

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
- Chất lượng
- 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

- Người trưởng thành đã hoàn thành **4.941** khảo sát, chiếm **47,1%** trong tổng số **10.493** khảo sát do LACDMH thu thập.
- **90%** người trưởng thành đã hoàn thành khảo sát bằng tiếng Anh, **8,5%** bằng tiếng Tây Ban Nha, **0,7%** bằng tiếng Hàn, **0,02%** bằng tiếng Trung và **0,2%** bằng tiếng Việt.

PHẢN HỒI CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG*

MỨC ĐỘ HÀI LÒNG

- Tôi thích các dịch vụ mà tôi nhận được- **94,1%**

KHẢ NĂNG TIẾP CẬN

- Vị trí thuận tiện- **86,4%**
- Thời gian cung cấp dịch vụ phù hợp với tôi- **92,4%**



CHẤT LƯỢNG

- Nhân viên tin rằng tôi có thể phát triển, thay đổi và phục hồi- **92,3%**
- Nhân viên nhạy cảm với nền tảng văn hóa của tôi- **87,4%**

KẾT QUẢ (nhờ vào các dịch vụ)

- Tôi đối phó với các vấn đề hàng ngày hiệu quả hơn- **83,7%**
- Tôi có khả năng xử lý khủng hoảng tốt hơn- **80,4%**
- Tôi làm tốt hơn trong học tập/công việc- **69,1%**



NHẬN THỨC VỀ HOẠT ĐỘNG CHỨC NĂNG

- Các triệu chứng của tôi không còn làm tôi khó chịu nhiều như trước- **68,7%**
- Tôi có khả năng xử lý tốt hơn khi mọi việc diễn ra không như ý- **75,9%**



LẬP KẾ HOẠCH ĐIỀU TRỊ

- Tôi là người quyết định các mục tiêu điều trị của mình, chứ không phải nhân viên- **84,0%**

KẾT NỐI XÃ HỘI

- Tôi cảm thấy mình thuộc về cộng đồng- **69,9%**



NGÔN NGỮ ƯU TIÊN

- Tôi nhận được các dịch vụ và tài liệu bằng ngôn ngữ ưu tiên của mình- **96,3%**

THĂM KHÁM SỨC KHỎE TỪ XA

- Các buổi thăm khám sức khỏe từ xa hữu ích như các dịch vụ trực tiếp- **35,1%**



NHẬN XÉT CỦA KHÁCH HÀNG

- “Tôi thực sự thấy được sự thay đổi trong cuộc sống của mình trong năm qua, điều này rất quan trọng đối với tôi.”
- “Tôi đã nhận được sự trợ giúp cần thiết và cảm thấy an toàn.”
- “Họ đã đối xử tốt với tôi ở đây.”