

KHẢO SÁT NHẬN THỨC NGƯỜI TIÊU DÙNG (CPS) LÀ GÌ? Một cuộc khảo sát bí mật được thực hiện mỗi năm một lần để thu thập phản hồi về cảm nhận của khách hàng đối với các dịch vụ của chúng tôi.

CPS THU THẬP THÔNG TIN Ở 7 KHÓA CẠNH

- Mức độ hài lòng
- Khả năng tiếp cận
- Sự phù hợp về văn hóa
- Kết quả
- Chức năng cải thiện
- Tham gia vào kế hoạch điều trị
- Kết nối xã hội

Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG GIÚP LACDMH

- ✓ Xác định những lĩnh vực cần cải thiện
- ✓ Đặt mục tiêu để cải thiện dịch vụ
- ✓ Thông báo về những thay đổi trong việc cung cấp dịch vụ
- ✓ Nâng cao chất lượng cho khách hàng



CPS 2025

- Các gia đình đã hoàn thành **4.712** phiếu khảo sát, chiếm **35,7%** trong tổng số **13.181** phiếu khảo sát do LACDMH thu thập.
- Trong số các gia đình tham gia khảo sát, **66,9%** hoàn thành bằng tiếng Anh, **31,8%** bằng tiếng Tây Ban Nha, **0,7%** bằng tiếng Trung Quốc và **0,3%** bằng tiếng Hàn Quốc.

PHẢN HỒI CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG*

MỨC ĐỘ HÀI LÒNG

- Tôi hài lòng với các dịch vụ mà con tôi đã nhận được - **94.1%**
- Gia đình tôi đã nhận được sự giúp đỡ mà chúng tôi mong muốn cho con mình - **92.2%**

KHẢ NĂNG TIẾP CẬN

- Vị trí thuận tiện - **94.2%**
- Thời gian phục vụ thuận tiện - **94.0%**



SỰ PHÙ HỢP VỀ VĂN HÓA

- Nhân viên tôn trọng tín ngưỡng tôn giáo của tôi - **96.4%**
- Các nhân viên rất tôn trọng nền văn hóa của tôi - **95.4%**

KẾT QUẢ (do dịch vụ mang lại)

- Con tôi học tập/làm việc tốt hơn - **78.0%**
- Con tôi có khả năng ứng phó tốt hơn khi mọi việc không suôn sẻ - **76.4%**



NHẬN THỨC VỀ CHỨC NĂNG

- Con tôi giỏi hơn trong việc xử lý các vấn đề hàng ngày - **82.7%**



LẬP KẾ HOẠCH ĐIỀU TRỊ

- Tôi đã giúp lựa chọn mục tiêu điều trị cho con mình - **92.2%**

KẾT NỐI XÃ HỘI

- Trong lúc khủng hoảng, tôi nhận được sự hỗ trợ cần thiết từ gia đình hoặc bạn bè - **90.1%**



NGÔN NGỮ ƯU TIÊN

- Các dịch vụ và tài liệu được cung cấp bằng ngôn ngữ ưu tiên của con tôi - **97.1%**

Y TẾ TỪ XA

- Các cuộc thăm khám từ xa cũng hữu ích như các dịch vụ trực tiếp - **32.3%**



Ý KIẾN KHÁCH HÀNG

- "Tôi có thể hiểu và giúp đỡ con gái mình."
- "Tôi có lẽ sẽ cải thiện các khung giờ/ngày có sẵn."
- "Liệu pháp tâm lý đã giúp con trai tôi kiểm soát cảm xúc và chứng lo âu."