

**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
- Качество
- 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 **5473** взрослых, что составляет **41,5%** от **13181** опроса, собранного LACDMH.
- **87,9%** взрослых прошли опрос на английском языке, **10,4%** – на испанском, **0,5%** – на корейском, **0,5%** – на китайском и **0,2%** – на вьетнамском.

## ОТЗЫВЫ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ\*

### УДОВЛЕТВОРЕННОСТЬ

- Я доволен(-а) предоставленными услугами **94,2%**

### ДОСТУПНОСТЬ

- Удобное расположение – **86,6%**
- Время предоставления услуг меня устроило – **91,5%**



### КАЧЕСТВО

- Персонал верил в мои способности к личностному развитию, трансформации и выздоровлению – **92,2%**
- Персонал с уважением и пониманием относился к моему культурному происхождению – **86,4%**

### РЕЗУЛЬТАТЫ (в результате оказания услуг)

- Я стал(-а) лучше, быстрее или рациональнее находить выход из ежедневных затруднений и справляться с рутинными задачами – **83,3%**
- Я стал(-а) лучше справляться с кризисными ситуациями – **80,4%**
- Я стал(-а) лучше учиться/работать – **70,2%**



### ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ЛЕЧЕНИЯ

- Мои симптомы стали меньше меня беспокоить – **67,9%**
- Я стал(-а) лучше справляться с ситуациями, когда что-то идет не так – **76,5%**



### ПЛАНИРОВАНИЕ ЛЕЧЕНИЯ

- Я, а не персонал, определил(-а) свои цели лечения – **82,2%**

### СОЦИАЛЬНАЯ СВЯЗАННОСТЬ

- Я чувствую себя частью сообщества – **70,2%**



### ПРЕДПОЧИТАЕМЫЙ ЯЗЫК

- Мне оказывали услуги и предоставляли документы на предпочитаемом мной языке – **95,0%**

### ТЕЛЕМЕДИЦИНА

- Телемедицинские консультации оказались такими же полезными, как и очные визиты к врачу – **34,8%**



## КОММЕНТАРИИ КЛИЕНТОВ

- «Я всегда рекомендую (приглашаю) людей в Вашу программу. Я очень благодарен(-а) за оказанную мне помощь. Я выражаю искреннюю привязанность, уважение и восхищение людьми, с которыми мне пришлось столкнуться».
- «Я очень доволен(-а) оказанными мне услугами, они действительно меняют мою жизнь к лучшему».
- «Увеличить штат психиатров».