

## 「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。

**i. 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						

**ii. 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						

**iii. 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						

**iv. 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						

**v. 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						

vi. 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						
租用輔助科技產品安排流程暢順						

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. 你可選擇填寫以下資料：**

社區券持有人姓氏： \_\_\_\_\_  
社區券持有人性別： 男 / 女 (請刪去不適用者)  
社區券編號： CCSV- \_\_\_\_\_  
認可服務單位名稱 (一)： \_\_\_\_\_  
認可服務單位名稱 (二)： \_\_\_\_\_  
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. 交由認可服務單位轉交社區券辦事處

如有其他意見，請你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 3107 3013 聯絡社區券辦事處的當值社工。

**此問卷填寫完畢，謝謝閣下抽空填寫！**