

長者地區、鄰舍中心 服務成效指標

如何使用量度工具簡介會

3.10.2019

背景

「長者地區中心(DECC)」及「長者鄰舍中心(NEC)」向社會福利署提交服務產出及成效指標數字

- 因應社署對「長者鄰舍中心」及「長者地區中心」的《津貼及服務協議》的要求，中心單位需要在SIS表格中，提交**產出(Output)**及**成效(Outcome)**指標數字
- **產出(Output)** 是指中心單位提供的相關服務數目，按季度報告相關的人數，組別數目等
- **成效(Outcome)**是指中心提供的服務能否對指定的服務使用者在預期範疇中提供幫助，或令他們有正面改變。根據社會福利署(社署)規定，成效指標需每3年提交一次報告

SIS 報告的設計--成效(Outcome)指標

成效指標的「指定服務使用者」，包括

- 長者會員
- 護老者會員
- 長者義工
- 指定活動的參加者或其護老者

基本使用中心服務3個月以上

- 社署SIS報告，以「報告年」的12月31日的相關會員名單為參照，名單上的人會被視作至少已接受中心服務3個月零1日
- 假設使用服務少於3個月的服務使用者，未必能即時或於短時間內體會到服務成效。若他們也接受訪問，或會影響反映單位服務成效的結果

SIS報告的設計—社會福利署於2018年10月提出的新要求

「長者地區中心」及「長者鄰舍中心」相關

- 過往的「護老者會員」，需劃分為「一般護老者」(Carer)及「有需要的護老者」(Needy Carer)，分別報告他們對中心服務的滿意程度
- 何謂「一般護老者」及「有需要的護老者」，社署提供空間給單位自行定義。不過「**有需要的護老者**」會**接受但不限於**以下服務：
 1. 義工探訪, 2. 接送服務, 及 3. 短暫看顧長者服務

只與「長者鄰舍中心」相關

- 患有認知障礙症的長者的護老者(carers of elderly persons with dementia)對小組服務的滿意程度

社聯設計工具的原則

參考不同資料

- 2002年設計時已參考文獻及跟中心討論；往後更新時，也參考其他長者服務的工具設計，及在社聯內部相關服務單位討論

執行上避免過煩，減低出錯

- 若不同的成效指標所針對的對象是同一個人(例如長者會員的「服務滿意度」及長者會員的「網絡支援」均針對長者會員，會以同一份問卷收集數據，避免前線同事錯派問卷

務求操作上簡單易用

- 前線同事把數據輸入已預設算式的Excel檔案，就可即時得到結果用於報告上

社聯在SIS報告提供的支援

問卷及相關Excel分析工具

- 「長者對服務的滿意程度及長者網絡支援」問卷
- 「護老者對服務的滿意程度」問卷 (於2019年度更新)
- 「舒緩護老者壓力」問卷
- 「長者義工對服務的滿意程度」問卷
- 「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年增設，只適用於「長者鄰舍中心」)

機構也可使用自行設計或其他工具，協助評估之單位服務成效，唯不建議與社聯工具混合使用，以免產生混亂。

服務評估問卷涵蓋的對象及範疇

服務對象	範疇	服務評估問卷
長者會員	DECC/NEC Outcome 1 : 長者對服務的滿意程度	「長者對服的滿意程度及長者網絡支援」問卷
	DECC/NEC Outcome 6 : 長者的網絡支援	
護老者會員	DECC/NEC Outcome 2 : 「一般護老者」對護老者的滿意程度 DECC Outcome 7/NEC Outcome 8 : 「有需要護老者」對護老者的滿意程度	「護老者對服務的滿意程度」問卷
	NEC Outcome 7 : 患有認知障礙症的長者的護老者對中心提供的小組及訓練服務的滿意程度	「患有認知障礙症的長者的護老者對中心提供的小組及訓練服務的滿意程度」問卷
	DECC/NEC Outcome 5 : 參與減低護老者壓力服務(活動/班組)參加者的照顧長者壓力評估	「舒緩護老者壓力」問卷
長者義工	DECC/NEC Outcome 3 : 長者義工對義工服務的滿意程度	「長者義工對服務的滿意程度」問卷

紅色為更新/新設計工具

抽樣及收集問

卷安排建議： 因應社署新要求的安排

- 護老者對服務的滿意程度
(分別有一般護老者及有需要的護老者)
- 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

抽取樣本方法：護老者對服務的滿意程度

「一般護老者」及「有需要的護老者」的抽樣有所不同。

<p>一般護老者 (Carer)</p>	<p>中心可邀請任何一位使用護老者服務多於三個月的護老者會員接受訪問。 樣本數目方面，請單位以評估年的12月31日(截數日)的「一般護老者」會員人數的30%作準。 若護老者在12月31日成為會員未足3個月，可待下一年1-3月內，當護老者已足夠3個月後再進行問卷調查</p>
<p>有需要的護老者 (Needy Carer)</p>	<p>向所有於評估年12月31日(截數日)的「有需要的護老者」(即在12月底，DECC於Output 13d及NEC於Output 11d所載人數所包括的護老者會員)派發問卷，所以無需進行額外的抽樣</p>

- 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。
- 請留意，同一位護老者的數據，只可輸入一次，避免重覆計算。

填寫問卷需注意事項

(1) 受訪者的分類

請各服務單位在進行問卷調查前，先於問卷首頁，填上：

1. 機構及護老者問卷編號；及
2. 該受訪護老者的分類類別。

機構編號：_____

護老者問卷編號(此欄必須填寫)：_____

注意：此問卷只適用於加入中心至少3個月或以上的護老者作答

受訪者分類由中心職員填寫 (此欄必須作答)

受訪者分類：	<input type="checkbox"/> 1. 一般護老者。
	<input type="checkbox"/> 2. 有需要的護老者 (needy carer)。

「長者地區中心」

--- 護老者對服務的滿意程度調查

訪問日期：_____年_____月_____日。

受訪的形式： 1. 護老者自行作答。

填寫問卷需注意事項

(2) 受訪者要回答的問題

1. 一般照顧者：1-8題

2. 有需要的照顧者：1-11題

(如有需要的照顧者沒有接受中心9-11題的支援服務，務請以“0”作答，切勿留空；否則會以“3”作為計算評分)

8. 中心提供的護老者服務，能否令你減輕照顧長者的壓力？

- | | |
|------------------------------------|---|
| <input type="checkbox"/> 1. 完全能夠 | <input type="checkbox"/> 4. 不能夠(原因：_____) |
| <input type="checkbox"/> 2. 能夠 | <input type="checkbox"/> 5. 完全不能夠(原因：_____) |
| <input type="checkbox"/> 3. 普通/一半半 | <input type="checkbox"/> 0. 不適用 (因為沒有感到壓力) |

第9、10及第11題：只適用於在「長者地區中心」中，曾接受「照顧者支援服務」的「有需要的護老者」(needy carer)填寫。如果受訪者不是中心界定的「有需要的護老者」，請選擇“0. 不需要/不適用”。

9. 你對中心為你提供的義工探訪(volunteer visit)是否滿意？

- | | |
|------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 1. 好滿意 | <input type="checkbox"/> 4. 唔滿意(原因：_____) |
| <input type="checkbox"/> 2. 滿意 | <input type="checkbox"/> 5. 好唔滿意(原因：_____) |
| <input type="checkbox"/> 3. 普通/一半半 | <input type="checkbox"/> 0. 不需要/不適用 |

10. 你對中心為你提供接送服務(escort service)是否滿意？

- | | |
|------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 1. 好滿意 | <input type="checkbox"/> 4. 唔滿意(原因：_____) |
| <input type="checkbox"/> 2. 滿意 | <input type="checkbox"/> 5. 好唔滿意(原因：_____) |
| <input type="checkbox"/> 3. 普通/一半半 | <input type="checkbox"/> 0. 不需要/不適用 |

11. 你對中心為你提供的短暫看顧長者服務(家居為本或中心為本)(occasional elder sitting service)是否滿意？

- | | |
|------------------------------------|--|
| <input type="checkbox"/> 1. 好滿意 | <input type="checkbox"/> 4. 唔滿意(原因：_____) |
| <input type="checkbox"/> 2. 滿意 | <input type="checkbox"/> 5. 好唔滿意(原因：_____) |
| <input type="checkbox"/> 3. 普通/一半半 | <input type="checkbox"/> 0. 不需要/不適用 |

樣本數目及最低達標水平

問卷類別	樣本數目	最低達標水平
<p data-bbox="112 478 521 692">「護老者對服務的滿意程度」問卷</p> <p data-bbox="112 778 521 1149">(因應社署對新的服務成效指標匯報要求，護老者分為兩類別)</p>	<p data-bbox="556 478 1188 763">1. 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%</p> <p data-bbox="556 856 1188 1220">2. 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</p>	<p data-bbox="1226 478 1818 621">1. 受訪總數的70%回應者表示滿意</p> <p data-bbox="1226 856 1818 999">2. 受訪總數的75%回應者表示滿意</p>

問答

抽取樣本方法及問卷收集安排：

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

患有認知障礙症的長者的護老者
(只限「長者鄰舍中心」)

對象：

- 於評估年12月31日(截數日)前，為「患有認知障礙症的長者」或「患有認知障礙症的長者的護老者」開設的小組完結後，向參與小組的長者的護老者，或直接參與小組的護老者派發問卷，進行一次性調查。情況與「舒緩護老者壓力」活動/班組的安排相似

- 該名受訪護老者不需要是中心護老者會員

- 每個小組均需編上一個編號，以便日後作跟進

- 如一名「患有認知障礙症的長者」或「患有認知障礙症的長者的護老者」參加多於一個小組，他/她也必須為每個小組填寫問卷

樣本數目及最低達標水平

問卷類別	樣本數目	最低達標水平
「患有認知障礙症的長者或護老者對中心提供的小組服務的滿意程度」問卷	於評估年12月31日(截數日)前，為「患有認知障礙症的長者」或「患有認知障礙症的長者的護老者」開設的小組的總人數	受訪總數的75% (所有活動/小組所得的平均值) 回應者表示滿意

填寫問卷需注意事項

列明小組類別，令受訪者知道小組性質

機構編號：_____
*活動/小組/服務編號(此欄必須填寫)：_____
護老者問卷編號：_____

[*此部分資料必須填寫]

參加這個活動/小組/服務的類別是*? *(只可選擇一項)*

1. 為長者提供的認知障礙症小組支援和訓練服務。
(如現實導向、感官訓練、懷緬活動、記憶/認知訓練等)

2. 為護老者提供的認知障礙症小組支援和訓練服務。
(如認識認知障礙症、處理患者的情緒及行為、壓力處理等)

「長者鄰舍中心」。

—患有認知障礙症的長者的護老者。
(carers of elderly persons with dementia)。

對小組服務的滿意程度調查。

訪問日期：_____年_____月_____日
受訪的形式： <input type="checkbox"/> 1. 護老者自行作答
<input type="checkbox"/> 2. 中心義工提問
<input type="checkbox"/> 3. 中心職員提問
<input type="checkbox"/> 4. 其他(請註明：_____)

填寫問卷需注意事項

你好！中心現正進行一項患有認知障礙症的長者的護老者(carers of elderly persons with dementia)對小組服務滿意程度調查，藉此檢討中心的服務，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。

你所提供的意見只會用作整體分析，完成分析後，我們將銷毀所有資料。

甲、護老者對小組服務的滿意程度

1. 整體來說，你對中心提供這個認知障礙症小組支援和訓練服務是否滿意？

** 此部份採用了 5 個量度級別，「普通」表示「受訪者認為該項服務的整體表現好壞參半，未算不滿意，但也稱不上滿意」。

1. 好滿意

2. 滿意

3. 普通/一半半

4. 唔滿意(原因：_____)

5. 好唔滿意(原因：_____)

0. 不需要/不適用

問答

抽樣及收集問 卷安排建議：

一直沿用的工具

- 長者會員
- 長者義工
- 舒緩護老者壓力

抽取樣本方法：「長者會員」及「長者義工」

「長者會員」及「長者義工」的抽樣方法相同

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。若發現會員的年期少於三個月(不適用個案)，請把相關成員剔出抽樣名單中。

抽樣程序:

1. 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
(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。);
2. 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 (如上例子，即由1至900);

抽取樣本方法：「長者會員」及「長者義工」

開啓一個Excel新空白檔案，按照以下步驟抽取受訪樣本名單:在欄位A1輸入“1”，A2輸入“2”，A3輸入“3”...直至到中心最後一位會員編號(如以上例子，欄位A900應該是“900”)

(Tips: Excel 有一個滑鼠拖曳功能，以數列方式填滿至900，方法只需將滑鼠浮標放在儲蓄格的右下角，便會出現一個“+”，按實向下拉便可)

The diagram illustrates the process of filling a column in Excel. On the left, a spreadsheet shows cells A1, A2, and A3 containing the numbers 1, 2, and 3 respectively. A yellow arrow points to the right, where the same spreadsheet is shown with the sequence extended to row 8. A context menu is open over the fill handle (a small square with a plus sign) at the bottom-right corner of cell A8. The menu options are:

- 複製儲存格(C)
- 以數列方式填滿(S)
- 僅以格式填滿(F)
- 填滿但不填入格式(O)

在欄位B1輸入指令 `=rand()` ，
再按✓，得出一個數值，然後用
滑鼠拖曳功能，直至最後一個編
號為止；

LEN					
	A	B	C	D	E
1	1	<code>=rand()</code>			
2	2				
3	3				
4	4				
5	5				
6	6				
7	7				
8	8				

LEN					
	A	B	C	D	E
1	1	0.313993			
2	2				
3	3				
4	4				
5	5				
6	6				
7	7				
8	8				
9	9				
10	10				
11	11				

LEN					
	A	B	C	D	E
1	1	0.644338			
2	2	0.689057			
3	3	0.396153			
4	4	0.247699			
5	5	0.207798			
6	6	0.628709			
7	7	0.655202			
8	8	0.282293			
9	9	0.383993			
10	10	0.530041			
11	11	0.16692			

- 步驟一: 選取(highlight)A及B欄位;
- 步驟二: 在「工具列」中→「資料」;
- 步驟三: 選擇「排序」→在排序方式選取「欄B」→「確定」

The image illustrates the process of sorting data in Microsoft Excel. It is divided into three steps:

- 步驟一 (Step 1):** Selecting columns A and B in the spreadsheet.
- 步驟二 (Step 2):** Clicking the '資料' (Data) tab in the ribbon.
- 步驟三 (Step 3):** Clicking the '排序' (Sort) button and selecting '欄 B' (Column B) in the '排序方式' (Sort by) dropdown menu.

	A	B	C	D
1	1	0.071049		
2	2	0.149677		
3	3	0.199222		
4	4	0.262888		
5	5	0.719398		
6	6	0.194152		
7	7	0.558634		
8	8	0.036331		
9	9	0.207211		
10	10	0.863208		

欄A的編號出現不規則的排列，這便是初步抽取受訪樣本名單。

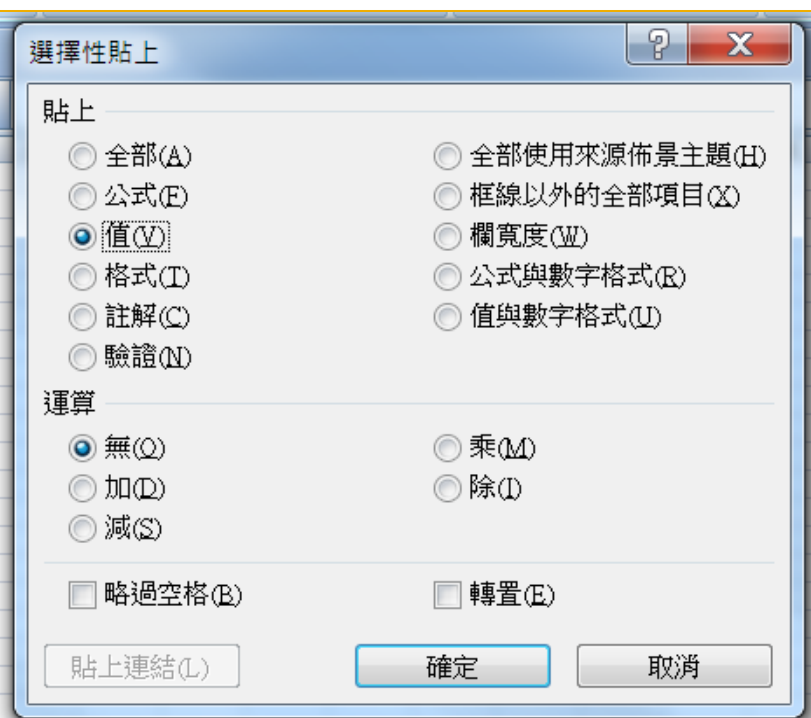
因為欄A的數字如有變動，欄B的數字相對也隨之而變，所以為確保欄A及欄B的數字不會隨意變動，請多做兩個步驟：

1. Highlight欄A及欄B，按滑鼠右鍵→「複製」
2. 在D1儲存格，按滑鼠右鍵→「選擇性貼上」→「值」→確定。

	A	B
1	3	0.08925
2	5	0.520033
3	10	0.634938
4	6	0.489295
5	7	0.116933
6	2	0.963539
7	12	0.371736
8	9	0.933903
9	11	0.052472
10	1	0.246941



	A	B	C	D
1	3	0.08925		
2	5	0.520033		
3	10	0.634938		
4	6	0.489295		
5	7	0.116933		
6	2	0.963539		
7	12	0.371736		
8	9	0.933903		
9	11	0.052472		
10	1	0.246941		
11	4	0.17736		
12	8	0.62232		
13				
14				
15				
16				
17				
18				
19				
20				



原先欄A及欄B的數字已複製至欄D及欄E，大家請以欄D的排列編號作為抽取受訪樣本的名單。(請把這個抽樣名單檔案儲存。)

如以下圖為例，第一個被抽中的，是編號3的長者，第二個位是編號5的長者，如似類推...，直至中心需要完成的數目為止。

長者及長者義工抽樣的步驟已完成了

	A	B	C	D	E
1	3	0.18926		3	0.08925
2	5	0.97861		5	0.52003
3	10	0.4904		10	0.63494
4	6	0.68503		6	0.48929
5	7	0.84837		7	0.11693
6	2	0.9029		2	0.96354
7	12	0.31642		12	0.37174
8	9	0.56875		9	0.9339
9	11	0.11215		11	0.05247
10	1	0.15835		1	0.24694
11	4	0.05180		4	0.17726

樣本數目及最低達標水平

問卷類別	樣本數目	最低達標水平
<p>「長者對服務的滿意程度及長者的網絡支援」問卷</p>	<p>不得少於中心整體長者會員總數的30% DECC 上限為 400 NEC 上限為160</p> <p>(以DECC為例，中心整體會員總數1,500人，30%即450，但中心只需收集400份問卷)</p>	<p>1. <u>長者對中心服務的滿意度</u>: 受訪總數的70%回應者表示滿意</p> <p>2. <u>長者的網絡支援</u>: 受訪總數的70%回應者表示網絡擴展</p>
<p>「長者義工對服務的滿意程度」問卷</p>	<p>不得少於中心整體長者義工總數的30%</p> <p>(長者義工樣本沒有上限)</p>	<p>受訪總數的70%回應者表示滿意</p>

抽取樣本方法：「舒緩護老者壓力」問卷

請中心自行界定哪些是可以幫助護老者減壓的活動(除個別的輔導服務外)，活動完結後，為所有參加活動的護老者會員進行該活動的問卷調查；

每個活動均需編上一個編號，以便日後作分析及跟進之用；

如一名護老者參加多於一項的減壓活動，也必須為每項活動填寫問卷；

如有些活動不能在評估年完結，請於下一年的1月至3月期間選定一個時段進行評估，但請預留輸入數據時間。

樣本數目及最低達標水平

問卷類別	樣本數目	最低達標水平
「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	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

問答

收集問卷需注意事項

1. 如因人手限制，中心可最早提前於評估年的11月開始進行訪問，但受訪者須於該年12月31日截數日時仍為會員，訪問才算有效。若會員在12月31日成為會員少於3個月，該受訪者可待下一年1-3月內已足夠3個月後再進行問卷調查；
2. 每份問卷必需依照相關的問題第一頁填寫機構編號、活動/小組編號、問卷編號、訪問日期、受訪者分類、受訪形式及結果等等，以作紀錄；
3. 服務單位可透過受訪者自行作答，或由中心義工及職員提問，但建議儘量避免由職員協助填寫，以免影響問卷作答的準確性和客觀性；
4. 可抽樣的問卷(即長者會員問卷及一般護老者會員問卷)，受訪者或因種種原因未能完成，該些個案被視為不合適個案，需要中心再抽選其他會員，彌補此空缺；

收集問卷需注意事項

5. 長者問卷、長者義工問卷及護老者問卷，有關於「在過去一年，你有沒有曾使用以下服務？」，機構是可自行選擇是否需要受訪者揀選，同時請機構注意，若受訪者在這問題勾選了過去一年沒有使用任何服務，則為不合適個案，請終止訪問，再選其他會員填補；
6. 所有問題必須作答。若有個別問題是答“不適用/不需要”的，必須以“0”作答，切勿留空；否則，在計算滿意程度的分數時，會以“3”（普通/一半半）作為計算評分。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；
7. 若受訪者選答“4”（唔滿意/不能夠）或“5”（好唔滿意/非常不能夠），請受訪者註明原因，以便日後作跟進及分析之用。

有關指引、問卷、預設數據輸入Excel檔案及 機構編號，於以下網址下載：

http://webcontent.hkcss.org.hk/prs/DECC_NEC/decc_nec_new_main.htm

政策研究及倡議 Policy Research & Advocacy

長者鄰舍中心、長者地區中心及長者日間護理中心服務成效評估 2019

>>>>>>> [注意事項](#)

- 一. [遞交資料認證表格](#)
- 二. 『長者鄰舍中心』及『長者地區中心』
 1. 『長者鄰舍中心』及『長者地區中心』服務成效評估指引
 2. 『長者對服務的滿意程度及長者網絡支援』問卷
 3. 『長者義工對服務的滿意程度』問卷
 4. 『長者對服務的滿意程度』問卷
 - 4a. (只適用於長者地區中心)
 - 4b. (只適用於長者鄰舍中心)
 5. 『未有認知障礙症的長者或護老者對中心提供的小組服務的滿意程度』問卷 >> (只適用於長者鄰舍中心)
 6. 『舒緩長者壓力』問卷
- 三. 『長者日間護理中心』
 1. 『長者日間護理中心』服務成效評估指引
 2. 『長者對服務的滿意程度』問卷
 3. 『護老者對服務的滿意程度』問卷
- 四. [新設程序之Excel檔案](#)
 - 『長者鄰舍中心』及『長者地區中心』
 1. 『長者對服務的滿意程度及長者網絡支援調查』
 2. 『長者義工對服務的滿意程度調查』
 3. 『護老者對服務的滿意程度調查』
 - 3a. (只適用於長者地區中心)
 - 3b. (只適用於長者鄰舍中心)
 4. 『舒緩長者壓力』調查
 - 『長者日間護理中心』
 5. 『長者對服務的滿意程度調查』
 6. 『護老者對服務的滿意程度調查』
- 五. [遞交資料認證](#)

問答

社聯工具(數據輸入及分析)簡介

數據輸入注意事項

- 各機構下載相關的檔案後，以“另存新檔”儲存在新建的資料夾內，建議檔案名稱：按“機構編號”、“年份”及“相關的受訪對象”（例：001023_2016_長者義工.xls）；
- 機構只需要輸入完成整份問卷資料；
- 在輸入數據時，如發現有資料輸入錯誤，切勿將整橫行刪除，只可在個別儲存格作修改，因為整個Excel檔預設了很多程式，若遭刪除或改變，整個評分會出現錯誤；
- 如發現受訪者沒有作答某一問題（儘量避免發生），該問題不需要輸入任何數字；
- 如問題只可選一項，但受訪者揀選多於一項，則該題將會作廢，不需要輸入任何數字。

更新/新增工具的數據輸入

- 護老者對服務的滿意程度
(分別有一般護老者及有需要的護老者)
- 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

數據輸入方法(護老者對服務成效評估) (1)

- 護老者問卷編號及受訪者分類 必須輸入，否則此個案除了在預設程式下被視為作廢之外；亦需要把受訪者的身份是「一般護老者」或是「有需要的護老者」分別作分析之用

- 護老者對服務的滿意程度調查				
機構編號	護老者問卷編號 (此欄資料作計算之用，請清楚填寫，否則會被視為不合適個案)	受訪者分類 (此欄資料作計算之用，請清楚填寫，否則會被視為不合適個案) 1. 一般護老者 2. 有需要的護老者 (needy carer)	訪問日期 請以年月日輸入 (YYMMDD)	受訪的形式 (若選答"4"，請到AK欄註明其他形式)
010101	001	1	20 91129	1
010101	002	1	20 91204	1
010101	003	2	20 91211	1
010101	004	1	20 91222	1

數據輸入方法(護老者對服務成效評估) (2)

- 受訪者分類答“ 1” (一般護老者)，則甲部第9–11題不需作答，請輸入“ 0” (不需要/不適用)；
- 若受訪者分類答“ 2” (有需要的護老者)，第9–11題必須作答；若受訪的「有需要的護老者」並沒有接受第9-11題所列舉的支援服務，請在相關服務的問題中輸入“ 0”

甲、護老者對「長者鄰舍中心」所提供的護老者服務滿意程度 在過去一年，.....					
受訪者分類 (此欄資料作計算之用，請清楚填寫，否則會被視為不合適個案) 1. 一般護老者 2. 有需要的護老者 (needy carer)	訪問日期 請以年月日輸入 (YYYYMMDD)	8. 中心提供的護老者服務，能否令你減輕照顧長者的壓力？ (若選擇“4”或“5”，請到A T欄註明唔能夠的原因)	新增項目 (只適用於曾接受「照顧者支服務」的「有需要的護老者」) 9. 中心為你的提供的義工探訪服務是否滿意？ (若選擇“4”或“5”，請到A U欄註明唔能夠的原因)	新增項目 (只適用於曾接受「照顧者支服務」的「有需要的護老者」) 10. 中心為你的提供的接送服務是否滿意？ (若選擇“4”或“5”，請到A V欄註明唔能夠的原因)	新增項目 (只適用於曾接受「照顧者支服務」的「有需要的護老者」) 11. 中心為你的提供的短暫照顧長者服務是否滿意？ (若選擇“4”或“5”，請到A W欄註明唔能夠的原因)
1	20191129	1	0	0	0
1	20191204	1	0	0	0
2	20191211	1	1	2	1
1	20191222	1	0	0	0

分析結果(護老者對服務成效評估)

當完成輸入所有有效的問卷後，Excel檔案會自動顯示數據分析結果於整個Excel檔最右方，會以框格及紅色字體顯示。分析結果已分別顯示**一般護老者**及**有需要的護老者**的服務評估成效分析，請小心地將結果填入社署指定的津貼及服務協議(Funding and Service Agreement)表內

數據分析結果：一般護老者及有需要的護老者
(請參閱下方的紅色框格)

			各項目個別選項的個案數目佔該項目整體個案的百								
項目	沒有回答	個案總數	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
		個案總數	滿意程度平均值	好滿意 ($1 \leq x < 1.5$)		滿意 ($1.5 \leq x < 2.5$)		普通/一半半 ($2.5 \leq x < 3.5$)		唔滿意 ($3.5 \leq x < 4.5$)	
		160	百份比分佈	72.50%		27.50%		0.00%		0.00%	

一般護老者數據分析結果 (SWD form C13, Outcome Standard 2)
 Sample size of the survey = 99
 Number of carers showing satisfaction with the centre service = 99
 Outcome Standard 2 = 100.00%

有需要的護老者數據分析結果 (SWD form C13, Outcome Standard 8)
 Total no. of needy carers served = 61
 Number of needy carers showing satisfaction with the carer support services = 61
 Outcome Standard 8 = 100.00%

示範與問答

數據輸入方法(患有認知障礙症的長者的護老者對小組服務的滿意程度)

- 護老者編號及小組支援和訓練服務的類別必須輸入，否則此個案除了在預設程式下被視為作廢

「長者鄰舍中心」 - 患有認知障礙症的護老者對小組服務的滿意程度調查				
機構編號	活動/小組/服務編號 (此欄必須填寫)	(此2欄資料作計算之用，請清楚填寫，否則會被視為不合適個案)		訪問日期 請以年月日輸入 (YYYYMMDD)
		護老者問卷編號	小組支援和訓練服務的類別 (只可選擇一項) 1. 為長者提供的小組服務 2. 為護老者提供的小組服務	
010101	001	001	2	20 91129
010101	001	006	2	20 91129
010101	002	010	1	20 91201
010101	004	015	2	20 91203
010101	004	016	2	20 91203

分析結果(患有認知障礙症的長者的護老者對小組服務的滿意程度)

當完成輸入所有有效的問卷後，Excel檔案會自動顯示數據分析結果於整個Excel檔最右方，會以框格及紅色字體顯示，中心只需將結果填入社署指定的津貼及服務協議(Funding and Service Agreement)表內，便完成社署對長者中心長者對服務評估要求的數據

滿意程度平均值	好滿意 (A) ($1 \leq x < 1.5$)	滿意 (B) ($1.5 \leq x < 2.5$)	普通/一半半 ($2.5 \leq x < 3.5$)	唔滿意 ($3.5 \leq x < 4.5$)	好唔滿意 ($x \geq 4.5$)	百分比總和
百份比分佈	61.90%	23.81%	14.29%	0.00%	0.00%	100.00%
數據分析結果 (整體護老者對小組的滿意程度) :						
SWD Form C13, Outcome Standard 7						
Total number of carers served in the groups =			21			
Number of carers of elderly persons with dementia showing satisfaction with the carers support services (a+b)=						18
Outcome Standard 7 (A+B)=	85.71%					

示範與問答

一直沿用的工具的數據輸入

- 長者會員
- 長者義工
- 舒緩護老者壓力

數據輸入方法(長者對服務成效評估問卷及長者義工) (1)

- 機構編號及問卷編號必須輸入，否則此個案在預設程式下被視為作廢;

「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			
機構編號	長者 問卷編號	訪問日期 請以年月日輸入 (YYYYMMDD)	受訪的 (若選符 A0欄請 式)
	(此欄資料作計算 之用，請清楚填 寫。每份問卷必 須有一個編號)		
010101	001	20191203	
010101	002	20191207	
010101	003	20191215	
010101	004	20191215	
010101	004	20191220	

數據輸入方法(長者對服務成效評估問卷及長者義工) (2)

- 在訪問結果一欄，如輸入“ 2” (即問卷訪問未完成)，程式會彈出一個問題視窗，請重新檢查此個案是輸入錯誤，或是未完成; 若只是輸入錯誤，按重試再輸入“ 1” 便可;
- 若發現此為整份未完成問卷，此問卷便作廢。請於長者問卷編號位置，重新輸入下一份問卷的資料，但機構需多做一份問卷以填補這未完成的問卷

E	F	G	H	I
訪問結果	1. 你加入中心成為會員的年期 此部份 必須 填寫		2. 在過去一年，你有沒有曾參加/使用以下的服務/活動？	服務類別 1 = 曾參加，0 = 未曾參加
	年期 (若選答“1”，請至G欄註明多少個月)	加入中心成為會員少於1年 (若F欄選答“1”，請註明多少個		2.1 長者教育服務 (如興趣班、文班)
1				
1				
1				
1				
2				

此份問卷是否屬不合適個案?

若問卷屬 "不合適個案" 或 "未完成個案"
請不需要輸入資料!

重試(R) 取消 說明(H)

數據輸入方法(長者對服務成效評估問卷及長者義工) (3)

- 在加入中心成為會員的年期，如年期輸入“1” (即少於一年)，請在右欄輸入多少個月; 如年期是多於1年，則右欄位置留空;

1. 你加入中心成為會員的年期 此部份 必須 填寫		2. 在該 你有沒 使用以 活動?
年期 (若選答“1”，請到 G欄註明多少個月)	加入中心成為會員 少於1年 (若F欄選答“1”， 請註明多少個月)	
1	8	
2		
3		
4		
1	11	

數據輸入方法(長者對服務成效評估問卷及長者義工) (4)

- 在過去一年，你有沒有曾參加 / 使用以下的服務/活動？
機構可自行選擇是否輸入這題資料，如曾參加輸入“ 1 ”，沒有參加輸入“ 0 ”；

會員 "， 月)	2. 在過去一年，你有沒有曾參加/使用以下的服務/活動？	服務類別 1 = 曾參加，0 = 沒有參加						
		2.1 長者教育服務 (如興趣班、英文班)	2.2 健康保健服務 (如健康講座、身體檢查)	2.3 義工服務 (如協助郵寄中心通訊、定期探訪)	2.4 小組服務	2.5 社交康樂性服務 (如粵曲班、旅行、卡拉OK)	2.6 借用設施 (如借用復康用品、書籍、錄影帶)	2.7 施 (如紙、椅、
	1	0	0	0	1	1	0	
	1							
	1	0	1	1	0	0	0	
	1							
	1							

數據輸入方法(長者對服務成效評估問卷及長者義工) (6)

- 另外如受訪者對服務評分是“4”或“5”，而有註明唔滿意的原因，可在對應較右部份輸入原因，以便日後中心作跟進

W	X	Y	Z	AA	AB
甲、長者對「長者鄰舍中心」及「長者地區中心」服務的滿意程度 在過去一年，.....					
1. 你對中心提供服務的時間是否滿意? (若選答“4”或“5”，請到AQ欄註明唔滿意的原因)	2. 你對中心的活動收費是否滿意? (若選答“4”或“5”，請到AR欄註明唔滿意的原因)	3. 你對中心的環境整潔是否滿意? (若選答“4”或“5”，請到AS欄註明唔滿意的原因)	4. 你對中心職員的服務態度是否滿意? (若選答“4”或“5”，請到AT欄註明唔滿意的原因)	5. 中心提供的資料，能否令你認識長者服務? (若選答“4”或“5”，請到AU欄註明唔能夠的原因)	6. 中心提供的服務，能否令你學習事物(如生活知識、個人健康的知識等)? (若選答“4”或“5”，請到AV欄註明唔夠的原因)
1	2	1	2	1	1
2	3		4	5	
1	2	1	1	0	1
1	2	1	1		1
1	2	1	1	3	1

AO	AP	AQ	AR	AS	AT	AU
註明或原因:						
受訪的形式 (若D欄選答“4”)	2.14 其他服務的活動 (若V欄答有參加其他活動)	甲、長者對「長者鄰舍中心」及「長者地區中心」服務的滿意程度				
		1. 你對中心提供服務的時間唔滿意的原因: (若W欄選答“4”或“5”)	2. 你對中心的活動收費唔滿意的原因: (若X欄選答“4”或“5”)	3. 你對中心的環境整潔唔滿意的原因: (若Y欄選答“4”或“5”)	4. 你對中心職員的服務態度唔滿意的原因: (若Z欄選答“4”或“5”)	5. 中心提供的資料，唔能夠令你認識長者服務的原因: (若AA欄選答“4”或“5”)
					不滿意原因是	不滿意原因是

分析結果(長者對服務成效評估問卷及長者義工)

當完成輸入所有(例如長者問卷)有效的問卷後，Excel檔案會自動顯示數據分析結果於整個Excel檔最右方，會以框格及紅色字體顯示，中心只需將結果填入社署指定的津貼及服務協議(Funding and Service Agreement)表內，便完成社署對長者中心長者對服務評估要求的數據

滿意程度 平均檔	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)
百分比分佈	0.00%	100.00%	0.00%	0.00%	0.00%

長者對服務的滿意程度數據分析結果：

長者地區中心: SWD form C14, Outcome Standard 1
 長者鄰舍中心: SWD form C13, Outcome Standard 1

Sample size of the survey = **160**

Number of users showing satisfaction with the centre service (a) + (b) = **100.00%**

乙部第1項：長者在中心有沒有認識多啲朋友

長者在中心認識 多啲朋友的情況	有	沒有	沒有回答	百分比總和
百分比分佈	51.25%	48.75%	0.00%	100.00%

長者的網絡支援數據分析結果

長者地區中心: SWD form C14, Outcome Standard 6
 長者鄰舍中心: SWD form C13, Outcome Standard 6

Number of users whose support network is widened = **51.25%**

數據輸入方法(舒緩護老者壓力問卷) (2)

- 在活動() / 服務()的編號 及 參加這個活動/小組/服務的類別是?，這兩項目的資料在整張工作紙都應該是相同的，每個舒緩護老者壓力的活動，分別輸入在不同的工作紙內，如該年有8個減壓活動，則共有8個舒緩壓力的工作紙;

編號1的活動

「長者鄰舍中心」及「長者地區中心」 - 舒緩護老者壓力的調查				
機構編號	*活動1/服務1的編號	護老者問卷編號	參加這個活動/小組/服務的類別是?	訪員編號
	此欄必須填寫	此欄資料作計算之用，請清楚填寫。每份問卷必須有問卷編號)	此部份必須填寫 (若選答"9"，請到U欄註明其他類別)	
001023	01	1	4	01
001023	01	2	4	01
001023	01	3	4	01
001023	01	4	4	01
001023	01	5	4	01

活動或服務編號 1

編號2的活動

「長者鄰舍中心」及「長者地區中心」 - 舒緩護老者壓力的調查				
機構編號	*活動2/服務2的編號	護老者問卷編號	參加這個活動/小組/服務的類別是?	訪員編號
	此欄必須填寫	此欄資料作計算之用，請清楚填寫。每份問卷必須有問卷編號)	此部份必須填寫 (若選答"9"，請到U欄註明其他類別)	
001023	02	1	2	01
001023	02	2	2	01
001023	02	3	2	01
001023	02	4	2	01
001023	02	5	2	01

活動或服務編號 2

分析結果 (舒緩護老者壓力問卷) (1)

- 將所有活動輸入完成後，分析結果會顯示在工作紙的最後一張“整體數據分析”

「長者鄰舍中心」及「長者地區中心」 - 舒緩護老者壓力的調查							甲、護老者照顧長	
機構編號	*活動/服務1 的編號 此欄必須填寫	護老者 問卷編號 (此欄資料作計算 之用，請清楚填 寫。每份問卷必須 有問卷編號)	參加這個活動/小 組/服務的類別 是？ 此部份必須填寫 (若選答"9"，請 到U欄註明其他 類別)	訪問日期 請以年月日輸入 (YYYYMMDD)	受訪的形式 (若選答"4" ，請到V欄 註明其他形 式)	訪問結果	1. 整體來說，中 心提供這個活動 /小組，能否舒 緩你照顧長者的 壓力？ (若選擇"4"或"5" ，請到W欄註明 不能夠的原因)	2. 可 知
010101	01	004		2 20191129		1	1	1
010101	01	005		2 20191129		1	1	2
010101	01	006		2 20191128		1	1	1

活動或服務編號 20 整體數據分析

問答

有關社署對服務成效評估要求的參考部分

為方便機構及服務單位對服務成效評估問卷的數據分析
填入社署的SIS相應表格內，請參閱參下部分：

工具	長者地區中心 SWD Form C14	長者鄰舍中心 SWD Form C13
長者對服務的滿意程度	Outcome Standard 1	Outcome Standard 1
長者的網絡支援	Outcome Standard 6	Outcome Standard 6
護老者對護老者服務的滿意程度 (一般護老者)	Outcome Standard 2	Outcome Standard 2
護老者對護老者服務的滿意程度 (有需要的護老者)	Outcome Standard 7	Outcome Standard 8
患有認知障礙症的長者的護老者對 長者鄰舍中心提供的小組支援與訓 練服務的滿意程度	N.A.	Outcome Standard 7
護老者照顧長者的壓力評估	Outcome Standard 5	Outcome Standard 5
長者義工對義工服務的滿意程度	Outcome Standard 3	Outcome Standard 3

如個別機構在數據輸入上遇到困難，歡迎與本會
政策研究及倡議部門聯絡。

電郵地址: decc_nec_de@hkcss.org.hk

聯絡電話: 2864 2977 (梁小姐)

自願安排

長者中心服務成效指標綜合數據

社聯會為業界制訂服務成效指標的綜合數據，請各機構於3月31日前，連同一張已填妥的遞交資料認收表格(可於http://webcontent.hkcss.org.hk/prs/DECC_NEC/decc_nec_new_main.htm下載)，以電郵、郵寄或親臨方式將 貴機構已輸入數據的Excel檔案交予本會作綜合分析，本會將於6月底前完成有關綜合數據工作，並會以電郵方式，把完成的分析，交予有提供數據的個別服務單位。

所有交予本會作分析之資料，只會作綜合分析之用，在任何情況下將不會公開個別機構的數據。

郵寄地址: 香港社會服務聯會
政策研究及倡議
香港灣仔軒尼詩道15號
溫莎公爵社會服務大廈9樓902室

電郵地址: decc_nec_de@hkcss.org.hk

謝謝！