

**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 **1858** подростков, что составляет **14,1%** от **13181** опроса, собранного LACDMH.
- **93,4%** подростков прошли опрос на английском языке **6,4** – на испанском.

## ОТЗЫВЫ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ\*

### УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ

- Я удовлетворен(-а) полученными услугами – **93,5%**
- Я получил(-а) необходимую мне помощь – **89,5%**

### ДОСТУПНОСТЬ

- Удобное расположение – **91,1%**
- Время предоставления услуг было удобным – **89,2%**



### КУЛЬТУРНАЯ УМЕСТНОСТЬ

- Персонал с уважением относился к моим религиозным убеждениям – **92,9%**
- Персонал с уважением и пониманием относился к моему культурному/этническому происхождению – **84,6%**

### РЕЗУЛЬТАТЫ (в результате оказания услуг)

- Я стал(-а) лучше учиться/работать – **71,3%**
- Я стал(-а) лучше справляться с ситуациями, когда что-то идет не так – **77,9%**



### ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ЛЕЧЕНИЯ

- Я стал(-а) лучше справляться с повседневными делами – **81,3%**



## ПЛАНИРОВАНИЕ ЛЕЧЕНИЯ

- Я помог(-ла) выбрать цели моего лечения – **88,0%**

## СОЦИАЛЬНАЯ СВЯЗАННОСТЬ

- В кризисной ситуации я смогу рассчитывать на необходимую поддержку со стороны семьи или друзей – **85,1%**



## ПРЕДПОЧИТАЕМЫЙ ЯЗЫК

- Мне оказывали услуги и предоставляли документы на предпочитаемом мной языке – **95,2%**

## ТЕЛЕМЕДИЦИНА

- Телемедицинские консультации оказались такими же полезными, как и очные визиты к врачу – **21,8%**



## КОММЕНТАРИИ КЛИЕНТОВ

- «Мне нравится мой терапевт. Я научился(-лась) справляться с трудностями».
- «Я могу выговориться и поделиться своими чувствами».
- «Терапия помогла мне наладить отношения с семьей».