

소비자 인식 조사(CPS)는 무엇인가요?  
소비자들이 우리 서비스에 대해 느끼는 점을  
파악하기 위해 매년 실시하는 비공개  
설문입니다.

## CPS 는 7 개 영역에서 정보를 수집합니다

- 만족도
- 접근성
- 문화적 적절성
- 결과
- 기능 향상
- 치료 계획 참여도
- 사회적 유대감

## 소비자 피드백은 LACDMH 에 도움이 됩니다

- ✓ 개선이 필요한 영역을  
파악합니다
- ✓ 서비스 개선을 위한  
목표를 설정합니다
- ✓ 서비스 제공 방식  
변경에 반영합니다
- ✓ 고객을 위해 더 나은 환경을  
만듭니다



## CPS 2024

- 청소년 응답자는 총 **1,286** 건의  
설문을 완료했으며, 이는  
LACDMH 가 수집한 **10,493** 건의  
설문 중 **12.3%**에 해당합니다.
- 청소년 응답자의 **95.1%**는 영어로  
**4.9%**는 스페인어로 설문을  
완료했습니다.

## 소비자 응답\*

### 만족도

- 제가 받은 서비스에 만족합니다-  
**94.1%**
- 원하는 도움을 받았습니다- **88.3%**

### 접근성

- 위치가  
편리했습니다-  
**89.9%**
- 서비스 이용  
시간이  
편리했습니다- **89.2%**



### 문화적 적절성

- 직원은 제 종교적 신념을  
존중했습니다- **94.3%**
- 직원은 제 문화적/인종적 배경을  
배려했습니다- **84.7%**

### 결과(서비스로 인한 변화)

- 학교나 직장에서 더 잘  
해냅니다- **67.6%**
- 저는 일이 잘못될 때 더 잘  
대처합니다- **75.8%**



### 기능 인식

- 저는 일상생활을 더 잘  
해냅니다- **78.2%**



## 치료 계획

- 저는 저의 치료 목표를 정하는  
과정에 참여했습니다- **87.8%**

## 사회적 유대감

- 저는 위급한 상황이 있을 경우  
가족이나 친구로부터 필요한 도움을  
받을 수 있습니다-**84.2%**



## 선호하는 언어

- 제가 선호하는 언어로 서비스와  
문서를 받았습니다- **95.5%**

## 원격 의료

- 원격 진료는 대면  
서비스만큼  
도움이  
되었습니다- **23.9%**



## 고객 의견

- "학교에서 성적이 더 좋아졌습니다."
- "이곳에서 모든 일이 제 잘못만은  
아니라는 걸 알 수 있게 되었습니다."
- "이곳은 제가 대처 기술을 키우는 데  
큰 도움이 되었습니다."