

什麼是消費者感知調查（**CONSUMER PERCEPTION SURVEY, CPS**）？這是一項每年進行一次的保密調查，用以收集消費者對我們服務的意見和感受。

CPS 會收集以下 7 個範疇的資料

- 滿意度
- 服務可及性
- 文化適切性
- 成效
- 功能改善
- 參與治療規劃
- 社交聯繫

消費者的意見能幫助 LACDMH

- ✓ 找出需要改善的地方
- ✓ 制定提升服務的目標
- ✓ 為服務提供方式的改進提供參考
- ✓ 為服務使用者帶來更好的體驗



CPS 2025

- 共有 **1,858** 名青少年完成調查，佔 LACDMH 收集的 **13,181** 份問卷中的 **14.1%**。
- 有 **93.4%** 的青少年以英文完成問卷，**6.4%** 以西班牙文完成。

消費者回應*

滿意度

- 我對所接受的服務感到滿意 — **93.5%**
- 我獲得了自己想要的幫助 — **89.5%**

服務可及性

- 服務地點方便前往 — **91.1%**
- 服務時間方便 — **89.2%**



文化適切性

- 工作人員尊重我的宗教信仰 — **92.9%**
- 工作人員理解並尊重我的文化 / 族裔背景 — **84.6%**

服務成效（接受服務的結果）

- 我在學校 / 工作上的表現更好 — **71.3%**
- 當事情不順利時，我更懂得如何應對 — **77.9%**



功能表現感知

- 我更能應對日常生活 — **81.3%**



治療規劃

- 我參與選擇了自己的治療目標 — **88.0%**

社交聯繫

- 在危機情況下，我能得到家人或朋友所需的支持 — **85.1%**



偏好語言

- 我以自己偏好的語言獲得服務及文件 — **95.2%**

遙距醫療

- 遙距醫療服務與面對面服務一樣有幫助 — **21.8%**



服務使用者意見

- 「我喜歡我的治療師。我學會了如何面對和處理問題。」
- 「我可以抒發情緒，談論自己的感受。」
- 「治療幫助我改善了與家人的相處關係。」

* 百分比根據在各項問題中回答「同意」或「非常同意」的服務使用者計算。