

KHẢO SÁT VỀ NHẬN THỨC CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG (CPS) LÀ GÌ? Một khảo sát bảo mật được tiến hành mỗi năm một lần để thu thập phản hồi về cảm nhận của người tiêu dùng liên quan đến các dịch vụ của chúng tôi.

CPS THU THẬP THÔNG TIN TRONG 7 LĨNH VỰC

- Mức độ hài lòng
- Khả năng tiếp cận
- Sự Phù Hợp về Văn Hóa
- Kết quả
- Cải thiện hoạt động chức năng
- Tham gia lập kế hoạch điều trị
- Kết nối xã hội

PHẢN HỒI CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG GIÚP LACDMH

- ✓ Xác định các lĩnh vực cần cải thiện
- ✓ Đặt ra mục tiêu cải thiện các dịch vụ
- ✓ Cung cấp thông tin để điều chỉnh cách thức cung cấp dịch vụ
- ✓ Mang lại trải nghiệm tốt hơn cho khách hàng



CPS 2024

- Các thanh thiếu niên đã hoàn thành **1.286** khảo sát, chiếm **12,3%** trong tổng số **10.493** khảo sát do LACDMH thu thập.
- **95,1%** thanh thiếu niên đã hoàn thành khảo sát bằng tiếng Anh và **4,9%** bằng tiếng Tây Ban Nha.

PHẢN HỒI CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG*

MỨC ĐỘ HÀI LÒNG

- Tôi hài lòng với các dịch vụ mà tôi nhận được- **94,1%**
- Tôi đã nhận được sự trợ giúp mà tôi mong muốn- **88,3%**

KHẢ NĂNG TIẾP CẬN

- Vị trí thuận tiện- **89,9%**
- Thời gian cung cấp dịch vụ thuận tiện- **89,2%**



SỰ PHÙ HỢP VỀ VĂN HÓA

- Nhân viên tôn trọng niềm tin tôn giáo của tôi- **94,3%**
- Nhân viên nhạy cảm với nền tảng văn hóa/dân tộc của tôi- **84,7%**

KẾT QUẢ (nhờ vào các dịch vụ)

- Tôi làm tốt hơn trong học tập/công việc- **67,6%**
- Tôi có khả năng đối phó tốt hơn khi mọi việc không diễn ra như ý- **75,8%**



NHẬN THỨC VỀ HOẠT ĐỘNG CHỨC NĂNG

- Tôi xử lý công việc hàng ngày tốt hơn- **78,2%**



LẬP KẾ HOẠCH ĐIỀU TRỊ

- Tôi đã giúp chọn các mục tiêu điều trị cho tôi- **87,8%**

KẾT NỐI XÃ HỘI

- Khi gặp khủng hoảng, tôi sẽ nhận được sự hỗ trợ cần thiết từ gia đình hoặc bạn bè- **84,2%**



NGÔN NGỮ ƯU TIÊN

- Tôi nhận được các dịch vụ và tài liệu bằng ngôn ngữ ưu tiên của mình- **95,5%**

THĂM KHÁM SỨC KHỎE TỪ XA

- Các buổi thăm khám sức khỏe từ xa hữu ích như các dịch vụ trực tiếp- **23,9%**



NHẬN XÉT CỦA KHÁCH HÀNG

- “Điểm số của tôi ở trường đã cải thiện hơn.”
- “Tôi nhận ra rằng không phải mọi chuyện đều là lỗi của tôi.”
- “Nơi này đã giúp tôi rất nhiều về các kỹ năng đối phó.”