

ЧТО ТАКОЕ ОПРОС ПО ПОТРЕБИТЕЛЬСКОМУ ВОСПРИЯТИЮ (CPS)? Ежегодный конфиденциальный опрос потребителей для оценки качества наших услуг.

В ХОДЕ ОПРОСА CPS СОБИРАЕТСЯ ИНФОРМАЦИЯ ПО 7 ТЕМАМ

- Удовлетворенность
- Доступность
- Культурная уместность
- Результаты
- Улучшение работы
- Участие в планировании лечения
- Социальная связанность

ОТЗЫВЫ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ ПОМОГАЮТ LACDMH

- ✓ Выявить направления, которые необходимо улучшить
- ✓ Определить целевые показатели для улучшения услуг
- ✓ Информировать об изменениях в условиях оказания услуг
- ✓ Улучшить условия обслуживания для наших клиентов



CPS 2025 года

- В опросе приняли участие **4712** семей, что составляет **35,7%** от **13181** опроса, собранного LACDMH.
- **66,9%** семей прошли опрос на английском языке, **31,8%** – на испанском, **0,75%** – на китайском и **0,3%** – на корейском.

ОТЗЫВЫ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ*

УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ

- Я удовлетворен(-а) услугами, которые получил мой ребенок – **94,1%**
- Моя семья получила помощь, необходимую моему ребенку – **92,2%**

ДОСТУПНОСТЬ

- Удобное расположение – **94,2%**
- Время предоставления услуг было удобным – **94,0%**



КУЛЬТУРНАЯ УМЕСТНОСТЬ

- Персонал с уважением относился к моим религиозным убеждениям **96,4%**
- Персонал с уважением и пониманием относился к моему культурному происхождению – **95,4%**

РЕЗУЛЬТАТЫ (в результате оказания услуг)

- Мой ребенок стал лучше учиться/работать – **78,0%**
- Мой ребенок стал лучше справляться с ситуациями, когда что-то идет не так – **76,4%**



ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ЛЕЧЕНИЯ

- Мой ребенок стал лучше справляться с повседневными делами – **82,7%**



ПЛАНИРОВАНИЕ ЛЕЧЕНИЯ

- Я помог(-ла) выбрать цели лечения моего ребенка – **92,2%**

СОЦИАЛЬНАЯ СВЯЗАННОСТЬ

- В кризисной ситуации я смогу рассчитывать на необходимую поддержку со стороны семьи или друзей – **90,1%**



ПРЕДПОЧИТАЕМЫЙ ЯЗЫК

- Моему ребенку оказывали услуги и предоставляли документы предпочитаемом им языке – **97,1%**

ТЕЛЕМЕДИЦИНА

- Телемедицинские консультации оказались такими же полезными, как и очные визиты к врачу – **32,3%**



КОММЕНТАРИИ КЛИЕНТОВ

- «Я могу понять свою дочь и помочь ей».
- «Я бы, наверное, улучшил(-а) график работы и расписание».
- «Терапия помогла моему сыну научиться контролировать свои эмоции и тревогу».