

# MHSIP Adult/Older Adult Consumer Satisfaction Survey\*

## Feedback from Adult and Older Adult Clients

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

The County of San Diego Adult and Older Adult Mental Health System of Care offers a wide variety of treatment, rehabilitation, and recovery services to help those who are experiencing persistent and severe mental illness or an additional health crisis. 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 county mental health services in an effort to make improvements in the Adult and Older Adult 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 MHSIP\*?

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

The MHSIP has 7 domains:

1. General Satisfaction
2. Perception of Access
3. Perception of Quality and Appropriateness
4. Perception of Participation in Treatment Planning
5. Perception of Outcome Services
6. Perception of Functioning
7. Perception of Social Connectedness

The MHSIP survey was administered during the week of May 15-19, 2023.

#### MHSIP 2023 Survey Response

There were 2,377 surveys submitted from 91 programs, out of which 1,766 were returned completed. The surveys that did not have enough information were not scored.



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

The program monitors at the Behavioral Health Services Administration review feedback and data, and engage in follow-ups with the programs.

The survey is administered once a year, and the 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 identifying information.

#### Key Findings

- ◆ 93% of clients liked the services they received at their program or clinic.
- ◆ 92% of clients felt that staff believe they can grow, change, and recover.
- ◆ 91% of clients felt comfortable asking questions about their treatment and medication.
- ◆ 61% of clients reported that the primary reason for becoming involved with their program was because someone else recommended that they should attend.
- ◆ 98% of clients reported that services were provided in the language they preferred.
- ◆ Satisfaction varies by client, levels of care, and demographics.

#### Areas of Needed Support

A review of client responses to the MHSIP questions suggests that more support or services from the Adult and Older Adult Mental Health System of Care would be helpful in the following areas:

- ◆ Increasing feeling of community belongingness.
- ◆ Reducing symptom severity and frequency.
- ◆ Improving housing situations.
- ◆ Increasing work and/or school performance.



#### Where does the survey go once the envelope is sealed or the electronic version is submitted?

The research teams at UCSD's Health Services Research Center is contracted to collect, review, and report on responses from the MHSIP. UCLA Integrated Substance Abuse Programs is contracted by the State to compare results across counties within California.

#### Client Comments: What additional feedback did clients have about mental health services?

- ◆ *"The program is very attentive, involved, caring and easy to work with. My team does not give up on me and I am very appreciative of them."*
- ◆ *"I am happy with services here and I am doing better because I can talk with someone kind once a week. Thank you."*
- ◆ *"This is the most awesome program ever for helping people with mental illnesses. The intervention of everyone on my team working with my psychiatrist have directly improved the quality of my life 1000%."*
- ◆ *"The staff is very friendly, kind, and patient. They take the time to listen to and try to help with my needs."*

\*The Mental Health Statistics Information Program (MHSIP) Consumer Satisfaction Survey was developed through a collaborative effort of consumers, the MHSIP community, and the Center for Mental Health Services.

# MHSIP Encuesta de Satisfacción de Consumidores Adultos y Adultos Mayores\*

## Retroalimentación de Clientes Adultos y Adultos Mayores

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

El Sistema de Cuidado de Salud Mental en Adultos y Adultos Mayores del Condado de San Diego ofrece una gran variedad de servicios de tratamiento, rehabilitación y recuperación para ayudar a las personas que están pasando una enfermedad mental persistente y severa o una crisis adicional de salud. Todos los servicios que se proveen están orientados para satisfacer las necesidades lingüísticas y culturales de las personas que se atienden.

El propósito de esta encuesta es obtener retroalimentación anónima de clientes que reciben servicios de salud mental del condado en un esfuerzo por mejorar el Sistema de atención de salud mental para adultos y adultos mayores.

¡Gracias por su participación y su valiosa opinión!

Por favor tenga en cuenta que este es un resumen de los resultados del sistema en general y pueden o no aplicarse a su programa

#### ¿Que es el MHSIP?

El MHSIP\* es una encuesta utilizada para medir la satisfacción del cliente con servicios y la percepción de resultados usando una escala de 5 puntos (totalmente en desacuerdo a totalmente de acuerdo).

El MHSIP tiene 7 dominios:

1. Satisfacción General
2. Percepción de Acceso
3. Percepción de Calidad y Servicios Apropriados
4. Percepción de Participación en la Planificación del Tratamiento
5. Percepción del Resultado de Servicios
6. Percepción de Funcionamiento
7. Percepción de Conexión Social

El MHSIP se administró durante la semana del 15 al 19 de mayo de 2023.

#### Respuesta de la Encuesta del MHSIP 2023

2,377 encuestas fueron enviadas de 91 programas, de las cuales 1,766 fueron devueltas completas. Las encuestas que no tenían suficiente información no fueron calificadas.



#### ¿Qué hacemos con sus comentarios?

Los monitores en la Administración de Servicios de Salud Conductual están comprometidos en revisar la información recibida y darle seguimiento a los programas.

La encuesta es administrada una vez al año, y los monitores del programa usan la información para identificar tendencias.

Sus comentarios y opiniones anónimos son convertidos a un formato de texto uniforme y se mandan a los programas con el propósito de mejorar el sistema de cuidado. Los comentarios no tienen información identificativa.

#### Resultados Claves

- ♦ 93% de los clientes les gustaron los servicios que recibieron en su programa o clínica.
- ♦ 92% de los clientes sintieron que el personal piensa que pueden crecer, cambiar y recuperarse.
- ♦ 91% de los clientes se sintieron cómodos haciendo preguntas sobre su tratamiento y medicación.
- ♦ 61% de los clientes informaron que la razón principal de haberse involucrado con su programa fue porque alguien mas le recomendó que lo hagan.
- ♦ El 98% de los clientes informaron que los servicios se ofrecieron en el idioma que ellos prefirieron.
- ♦ La satisfacción varía por cliente y programa.

#### Áreas que Necesitan Apoyo

Una revisión de las respuestas de los clientes a las preguntas del MHSIP sugiere que más apoyo o servicios del Sistema de Cuidado de Salud Mental en Adultos y Adultos Mayores ayudaría en las siguientes áreas:

- ♦ Aumentar el sentido de pertenencia a la comunidad.
- ♦ Reducir la gravedad y la frecuencia de los síntomas.
- ♦ Mejorar las situaciones de vivienda.
- ♦ Aumentar el desempeño laboral y/o escolar.



#### ¿A donde va la encuesta una vez que el sobre ha sido sellado o se envía la versión electrónica?

El equipo de investigación en UCSD Centro de Investigación de Servicios de Salud es contratado para recopilar, revisar y reportar en el MHSIP. Los Programas Integrados de Abuso de Sustancias de UCLA son contratados por el Estado para comparar los resultados entre los condados de California.

#### Comentarios del Cliente: ¿Qué retroalimentación adicional tienen los clientes sobre los servicios de salud mental?

- ♦ "El programa es muy atento, involucrado, bondadoso y fácil de trabajar con ello. Mi equipo no se rinde conmigo y les estoy muy agradecido."
- ♦ "Estoy contento con los servicios aquí y me va mejor porque puedo hablar con alguien amable una vez a la semana. Gracias."
- ♦ "Este es el programa más asombroso jamás creado para ayudar a las personas con enfermedades mentales. La intervención de todos los miembros de mi equipo que trabajan con mi psiquiatra ha mejorado directamente mi calidad de vida en un 1000%."
- ♦ "El personal es muy amable y paciente. Se toman el tiempo para escuchar y tratar de ayudar con mis necesidades."

\*El Programa de Información de Estadísticas de Salud Mental (MHSIP) Encuesta de Satisfacción del Consumidor fue desarrollado a través de la colaboración de consumidores, la comunidad MHSIP, y el Centro de Servicios de Salud Mental.