

## ЧТО ТАКОЕ ОПРОС ПО ПОТРЕБИТЕЛЬСКОМУ

**ВОСПРИЯТИЮ (CPS)?** Конфиденциальный опрос, который проводится раз в год для сбора отзывов о том, как потребители относятся к нашим услугам.

## 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 НАМ

- ✓ 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 2024

- Подростки приняли участие в опросе **1 286** раз, что составляет **12,3%** из **10 493** опросов, проведенных LACDMH.
- **95,1%** подростков заполняли опрос на английском языке, **4,9%** — на испанском языке.

## ОТЗЫВЫ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ\*

### УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ

- Я удовлетворен(-а) предоставленными услугами — **94,1%**
- Я получил(-а) необходимую помощь — **88,3%**

### ДОСТУПНОСТЬ

- Удобное расположение — **89,9%**
- Мне предложили обслуживание в удобное для меня время — **89,2%**



### КУЛЬТУРНАЯ УМЕСТНОСТЬ

- Сотрудники уважительно относились к моим религиозным убеждениям — **94,3%**
- Сотрудники внимательно отнеслись к моему этническому/культурному происхождению — **84,7%**

### РЕЗУЛЬТАТЫ (результаты обслуживания)

- У меня повысилась успеваемость в школе/результативность на работе — **67,6%**
- Я лучше справляюсь с трудностями — **75,8%**



### ВОСПРИЯТИЕ РАБОТЫ ОРГАНИЗМА

- Я лучше справляюсь с повседневными проблемами — **78,2%**



## ПЛАНИРОВАНИЕ ЛЕЧЕНИЯ

- Я участвовал(-а) в выборе целей моего лечения — **87,8%**

## СОЦИАЛЬНАЯ СВЯЗАННОСТЬ

- В кризисной ситуации я получил необходимую поддержку от семьи и друзей — **84,2%**



## ПРЕДПОЧТИТЕЛЬНЫЙ ЯЗЫК

- Мне оказывали услуги и предоставляли документы на предпочитаемом мной языке — **95,5%**

## ТЕЛЕМЕДИЦИНА

- Телемедицинские консультации были столь же полезны, как и личные визиты к врачу — **23,9%**



## КОММЕНТАРИИ КЛИЕНТОВ

- «У меня улучшилась успеваемость в школе».
- «Мне помогли понять, что не все происходящее — моя вина».
- «Здесь мне помогли научиться справляться с трудностями».