



## 服务质量调查问卷

### 目的

Peel Senior Link 需要了解您对我们所提供的服务的看法。

### 保密原则

这份问卷的内容及您的答案会受到保密，您有权选择参与或拒绝回答这份问卷，您的决定及答案**不会**影响到您所接受到的服务。

请**不要**在这份问卷上留下您的姓名。如您需要帮助完成此问卷，请您家人或朋友帮您 或 向您所在地的 Peel Senior Link 主管 申请一个义工帮您。任何 Peel Senior Link 的工作人员不允许帮您填写此问卷。

请填写后将 问卷放入信封封好在 2018 年三月 22 日 之前交给您所在地的 Peel Senior Link 工作人员或主管。谢谢合作。

### 结果

总的结果会在 Peel Senior Link 的网站公布。

以下是例子：

例子：夏天是我最喜欢的季节。				
1 非常反对	2 反对	3 中立	④ 同意	5 非常同意
您对“Big Band”乐队音乐的满意程度是：				
1 非常不满意	2 不满意	3 中立	④ 满意	5 非常满意

问卷问题:

请在下面□中打勾:

这份问卷是由谁填写的:

客户  客户的家人

客户的朋友或义工

我住在以下地址:

Hillside Place  King Street  Knightsbridge  Manorbridge

Millbrook Place  South Common  Stavebank  Summerville Pines

Turtle Creek  Wisma Mega Indah  Queen Federica

我住在另外地址但接受以下 Peel Senior Link 场所的服务:

Hillside Place  King Street  Knightsbridge  Manorbridge

Millbrook Place  South Common  Stavebank  Summerville Pines

Turtle Creek  Wisma Mega Indah  Queen Federica

请圈出您最同意的答案:

1. 在过去一年中, 我和 Peel Senior Link 的部门主管见面并讨论我的服务计划。				
1 非常反对	2 反对	3 中立	4 同意	5 非常同意

2. 您对您现在制定服务计划中自主决定的满意程度:				
1 非常不满意	2 不满意	3 中立	4 满意	5 非常满意

3. 如果我需要帮助， 部门主管能给我提供信息和帮助帮我申请争取现有医疗系统中我所需要的服务和治疗。				
1 非常反对	2 反对	3 中立	4 同意	5 非常同意

4. 当我需要改动服务时间是， 部门主管能尽量满足我。				
1 非常反对	2 反对	3 中立	4 同意	5 非常同意

5. 通常服务人员会在我服务时间上下 15 分钟之内到达我 住处。				
1 非常反对	2 反对	3 中立	4 同意	5 非常同意

6. 我觉得工作人员有礼貌尊重我。				
1 非常反对	2 反对	3 中立	4 同意	5 非常同意

7. 工作人员尊重我的隐私。				
1 非常反对	2 反对	3 中立	4 同意	5 非常同意

8. 工作人员在对我服务前会洗手或 消毒双手。				
1 非常反对	2 反对	3 中立	4 同意	5 非常同意

9. 我对工作人员所提供的贴身（洗澡，穿衣）服务很满意。				
1 非常反对	2 反对	3 中立	4 同意	5 非常同意

10.我对工作人员所提供的家政清洁服务很满意。				
1 非常反对	2 反对	3 中立	4 同意	5 非常同意

11. 工作人员的服务技术很娴熟。				
1 非常反对	2 反对	3 中立	4 同意	5 非常同意

12.工作人员提供的服务使我感到每天生活更安全。				
1 非常反对	2 反对	3 中立	4 同意	5 非常同意

13.工作人员在提供服务时，听取我的个人意愿。				
1 非常反对	2 反对	3 中立	4 同意	5 非常同意

14.除了语言障碍， 工作人员能理解我的文化传统及需求。				
1 非常反对	2 反对	3 中立	4 同意	5 非常同意

15. 如果没有 Peel Senior Link 的服务， 我不能独立地在家生活。				
1 非常反对	2 反对	3 中立	4 同意	5 非常同意

16. 我对 Peel Senior Link 的服务总体上满意程度：				
1 非常不满意	2 不满意	3 中立	4 满意	5 非常满意

17. 如有朋友需要类似的帮助， 我会向他/她推荐我的服务。				
1 非常反对	2 反对	3 中立	4 同意	5 非常同意

18. 我如有日常服务计划之外的需求， 我会向我的服务人员提出， 服务人员会耐心帮我。				
1 非常反对	2 反对	3 中立	4 同意	5 非常同意

请用您自己的话回答一下问题：

1. 您觉得 Peel Senior Link 有什么需要做的来提高我们服务质量？

2. 您有任何其他意见或建议吗？