

استبيان تصوّر المستهلك: كبار السن (أكبر من 60 عامًا)، لعام 2024

وضع خطة العلاج

- أنا من قررت أهداف علاجي، وليس طاقم العمل-
85.1%

التواصل الاجتماعي

- أشعر بانتمائي إلى مجتمعي- 72.7%



اللغة المفضلة

- تلقيت الخدمات والوثائق بلغتي المفضلة- 96.3%

الرعاية الصحية عن بُعد (Telehealth)



- كانت زيارات الرعاية الصحية عن بُعد مفيدة بقدر خدمات الرعاية الصحية الحضورية
32.8%

تعليقات وآراء العملاء

- "أحب طاقم العمل هنا"
- "مكان رائع!"، أوصي به بشدة لبقية الأعضاء أو العائلات"
- "أشعر أنه يمكنني أن أكون على طبيعتي، إنه مكان آمن."
- "كان الجميع متعاونين للغاية، وأشعر أنهم يهتمون حقًا بصحتي النفسية وبسلامتي."

إجابات المستهلكين*

مستوى الرضا عن الخدمات

- أشعر بالرضا عن الخدمات التي تلقيتها- 95.3%

إمكانية الوصول إلى الخدمات

- كان الموقع ملائمًا ومريحًا - 87.8%
- كانت مواعيد تقديم الخدمات مناسبة لي - 93.8%



جودة الخدمات

- أمن طاقم العمل بقدرتي على التحسن والتغيير والتعافي- 88.6%
- راعى طاقم العمل خلفيتي الثقافية واحترمها- 88.8%

النتائج المتحققة (كنتيجة للخدمات المقدمة)



- أصبحت أتعامل بشكل أكثر فاعلية مع المشكلات اليومية- 83.8%
- أصبحت أكثر قدرة على التعامل بشكل أفضل مع الأزمات- 80.0%
- تحسّن مستوى تحصيلي في المدرسة/إنجازي في العمل- 68.9%

تصوّر الأداء الوظيفي

- لم تعد الأعراض التي أعاني منها تزعجني بشدة كما كانت من قبل- 72.3%
- أصبحت أكثر قدرة على التعامل بشكل أفضل مع الأمور عندما تسوء- 76.7%



ما هو استبيان تصوّر المستهلك ؟ استبيان سرّي يُجرى مرة واحدة سنويًا لجمع آراء المستهلكين حول مدى رضاهم عن خدماتنا.

يجمع استبيان تصوّر المستهلك البيانات من 7 مجالات وهي:

- مستوى الرضا عن الخدمات
- إمكانية الوصول إلى الخدمات
- جودة الخدمات
- النتائج المتحققة
- تحسّن الأداء الوظيفي
- المشاركة في وضع خطة العلاج
- التواصل الاجتماعي

تساعد آراء المستهلك إدارة الصحة النفسية في مقاطعة لوس أنجلوس في:



- ✓ تحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين
- ✓ وضع أهداف لتحسين الخدمات
- ✓ توجيه التغييرات في عملية تقديم الخدمات
- ✓ تحسين جودة الخدمات المقدمة للمستهلكين

استبيان تصوّر المستهلك لعام 2024

- أكمل كبار السن 917 استبيانًا، وهو ما يمثل 8.7% من عدد الاستبيانات التي جمعتها إدارة الصحة النفسية في مقاطعة لوس أنجلوس والبالغ عددها 10,493 استبيانًا.
- أكمل 78.2% من كبار السن الاستبيان باللغة الإنجليزية، و16.3% باللغة الإسبانية، و3.2% باللغة الكورية.