



개인 및 가족 경험 및 만족도 설문조사 23-24 연도

결과 보고서

2023/2024 년 개인 및 가족 경험과 만족도 조사
결과 보고서
2024 년 11 월

배경

Harbor Regional Center (Harbor)의 업무는 당사의 비전, 미션 및 가치에 따라 진행됩니다. 추가로, 2022 년 3 월에 Harbor 이사회에서 채택한 2023-2026 년 전략 계획의 지침을 따르고 있습니다. 계획은 다음과 같은 몇 가지 주요 분야에 초점을 둡니다: 개인 및 가족의 경험과 만족도 증진, 서비스 조정 강화, 자원 개발 확대 및 지역사회 참여 강화. Harbor 의 [홈페이지](#) 내 "Harbor 소개"에서 이 안내문과 전략 계획을 읽어볼 것을 권장합니다.

당사는 서비스를 제공하는 개인 및 가족들의 의견에 귀를 기울이고, 피드백을 받기 위해 노력하고 있습니다. 이를 위한 방법 중 하나는 설문조사이며, 이는 전략적 계획에 대한 우리의 노력이 서비스를 제공하는 개인과 가족들에게 긍정적인 영향이 있는지 확인하기 위한 기본 척도입니다.

Harbor 는 2024 년 5 월과 6 월에 서비스를 제공하는 모든 개인 및 고객들에게 개인 및 가족 경험과 만족도 설문조사를 배포했습니다. 이 설문조사는 다음과 같은 4 개의 영역에 초점을 둡니다:

커뮤니케이션 및 정보 전달: 설문 조사 내 이 영역은 Harbor 에서 제공하는 정보의 내용이 쉽게 접근 가능하고 이해할 수 있는지, 그리고 서비스와 지원에 대해 정보를 바탕으로 한 의사 결정을 내리는데 도움을 줬는지 피드백에 대해 질문합니다.

고객 서비스: 이 영역은 지난 6 개월 동안 HRC 직원을 통해 받은 고객 서비스의 질에 대한 견해를 물어보며, 특히 전문성, 긍정적인 태도, 존중 및 커뮤니케이션에 대해 물어봅니다.

인간 중심 서비스 계획: 이 영역은 개별 가족 서비스 계획 (IFSP) 또는 개별 프로그램 계획 (IPP) 미팅 중 인간 중심 서비스 계획 절차에 대한 경험에 초점을 둡니다. 인간 중심 서비스 계획 절차의 목적은 개인에게 중요한 사항을 포함하는 개인 주도 IFSP 또는 IPP 를 수립하기 위해 개인, 가족 및 서비스 코디네이터를 포함한 도움을 주는 사람들을 지원하는 것입니다.

Harbor 서비스 제공자 커뮤니티의 다양성: 사례 관리와 함께 Harbor 지원 서비스를 받는 개인에 대해, 설문 조사 내 이 영역은 Harbor 서비스 제공자, 특히 Harbor 에서 서비스를 제공하는 개인을 지원하는 Harbor 서비스 제공자의 다양성에 대해 의견을 묻는데 초점을 둡니다.

설문 조사를 작성한 후, 당사에서 서비스를 제공하는 모든 사람들이 설문 조사를 이용할 수 있도록 보장하기 위해 절차를 도입했으며, 설문 조사에 참여하도록 장려했습니다.

설문 조사가 배포되기 전에, Harbor 에서 개인 맞춤형 영상 메시지와 이메일 커뮤니케이션을 제작해 서비스를 제공하는 모든 개인 및 가족에게 공유했습니다. 또한 2024 년 봄 Harbor Happenings 뉴스레터를 통해 설문 조사에 대한 정보를 공유하였으며, 설문 조사에 참여해 피드백을 주도록 권장했습니다.

설문 조사는 5 월 중순에 서비스를 제공하는 모든 개인 및 가족에게 여러 언어로 이메일 및/또는 우편으로 배포되었습니다. 설문 조사는 6 월 중순까지 온라인을 통해 참여 가능하도록 했으며, 결과를 요약하기 전에 6 월 말까지 설문 조사가 메일로 도착하기를 기다렸습니다.

주요 결과

결과에 대한 세부 내용은 이 요약과 함께 제공되었습니다. 주요 내용은 다음과 같습니다.

응답: 총 721 건의 설문 답변을 받았습니다. 설문 조사는 익명으로 진행되었지만, 참가자들은 설문 마지막에 Harbor 의 연락을 요청할 수 있으며, 연락처 정보를 포함할 수 있습니다. 받은 721 건의 설문 답변 중, 122 명의 참가자들이 연락을 요청해 Harbor 의 사례 관리 매니저 중 한 명으로부터 연락을 받았습니다.

인구 통계: 설문 응답자의 대부분 (66%)은 가족 구성원이었으며, 30%는 Harbor 를 통해 직접 서비스를 받는 개인이었습니다. 거의 과반수의 응답자들이 10 년 이상 Harbor 로부터 서비스를 받고 있다고 응답하였으며, 응답자 중 60%는 22 세 이상의 개인이었습니다. 설문 조사 응답자의 인종과 주로 사용하는 언어는 일부 예외를 제외하고 전반적으로 Harbor 에서 서비스를 제공하는 모든 사람의 인종 및 주로 사용하는 언어와 일치했습니다. 설문 조사 응답자의 38%가 히스패닉계라고 응답한 반면, Harbor 에서 서비스를 제공하는 전체 고객 중 45%는 히스패닉계인 것으로 확인되었습니다. 또한 설문 조사 응답자의 20%가 아시아계라고 응답한 반면, Harbor 에서 서비스를 제공하는 전체 고객 중 14%는 아시아계인 것으로 확인되었습니다. Harbor 에서 서비스를 제공하는 고객들이 사용하는 2 가지 주요 언어 중, 81%는 영어이며, 17%는 스페인어입니다. 설문 조사에 참여한 응답자 중, 78%는 영어를 주로 사용한다고 응답했으며, 14%는 스페인어를 주로 사용한다고 응답했습니다.

주요 결과:

전반적인 결과: Harbor 에 대한 전반적인 경험과 만족도를 평가해 달라는 질문에 대해, 총 88%가 ' 좋음', '우수' 또는 '탁월'하다고 응답했습니다.

커뮤니케이션 및 정보 전달: 총 81%가 Harbor 에서 제공하는 정보 및 자료에 대해 만족 또는 매우 만족한다고 응답했습니다.

고객 서비스: 지난 6개월 동안의 고객 서비스 경험에 대해 평가해 달라는 질문에 대해, 총 88%가 좋음, 우수 또는 탁월하다고 응답했습니다.

인간 중심 서비스 계획: 개별 가족 서비스 계획 (IFSP) 또는 개별 프로그램 계획 (IPP)을 수립하는데 있어 담당 서비스 코디네이터가 능력이 있는지, 그리고 해당 IFSP/IPP가 인간 중심인지 물어봤을 때, 총 87%가 이에 동의하거나 매우 동의한다고 응답했습니다.

Harbor 서비스 제공자 커뮤니티의 다양성: 본인의 필요 사항 및 선호 사항을 최대한 충족할 수 있는 서비스를 결정하기 전에 선택할 수 있는 여러 서비스 제공자가 있었는지 물어봤을 때, 64% 이에 동의하거나 매우 동의한다고 응답했습니다. 총 85%가 커뮤니티의 다양한 문화적 및 언어적 요구사항을 충족할 수 있는 서비스 제공자가 Harbor에 있다는 믿음에 대해 동의하거나 매우 동의한다고 응답했습니다.

요약

소중한 피드백을 공유해 준 모든 개인, 가족 및 도움을 준 사람들에게 감사 드립니다. 1년 내내 진행되는 설문 조사, 청취 세션, 그리고 표본 집단 설문 조사를 통해 계속해서 여러분의 피드백을 공유해 주시기 바랍니다.

Harbor 전략 계획을 실행하기 위해 계속 노력하면서, Harbor는 모든 영역을 개선하기 위해 최선을 다하고 있습니다. 전략적 목표 및 목적을 위한 Harbor의 진행 사항에 대한 업데이트 사항은 이사회 회의를 통해 분기별로 공유됩니다.

Harbor 이사회, 직원 및 저를 대표하여, Harbor Regional Center의 미래를 함께 만들어 갈 수 있도록 협조해주셔서 감사 드립니다.



Patrick Ruppe
Harbor Regional Center
전무 이사
Patrick.Ruppe@harborrc.org

배경

2023-2026년 HARBOR의 전략 계획

- 2022년 3월 이사회에서 채택됨
<https://www.harborrc.org/strategic-plan>
- 집중 영역, 목표 및 목적
 - 개인 및 가족 경험 및 만족도 향상*
 - 서비스 조정 강화*
 - 자원 개발 강화*
 - 지역사회 참여 강화

* 현재 설문조사에서 다루고 있는 중점 분야



배경

설문조사 과정

- 2024년 5월에 Harbor 서비스를 받는 모든 개인과 가족에게 보내는 전무이사의 영상 메시지
- 2024년 5월 초에 Harbor Happenings 뉴스레터 기사 게재
- 2024년 5월 중순에 개인 및 가족에게 다국어로 된 설문조사 이메일 및/또는 우편 발송
- 2024년 6월 중순까지 설문조사 실시
- 설문조사 종료 후 전화 통화를 요청한 122명의 응답자와 통화





2024년 11월

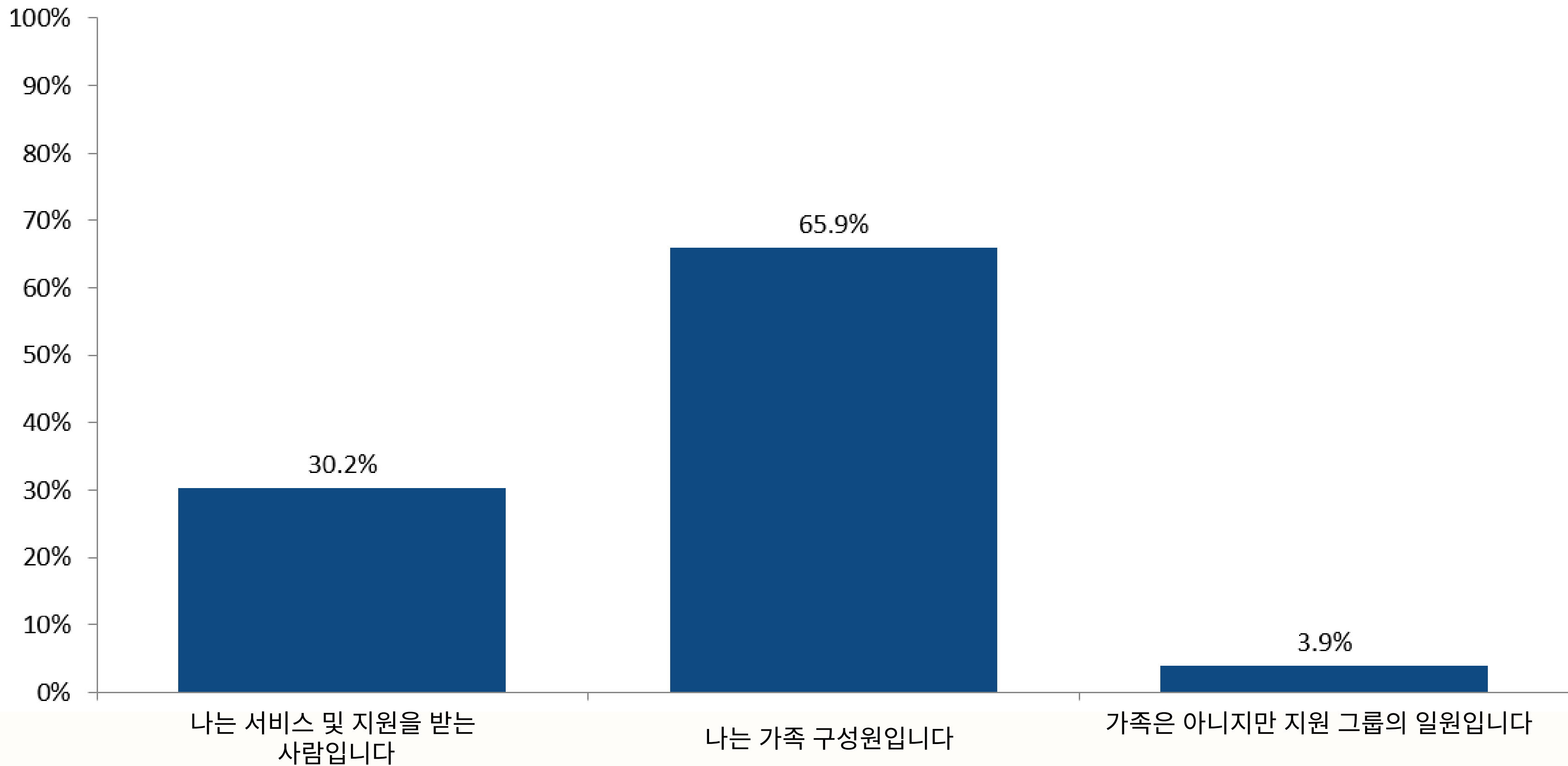
설문조사 응답자의 인구 통계

721건의 설문조사 응답을 받았습니다



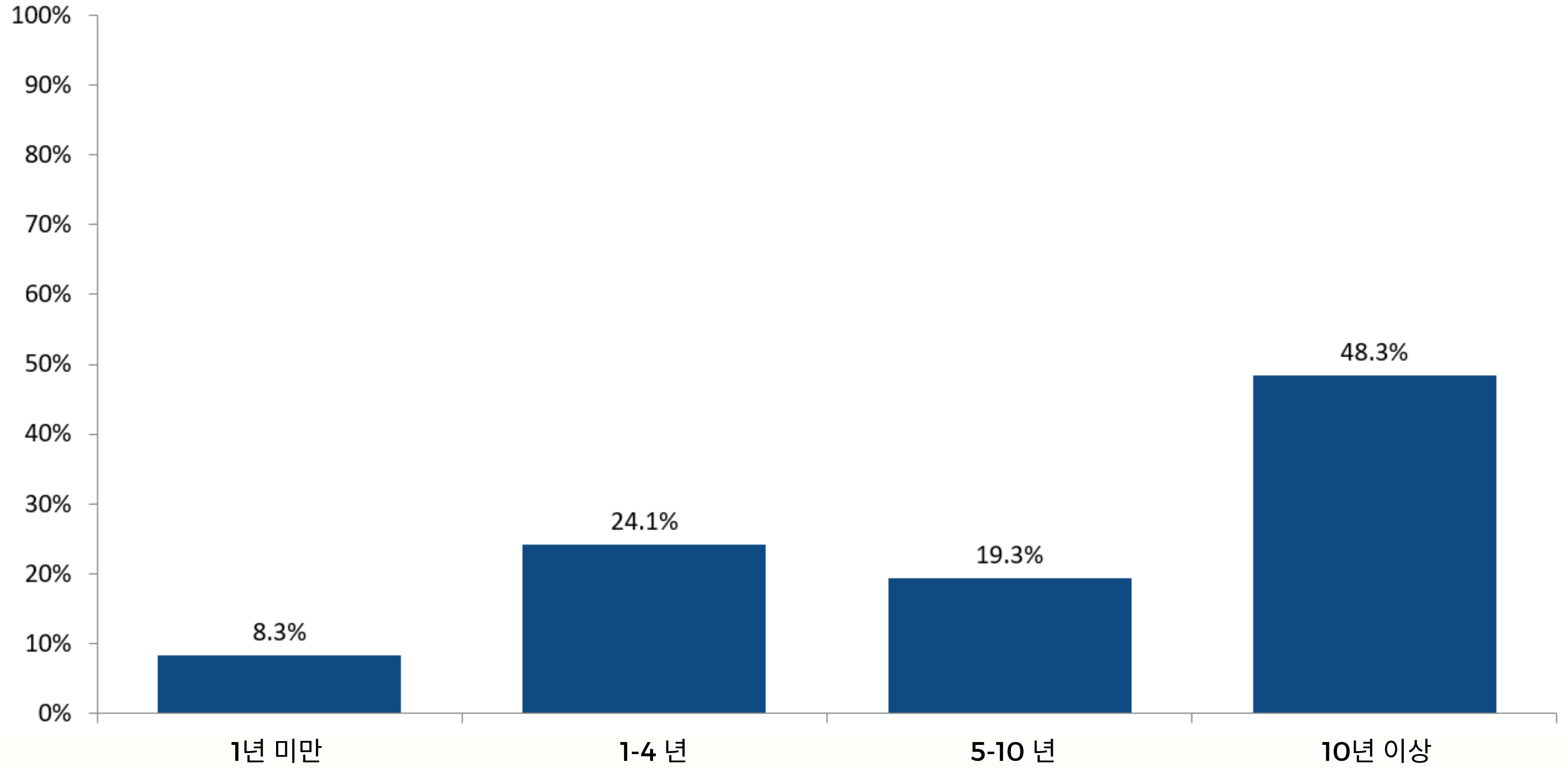


귀하에게 가장 잘 해당되는 설명은 무엇인가요?

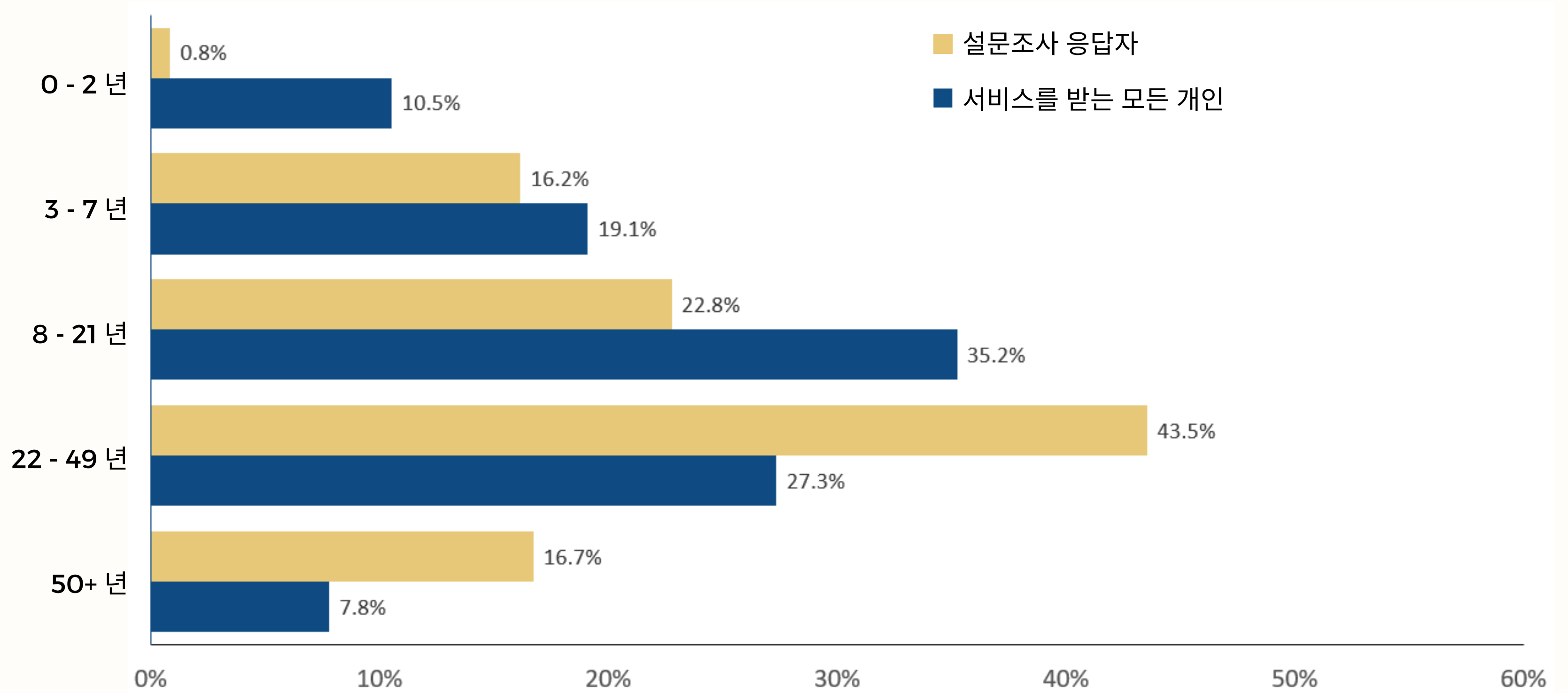




Harbor Regional Center로 부터 서비스를 받은 지 얼마나 되셨나요?

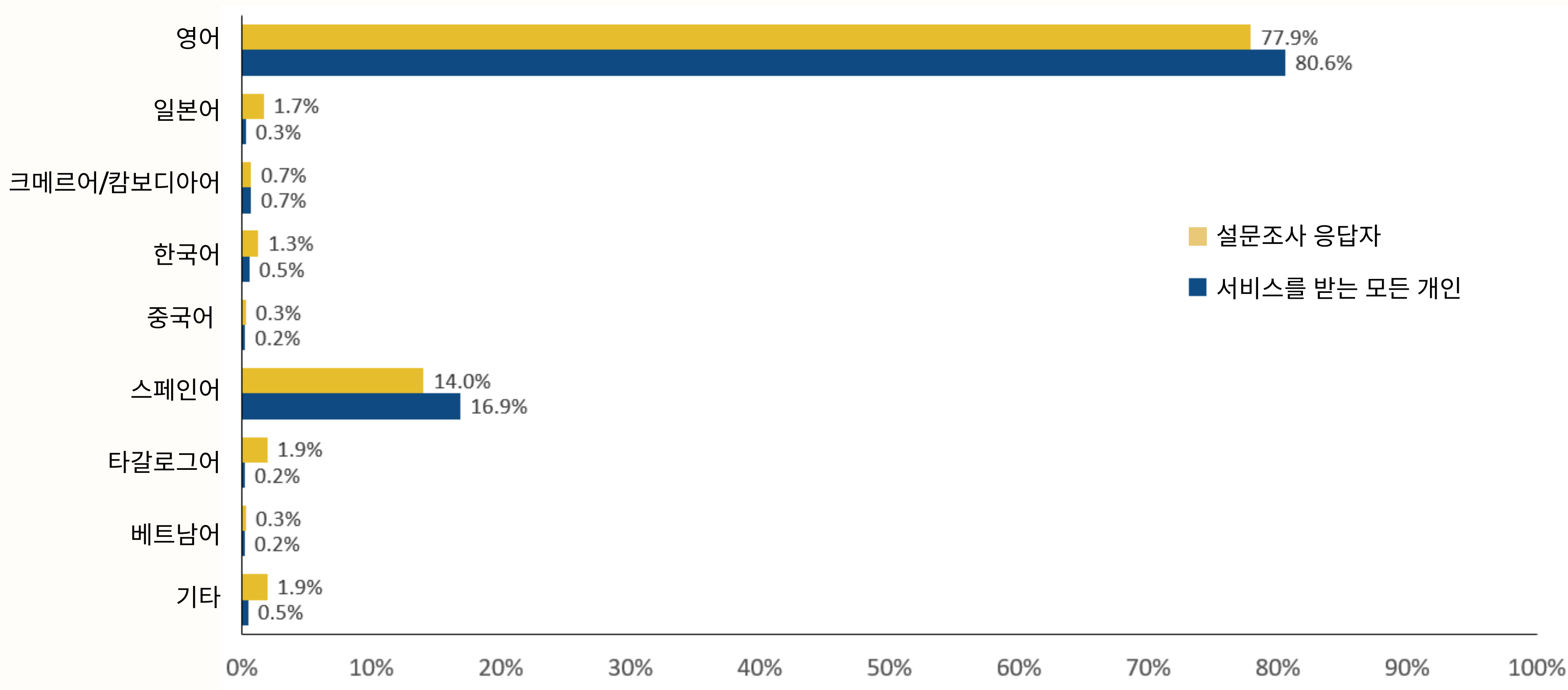


설문조사 응답자의 연령과 Harbor로 부터 서비스를 제공받는 모든 개인의 연령 비교





설문조사 응답자의 선호 언어와 *Harbor*로 부터 서비스를 제공받는 모든 개인의 선호 언어 비교



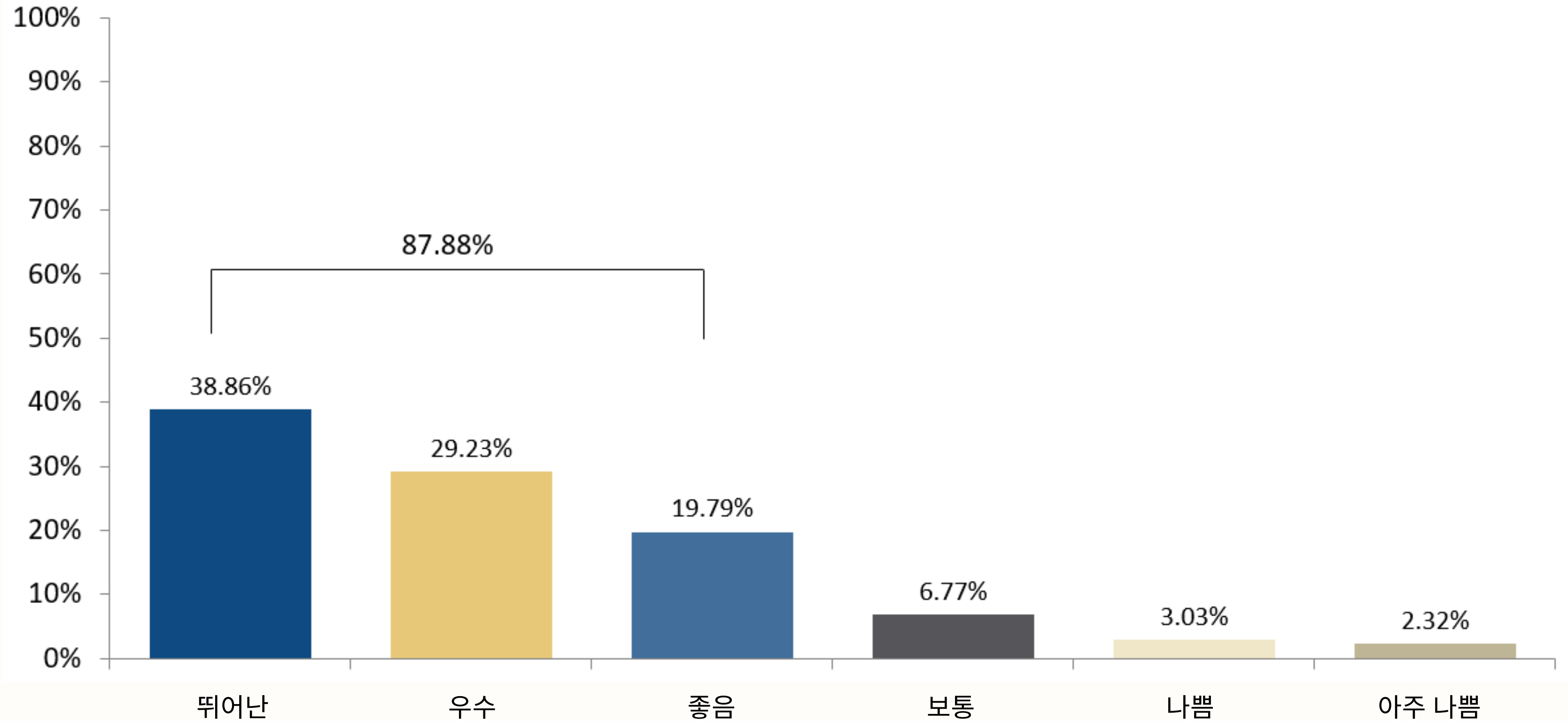


2024년 11월

전반적인 경험 및 만족도



Harbor Regional Center에 대한 전반적인 경험 및 만족도를 평가하세요



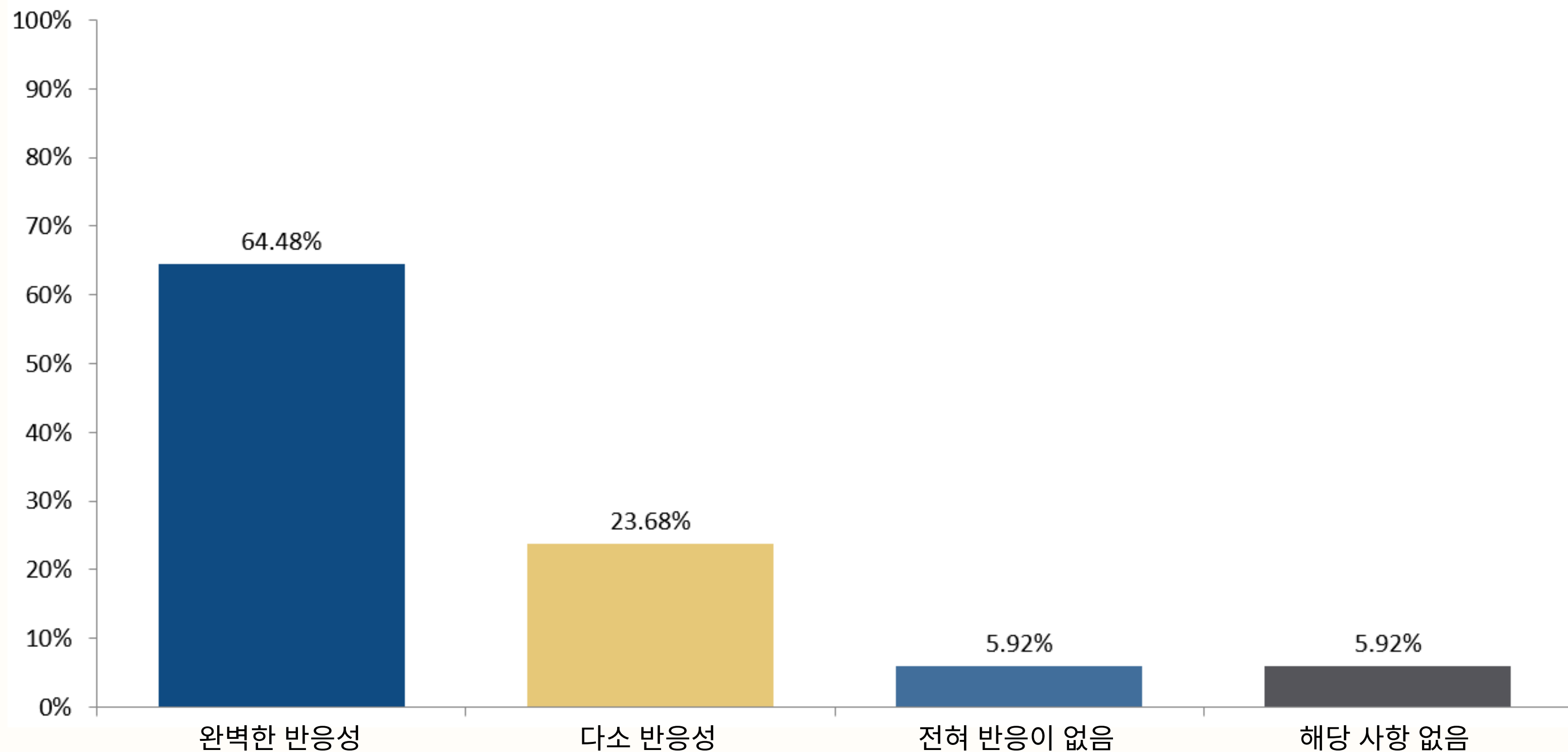


정보 및 통신

이 설문조사에서는 Harbor가 제공하는 정보의 내용, 접근성과 이해가 쉬운지, 개인과 가족이 서비스 및 지원에 대해 정보에 입각한 결정을 내리는 데 도움이 되는지에 대한 피드백을 요청했습니다.

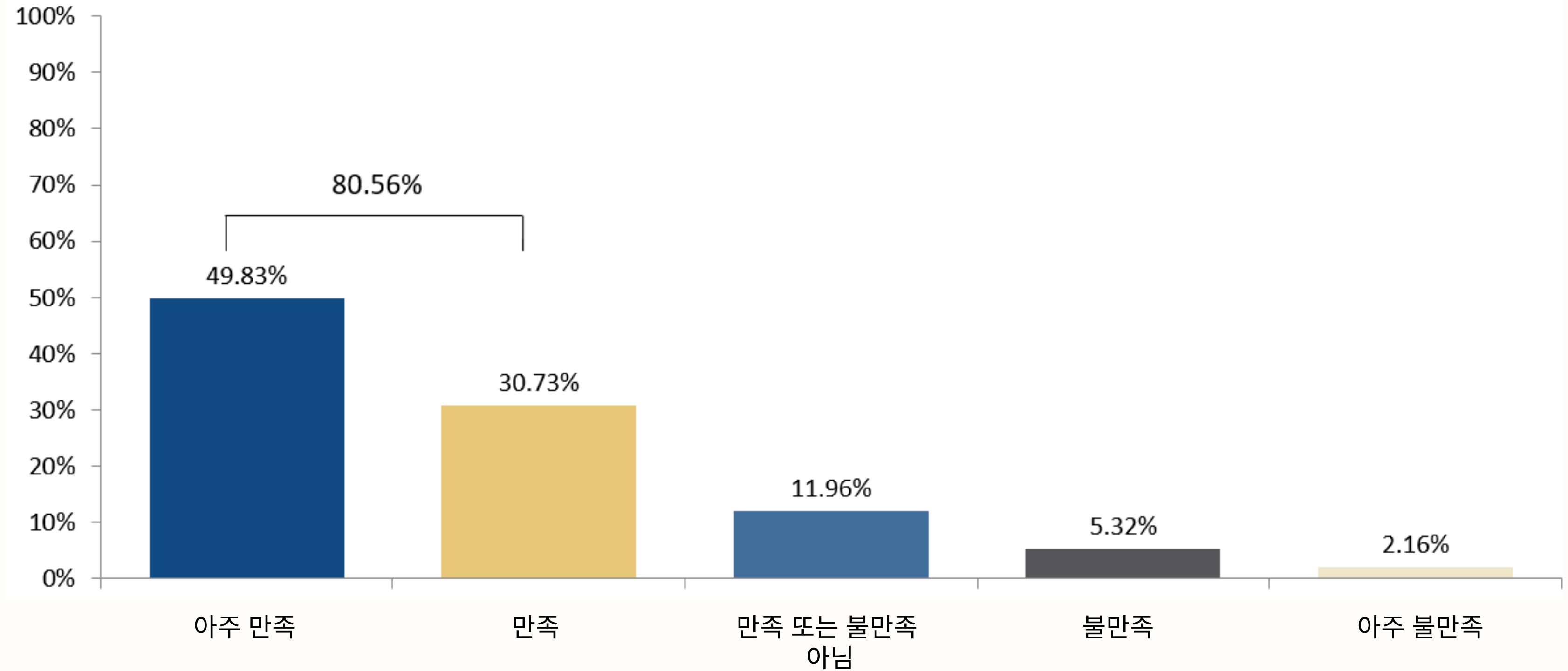


정보나 자료를 요청했을 때 *Harbor*는 얼마나 신속하게 응답하나요 (즉, 얼마나 신속하고 긍정적인가요)?





전반적으로 *Harbor*에서 제공하는 정보 및 자료에 얼마나 만족하십니까?





Harbor에서 제공하는 정보...	동의	아주 동의
서비스 및 지원에 대해 정보에 입각한 결정을 내릴 수 있도록 도와줍니다.	34%	49%
내 문화를 존중합니다.	34%	52%
사람 중심(나의 필요, 가치, 선호도에 집중)입니다.	33%	49%
이해하기 쉽습니다.	35%	50%
나와 관련이 있습니다.	37%	45%
Harbor 커뮤니티의 문화적 다양성에 민감합니다.	32%	47%



현재 정보를 수신하는 방법 또는 장소 대비 Harbor에서 정보를 수신하는 선호 방법

정보 수신 방법	현재	선호
이메일	57%	62%
Harbor 서비스 코디네이터	54%	48%
Harbor 뉴스레터	29%	28%
Harbor 전단지 및 브로셔	28%	27%
Harbor 자료표	15%	16%
Harbor 웹사이트	13%	12%
기타 Harbor 직원	9%	8%
문자 메시지	8%	21%
페이스북	4%	4%
블로그	3%	2%
인스타그램	2%	4%



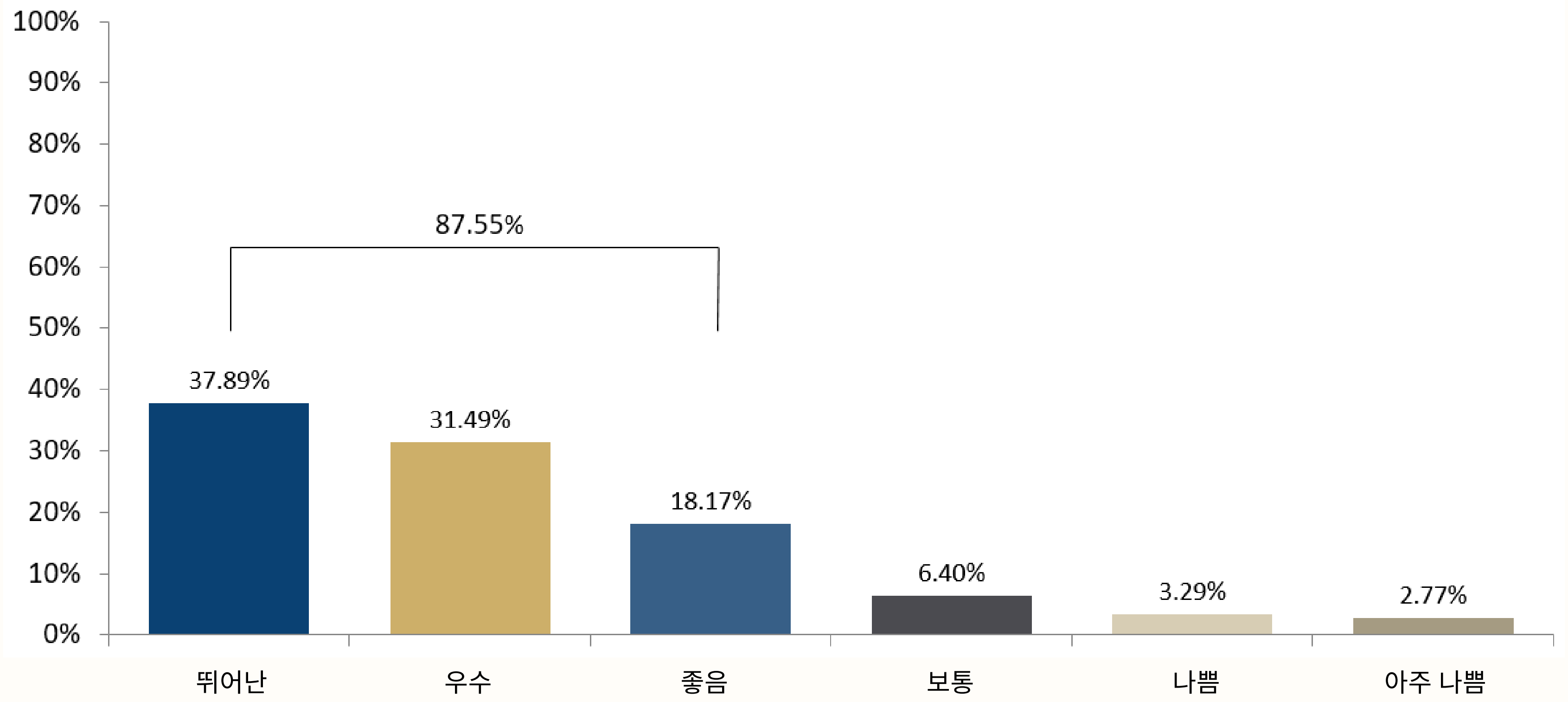
2024년 11월

고객 서비스

설문조사의 고객 서비스 부문에서는 지난 6개월 동안 Harbor 직원으로부터 받은 고객 서비스의 품질, 특히 전문성, 긍정적인 태도, 존중 및 의사소통 분야에 대해 질문했습니다.



지난 6개월 동안의 경험을 바탕으로 Harbor의 고객 서비스를 평가하세요.





지난 6개월간의 경험을 바탕으로 한 Harbor의 고객 서비스는...	일반적으로	항상
직원은 이메일, 전화 및/또는 편지에 적시에 응답합니다.	23%	57%
직원은 대화할 때 정중하게 응대합니다.	16%	75%
누군가와 통화하고 싶을 때 직원에게 쉽게 연락할 수 있습니다.	21%	57%
직원은 이해하기 쉬운 정확한 정보를 제공합니다.	20%	64%
직원이 나의 문제/우려 사항을 해결하기 위한 해결책 및/또는 대안을 제시합니다.	17%	61%
직원들은 제 문화와 선호도에 민감합니다.	17%	65%
직원은 제가 선호하는 언어로 저와 소통합니다.	8%	84%
직원은 제 고민을 경청합니다.	14%	73%



개인 중심의 서비스 계획

설문조사의 세 번째 섹션에서는 본인 또는 가족의 개인별 가족 서비스 계획 (IFSP) 또는 개별 프로그램 계획 (IPP) 회의에서 개인과 가족이 경험한 개인 중심 서비스 계획 프로세스에 대해 집중적으로 조사했습니다.



개인 중심 서비스 계획	동의	적극 동의
제 IFSP/IPP 회의는 제가 편리한 시간과 장소에서 열렸습니다.	25%	67%
제 서비스 코디네이터가 제 말을 들어주었습니다.	23%	70%
서비스 코디네이터가 저에게 중요한 일에 대해 이야기할 수 있도록 도와주었습니다.	22%	69%
제 서비스 코디네이터는 제 선택과 의견을 존중해 주었습니다.	23%	69%
제 서비스 코디네이터는 저와 제 가족의 IFSP/IPP를 개발하는 데 능숙했습니다.	23%	64%
저와/제 가족의 IFSP/IPP는 개인 중심적입니다 (본인의 필요, 가치, 선호도에 중점을 둡니다).	25%	62%
저와/제 가족의 IFSP/IPP가 저와/제 가족의 요구 사항을 충족합니다.	25%	61%



서비스 제공업체 의 다양성

설문조사의 마지막 섹션은 Harbor의 제공자 커뮤니티의 다양성에 관한 것이었습니다. 이 섹션은 사례 관리 외에 Harbor에서 지원하는 서비스를 받는 사람들을 위해 특별히 마련되었습니다. 이들에게 Harbor의 서비스 제공자, 특히 이들을 지원하는 서비스 제공자의 다양성에 대한 견해를 물었습니다.



Harbor의 공급자 커뮤니티의 다양성	동의	적극 동의
제 요구와 선호도를 가장 잘 충족할 수 있는 업체를 결정하기 전에 여러 업체 중에서 선택의 여지가 있었습니다.	27%	37%
저의 서비스 제공업체는 제 문화를 존중하는 방식으로 저를 지원합니다.	31%	59%
서비스 제공업체는 제가 선호하는 언어로 저와 소통합니다.	25%	70%
제 서비스 제공업체는 이해하기 쉬운 정보와 자료를 제공합니다.	26%	64%
제 서비스 제공업체에는 다양한 언어를 구사하는 다양한 문화권의 직원이 있습니다.	27%	50%
Harbor에는 커뮤니티의 다양한 문화적, 언어적 요구를 충족할 수 있는 서비스 제공업체가 있다고 생각합니다.	30%	55%



2024년 11월

마무리 글

01

소중한 피드백을 제공해 주신 모든 개인, 가족, 서클 회원 여러분께 감사드립니다!

02

Harbor는 커뮤니티의 의견을 경청하고 피드백을 받기 위해 최선을 다하고 있습니다.

연중 진행되는 설문조사와 포커스/경청 그룹을 통해 계속해서 피드백을 공유해 주세요.

03

저희는 Harbor의 전략 계획을 지속적으로 이행하면서 모든 영역에서 개선하기 위해 노력합니다.



Harbor의 웹사이트를 정기적으로 방문하여 향후 설문조사 업데이트를 확인하세요!