

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
- 품질
- 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

- 성인 응답자는 총 **4,941** 건의 설문을 완료했으며, 이는 LACDMH 가 수집한 **10,493** 건의 설문 중 **47.1%**에 해당합니다.
- 성인 응답자의 **90%**는 영어로, **8.5%**는 스페인어로, **0.7%**는 한국어로, **0.02%**는 중국어로, **0.2%**는 베트남어로 설문을 완료했습니다.

소비자 응답*

만족도

- 받은 서비스가 마음에 들었습니다- **94.1%**

접근성

- 위치가 편리했습니다- **86.4%**
- 서비스 이용 시간이 저에게 잘 맞았습니다- **92.4%**



품질

- 직원은 제가 성장하고, 변화하며, 회복할 수 있다고 믿었습니다- **92.3%**
- 직원은 제 문화적 배경을 배려했습니다- **87.4%**

결과(서비스로 인한 변화)

- 일상적인 문제를 더 효과적으로 해결합니다- **83.7%**
- 위기 상황에 더 잘 대처합니다- **80.4%**
- 학교나 직장에서 더 잘 해냅니다- **69.1%**



기능 인식

- 증상이 이제는 크게 불편하지 않습니다- **68.7%**
- 문제가 생겼을 때 더 잘 대처합니다- **75.9%**



치료 계획

- 직원이 아니라 제가 직접 치료 목표를 결정했습니다- **84.0%**

사회적 유대감

- 저는 제가 속한 지역사회에 소속감을 느낍니다- **69.9%**



선호하는 언어

- 제가 선호하는 언어로 서비스와 문서를 받았습니다- **96.3%**

원격 의료

- 원격 진료는 대면 서비스만큼 도움이 되었습니다- **35.1%**



고객 의견

- "지난 1 년 동안 제 삶에 확실한 변화가 있었고, 이는 저에게 정말 중요한 일입니다."
- "필요한 도움을 받았고, 안전하다고 느꼈습니다."
- "여기 계신 분들이 저를 잘 돌봐주셨습니다."

*각 문항에 '동의함' 또는 '매우 동의함'을 선택한 고객/돌봄 제공자를 기준으로 퍼센트가 산출됩니다.