

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
- 品質
- 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 **4,941** 名成人填寫了問卷，佔 LACDMH 收集的 **10,493** 份問卷的 **47.1%**。
- 在參與調查的成人中，**90%** 使用英文作答，**8.5%** 使用西班牙文，**0.7%** 使用韓文，**0.02%** 使用中文，另有 **0.2%** 使用越南文。

## 消費者回應\*

### 滿意度

- 我喜歡我接受的服務 - **94.1%**

### 可及性

- 地點便利 - **86.4%**
- 服務時段適合我 - **92.4%**



### 品質

- 工作人員相信我有能力成長、改變並康復 - **92.3%**
- 工作人員能體察我的文化背景 - **87.4%**

### 結果（服務帶來的成效）

- 我能更有效地處理日常問題 - **83.7%**
- 我能更好地應對危機 - **80.4%**
- 我在學校/工作中表現更好 - **69.1%**



### 功能感知

- 我的症狀不再那麼困擾我 - **68.7%**
- 當事情出錯時，我能更好地應對 - **75.9%**



## 治療計劃

- 我（而非工作人員）決定我的治療目標 - **84.0%**

## 社會連結

- 我覺得自己在社區中有歸屬感 - **69.9%**



## 首選語言

- 我得到的服務和文件以我的首選語言提供 - **96.3%**

## 遠距醫療

- 遠距醫療看診與面對面服務一樣有幫助 - **35.1%**



## 客戶評論

- 「過去一年我確實看見了生活上的改變，這對我非常重要。」
- 「我得到了需要的幫助，並且感到安全。」
- 「在這裡他們對我很好。」