

# DMC-ODS Adult Treatment Perceptions Survey (TPS)

## County of San Diego Health & Human Services Agency

The County of San Diego provides a range of programs and services to address substance use issues for youth and adults. Substance use disorder treatment programs provide an integrated system of community-based substance use disorder prevention, intervention, treatment services, and recovery services throughout San Diego County. All services provided are oriented to meet the unique linguistic and cultural needs of the individuals served.

*The purpose of this survey is to gather anonymous feedback from clients receiving substance use services within San Diego County in an effort to make improvements within the System of Care.*

*Thank you for participating and for your valuable feedback!*

*Please note that these are system summary results and may or may not apply to your program.*

### What is the Adult TPS?

The Adult TPS is a survey used across California to rate client satisfaction with services and perception of outcomes using a 5-point scale (strongly disagree to strongly agree).

The TPS has 5 domains:

1. Perception of Access
2. Perception of Quality and Appropriateness
3. Perception of Outcome Services
4. Perception of Care Coordination
5. General Satisfaction

The Adult TPS was administered during the week of October 16-20, 2023.

### Fall 2023 Survey Response

1,857 surveys were submitted from 60 programs. 1,827 of these were returned complete.



### What do we do with your feedback?

The program evaluators at the Behavioral Health Services Administration review feedback and data and engage in follow-up with the programs.

The survey is administered once a year, and the program evaluators use the data to identify trends.

Your anonymous comments and feedback are converted to uniform text format and returned to the programs in an effort to make improvements in the system. The comments do not have any identifiers.

### Key Findings

- 91% of adult clients agreed or strongly agreed they felt welcomed at the place in which they received services.
- 90% of adult clients agreed or strongly agreed the staff treated them with respect.
- 86% of the adult clients surveyed reported an overall satisfaction with the services received.
- 85% of adult clients agreed or strongly agreed that, as a direct result of the services they are receiving, they feel less craving for drugs and alcohol.



### Areas of Needed Support

A review of client responses to the Adult TPS questions suggests that more support or improvement for the substance use disorder services would be helpful in the following areas:

- Care coordination within all levels of care for adult clients.
- Providing more convenient locations and improving access to services.



### Where does the survey go once it is completed?

The research team at UCSD's Health Services Research Center is contracted to collect, review, and report on responses from the TPS. The surveys are also sent to UCLA, who is contracted by the State, to compare results across counties.

### Client Comments: What additional feedback did clients have about substance use disorder services?

#### Praise

- ◆ *"This program has really changed my life. Gave me the opportunity to take a step back from my addiction and find a solution to my disease. The whole staff as a team is extremely informative and helpful. Excellent program, saved my life!"*
- ◆ *"The staff, including the clients, care. It is obvious once one walks through the door/office. There is an atmosphere of respect, lucidity, understanding, empathy and care for all. I would highly recommend this treatment facility to those looking to start their road to sobriety & recovery."*

#### Concerns & Suggestions

- ◆ *"Very welcoming and provide great services and many resources. The intake process could be better. It was difficult to start the process and difficult to get someone on the phone."*
- ◆ *"Provided transportation to and from services would be very helpful."*

*\*The Treatment Perceptions Survey (TPS) is a validated measure developed by the University of California, Los Angeles.*

# DMC-ODS Encuesta de percepción del tratamiento adulto (TPS)

## Agencia de Salud y Servicios Humanos del Condado de San Diego

El condado de San Diego ofrece una variedad de programas y servicios para abordar el uso de sustancias en la comunidad. Los programas de tratamiento de trastorno por uso de sustancias brindan un sistema integrado de prevención, intervención, servicios de tratamiento y recuperación de trastornos por uso de sustancias basado en la comunidad en todo el condado de San Diego. Todos los servicios proporcionados están orientados a satisfacer las necesidades lingüísticas y culturales únicas del individuo atendido.

*El objetivo de esta encuesta es de juntar comentarios anónimos de clientes que reciben servicios por uso de sustancias en el condado de San Diego en un esfuerzo por hacer mejoramientos dentro del sistema de atención.*

*¡Gracias por participar y por sus comentarios valiosos!*

*Por favor tenga en cuenta que estos son resultados resumidos del sistema y pueden que tal vez no se aplique a su programa.*

### ¿Qué es el TPS adulto?

El TPS adulto es una encuesta utilizada en todo California para calificar la satisfacción del cliente con los servicios y la percepción de los resultados utilizado utilizando una escala de 5 puntos (totalmente en desacuerdo hasta totalmente de acuerdo).

La encuesta TPS tiene 5 dominios:

1. Percepción de acceso
2. Percepción de calidad y lo apropiado
3. Percepción de los servicios de resultados
4. Percepción de la coordinación de la asistencia
5. Satisfacción general

La encuesta de TPS para adultos se administró durante la semana del 16-20 de octubre del 2023.

### Respuesta de la encuesta (otoño 2023)

1,857 encuestas fueron enviadas de 60 programas. 1,827 de éstos fueron devueltos completos.



### ¿Qué hacemos con sus comentarios?

Evaluadores de programas de la administración de servicios de salud revisan los comentarios y los datos y participan en el seguimiento de los programas.

La encuesta se administra una vez al año, y los evaluadores del programa utilizan los datos para identificar tendencias.

Sus comentarios anónimos se convierten a un formato de texto uniforme y se devuelven a los programas en un esfuerzo por hacer mejoramientos en el sistema. Los comentarios no tienen ningún identificador.

### Resultados clave

- 91% de los clientes adultos estuvieron de acuerdo o totalmente de acuerdo que sintieron bienvenidos en el lugar donde recibieron los servicios.
- 90% de los clientes adultos estuvieron de acuerdo o totalmente de acuerdo que el personal los trató con respeto.
- 86% de los clientes adultos encuestados reportaron una satisfacción general con los servicios recibidos.
- 85% de los clientes adultos estuvieron de acuerdo o totalmente de acuerdo que, como resultado directo de los servicios que están recibiendo, sienten menos deseo de consumir drogas y alcohol.



### Áreas de apoyo necesario

Una revisión de las respuestas a las preguntas de TPS para adultos sugiere que más apoyo o mejoramiento de los servicios de trastorno por uso de sustancias sería útil en las siguientes áreas:

- Coordinación de la asistencia en todos los niveles de atención para clientes adultos.
- Estableciendo ubicaciones más convenientes y mejorar el acceso a los servicios.



### ¿A dónde va la encuesta una vez que se completa?

El equipo de investigación del centro de investigación de servicios de salud de la Universidad de California San Diego (UCSD) está contratado para recopilar, revisar e informar sobre las respuestas del TPS. Las encuestas también se envían a la Universidad de California Los Ángeles (UCLA) que está contratada por el estado para comparar los resultados entre los condados.

### Comentarios del cliente: ¿Qué comentarios adicionales tuvieron los clientes sobre los servicios de trastorno por uso de sustancias?

#### Elogio

- ◆ "A mi me gusta que me dejan desarrollar mis problemas con gusto y paciencia y te ayudan con terapia y sesión individual."
- ◆ "El programa me ayudó, saqué beneficio, me han ayudado mucho. He aprendido mucho de los otros compañeros. Muy alegres y contentos."

#### Preocupaciones y sugerencias

- ◆ "Fue muy útil la ayuda, pero repiten lo mismo. Los grupos pueden ser muy aburridos."
- ◆ "Lo que cambiaría fuera que tuvieran secciones a solas con el paciente para llegar al problema más a fondo."

\*La encuesta de la percepción del tratamiento (TPS) es una medida validada que fue desarrollada por la Universidad de California, Los Ángeles.