

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

- 고령 성인 응답자는 총 917 건의
설문을 완료했으며, 이는
LACDMH 가 수집한 10,493 건의
설문 중 8.7%에 해당합니다.
- 고령 성인 응답자의 78.2%는 영어로,
16.3%는 스페인어로, 3.2%는
한국어로 설문을 완료했습니다.

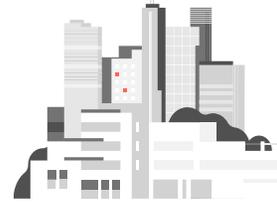
소비자 응답*

만족도

- 받은 서비스가 마음에 들었습니다-
95.3%

접근성

- 위치가
편리했습니다-
87.8%
- 서비스 이용
시간이 저에게
편리했습니다- 93.8%



품질

- 직원은 제가 성장하고, 변화하며,
회복할 수 있다고 믿었습니다-
88.6%
- 직원은 제 문화적 배경을
배려했습니다- 88.8%

결과(서비스로 인한 변화)

- 일상적인 문제를 더
효과적으로 해결합니다-
83.8%
- 위기 상황에 더 잘 대처합니다- 80.0%
- 학교나 직장에서 더 잘 해냅니다-
68.9%



기능 인식

- 증상이 이제는 크게 불편하지
않습니다- 72.3%
- 문제가 생겼을 때 더 잘
대처합니다- 76.7%



치료 계획

- 직원이 아니라 제가 직접 치료
목표를 결정했습니다- 85.1%

사회적 유대감

- 저는 제가 속한 지역사회에
소속감을 느낍니다- 72.7%



선호하는 언어

- 제가 선호하는 언어로 서비스와
문서를 받았습니다- 96.3%

원격 의료

- 원격 진료는 대면
서비스만큼
도움이
되었습니다- 32.8%



고객 의견

- "여기 있는 모든 사람이 정말
 좋습니다."
- "정말 멋진 곳입니다! 다른 회원이나
가족에게도 강력 추천합니다."
- "여기서는 있는 그대로의 제 모습을
드러낼 수 있다고 느낍니다. 여기는
안전한 공간입니다."
- "모두들 정말 많은 도움을 주셨고,
제 정신 건강과 안전을 진심으로
신경 써 주신다고 느낍니다."