

## برنامه‌ریزی درمان

- این من بودم، نه کارکنان، که اهداف درمانی‌ام را تعیین کردم - 84.0%

## ارتباط اجتماعی

- احساس می‌کنم به جامعه خود تعلق دارم - 69.9%



## زبان ترجیحی

- من خدمات و مدارک را به زبان ترجیحی‌ام دریافت کردم - 96.3%

## ملاقات‌های از راه دور

- ملاقات‌های از راه دور (Telehealth) به اندازه خدمات حضوری مفید بودند - 35.1%



## نظرات مراجعان

- «قطعاً طی سال گذشته، در زندگی‌ام تفاوت را دیده‌ام و این برایم بسیار مهم است.»
- «کمک مورد نیاز خود را دریافت کردم و احساس امنیت داشتم.»
- «اینجا با من خوب رفتار کردند.»

## پاسخ‌های مصرف‌کنندگان\*

### رضایت

- من خدماتی که دریافت کردم را دوست داشتم - 94.1%

### دسترسی

- مکان خدمات مناسب و در دسترس بود - 86.4%
- زمان ارائه خدمات برای من مناسب بود - 92.4%



### کیفیت

- کارکنان باور داشتند که من می‌توانم رشد کنم، تغییر کنم و بهبود یابم - 92.3%
- کارکنان نسبت به پیش‌زمینه فرهنگی من حساس بودند - 87.4%

### نتایج (در اثر دریافت خدمات)

- من مسائل روزمره را بهتر مدیریت می‌کنم - 83.7%
- من بهتر می‌توانم با بحران‌ها کنار بیایم - 80.4%
- عملکرد من در مدرسه/کار بهتر شده است - 69.1%



### ادراک از عملکرد

- علائم من دیگر آن‌قدر آزاردهنده نیستند - 68.7%
- وقتی مشکلی پیش می‌آید بهتر می‌توانم آن را مدیریت کنم - 75.9%



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

## CPS اطلاعات را در 7 حوزه جمع‌آوری می‌کند:

- رضایت
- دسترسی
- کیفیت
- 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

- بزرگسالان 4,941 نظرسنجی تکمیل کردند، یعنی 47.1% از 10,493 نظرسنجی جمع‌آوری‌شده توسط LACDMH.
- 90% بزرگسالان نظرسنجی را به انگلیسی، 8.5% به اسپانیایی، 0.7% به کره‌ای، 0.02% به چینی و 0.2% به ویتنامی تکمیل کردند.