

「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！