

「長者鄰舍中心」及「長者地區中心」服務成效評估指引

1. 制定評估問卷的目的

因應「長者鄰舍中心」及「長者地區中心」需要評估服務成效，以回應社會福利署(社署)的《津貼及服務協議》要求，香港社會服務聯會(社聯)於二零零二年開始，為相關的服務機構，制訂服務成效評估問卷，以方便有需要的機構收集及分析數據。

於二零一八年十月，因應社署在「長者鄰舍中心」及「長者地區中心」的《津貼及服務協議》加入新的服務成效指標匯報要求，社聯進一步更新相關服務成效評估問卷及數據庫工具，以方便有需要的機構及服務單位使用。截至二零一九年十月，社聯設計共 5 套問卷及相關已預設分析數學算式的 Excel 檔案，以機構及服務單位考慮採用。機構也可考慮採用其他工具(例如機構自行設計的問卷)進行有關工作，唯本會不建議機構混合使用不同工具，以免造成混亂。

2. 評估問卷的對象及範疇

五份服務評估問卷涵蓋三大調查對象，包括長者、護老者(分為「一般護老者」和「有需要的護老者(needy carers)」)及長者義工。五份問卷觸及的六大範疇，羅列以下：

- (1) 長者對服務的滿意程度；
- (2) 長者的網絡支援；
- (3) 護老者(包括一般護老者及有需要的護老者(needy carer))對護老者服務的滿意程度*；
- (4) 患有認知障礙症的長者的護老者(carers of elderly persons with dementia)對長者鄰舍中心提供的小組支援與訓練服務(the support and training from the groups)的滿意程度**；
- (5) 護老者照顧長者的壓力評估；及
- (6) 長者義工對義工服務的滿意程度。

*因應社署於 2018 年 10 月 1 日起加入的新要求，「護老者」再作相應分組

**因應社署於 2018 年 10 月 1 日起加入的新要求，並只適用於「長者鄰舍中心」

3. 問卷制訂的過程

二零零二年設計問卷時，社聯透過參考本地及外國有關長者服務成效評估的研究及文獻，草擬研究內容的大綱後，除了與本地關注長者服務的專家、學者及六間參與是次問卷制定的機構代表作出多次的討論外，我們亦與多間中心的服務使用者（包括長者、護老者及長者義工）進行了多次聚焦小組討論，聽取他們對中心服務的意見，作為制訂有關問題

的參考。當評估問卷的初稿制訂後，亦有分派到參與問卷制定的服務機構作初步的測試，從而了解服務使用者是否明白問卷的內容。

二零一八年，因應社署向「長者鄰舍中心」及「長者地區中心」在服務成效報告方面提出新的要求，問卷及相關 Excel 檔案再作更新。有關更新經社聯長者服務和社會發展同事商討，及參考社署院舍服務評估工具後再擬定。

4. 問卷內容

4.1 「長者對服務的滿意程度及長者網絡支援」問卷

問卷包括「會員參加中心及使用服務情況」、「長者對中心服務的滿意程度」、「長者的網絡支援」及「相關的會員個人資料」，當中：

4.1.1 「長者對中心服務的滿意程度」問題包括：

- (1) 長者對中心環境整潔、收費、開放時間及職員態度的滿意程度；及
- (2) 長者在參加中心活動/使用中心服務後，對個人身心健康、認識長者服務資訊及學習新事物等方面的影響。

4.1.2 「長者的網絡支援」問題包括：

- (1) 長者在中心認識的朋友及彼此支援的情況；及
- (2) 中心職員及在中心得到的社區資源對長者的支援情況。

4.2 「護老者對服務的滿意程度」問卷

此部分的問題包括：

- (1) 護老者對中心活動收費、服務的開放時間及職員態度的滿意程度；
- (2) 參加中心護老者服務後，對護老者在擴闊生活圈子、增加對社區資源的認識、增加照顧長者的知識技巧，及處理壓力方面的影響；及
- (3) 護老者參加中心服務的情況及相關的個人資料。
- (4) 2018 年 10 月後新增部分：由服務單位界定的「有需要的護老者」，對中心支援服務(包括義工服務、接送服務及短暫看顧長者服務)的滿意程度。單位同事需邀請「有需要的護老者」完成「護老者對服務的滿意程度」問卷中第 1 題至第 8 題外，也要完成新增設的第 9 題至第 11 題。

4.3 「患有認知障礙症的長者的護老者對中心提供的小組服務的滿意程度」問卷 (此問卷於 2018 年 10 月後增設，只適用於「長者鄰舍中心」)

問卷問題包括「護老者對中心提供的小組服務的滿意程度」及「護老者的相關個人資料」。

4.4 「舒緩護老者壓力」問卷

此部分問題包括參與由中心提供的舒緩護老者壓力的活動/小組/服務的護老者的「相關的個人資料」、「服務對舒緩護老者照顧壓力的成效」，及「服務對參加活動的護老者在舒緩照顧壓力的幫助」(包括增加對照顧知識、技巧和社區護老資源的認識、改善與長者及其他家人的關係、得到情緒支援、增加擔任護老者的信心)。

4.5 「長者義工對服務的滿意程度」問卷

問卷問題包括「長者義工參與中心義工服務的情況」、「相關的個人資料」及「對中心義工服務的滿意程度」。

5. 機構收集評估問卷資料的程序

5.1 「長者對服務的滿意程度及長者的網絡支援」問卷 及 「長者義工對服務的滿意程度」問卷的建議收集程序安排

5.1.1 收集問卷時間

各服務機構需要 每三年 進行一次收集服務使用者對中心服務的意見。請各服務單位於要進行報告的財政年度(評估年)的一月至三月,收集問卷及輸入問卷資料於社聯提供的 Excel 檔中(註 1)(註 2)。

註 1：個別服務的受訪會員數目，請以評估年的十二月三十一日為截數日，以該截數日的會員作為總數。

註 2：如中心擬提前於評估年的十一月已開始進行訪問，請確保受訪者須於同年十二月三十一日截數日時仍為中心會員，該問卷才算有效。

5.1.2 受訪對象及其抽取的方法

請中心準備「長者會員名單」及「長者義工名單」，並確保名單中的成員加入中心成為會員的年期不少於三個月。若發現有成員成為中心會員的年期少於三個月，請把相關成員剔出名單中。

樣本抽取的方法採用簡單隨機抽樣法 (Simple Random Sampling)，樣本抽取的程序，詳見如下：

(1) 從名單中，覆檢及抽走所有加入中心少於三個月的中心會員 [以下簡稱不

適用個案]；

- (2) 將中心的整體會員人數扣除不適用個案，得出一個符合訪問要求的樣本數目 [以下簡稱合適的個案] (例子：中心整體的長者會員有 950 個，當中不適用的個案有 50 個，扣除 50 個不適用個案後，符合訪問要求的樣本數目有 900 個。)；
- (3) 機構應按會員編號，由小至大順序排列所有合適個案，並編上號碼 (如上的例即由 1 至 900)；
- (4) 然後，請自行開啟一個 Excel 的新檔案，依照以下的步驟進行抽樣
 - (4.1) 在同一欄位 (Column)，垂直地於 A1、A2、A3.....的位置中，分別輸入「1」、「2」、「3」.....等，直至到中心最後一位會員的編號(如以上例說明，負責同工於 A 欄位垂直分別輸入 1 至 900，最後一位數字為 900，輸入左 A900 欄中)；
 - (4.2) 在欄位 B1 打上指令 =rand()，得出一個數值，然後由欄位 B1 將滑鼠浮標 (cursor) 一直拉下至中心最後一位會員的編號為止；
 - (4.3) 首先選取需要排序的欄位 A 及 B 的資料，然後在「工具列」中的「資料」一欄，選擇「排序」，然後在「主要鍵」選擇「循欄 B」，再按「確定」，便得出一完成抽取受訪樣本名單；
 - (4.4) 請單位再按自己的樣本數目要求(請參閱本指引第 7 部份)選擇受訪者名單。(如以上例說明，單位需要訪問 30%的合資格會員，即 270 人。請在步驟 4.3 後得出的名單，邀請首 270 位會員填寫問卷。)

5.2 「護老者對服務的滿意程度」問卷 的建議收集程序安排

5.2.1 收集評估問卷時間

各服務機構需要 每三年 進行一次收集服務使用者對中心服務的意見。請各服務單位於要進行報告的財政年度(評估年)的三月或之前，收集問卷及輸入問卷資料於社聯提供的 Excel 檔中。

5.2.2 受訪對象及其抽取的方法

問卷的受訪對象必須是護老者會員，而非只間中參與某次活動的護老者，並加入中心成為護老者會員年期不少於三個月。[因應社署於 2018 年 10 月 1 日](#)

提出的新要求，機構及服務單位需先自行為合符受訪資格(即是於評估年 12 月 31 日(截數日)是中心護老者會員)的護老者，分類為「一般護老者」(carer)及「有需要的護老者(needy carer)」兩個名單。

樣本抽取的方法按「一般護老者」及「有需要的護老者」有所不同。

(1) 「一般護老者」(Carer)的抽樣：

「一般護老者」採用隨意抽樣法 (Convenient Sampling)，即是中心可以隨意選擇任何一個使用護老者服務多於三個月的護老者會員進行訪問。樣本數目方面，請單位以評估年 12 月 31 日(截數日)的「一般護老者」會員人數的 30%作準。

(2) 「有需要的護老者」(Needy carer)的抽樣：

因應社署要求，服務單位需向所有於評估年 12 月 31 日(截數日)的「有需要的護老者」派發問卷，以了解他們的對服務滿意度，所以無需進行額外的抽樣。

請各服務單位在進行問卷調查前，先於「護老者對服務的滿意程度調查」工具首頁，填上該受訪護老者的分類類別。

在 Excel 數據輸入過程中，請同工按工具首頁分類的答案，按指示分別輸入「一般護老者」及「有需要的護老者(needy carer)」於數據庫中，再進行分析。

請留意，同一位護老者的數據，只可以輸入一次，避免重覆計算。

5.3 「患有認知障礙症的長者的護老者對中心提供的小組服務的滿意程度」問卷 的建議收集程序安排 (只限「長者鄰舍中心」，於 2019 年新增工具)

5.3.1 收集評估問卷資料的時間

於評估年 12 月 31 日(截數日)前，為「患有認知障礙症的長者的護老者」而開設的小組(每季至少 1 組)完結後，向直接參與小組的護老者派發問卷，進行一次性調查。(註 3)

註 3：該名參與小組的護老者可以不一定是中心的護老者會員。若該名護老者參加多於一個為「患有認知障礙症的長者的護老者」而開設的小組，她/他需要在每個小組完結後填寫問卷。

5.4 「舒緩護老者壓力」問卷 的建議收集程序安排

5.4.1 收集評估問卷時間

- (1) 完成每項有助減輕護老者壓力的小組及活動(包括照顧長者的技巧訓練及治療小組，但不包括個別輔導服務)後(註 4)，中心應為所有參加者於活動或小組完結後，進行一次性問卷調查；或
- (2) 若有些小組/活動在該財政年度內仍未完結，單位同工需於一月至三月三十一日期間選定一個時段，以進行評估。

註 4：中心需自行界定哪些活動/小組可以幫助護老者減壓。

5.4.2 受訪對象

所有於該年度曾參加中心舉辦有關舒緩護老者壓力的小組或活動(如支援小組、減壓日營等)的護老者(註 5)。

註 5：如一名護老者參加多於一項的舒緩護老者壓力的活動/小組，她/他需要在每項活動/小組完結後填寫問卷。

6. 收集評估問卷資料的方法

「長者鄰舍中心」及「長者地區中心」可邀請受訪者 (包括長者、護老者及長者義工)自行填寫問卷，或透過中心義工或職員協助收集資料。唯社聯建議應盡量避免由職員協助填寫，以免影響問卷作答的客觀性和準確性。

7. 所需填寫問卷的數目及最低的達標水平

根據社署就「長者鄰舍中心」及「長者地區中心」的服務成效評估要求，機構需要完成指定數目的問卷及達至最低的達標水平 (Minimum attainment level)，詳情如下：

問卷類別	所需填寫問卷數目	成效指標	最低達標水平
「長者對服務的滿意程度及長者的網絡支援」問卷	不得少於中心整體長者會員總數 30% 長者地區中心的受訪者數目 上限 為 400 長者鄰舍中心的受訪者數目 上限 為 160 (以長者地區中心為例，假設中心整體長者會員人數為 1,500 人，總數的 30%為 450 人，但中心只需收集 400 份會員問卷。)	長者對中心服務滿意程度	受訪總數的 70%回應者表示滿意
		長者的網絡支援得以加強	受訪總數的 70%回應者表示網絡擴展

問卷類別	所需填寫問卷數目	成效指標	最低達標水平												
「護老者對服務的滿意程度」問卷 (於 2019 年更新的工具)	一般護老者(carer)：不得少於中心整體一般護老者會員總數的 30% 有需要的護老者(needy carer)：於評估年 12 月 31 日(截數日)的「有需要的護老者」的人數 不論「一般護老者」或是「有需要護老者」均必須作答問卷甲部 1-8 題，「有需要的護老者」必須同時作答甲部 9-11 題	一般護老者對中心服務滿意程度的百分比	受訪總數的 70%回應者表示滿意												
		有需要的護老者對中心服務滿意程度的百分比	受訪總數的 75%回應者表示滿意												
有關社署對「長者地區中心」及「長者鄰舍中心」在「有需要護老者」Output 數目的要求，可參考以下羅列的社署 SIS 表格相關部份：															
<table><tr><td></td><td>長者地區中心</td><td>長者鄰舍中心</td></tr><tr><td>SWD Form</td><td>C14</td><td>C13</td></tr><tr><td>Output Standard no.</td><td>13d</td><td>11d</td></tr><tr><td>Outcome Standard no.</td><td>7</td><td>8</td></tr></table>					長者地區中心	長者鄰舍中心	SWD Form	C14	C13	Output Standard no.	13d	11d	Outcome Standard no.	7	8
	長者地區中心	長者鄰舍中心													
SWD Form	C14	C13													
Output Standard no.	13d	11d													
Outcome Standard no.	7	8													
問卷類別	所需填寫問卷數目	成效指標	最低達標水平												
「患有認知障礙症的長者的護老者對中心提供的小組服務的滿意程度」問卷 (於 2019 年新增工具)	於評估年 12 月 31 日(截數日)前，為「患有認知障礙症的長者的護老者」開設的小組的總參與護老者的人數 (參與小組的長者無須計算在內)	受訪的護老者對單位為長者和為照顧者提供的認知障礙症小組支援和訓練服務的滿意程度	受訪總數的 75% (所有以護老者為對象的小組所得的平均值)回應者表示滿意												
舒緩護老者壓力」問卷	每項舒緩護老者壓力的活動/小組的所有參加者	護老者參加中心護老者服務後，對照顧長者有較低壓力的百分比	受訪總數的 70% (所有活動/小組所得的平均值)的回應者表示活動能舒緩壓力												
「長者義工對服務的滿意程度」問卷	不得少於中心整體長者義工總數的 30%	長者義工對中心義工服務滿意程度	受訪總數的 70%回應者表示滿意												

8. 數據分析的安排

本會會為使用社聯設計問卷的機構，提供一套 Excel 檔案，讓機構可自行輸入問卷資料，及透過檔案預設的算式，輸出社署要求匯報的服務成效數據。

為業界制訂服務成效指標的綜合數據，本會希望使用社聯工具的機構，於三月三十一日前以電郵或親臨方式將 貴機構已輸入數據的 Excel 檔案，交予本會作綜合分析之用。所有交予本會的數據資料，本會只會用作綜合分析之用，並不會公開個別機構的數據。本會會以 SPSS 軟件將已收集的原始數據作綜合分析，以為業界制訂服務成效指標的綜合數據，本會最遲於翌年六月底前完成有關工作，並會以電郵方式將有關的綜合分析，交予曾提供數據的服務單位。

收集 Excel 檔方法

郵寄地址：香港灣仔軒尼詩道 15 號溫莎公爵社會服務大廈 9 樓 901 室

香港社會服務聯會政策研究及倡議

電郵地址：decc_nec_de@hkcss.org.hk

9. 數據分析結果

當完成輸入所有有效問卷的數據後，每個 Excel 檔案會自動於整個 Excel 檔的最右方，顯示數據分析結果(以框格及紅色字體顯示(如圖一))。中心只需將結果填入社署 SIS 相應表格內便可。

圖一。

DY	DZ	EA	EB	EC	ED	EE	EF	EG	EH	EI	EJ	EK	EL	
數據分析結果：														
各項目個別選項的個案數目佔該項目整體個案的百分比														
項目	選項 0	選項 1	選項 2	選項 3	選項 4	選項 5	選項 6	選項 7	選項 8	選項 9	沒有回答	百分比總和		
丙5		0.00%	20.00%	52.50%	6.25%	20.63%	0.63%	0.00%				100.00%		
甲部 1-9 項：長者對中心服務的滿意程度														
滿意程度 平均值	好滿意 (a) (1 ≤ x < 1.5)		滿意 (b) (1.5 ≤ x < 2.5)		普通/一半半 (2.5 ≤ x < 3.5)		唔滿意 (3.5 ≤ x < 4.5)		好唔滿意 (x ≥ 4.5)		個案總數			
百分比分佈	14.38%		83.75%		1.88%		0.00%		0.00%		100.00%			
Sample size of the survey = 160														
Number of users showing satisfaction with the centre service (a) + (b) = 98.13%														
乙部第1項：長者在中心有沒有認識多咗朋友														
長者在中心認識	有	沒有		沒有回答		百分比總和								
百分比分佈	88.13%		11.88%		0.00%		100.00%							
Number of users whose support network is widened = 88.13%														

10. 數據的計算方法

10.1 「長者對服務的滿意程度及長者網絡支援」問卷

10.1.1 長者對服務的滿意程度

計算方法	整體服務使用者對中心服務滿意程度平均值*	最低達標水平
甲部 1-9 項滿意程度平均值 = 分數總和/選答問題總數	1. 好滿意 ($1 \leq x < 1.5$) 2. 滿意 ($1.5 \leq x < 2.5$) 3. 普通/一半半 ($2.5 \leq x < 3.5$) 4. 唔滿意 ($3.5 \leq x < 4.5$) 5. 好唔滿意 ($x \geq 4.5$)	"1" (好滿意) 及 "2" (滿意) 平均值達 70%或以上。而回答 "3" (普通/一半半)將不會計算於滿意或不滿意程度的分數計算內。

*「選答問題總數」包括受訪者回答「好滿意」、…、「好唔滿意」及沒有回答的問題，但不包括回答「不適用」的問題。如受訪者沒有回答，分數將預設為 3。由於沒有回答的受訪者越多，對指標越有負面影響，因此請儘量確保受訪者回答所有相關問題。

10.1.2 長者的網絡支援

計算方法	長者的網絡支援得以加強*	最低達標水平
乙部第 1 項	1. 有 2. 沒有	揀選選項 "1" (有) 的受訪者超過 70%或以上

*計算指標的基數為「受訪總數」，包括回答「有」、「沒有」及沒有回答的受訪者。由於沒有回答的受訪者越多，對指標越有負面影響，因此請儘量確保受訪者回答此問題。

10.2 「護老者對服務的滿意程度」問卷 (於 2019 年更新的工具)

注意事項：單位同工必須於問卷第一頁，為受訪者揀選分類，是屬於「一般護老者」還是「有需要的護老者 (needy carer)」，並把相關數據輸入在 Excel 檔中。沒有分類的受訪者會被視為不合適個案，所有資料均不會作計算之用。

計算方法	整體服務使用者對中心服務滿意程度平均值*	最低達標水平
「一般護老者」的滿意度：甲部 1-8 項滿意程度平均值 = 分數總和/選答問題總數	1. 好滿意 ($1 \leq x < 1.5$) 2. 滿意 ($1.5 \leq x < 2.5$) 3. 普通/一半半 ($2.5 \leq x < 3.5$) 4. 唔滿意 ($3.5 \leq x < 4.5$) 5. 好唔滿意 ($x \geq 4.5$)	於 1-8 項回答 "1" (好滿意) 及 "2" (滿意) 的「一般護老者」平均值達 70%或以上。回答 "3" (普通/一半半)將不會計算於滿意或不滿意程度的分數計算內。

「有需要的護老者」的滿意度：甲部 1-11 項滿意程度平均值 = 分數總和 / 選答問題總數	1. 好滿意 ($1 \leq x < 1.5$)	於 1-11 項回答 “1” (好滿意) 及 “2” (滿意) 的「有需要的護老者」平均值達 75% 或以上。回答 “3” (普通/一半半) 將不會計算於滿意或不滿意程度的分數計算內。
	2. 滿意 ($1.5 \leq x < 2.5$)	
	3. 普通/一半半 ($2.5 \leq x < 3.5$)	
	4. 唔滿意 ($3.5 \leq x < 4.5$)	
	5. 好唔滿意 ($x \geq 4.5$)	

*「選答問題總數」包括受訪者回答「好滿意」、…、「好唔滿意」及沒有回答的問題，但不包括回答「不適用」的問題。如受訪者沒有回答，分數將預設為 3。由於沒有回答的受訪者越多，對指標越有負面影響，因此請盡量確保受訪者回答所有相關問題。

10.3 「患有認知障礙症的長者的護老者對中心提供的小組服務的滿意程度」問卷 (於 2019 年新增工具)

計算方法	所有「患有認知障礙症長者的護老者」對中心提供的小組服務的滿意程度的滿意平均值*		最低達標水平
於甲部第 1 題揀選 “1” (好 滿 意) 及 “2” (滿意)受訪者的百分比相加，除以該年所有護老者小組總數	(該年共有 5 個活動/小組)		所有活動/小組成效的滿意平均值 “1” (好滿意)及 “2” (滿意)達 75%或以上。
	程序 1：各活動滿意百份比總和		
	<u>活動</u>	<u>揀選 1 及 2 的百分比</u>	
	01	0.6635	
	02	0.8535	
	03	0.7564	
	04	0.9123	
	05	<u>0.7123</u>	
	總和：	3.898	
	程序 2：活動滿意百份比總和除以活動總數		
1. $3.898/5 = 0.7796$ (77.96%)			

*計算「揀選選項 “1” 及 “2” 的百分比時所用的基數包括沒有回答的受訪者。由於沒有回答的受訪者越多，對指標越有負面影響，因此請盡量確保受訪者回答所有相關問題。

10.4 「舒緩護老者壓力」問卷*

計算方法	所有舒緩護老者壓力活動/小組 成效的滿意平均值**		最低達標水平
於 甲 部 第 1 項 揀 選	例子 (該年共有 5 個活動/小組)		所有活動/小組成效的滿意 平均值 “1” (完全能夠)及 “2” (能夠)達 70%或以上。
“1” (完 全 能 夠) 及	程序 1：各活動滿意百份比總和		
“2” (能夠)舒緩護老者	<u>活動</u>	<u>揀選 1 及 2 的百分比</u>	
壓力的活動/小組受訪者	01	0.6635	
	02	0.8535	

的百分比相加，除以該年	03	0.7564
	04	0.9123
所有舒緩護老者壓力活動	05	0.5353
/小組總數	總和：	3.7210

程序 2：活動滿意百分比總和除以活動總數

$$3.7210/5 = 0.7442 (74.42\%)$$

*由於此份問卷只統計小組/活動對舒緩護老者壓力的成效，因此個別的輔導服務或物品借用，並不適用於此問卷。

**計算「揀選選項“1”及“2”的百分比時所用的基數包括沒有回答的受訪者。由於沒有回答的受訪者越多，對指標越有負面影響，因此請儘量確保受訪者回答所有相關問題。

10.5 「長者義工對服務的滿意程度」問卷

計算方法	整體服務使用者對中心服務滿意程度平均值*	最低達標水平
甲部 1-7 項滿意程度平均值 = 分數總和/選答問題總數	1. 好滿意 ($1 \leq x < 1.5$) 2. 滿意 ($1.5 \leq x < 2.5$) 3. 普通/一半半 ($2.5 \leq x < 3.5$) 4. 唔滿意 ($3.5 \leq x < 4.5$) 5. 好唔滿意 ($x \geq 4.5$)	“1” (好滿意) 及 “2” (滿意) 平均值達 70%或以上。而回答 “3” (普通/一半半) 將不會計算於滿意或不滿意程度的分數計算內。

*「選答問題總數」包括受訪者回答「好滿意」、…、「好唔滿意」及沒有回答的問題，但不包括回答「不適用」的問題。如受訪者沒有回答，分數將預設為 3。由於沒有回答的受訪者越多，對指標越有負面影響，因此請儘量確保受訪者回答所有相關問題。

11. 訪問員須知

11.1 一般事項

是次服務成效評估調查的目的，透過問卷調查收集服務使用者(包括長者、護老者或長者義工)對「長者鄰舍中心」及「長者地區中心」的服務機構所提供的服務的意見。

11.1.1 各訪問員於正式**開始**問卷訪問時，請先行清楚填寫 **機構編號***、**活動/小組編號****(只適用於患有認知障礙症的長者的護老者對小組服務問卷、舒緩護老者壓力問卷)、**問卷編號**、**訪問日期**、**受訪者分類**(只適用於護老者對服務的滿意程度調查問卷)、**受訪形式及結果**，以作紀錄。

*機構請參閱社聯編訂的機構編號，並按機構名稱及單位名稱找出相關的編號，資料可於以下網頁下載

https://www.hkcss.org.hk/decc_nec/

**服務單位將該年所舉辦每項「舒緩護老者壓力的活動/小組」及「患有認知障礙症的長者的護老者小組」(長者鄰舍中心適用)，編上活動/小組編號(由 01 – 至該年最後一個活動/小組)，以便日後作分析之用。

11.1.2 如單位職員發現問卷的一至兩題的問題沒有作答，這份問卷仍屬一份完成的問卷，只是一至兩題的題目有遺漏的答案；在輸入數據時，該問題不需要輸入任何的數字。

請注意，如果沒有作答的問題是用作計算成效指標，遺漏答案會對有關的成效指標有負面的影響，因此請確保受訪者回答所有與成效指標相關的問題。

11.1.3 訪問員填寫部分問題時，應注意的事項：

- (1) 請清楚列明長者、護老者及長者義工加入中心成為會員有多久。
- (2) 長者、護老者、長者義工對服務的滿意程度及舒緩護老者壓力問卷採用 5 個量度級別，包括「好滿意」「滿意」「普通/一半半」「唔滿意」「好唔滿意」或「完全能夠」「能夠」「普通/一半半」「不能夠」「完全不能夠」；而「普通/一半半」表示「受訪者認為該項服務在過去一年的整體表現好壞參半，未算不滿意，但也稱不上滿意」。
- (3) 在回答服務使用者(包括長者、護老者及長者義工)對中心服務的滿意程度時，若受訪者選擇選項“4”(唔滿意/不能夠)或選項“5”(好唔滿意/非常不能夠)，請他/她們註明原因，以便日後作分析之用。
- (4) 「不適用」是指受訪長者或護老者在過去一年沒有使用/沒有需要使用有關的服務。

- (5) 受訪者的「教育程度」，如他/她們曾接受「卜卜齋」、老師私人教授而非正規教育的教學模式，請揀選 “1” (未有接受正式教育)。
- (6) 「主要經濟來源」－指受訪者的主要經濟來源。

11.2 個別問卷應注意事項

11.2.1 「長者對服務的滿意程度及長者網絡支援」問卷

題目	問題	註解
甲第 1 題	「中心提供服務的時間」	<u>不等於</u> 中心的開放時間
甲第 2 題	「中心的活動收費」	指受訪長者對中心整體的活動收費是否滿意，並不是指單一項的中心活動收費
甲第 3 題	「中心的環境整潔」	中心四周環境的整齊、清潔程度，問題並不涉及中心的地方是否寬敞
甲第 8 題	「參加中心的活動後，能否令你心境變得開心咗」	指長者透過參與中心活動，可以接觸到新事物、認識到新朋友，令他/她們的心境變得開朗開心
乙第 4 題	「透過中心搵到資源(如適合的服務、求助資料)幫忙」	訪問員 <u>不用讀出</u> 選項「不知道」；如被訪者 <u>主動</u> 表示只知道中心職員有幫過他們，但不懂分辨或不曾理會所得到的幫助是否中心以外的資源，則可選擇「不知道」

11.2.2 「護老者對服務的滿意程度」問卷

題目	問題	註解
首頁： 受訪者分類	分別「一般護老者」及「有需要的護老者」	<i>由中心職員先行在問卷第一頁填寫</i>
甲第 1 題	「中心護老者的活動收費」	指受訪長者對中心整體的活動收費是否滿意，並不是指單一項的中心活動收費
甲第 2 題	「中心提供護老者服務的時間」	<u>不等於</u> 中心的開放時間
<i>甲第 9-11 題</i>	<i>「中心提供的照顧者支援服務」</i>	<i>由被中心界定為「有需要的護老者」作答；一般的護老者請選擇 “ 0. 不需要/不適用”</i>

11.2.3 「長者義工對服務的滿意程度」問卷

題目	問題	註解
甲第 1 題	「義務工作訓練」	指每位義工做各項義務工作前，中心職員提醒長者義工有關工作應注意的事項(例如：電話慰問應注意的談話的技巧)
甲第 2 題	「你對中心推行義務工作時，給予你的支援是否滿意」	指長者義工在參與中心的義務工作上，遇到物資不足、對活動有不明白的地方或協助聯絡工作等，中心職員是否可以給予支援