

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 **1137** пожилых людей, что составляет **8,6%** от **13181** опроса, собранного LACDMH.
- **73,7%** пожилых людей прошли опрос на английском языке, **20,3%** – на испанском и **1,8%** – на корейском.

ОТЗЫВЫ ПОТРЕБИТЕЛЕЙ*

УДОВОЛТВОРЕННОСТЬ

- Я доволен(-а) предоставленными услугами **97,2%**

ДОСТУПНОСТЬ

- Удобное расположение – **91,2%**
- Время предоставления услуг меня устроило – **95,0%**



КАЧЕСТВО

- Персонал верил в мои способности к личностному развитию, трансформации и выздоровлению – **93,7%**
- Персонал с уважением и пониманием относился к моему культурному происхождению – **91,8%**

РЕЗУЛЬТАТЫ (в результате оказания услуг)

- Я стал(-а) лучше и быстрее решать задачи и трудности, которые возникают каждый день – **87,7%**
- Я стал(-а) лучше справляться с кризисными ситуациями – **85,5%**
- Я стал(-а) лучше учиться/работать – **69,6%**



ОЦЕНКА ЭФФЕКТИВНОСТИ ЛЕЧЕНИЯ

- Мои симптомы стали меньше меня беспокоить – **74,0%**
- Я стал(-а) лучше справляться с ситуациями, когда что-то идет не так – **79,7%**



ПЛАНИРОВАНИЕ ЛЕЧЕНИЯ

- Я, а не персонал, определил(-а) свои цели лечения – **88,6%**

СОЦИАЛЬНАЯ СВЯЗАННОСТЬ

- Я чувствую себя частью сообщества – **74,4%**



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 – **37,0%**



КОММЕНТАРИИ КЛИЕНТОВ

- «Я очень доволен(-а) обслуживанием и тем, как ко мне относятся».
- «У меня настроение становится лучше».
- «Было бы неплохо также иметь целенаправленную (фокусированную) терапию».
- «С тех пор, как я начал(-а) посещать эту клинику, я чувствую себя лучше».