

# نظرسنجی ادراک مصرف‌کننده: خانواده (0 تا 17 سال)، 2024

## برنامه‌ریزی درمان

- من در انتخاب اهداف درمان فرزندم نقش داشتم – **91.3%**

## ارتباط اجتماعی

- در شرایط بحرانی، حمایت لازم را از خانواده یا دوستان خواهم داشت – **89.6%**



## زبان ترجیحی

- خدمات و مدارک به زبان ترجیحی فرزندم ارائه شد – **97.1%**

## ملاقات‌های از راه دور

- ملاقات‌های از راه دور (Telehealth) به اندازه خدمات حضوری مفید بودند – **34.1%**



## نظرات مراجعان

- «آنها کمک کردند پسرم احساس بهتری نسبت به خودش داشته باشد.»
- «هر زمان خانواده‌ام در شرایط سختی بوده، کنار ما بوده‌اند. کارکنان فوق‌العاده‌اند.»
- «من قدردان توجه درمانگر نسبت به نگرانی‌هایم هستم.»

## پاسخ‌های مصرف‌کنندگان\*

### رضایت

- من از خدماتی که فرزندم دریافت کرده راضی هستم – **94.2%**
- ما کمکی را که برای فرزندمان می‌خواستیم دریافت کردیم – **91.6%**

### دسترسی

- مکان خدمات مناسب و در دسترس بود – **93.4%**
- زمان ارائه خدمات برای من مناسب بود – **93.8%**



### تناسب فرهنگی

- کارکنان به باورهای مذهبی من احترام گذاشتند – **96.1%**
- کارکنان نسبت به پیش‌زمینه فرهنگی من حساس بودند – **95.3%**

### نتایج (در اثر دریافت خدمات)

- عملکرد فرزند من در مدرسه/کار بهتر شده است – **75.8%**
- فرزندم بهتر می‌تواند با مشکلات کنار بیاید – **73.9%**



### ادراک از عملکرد

- فرزندم بهتر می‌تواند از عهده امور روزمره برآید – **81.1%**



نظرسنجی ادراک مصرف‌کننده (CPS) چیست؟ یک نظرسنجی محرمانه که سالی یکبار برای جمع‌آوری بازخورد درباره نظر مصرف‌کنندگان نسبت به خدمات ما انجام می‌شود.

## CPS اطلاعات را در 7 حوزه جمع‌آوری می‌کند:

- رضایت
- دسترسی
- تناسب فرهنگی
- نتایج
- بهبود عملکرد
- مشارکت در برنامه‌ریزی درمان
- ارتباطات اجتماعی

## بازخورد مصرف‌کنندگان به اداره خدمات سلامت روان کانتی لس‌آنجلس (LACDMH) کمک می‌کند تا:

- ✓ حوزه‌های نیازمند بهبود را شناسایی کند
- ✓ اهدافی برای بهبود خدمات تعیین کند
- ✓ تغییرات در نحوه ارائه خدمات را اطلاع‌رسانی کند
- ✓ خدمات را برای مراجعان بهتر کند



## CPS 2024

- خانواده‌ها **3,349** نظرسنجی تکمیل کردند، یعنی **31.9%** از **10,493** نظرسنجی جمع‌آوری‌شده توسط LACDMH.
- **69%** خانواده‌ها نظرسنجی را به انگلیسی، **29.9%** به اسپانیایی، **0.4%** به چینی و **0.4%** به کره‌ای تکمیل کردند.