

Cómo incluimos a clientes, padres y cuidadores

En este boletín informativo aprenderá tres maneras en las que puede transmitir sus comentarios a Hillside sobre nuestros servicios y personal, conocer los resultados de nuestra encuesta anual para participantes, leer los comentarios de las mesas redondas de consumidores recientes y conocer nuestro plan de mejoras para el futuro.



Tres maneras de transmitir sus comentarios

Hillside se esfuerza por satisfacer las necesidades de toda su comunidad de participantes. Nuestros clientes y sus familias son participantes importantes. Hillside usa sus comentarios para mejorar nuestros programas y asegurarse de que los servicios continúen siendo representativos, de apoyo y tengan impacto. Hillside brinda tres canales a través de los cuales los participantes pueden enviar sus comentarios:

1. Encuestas para participantes:

Hillside realiza encuestas para participantes dos veces al año. Estas encuestas recopilan comentarios de los clientes y sus padres/cuidadores para identificar las áreas que necesitan mejoras. Al participar de una encuesta, ayuda a hacer que los servicios de Hillside sean más efectivos y representativos de sus necesidades.

2. Buzón de sugerencias:

Cada sitio de Hillside y Bienvenidos, su entidad asociada, tiene un buzón de sugerencias que usted puede usar para dejar un comentario útil para el programa. Deje una sugerencia si se le ocurre algo que ayudará a mejorar los servicios o el lugar. Hillside leerá su comentario y hará todo lo posible por hacerlo realidad.

3. Mesa redonda de consumidores:

Al participar de la Mesa redonda de consumidores, usted jugará un papel directo para de compartir su experiencia como participante y ayudará a identificar aquellas maneras en las que se puede mejorar Hillside

Resultados de la encuesta de participantes

	Totalmente de acuerdo	De acuerdo	Indeciso	Desacuerdo	Totalmente Desacuerdo
Las personas que trabajan en la organización me tratan con respeto y cortesía.	81%	19%	0%	0%	0%
El personal respeta mi confidencialidad y mi privacidad.	84%	16%	0%	0%	0%
La organización me pregunta qué ideas tengo sobre cómo mejorar sus servicios.	52%	33%	12%	2%	2%
Ayudo a planificar mis servicios y establecer mis metas.	78%	19%	3%	0%	0%
Puedo recibir servicios de la organización sin esperar demasiado.	72%	22%	5%	0%	0%
En general, estoy satisfecho/a con los servicios que recibo.	86%	12%	2%	0%	0%



Hillside

CREATING LASTING CHANGE



hillside.org | bienvenidos.org



Bienvenidos

an affiliate of Hillside

Comentarios de la mesa redonda de consumidores

¡Usted habló y nosotros lo escuchamos!

En nuestras dos mesas redondas en Baldwin Park y South Pasadena, padres, clientes y familiares hablaron sobre las áreas que necesitan mejoras. Estas son las cosas que les gustaría recibir:

- Más comunicación de nuestra parte cuando hay cambios en el personal.
- Más comunicación acerca de cuándo comienzan los servicios.
- Más recursos que lo ayuden a apoyar a su hijo.
- Más servicios, como clases de crianza y conexión con escuelas locales y otros centros comunitarios.
- Literatura sobre Hillside para que usted tenga cuando comience los servicios.

Nuestros planes de mejora están en marcha y nos entusiasma compartir el progreso que hemos hecho y el cronograma para el próximo año:

Planes de mejora de la mesa de consumidores 2017-2018

