

「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)決定為「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，以方便機構使用。

過程中，社聯邀請了六間提供「長者日間護理中心」服務的機構參與是次制定評估問卷的工作。

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

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)進行了兩次聚焦小組討論，聽取他們對中心服務的意見，作為制訂有關問題的參考。

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。

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；及
- (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。

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；及
- (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。

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 (但不包括患有老年痴呆症的長者) (註 1)，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長者總數為準。

(註 1). 中心需自行界定老人痴呆症定義及因認知程度有限而不適合接受訪問的長者。

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)，而單位需於翌年二月十五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)，而單位需於翌年二月十五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	所需填寫問卷的數目	最低的達標水平	
	受訪數目	成效指標	最低達標水平
長者對服務的滿意程度	所有接受服務至少六個月或以上的長者 (但不包括患有老年痴呆症的長者)	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	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)	護老者對服務滿意程度的百分比	受訪總數的 70%

6. 數據分析

6.1 機構自行輸入問卷資料的安排

本會將會為機構提供一套 Excel 檔案，讓機構可自行輸入問卷資料外，更可以透過檔案預設的程式輸出社署要求的數據(Level of attainment)。

本會希望機構能於三月三十一日前以電郵、郵寄或親臨 (註)方式將 貴機構已輸入數據的 Excel 檔案磁碟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。

(註). 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

6.2 過往社聯代為輸入數據的安排

鑑於數據處理的私隱安全問題，及考慮到數據輸入的效率，及 Excel 的普及情況，今年開始，本會將不會繼續過往代為輸入數據服務的安排。

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。

6.3 制訂業界服務成效指標的綜合數據

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個別服務單位。

7. 數據的計算方法

7.1 「長者對服務的滿意程度」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 1-11 項滿意程度平均值 = 分數總和 / 選答問題總數	1. 好滿意 ($1 \leq x < 1.5$) 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。

7.2 「護老者對服務的滿意程度」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 1-8 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. 問員須知

8.1 一般事項

- 8.1.1 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」的服務機構所提供的服務的意見。
- 8.1.2 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、受訪形式及結果，以作紀錄。
- 8.1.3 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。
- 8.1.4 訪問員填寫部份問題時，應注意的事項：
- 8.1.4.1 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。

8.1.4.2 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。

8.2 個別問卷應注意事項

8.2.1 「長者對服務的滿意程度」問卷

題目	問題	註解
甲第3題	「對中心所能夠提供的交通安排是否滿意」	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）；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“對中心所能夠提供的交通安排是否滿意”