

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
- Качество
- 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

- Взрослые приняли участие в опросе **4 941** раз, что составляет **47,1%** из **10 493** опросов, проведенных LACDMH.
- **90%** взрослых заполняли опрос на английском языке, **8,5%** — на испанском, **0,7%** — на корейском, **0,02%** — на китайском и **0,2%** — на вьетнамском языке.

ОТЗЫВЫ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ*

УДОВОЛТВОРЕННОСТЬ

- Я доволен(-на) предоставленными услугами — **94,1%**

ДОСТУПНОСТЬ

- Удобное расположение — **86,4%**
- Мне предложили обслуживание в удобное для меня время — **92,4%**



КАЧЕСТВО

- Сотрудники были уверены, что я могу развиваться, меняться и восстанавливаться — **92,3%**
- Сотрудники внимательно отнеслись к моему культурному происхождению — **87,4%**

РЕЗУЛЬТАТЫ (результаты обслуживания)

- Я лучше справляюсь с повседневными задачами проблемами — **83,7%**
- Я лучше справляюсь с кризисными ситуациями — **80,4%**
- У меня повысилась успеваемость в школе/результативность на работе — **69,1%**



ВОСПРИЯТИЕ РАБОТЫ ОРГАНИЗМА

- Мои симптомы меньше меня беспокоят — **68,7%**
- Я лучше справляюсь с трудностями — **75,9%**



ПЛАНИРОВАНИЕ ЛЕЧЕНИЯ

- Я, а не сотрудники, определил(-а) цели своего лечения — **84,0%**

СОЦИАЛЬНАЯ СВЯЗАННОСТЬ

- Я чувствую себя частью сообщества — **69,9%**



ПРЕДПОЧТИТЕЛЬНЫЙ ЯЗЫК

- Мне оказывали услуги и предоставляли документы на предпочитаемом мной языке — **96,3%**

ТЕЛЕМЕДИЦИНА

- Телемедицинские консультации были столь же полезны, как и личные визиты к врачу — **35,1%**



КОММЕНТАРИИ КЛИЕНТОВ

- «За последний год я заметил положительные изменения в своей жизни, что очень важно для меня».
- «Я получила необходимую помощь и чувствовала себя в безопасности».
- «Здесь хорошо ко мне относились».