

## ANO ANG SURVEY SA PANG-UNAWA NG CONSUMER (CPS)?

Isang kumpidensyal na survey na isinasagawa isang beses sa isang taon para mangalap ng feedback kung ano ang nararamdaman ng aming mga consumer tungkol sa aming mga serbisyo.

## NANGONGOLEKTA NG IMPORMASYON ANG CPS SA 7 LUGAR

- Kasiyahan
- Access
- Kalidad
- Mga kalalabasan
- Pinahusay na paggana
- Pakikilahok sa pagpapalano ng paggamot
- Pagkakaugnay sa lipunan

## TUMUTULONG SA LACDMH ANG FEEDBACK NG CONSUMER

- ✓ Tukuyin ang mga lugar na nangangailangan ng pagpapabuti
- ✓ Magtakda ng mga layunin para mapabuti ang mga serbisyo
- ✓ Ipaalam ang mga pagbabago sa paghahatid ng mga serbisyo
- ✓ Gawing mas mahusay ang mga bagay para sa aming mga kliyente



## CPS 2025

- Nakumpleto ng mga nasa hustong gulang ang **5,473** survey, na **41.5%** ng **13,181** survey na nakolekta ng LACDMH.
- **87.9%** ng mga nasa hustong gulang ay kinumpleto ang survey sa English, **10.4%** sa Spanish, **0.5%** sa Korean, **0.5%** sa Chinese, at **0.2%** sa Vietnamese.

## MGA TUGON NG CONSUMER\*

### KASIYAHAN

- Nagustuhan ko ang mga serbisyonag natanggap ko- **94.2%**.

### ACCESS

- Maginhawa ang lokasyon- **86.6%**.
- Ang mga oras ng mga serbisyo ay mabuti para sa akin- **91.5%**



### KALIDAD

- Naniniwala ang mga kawani na kaya kong lumago, magbago at makabawi- **92.2%**
- Ang mga kawani ay sensitibo sa kultural na background ko- **86.4%**

### MGA KALALABASAN (bilang resulta ng mga serbisyo)

- Mas epektibo akong humarap sa mga pang-araw-araw na problema- **83.3%**.
- Mas kaya kong harapin ang krisis- **80.4%**
- Mas mahusay ako sa paaralan/trabaho- **70.2%**



### PANG-UNAWA SA PUNSYON

- Ang mga sintomas ko ay hindi gaanong nakakaabala sa akin- **67.9%**
- Kaya kong pamahalaan ang mga bagay kapag nagkamali- **76.5%**



### PAGPAPLANO SA PAGGAMOT

- Ako, hindi ang kawani, ang nagpasya sa mga layunin ko sa paggamot- **82.2%**.

### PAGKAKAUGNAY SA LIPUNAN

- Pakiramdam ko ay kabilang ako sa komunidad ko- **70.2%**.



### GUSTONG WIKA

- Nakatanggap ako ng mga serbisyo at dokumento sa gusto kong wika- **95.0%**

### TELEHEALTH

- Ang mga pagbisita sa telehealth ay nakakatulong gaya ng mga personal na serbisyo- **34.8%**



## MGA KOMENTO NG KLIYENTE

- "Lagi kong nire-refer ang mga tao sa iyong programa. Lubos akong nagpapasalamat sa tulong na natanggap ko. Mahal ko ang aking team."
- "Masayang-masaya ako sa mga serbisyo ko na talagang binabago nito ang aking buhay at ginagawa itong mas mahusay."
- "Para magkaroon ng mas maraming psychiatrist sa mga kawani."