

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 **1,137** 名長者完成調查，佔 LACDMH 收集的 **13,181** 份問卷中的 **8.6%**。
- 有 **73.7%** 的長者以英文完成問卷，**20.3%** 以西班牙文完成，**1.8%** 以韓文完成。

消費者回應*

滿意度

- 我喜歡自己所接受的服務 — **97.2%**

服務可及性

- 服務地點方便前往 — **91.2%**
- 服務時間適合我 — **95.0%**



服務質素

- 工作人員相信我能夠成長、改變及康復 — **93.7%**
- 工作人員理解並尊重我的文化背景 — **91.8%**

服務成效（接受服務的結果）

- 我能更有效地處理日常問題 — **87.7%**
- 我更能應對危機情況 — **85.5%**
- 我在學校 / 工作上的表現更好 — **69.6%**



功能表現感知

- 我的症狀對我的困擾減少了 — **74.0%**
- 當事情不順利時，我更能妥善應對 — **79.7%**



治療規劃

- 我的治療目標是由我自己，而不是工作人員決定 — **88.6%**

社交聯繫

- 我覺得自己屬於社區的一份子 — **74.4%**



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 — **37.0%**



服務使用者意見

- 「我對服務非常滿意，也很感激每位工作人員對待我的方式。」
- 「我的情緒正在改善。」
- 「如果能同時提供更有針對性的治療服務會更好。」
- 「自從我開始到這間診所接受服務後，我感覺好多了。」

* 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。