



「您對服務意見調查」報告撮要

澳華療養院基金一直致力提供的卓越客戶服務與「高齡護理質素新準則」的核心精神互相呼應。除了不時邀請您和您的照顧者透過會訊、每月會議及資訊論壇向我們提供反饋信息和建議外，還會做問卷調查。今年 9 月我們便進行了一次全面的調查，收集所有服務對象的意見。調查結果十分正面和令人鼓舞，讓我們知道服務的強項；也反省我們的不足，啟發我們深思如何提供更好的服務。感謝您參與今次的調查。這份報告撮要列舉了調查結果的重點，以及我們將進行的持續改善計劃。請致電聯絡您的家居護理顧問索取詳盡報告。

以下是調查結果：

發出的調查問卷：288 份

完成並交回的問卷：92 份

從您的回應中，我們做得好的地方 …



您使用服務時感覺舒服自在

您個人的特性及價值受到尊重（例如您的文化、信仰或性別取向等）

您使用服務時感覺安全

我們有待改善的地方 …



您有機會協助改善服務（例如出席會議，發表意見）

若出錯時，職員會解釋那裡出錯及如何防止錯誤再次發生。

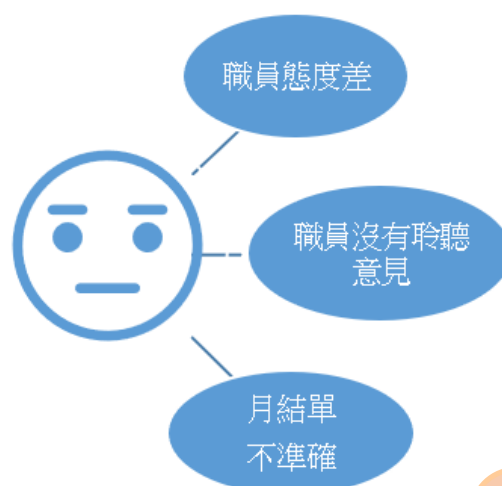
獲得和您有關的服務資訊（例如服務如何運作、預期得到的服務、如何作出投訴、可能影響您的未來改變等）

受訪者以文字方式表達的意見：

嘉許：



回饋信息及投訴：



2020 年與 2019 年的意見調查結果作比較，以下是我們進步和退步的地方：

 平均分數 <u>上升</u> 最多的三條問題	 平均分數 <u>下降</u> 最多的三條問題
您可以獲得有關您服務的資訊（例如：服務如何運作、預期得到的服務、如何作出投訴、對您可能影響的未來改變... 等等）	本機構因應您或其他人的意見作出改善
您使用服務時感覺舒服自在	您有機會協助改善服務（例如出席會議，發表意見）
服務環境和設施均符合您的需要（包括：清潔、私人空間、接載的汽車、傢俱、共用地方... 等等）	您所得到的護理、服務、資源或參與的活動均符合您的需要

我們將改善下列情況：

目標	行動	預計完成時間
加強機構因應您或其他人的意見作出改善	- 向長者及其家人或照顧者推廣作出投訴或給予意見的渠道。 - 確保處理投訴的過程是保持透明及開放的態度，包括告知投訴人已收到投訴，處理投訴的情況及結果，並按投訴人的要求或選擇，透過電郵及/或信件通知投訴人。 - 就有關的意見或投訴，諮詢投訴人參與討論改善服務。 - 向職員提供培訓，學習在收到長者要求/查詢/意見/投訴後，以尊重的態度回應。	下期通訊 持續進行 下次職員會議
如果您願意，增加機會讓您協助改善服務	- 鼓勵長者及其家人參與討論定期或在情況有變時的覆檢護理計劃。 - 在覆檢護理計劃時主動收集長者意見。 - 盡快恢復照顧者論壇。 - 推廣在澳華療養院基金網頁上作出回應或投訴的渠道。	持續進行 未確定 下期通訊
改善您所得到的護理、服務、資源或參與的活動均符合您的需要	- 在定期或情況改變而進行覆檢護理計劃時，諮詢長者意見。 - 透過通訊或在個別要求的情況下，為長者提供信息，讓長者在得到其他資源和活動下作出明智的決定。 - 促進團隊內溝通增加對長者需求的了解。	持續進行

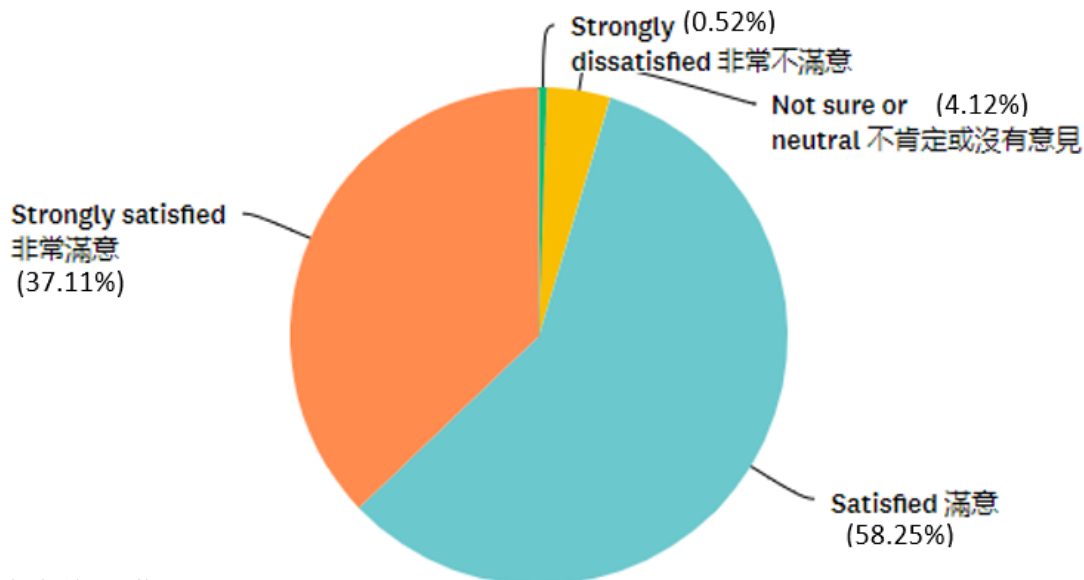
2020 年服務使用者對新冠病毒疫情意見調查

連同「您對服務意見調查」，我們也在 9 月中至 10 月初時進行了服務使用者對新冠病毒疫情的意見調查。調查對象包括使用家居護理服務、聯邦家居支援服務和住在社區房屋的長者。此不記名意見調查分三部分：服務滿意程度、對新冠病毒的認識及本身健康看法。結果合共收回 211 份回應。

報告撮要：

I) 服務滿意程度

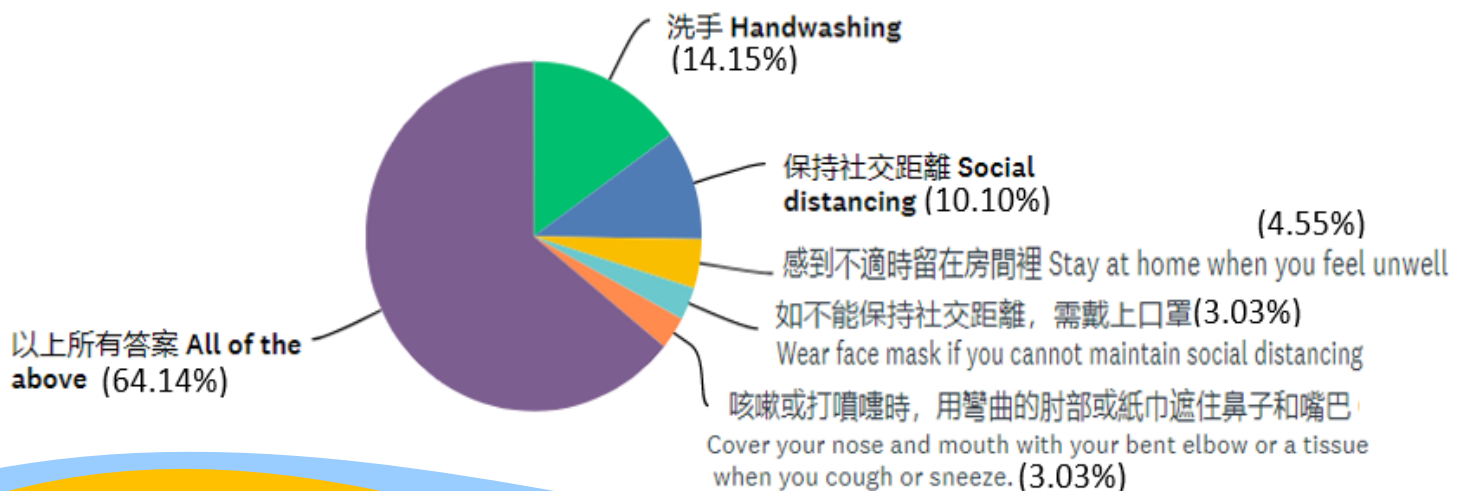
大部分調查對象就澳華療養院基金在新冠病毒疫情期間的相應措施及支援都表示「滿意」或「非常滿意」。



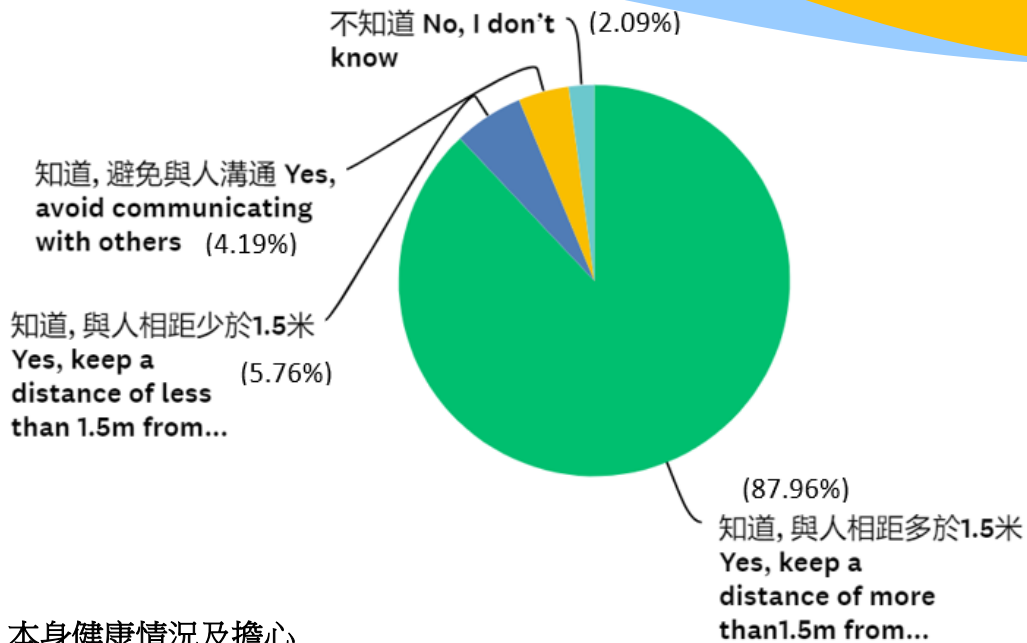
II) 對新冠病毒的認識

在回答問題 3 時，198 位回應者中，少於 65% 調查對象答案正確，有些人選擇超過一個答案，影響了調查結果。而在回答問題 4 時，則有近 168 人正確回答「社交距離」這問題，4 位不知道答案。

問題 3：您知道如何防止新冠病毒傳播嗎？（請只選擇一項）



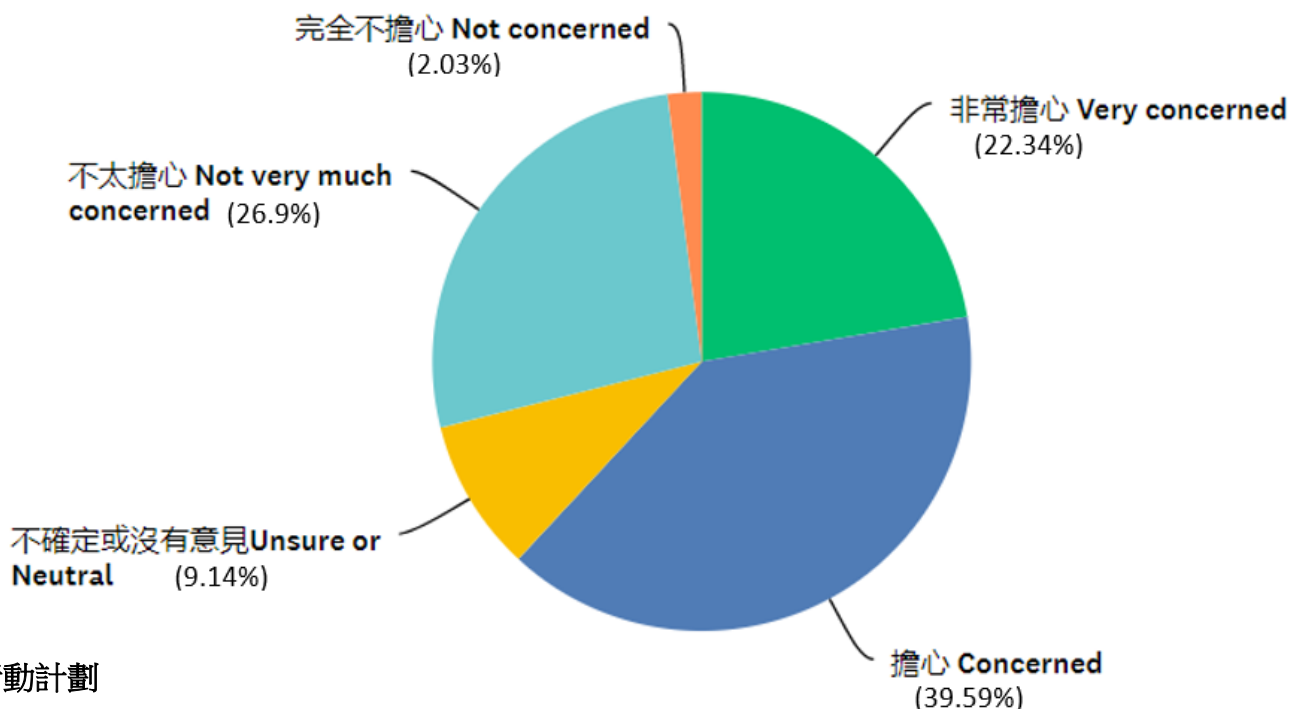
問題 4. 您知道什麼是社交距離嗎？



III. 本身健康情況及擔心

在 197 個回應中，差不多 62% 表示感到擔心或非常擔心健康轉壞。14 位調查對象選擇不回答。相反地少於 27% 的調查對象表示不太擔心自己健康會轉壞。在擔心健康會轉壞的人士當中，超過半數最大的擔心就是外出時感染風險增加，其次為本身健康轉壞，然後是心理健康。

問題 5. 您擔心自己的健康惡化嗎？



行動計劃

- ◆ 定期向消費者及其家人提供新冠病毒疫情資訊，包括透過通訊、書信及社交媒體（例如臉書及報紙）提醒他們怎樣預防新冠病毒傳播。
- ◆ 家居護理員工應持續遵循標準防護措施，例如使用適當個人保護衣物。亦須定期進行相應疫情工作能力測試。
- ◆ 持續為家居護理員工安排在職培訓，認識怎樣辨識消費者健康衰退跡象及症狀、相應行動及報告。



恭賀林美卿女士百歲壽辰

中國有言，有德長壽，大德長壽，我們澳華療養院基金家居服務非常榮幸一直能為長者林美卿提供服務，12月便是她的一百歲壽辰，跨越兩個世紀走過百年，林家的福，林家的樂，這是百歲人生最美好的光輝歲月。



林女士早前接受我們的訪問，當日我們的護理員細心地陪同她一起慢慢從房間出來歡迎我們，看見她精神滿面，我們跟她的照顧者(她的女兒)一起詳談，留意到林女士的經常開懷大笑，並表達感恩一直得到女兒的細心照顧和我們護理員的盡心服務，她也樂意分享了自己健康秘訣，她每天都多吃蔬菜，特別是喜愛“菜心”。

她只有一個簡單的生日願望「身體健康」！

我們非常榮幸亦謹誠代表澳華療養基金向林女士送上最真誠的生日祝福，祝妳生日快樂身體長壽笑口常開。



溫馨提示

2020 年 12 月 25 日、26 日、28 日和 2021 年 1 月 1 日是公眾假期。另外 2020 年 12 月 31 日是澳華療養院基金員工假日。上述日期，每小時服務收費是基本收費的兩倍。如需保留當日的服務請聯絡您的家居護理顧問。

一般諮詢: 9784 0840

排班諮詢: 9784 0848

非辦公時間: 9784 0868

聖誕快樂

Wishing you and
your family
peace, health,
happiness, and
prosperity in the
coming year.
Merry Christmas.

祝願您和家人
平安、健康、快樂、
事事如意！