

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 gia đình đã hoàn thành **3.349** khảo sát, chiếm **31,9%** trong tổng số **10.493** khảo sát do LACDMH thu thập.
- 69%** các gia đình đã hoàn thành khảo sát bằng tiếng Anh, **29,9%** bằng tiếng Tây Ban Nha, **0,4%** bằng tiếng Trung và **0,4%** bằng tiếng Hàn.

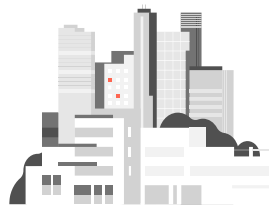
PHẢN HỒI CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG*

MỨC ĐỘ HÀI LÒNG

- Tôi hài lòng với các dịch vụ mà con tôi nhận được- **94,2%**
- Gia đình tôi đã nhận được sự trợ giúp mà chúng tôi mong muốn cho con tôi- **91,6%**

KHẢ NĂNG TIẾP CẬN

- Vị trí thuận tiện- **93,4%**
- Thời gian cung cấp dịch vụ thuận tiện- **93,8%**



SỰ PHÙ HỢP VỀ VĂN HÓA

- Nhân viên tôn trọng niềm tin tôn giáo của tôi- **96,1%**
- Nhân viên nhạy cảm với nền tảng văn hóa của tôi- **95,3%**

KẾT QUẢ (nhờ vào các dịch vụ)

- Con tôi làm tốt hơn trong học tập/công việc- **75,8%**
- Con tôi có khả năng đối phó tốt hơn khi mọi việc không diễn ra như ý- **73,9%**



NHẬN THỨC VỀ HOẠT ĐỘNG CHỨC NĂNG

- Con tôi xử lý công việc hàng ngày tốt hơn- **81,1%**



LẬP KẾ HOẠCH ĐIỀU TRỊ

- Tôi đã giúp chọn các mục tiêu điều trị cho con tôi- **91,3%**

KẾT NỐI XÃ HỘI

- Khi gặp khủng hoảng, tôi sẽ nhận được sự hỗ trợ cần thiết từ gia đình hoặc bạn bè- **89,6%**



NGÔN NGỮ ƯU TIÊN

- Các dịch vụ và tài liệu được cung cấp bằng ngôn ngữ ưu tiên của con tôi- **97,1%**

THĂM KHÁM SỨC KHỎE TỪ XA

- Các buổi thăm khám sức khỏe từ xa hữu ích như các dịch vụ trực tiếp- **34,1%**



NHẬN XÉT CỦA KHÁCH HÀNG

- “Họ đã giúp con trai tôi cảm thấy tốt hơn về bản thân.”
- “Họ luôn ở bên gia đình tôi khi chúng tôi gặp khó khăn. Các nhân viên thật tuyệt vời.”
- “Tôi trân trọng sự quan tâm của nhà trị liệu đối với những mối lo ngại của tôi.”

*Các tỷ lệ phần trăm được tính dựa trên khách hàng/người chăm sóc Đồng Ý hoặc Hoàn Toàn Đồng Ý với từng câu hỏi riêng lẻ.