

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
- Chất lượng
- 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

- Người lớn tuổi đã hoàn thành **1,137** phiếu khảo sát, chiếm **8.6%** trong tổng số **13,181** phiếu khảo sát do LACDMH thu thập.
- **73.7%** người lớn tuổi đã hoàn thành khảo sát bằng tiếng Anh, **20.3%** bằng tiếng Tây Ban Nha, và **1.8%** bằng tiếng Hàn Quốc.

PHẢN HỒI CỦA NGƯỜI TIÊU DÙNG*

MỨC ĐỘ HÀI LÒNG

- Tôi hài lòng với dịch vụ mình nhận được - **97.2%**

KHẢ NĂNG TIẾP CẬN

- Vị trí thuận tiện - **91.2%**
- Thời gian phục vụ rất thuận tiện cho tôi - **95.0%**



CHẤT LƯỢNG

- Các nhân viên tin rằng tôi có thể tiến triển, thay đổi và hồi phục - **93.7%**
- Các nhân viên rất tôn trọng nền văn hóa của tôi - **91.8%**

KẾT QUẢ (do dịch vụ mang lại)

- Tôi xử lý các vấn đề hàng ngày hiệu quả hơn - **87.7%**
- Tôi có khả năng đối phó với khủng hoảng tốt hơn - **85.5%**
- Tôi học tập/làm việc tốt hơn - **69.6%**



NHẬN THỨC VỀ CHỨC NĂNG

- Các triệu chứng của tôi không còn làm tôi khó chịu nhiều như trước nữa - **74.0%**
- Tôi có khả năng xử lý tốt hơn khi mọi việc trở nên không suôn sẻ - **79.7%**



LẬP KẾ HOẠCH ĐIỀU TRỊ

- Tôi, chứ không phải nhân viên, đã quyết định mục tiêu điều trị của mình - **88.6%**

KẾT NỐI XÃ HỘI

- Tôi cảm thấy mình thuộc về cộng đồng này - **74.4%**



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 - **37.0%**



Ý KIẾN KHÁCH HÀNG

- “Tôi rất hài lòng với dịch vụ và cách mọi người đối xử với tôi.”
- “Tâm trạng của tôi đang tốt hơn.”
- “Sẽ thật tuyệt nếu có thêm liệu pháp tập trung.”
- “Từ khi bắt đầu đến phòng khám này, tôi cảm thấy khỏe hơn.”