

「長者社區照顧服務券（社區券）」計劃

社區券服務使用者滿意度調查問卷

為提升社區券服務的質素，社會福利署社區照顧服務券辦事處現誠邀你花大約 5 分鐘回答以下問題，以了解你對社區券服務的意見。所有資料屬自願提供，以作本署監察或改善社區券服務之用。如有查詢，請致電 3107 3013 與社區照顧服務券辦事處聯絡。謝謝你的寶貴意見！

1. 請在最能代表你意見的答案下加“✓”。如有關題目不適用於你的情況，請在“不適用”下加“✓”便可。

整體服務（註：適用於所有社區券服務使用者）

| | 非常同意 | 同意 | 無意見 | 不同意 | 非常不同意 | 不適用 |
|--------------|------|----|-----|-----|-------|-----|
| 我滿意社區券服務 | | | | | | |
| 我滿意服務單位的服務質素 | | | | | | |

認可服務單位服務安排（註：適用於所有社區券服務使用者）

| | 非常同意 | 同意 | 無意見 | 不同意 | 非常不同意 | 不適用 |
|---------------|------|----|-----|-----|-------|-----|
| 服務條款清楚易明 | | | | | | |
| 服務切合長者需要 | | | | | | |
| 意見反映及投訴流程清晰透明 | | | | | | |

認可服務單位職員表現（註：適用於所有社區券服務使用者）

| | 非常同意 | 同意 | 無意見 | 不同意 | 非常不同意 | 不適用 |
|------------|------|----|-----|-----|-------|-----|
| 職員清楚解釋服務細節 | | | | | | |
| 職員態度良好及專業 | | | | | | |

認可服務單位的中心服務（註：適用於接受中心為本服務的服務使用者）

| | 非常同意 | 同意 | 無意見 | 不同意 | 非常不同意 | 不適用 |
|------------|------|----|-----|-----|-------|-----|
| 中心環境整潔 | | | | | | |
| 中心人手充足 | | | | | | |
| 中心車輛接送安排妥善 | | | | | | |

認可服務單位的到戶服務（註：適用於接受家居為本服務的服務使用者）

| | 非常同意 | 同意 | 無意見 | 不同意 | 非常不同意 | 不適用 |
|-------------|------|----|-----|-----|-------|-----|
| 到戶服務時間安排合適 | | | | | | |
| 到戶服務內容與協議相符 | | | | | | |

認可服務單位的其他服務（註：適用於接受住宿暫託、言語治療、輔助科技產品租借服務的服務使用者）

| | 非常同意 | 同意 | 無意見 | 不同意 | 非常不同意 | 不適用 |
|------------------|------|----|-----|-----|-------|-----|
| 住宿暫託服務安排妥善 | | | | | | |
| 言語治療服務切合長者需要 | | | | | | |
| 輔助科技產品租借服務安排流程暢順 | | | | | | |

2. 你會繼續使用現時使用中的認可服務單位的服務嗎？

- 會
- 不會，原因如下（請選擇最主要原因）：
 - 個人原因
 - 欲嘗試其他認可服務單位的服務
 - 現時使用中的認可服務單位未能提供本人需要的服務
 - 按他人建議轉至新認可服務單位
 - 新認可服務單位提供更好的服務
 - 現時使用中的服務單位服務欠佳
 - 其他（請註明：_____）

3. 你會繼續使用社區券服務嗎？

- 會
- 不會，原因如下（請選擇最主要原因）：
 - 將進入受政府資助的院舍照顧服務
 - 將進入受政府資助的社區照顧服務
 - 將進入私營安老院舍
 - 希望繼續輪候及獲編配資助社區照顧服務／安老院舍宿位
 - 留醫／離港
 - 有家人／照顧者／傭人照顧
 - 其他（請註明：_____）

4. 請問你是：

- 社區券持有人
- 社區券持有人家人／照顧者
- 其他（請註明：_____）

5. 其他意見：

請在下列位置填寫其他意見（如有）。你亦可於星期一至星期五上午 9 時 30 分至下午 1 時及下午 2 時 30 分至 5 時（公眾假期除外）致電社區券辦事處與當值社工聯絡（電話：3107 3013）。

6. 你可選擇填寫以下資料：

社區券持有人姓名 : _____
社區券編號 : CCSV-_____
認可服務單位名稱 : _____
認可服務單位名稱 : _____
聯絡人姓名（如為社區券持有人，則無須填寫） : _____
與長者關係（如為社區券持有人，則無須填寫） : _____
聯絡電話 : _____
日期 : _____

完成的問卷可經以下途徑交回到社會福利署社區照顧服務券辦事處：

1. 傳真（傳真號碼：2117 1264）
2. 郵寄（地址：香港北角英皇道 338 號華懋交易廣場 2 期 26 樓 2601-05A 室）
3. 聯絡社區券認可服務單位

此問卷填寫完畢，謝謝閣下抽空填寫！