

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
- 文化適切
- 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 **1,286** 名青少年填寫了問卷，佔 LACDMH 收集的 **10,493** 份問卷的 **12.3%**。
- 在參與調查的青少年中，**95.1%** 使用英文作答，另有 **4.9%** 使用西班牙文。

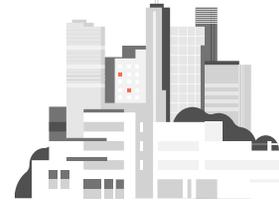
消費者回應*

滿意度

- 我對接受的服務感到滿意 - **94.1%**
- 我得到了想要的幫助 - **88.3%**

可及性

- 地點方便 - **89.9%**
- 服務時段方便 - **89.2%**



文化適切

- 工作人員尊重我的宗教信仰 - **94.3%**
- 工作人員能體察我的文化/族裔背景 - **84.7%**

結果（服務帶來的成效）

- 我在學校/工作中表現更好 - **67.6%**
- 當事情出錯時，我能更好地應對 - **75.8%**



功能感知

- 我能更好地應對日常生活 - **78.2%**



治療計劃

- 我有參與選擇自己的治療目標 - **87.8%**

社會連結

- 遇到危機時，我會得到家人或朋友的支持 - **84.2%**



首選語言

- 我得到的服務和文件以我的首選語言提供 - **95.5%**

遠距醫療

- 遠距醫療看診與面對面服務一樣有幫助 - **23.9%**



客戶評論

- 「在學校成績變好。」
- 「幫助我明白不是所有事都是我的錯。」
- 「這個地方幫助我學會了很多應對技巧。」