



NCAPPS

National Center on Advancing  
Person-Centered Practices and Systems

**Transcripción:**

**“Facilitación Para la Elección y el Control de Planificaciones Centradas en las Personas, el secreto Mejor Guardado.”**

*Este seminario de web fue transmitido en el 29 de Octubre*

>> Hola a todos, bienvenidos al webinar. Bienvenidos a la facilitación para la elección y el control de planificaciones centradas en las personas, el secreto mejor guardado. Yo soy la directora del instituto, estamos muy felices de que están aquí con nosotros hoy. Y vemos que un número de personas se están uniendo al webinar. Entonces, voy a continuar con las introducciones. Pero sepan que la gente está continuando a llegar a la sala de Zoom. Entonces, quiero darles la bienvenida a los panelistas. Y van a estar conociendo a nuestra codirectora brevemente. Quiero decirles que nuestro centro es apoyado por dos administraciones. Y la meta de nuestro centro es de hacer cambios del sistema. Que no solo es una aspiración pero una realidad de las personas. Y estamos felices que están aquí con nosotros hoy para continuar esta conversación. Próxima, por favor. Los participantes. Van a estar mutados. Y puedes usar la función de chat en Zoom. Dejamos el webinar abierto. Pueden publicar preguntas y comunicarse con todos los panelistas. Lo pueden hacer. Cuando pongan algo en el chat, por favor, póngalo para todos los panelistas y asistentes. Al acabar el webinar los oradores van a tener la oportunidad de contestar sus preguntas. Vamos a contestar las que podemos y vamos a tener la oportunidad de compartirlas con los oradores después del webinar y publicarlas. Este webinar tiene subtítulos en español y en inglés. El enlace estará en el chat. Y también tenemos preguntas de evaluaciones. Por favor, prepárense para interactuar. Incluyéndome un cuestionario que van a comenzar en breve. Y también vamos a contestar las preguntas al último. Próximo, por favor.

>> Estamos grabando este webinar también con una versión de PDF de los dispositivos.

la grabación, las diapositivas y un resumen en lenguaje sencillo van a estar disponible en dos semanas en nuestro website. Vamos a agregar también las preguntas.

Después del webinar si tienen preguntas, por favor, comuníquense con nosotros. Si



NCAPPS

## National Center on Advancing Person-Centered Practices and Systems

tienen preguntas, por favor, póngalos en el chat. Nuestro equipo lo está monitoreando. Próximo, por favor. Y vamos a empezar con nuestro primer cuestionario. Quería saber quién está aquí? Vamos a presentar un cuestionario y les pedimos cómo se identifican y el trabajo que hacen. Analistas, miembro de una familia. Trabajador social. Trabajador de gobierno, o persona que usa los servicios a largo tiempo y nos apoya. O son de la común. Les vamos a dar unos minutos. Disculpa, unos segundos. Queremos saber quién está con nosotros.

>> Muchas gracias. Entonces, el cuestionario que está aquí. La gente que ha está con nosotros son trabajadores sociales y gerente de la oficina. Y también tenemos a empleados del gobierno. Y muchas gracias, Alex. Y hola a todos, estamos muy feliz de estar aquí y estar aquí en este webinar. Llamamos a este webinar, las planificaciones centradas en la persona mejor mantener en secreto. Es solamente accesible en unos estados. Y pensamos que es muy valioso. Entonces, estamos emocionados de compartir cómo se mira, como trabajamos y esperamos que los inspire mucho a ustedes para mejorar sus servicios con lo que aprendan aquí hoy. Entonces, oradores hoy. Primero vamos a hablar de que es lo que hacemos. Robin, es calificada para compartir esta información con nosotros. Sirvió como directora, para la de asociación nacional de directores estatal de servicios para personas con discapacidad (NASDDS) desde 1994 hasta 2020. Provee asistencia técnica a todos los 50 estados y al distrito de Colombia. Y está con la comunidad y los servicios para la comunidad. Después, yo voy a darle la palabra, pero antes de eso, quiero compartir un recurso con ustedes. Es la guía de planificaciones centradas. Una información que les va a ayudar. En el chat se los puse para que puedan ver la guía a su conveniencia. Y ahora le doy la palabra a Robin. Hola a todos. Entonces, hoy. Hoy es un día muy interesante. Vamos a cubrir un número de temas. Qué estás haciendo quién lo está haciendo? Qué necesitamos que pensar? Y una de la experiencia más importante de los individuales han usado las planificaciones. Entonces, vamos a hablar de estas cosas y luego vamos a escuchar de una gente que tiene experiencia en planificaciones centradas, y cómo funciona en su vida. Bueno, cómo nos definimos. Pero va a cambiar, pero por lo pronto, tenemos este centro de planificaciones es un apoyo de actividades usados para guiar un plan de un centro. Es



NCAPPS

## National Center on Advancing Person-Centered Practices and Systems

un apoyo suplemental que puede ocurrir, después y antes del plan. Para asegurar que en lo que ocurre en el proceso y la implementación, está al guía y que se haga el trabajo. Puede mejorar muchas cosas. Trabajando con coordinadores, desarrollar un centro de apoyo y participantes de consejeros. Entonces, es un servicio de muchas cosas. Somos para un servicio director y los servicios puede incluir cualquier apoyo que tenemos anotado. El próximo por favor. El estadio de Washington y los servicios de familia este programa tiene un servicio que se llama, es para una vida. Que ofrece una plataforma para individuales y para que ellos y su familia tengan este apoyo. Y eso es el corazón del centro del plan de facilitación. Es intensivo y muy individualismo. Es para prepararlos para juntas formales. No donde van a revisar. Es para articular sus preferencias y sus metas y haciendo las juntas más efectivas. De qué nos tratamos?

Es para ayudar al individual y la familia para entender las oportunidades que tienen en frente de ustedes. Actividades en su comunidad. Los facilitadores les ayuda para planificar y es muy crítico. Yo fui un gerente por muchos años en California y en otros partes y lo amé. Yo quiero estar seguro de que entendemos que el plan complementa pero no en ninguna manera reemplaza la responsabilidad y el trabajo de los administradores de casos. Y entonces, también estamos ahí para hacer el trabajo mucho más efectivo. Entonces, una cosa que podemos hacer en nuestro estado o en nuestra experiencia. Es apoyo. Proveemos el apoyo. Pero también tenemos la oportunidad especialmente para la gente que necesitan apoyo adicional, para ocupar un apoyo como un servicio uno a uno que asiste a la persona. Para mostrarle de una manera, el entrenamiento y el evaluar a sus propios empleados. Próxima, por favor. >> Entonces, esto es para estar seguros de que no tenemos dificultades. Entonces, este servicio es para un individual, es un servicio directo. Pero, gestión de casos es para manejo. Podemos hacer un servicio directo. Pero si van a hacer eso, dice CMS, quieren estar seguros de que si el estado escoge para ofrecer estos servicios directos, deben que tener sus propias distinciones proveyendo y calificaciones y la estructura de grado. Entonces, es importante de estar claro de los responsables y las calificaciones en orden que no duplicamos el trabajo. O de alguna manera reemplazar. Entonces, esto es una lista, yo no sé, también, somos nuevos con esto. Y lo estamos



NCAPPS

## National Center on Advancing Person-Centered Practices and Systems

aprendiendo. Sabemos que la planificación existe en todo el país. Y cómo tomamos y lo hacemos en un servicio directo de la gente que puede tener más apoyo en su planeamiento puede identificar. Entonces, un estado, a la gente que estaba en transición. Y eso hace mucho sentido. Estás en colegio y te mueves y tienes un cambio grande en tu vida y entonces, necesitas apoyo para saber cuáles son sus próximos pasos. Tenemos estos manejos de casos, evaluación, y reevaluación en el nivel de cuidado. Ahora estamos hablando de manejo de casos. Evaluación. Coordinación de los servicios. Coordinación de los servicios que se retiran. Y otros pasos y servicios. Monitorear, uno de los roles más críticos, de los manejos de casos y también incluir si el plan de facilitación está trabajando. Éste es un servicio individual. Es hablar y darle ayuda de cómo van a presentar su plan. Y es más uno a uno. Y no para decir que no es el manejo de casos individual. Pero sí es próximo, por favor.

>> Por qué lo hacemos? Por qué lo hacemos?

>> Bueno, como todos están al tanto, la calidad es todo de lo que nos importa aquí. Es el pedazo crítico del que todos compartimos y cómo la persona experiencia su vida como lo quieren hacer. Le ayuda a la gente como estar preparados. Que tiene un tiempo que tiene que hacer. Y si son horas o si son fechas que se tienen que hacer. Entonces, tener a la gente preparados se puede mover adelante. La familia, y las familias que apoyan vienen a la junta con el mismo acuerdo de cómo, de para poder apoyar al individuo e ir a la dirección que quieren ir. Y es para informar al proceso de planificación y también para enfocarse en antes de la junta. Puede ser muy interesante. Y entonces, en mi experiencia, tuve una situación en donde el individual que es un adulto a lo mejor no tienen la misma visión como mamá y papá. Y durante eso, y trabajando de unas de esas cosas. Puede hacer la junta mucho más efectiva en traer las preocupaciones. Y también, para hacer un miembro efectivo para su propio equipo de planificación.

Y la próxima. Entonces, pasamos de esto. Entonces, una cosa, que sí es importante. No es solamente el individual, las habilidades de ellos. Pero también la de su familia. Que puede ser diferente de lo que quiere el individual quiere. Y tener esa base ya establecida y estar en acuerdo. Puede ser muy valioso, para pensar qué es lo que



NCAPPS

## National Center on Advancing Person-Centered Practices and Systems

vamos a hacer, cuál es el plan y tener más tiempo para apoyar los servicios y van a pasar. Y la otra cosa, también, pensé que era interesante también. Que el centro, que el centro de planificaciones puede dar apoyo en un centro. Y puede mantener las relaciones. Es muy grandioso cuando la gente tiene estos círculos pero tienes que habilidad para mantener a esos círculos al tanto. Quién lo hace? Entonces. No hay una respuesta correcta para esto. Entonces, quieres un facilitador que está entrenado, tenemos a muchos en muchos estados. Hay muchas cosas buenas. Entonces, tener el tipo de habilidades que van a hacer este proceso de planificación moverse adelante es muy importante. Entonces, desarrollando y construyendo relaciones. Tienen habilidades de entrenamiento y tiene experiencia en entrenando y faltando las juntos. La publicación que se mencionó al comienzo en la introducción está aquí también anotando.

Y hay buenas sugerencias que pueden tener. Y sí. Los gerentes son facilitadores? Sí. El plan de facilitador es un servicio de uno a uno. Pero como lo hacemos cuando el trabajo no está tan leve como tiene que estar para tener el tiempo para trabajar uno a una con un individuo. Entonces, no es que no puedes. Apoyar al que necesita el apoyo para participar en el plan de centro.

Próximo, por favor. Entonces, en vez de escribir, que tienes que hacer eso. Cuando tienes un plan así. Hay unas referencias aquí que puedes encontrar en el trabajo aquí. Y tenemos a alguien de Minnesota aquí con nosotros. Entonces, me gusta que el enfoque son las habilidades agregadas para el valor y las experiencias. Y si tienen la oportunidad de crecer en sus habilidades. Entonces, son las cosas que son más importantes de que es lo que se necesita para ser un facilitador. Hay entrenamiento que hacen. Entonces, necesitan que tener una experiencia de nivel con la gente que trabaja con personas con discapacidad. Es algo que quieres armar. Unas de las preguntas de las personas con discapacidad y mentores? Claro que sí. Es una pregunta de las habilidades. Hay mucha gente que puede hacer estos entrenamientos. Puede haber un grupo calificado que hace el entrenamiento. Las familias van a ser pagados por ser el facilitador? Sí pagan a la familia. Y sí es así, cuáles son las calificaciones? Cómo estamos seguros de que honoramos a los adultos que no quieren un miembro de la familia como facilitador. Entonces, no es de



NCAPPS

## National Center on Advancing Person-Centered Practices and Systems

una respuesta de sí o no. Sino son partes interesadas y las personas que van a recibir estos servicios. Próximo, por favor. De qué necesitamos pensar? Tenemos mucho de qué hablar. Estamos aprendiendo y creciendo. Es la primera -- pero tenemos que pensar del plan de facilitadores o lo queremos cómo otro servicio. Entonces, tú decides lo que necesitan. Entonces, una de las preguntas es, planificaciones de planes, es para cualquier persona que lo quiere o depende en la evaluación. Si a las personas necesita un servicio que necesita y es cubierto para el programa. Entonces tienen derecho al programa. Todos lo necesitan? Cómo vamos a evaluar si se necesita este servicio. Buena pregunta, no estoy seguro si tenemos las respuestas. esto es algo que vamos a aprender y en donde vamos a crecer. Los facilitadores no deben que tener conflictos de interés. No deberías de dar servicio a individuos al que tú manejas. Muchas cosas más. Puede ser un servicio fundado bajo esas autoridades. Hay unos estados que los están haciendo. Tenemos que decidir, qué financiamiento quieres usar. Y estamos pensando de las exenciones. Y cuando tienes un nuevo servicio, tienes que pensar de cómo lo vamos a pagar. Y si queremos tener límites de la ayuda que podemos proveer. Y también, la calidad. Cómo sabemos que la gente está recibiendo todo el servicio? Cómo sabemos que la calidad está ahí? Los gerentes de casos, ellos saben cómo evaluar esto. Cosas como mirar a las calificaciones. Indicadores de satisfacción con la práctica. Lo que está pasando. Y entonces, tienes que pensar de cómo vas a medir y establecer la calidad de los servicios. Entonces, para el entrenamiento de práctica. Es una oportunidad para estar seguros de que el proceso de planificación se enfoque en el individual. Muchas gracias.

>> Gracias, Robin! Bueno, espero que -- deben que tener un sentido mejor de cómo se mira el centro de facilitación de planificación. Y ahora vamos a escuchar de las personas que están viviendo esto. Que ellos mismos han usados estos centros de servicios de planificación. Entonces, en chat, por favor, mantengan preguntando, hicimos notas. Pero sí recibimos una pregunta de Mark, preguntando que es la diferencia de un centro de plan y un plan individual? Creo Robin ha dado demostraciones. Entonces, cuando escuchas a Elizabeth y a Jenny hablar, vas a escuchar más de eso. Entonces, les dimos tres preguntas a los oradores. Cómo nos encontraron? Por qué



NCAPPS

## National Center on Advancing Person-Centered Practices and Systems

decidieron usarlo? Cómo es diferente el plan para ellos? Y también como el centro los ha apoyado para vivir su vida que desean. Entonces, vamos a hablar con ellos.

Vamos a escuchar de Elizabeth Martín hoy. Es dueña de un negocio pequeño. Y ella tiene una discapacidad y a ella la ayudamos para mantener su negocio. Elizabeth tiene mucho apoyo y con un facilitador, Elizabeth, para el proceso del centro.

Elizabeth ha planificado para su futura vivir una vida planificada y determinada.

Elizabeth, nos puedes hablar de tu experiencia?

>> Sí, gracias!

>> Trabajando para mis sueños. Mis sueños es hacer mi negocio, construir mis negocios, empezar las conferencias, mi círculo me ayuda y mis sueños. Y mis otros sueños eran y son irme de vacaciones, comer saludable.

Yo ayudo con el dinero. Ayudo a cargar cosas, organizando los programas. Yo uso tecnología para mi negocio, yo use diseño, computadoras, para mis ventas y luego también me ayudaron a poner Square up para mi negocio. Éste es mi website para mi negocio. Puedes encontrarme en línea. Éste es una de las tiendas con las que trabajo. Próximo, tengo ventas en orden. Y también hago diseños personalizados.

Lo que mejor se vendan es Cerámica, cojines. Y próximo. Y esto es me apoya y éste es mi descripción de trabajo. Ellos tienen que firmarlo yo también tengo que firmarlo.

Próximo. Estas son las preguntas que hago en las entrevistas. Por qué estás interesados en este trabajo, cómo escuchaste de este trabajo. Que es tu entendimiento de apoyar a una persona. Describir su experiencia y describir las experiencias con la gente con discapacidades. Próximo. Mi familia me ayudó con mis metas, yendo a vacaciones a Disney y también a Texas. Mi familia me ayudó a mí con mis metas con comer saludable.

>> Yo soy la hermana de Elizabeth. Y les pedimos al facilitador independiente que compartiera unas notas.

>> Trabajando con Elizabeth es una alegría. Elizabeth nos habla de lo que quiere hablar y de lo que no. Elizabeth cumple con sus metas. Yo asisto a Elizabeth en el proceso, pero Elizabeth siempre hace las llamadas. No estamos compilados por una lista que limita la creatividad. Próximo, por favor. Entonces, para escuchar del apoyo independiente de cómo están los dos juntos. Le pedimos al coordinador Diane



NCAPPS

## National Center on Advancing Person-Centered Practices and Systems

Dudash. Dijo yo trabajo con Elizabeth para saber qué es lo que necesita y lo que necesita de su familia y su centro. Y el sistema de conducto. Como su coordinador independientemente yo trabajó para Elizabeth. Si Elizabeth decide que no está haciendo muy bien trabajo la puedo desocupar. Entonces, tengo que estar segura de que haga mi trabajo con Elizabeth. La gente sabe de qué son responsables y como coordinador ella también está segura para saber que todo está siendo coordinados para todas las necesidades de ella. Entonces, muchas gracias para por tener la oportunidad de que Elizabeth pueda compartir sus pensamientos.

>> Muchas gracias, Elizabeth. Nos ayuda para darnos una ilustración. Y ahora vamos a escuchar a otra persona. Entonces vamos a escuchar a Jim. Él es un activista y orador público de Minnesota. Jim va a compartir su experiencia de usar el planeamiento para moverse y vivir solo.

>> Muchas gracias por tenerme aquí hoy. Entonces, en 2010 yo me mudé aquí después de estar muy Minnesota. Yo vivía en una casa de grupo y no me gustaba ahí. Y luego me mude a una casa de grupo y no me gustó ahí también. Y entonces, yo conocí a mi facilitador y se llama Andrew. Andrew dijo que no yo no estaba feliz porque me estaban haciendo cosas como que yo tenía un programa que si yo tomaba esto y esto. Si tomaba -- como si me bañaba me daban una ficha y podía salir. Pero no antes de eso. Y a mí no me gustaba esto. Y me habló él de Betsy que hacía planes individuales. Y sí, le dije, sí quiero conocerla. Y la conocí y fuimos a tomar café unas veces y nos conocimos y decidimos de hacer esto. Y luego, entonces, el próximo paso fue que, crees que era un poco más diferente?

>> Sí. Jim no tenía un apoyo muy gran. Andrew estaba buscando de maneras de ayudar gentes de casos. Y así lo hicieron.

>> Entonces, después de que dije, Betsy, vamos a hacer esto. Lo hicimos y soy la imagen de que se puede hacer por cualquier persona.

Y también, entonces, después de eso, yo he estado solo por seis años yo y Betsy nos mantenemos en contacto. hicimos un centro de planificaciones para ver cómo se veían los últimos cinco años. Yo ahora vivo en mi propio apartamento y me voy a casar. Lo que yo les diría a los trabajadores sociales. Escucha a los clientes, ellos saben lo que ellos quieren. Y aunque tú piensas que es derecho de hacer, cree en



NCAPPS

## National Center on Advancing Person-Centered Practices and Systems

ellos, y apóyalo todo lo que puedas. Y también. apóyalos. Ellos necesitan eso. Antes íbamos a tomar café. Pero no hemos podido por COVID. Está es el único tiempo. Bueno, la segunda vez, y la primera vez que vi a Betsy en un año. Es la primera vez que miro a Betsy como en un año.

>> Sí, hace mucho tiempo.

>> Bueno, eso describe mi personalidad. Necesito que agregar algo?

>> No, yo creo que lo hiciste muy bien, Jim. Vamos a regresar con más preguntas.

Muchas gracias.

>> Y felicidades en tu compromiso.

>> Y ahora vamos a escuchar de alguien más. Jenny. Vamos a escuchar de Jenny. Es una articulada. Ella quiere compartir su experiencia y determinar su experiencia y cómo el centro de planificaciones puede ayudar a otras personas que sus voces ese escuchadas. Bienvenida Jenny, por favor, nos puedes hablar de tu experiencia con el centro de planificación?

>> Bueno, mi trabajador social es el que me ayudó para involucrarme más. Y ella me ayudó a encontrar a Jane. Jane ha sido una buena persona para mí. Me ha ayudado mucho. Y ayudado al personal para ayudarme. Y muchas cosas que han hecho para que me escuchen mejor y que me entienden que haces cosas las correctamente para mí. Especialmente para mis cuidados. Porque antes de eso, solamente me cuidaban como ellos querían. Porque ellos sentían que como yo soy la única en mi salud que puede comunicar mis necesidades. Ellos sentían que podían hacer todo de la manera que ellos querían. Entonces, cuando vino Jane, me ayudó y me hizo sentir muy bien. Y ahora.

Siente como que tengo una voz. Entonces, me siendo más a gusto, que ellos me escucharon a mí ahora. Yo todavía tengo problemas. Pero, están haciendo mejor en escucharme todavía tengo unos problemas.

>> Gracias, Jenny. Entonces, yo quiero hablar con más gente y quiero unirlos a la discusión y seguir adelante. Yo voy a introducir a Jane y a Betsy. Tenemos los procesos. Y educa a la gente con la que trabaja. Y cómo lo estamos haciendo y otros conceptos críticos y hemos estado proveyendo para organizaciones en Minnesota por muchos años. Entonces, el director del desarrollador con los servicios Star. Y



NCAPPS

## National Center on Advancing Person-Centered Practices and Systems

ella ha trabajado con la gente con discapacidad por 40 años. Ha entrenado en toda la nación. Entonces, mi primera pregunta es para Betsy y Jane. Lo que a mí me interesa saber, las dos que han trabajado en esto por muchos años en la él estado de Minnesota. Qué pueden hacer para incrementar conciencia. Me gustaría si pueden hablar un poco de cómo asegurarnos que el nuestro centro de planificaciones ayuda. Vamos a escuchar de Jane.

>> Siempre me pregunto, por qué digo que he estado en esta carrera por 40 años. Debería de poner 30. Bueno, estábamos muy interesados en compartir historia como el de Jim y Jenny y otra gente que ha tenido un plan con exitoso. Entonces, queremos compartir los exitosos. Tenemos una misión para salir en el condado en Minnesota y hablar de lo que el centro de planificación es. Porque en el título de la presentación, sí es el mejor secreto. La gente no sabe que estamos aquí y que tenemos estos servicios. Entonces, para asegurar e incrementar facilitadores lingüísticos. Hemos pedido ayuda para trabajar con diferentes organizaciones en donde a lo mejor inglés no es su primer lenguaje. Porque de la manera que nosotros lo hacemos. A lo mejor no va a trabajar con alguien así. Entonces, queremos tener grupos con enfoque. Y queremos proveer el entrenamiento.

>> Creo que una de las cosas mejores que yo he visto la ciencia pasando con los equipos que yo he estado haciendo facilitación. Experimentando el proceso ayuda a la gente ver cómo esto puede apoyar a alguien más que yo proveo manejo de casos. Entonces, expandiendo conocimiento a manejo de casos. Y esto no necesariamente tiene que es ser un servicio adicional, sino solo estamos mejorando. En el caso de Jenny, estaba recibiendo todos los servicios que se necesitaban para su salud. Pero, lo necesitaba la voz para ella. Que Jenny es una persona y ella sabe lo que ella quiere y lo que necesita. Y cómo mejor ayudarla. En vez de hacerlo como te entrenaron como hacerlo. En Minnesota no es, puedes hacer esto o lo otro. Es una combinación de los dos. Y hacer estos servicios trabajar para la persona. Versus que la persona tiene que trabajar para los servicios.

>> Quiero agregar que te da mucho poder cuando escuchas a las personas como Jim, así nos ayuda a saber lo que estamos haciendo.

>> Y también quiero preguntarle a Ángela, a la hermana de Elizabeth. Bienvenida,



NCAPPS

## National Center on Advancing Person-Centered Practices and Systems

gracias por estar aquí. No tengo tu biografía aquí, pero yo sé que conoces de nuestro centro Michigan. Quiero que hables de tus antecedentes.

>> Gracias, yo trabajo al instituto de discapacidad, es un centro de universidad. Cada estado tiene -- y el de nuestro es en la universidad. Y hemos tenido facilitadores y similar a los roles es la manera que el apoyo e incluye a la Gente con los servicios. Aquí les ayudamos para apoyar estos soportes. Entonces, una de las cosas es que puedes escoger un facilitador independiente. Yo pienso que diversidad, como Betsy y Jane compartieron. Tenemos unos estados que es muy grande y es urbano, rural, y con suburbios y deben que tener facilitadores de población que tienen diferencia con lenguaje, biografía, cultural y también la experiencia de una variedad de discapacidades. Pueden hacer las cosas diferentes y ellos miren todo lo bueno que tiene la gente. Entonces, les pido, cuando piensan qué bien tiene que ser en su grupo de facilitadores, tiene que ser la población que nosotros apoyamos.

>> Tengo otras preguntas. No podemos tener un webinar sin pensar cómo la pandemia de COVID nos ha impactado. Cuando pensamos de cualquier tema. En este caso, y la gente, ha hablado de esto. Creerías que COVID y los pedidos de cuarentena y todo lo que ha pasado tendría un impacto en nuestro centro. Entonces, mi pregunta para todos. Cómo es nuestro centro de facilitadores diferente ahora con la pandemia. Hay unas oportunidades que han llegado. Algo que hemos aprendido de hacer diferente que podemos seguir en el futuro. Qué futuro se ha emergido. Quiero escuchar de Jenny, primero.

>> Bueno, es difícil porque no he podido salir mucho. Entonces, lo ha hecho muy difícil para la gente. Hace mucha diferencia para mucha gente. Especialmente para mí y para mí y para poder estar con mi familia, especialmente. Yo no he visto a mis padres. Los miro cada vez en cuánto. Pero. Para tener una visita con ellos más seguido y tener un tiempo con ellos, me haría sentir bien. Pero no los puedo ver como yo quiero. COVID ha sido difícil y traer las máscaras todo el tiempo. Y deben que tener el distanciamiento social es difícil.

>> Sí, Jenny, gracias por compartir. El trabajo que haces con Jen, es diferente ahora desde que empezó COVID-19?

>> Un poco, porque no hemos podido vernos. Persona a persona. Yo sé que quería



NCAPPS

## National Center on Advancing Person-Centered Practices and Systems

venir a una junta que tuve para hablar con mi personal al respecto de unas cosas. Pero no pudo por las cosas con COVID. Entonces, ha sido difícil

>> Jen, de tu perspectiva. Cómo ha sido diferente? Y haz visto oportunidades?

>> Entonces, la diferencia es que las juntas de persona a persona y hago durante el proceso de descubrimiento no están pasando tan frecuentemente. Siempre es la opción de la persona. Quieres vernos en persona, en Zoom, en un grupo? Pero, casi toda la gente está diciendo vamos a hacerlo virtual por ahora. Y puede ser negativo. Obviamente sería muy bien si Jenny y yo podríamos venir a una junta y hablar con su personal. Para ser su apoyo físicamente para decirle, tú lo puedes hacer. Pero, ha trabajado muy bien para otras personas. He tenido ya tres grupos con los que he trabajado. Esto ha trabajado muy bien porque ellos quieren conocer a nuevas personas. O tienen tanta gente ir a casa y esperan que ellos compartan todo de ellos. Entonces, poder conocerte virtual, es más fácil. Menos intimidante. Y también para una planificación. Aunque la gente no pueda estar persona a persona, hay muchas maneras que puedes unir a la gente. Para mí me yo he aprendido, que si alguien no puede llegar, o lo que sea, ahora he aprendido y no sé por qué nunca lo pensé que les podría llamar en el teléfono cara a cara.

>> Sí. Y Jim, cómo te ha ido en la crisis de COVID-19?

>> Me puedes escuchar?

>> Sí.

>> Lo que 2020 cambió para mí. No he podido ver a Betsy como me gustaría y lo que quiero hacer. Y es muy difícil de ver a mi madre y mis amigos. Yo no voy a mentir, he salido. Pero con que tengan las máscaras. Que es parte de esto. Pero a mí me gustaría ver a mi mamá más. Eso es lo más grande de COVID. Yo sé que unos de ustedes son de Minnesota. A mí me gustarán haber podido conocerlos. Y por COVID, yo estoy en un cuarto y Betsy en el otro. COVID ha cambiado la vida de muchos. Y es sentido común. Por qué la gente no se pone las máscaras y no usan el gel. Porque la gente no está haciendo lo que tiene que hacer. Pero para mí ha sido muy difícil. Y estamos esperando un mejor año en 2022.

>> Sí. Definitivamente. Betsy cómo ha sido diferente?

>> Bueno, Jim y yo ya no estamos planeando.



NCAPPS

## National Center on Advancing Person-Centered Practices and Systems

Entonces, él le gusta tomar café y cosas así. Pero COVID fue muy difícil para él. Ella no pudo ver a su prometida porque vive en una casa de grupo. No la ha visto por cuatro meses. Y el centro de planificación, una de las cosas que he encontrado de ser beneficio es cuando la gente tiene acceso a Zoom, Jim no lo tiene, cuando la gente tiene acceso a Zoom, podemos hacer mejor seguimiento. Mucha gente que yo he apoyado han estado aislados. Entonces, nos conectemos una vez a la semana. La gente con la que estoy planeando. Han estado en el cuarto conmigo. Alguien a quién les importa. Alguien como la familia estaría en el cuarto. Para una gente con lo que yo he planeado con lo que tiene autismo. Hacemos un proceso muy gráfico. Entonces es un proceso con más respeto. Porque cuando la gente está en video. Bueno, gente está a cargo y puedes facilitarlo un poco más. Entonces, yo he agradecido que la gente no está hablando arriba de la persona del plan. Entonces, tienen más control de lo que está pasando.

>> Eso es muy interesante, Betsy. Fascinante. Gracias por compartir eso, Betsy y también gracias a ti Jim.

>> Entonces, a mí yo quiero hacerle la misma pregunta a Elizabeth y a Angela. Cómo se han cambiado las cosas.

>> Estamos en Zoom, porque y luego, los círculos me ayudaron en Zoom.

>> Lo que no le gusto es que no puede tener --

>> No podemos tener una fiesta en Zoom.

>> Y Elizabeth compartió con nosotros, en COVID, Elizabeth tenía una junta programada marzo 31.

Entonces, todos estaban pasando por mucho. Estaba un poco nerviosa de que iba a ser un proceso diferente para la planificación. Pero Elizabeth le gusta porque la gente escucha más. Y nos dejó saber que tenemos que hablar menos y escuchar más. Y una cosa que pudimos usar en Zoom. Entonces, yo alojé la llamada en zoom. Pero la otra cosa que Elizabeth le gustó. Entonces, su círculo se conoce en el verano. Con la gente que se va de vacaciones. La gente hizo esto en el verano. Ellos podrían estar porque estaban usando Zoom. Entonces, cuando hubiera visto tiempo cuando la gente se podía unir, entonces es lo que Elizabeth quería durante Zoom pudimos estar seguros de que todos podían participar porque Zoom dijo que podían



NCAPPS

## National Center on Advancing Person-Centered Practices and Systems

unirse por su teléfono o por o cualquier día positivo. Quieres seguir haciendo esto?

>> Sí.

>> Entonces vamos a continuar. Pero sí le gusta tener una fiesta con comida y bebidas. Pero no va a pasar. Entonces, van a ver tiempos que vas a reunirte con su círculo. Y a veces va a ser virtual. Es una experiencia de aprendizaje.

>>Spotlight. Sí lo puedes poner en el centro usando tecnología haciéndolos más grande que cualquier otra persona en la junta. Entonces es una manera práctica. Entonces, tengo una pregunta en el chat. Elizabeth y Angela, si pueden poner el enlace a su página de Etsy.

>> Sí. Lo vamos a poner en el chat.

>> Y también puedo decir que yo tengo una de sus toallas Elizabeth. Me encanta. Es una toalla bordada. Bueno, Robin, una póliza, una perspectiva. Me gustaría escuchar tus pensamientos también como la facilitación es diferente en la era de COVID.

>> Bueno, entonces, es emocionante. Porque tengo mucha gente que no tienen acceso. Entonces, nos está haciendo más accesible. Y está muy bien. Y estoy muy feliz por eso. Y la otra cosa es que, estábamos en camino y estábamos empezando a empujarnos en nuevas áreas. Con COVID, nos cuesta ser más creativo. Entonces, qué te gusta hacer?

Qué te interesa? Oh, no te gustaba tu día? Bueno, nunca lo sabía. Hay oportunidad para transformar de la manera que apoyamos a la gente se han sido afectadas por la situación de COVID. Entonces qué lo que a ti te gusta? Qué te gusta, bailar, películas, lo que sea. Entonces, cuando estás en una situación en donde vives con mucha gente. No se puede visitar. Entonces, las restricciones cómo se oponen en la vida de una gente. Hay unas lecciones en donde se aprenden. Pero, espero que no perdamos de ese aprendizaje.

>> Sí, gracias, Robin muy buenos puntos. Hemos estado pensando de estas cosas mucho. Y creo que es muy crítico y van a tener una oportunidad en para repensar el sistema con COVID. Bueno, muchas gracias.

>> Y bueno, ahora, estamos en la porción de preguntas y respuestas del webinar. Y tenemos buenas preguntas. Y otra cosa, es que tuvimos un pedido para su



NCAPPS

## National Center on Advancing Person-Centered Practices and Systems

información de contacto. Si estás a gusto de compartir tu información, lo pueden poner en chat. Nuestro chat, es mucha gente conectándose y compartiendo información y buscando apoyo.

>> Vamos a capturar todo el en el chat. Y vamos a incluir los recursos y la información que fue compartido en chat. Y lo que va a hacer accesible. Y también hay más preguntas aquí. Y la primera pregunta era Robbie, y cómo mejoramos la calidad de los facilitadores. Cómo son las maneras de que la gente puede estar seguros de que los servicios de facilitaciones de la calidad que es la que esperamos. Y cómo -- y específicamente, yo voy a agregar, cómo estamos seguros de qué competencias estamos buscando y cómo sabemos si esas competencias están presentes. Vamos a empezar con Jen?

>> En Minnesota para ser un facilitador en el centro, no hay calificaciones que se requieren por el estado. Entonces, la compañía de que trabajamos yo y Betsy, Betsy provee el entrenamiento ahí.

Entonces, calidad y preguntar las preguntas en una manera profesional. Y de una manera que sería un tema sensible. Pensar de las acciones y sus palabras. Y estar en tono cómo eres y con quién estás hablando y qué tipos de dinámicas que el equipo puede tener. Para mí lo más importante son las calidades y.

>> En Minnesota tuvimos un grupo que estaba trabajando con el departamento es servicios humanos. Entonces ellos estaban mirando qué es lo que hacen una persona una gran facilitadora de planificación. Y hicimos un documento, de las preguntas que deberías de preguntar. Saben lo que está pasando en Minnesota saben de los diferentes planes. Y saben de cómo facilitar a los grupos. Y hay un número de cosas y les pido que miren eso. Y la otra cosa que cuando -- cómo estamos seguros de que el plan sirviendo?

>> Bueno, nunca sabemos. Pero tenemos un plan que es diseñado por la persona y deseado por la persona. Pero como cada plan es diferente, no podemos decir que éste es principal. Una cosa que Jen hacemos tenemos el plan, se lo mostramos y luego le decimos, venimos por seguimiento, regresamos en seis meses y no ha pasado mucho. Y luego podemos hablar. Esto lo están pagando el estado y hemos preguntado estás preguntas y cómo las podemos hacer si no vamos a tomar acción.



NCAPPS

## National Center on Advancing Person-Centered Practices and Systems

Cuando regresas y dices tienes este plan muy hermoso y Jim se quiere mover de aquí, entonces, qué has hecho para que eso pase. Y también tenemos agencias de líderes que dicen que el plan tiene que estar enfocado en la persona. No es un sistema perfecto pero tenemos buenas cosas que están pasando. Y la otra cosa que hacemos en la clase que ofrecemos. Ofrecimos seis meses de seguimiento. No es solamente ir a una clase, salir y ser un facilitador. Entonces, tienes que entender las dinámicas del equipo. Qué vas a hacer cuando alguien se enoja? Cuando alguien está llorando? Entonces, les decimos a la gente que vengan a las clases y cosas así. Hemos hecho muchas cosas aquí en Minnesota para seguir con las metas.

>> Bueno, y aquí voy a poner algo. Hemos hecho un trabajo, con el trabajo para el panelista para hacer un poco más de articulación para más definición. Entonces, estén al tanto para que sea un recurso. Robin, qué se puede hacer en la calidad? Cuáles son las calidades?

>> Yo dirección preguntarle a Jim cómo está pasando a Elizabeth o a Jen. Ellos son los que saben si está trabajando en el apoyo. Entonces, para mí es la primera cosa que tenemos que hacer. Es importante para el círculo. Pero ese es el trabajo de la administración. Cuando están haciendo estos planes. Y le llamamos al centro por mucho tiempo. No es un centro de persona de planificaciones. Una de las maneras que puedes saber es de saber qué único individual son las maneras que están pasando en los esfuerzos en las juntas. Entonces, pienso que es muy importante. Andrew estaba ahí para Jim. Y él era su gerente de caso.

>> Sí un rol muy crítico, entonces yo agradezco lo que está tratando de hacer Minnesota. Diciendo, que tenemos un protocolo que dice, si vas a hacer estás cosas, esas son las habilidades que tienes que estar seguro que tiene el individuo. Tú como una persona, está mirando quién es esta persona? Cuáles son las cualidades? Tienen las calidades que son esenciales para poder hacer este trabajo. Y así nos permite traer a una diversidad de gente. Nosotros, evaluación la calidad en contando todo lo que recibieron o mirando a las calificaciones del individual. Y encontramos que eso no es un marcador, entonces la pregunta para mí es si está persona recibió la meta que estaba buscando. Para mí es la mejor manera de mirarlo.



NCAPPS

## National Center on Advancing Person-Centered Practices and Systems

>> Sí, hace mucho sentido para mí Robin. Bueno, tenemos dos minutos, yo quiero darle a Jenny y a Elizabeth a la oportunidad de darles unas últimas palabras del centro.

>> Me hace mi vida mejor.

>> Y tú Jim?

>> Cree en tus clientes para que ellos tengan sus sueños. Tengan un sueño.

Los sueños sí se hacen realidad. Y aquí estoy para mostrarlo. Si me hubieras dicho a mí que yo iba a vivir solo un día, antes de conocer a Betsy, hubiera dicho que no.

Para mí era un sueño, pero yo pensé que iba a pasar, pero alguien tomó el tiempo para creer en mí. Y por eso esta gente es muy importante. Porque tienen que dejar saber a los Guardianes que sí, ellos lo pueden hacer y aquí estoy. Y quién sabe a dónde voy a llegar. A lo mejor puedo hacer una carrera. Quién sabe.

>> Gracias, Jim. Gracias por el mensaje. Y Jenny, quieres decir una cosa?

>> Bueno, yo he querido vivir sola. Pero con todos mis problemas. He estado de grupo a grupo. En muchos hospitales. Pero, yo me gozado viviendo sola. Por los últimos años esta experiencia a ha sido muy buena para mí. Yo siento que el personal ha sido más efectivo. Escuchándome. Porque nunca he tenido al personal escucharme. En estos grupos de casa. Como lo hacen ahora. Gracias a Jenny y gracias a todos por la información que compartida.