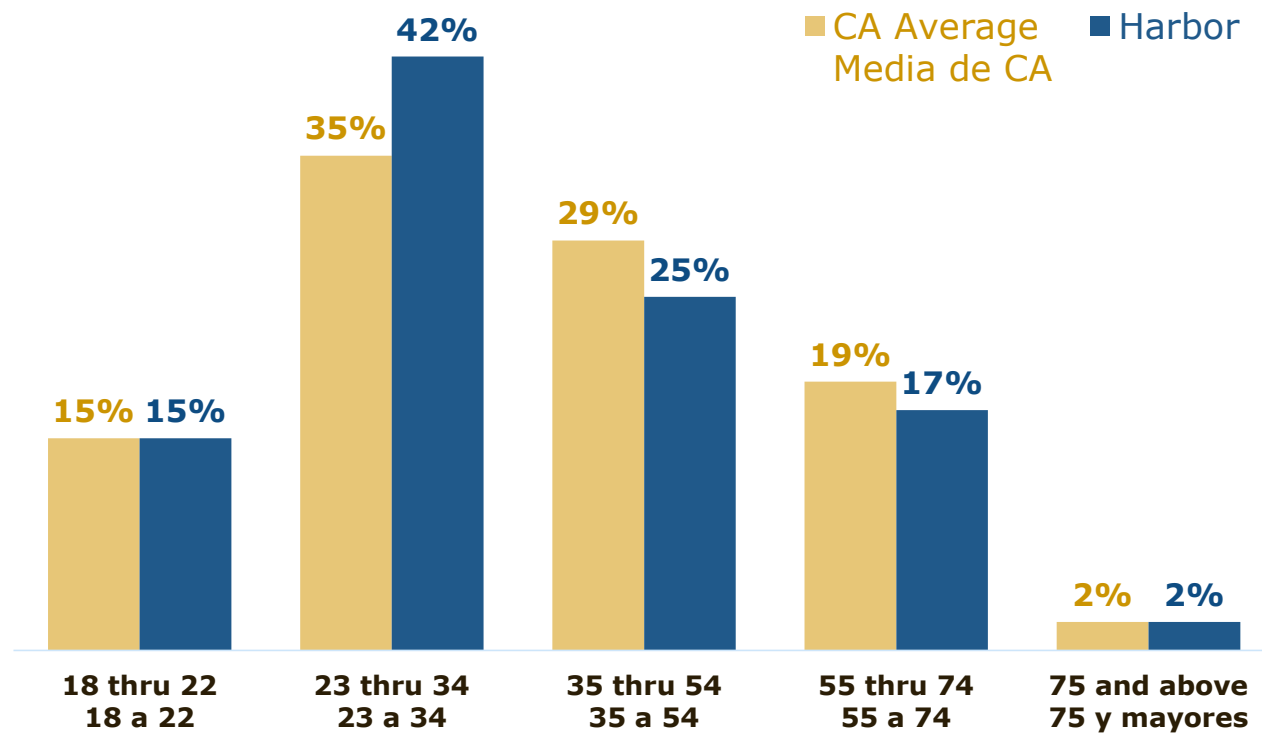
In California, 8,827 total surveys were conducted with an individual who is 18 years or older and receive at least one service beyond case management from a regional center. SCDD just finished surveys for 2024-2025.

En *California*, se realizaron 8,827 encuestas en total a personas mayores de 18 años que reciben al menos un servicio más allá de la coordinación de casos de un Centro Regional. El SCDD acaba de terminar las encuestas para 2024-2025.

RESPONDENT DEMOGRAPHICS

DATOS DEMOGRÁFICOS DE LOS ENCUESTADOS

Age
Edad

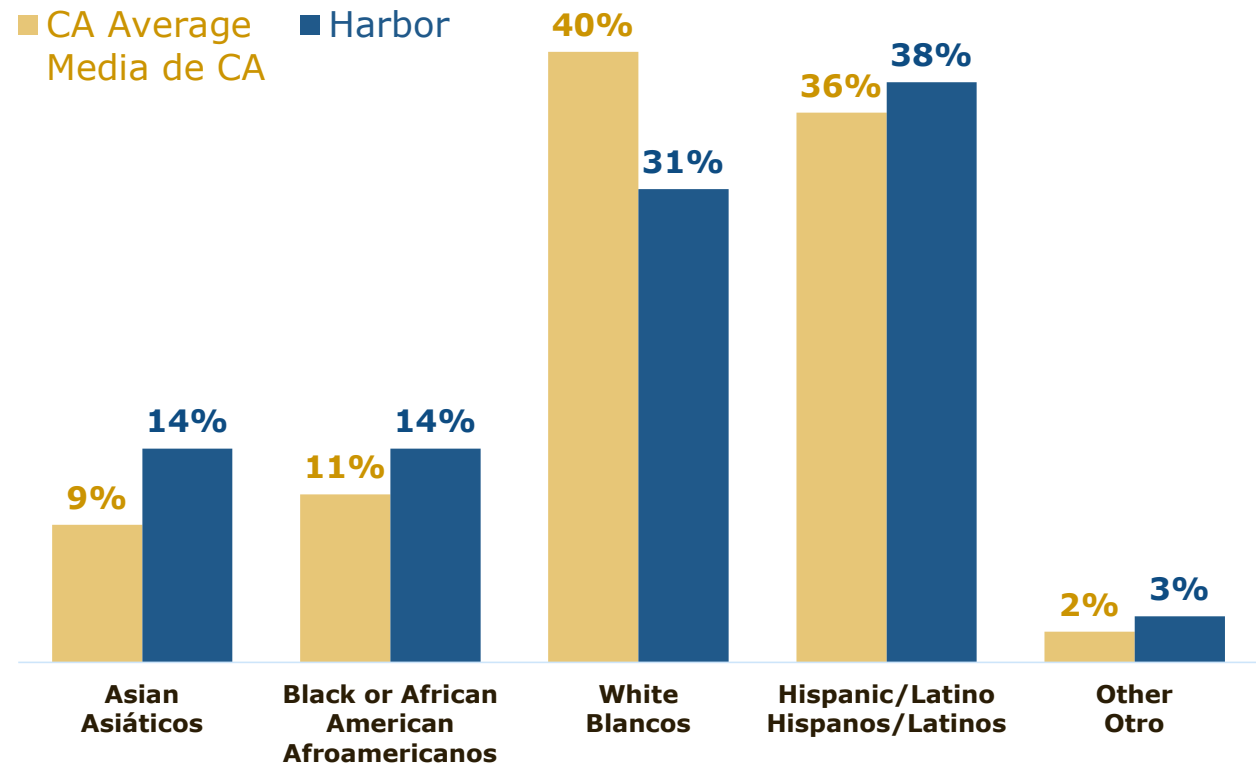


RESPONDENT DEMOGRAPHICS

DATOS DEMOGRÁFICOS DE LOS ENCUESTADOS

Ethnicity

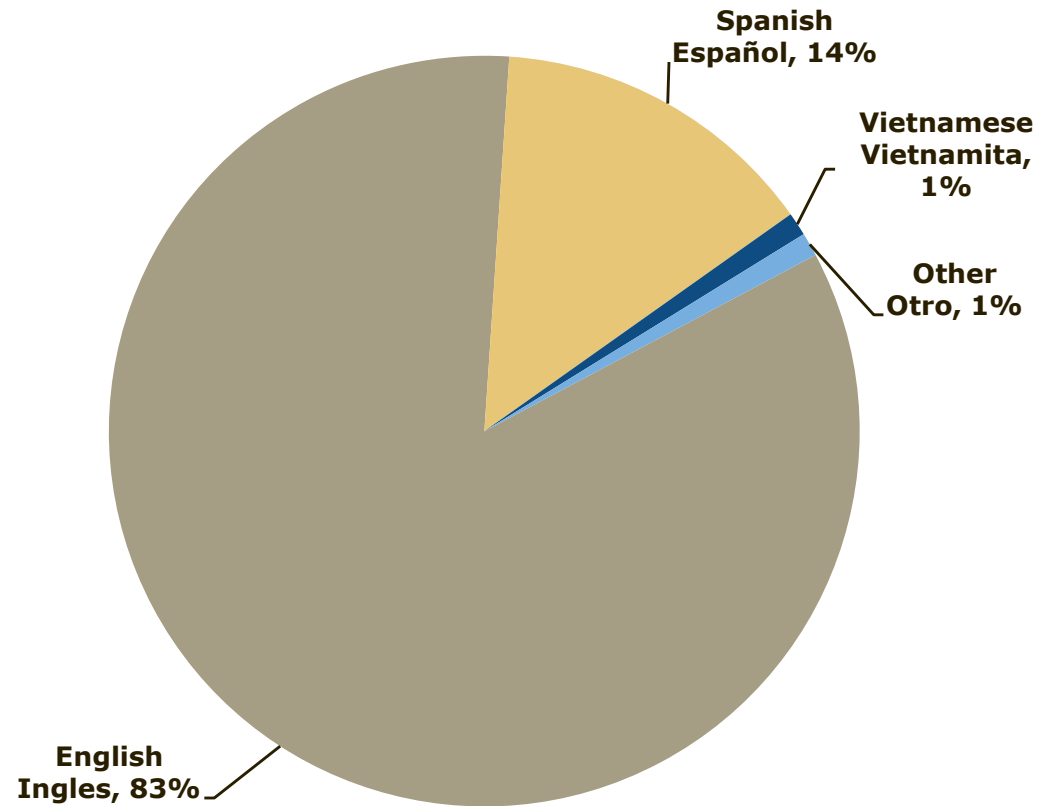
Etnia



RESPONDENT DEMOGRAPHICS

DATOS DEMOGRÁFICOS DE LOS ENCUESTADOS

Preferred Language
Idioma preferido



Domains

Dominios

❖ Individual Outcomes
Resultados individuales

❖ Health, Welfare, & Rights
Salud, Bienestar y
Derechos

❖ Employment
Empleo

❖ Relationships
Relaciones

❖ Satisfaction
Satisfacción

❖ Service Coordination
Coordinación de servicios

❖ Workforce
Población active

❖ Safety
Seguridad

❖ Health
Salud

❖ Respect/Rights
Respeto/Derechos

❖ Community Inclusion & Belonging
Inclusión y pertenencia a la
comunidad

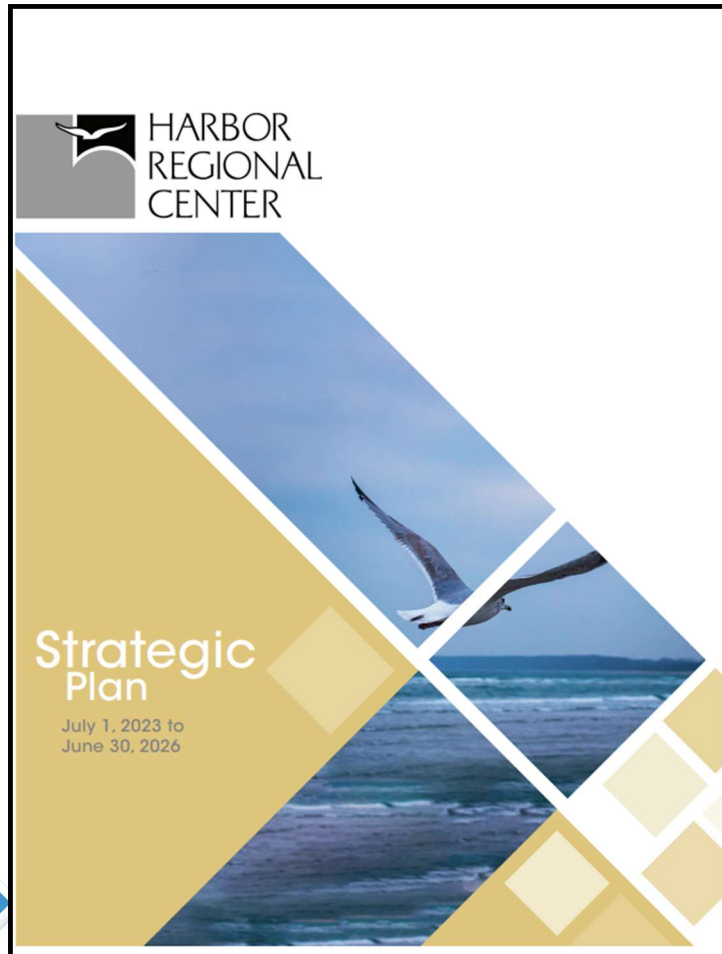
❖ Choice & Decision Making
Elección Y Toma De
Decisiones

❖ Community Participation
Participación de la
comunidad

❖ Access
Acceso

❖ Medications
Medicamentos

❖ Wellness
Bienestar



Strategic Plan

Plan estratégico

July 1, 2023 to June 30, 2026

Del 01/JUL/2023 al 30/JUN/2026

Focus Areas | Áreas de enfoque

- ❖ **Improve Individual & Family Experience and Satisfaction**
Mejorar la experiencia y la satisfacción de las personas y las familias
- ❖ **Enhance Service Coordination**
Optimizar la coordinación de servicios
- ❖ **Increase Resource Development**
Aumentar el desarrollo de recursos
- ❖ **Strengthen Community Engagement**
Reforzar el compromiso comunitario

Service Coordination

Coordinación de servicios



■ CA Average | Media de CA

■ Harbor

Has met or spoken with Service Coordinator (SC).
Se ha reunido o hablado con el coordinador de servicios (SC).

84%

86%

Yes
Sí

SC knows what is important to person.
SC sabe lo que es importante para la persona.

86%

83%

Yes
Sí

Able to contact SC when wants.
Capaz de ponerse en contacto con SC cuando lo desee.

78%

79%

Yes
Sí

■ CA Average | Media de CA

■ Harbor

Was at last IPP meeting, or had opportunity, but chose not to be.
Estuve en la última reunión del IPP, o tuve la oportunidad de estar, pero decidí no hacerlo.

94%

92%

Yes
Sí

Last IPP meeting included people person wanted to be there.
La última reunión del IPP contó con la participación de personas que deseaban estar allí.

92%

90%

Yes
Sí

Knew what was being talked about at last IPP meeting.
Sabía de qué se había hablado en la última reunión del IPP.

80%

86%

Yes
Sí

■ CA Average | Media de CA

■ Harbor

Person got a copy of their IPP in preferred Language.

La persona obtuvo una copia de su IPP en el idioma que prefirió.

91%

86%

Yes
Sí

Person helped make IPP.
Persona que ayudó a crear el IPP.

67%

63%

Yes
Sí

IPP includes things that are important to person.

El IPP incluye aspectos que son importantes para la persona.

91%

88%

Yes
Sí

SC reviews IPP with them throughout the year.
SC revisa el IPP con ellos a lo largo del año.

74%

65%

Yes
Sí

Workforce

Población active



Staff treat the person with respect.
El personal trata a la persona con respeto.

95%
Yes|Si

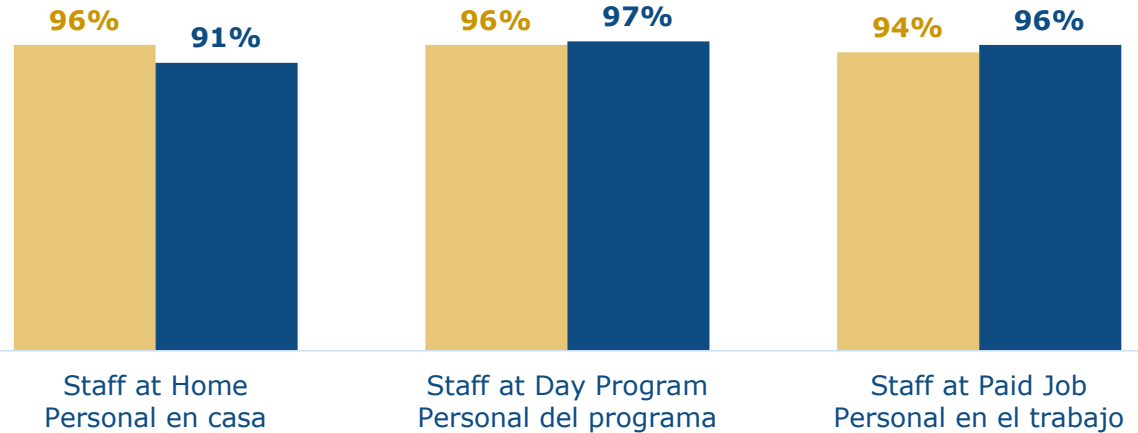
CA Average | Media de CA: 96%

Staff are respectful of person's culture.
El personal respeta la cultura de las personas.

95%
Yes|Si

CA Average | Media de CA: 96%

Person can talk with staff in their preferred language.
Las personas pueden hablar con el personal en su idioma preferido.



■ CA Average
Media de CA

■ Harbor

Access to Information & Communications

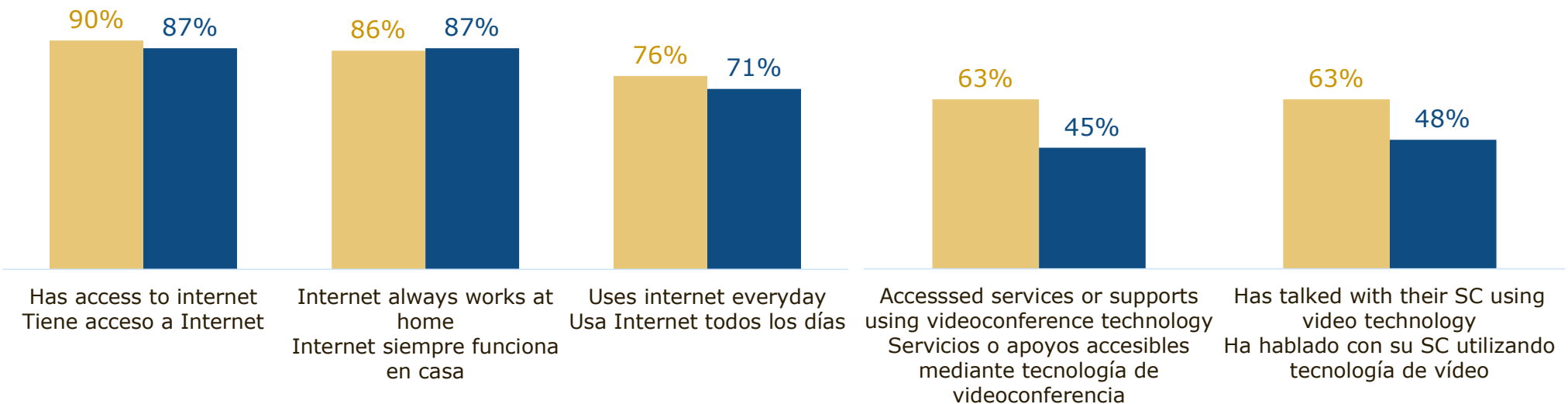
Acceso a la información y las comunicaciones



Has a cell phone or smart phone.
Tiene un teléfono móvil o un smartphone.

80%
Yes|Si

CA Average | Media de CA: 73%



■ CA Average | Media de CA ■ Harbor

**Best way to receive information from
regional center**
**La mejor manera de recibir información
del centro regional**

CA Average
Media de CA

Harbor

Phone call (landline) | Telefónica (línea fija)

20%

27%

Phone call (cell) | Telefónica (móvil)

50%

49%

Text | Texto

34%

17%

Email | Correo electrónico

53%

30%

Website | sitio web

2%

1%

Social Media | redes sociales

0%

0%

Direct Mail | correo directo

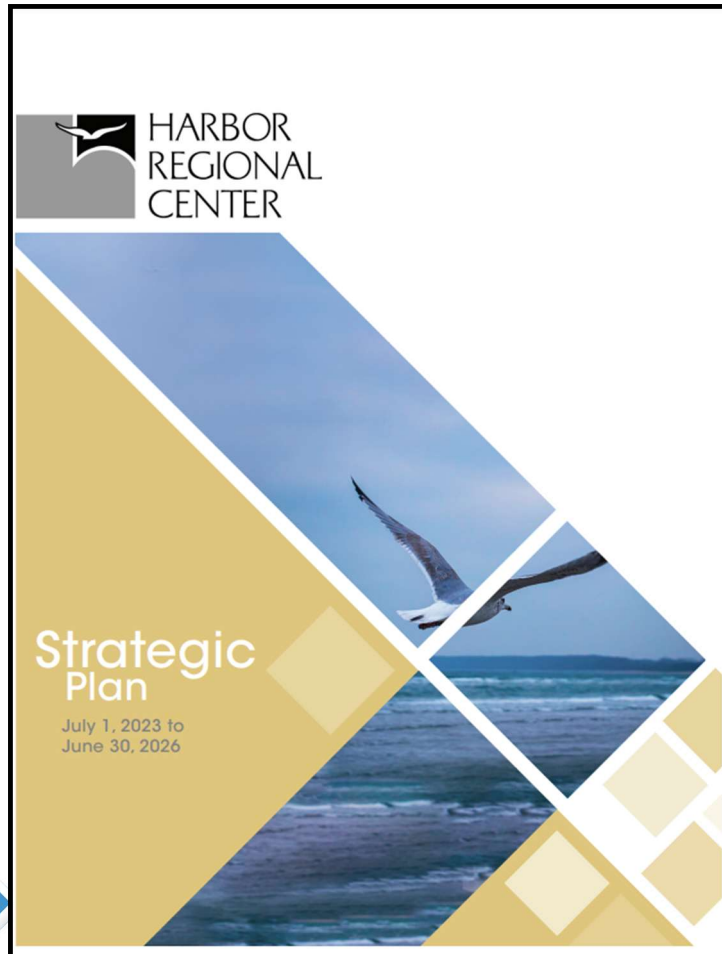
45%

42%

Harbor's Annual
Individual & Family Experience &
Satisfaction Survey Results for
Fiscal Year 2024-2025
Conducted April/May 2025

Encuesta Sobre la Experiencia y
la Satisfacción de las Personas y
Las Familias Durante el Ejercicio
Fiscal 2024-2025
Realizado en abril/mayo de 2025





Strategic Plan

Plan estratégico

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

Focus Areas addressed in Annual Survey
Áreas de enfoque abordadas en la encuesta anual

- ❖ **Improve Individual & Family Experience and Satisfaction**
Mejorar la experiencia y la satisfacción de las personas y las familias
- ❖ **Enhance Service Coordination**
Optimizar la coordinación de servicios
- ❖ **Increase Resource Development**
Aumentar el desarrollo de recursos

Respondent Demographics

Datos Demográficos de los Encuestados



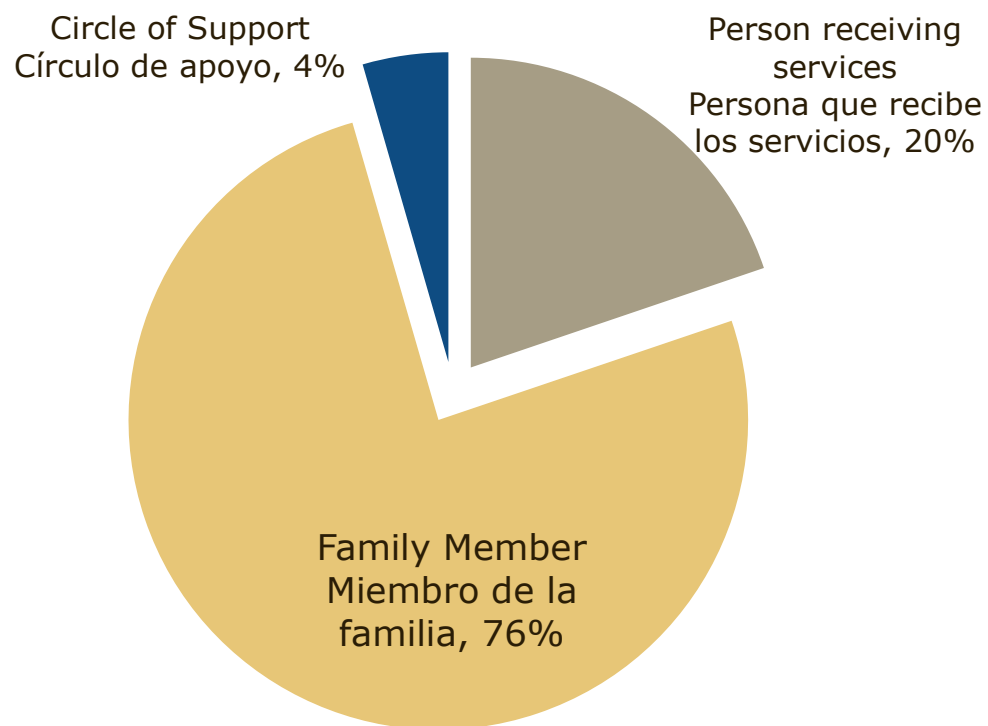
Received 912 survey responses
6% return

Se recibieron 912 respuestas a
la encuesta
Rendimiento del 6 %

RESPONDENT DEMOGRAPHICS

DATOS DEMOGRÁFICOS DE LOS ENCUESTADOS

Relationship Relación

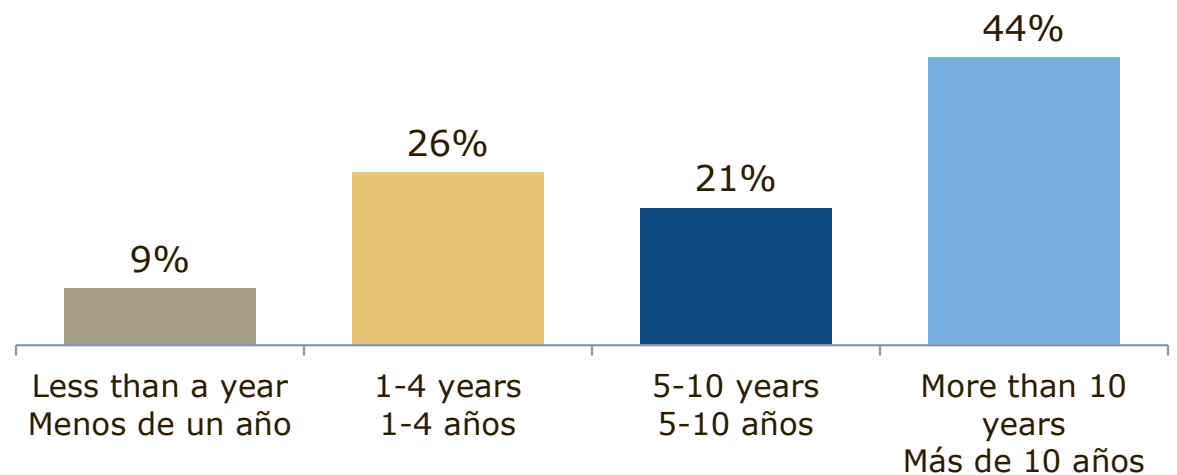


RESPONDENT DEMOGRAPHICS

DATOS DEMOGRÁFICOS DE LOS ENCUESTADOS

Years Served by Harbor

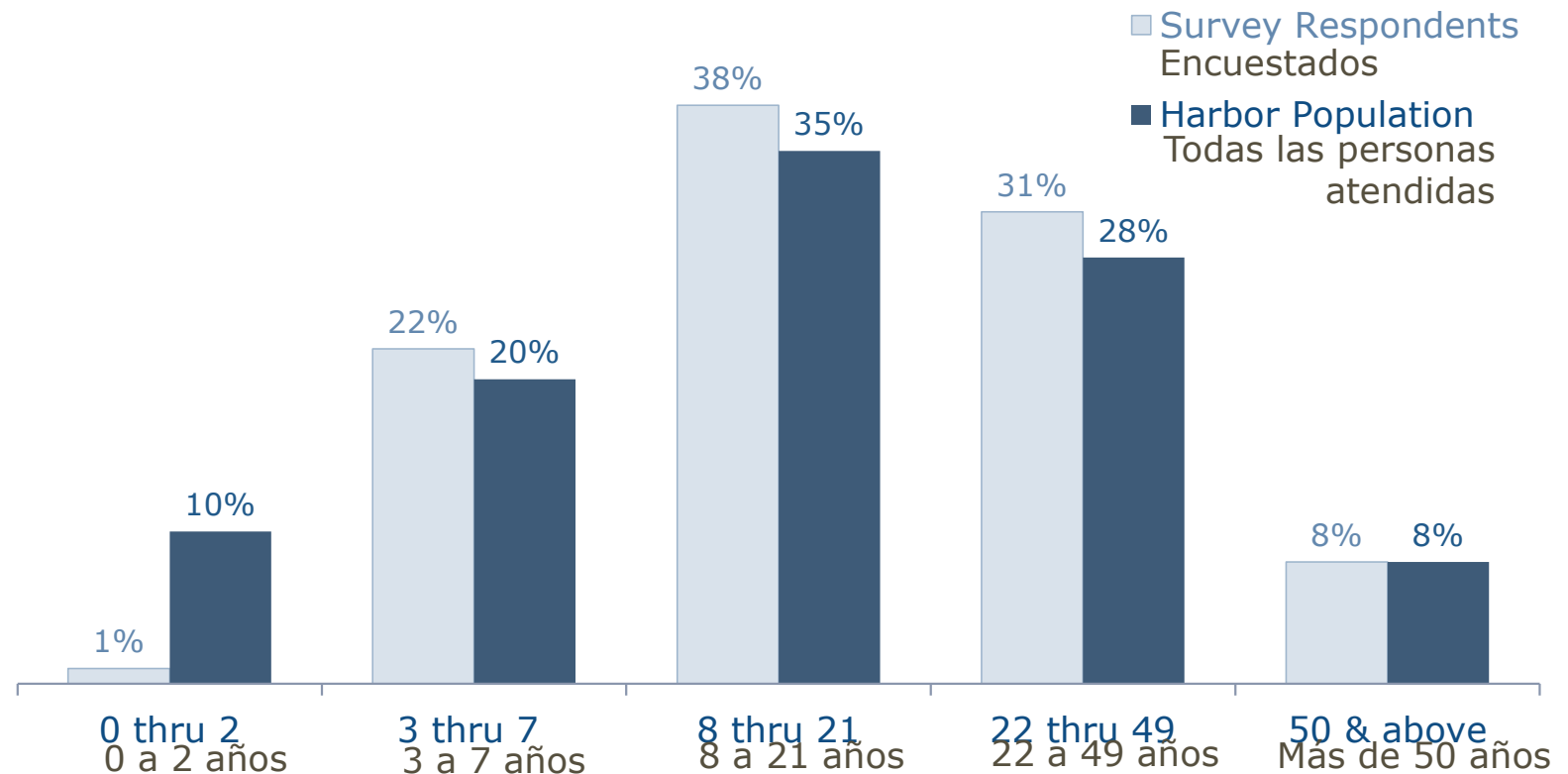
Años de servicio de Harbor



RESPONDENT DEMOGRAPHICS

DATOS DEMOGRÁFICOS DE LOS ENCUESTADOS

Age
Edad

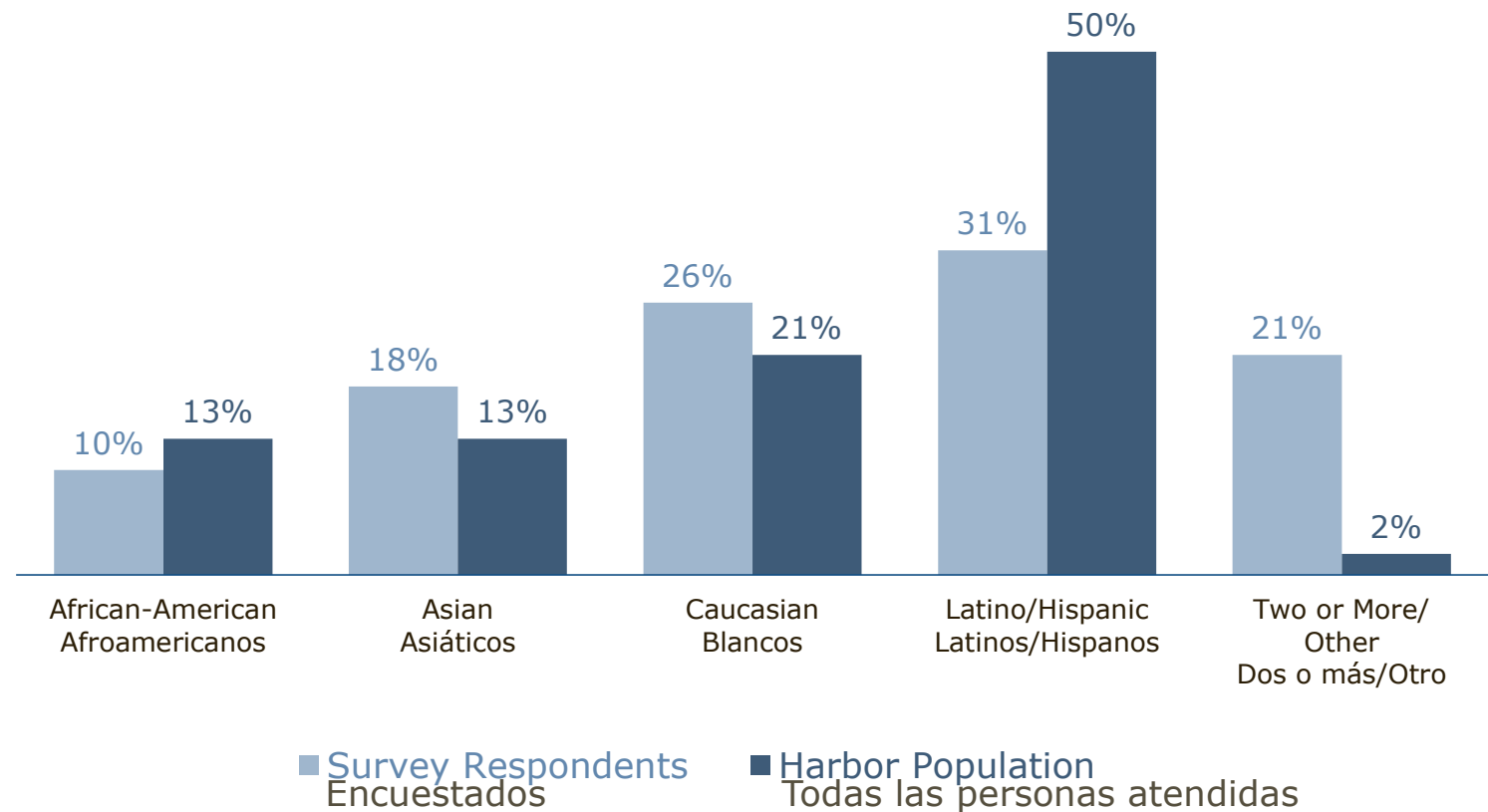


RESPONDENT DEMOGRAPHICS

DATOS DEMOGRÁFICOS DE LOS ENCUESTADOS

Ethnicity

Etnia

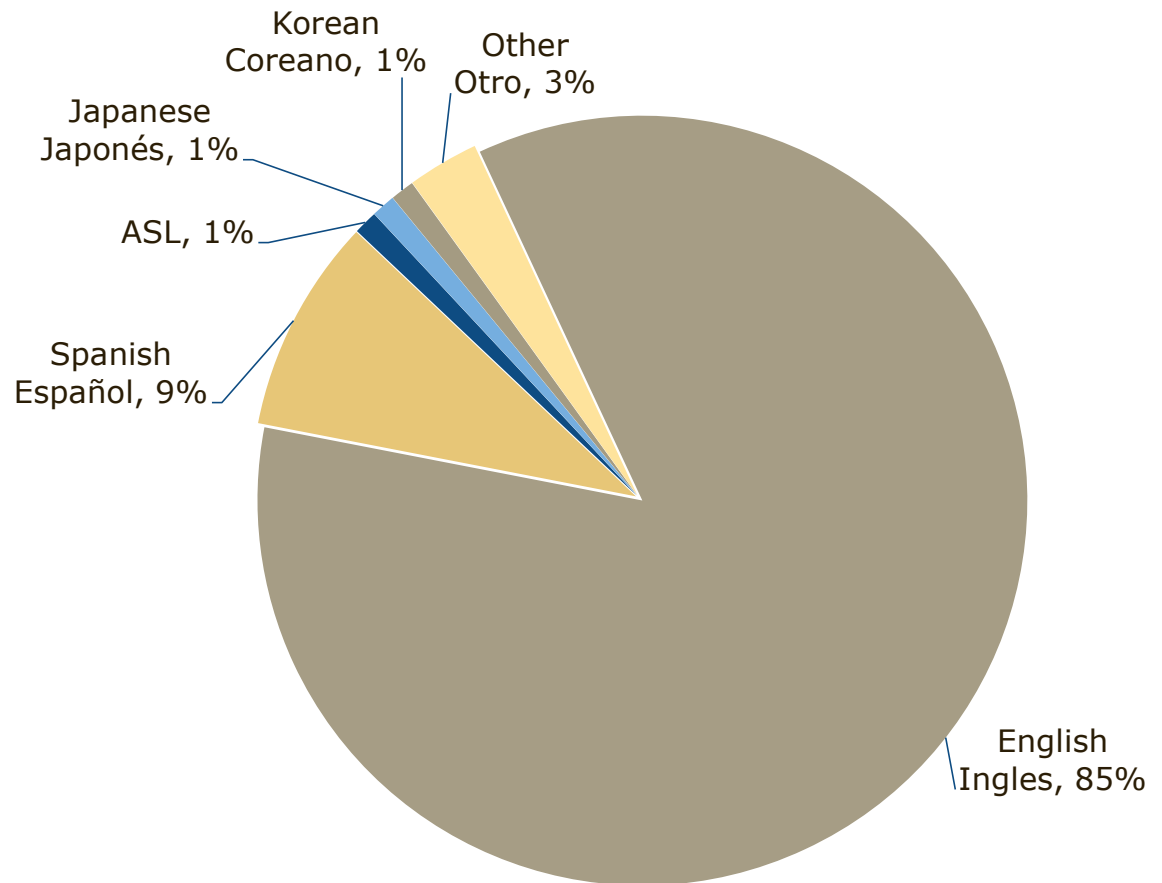


RESPONDENT DEMOGRAPHICS

DATOS DEMOGRÁFICOS DE LOS ENCUESTADOS

Preferred Language

Idioma preferido



Information and Communication

Información y comunicación

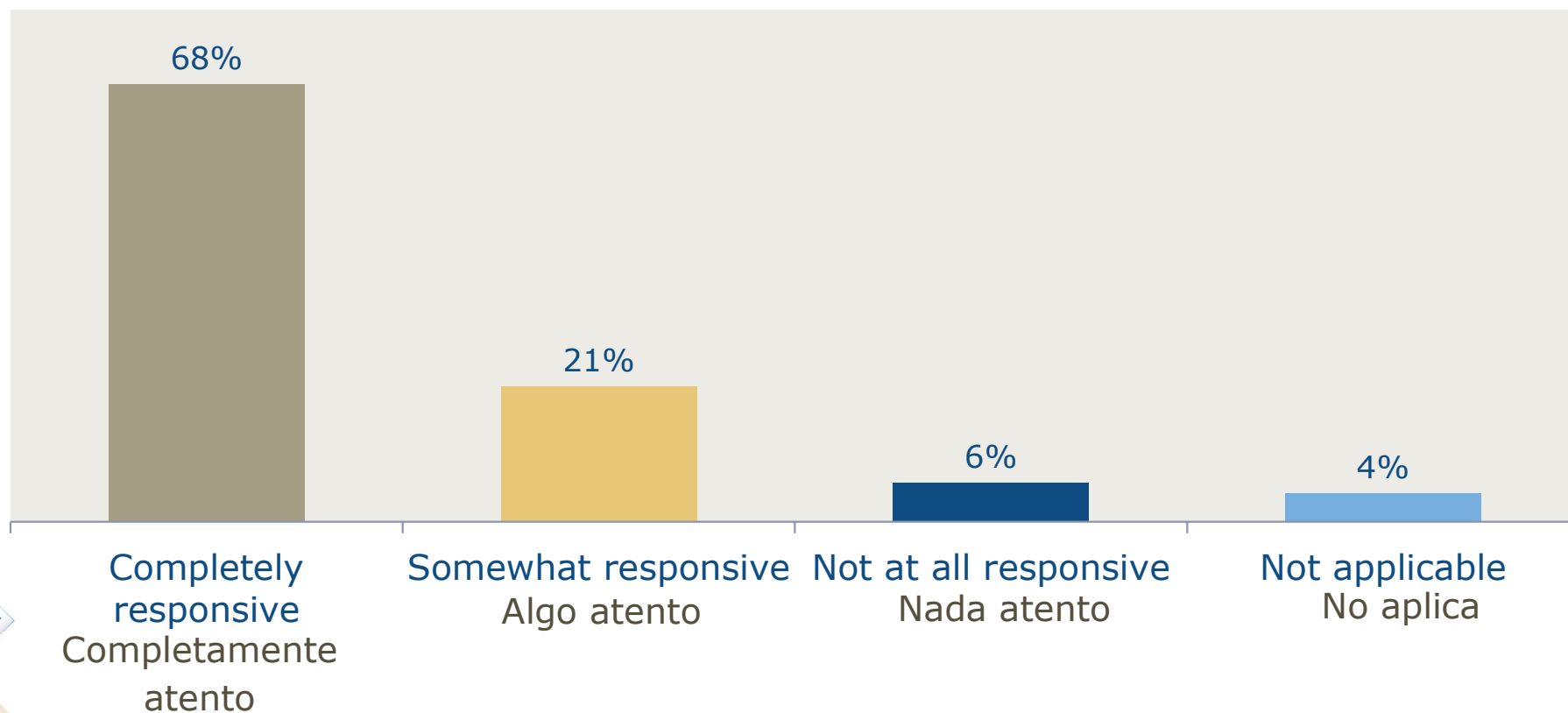
This section of the survey asked for feedback about the content of information Harbor provides, whether it is easy to access and understand, and whether it helps individuals and families make informed decisions about services and supports.

En esta sección de la encuesta se pedían opiniones sobre el contenido de la información que el Harbor proporciona, si es de fácil acceso y comprensión y si ayudaba a las personas y a las familias a tomar decisiones informadas sobre los servicios y apoyos.



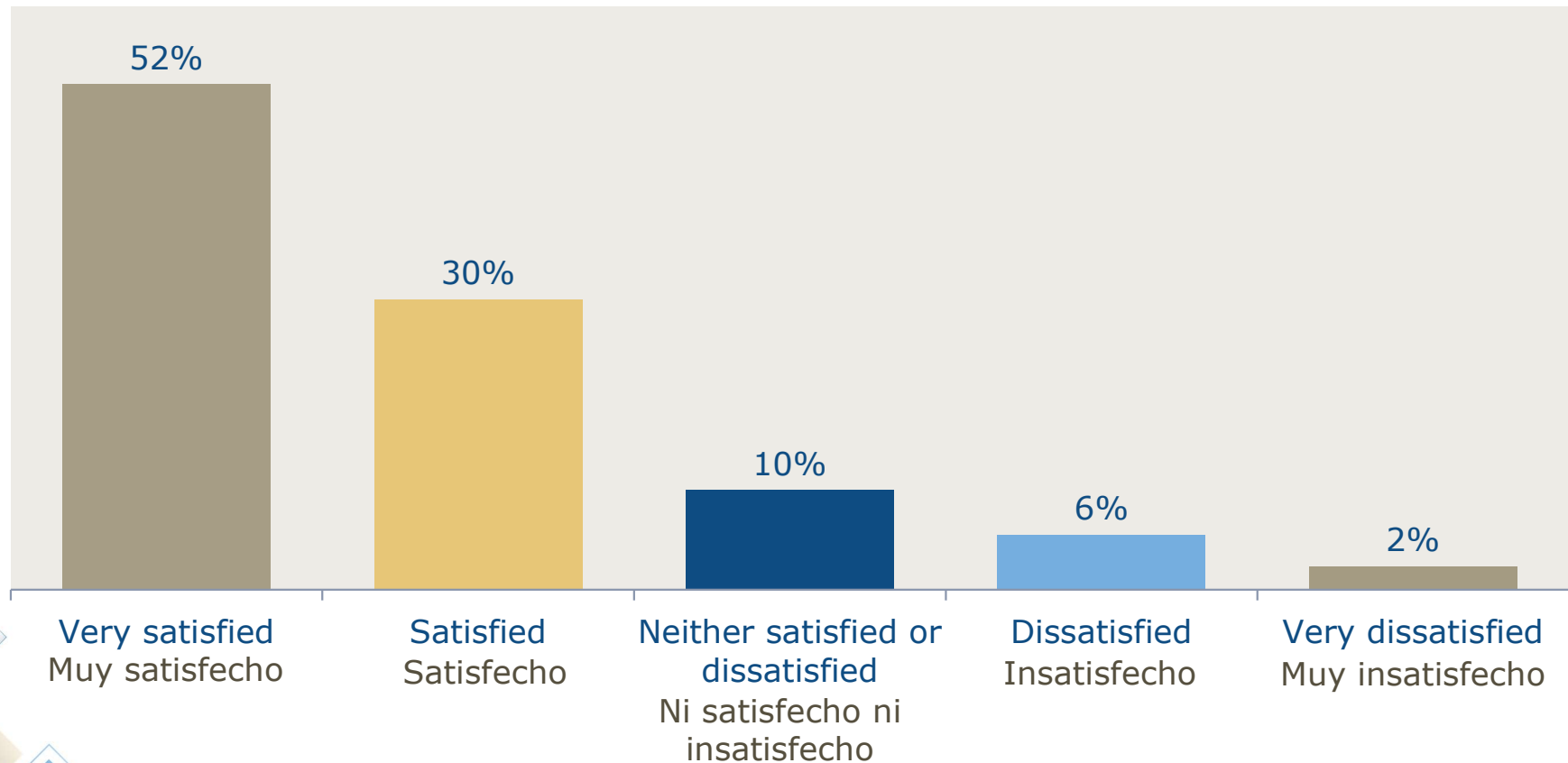
How responsive (i.e., how quick and positive) is Harbor when you have requested information or materials?

¿Qué tan atento (p. ej., qué tan rápido y positivo) ha sido el Harbor cuando usted ha solicitado información o materiales?



Overall, how satisfied are you with the information and materials provided by Harbor?

En general, ¿cuál es su grado de satisfacción con la información y los materiales que proporciona el Harbor?



The Information Provided by Harbor...
La información que proporciona el Harbor...

Agree
De
acuerdo

Strongly
Agree
Totalment
e de
acuerdo

Helps me make informed decisions about services and supports.
Me ayuda a tomar decisiones informadas sobre los servicios y apoyos.

33%

50%

Is respectful of my culture.
Es respetuosa con mi cultura.

31%

52%

Is person centered (focuses on my needs, values and preferences).
Está centrada en la persona (se centra en mis necesidades, valores y preferencias).

33%

50%

Is easy to understand.
Es fácil de entender.

36%

50%

Is relevant to me.
Es relevante para mí.

34%

48%

Is sensitive to the cultural diversity of Harbor's community.
Es sensible a la diversidad cultural de la comunidad del Harbor.

31%

48%

Ways to receive information from Harbor Cómo recibe la información		Current Way Ahora	Preferred Way Preferido
Email Correo electrónico		65%	72%
Harbor Service Coordinator Coordinador de servicios del Harbor		58%	53%
Harbor Newsletter Boletín del Harbor		25%	22%
Harbor Flyers and Brochures Volantes y folletos del Harbor		28%	27%
Harbor Fact Sheets Hojas informativas del Harbor		19%	19%
Harbor Website Sitio web del Harbor		13%	10%
Other Harbor Staff Otro personal del Harbor		9%	7%
Text Message Mensaje de texto		8%	21%
Facebook Facebook		3%	4%
Blog Blog		2%	2%
Instagram Instagram		1%	3%

Person-Centered Service Planning

Planeación de servicios centrados en la persona

The third section of the survey focused on individuals' and families' experiences with the person-centered service planning process during their own or their loved ones Individualized Family Service Plan (IFSP) or Individual Program Plan (IPP) meetings.

La tercera sección de la encuesta se centraba en las experiencias de las personas y las familias con el proceso de planeación de los servicios centrados en la persona durante las reuniones del Plan de Servicios Individualizado para la Familia (IFSP) o del Plan de Programa Individualizado (IPP) de ellas mismas o de sus seres queridos.



Person Centered Service Planning
Planeación de servicios centrados en la persona

Annual Survey
Encuesta anual

After IPP Survey
Encuesta después de IPP

Agree/Strongly Agree
De acuerdo/Totalmente de acuerdo

Agree/Strongly Agree
De acuerdo/Totalmente de acuerdo

My IFSP/IPP meeting was held at a time and location that was convenient for me.
Mi reunión del IFSP/IPP se celebró a una hora y en un lugar convenientes para mí.

94%

99%

My service coordinator listened to me.
Mi coordinador de servicios me escuchó.

94%

99%

My service coordinator supported me in talking about things that are important to me.
Mi coordinador de servicios me ayudó a hablar de las cosas que son importantes para mí.

93%

99%

Person Centered Service Planning
Planeación de servicios centrados en la persona

Annual Survey
Encuesta anual

After IPP Survey
Encuesta después de IPP

Agree/Strongly Agree
De acuerdo/Totalmente de acuerdo

Agree/Strongly Agree
De acuerdo/Totalmente de acuerdo

My service coordinator respected my choices and opinions.

93%

99%

Mi coordinador de servicios respetó mis decisiones y opiniones.

My service coordinator was skilled in developing my/my family member's IFSP/IPP.

87%

99%

Mi coordinador de servicios estaba capacitado para elaborar el IFSP/IPP de mi familiar o mío.

My/my family member's IFSP/IPP is person centered (focuses on my needs, values and preferences).

88%

99%

Mi *IFSP/IPP* o el de mi familiar está centrado en la persona (se centra en mis necesidades, valores y preferencias).

My/my family member's IFSP/IPP meets my/my family member's needs.

87%

99%

Mi plan *IFSP/IPP* o el de mi familiar satisfacen mis necesidades o las de mi familiar.

Diversity of Service Providers

Diversidad de los proveedores de servicios

The last section of the survey was about the Diversity of Harbor's Provider Community. This section was specifically for those who receive Harbor-funded services in addition to case management. They were asked for their views about the diversity of Harbor's service providers, especially those who support them.

La última sección de la encuesta trataba sobre la diversidad de la comunidad de proveedores del Harbor. Esta sección era específica para quienes reciben servicios financiados por el Harbor además de la administración de casos. Se les pidió su opinión sobre la diversidad de los proveedores de servicios del Harbor, especialmente quienes los apoyan.



Diversity of Harbor's Provider Community

Diversidad de la comunidad de proveedores del Harbor

Agree
De acuerdo

Strongly Agree
Totalmente de
acuerdo

I had several providers to choose from before deciding who could best meet my needs and preferences.

Tuve varios proveedores entre los que elegir antes de decidir quién podía satisfacer mejor mis necesidades y preferencias.

27%

37%

My service providers support me in a way that respects my culture.

Mis proveedores de servicios me apoyan de una forma que respeta mi cultura.

31%

59%

My service providers communicate with me in my preferred language.

Mis proveedores de servicios se comunican conmigo en mi idioma preferido.

25%

70%

Customer Service

Servicio de atención al cliente

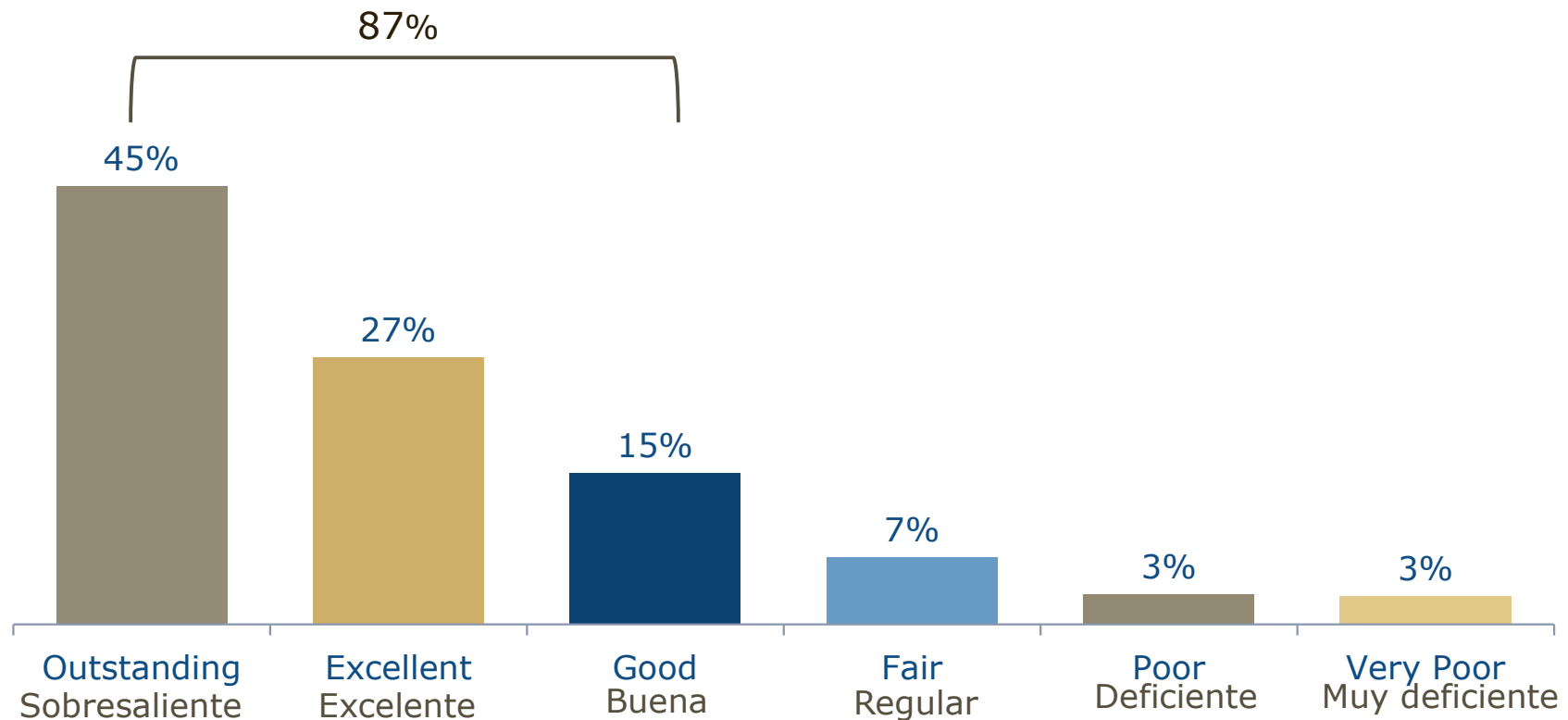
The customer services section of the survey asked about the quality of the customer service received from Harbor staff *over the past six months*, especially in the areas of professionalism, positive attitude, respect and communication.

La sección de servicio de atención al cliente pedía opiniones sobre la calidad del servicio de atención al cliente que proporcionó el personal del Harbor en los últimos seis meses, especialmente en las áreas de profesionalidad, actitud positiva, respeto y comunicación.



Rate Harbor's customer service based on your experiences *over the past six months*

Califique el servicio de atención al cliente del Harbor en
función de sus experiencias en los últimos seis meses



Harbor's Customer Service based on experiences over past 6 months...

Servicio de atención al cliente del *Harbor* en función de las experiencias en los últimos seis meses...

Usually
Normalmente

Always
Siempre

Staff respond in a timely manner to emails, calls and/or letters.

El personal responde puntualmente a los correos electrónicos, llamadas o cartas.

17%

62%

Staff are courteous during interactions.

El personal es cortés durante las interacciones.

14%

78%

It is easy to contact staff when I want to speak with someone.

Es fácil contactar con el personal cuando quiero hablar con alguien.

21%

58%

Staff provide me with accurate information that is easy to understand.

El personal me proporciona información precisa y fácil de entender.

20%

65%

Harbor's Customer Service based on experiences over past 6 months...

Servicio de atención al cliente del *Harbor* en función de las experiencias en los últimos seis meses...

Usually
Normalmente

Always
Siempre

Staff offer solutions and/or alternatives to address my problems/concerns.

El personal ofrece soluciones o alternativas para abordar mis problemas/preocupaciones.

19%

62%

Staff are sensitive to my culture and preferences.

El personal es sensible a mi cultura y mis preferencias.

15%

69%

Staff communicate with me in my preferred language.

El personal se comunica conmigo en mi idioma preferido.

9%

86%

Staff listen to my concerns.

El personal escucha mis preocupaciones.

16%

74%

Ongoing Customer Service Survey

240 surveys submitted between July 1 and June 30, 2025

87% completed by individuals, their families, or their circles of support

Encuesta continua de satisfacción del cliente

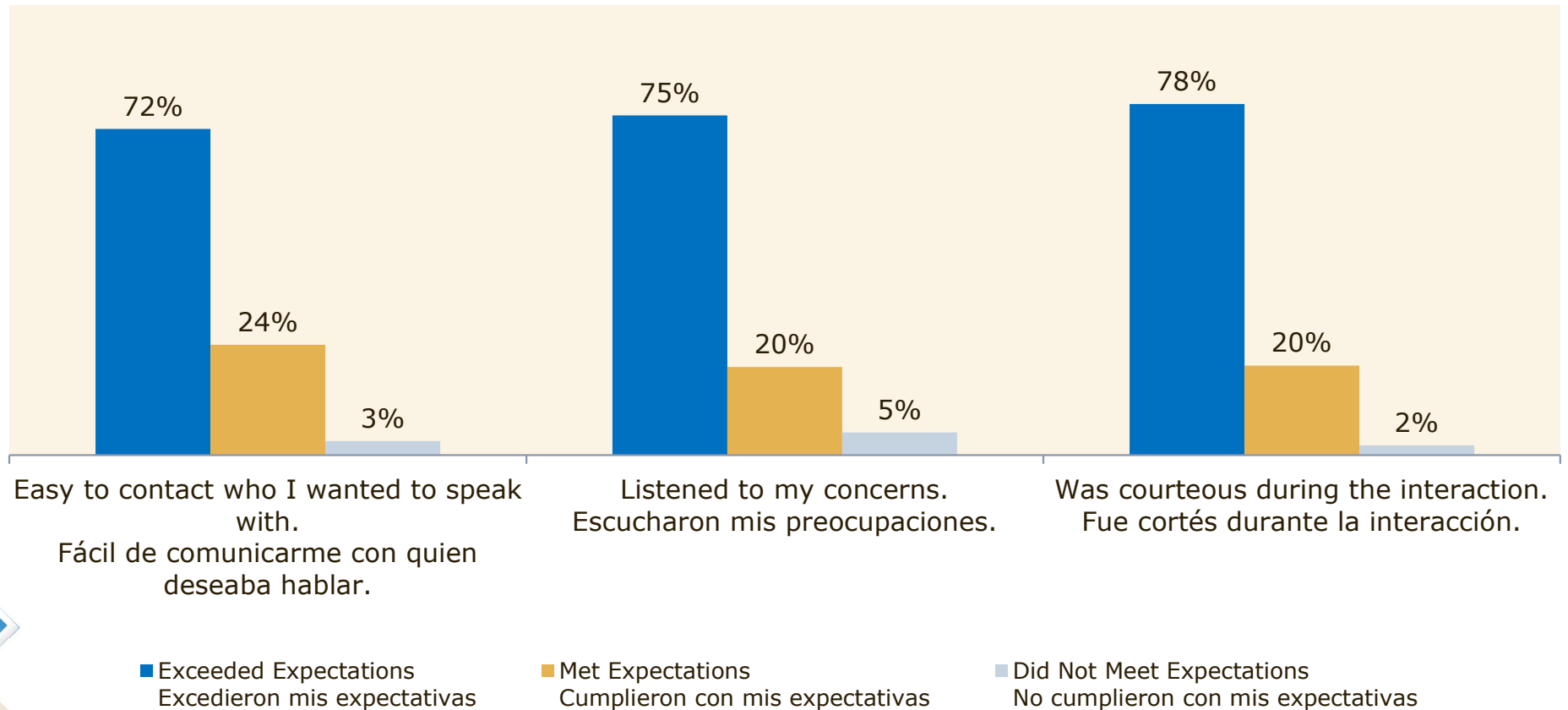
240 encuestas enviadas entre el 1 de julio y el 30 de junio de 2025

El 87 % completadas por personas, sus familias o sus círculos de apoyo



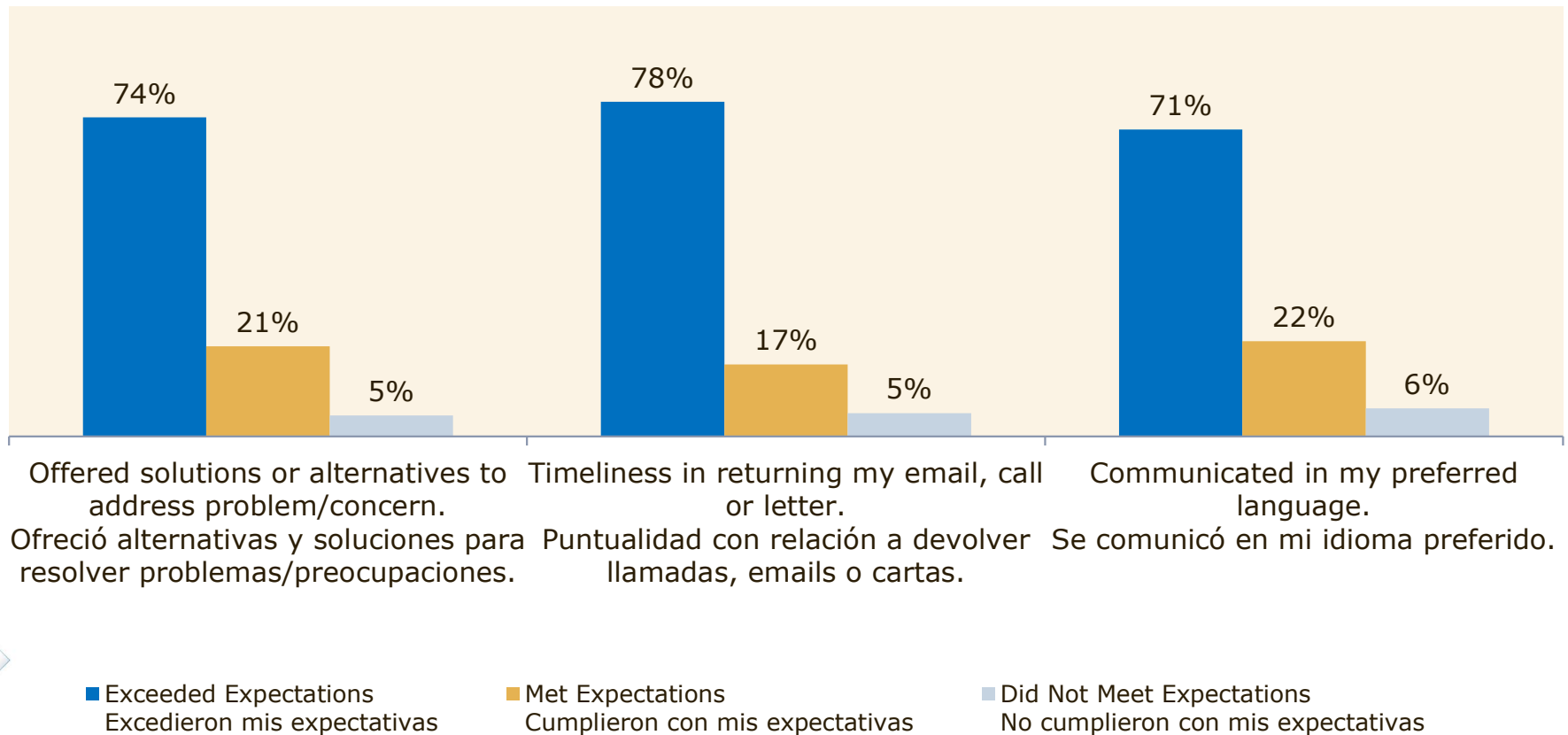
Please rate the following statements based on how well your recent interaction with Harbor staff met your expectations.

Por favor califique las afirmaciones a continuación, basándose en qué tan bien cumplió sus expectativas la reciente interacción con el personal del Harbor.



Please rate the following statements based on how well your recent interaction with Harbor staff met your expectations.

Por favor califique las afirmaciones a continuación, basándose en qué tan bien cumplió sus expectativas la reciente interacción con el personal del Harbor.

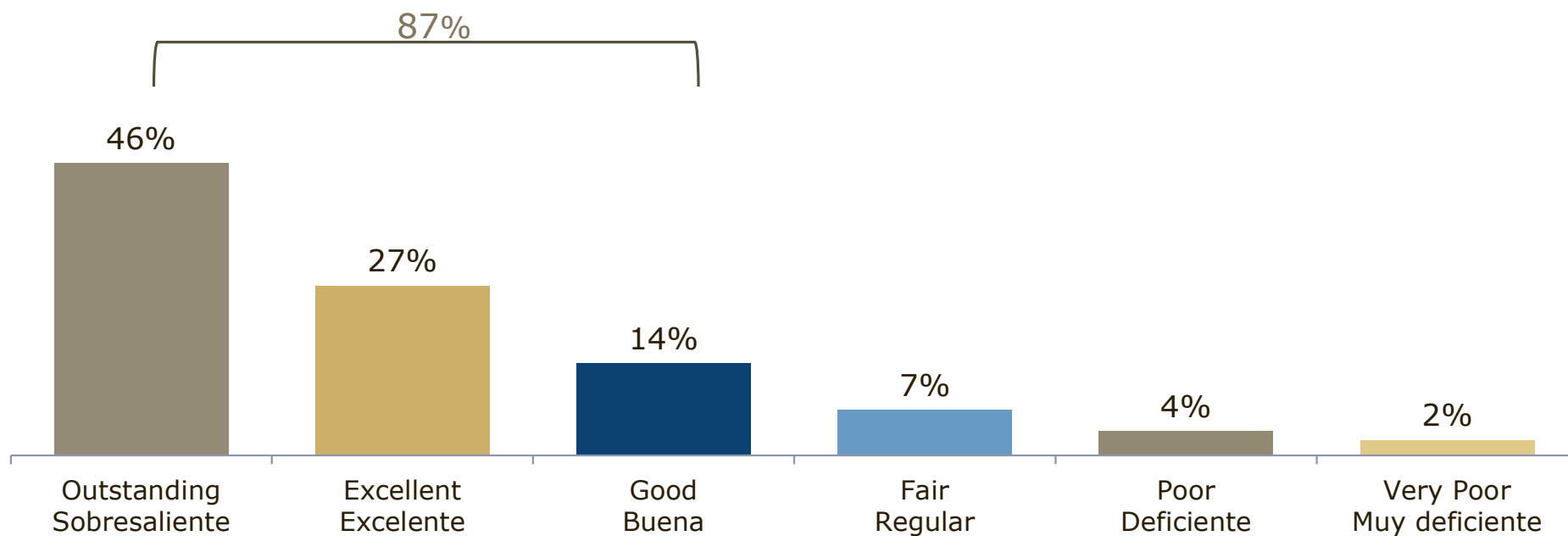


Overall Experience & Satisfaction from Annual Survey

Experiencia general y satisfacción según la encuesta anual



Rate your overall experiences and satisfaction with
Harbor Regional Center
*Califique su experiencia y satisfacción en general con
el Centro Harbor Regional*



Harbor Regional Center Plans

Planes del Harbor Regional Center

NCI and other Harbor survey results provide us with current opportunities for improvement.
Los resultados del NCI y otros encuestas de Harbor nos proporcionan oportunidades actuales de mejora.



- Ongoing Person Centered Thinking and Service Plan Facilitation training continues for all staff. Se continúa con la formación continua en pensamiento centrado en la persona y facilitación de planes de servicio para todo el personal.
- Expand Harbor's Community of Practice to embed person-centered practices internally and throughout our service provider community. Ampliar la comunidad de prácticas de Harbor para integrar las prácticas centradas en la persona a nivel interno y en toda nuestra comunidad de proveedores de servicios.
- Ongoing staff training on Harbor Regional Center Universal Standards for customer service. Formación continua del personal sobre las normas universales del Centro Regional Harbor para la atención al cliente.
- Targeted efforts to hire staff who speak threshold languages and to lower caseloads. Esfuerzos específicos para contratar personal que hable idiomas minoritarios y reducir el número de casos.
- Continue using NCI survey results and implementing our own surveys to measure Harbor's progress and the satisfaction of those we serve. Continuar utilizando los resultados de la encuesta del NCI y aplicando nuestras propias encuestas para medir el progreso de Harbor y la satisfacción de las personas a las que prestamos servicio.
- Expand resource development efforts to meet the geographic, linguistic, and cultural needs of those we serve. Ampliar los esfuerzos de desarrollo de recursos para satisfacer las necesidades geográficas, lingüísticas y culturales de las personas a las que prestamos servicio.



Recommendations?
¿Recomendaciones?

Do you have any ideas or suggestions?

Email by 10/15/25
publicinput@harborrc.org

¿Tienes alguna idea o sugerencia?

Correo electrónico antes del 15/10/25
publicinput@harborrc.org

Thank you! ¡Gracias!



We appreciate everyone who provided this valuable feedback to us!
¡Agradecemos a todos los que nos han proporcionado estos valiosos comentarios!



We are dedicated to listening to and receiving feedback from our community.
Estamos comprometidos con escuchar y recibir comentarios de nuestra comunidad.

Continue to share your input
Siga compartiendo sus opiniones:

- NCI Surveys Encuestas del NCI
- Harbor Regional Center Surveys Encuestas del Harbor
- Focus Groups Grupos focales
- Listening Sessions Sesiones de escucha



Visit www.harborrc.org regularly for updates.

Visite www.harborrc.org con regularidad para obtener información actualizada.