

# Youth Services Survey (YSS)

## Feedback from Families and Youth

### County of San Diego Health & Human Services Agency

The purpose of the survey is to gather anonymous feedback from parents/caregivers and youth ages 13 and older receiving county mental health services in an effort to make improvements in the Children, Youth & Families Mental Health 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 YSS?

The YSS is a state-mandated survey that rates client and parent/caregiver satisfaction with services and perception of outcomes using a 5-point scale (strongly disagree to strongly agree).

There are four sections of the survey:

1. Fifteen satisfaction questions
2. Seven outcomes questions
3. Four support questions
4. Open comments

The survey that took place during the week of May 15-19, 2023 was administered both online and in-person.

#### What do we do with your feedback?



Program monitors at the Behavioral Health Services Administration review feedback and data, and engage in follow-up with the programs.

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

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

#### May 2023 Survey Response

More than 2,500 surveys were submitted from approximately 70 programs. Some surveys did not have enough information filled out. More than 1,800 surveys had enough information to review.

Surveys are not given to clients in crisis or in inpatient settings.

**Parent/caregiver: 1,082 surveys**  
**Youth: 730 surveys**

#### Key Findings

- ◆ Overall satisfaction with services remained high for both youth (90%) and parents/caregivers (94%).
- ◆ Satisfaction varies by client and program.
- ◆ Parents/caregivers are more satisfied overall with behavioral health services than youth are.
- ◆ Youth receiving residential services are least satisfied, as compared to youth receiving other services like outpatient therapy.

#### Areas For Improvement

- ◆ 8% of youth reported they did not have a voice in the selection of services they received.
- ◆ 14% of parents/caregivers and 19% of youth did not agree or were not sure if they got as much help as they needed.
- ◆ 12% of youth reported that services did not improve their school or work performance.
- ◆ 9% of youth felt that services did not improve their family relationships.
- ◆ 16% of youth and 10% of parents/caregivers were not satisfied with their family life at the time they were surveyed.

#### Cultural Sensitivity

- ◆ 98% of caregivers and 92% of youth were satisfied with the cultural sensitivity of their providers and program staff.

#### Youth and Family Comments

What has been the most helpful thing about the services you/your child received?

*"Able to accommodate my work schedule and they are very caring for my child's well being."*

*"I like the privacy I get when going to my therapy appointment."*

*"Strategies, coping skills, and getting along better with others."*

*"Transparency in communication."*

What would improve the services here?

*"More resources for help when we leave, whether that be support groups or chat lines."*

*"A location closer to home or ability to have therapy at school."*

*"[I think] care coordinators need to be easier to contact."*

*"Extending the time/access to this resource."*

#### Where does this survey go after I complete it?

The research team at the Child and Adolescent Services Research Center (CASRC) is contracted to collect, review and report on the YSS.



# Youth Services Survey (YSS)

## Retroalimentación de Familias y Jóvenes

### County of San Diego Health & Human Services Agency

El propósito de la encuesta es para recopilar retroalimentación anónima de los padres/proveedores de cuidado y jóvenes de 13 años o más que reciben servicio de salud mental con el esfuerzo de hacer mejoramiento en los Niños, Jóvenes y Familias del cuidado del Sistema de Salud Mental.

¡Gracias por su participación y por su valiosa retroalimentación!

Por favor, tenga en cuenta que estos son los resultados del resumen del sistema y pueden o no aplicarse a su programa.

### ¿Qué es el YSS?

El YSS es una encuesta de mandato estatal que clasifica la satisfacción del cliente y de los padres/proveedores de cuidado con los servicios y la percepción de los resultados utilizando una escala de 5 puntos (definitivamente en desacuerdo a definitivamente de acuerdo).

Hay cuatro sesiones de la encuesta:

- 1) Quince preguntas de satisfacción
- 2) Siete preguntas de resultados
- 3) Cuatro preguntas de apoyo
- 4) Comentarios abiertos

La encuesta que ocurrió durante la semana del 15 al 19 de mayo de 2023, se administró tanto en línea como en persona.

### ¿Qué hacemos con su retroalimentación?



Los monitores del programa en la Administración de Servicios de Salud del Comportamiento revisan la retroalimentación y los datos, y participan en el seguimiento de los programas.

La encuesta se realiza una o dos veces al año, y los monitores del programa utilizan los datos para identificar las tendencias.

Sus comentarios anónimos y retroalimentación son convertidos a un formato de texto uniforme y se les regresa al programa con el esfuerzo de hacer mejoras al sistema. Los comentarios no tienen identificadores.

### Respuesta de la Encuesta de Mayo 2023

Más de 2,500 encuestas fueron sometidas de aproximadamente 70 programas. Algunas encuestas no tenían suficiente información. Mas de 1,800 encuestas tuvieron suficiente información para repasar.

Las encuestas no se les da a clientes en crisis o hospitalizados.

**Padres/Proveedores de Cuidado:**

**1,082 encuestas**

**Jóvenes: 730 encuestas**

### Descubrimientos Clave

- ◆ La satisfacción general con los servicios sigue siendo alta tanto para los jóvenes (90%) como para los padres y proveedores de cuidado (94%).
- ◆ La satisfacción varía por cliente y programa.
- ◆ Padres/proveedores de cuidado están más satisfechos en general con los servicios de salud mental que los jóvenes.

### Área de Mejora

- ◆ **8%** de los jóvenes reportaron que no tenían voz en la selección de los servicios que recibieron.
- ◆ **14%** de los padres/proveedores de cuidado no estaban de acuerdo o no estaban seguros si recibieron la suficiente ayuda que necesitaban para su hijo/a.
- ◆ **12%** de los jóvenes reportaron que los servicios no mejoraron su funcionamiento en la escuela y/o en el trabajo.
- ◆ **9%** de los jóvenes sintieron que los servicios no mejoraron sus relaciones con familiares.
- ◆ **16%** de los jóvenes y **10%** de los padres/proveedores de cuidado no estaban satisfechos con su vida familiar en el momento de la encuesta.

### Sensibilidad Cultural

- ◆ **98%** de los proveedores de cuidado y **92%** de los jóvenes estaban satisfechos con la sensibilidad cultural de sus proveedores y del personal del programa.

### Comentarios de jóvenes y familias

¿Qué ha sido lo que más le ha ayudado de los servicios que usted y su hijo(a) recibieron?

*"Capaces de adaptarse a mi horario de trabajo y les importa mucho el bienestar de mi niño."*

*"Me gusta la privacidad que tengo cuando voy a mi cita de terapia."*

*"Estrategias, habilidades de afrontamiento y llevarse mejor con los demás."*

*"Transparencia en la comunicación."*

¿Que mejoraría los servicios aquí?

*"Más recursos de ayuda para cuando nos vayamos, ya sean grupos de apoyo o líneas de chat."*

*"Una ubicación más cercana a casa o la habilidad de tener terapia en la escuela."*

*"[Creo que] los coordinadores de cuidados deben ser más fáciles de contactar."*

*"Extender el tiempo/acceso a este recurso."*

### ¿A dónde va esta encuesta después de que la complete?

El equipo de investigación del Centro de Investigación de Servicios para Niños y Adolescentes (CASRC) está contratado para recopilar, revisar e informar sobre el YSS.

