

소비자 인식 조사(CONSUMER PERCEPTION

SURVEY, CPS)란 무엇인가요? 소비자 여러분이 저희 서비스에 대해 어떻게 느끼시는지 의견을 듣기 위해 매년 한 번 실시하는 비공개 설문조사입니다.

CPS는 7가지 분야에 대한 정보를 수집합니다

- 만족도
- 서비스 이용 편의성
- 서비스 품질
- 서비스 결과
- 기능 향상
- 치료 계획 참여
- 사회적 유대감

소비자 의견은 LACDMH 서비스 개선에 도움이 됩니다

- ✓ 개선이 필요한 부분 파악
- ✓ 서비스 개선 목표 설정
- ✓ 서비스 제공 방식 개선에 활용
- ✓ 고객 여러분에게 더 나은 서비스 제공



CPS 2025

- 성인 응답자는 총 **5,473**개의 설문을 완료했으며, 이는 LACDMH가 수집한 전체 설문 **13,181**개 중 **41.5%**에 해당합니다.
- 성인 응답자의 **87.9%**는 영어로 설문에 참여했으며, **10.4%**는 스페인어, **0.5%**는 한국어, **0.5%**는 중국어, **0.2%**는 베트남어로 설문에 참여했습니다.

소비자 응답*

만족도

- 받은 서비스에 만족했습니다- **94.2%**

서비스 이용 편의성

- 위치 접근성이 좋았습니다 - **86.6%**
- 서비스 제공 시간이 일정에 잘 맞았습니다 - **91.5%**



서비스 품질

- 직원들은 내가 성장하고 변화하며 회복할 수 있다고 믿어주었습니다 - **92.2%**
- 직원들은 문화적 배경을 존중해 주었습니다 - **86.4%**

서비스 결과(서비스 이용 후 변화)

- 일상생활의 문제를 더 효과적으로 해결할 수 있게 되었습니다 - **83.3%**
- 위기 상황에 더 잘 대처할 수 있게 되었습니다 - **80.4%**
- 학교나 직장에서 더 잘 생활할 수 있게 되었습니다 - **70.2%**



일상생활 기능 인식 변화

- 증상으로 인한 불편이 이전보다 줄었습니다 - **67.9%**
- 문제가 생겼을 때 더 잘 대처할 수 있게 되었습니다 - **76.5%**



치료 계획

- 치료 목표는 직원이 아니라 내가 직접 결정했습니다 - **82.2%**

사회적 유대감

- 나는 지역사회에 소속감을 느낍니다 - **70.2%**



선호 언어

- 원하는 언어로 서비스와 문서를 제공받았습니다 - **95.0%**

원격 치료 서비스

- 원격 치료 서비스는 대면 서비스만큼 도움이 되었습니다 - **34.8%**



고객 의견

- "저는 항상 다른 사람들에게 이 프로그램을 추천합니다. 지금까지 받은 도움에 매우 감사하고 있습니다. 우리 팀이 정말 좋습니다."
- "현재 받고 있는 서비스에 매우 만족합니다. 이 서비스는 제 삶을 정말로 변화시키고 더 나아지게 해주고 있습니다."
- "정신과 전문의를 더 많이 채용해 주세요."