

什麼是消費者感知調查 (CPS)？一項每年一次的匿名問卷調查，用以收集消費者對我們服務的意見。

CPS 收集七個方面的資訊

- 滿意度
- 可及性
- 文化適切
- 結果
- 功能改善
- 參與治療計劃
- 社會連結

消費者回饋能夠幫助 LACDMH

- ✓ 找出需改進的領域
- ✓ 設定改善服務的目標
- ✓ 作為改進服務提供方式的依據
- ✓ 讓我們的客戶獲得更好的服務



CPS 2024

- 共有 **3,349** 個家庭填寫了問卷，佔 LACDMH 收集的 **10,493** 份問卷的 **31.9%**。
- 在參與調查的家庭中，**69%** 使用英文作答，**29.9%** 使用西班牙文，**0.4%** 使用中文，另有 **0.4%** 使用韓文。

消費者回應*

滿意度

- 我對孩子接受的服務感到滿意- **94.2%**
- 我的家庭獲得了孩子所需的幫助- **91.6%**

可及性

- 地點方便- **93.4%**
- 服務時段方便- **93.8%**



文化適切

- 工作人員尊重我的宗教信仰- **96.1%**
- 工作人員能體察我的文化背景- **95.3%**

結果（服務帶來的成效）

- 我的孩子在學校/工作中表現更好- **75.8%**
- 當事情出錯時，我的孩子能更好地應對- **73.9%**



功能感知

- 我的孩子能更好地應對日常生活- **81.1%**



治療計劃

- 我有參與選擇我孩子的治療目標- **91.3%**

社會連結

- 遇到危機時，我會得到家人或朋友的支持- **89.6%**



首選語言

- 服務和文件以我孩子的首選語言提供- **97.1%**

遠距醫療

- 遠距醫療看診與面對面服務一樣有幫助- **34.1%**



客戶評論

- 「他們幫助我兒子對自己有了更好的感受。」
- 「每當我的家庭面臨挑戰時，他們都持續給予支持。員工很棒。」
- 「我很感謝治療師願意傾聽並重視我的擔憂。」