

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 21-25, 2024.

Fall 2024 Survey Response

1,872 surveys were submitted from 59 programs. 1,820 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

- 93% of adult clients agreed or strongly agreed the staff spoke to them in a way they could understand.
- 92% 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.
- 88% of the adult clients surveyed reported an overall satisfaction with the services received.



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.
- Improving access to all the help and services that clients need.



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

- ◆ "It's been amazing learning directly from counselors who also have a substance abuse history, it makes a huge different hearing their experience, strength and hope and seeing how much their lives have changed. They are a prime example of what is possible."
- ◆ "I love the program, the staff, and the services. I gained and still continue to gain a lot from the program. I recently graduated in August but I choose to stay in after care Recovery Services to be able to stay connected and maintain my recovery. I would most definitely recommend this program to family or friends seeking the same services and starting a new journey for themselves."

Concerns & Suggestions

- ◆ "A more detailed exit plan for patients at the beginning of the program and another upon exit to show patients their growth from beginning to end and help get attainable goals to keep patients focused on their growth and recovery."

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

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

Agencia de servicios humanos y de salud 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 del trastorno por uso de sustancias proporcionan un sistema integrado de servicios comunitarios de prevención, intervención, tratamiento y recuperación en todo el condado de San Diego. Todos los servicios ofrecidos están orientados a satisfacer las necesidades lingüísticas y culturales de las personas en la comunidad.

El propósito de esta encuesta es de juntar comentarios anónimos de los clientes que reciben servicios de trastorno 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!

Tenga en cuenta que estos son resultados resumidos del sistema y pueden o no aplicarse a su programa.

¿Qué es el TPS adulto?

El TPS para adultos es una encuesta que se utiliza en todo el estado 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).

El 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 21-25 de octubre del 2024.

Respuesta de la encuesta (otoño 2024)

1,872 encuestas fueron enviadas de 59 programas. 1,820 de éstos fueron devueltos completos.



¿Qué hacemos con sus comentarios?

Los supervisores del programa 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 supervisores 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

➤ 93% de los clientes adultos estuvieron de acuerdo o totalmente de acuerdo que el personal les habló de una manera que podían entender.

➤ 92% de los clientes adultos estuvieron de acuerdo o totalmente de acuerdo que se 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.

➤ 88% de los clientes adultos encuestados reportaron una satisfacción general con los servicios recibidos



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 atención en todos los niveles de atención para clientes adultos.

➤ Mejorar el acceso a toda la ayuda y servicios que los clientes necesitan.



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

El equipo de investigación del centro de investigación de servicios de salud de UCSD está contratado para recopilar, revisar e informar sobre las respuestas del TPS. Las encuestas también se envían a 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

- ♦ "¡Me ayudaron abstenerme del consumo del alcohol! Ha hacerme entender! ¡De que una vida mejor es sin consumo de sustancias! ¡No cambiaría nada en mi opinión! ¡Estoy muy cómodo y recibiendo la atención exacta que necesito!"
- ♦ "Yo pienso que lo mas util del programa es que en las grupos uno entrenta su pasado y reconoce sus errores, me enseñaron sobre lo importante que es el amor propio y el perdon a mi misma."

Preocupaciones y sugerencias

- ♦ "Aselerar el proseso de sober living."
- ♦ "Que hubiera clases de español en las tardes para tener un buen trabajos por las mañanas."

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