

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

- 가족 응답자는 총 **3,349** 건의 설문을 완료했으며, 이는 LACDMH 가 수집한 **10,493** 건의 설문 중 **31.9%**에 해당합니다.
- 가족 응답자의 **69%**는 영어로, **29.9%**는 스페인어로, **0.4%**는 중국어로, **0.4%**는 한국어로 설문을 완료했습니다.

소비자 응답*

만족도

- 제 자녀가 받은 서비스에 만족합니다- **94.2%**
- 우리 가족은 자녀를 위해 원하던 도움을 받았습니다- **91.6%**

접근성

- 위치가 편리했습니다- **93.4%**
- 서비스 이용 시간이 편리했습니다- **93.8%**



문화적 적절성

- 직원들은 제 종교적 신념을 존중했습니다- **96.1%**
- 직원들은 제 문화적 배경을 배려했습니다- **95.3%**

결과(서비스로 인한 변화)

- 제 자녀는 학교나 직장에서 더 잘 해내고 있습니다- **75.8%**
- 제 자녀는 일이 잘못될 때 더 잘 대처합니다- **73.9%**



기능 인식

- 제 자녀는 일상생활을 더 잘 해냅니다- **81.1%**



치료 계획

- 제 자녀의 치료 목표를 정하는 과정에 참여했습니다- **91.3%**.

사회적 유대감

- 저는 위급한 상황이 있을 경우 가족이나 친구로부터 필요한 도움을 받을 수 있습니다- **89.6%**



선호하는 언어

- 서비스와 문서가 제 자녀가 선호하는 언어로 제공되었습니다- **97.1%**

원격 의료

- 원격 진료는 대면 서비스만큼 도움이 되었습니다- **34.1%**



고객 의견

- "제 아들이 자기 자신에 대해 더 긍정적인 감정을 갖도록 도와주었습니다."
- "우리가 힘들 때마다 항상 우리 가족을 도와주었습니다. 직원들이 정말 훌륭합니다."
- "제가 걱정하는 부분에 대해 상담사분이 세심하게 신경 써 주셔서 감사드립니다."