

## برنامه‌ریزی درمان

- این من بودم، نه کارکنان، که اهداف درمانی‌ام را تعیین کردم – 85.1%

## ارتباط اجتماعی

- احساس می‌کنم به جامعه خود تعلق دارم – 72.7%



## 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 – 32.8%

## نظرات مراجعان

- «من عاشق افرادی هستم که اینجا کار می‌کنند.»
- «جای فوق‌العاده‌ای است! به دیگر اعضا یا به افراد خانواده بسیار توصیه می‌کنم.»
- «احساس می‌کنم می‌توانم خودم باشم. اینجا محیط امنی است.»
- «همه بسیار کمک می‌کنند و احساس می‌کنم واقعاً به سلامت روان و امنیت من اهمیت می‌دهند.»

## پاسخ‌های مصرف‌کنندگان\*

### رضایت

- من خدماتی که دریافت کردم را دوست داشتم – 95.3%

### دسترسی

- مکان خدمات مناسب و در دسترس بود – 87.8%
- زمان ارائه خدمات برای من مناسب بود – 93.8%

### کیفیت

- کارکنان باور داشتند که من می‌توانم رشد کنم، تغییر کنم و بهبود یابم – 88.6%
- کارکنان نسبت به پیش‌زمینه فرهنگی من حساس بودند – 88.8%

### نتایج (در اثر دریافت خدمات)



- من مسائل روزمره را بهتر مدیریت می‌کنم – 83.8%
- من بهتر می‌توانم با بحران‌ها کنار بیایم – 80.0%
- عملکرد من در مدرسه/کار بهتر شده است – 68.9%

### ادراک از عملکرد



- علائم من دیگر آن قدر آزاردهنده نیستند – 72.3%
- وقتی مشکلی پیش می‌آید بهتر می‌توانم آن را مدیریت کنم – 76.7%

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

- سالمندان 917 نظرسنجی تکمیل کردند، یعنی 8.7% از 10,493 نظرسنجی جمع‌آوری‌شده توسط LACDMH.
- 78.2% سالمندان نظرسنجی را به انگلیسی، 16.3% به اسپانیایی و 3.2% به کره‌ای تکمیل کردند.