

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

- 고령자 응답자는 총 1,137개의 설문을 완료했으며, 이는 LACDMH가 수집한 전체 설문 13,181개 중 8.6%에 해당합니다.
- 고령자 응답자의 73.7%는 영어로 설문에 참여했으며, 20.3%는 스페인어, 1.8%는 한국어로 설문에 참여했습니다.

소비자 응답*

만족도

- 받은 서비스에 만족했습니다- 97.2%

서비스 이용 편의성

- 위치 접근성이 좋았습니다 - 91.2%
- 서비스 제공 시간이 일정에 잘 맞았습니다 - 95.0%



서비스 품질

- 직원들은 내가 성장하고 변화하며 회복할 수 있다고 믿어주었습니다 - 93.7%
- 직원들은 내 문화적 배경을 존중해 주었습니다 - 91.8%

서비스 결과(서비스 이용 후 변화)

- 일상생활의 문제를 더 효과적으로 해결할 수 있게 되었습니다 - 87.7%
- 위기 상황에 더 잘 대처할 수 있게 되었습니다 - 85.5%
- 학교나 직장에서 더 잘 생활할 수 있게 되었습니다 - 69.6%



일상생활 기능 인식 변화

- 증상으로 인한 불편이 이전보다 줄었습니다 - 74.0%
- 문제가 생겼을 때 더 잘 대처할 수 있게 되었습니다 - 79.7%



치료 계획

- 치료 목표는 직원이 아니라 내가 직접 결정했습니다 - 88.6%

사회적 유대감

- 나는 지역사회에 소속감을 느낍니다 - 74.4%



선호 언어

- 원하는 언어로 서비스와 문서를 제공받았습니다 - 95.2%

원격 치료 서비스

- 원격 치료 서비스는 대면 서비스만큼 도움이 되었습니다 - 37.0%



고객 의견

- "서비스 및 직원들의 응대가 매우 만족스럽습니다."
- "기분이 좋아지고 있습니다."
- "집중적인 치료도 함께 받을 수 있으면 좋겠습니다."
- "이 클리닉을 다니기 시작한 이후로 상태가 더 좋아졌습니다."

*백분율은 각 문항에 대해 "동의" 또는 "매우 동의"를 선택한 응답자를 기준으로 계산되었습니다.