

# 「長者日間護理中心」成效評估指引

## 1. 制定評估問卷的目的

因應機構需要評估服務成效以回應社會福利署的《津貼及服務協議》要求，香港社會服務聯會(社聯)為「長者日間護理中心」的服務機構制訂一套共兩份的服務成效評估問卷，方便機構使用作回報社會福利署有關年度服務成效之用。機構可考慮採用有關工具協助單位進行年度服務成效評估，或採用其他工具(例如機構自行設計的工具)。

## 2. 評估問卷的對象及範疇

兩份服務評估問卷涵蓋兩大調查對象，包括長者及護老者，共兩個調查的範疇：

- (1) 長者對服務的滿意程度；及
- (2) 護老者對服務的滿意程度。

## 3. 問卷制訂的過程

問卷問題分為原有問題，及因應社會福利署新增服務滿意度報告要求而新加設的問題。原有問題主要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，除了與六間參與是次問卷制定的機構代表作出討論外，我們亦與中心的服務使用者(包括長者及護老者)進行兩次聚焦小組討論，聽取他們對中心服務的意見，作為制訂有關問題的參考。該部份問卷的初稿制訂後，亦有分派到參與問卷制定的服務機構作初步測試，從而了解服務使用者是否明白問卷內容。

因應社會福利署對新增服務滿意度報告要求，問卷另加入兩項新服務滿意度要求的題目。題目主要參考社會福利署用作評估服務滿意度的工具(安老院舍提供的言語治療服務意見問卷)、參與過去原有的問卷設計，及經社聯長者服務及社會發展同事商討後再草擬。

## 4. 問卷內容

### 4.1 「長者對服務的滿意程度」問卷

除個人資料外，問題包括：

- (1) 長者對中心開放時間、交通安排、個人及護理照顧安排、職員態度等的滿意程度；
- (2) 長者在使用了中心的日間護理服務後，對個人活動能力、健康及情緒支援等方面的影響；及
- (3) (新增) 長者有否接受中心認知障礙症及言語治療服務，及接受有關服務長者對服務的滿意程度。

### 4.2 「護老者對服務的滿意程度」問卷

問題包括：

- (1) 護老者及被照顧長者使用中心服務的情況及個人資料；
- (2) 護老者對中心開放時間、職員態度、對長者提供的照顧及訓練的滿意程度；
- (3) 使用中心的服務後，對於護老者增加照顧長者的知識技巧、掌握地區內的有關長者服務的資料及壓力舒緩等方面的影響；及
- (4) (新增) 護老者對中心給長者提供的認知障礙症及言語治療服務的滿意程度。

## 5. 機構收集評估問卷資料的程序

各服務機構需要每年收集服務使用者對中心服務的意見。

### 5.1 「長者對服務的滿意程度」問卷

#### 5.1.1 受訪對象及數目

中心應為所有接受日間護理服務至少六個月或以上的長者進行問卷調查，因患有認知障礙症或認知程度有限而不適合接受訪問的長者除外。

中心每年受訪個案的數目，以該年十二月三十一日截數日的長者總數為準。

因應社會福利署要求，中心需計算截數日時，於 SIS 表格中，填寫接受日間護理服務至少六個月或以上的長者的總數，及因患有認知障礙症或認知程度有限而不適合接受訪問的長者的數目。

#### 5.1.2 收集評估問卷資料的時間

中心可自行決定訪問長者的時間（可以在進行個人照顧計劃檢討時填寫問卷），而單位需於翌年三月三十一日前完成所有個案的訪問工作以便分析資料。

### 5.2 「護老者對服務的滿意程度」問卷

#### 5.2.1 受訪對象及數目

中心應為所有接受服務至少六個月或以上的護老者進行問卷調查。

中心每年受訪個案的數目，以該年十二月三十一日截數日的護老者總數為準。

#### 5.2.2 收集評估問卷資料的時間

中心可自行決定訪問護老者的時間（可以在進行個人照顧計劃檢討時填寫問卷），而單位需於翌年三月三十一日前完成所有個案的訪問工作以便分析資料。

### 5.3 收集評估問卷資料的方法

「長者日間護理中心」的服務機構可透過中心義工、受訪者本身（只限於護老者問卷）及中心職員協助收集資料，但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。

### 5.4 所需填寫問卷的數目及最低的達標水平

根據社會福利署就「長者日間護理中心」的服務成效評估要求，機構需要完成問卷及服務成效達標水平詳情如下：

問卷類別	受訪對象	成效指標	最低達標水平
長者對服務的滿意程度調查	<u>所有接受服務至少六個月或以上的長者，但不包括因患有認知障礙症或認知程度有限而不適合接受訪問的長者</u>	成效指標 1: 長者對服務滿意程度的百分比	受訪總數的 70%

護老者對服務的滿意程度調查	所有護老者(即上欄接受中心服務至少六個月或以上的長者的照顧者)	成效指標 1: 護老者對服務滿意程度的百分比	受訪總數的 70%
	接受 <u>認知障礙症照顧服務</u> 的長者的護老者對服務的滿意程度	成效指標 2: 使用相關服務的長者/護老者對服務滿意程度的百分比*	受訪總數的 75%
	接受 <u>言語治療服務</u> 的長者的護老者對服務的滿意程度	成效指標 3: 使用相關服務的長者/護老者對服務滿意程度的百分比*	受訪總數的 75%

\*請機構留意，因同時計算長者和護老者滿意人數，會造成「重覆計算」(double counting)的問題，為方便前線同工操作及減低出錯機會，我們建議只計算護老者的滿意程度。

## 6. 數據分析及跟進

若機構採用本會的工具，本會會為機構提供一套 Excel 檔案，機構自行輸入問卷資料後，可以透過檔案預設的程式計算服務成效。

本會希望機構能於三月三十一日前以電郵方式將 貴機構已輸入數據的 Excel 交予本會作綜合分析之用，以為業界制訂服務成效指標的綜合數據。所有交予本會的數據資料，只會用作分析之用，在任何情況之下將不會公開個別機構的數據。

電郵地址: decc\_nec\_de@hkcss.org.hk

## 7. 制訂業界服務成效指標的綜合數據

本會會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，本會最遲於每年六月底前完成有關工作，並會以電郵方式將有關分析交予曾向本會提供數據的個別服務單位。

## 8. 數據的計算方法

### 8.1 服務成效 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
「長者對服務的滿意程度調查」問卷甲部 1-13 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

註:「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。

### 8.2 服務成效 1: 「護老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
「護老者對服務的滿意程度調查」問卷甲部 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 ( $x \geq 4.5$ )	“1” (好滿意) 及 “2” (滿意) 平均值達 70% 或以上

註：「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。

### 8.3 社署新增服務成效 2：「護老者對認知障礙症服務的滿意程度」

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
「護老者對服務的滿意程度調查」問卷甲部第 9 題的滿意程度	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 ( $x \geq 4.5$ )	回應“1” (好滿意) 或“2” (滿意) 的受訪者人數，達 75% 或以上的服務使用人數

### 8.4 社署新增服務成效 3：「護老者對言語治療服務的滿意程度」

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
「護老者對服務的滿意程度調查」問卷甲部第 9 題的滿意程度	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 ( $x \geq 4.5$ )	回應“1” (好滿意) 或“2” (滿意) 的受訪者人數，達 75% 或以上的服務使用人數

## 9. 問卷注意事項及須知

### 9.1 一般事項

- 9.1.1 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(包括長者或護老者)對「長者日間護理中心」服務機構所提供的服務的意見。
- 9.1.2 各訪問員於正式開始問卷訪問時，請清楚填寫機構編號、問卷編號、訪問日期、受訪形式及問卷完成情況，以作紀錄。
- 9.1.3 如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，遺漏答案或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。
- 9.1.4 訪問員填寫部份問題時，應注意的事項：
- 9.1.4.1 長者及護老者對服務的滿意程度
- (1) 問卷採用 5 個量度級別，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」。
  - (2) 「不需要/不適用」是指受訪長者在過去一年沒有使用/沒有需要使用有關的服務。
  - (3) 在回答服務使用者(包括長者及護老者)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。
- 9.1.4.2 個人資料
- (1) 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)。
  - (2) 「主要經濟來源」 - 指受訪者的主要經濟來源。

## 9.2 Excel 檔案數據輸入須知及注意事項

- 9.2.1 Excel 檔案分別為長者(以 DC\_elderly)及護老者版(DC\_carer)，請單位同事進行數據輸入前分清楚，以免輸入錯誤。
- 9.2.2 Excel 檔已預設計算方式，並已鎖上，只需輸入數據，檔案會自行計算。
- 9.2.3 請機構按機構編號及年份，儲存相關檔案 (例- 001023(2018)\_DE 護老者對服務的滿意程度調查)，以便日後查閱資料。
- 9.2.4 社聯已按機構及單位名稱，編訂了”參與機構編號”，請於網頁下載。
- 9.2.5 在輸入問卷前，請將各類別的問卷編上問卷編號 (由 001 至 最後一份問卷)，以方便日後翻查資料。
- 9.2.6 在輸入數據時，如發現受訪者沒有作答某一問題，該問題不需要輸入任何數字。
- 9.2.7 如問題只可選一項，而揀選的答案多於一項，則不需要輸入任何數字，該題的數據將會作廢。
- 9.2.8 所有問題必須作答。若在有關滿意程度(甲部)的問題上沒有作答的話，在 Excel 檔案中較右部份會以紅字顯示”沒有回答”，請中心職員再重新檢視有關問卷;否則，在計算滿意程度的分數上，會以”3”作為計算的評分，而並非不計算這條題目。
- 9.2.9 因應今年社署對「長者日間護理中心」提供的服務滿意程度評估，增加了兩個服務範疇，包括：認知障礙症服務及言語治療服務，因此本會在問卷及數據輸入也作了相關的修改。
- 9.2.10 中心請於每年 3 月 31 日或之前，以電郵遞交數據及已填妥的”遞交資料認收表格”交予社聯作整體分析。

## 9.3 長者問卷注意事項

- 9.3.1 請小心輸入問卷第一頁新增的兩個服務選項，包括長者是否接受”認知障礙症”服務及”言語治療”服務。
- 9.3.2 若長者有接受認知障礙症服務，請在 Excel 適當欄輸入”1”，如沒有請輸入”0”；
- 9.3.3 若長者於問卷第一頁選答沒有接受服務(即輸入”0”)，Excel 會自動將甲部第 12 或 13 題不計算在滿意程度的評分內。
- 9.3.4 在甲部第 3 題，若受訪長者沒有需要使用中心的交通安排，請揀選 “0” (不需要/不適用)；若受訪長者有需要使用中心的交通安排，但中心未能安排，該名受訪長者需要回答他/她對交通安排是否滿意。
- 9.3.5 由於社會福利署 SIS 表格需要填寫「Number of FT and PT users by head count who have received service for the DE for 6 months or above and unable to express their views totally due to dementia or related illnesses」，如果長者問卷第一頁已顯示受訪長者屬因身體不適未能完成訪問，或因患有認知障礙症而無法回答問卷，也需把他們的回應輸入在 Excel 檔案中。檔案已預設算式計算。
- 9.3.6 與此同時，在甲部第 12 題，有關長者對中心提供認知障礙症服務的滿意程度，如長者有接受服務，請輸入 1-5 的滿意度；若長者沒有接受此服務，請選答 0。
- 9.3.7 若長者有接受言語治療服務，請在 Excel 適當欄輸入”1”，如沒有請輸入”0”；
- 9.3.8 與此同時，在甲部第 13 題，有關長者對中心提供言語治療服務的滿意程度，如長者有接受服務，請輸入 1-5 的滿意度；若長者沒有接受此服務，請選答 0。
- 9.3.9 若長者問卷因各種原因未能完成，問卷第一整頁資料也必須輸入於”長者對服務的滿

意程度” Excel 檔內，以作分析及填報 SWD-SIS 表格。

#### 9.4 護老者問卷注意事項:

- 9.4.1 請小心輸入問卷第一頁新增的 2 個服務選項，包括護老者照顧的長者是否接受”認知障礙症”服務及”言語治療”服務。
- 9.4.2 若護老者照顧的長者有接受認知障礙症服務，請在 Excel 適當欄輸入”1”，如沒有請輸入”0”。
- 9.4.3 若護老者照顧的長者有接受言語治療服務，請在 Excel 適當欄輸入”1”，如沒有請輸入”0”。
- 9.4.4 問卷第 3 題，如護老者在過去一年沒有使用服務，但同時該名護老者的長者有接受中心的認知障礙症服務或/及言語治療服務，請該護老者直接跳答甲部第 9 及第 10 題。
- 9.4.5 問卷第 3 題，如護老者在過去一年沒有使用服務，同時該名護老者的長者，並沒有接受中心的認知障礙症服務及言語治療服務，則終止問卷，同時不需要輸入該問卷的資料於 Excel 檔案內。
- 9.4.6 在甲部第 9 題，有關護老者對中心提供認知障礙症服務給長者的滿意程度，如長者有接受服務，請輸入 1 - 5 的滿意度；若長者沒有接受此服務，請選答 0。
- 9.4.7 在甲部第 10 題，有關護老者對中心提供言語治療服務給長者的滿意程度，如長者有接受服務，請輸入 1 - 5 的滿意度；若長者沒有接受此服務，請選答 0。

#### 10. 利用數據填寫 SIS 表格

- 10.1.1 完成數據輸入後，Excel 會利用預設公式，協助計算 SIS 表格內需要填寫的資料。
- 10.1.2 完成數據輸入後，需要填寫 SIS 表格的數據，會於 Excel 表最右方以紅色雙線框顯示，單位同事按紅色雙線框的名稱，對進 SIS 表格內有關名稱的位置，填上有關數值即可。
- 10.1.3 如果輸入數據後，紅色雙線框顯示非數值、亂碼或出現「錯誤」提示，請先檢查數據輸入中，有否出現輸入錯誤，例如鍵入其他數值或字母或中文字
- 10.1.4 如果覆檢數據輸入後仍出現問題，請致電 28642977 聯絡梁燕群女士。