

KHẢO SÁT NHẬN THỨC NGƯỜI TIÊU DÙNG (CPS) LÀ GÌ? Một cuộc khảo sát bí mật được thực hiện mỗi năm một lần để thu thập phản hồi về cảm nhận của khách hàng đối với các dịch vụ của chúng tôi.

CPS THU THẬP THÔNG TIN Ở 7 KHÓA CẠNH

- Mức độ hài lòng
- Khả năng tiếp cận
- Sự phù hợp về văn hóa
- Kết quả
- Chức năng cải thiện
- Tham gia vào kế hoạch điều trị
- Kết nối xã hội

Ý KIẾN PHẢN HỒI CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG GIÚP LACDMH

- ✓ Xác định những lĩnh vực cần cải thiện
- ✓ Đặt mục tiêu để cải thiện dịch vụ
- ✓ Thông báo về những thay đổi trong việc cung cấp dịch vụ
- ✓ Nâng cao chất lượng cho khách hàng



CPS 2025

- Thanh thiếu niên đã hoàn thành **1.858** bảng khảo sát, chiếm **14,1%** trong tổng số **13.181** bảng khảo sát do LACDMH thu thập.
- **93,4%** thanh thiếu niên hoàn thành khảo sát bằng tiếng Anh và **6,4%** bằng tiếng Tây Ban Nha.

PHẢN HỒI CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG*

MỨC ĐỘ HÀI LÒNG

- Tôi hài lòng với dịch vụ đã nhận được - **93.5%**
- Tôi đã nhận được sự giúp đỡ mà tôi cần - **89.5%**

KHẢ NĂNG TIẾP CẬN

- Vị trí thuận tiện - **91.1%**
- Thời gian phục vụ thuận tiện - **89.2%**



SỰ PHÙ HỢP VỀ VĂN HÓA

- Nhân viên tôn trọng tín ngưỡng tôn giáo của tôi - **92.9%**
- Nhân viên rất tôn trọng nguồn gốc văn hóa/dân tộc của tôi - **84.6%**

KẾT QUẢ (do dịch vụ mang lại)

- Tôi học tập/làm việc tốt hơn - **71.3%**
- Tôi có khả năng xử lý tốt hơn khi mọi việc trở nên không suôn sẻ - **77.9%**



NHẬN THỨC VỀ CHỨC NĂNG

- Tôi giỏi xử lý các vấn đề thường nhật hơn - **81.3%**



LẬP KẾ HOẠCH ĐIỀU TRỊ

- Tôi đã tham gia vào việc lựa chọn mục tiêu điều trị của mình - **88.0%**

KẾT NỐI XÃ HỘI

- Trong lúc khủng hoảng, tôi nhận được sự hỗ trợ cần thiết từ gia đình hoặc bạn bè - **85.1%**



NGÔN NGỮ ƯU TIÊN

- Tôi đã nhận được các dịch vụ và tài liệu bằng ngôn ngữ ưu tiên của tôi - **95.2%**

Y TẾ TỪ XA

- Các cuộc thăm khám từ xa cũng hữu ích như các dịch vụ trực tiếp - **21.8%**



Ý KIẾN KHÁCH HÀNG

- “Tôi thích bác sĩ trị liệu của mình. Tôi đã học được cách đương đầu.”
- “Tôi có thể trút bầu tâm sự và nói về cảm xúc của bản thân.”
- “Liệu pháp tâm lý đã giúp tôi hòa hợp hơn với gia đình.”