استبيان تصوّر المستهلك: العائلة (الفئات العمرية من 0 عام إلى 17 عام)، لعام 2024

LOS ANGELES COUNTY DEPARTMENT OF MENTAL HEALTH
hope. recovery. wellbeing.

ما هو استبيان تصوّر المستهلك ؟ استبيان سرّي يُجرى مرة واحدة سنويًا لجمع آراء المستهلكين حول مدى رضاهم عن خدماتنا.

يجمع استبيان تصوّر المستهلك البيانات من 7 مجالات وهي:

- مستوى الرضا عن الخدمات
- إمكانية الوصول إلى الخدمات
- الملاءمة الثقافية
- النتائج المتحققة
- تحسُّن الأداء الوظيفي
- المشاركة في وضع خطة العلاج
- التواصل الاجتماعي

تساعد أراء المستهلك إدارة الصحة النفسية في مقاطعة لوس أنجلوس في:

- ✓ تحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين
- ✓ وضع أهداف لتحسين الخدمات
- ✓ توجيه التغييرات في عملية تقديم الخدمات
- ✓ تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستهلكين

استبيان تصوّر المستهلك لعام 2024

- أكمل البالغون **3,820** استبيانًا، وهو ما يمثل **31.9%** من عدد الاستبيانات التي جمعتها إدارة الصحة النفسية في مقاطعة لوس أنجلوس والبالغ عددها **10,493** استبيانًا.
- أكمل **69%** من العائلات الاستبيان باللغة الإنجليزية، و**29.9%** باللغة الإسبانية، و**0.4%** باللغة الصينية، و**0.4%** باللغة الكورية.

إجابات المستهلكين*

مستوى الرضا عن الخدمات

- أشعر بالرضا عن الخدمات التي تلقاها طفلي- **94.2%**
- حصلت عائلتي على المساعدة التي أردناها لطفلي- **91.6%**

إمكانية الوصول إلى الخدمات

- كان الموقع ملائمًا ومريحًا - **93.4%**
- كانت مواعيد تقديم الخدمات مناسبةً لي - **93.8%**

الملاءمة الثقافية

- احترم طاقم العمل معتقداتي الدينية- **96.1%**
- راعى طاقم العمل خلفيتي الثقافية واحترمها- **95.3%**

النتائج المتحققة (كنتيجة للخدمات المقدمة)

- تحسّن مستوى تحصيل طفلي في المدرسة/في العمل- **75.8%**
- أصبح طفلي أكثر قدرةً على التعامل بشكلٍ أفضل مع الأمور عندما تسوء- **73.9%**

تصوّر الأداء الوظيفي

- أصبح طفلي يتعامل بشكل أكثر كفاءةً مع متطلبات الحياة اليومية- **81.1%**

وضع خطة العلاج

- ساعدت في اختيار أهداف خطة علاج طفلي- **91.3%**

التواصل الاجتماعي

- عند المرور بأي أزمة، فسأحصل على الدعم الذي أحتاجه من العائلة أو الأصدقاء- **89.6%**

اللغة المفضلة

- قُدِّمت الخدمات والوثائق باللغة المفضلة لطفلي- **97.1%**

الرعاية الصحية عن بُعد (Telehealth)

- كانت زيارات الرعاية الصحية عن بُعد مفيدةً بقدر خدمات الرعاية الصحية الحضورية **34.1%**

تعليقات وآراء العملاء

- "لقد ساعدوا ابني على أن يشعر بالرضا عن نفسه والاعتزاز بها."
- "لقد قدموا الدعم لعائلتي باستمرار في الأوقات الصعبة التي مررنا بها، إنه طاقم عمل رائع بحق."
- "أنا ممتن للاهتمام الذي يوليه لي أخصائي العلاج عندما أتحدث عن المشاكل التي تضايقني والمخاوف التي تساورني."

*تستند النسب المئوية إلى العملاء/مقدمي الرعاية الذين أجابوا بـ"أوافق" أو "أوافق بشدة" عن كل سؤال على حدة.