

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
- 服務質素
- 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 **5,473** 名成年人完成調查，佔 LACDMH 收集的 **13,181** 份問卷中的 **41.5%**。
- 有 **87.9%** 的成年人以英文完成問卷，**10.4%** 以西班牙文完成，**0.5%** 以韓文完成，**0.5%** 以中文完成，**0.2%** 以越南文完成。

消費者回應*

滿意度

- 我喜歡自己所接受的服務 — **94.2%**

服務可及性

- 服務地點方便前往 — **86.6%**
- 服務時間適合我 — **91.5%**



服務質素

- 工作人員相信我能夠成長、改變及康復 — **92.2%**
- 工作人員理解並尊重我的文化背景 — **86.4%**

服務成效（接受服務的結果）

- 我能更有效地處理日常問題 — **83.3%**
- 我更能應對危機情況 — **80.4%**
- 我在學校 / 工作上的表現更好 — **70.2%**



功能表現感知

- 我的症狀對我的困擾減少了 — **67.9%**
- 當事情不順利時，我更能妥善應對 — **76.5%**



- 我的治療目標是由我自己，而不是工作人員決定 — **82.2%**

社交聯繫

- 我覺得自己屬於社區的一份子 — **70.2%**

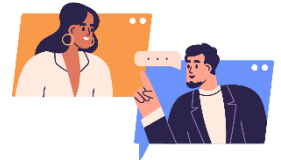


偏好語言

- 我以自己偏好的語言獲得服務及文件 — **95.0%**

遙距醫療

- 遙距醫療服務與面對面服務一樣有幫助 — **34.8%**



服務使用者意見

- 「我經常向別人推薦你們的計劃。我非常感激自己獲得的幫助。我很喜歡我的服務團隊。」
- 「我對自己接受的服務非常滿意，這些服務真的改變了我的人生，讓生活變得更好。」
- 「希望能有更多精神科醫生加入團隊。」

* 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。