

وضع خطة العلاج

- أنا من قررت أهداف علاجي، وليس طاقم العمل-
%84.0

التواصل الاجتماعي

- أشعر بانتمائي إلى مجتمعي- %69.9



اللغة المفضلة

- تلقيت الخدمات والوثائق بلغتي المفضلة- %96.3

الرعاية الصحية عن بُعد (TELEHEALTH)

- كانت زيارات الرعاية الصحية عن بُعد مفيدةً بقدر خدمات الرعاية الصحية الحضورية %35.1



تعليقات وآراء العملاء

- "لقد لمست بوضوح التغيير الإيجابي في حياتي على مدار العام الماضي، وهذا يمثل أهمية قصوى بالنسبة لي"
- "لقد حصلت على المساعدة التي كنت بحاجة إليها وشعرت بالأمان"
- "تلقيت معاملةً حسنةً هنا"

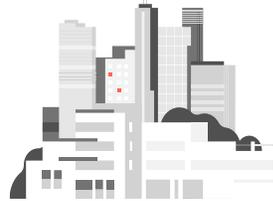
إجابات المستهلكين*

مستوى الرضا عن الخدمات

- أشعر بالرضا عن الخدمات التي تلقيتها- %94.1

إمكانية الوصول إلى الخدمات

- كان الموقع ملائمًا ومريحًا -
%86.4
- كانت مواعيد تقديم الخدمات مناسبةً لي -
%92.4



جودة الخدمات

- أمن طاقم العمل بقدرتي على التحسن والتغيير والتعافي- %92.3
- راعي طاقم العمل خلفيتي الثقافية واحترمتها-
%87.4

النتائج المتحققة (كنتيجة للخدمات المقدمة)

- أصبحت أتعامل بشكل أكثر فاعلية مع المشكلات اليومية- %83.7
- أصبحت أكثر قدرةً على التعامل بشكلٍ أفضل مع الأزمات-
%80.4
- تحسّن مستوى تحصيلي في المدرسة/إنجازي في العمل-
%69.1



تصوّر الأداء الوظيفي

- لم تعد الأعراض التي أعاني منها تزعجني بشدة كما كانت من قبل- %68.7
- أصبحت أكثر قدرةً على التعامل بشكلٍ أفضل مع الأمور عندما تسوء- %75.9



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
- جودة الخدمات
- النتائج المتحققة
- تحسّن الأداء الوظيفي
- المشاركة في وضع خطة العلاج
- التواصل الاجتماعي

تساعد آراء 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 4,941 استبيانًا، وهو ما يمثل %47.1 من عدد الاستبيانات التي جمعتها إدارة الصحة النفسية في مقاطعة لوس أنجلوس والبالغ عددها 10,493 استبيانًا.
- أكمل %90 من البالغين الاستبيان باللغة الإنجليزية، و%8.5 باللغة الإسبانية، و%0.7 باللغة الكورية، و%0.02 باللغة الصينية، و%0.2 باللغة الفيتنامية.