

DMC-ODS Youth 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 Youth TPS?

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

The Youth TPS has 6 domains:

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

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

Fall 2023 Survey Response

91 surveys were submitted from 20 programs. 87 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

- 97% of youth clients felt their counselor took the time to listen to what they had to say.
- 97% of youth clients agreed or strongly agreed the staff treated them with respect.
- 94% of youth clients agreed or strongly agreed that staff made sure that their health and emotional health needs were being met.
- 91% of youth clients agreed or strongly agreed that services were available at times that were convenient for them.
- 93% of clients reported being overall satisfied with the services they received.



Areas of Needed Support

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

- Staff working towards being more sensitive to the cultural background of a client.
- Offer more services for family members of youth clients.
- Staff helping clients with issues and concerns related to legal/probation, family and educational systems.



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

- ◆ "What I think was most helpful about this program is that the counselors and staff here were very helpful and understanding. Also, they are there for me whenever I need them, and I can trust them and be open. They made me comfortable and made me feel 'at-home' as soon as I got here."
- ◆ "This program has helped me learn that I don't need drugs to get me through my day and to use other things than drugs, such as sports, to rely on."

Concerns & Suggestions

- ◆ "What I think should change about this program is the way some staff speak to us (clients) when they aren't having a good day. Other than that, I really appreciate this program and I love it here."

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

DMC-ODS Encuesta de percepción del tratamiento juvenil (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 tema del uso de sustancias en jóvenes y adultos. 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 son resultados resumidos del sistema y puede que tal vez no se aplique a su programa.

¿Qué es el TPS joven?

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

La encuesta TPS tiene 6 dominios:

1. Percepción de acceso
2. Percepción de calidad y lo apropiado
3. Percepción de alianza terapéutica
4. Percepción de la coordinación de la asistencia
5. Percepción del resultado de los servicios
6. Satisfacción general

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

Respuesta de la encuesta (otoño 2023)

91 encuestas fueron enviadas de 20 programas. 87 encuestas fueron devueltos completos.



¿Qué hacemos con sus comentarios?

Evaluadores de programas de la administración de servicios de salud revisan los comentarios, 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

- 97% de los clientes jóvenes sintieron que el consejero tomó el tiempo para escuchar lo que tenían que decir.
- 97% de los clientes jóvenes estuvieron de acuerdo o muy de acuerdo en que el personal los trató con respeto.
- 94% de los clientes jóvenes estuvo de acuerdo o muy de acuerdo en que el personal se aseguró de que se cumplieran sus necesidades de salud y salud emocional.
- 91% de los clientes jóvenes estuvo de acuerdo o muy de acuerdo en que los servicios estaban disponibles en horarios que eran convenientes para ellos.
- 93% de los clientes informaron estar satisfechos con los servicios que recibieron.



Áreas de apoyo necesario

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

- El personal trabajando para ser más sensible a los antecedentes culturales de un cliente.
- Ofrecer más servicios a los familiares de los clientes jóvenes.
- El personal ayudando a clientes con asuntos y preocupaciones relacionados con el sistema legal/ libertad condicional, familiar y los sistemas educativos.



¿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

- ♦ *“Lo que creo que fue más útil de este programa es que los consejeros y el personal aquí fueron muy serviciales y comprensivos. Además, están ahí para ayudarme siempre que los necesito y puedo confiar en ellos y ser abierto. Me hicieron sentir cómoda y me hicieron sentir ‘como en casa’ en cuanto llegué aquí.”*
- ♦ *“Este programa me ha ayudado a aprender que no necesito drogas para pasar el día y utilizar otras cosas aparte de las drogas, como los deportes, en que depender.”*

Preocupaciones y sugerencias

- ♦ *“Lo que creo que debería cambiar en este programa es la forma en que algunos miembros del personal nos hablan (a los clientes) cuando no están teniendo un buen día. Aparte de eso, realmente aprecio este programa y me encanta estar aquí.”*

*La encuesta de la percepción del tratamiento (TPS) es una medida validada y creada por la Universidad de California, Los Ángeles.