

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
- 品質
- 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 **917** 名長者填寫了問卷，佔 LACDMH 收集的 **10,493** 份問卷的 **8.7%**。
- 在參與調查的長者中，**78.2%** 使用英文作答，**16.3%** 使用西班牙文，另有 **3.2%** 使用韓文。

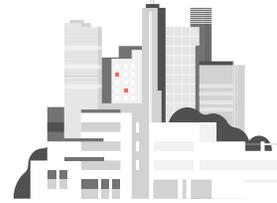
消費者回應*

滿意度

- 我喜歡我接受的服務 - **95.3%**

可及性

- 地點方便 - **87.8%**
- 服務時段適合我 - **93.8%**



品質

- 工作人員相信我有能力成長、改變並康復 - **88.6%**
- 工作人員能體察我的文化背景 - **88.8%**

結果（服務帶來的成效）

- 我能更有效地處理日常問題 - **83.8%**
- 我能更好地應對危機 - **80.0%**
- 我在學校/工作中表現更好 - **68.9%**



功能感知

- 我的症狀不再那麼困擾我 - **72.3%**
- 當事情出錯時，我能更好地應對 - **76.7%**



治療計劃

- 我（而非工作人員）決定我的治療目標 - **85.1%**

社會連結

- 我覺得自己在社區中有歸屬感 - **72.7%**



首選語言

- 我得到的服務和文件以我的首選語言提供 - **96.3%**

遠距醫療

- 遠距醫療看診與面對面服務一樣有幫助 - **32.8%**



客戶評論

- 「喜歡這裡的人。」
- 「超棒的地方！」強力推薦給其他會員或家庭。」
- 「我覺得我可以做自己。這裡是一個安全的地方。」
- 「每個人都非常熱心，我覺得他們真的很關心我的心理健康與安全。」