

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

- Пожилые люди приняли участие в опросе **917** раз, что составляет **8,7%** из **10 493** опросов, проведенных LACDMH.
- **78,2%** пожилых людей заполняли опрос на английском языке, **16,3%** — на испанском и **3,2%** на корейском языке.

ОТЗЫВЫ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ*

УДОВОЛЕТВОРЕННОСТЬ

- Я доволен(-на) предоставленными услугами — **95,3%**

ДОСТУПНОСТЬ

- Удобное расположение — **87,8%**
- Мне предложили обслуживание в удобное для меня время — **93,8%**



КАЧЕСТВО

- Сотрудники были уверены, что я могу развиваться, меняться и восстанавливаться — **88,6%**
- Сотрудники внимательно отнеслись к моему культурному происхождению — **88,8%**

РЕЗУЛЬТАТЫ (результаты обслуживания)

- Я лучше справляюсь с повседневными проблемами — **83,8%**
- Я лучше справляюсь с кризисными ситуациями — **80,0%**
- У меня повысилась результативность на работе — **68,9%**



ВОСПРИЯТИЕ РАБОТЫ ОРГАНИЗМА

- Мои симптомы меньше меня беспокоят — **72,3%**
- Я лучше справляюсь с трудностями — **76,7%**



ПЛАНИРОВАНИЕ ЛЕЧЕНИЯ

- Я, а не сотрудники, определил(-а) цели своего лечения — **85,1%**

СОЦИАЛЬНАЯ СВЯЗАННОСТЬ

- Я чувствую себя частью сообщества — **72,7%**



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 — **32,8%**



КОММЕНТАРИИ КЛИЕНТОВ

- «Мне нравятся люди, которые здесь работают».
- «Замечательное место!» «Настоятельно рекомендую другим участникам или семьям».
- «Я чувствую, что могу быть собой. Это безопасное место».
- «Все были со мной очень любезными, и я чувствовал, что персонал действительно заботится о моем психическом здоровье и безопасности».