

استطلاع آراء المستهلكين: كبار السن (60 عاماً فأكثر)، 2025

تخطيط العلاج

- أنا، وليس الموظفون، من حددت أهداف علاجي - 88.6%

التواصل الاجتماعي

- أشعر بالانتماء إلى مجتمعي - 74.4%



اللغة المفضية

- تلقيت الخدمات والوثائق بلغتي المفضية - 95.2%

التطبيب عن بعد

- كانت زيارات التطبيب عن بعد مفيدة مثل الخدمات الحضرورية - 37.0%



تعليقات العملاء

- "أنا سعيد جداً بالخدمات وبطريقة تعامل الجميع معي."
- "مزاجي يتحسن."
- "سيكون من الجيد أيضاً الحصول على علاج مركز."
- "منذ أن بدأت التردد على هذه العيادة، أشعر بتحسن."

*إجابات المستهلكين

الرضا

- أعجبتني الخدمات التي تلقيتها - 97.2%

الوصول

- كان الموقع مناسباً - 91.2%
- كانت أوقات الخدمات جيدة بالنسبة لي - 95.0%



الجودة

- كان الموظفون يؤمنون بقدرتي على النمو والتغيير والتعافي - 93.7%
- أبدى الموظفون حساسية تجاه خلفيتي الثقافية - 91.8%

النتائج (نتيجة للخدمات)

- تعاملت مع المشاكل اليومية بشكل أكثر فعالية - 87.7%
- أصبحت أكثر قدرة على التعامل مع الأزمات - 85.5%
- أحقق نتائج أفضل في المدرسة/العمل - 69.6%



الآراء حول الأداء

- لم تعد أعراضي تزعجني كثيراً - 74.0%
- أصبحت أكثر قدرة على التعامل مع الأمور عندما تسوء - 79.7%



ما هو استبيان آراء المستهلك (CPS)؟
استبيان سرّي يُجرى مرة واحدة في السنة لجمع آراء عملائنا حول خدماتنا.

يجمع استبيان CPS المعلومات في 7 مجالات

- الرضا
- الوصول
- الجودة
- النتائج
- تحسين الأداء
- المشاركة في تخطيط العلاج
- التواصل الاجتماعي

تساعد إجابات المستهلكين LACDMH



- ✓ تحديد المجالات التي تحتاج إلى تحسين
- ✓ تحديد أهداف لتحسين الخدمات
- ✓ الإبلاغ عن التغييرات لقسم تقديم الخدمات
- ✓ تحسين الأمور لعملائنا

CPS 2025

- أكمل كبار السن 1137 استبياناً، وهو ما يمثل 8.6% من إجمالي 13181 استبياناً جمعتها LACDMH.
- أكمل 73.7% من كبار السن الاستبيان باللغة الإنجليزية، و 20.3% باللغة الإسبانية، و 1.8% باللغة الكورية.