

機構編號：_____

長者問卷編號：_____

注意：此問卷只適用於加入中心至少3個月或以上的長者作答

「長者鄰舍中心」及「長者地區中心」
--- 長者對服務的滿意程度及長者網絡支援調查

訪問日期：	_____年_____月_____日
受訪的形式：	☐ 1. 長者自行作答
	☐ 2. 中心義工提問
	☐ 3. 中心職員提問
	☐ 4. 其他(請註明：_____)
結果：	☐ 1. 完成整份問卷
	☐ 2. 問卷訪問未完成
	原因：
	☐ 2.1 長者拒絕受訪
	☐ 2.2 個案屬不合適受訪對象
	☐ 2.3 長者因身體不適未能完成訪問
	☐ 2.4 其他原因(請註明：_____)



香港社會服務聯會

二零二二年

你好！中心現正進行一項長者對服務的滿意程度及長者的支援網絡調查，藉此檢討中心的服務成效，從而提高服務質素。有關結果除了用以改善中心之服務質素之外，更是社署評核本中心服務的其中一個準則。請你用幾分鐘回答以下的問卷。

請放心，對你所提供的一切意見，只會用作整體分析，完成分析後，我們將銷毀所有問卷；有關個人的資料，本會是絕對不會公開的。

1. 你(長者)加入中心成為會員的年期？

- ☐ 1. 少於 1 年 (請註明多少個月_____)
- ☐ 2. 1 至 2 年
- ☐ 3. 2 至 3 年
- ☐ 4. 3 至 4 年
- ☐ 5. 4 至 5 年
- ☐ 6. 5 年以上

[此部分資料必須填寫，如受訪者未能提供，請中心職員代為填寫]

2. 在過去一年，你有沒有曾參加/使用以下服務/活動？

- ☐ 1. 有 ☐ 2. 沒有 (請終止訪問，因受訪對象不適合)

(機構可自行決定是否邀請受訪者勾選以下服務，以便日後作分析之用)

服務類別		過去一年 曾參加	過去一年 沒有參加
1.	長者教育服務 (如興趣班、英文班)	☐	☐
2.	健康保健服務 (如健康講座、身體檢查)	☐	☐
3.	義工服務 (如協助郵寄中心通訊、定期探訪)	☐	☐
4.	小組服務	☐	☐
5.	社交康樂性服務 (如粵曲班、旅行、卡拉 OK)	☐	☐
6.	借用設施 (如借用復康用品、書籍、錄影帶)	☐	☐
7.	使用中心設施 (如看電視、報紙、使用按摩椅、健身單車)	☐	☐
8.	膳食服務	☐	☐
9.	輔導服務	☐	☐
10.	諮詢及轉介服務 (如長者優惠、長者咭)	☐	☐
11.	中心例會	☐	☐
12.	代購服務 (如訂購奶粉)	☐	☐
13.	個人協助 (如家居清潔、剪髮)	☐	☐
14.	其他 (請註明：_____)	☐	☐

甲、長者對「長者鄰舍中心」及「長者地區中心」服務的滿意程度

** 此部份採用了 5 個量度級別，「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」。

在過去一年，.....

1. 你(長者)對中心提供服務的時間是否滿意？

- | | |
|------------------------------------|--|
| ☐ 1. 好滿意 | ☐ 4. 唔滿意(原因：_____) |
| ☐ 2. 滿意 | ☐ 5. 好唔滿意(原因：_____) |
| ☐ 3. 普通/一半半 | |

2. 你對中心的活動收費是否滿意？

- | | |
|------------------------------------|--|
| ☐ 1. 好滿意 | ☐ 4. 唔滿意(原因：_____) |
| ☐ 2. 滿意 | ☐ 5. 好唔滿意(原因：_____) |
| ☐ 3. 普通/一半半 | |

3. 你對中心的環境整潔是否滿意？

- | | |
|------------------------------------|--|
| ☐ 1. 好滿意 | ☐ 4. 唔滿意(原因：_____) |
| ☐ 2. 滿意 | ☐ 5. 好唔滿意(原因：_____) |
| ☐ 3. 普通/一半半 | |

4. 你對中心職員的服務態度是否滿意？

- | | |
|------------------------------------|--|
| ☐ 1. 好滿意 | ☐ 4. 唔滿意(原因：_____) |
| ☐ 2. 滿意 | ☐ 5. 好唔滿意(原因：_____) |
| ☐ 3. 普通/一半半 | |

5. 中心提供的資料，能否令你認識長者服務？

- | | |
|------------------------------------|---|
| ☐ 1. 完全能夠 | ☐ 4. 不能夠(原因：_____) |
| ☐ 2. 能夠 | ☐ 5. 完全不能夠(原因：_____) |
| ☐ 3. 普通/一半半 | ☐ 0. 不適用 |

6. 中心提供的服務，能否令你學習新事物(如生活常識、個人健康的知識等)？

- | | |
|------------------------------------|---|
| ☐ 1. 完全能夠 | ☐ 4. 不能夠(原因：_____) |
| ☐ 2. 能夠 | ☐ 5. 完全不能夠(原因：_____) |
| ☐ 3. 普通/一半半 | ☐ 0. 不適用 |

7. 中心提供的服務，能否令你更加注意個人健康？

- | | |
|------------------------------------|---|
| ☐ 1. 完全能夠 | ☐ 4. 不能夠(原因：_____) |
| ☐ 2. 能夠 | ☐ 5. 完全不能夠(原因：_____) |
| ☐ 3. 普通/一半半 | ☐ 0. 不適用 |

8. 參加中心的活動後，能否令你心境變得開心咗？

☐ 1. 完全能夠

☐ 4. 不能夠(原因：_____)

☐ 2. 能夠

☐ 5. 完全不能夠(原因：_____)

☐ 3. 普通/一半半

9. 中心提供的服務，能否滿足你的需要*？

☐ 1. 完全能夠

☐ 4. 不能夠(原因：_____)

☐ 2. 能夠

☐ 5. 完全不能夠(原因：_____)

☐ 3. 普通/一半半

* 如受訪長者覺得“需要”一詞定義很廣泛，可先了解該長者前來中心的原因，再作答有關問題。

乙、網絡支援

在過去一年，……

1. 你(長者)有沒有在中心認識多咗朋友？

☐ 1. 有

☐ 2. 沒有

2. 在有需要時，你能不能夠搵到在中心認識的朋友幫忙？

☐ 1. 多數都能夠

☐ 4. 完全不能夠

☐ 2. 間中能夠

☐ 0. 沒有需要

☐ 3. 很少能夠

3. 在有需要時，你能不能夠搵到中心職員幫忙？

☐ 1. 多數都能夠

☐ 4. 完全不能夠

☐ 2. 間中能夠

☐ 0. 沒有需要

☐ 3. 很少能夠

4. 在有需要時，你能不能夠透過中心搵到資源(如適合的服務、求助資料)幫忙？

☐ 1. 多數都能夠

☐ 4. 完全不能夠

☐ 2. 間中能夠

☐ 0. 沒有需要

☐ 3. 很少能夠

☐ 9. 不知道 (訪問員不用讀出此選擇)

丙、長者個人資料

1. 性別

☐ 1. 男

☐ 2. 女

2. 年齡

☐ 1. 60-64 歲

☐ 4. 75-79 歲

☐ 2. 65-69 歲

☐ 5. 80-84 歲

☐ 3. 70-74 歲

☐ 6. 85 或以上

3. 教育程度

☐ 1. 未有接受正式教育

☐ 3. 中學

☐ 2. 小學

☐ 4. 大專或以上

4. 居住狀況

☐ 1. 與配偶同住

☐ 5. 獨居

☐ 2. 與配偶及子女同住

☐ 6. 與工人同住

☐ 3. 與子女同住

☐ 7. 住老人院

☐ 4. 與其他親友同住

☐ 8. 其他（請註明：_____）

5. 主要經濟來源（只可選擇一項）（請選擇金額較多的一項）

☐ 1. 工資

☐ 2. 個人積蓄

☐ 3. 子女/親屬供養

☐ 4. 退休金（如長俸）

☐ 5. 政府的經濟援助（如生果金、傷殘津貼、綜援金）

☐ 6. 收取租金

☐ 7. 其他（請註明：_____）

~ 訪問完畢 ~