

## 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

- Семьи приняли участие в опросе **3 349** раз, что составляет **31,9%** из **10 493** опросов, проведенных LACDMH.
- **69%** семей заполняли опрос на английском языке, **29,9%** — на испанском, **0,4%** — на китайском и **0,4%** — на корейском языке.

## ОТЗЫВЫ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ\*

### УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ

- Мы довольны услугами, которые получил наш ребенок — **94,2%**
- Наша семья получила необходимую помощь для ребенка — **91,6%**

### ДОСТУПНОСТЬ

- Удобное расположение — **93,4%**
- Мне предложили обслуживание в удобное для меня время — **93,8%**



### КУЛЬТУРНАЯ УМЕСТНОСТЬ

- Сотрудники уважительно относились к моим религиозным убеждениям — **96,1%**
- Сотрудники внимательно отнеслись к моему культурному происхождению — **95,3%**

### РЕЗУЛЬТАТЫ (результаты обслуживания)

- У моего ребенка повысилась успеваемость в школе/результативность на работе — **75,8%**
- Мой ребенок лучше справляется с трудностями — **73,9%**



### ВОСПРИЯТИЕ РАБОТЫ ОРГАНИЗМА

- Мой ребенок лучше справляется с повседневными проблемами — **81,1%**



## ПЛАНИРОВАНИЕ ЛЕЧЕНИЯ

- Я участвовал(-а) в выборе целей лечения моего ребенка — **91,3%**

## СОЦИАЛЬНАЯ СВЯЗАННОСТЬ

- В кризисной ситуации я получаю необходимую поддержку от семьи и друзей — **89,6%**



## ПРЕДПОЧТИТЕЛЬНЫЙ ЯЗЫК

- Моему ребенку оказывали услуги и предоставляли документы на предпочитаемом моим ребенком языке — **97,1%**

## ТЕЛЕМЕДИЦИНА

- Телемедицинские консультации были столь же полезны, как и личные визиты к врачу — **34,1%**



## КОММЕНТАРИИ КЛИЕНТОВ

- «Они помогли моему сыну почувствовать себя лучше».
- «Они всегда были рядом с нашей семьей, когда нам было трудно. Персонал больницы просто потрясающий».
- «Я ценю то, насколько внимательно врач отнесся к моим проблемам».