

基督教懷智服務處  
私營殘疾人士院舍專業外展服務隊(元朗及屯門區)  
《服務成效研究》調查結果報告

研究伙伴：香港樹仁大學社會工作學系  
2023年3月

# 目錄

|                           | 頁數 |
|---------------------------|----|
| 行政摘要                      | 3  |
| 1. 引言                     |    |
| 1.1 研究背景                  | 5  |
| 1.2 研究目的                  | 5  |
| 1.3 研究目標                  | 6  |
| 2. 研究方法                   |    |
| 2.1 研究對象                  | 7  |
| 2.2 研究模式                  | 7  |
| 2.3 量性研究量表                | 7  |
| 2.4 質性研究形式                | 8  |
| 2.5 數據收集                  | 8  |
| 2.6 資料分析                  | 9  |
| 2.7 研究倫理                  | 9  |
| 3. 研究結果                   |    |
| 3.1 量性研究                  |    |
| 3.1.1 院友生活質素狀況            | 11 |
| 3.1.2 院舍管理員工的意見           | 13 |
| 3.1.3 院舍非管理員工的「工作信心」轉變及意見 | 19 |
| 3.2 質性研究                  |    |
| 3.2.1 聚焦小組(院友)            | 27 |
| 3.2.2 個別面談(院友之親屬)         | 29 |
| 3.2.3 聚焦小組(院舍員工)          | 33 |
| 4. 討論及建議                  | 36 |
| 5. 研究小組成員                 | 39 |
| 6. 參考資料                   | 40 |
| 7. 附件                     | 41 |

# 行政摘要

## 背景簡介

為了解私營殘疾人士院舍專業外展服務隊(元朗及屯門區)的服務成效，基督教懷智服務處與香港樹仁大學社會工作學系於 2021-2022 年進行一項聯合研究，以探討專業外展服務隊對接受服務的私營院舍員工、院友及親屬的影響。是次研究目的主要是：1) 檢視院友在接受專業外展服務隊後之轉變及建議；2) 檢視照顧者在接受專業外展服務隊後之轉變及建議；及 3) 檢視院舍員工在接受專業外展服務隊後之轉變及建議。

## 研究方法

是次研究以混合模式結合量性和質性研究的方法，在 2021 年 8 月至 2022 年 10 月期間，分別以問卷、聚焦小組及個案訪談三種方式收集數據，探討專業外展服務隊的服務成效和表現成效。

量性研究方面，我們共使用了三套不同問卷，給三類不同被訪對象作答。第一套是世界衛生組織生活質素問卷(香港簡短版) (WHOQOL-BREF (HK))，交由專業外展服務隊向 121 位具有理解及認知能力之院友作訪問及協助填寫 (70 男、51 女)，以檢視他們之生活質素。第二套是「院舍職員意見問卷」分發給 19 間院舍管理級員工作答，以了解他們對於專業外展服務隊所提供之服務的評價。第三套是「工作信心之轉變及服務意見問卷」收集院舍員工於接受專業外展服務隊之培訓和諮詢後的信心轉變及對支援服務評價，共分發予 48 位院舍非管理級員工填寫。

質性研究方面，共有三類被訪對象，分別是院友、院友親屬，和院舍的員工。由於疫情原故，所有訪談均在網上以 Zoom 面對面交談。首先，我們以聚焦小組形式，在 4 間不同院舍邀請院友一起談論他們接受服務後的情況，總共有 22 名院友 (16 女，6 男) 參與分享。院友親屬類別，則以個別形式進行深入訪談，共有 2 位家屬就院友家人接受服務後之轉變，講出她們的心聲。出席院舍員工的聚焦小組訪談者，共 12 名，他們就著服務內容及建議也作出交流。

## 研究結果

問卷調查的結果顯示: (一)院友在主觀生活質素、心理健康、社會關係及外在環境的生活質素，經前後測比較，均發現有所提升，當中社會關係領域上的改善更達統計上的顯著性( $p<.05$ )；(二)關於院舍員工的工作信心方面，以 10 分滿分計，接受服務後院舍非管理級員工的自評分數平均上升了 1.76 分，並達統計上的顯著性( $p<.001$ )，而他們對專業外展服務隊的滿意度非常高，每項調查的意見平均分都達到 5 分之中的 4.3 分或以上，整體來說，滿意度獲得 5 分之中的 4.53 分；(三)院舍管理級員工對專業外展服務隊的滿意度亦相當高，每項調查的意見，平均分都達到 5 分之中的 4 分或以上，而整體來說，滿意度獲得 5 分之中的 4.37 分。

聚焦訪談結果則清楚說明，院友不單只在身體、心理情緒及社交方面均有改善，更讓我們明白良好轉變的因素是來自專業外展服務隊的介入，促使院友增多了有被關心、被了解、被尊重和被照顧的感受。而院舍員工在聚焦訪談中，也進一步指出，專業外展服務隊的良好專業質素包括友善、有耐性、用心、技巧好、主動、準備充足和回應迅速。這特別在過往兩年疫情嚴重期間，對院友的幫助及院舍員工的支援，都產生一定正面效果。同樣地，透過與個別院友的媽媽的深入訪談，我們也知道，親屬都因看見案主接受服務後身體及心情有改善，她們和家人的心理壓力得以緩解。因此，專業外展服務隊的介入，也是間接服務了照顧者。

簡要地說，定量和定性數據共同表明懷智專業外展服務隊的服務均受到院友、家屬照顧者及院舍員工的歡迎，及產生了正面的轉變。

# 1. 引言

## 1.1 研究背景

社會福利署於 2019 年 3 月起，以跨專業團隊模式推行為期四年的「私營殘疾人士院舍專業外展服務試驗計劃」（下稱專業外展服務隊），基督教懷智服務處亦正式獲社會福利署委託於元朗區及屯門區營運專業外展服務隊。專業外展服務隊成員包括社工、物理治療師、職業治療師、言語治療師、註冊護士（精神科）及臨床心理學家等，為居住於該兩區約 20 間私營殘疾人士院舍（下稱私院）的院友提供多元化外展服務，以回應在社會、復康及護理層面的社交和復康需要，協助院友提升生活質素。同時，專業外展服務隊亦會為院友親屬及院舍職員提供支援和培訓，以提升他們的照顧能力。過去 4 年本隊為約共 800 名院友進行評估並提供適切的服務，當中 75% 為精神病患者，25% 為智障人士。至於現有院友之服務需要，分為三類：20% 復康個案（復康治療）、64% 普通個案（情緒支援、社交人際、社區資源協調）及 16% 會員（大型活動、小社區活動）。

專業外展服務隊採用「以人為本」的跨專業服務手法，以服務使用者的最大利益為目標，當中包括身體狀況、心理因素、社交環境以及靈性需要，希望能協助服務使用者達成人生目標。個案經理則需與院友及各專業同工一起商討、制定全人關顧的服務計劃。在跨專業團隊當中，我們強調專業與專業之間必須要以協作緊扣在一起，期望產生協同效應，從而與服務使用者一起定下全人照顧的服務計劃，我們將此稱為「以人為本」跨專業協作手法。

基督教懷智服務處聯同香港樹仁大學社會工作學系於 2021-2022 年進行了是次服務成效研究，以達致以下目的及目標。

## 1.2 研究目的

檢視私營殘疾人士院舍專業外展服務隊(元朗及屯門區)的服務成效及表現，為日後服務提供具體建議，以優化服務內容及質素。

### **1.3 研究目標**

1.3.1 檢視院友在接受專業外展服務隊服務後之轉變及對其服務之建議；

1.3.2 檢視照顧者在接受專業外展服務隊服務後之轉變及對其服務之建議；

1.3.3 檢視院舍員工在接受專業外展服務隊服務後之轉變及對其服務之建議。

## 2. 研究方法

### 2.1 研究對象

曾於 2022 年 10 月前接受專業外展服務隊所提供服務的院友、院友親屬及院舍員工。

### 2.2 研究模式

是次研究以混合模式，結合量性研究及質性研究方法，於 2021 年 8 月至 2022 年 10 月期間，分別以問卷、聚焦小組及個案訪談形式收集數據，探討專業外展服務隊的服務成效和表現。

### 2.3 量性研究量表

研究團隊運用以下 3 份問卷，量度不同研究對象的服務成效及表現：

#### 2.3.1 世界衛生組織生活質素問卷(香港簡短版)(WHOQOL-BREF (HK)) (問卷詳見附件(一))

此問卷對象為院友，用以比較院友在接受服務前後的生活質素。原版的「世界衛生組織的生活質素問卷（簡短版）」是廣泛採用的生活質素測量工具，主要分為 4 個領域：生理健康、心理健康、社交關係和外界環境領域。「世界衛生組織的生活質素問卷（香港簡短版）」因應香港本土的獨特性，在心理健康領域方面，增加了兩條題目。因此，是次研究所用的問卷共有 28 題。四個領域的總分得分是根據世界衛生組織所訂的評分計算，分數越高代表該領域質素越好。

#### 2.3.2 院舍職員意見問卷 (問卷詳見附件(二))

此問卷對象為院舍管理員工，問卷是自行設計，共設有 11 條題目，當中 9 條題目是對專業外展服務隊的評價，包括：對專業外展服務隊在提升院友的生活質素、幫助院友與社會的聯繫、復康治療訓練、加強職員的照顧技巧、護送/病理上的認識、協助院舍提升對環境衛生、加強防感染認識、給予有效的意見以支援院舍同工，以及在疫情下所提供的支援。另外 2 題是開放式問題，收集有關對專業外展服務隊日後的服務及培訓建議。

### **2.3.3 工作信心之轉變及服務意見問卷 (問卷詳見附件(三))**

問卷對象為院舍非管理員工，問卷分為三部份：第一部份是基本資料及在接受專業外展服務隊之培訓和諮詢後的信心轉變；第二部份是有關專業外展服務的評價及曾接受專業外展隊的支援；第三部份是其他意見。

## **2.4 質性研究形式**

為三類不同研究對象進行訪問，作出更全面及深入的服務評估。

**2.4.1 聚焦小組：**對象為院友及院舍員工。(聚焦小組訪問大綱詳見附件(四))

**2.4.2 個別面談：**對象為院友親屬。(個別面談訪問大綱詳見附件(五))

## **2.5 數據收集**

### **2.5.1 量性數據**

#### **2.5.1.1 世界衛生組織生活質素問卷(香港簡短版) (WHOQOL-BREF (HK))**

研究團隊於 2021 年 8 至 9 月及 2022 年 5 月，採用立意抽樣 (Purposive Sampling) 進行，由專業外展服務隊員工訪問具有理解及認知能力之院友並協助院友填寫問卷，以比較院友於接受服務前後，於生活質素上的轉變。

#### **2.5.1.2 院舍職員意見問卷**

研究團隊經專業外展服務隊於 2022 年 5 月派發給院舍管理員工填寫。

#### **2.5.1.3 工作信心之轉變及服務意見問卷**

研究團隊經專業外展服務隊於 2022 年 10 月派發給院舍非管理員工填寫。

### **2.5.2 質性數據**

#### **2.5.2.1 聚焦小組**

研究團隊於 2022 年 5 月至 6 月期間，分別為院友及員工舉行聚焦小組，讓研究對象就著專業外展隊的服務內容提意見及交流。為 4 間院舍的院友舉行共 4 次聚焦小組，小組時間約 1 小時。另外，為院舍員工舉行共 3 次聚焦小組，包含不同職級 (管理級同工、

專業同工及前線同工)，小組時間約 60-90 分鐘。研究團隊每次會派 2-3 名研究員帶領討論，並由 1 位主力提問，另外 1-2 位負責補充提問、留意小組動力及確保每位參加者都能參與討論及所有討論題目均有被覆蓋。另外，專業外展服務隊亦有 1 位同工在場負責協助院友回答問題及向院友釐清問題，以及確保網上面談運作暢順。因疫情緣故，所有聚焦小組均以遙距形式（網上）舉行，並於取得研究對象同意下錄影。

### **2.5.2.2 個別面談**

研究團隊和院友親屬進行了 2 次個別面談，每次面談時間約為 1 小時，研究以半結構式進行訪問。研究團隊每次派出 3 名研究員帶領被訪者討論，並由 1 位主力提問，另外 2 位負責補充提問及確保所有討論題目均已涵蓋。同樣因疫情緣故，所有個別面談均以網上遙距形式進行。

## **2.6 資料分析**

### **2.6.1 問卷調查**

所有從問卷蒐集得來各項數據，均以社會科學統計學軟件 (IBM SPSS Statistics) 進行統計及分析。

### **2.6.2 聚焦小組 / 個別深入面談**

所有聚焦小組/ 個別面談的錄影訪談內容均會轉成文字記錄。研究團隊隨後為每次的訪問資料找出共同主線，作主題分析。

## **2.7 研究倫理**

每次聚焦小組或個別面談正式開始前，研究團隊會先取得參加者的口頭同意，並向參加者表示訪問會以錄影形式作記錄，訪問並沒有敏感性話題並不會對參加者做成身心傷害。訪問屬於自願性質，參加者有權隨時提出暫停或終止，而不會有任何不良後果。所收集的資料只會用作研究用途，而研究報告亦不會呈現參加者的真實姓名，亦會盡力避免他人從研究發表辨識參加者。所有錄影均保存在設有密碼的電腦或硬碟。所有資料會在研究報告發表後半年內銷毀。

### 3. 研究結果

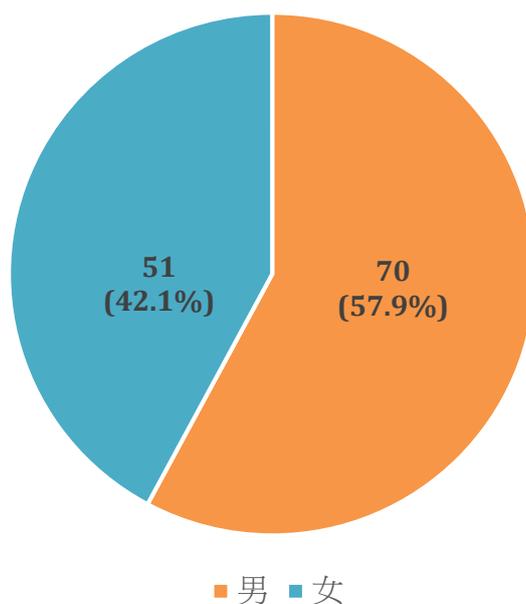
#### 3.1 量性研究

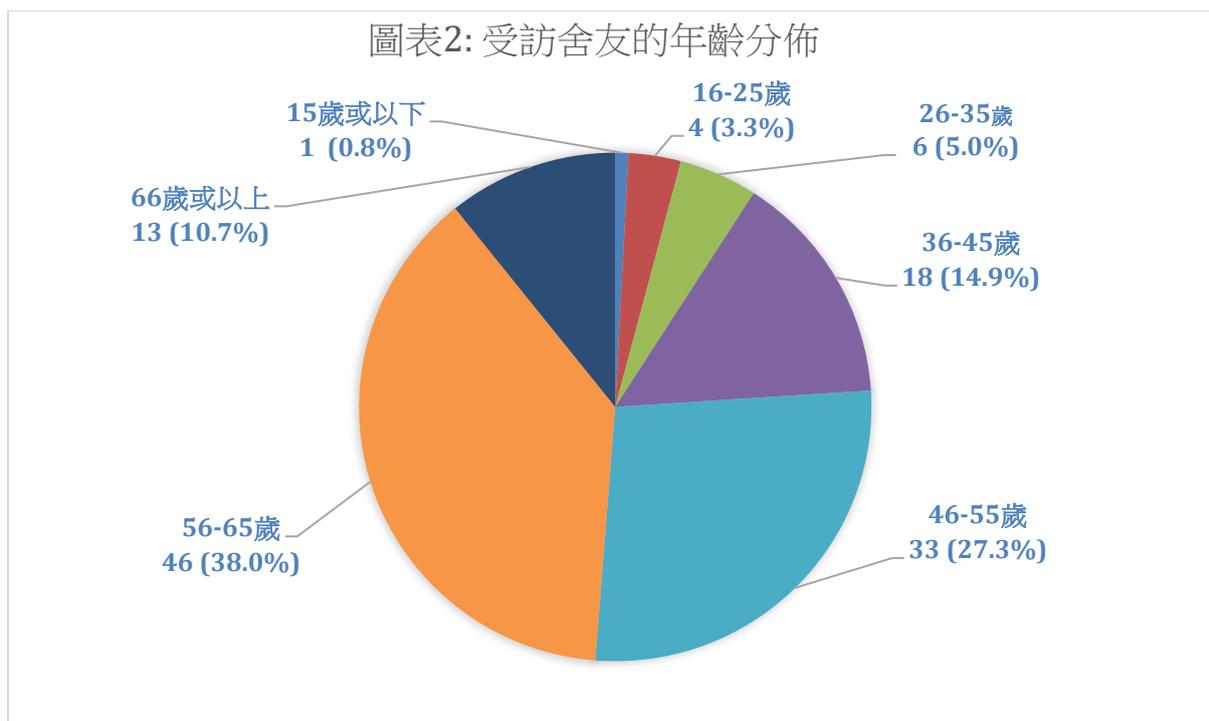
##### 3.1.1 院友生活質素狀況

研究團隊於 2021 年 8 至 9 月及 2022 年 5 月，共收回 121 份「世界衛生組織生活質素問卷(香港簡短版) (WHOQOL-BREF (HK))」問卷。

受訪院友以男性為主，佔整體 57.9% (70 人)。年齡分佈方面，主要以 56-65 歲的院友為主 (38.0%)，其次是在 46-55 歲之間的院友 (27.3%) 及 36-45 歲的院友 (14.9%)。整體平均年齡為 52.1 歲。

圖表1: 受訪院友性別分佈





生活質素問卷以 4 個領域（身體健康、心理健康、社會關係及外在環境）及 2 個主觀項目（主觀生活質素及整體健康狀況滿意度）所組成。院友從前測到後測，於一項主觀生活質素和三個領域（心理健康、社會關係及外在環境的生活質素）均有所提升。而在社會關係領域上更有顯著的上升（ $p < .05$ ）（以配對樣本 t 檢定 (Paired Sample t-test) 進行分析）。

|           | 前測   |      | 後測   |      | 顯著性  |
|-----------|------|------|------|------|------|
|           | 平均分  | 標準差  | 平均分  | 標準差  |      |
| 主觀生活質素    | 3.78 | 0.98 | 3.80 | 1.04 | .86  |
| 整體健康狀況滿意度 | 3.91 | 0.94 | 3.83 | 0.94 | .44  |
| 生理健康      | 3.17 | 0.47 | 3.17 | 0.46 | .85  |
| 心理健康      | 3.39 | 0.60 | 3.43 | 0.66 | .60  |
| 社會關係      | 2.59 | 0.53 | 2.75 | 0.68 | .01* |
| 外在環境      | 3.66 | 0.66 | 3.74 | 0.66 | .16  |

圖表 3：「世界衛生組織生活質素問卷(香港簡短版) (WHOQOL-BREF (HK))」問卷結果

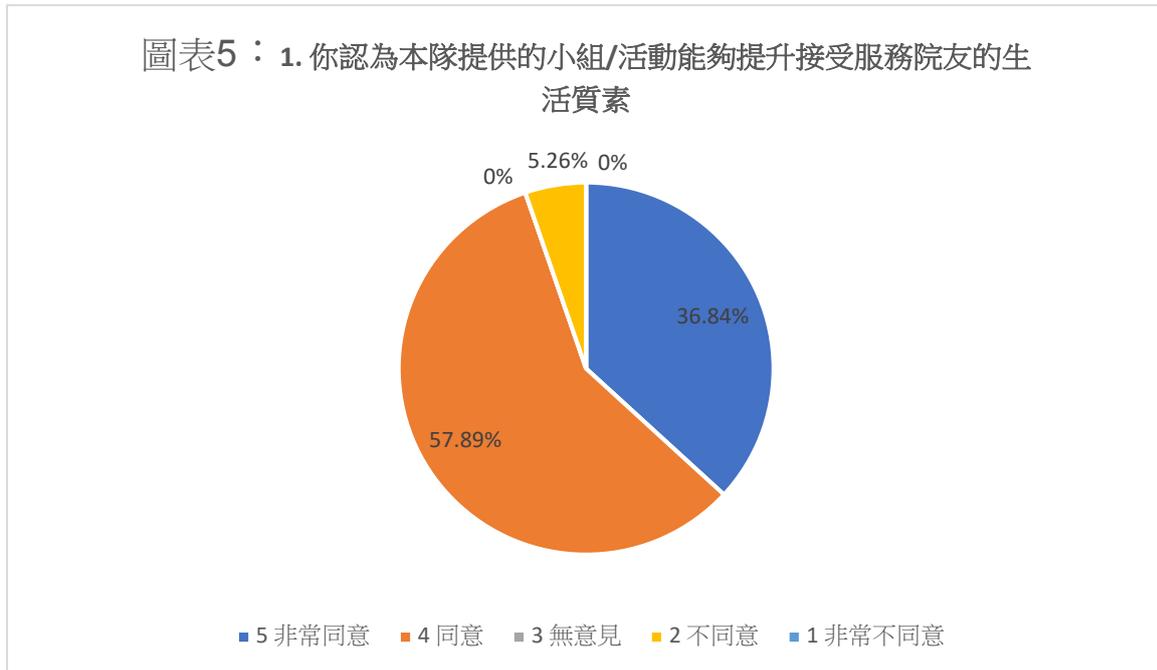
### 3.1.2 院舍管理員工的意見

研究團隊共發放20份「院舍職員意見問卷」，收回19份有效回覆。概括而言，院舍管理員工對專業外展服務隊的滿意度十分高，每項的平均分都達到4分或以上（5分滿分）。而整體而言，滿意度則獲得4.37分（5分滿分）。

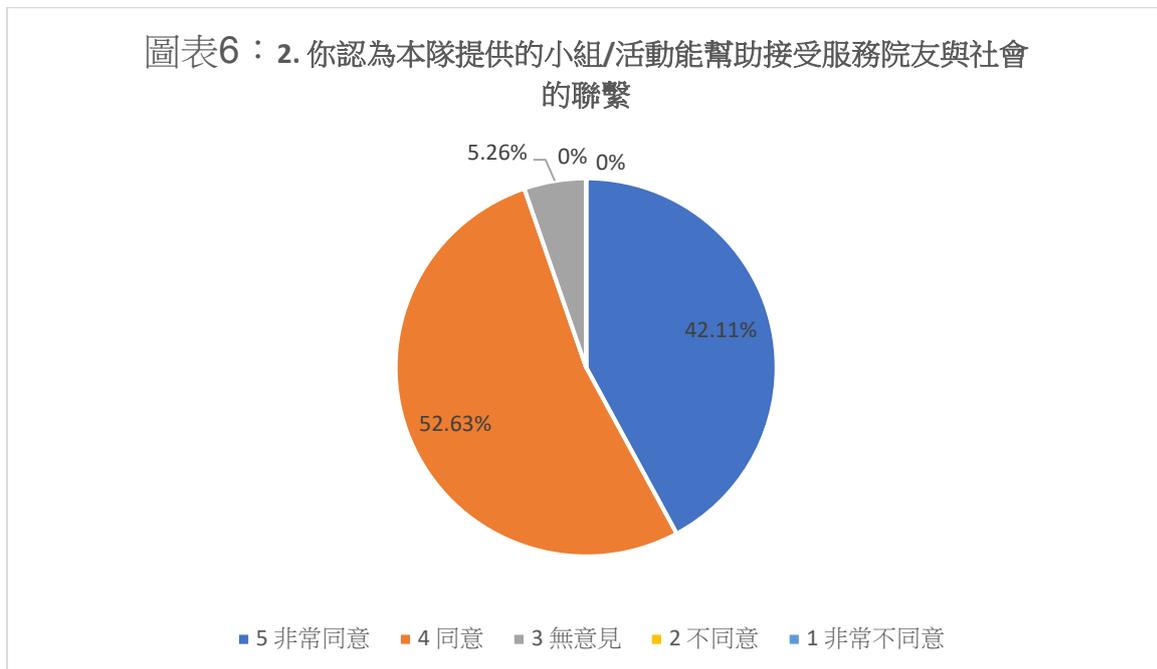
|                                 | 非常<br>不同意<br>(1) | 不同意<br>(2) | 無意見<br>(3) | 同意<br>(4) | 非常<br>同意<br>(5) | 平均分  | 標準差  |
|---------------------------------|------------------|------------|------------|-----------|-----------------|------|------|
| 1. 你認為本隊提供的小組/活動能夠提升接受服務院友的生活質素 | 0%               | 5.3%       | 0%         | 57.9%     | 36.8%           | 4.26 | .733 |
| 2. 你認為本隊提供的小組/活動能幫助接受服務院友與社會的聯繫 | 0%               | 0%         | 5.3%       | 52.6%     | 42.1%           | 4.37 | .597 |
| 3. 你認為本隊提供的復康治療服務能直接支援有關院友      | 0%               | 0%         | 0%         | 57.9%     | 42.1%           | 4.42 | .507 |
| 4. 你認為本隊能加強貴院職員對照顧技巧的認識         | 0%               | 0%         | 15.8%      | 47.4%     | 36.8%           | 4.21 | .713 |
| 5. 你認為 貴院職員在護理、病理的知識上有更多的了解     | 0%               | 0%         | 26.3%      | 314.6%    | 42.1%           | 4.16 | .834 |
| 6. 你認為本隊能提升院舍對環境衛生、防感染上的認識      | 0%               | 0%         | 21.1%      | 57.9%     | 21.1%           | 4.00 | .667 |
| 7. 你認為本隊能給與有效的意見支援院舍同工          | 0%               | 0%         | 5.3%       | 52.6%     | 42.1%           | 4.37 | .597 |
| 8. 在疫情下，本隊能給與 貴院足夠的支援           | 0%               | 0%         | 0%         | 63.2%     | 36.8%           | 4.32 | .582 |
| 9. 整體而言，你是滿意本隊的服務。              | 0%               | 0%         | 0%         | 63.2%     | 36.8%           | 4.37 | .496 |

圖表 4：「院舍職員意見問卷」結果

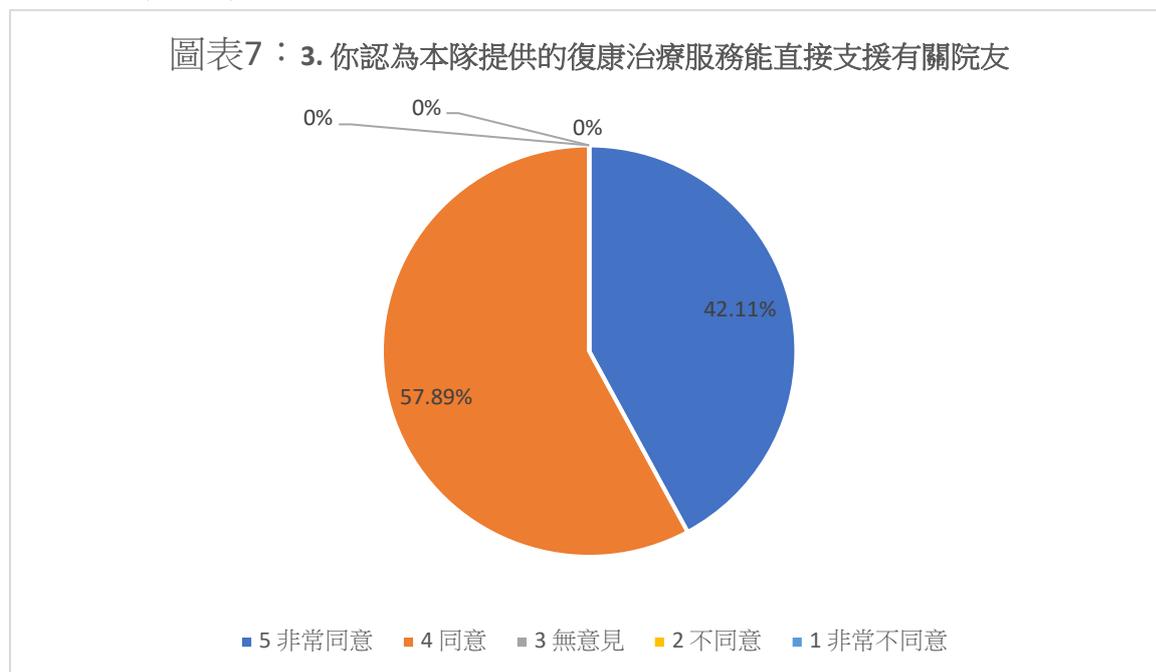
94.74%院舍管理員工同意本隊提供的小組/活動能夠提升接受服務的院友的生活質素，當中36.84%非常同意(圖表5)。



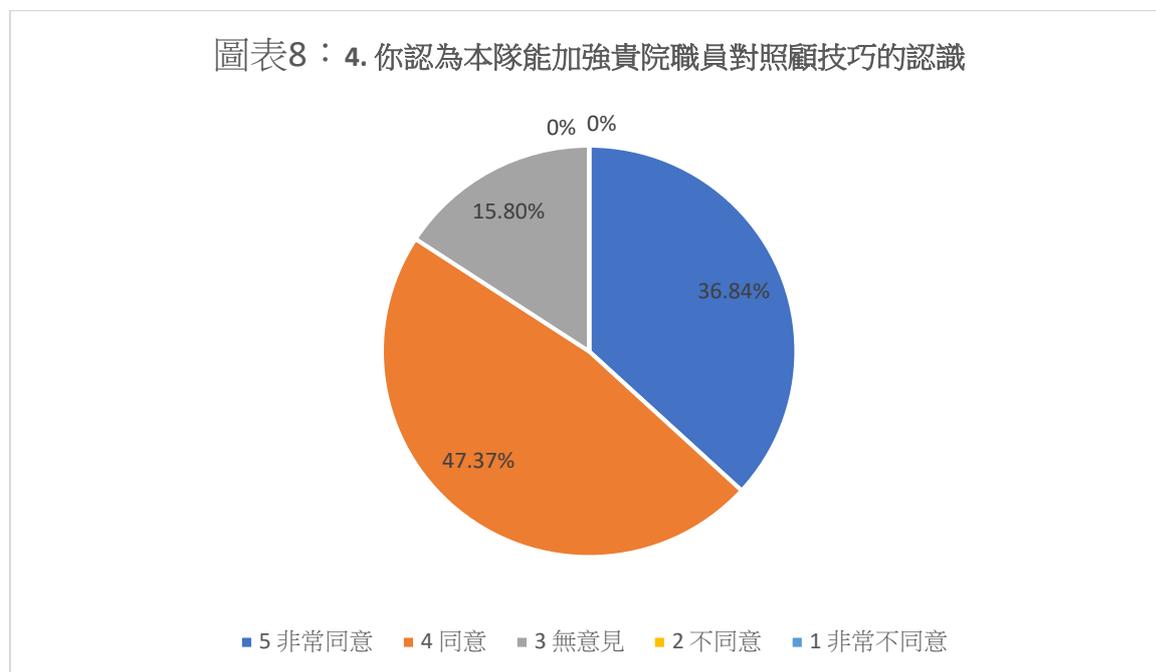
94.74%院舍管理員工同意本隊提供的小組/活動能幫助接受服務的院友與社會聯繫，當中 42.11%非常同意(圖表 6)。



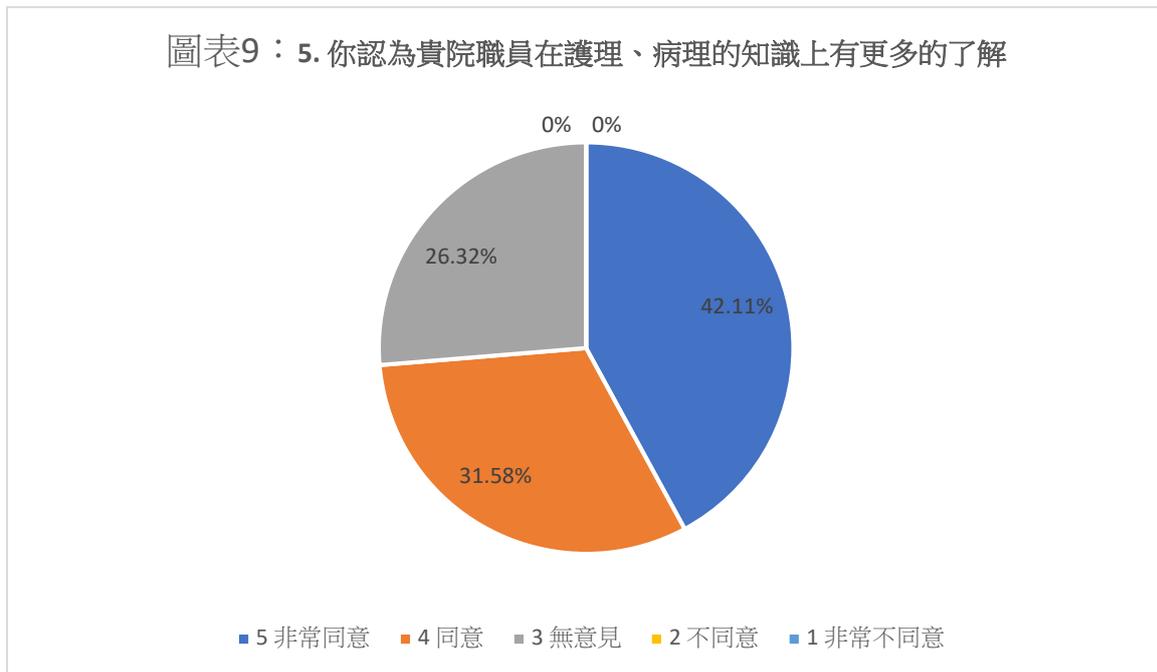
所有院舍管理員工同意本隊提供的復康治療服務能直接支援有關院友，當中42.11%非常同意。(圖表7)



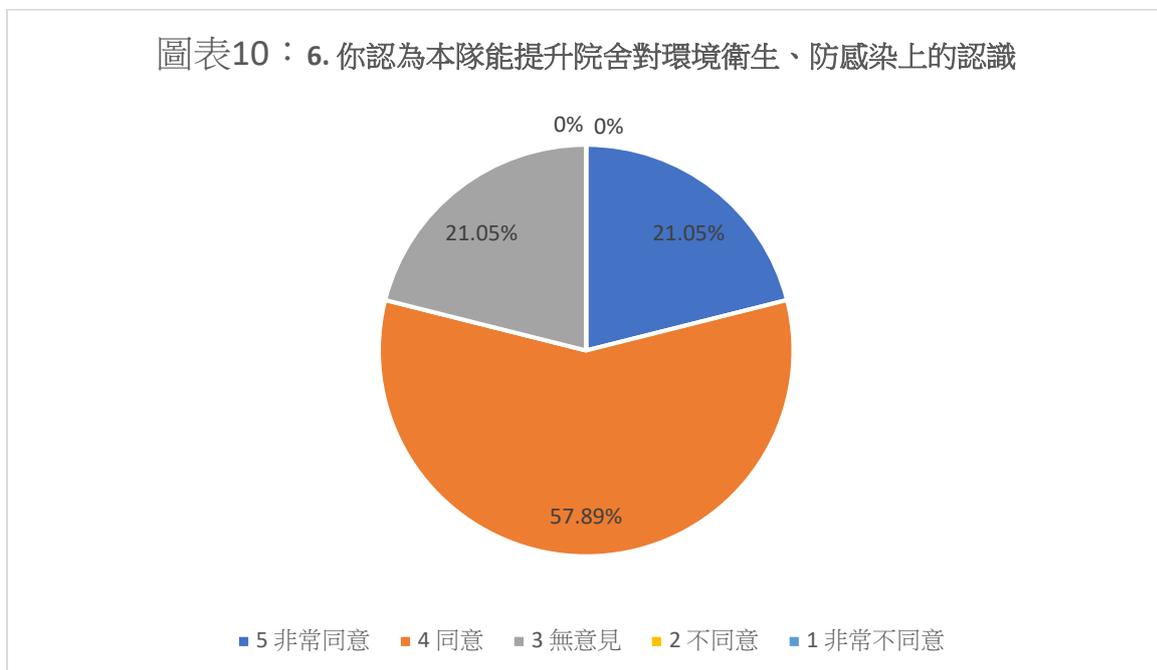
84.21%院舍管理員工同意本隊能加強院內職員對照顧技巧的認識，當中36.84%非常同意(圖表8)。



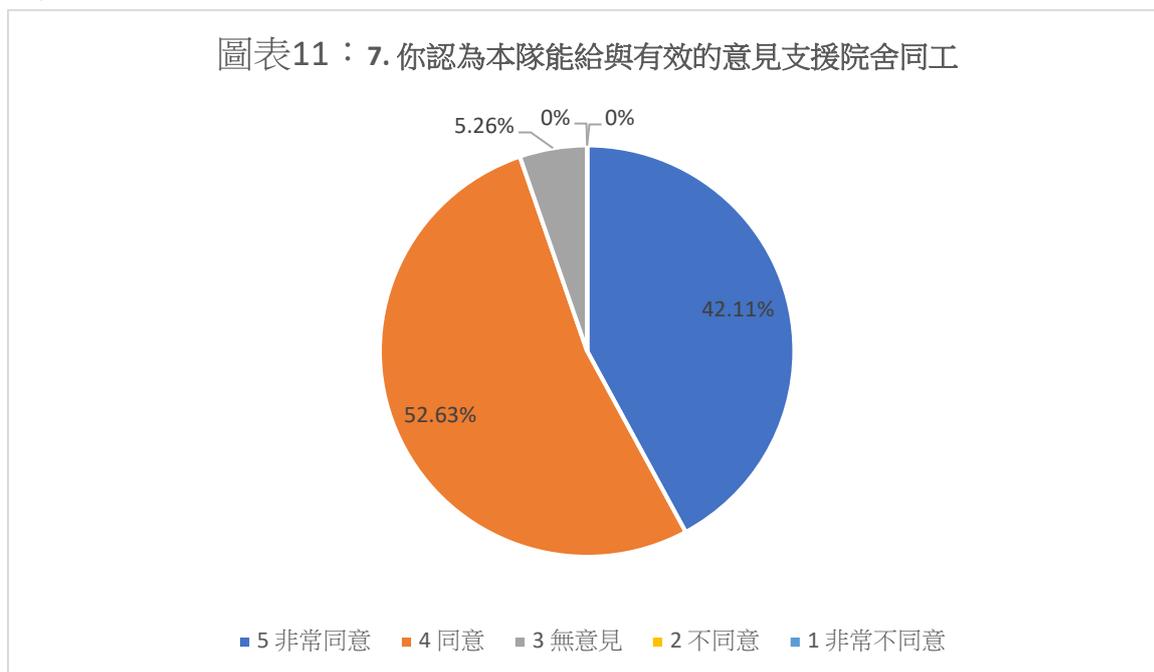
73.68%院舍管理員工同意院內職員在護理、病理的知識上有更多的了解，當中42.11%非常同意(圖表9)。



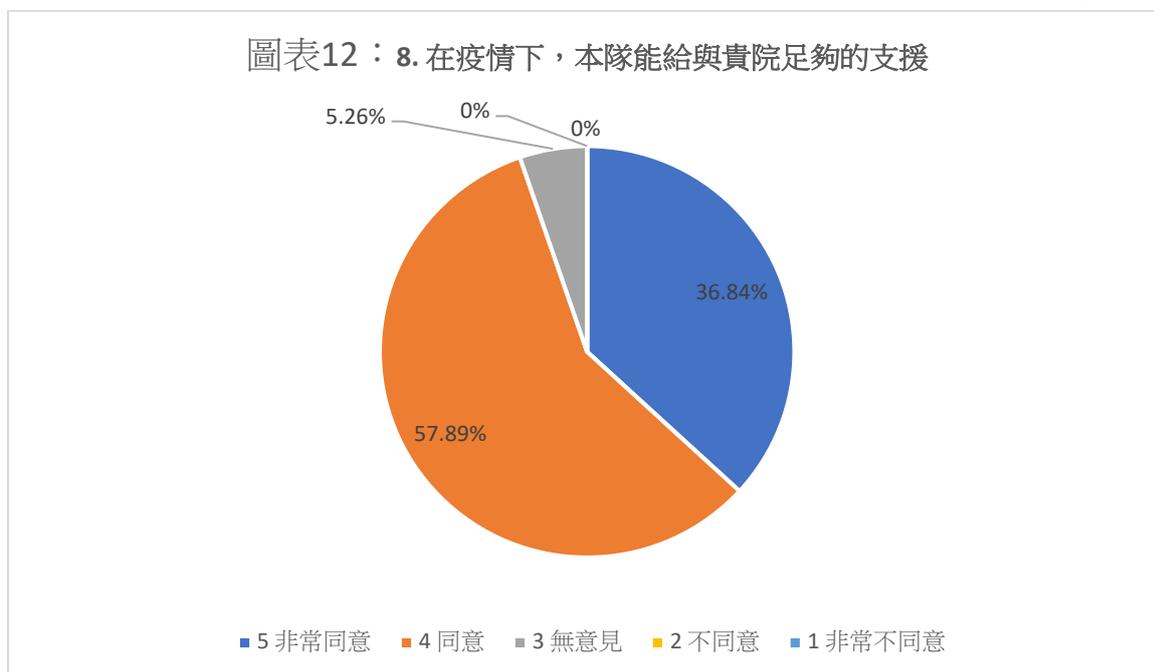
78.95%院舍管理員工同意本隊能提升院舍對環境衛生、防感染的認識，當中21.05%非常同意(圖表10)。



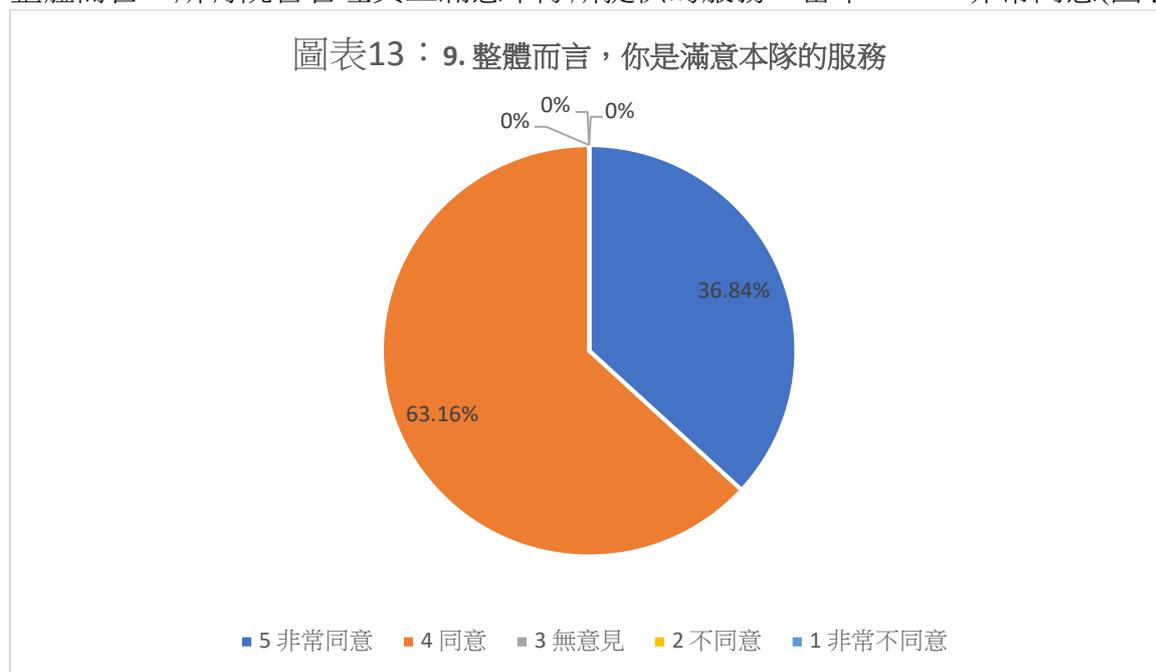
94.74%院舍管理員工同意本隊能給予有效的意見支援同工，當中42.11%非常同意(圖表11)。



94.74%院舍管理員工同意本隊提供足夠的支援，當中36.84%非常同意(圖表12)。

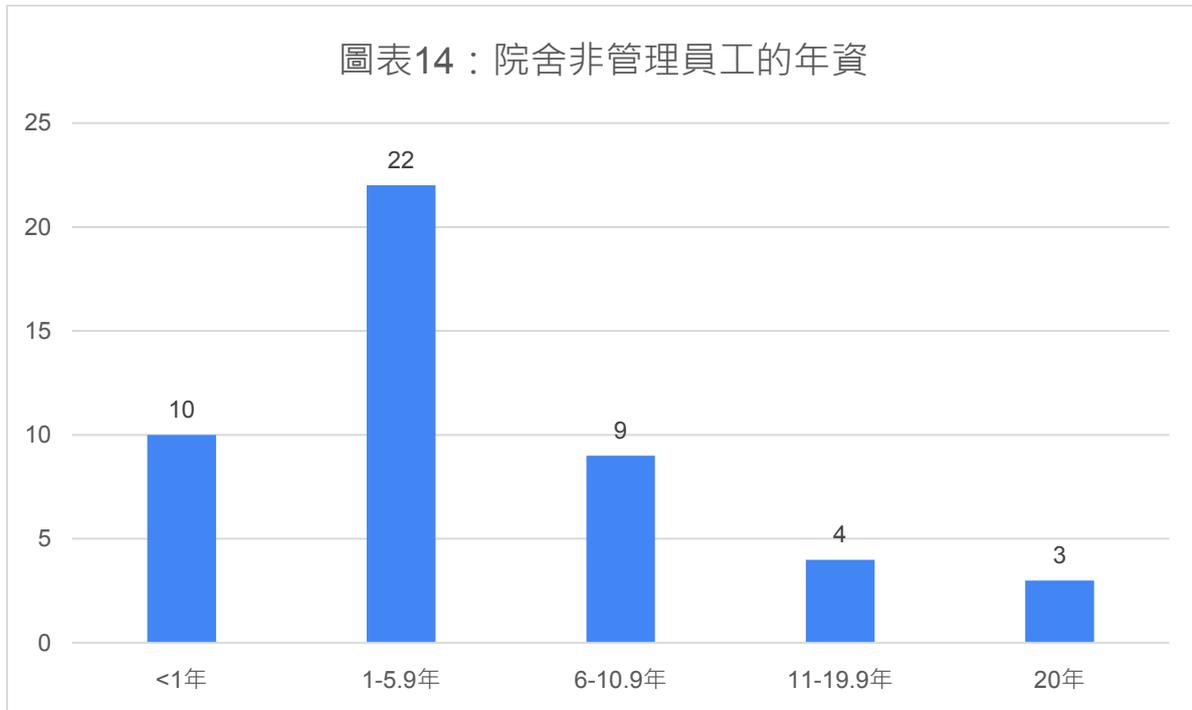


整體而言，所有院舍管理員工滿意本隊所提供的服務，當中36.84%非常同意(圖表13)。



### 3.1.3 院舍非管理員工的「工作信心」轉變及意見

是次研究總共收回由私院非管理員工填寫的「工作信心之轉變及服務意見問卷」共 48 份。回應者的年資分佈，可參考圖表 14。大部份回應者(院舍非管理員工)的年資為 10 年以下(41 人)，當中 10 人的年資是少過 1 年。



### 3.1.3.1 院舍非管理員工的工作信心變化

受訪者於接受過服務隊所提供的支援服務後，對院舍之工作信心的評分上有顯著提升（平均分上升了 1.76 分,  $p < .001$ ）（圖表 15、16）。

|                               | 最低  | 最高  | 平均     | 標準差   |
|-------------------------------|-----|-----|--------|-------|
| 1. 你在本院舍的服務年期有多長之年資?          | 1個月 | 20年 | 5.467年 | 5.42  |
| 2. 接受支援服務前，就你於現在所工作的院舍之工作信心評分 | 4分  | 10分 | 6.96分  | 1.517 |
| 3. 接受支援服務後，就你於現在所工作的院舍之工作信心評分 | 6分  | 10分 | 8.72分  | 1.015 |

圖表15：「工作信心之轉變及服務意見問卷」結果

|      | 接受服務隊所提供的支援服務前<br>之工作信心評分 |       | 接受服務隊所提供的支援服務後<br>之工作信心評分 |       |
|------|---------------------------|-------|---------------------------|-------|
|      | 平均分                       | 標準差   | 平均分                       | 標準差   |
| 信心評分 | 6.96                      | 1.517 | 8.72                      | 1.015 |

圖表16：「工作信心之轉變及服務意見問卷」結果

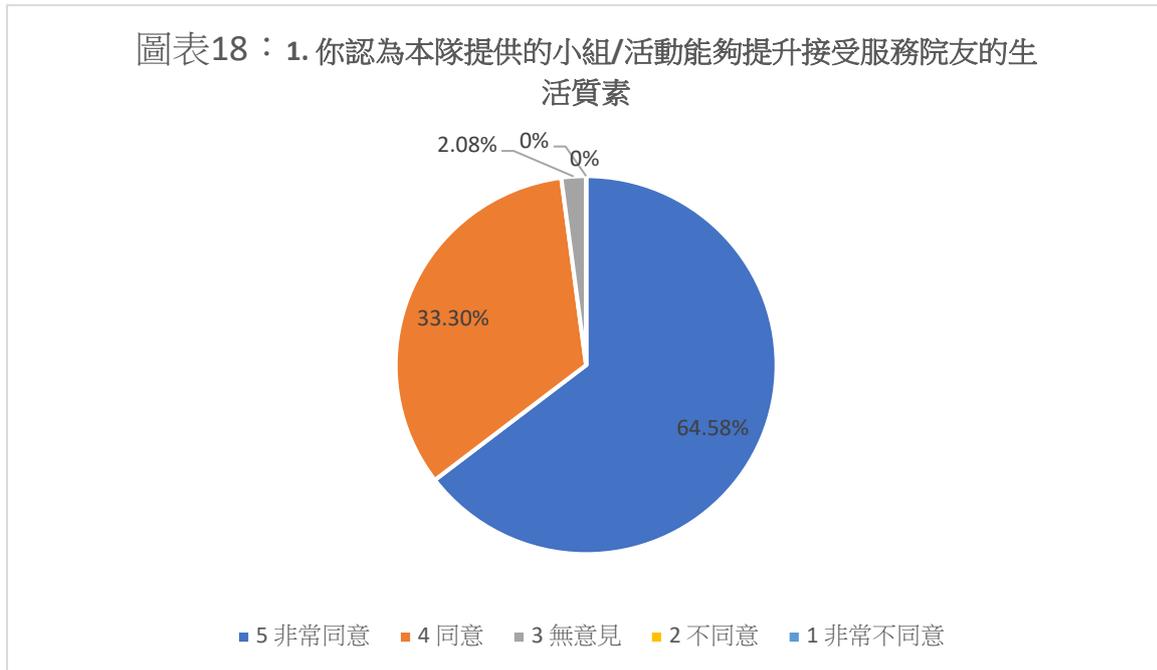
### 3.1.3.2 院舍非管理員工對專業外展服務隊的評價

概括而言，院舍非管理員工對本隊整體服務的滿意度十分高，每項的平均分都達到4分或以上（5分滿分）。而整體而言，滿意度則獲得4.53分（5分滿分）(圖表17)。

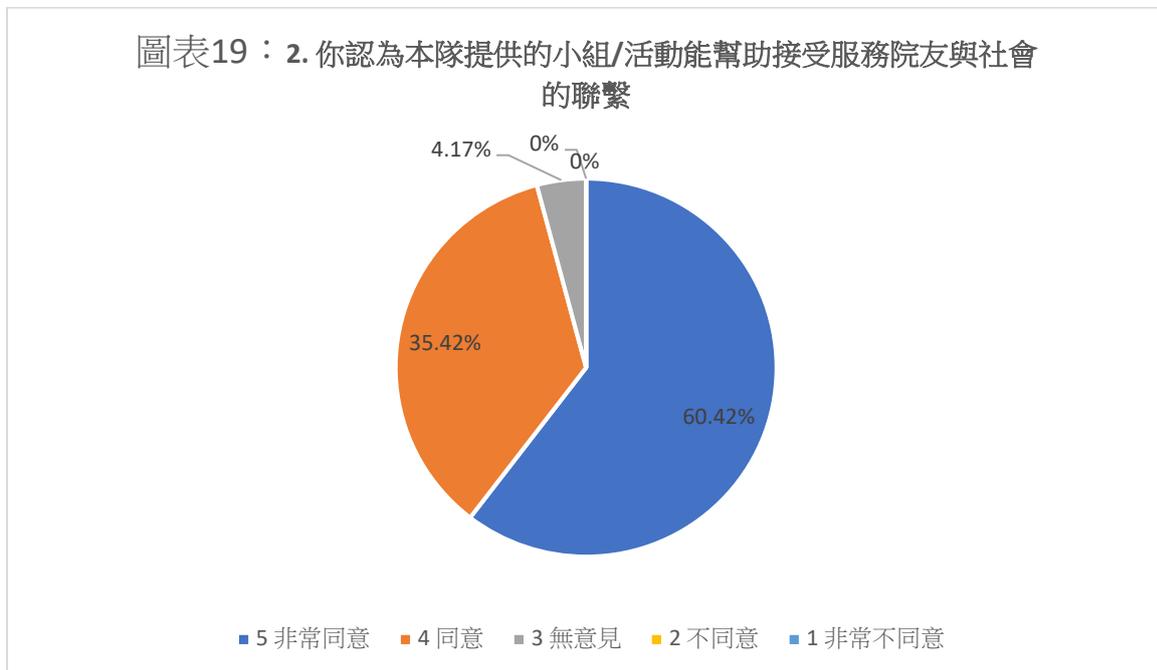
|                                 | 非常<br>不同意<br>(1) | 不同意<br>(2) | 無意見<br>(3) | 同意<br>(4) | 非常<br>同意<br>(5) | 平均分  | 標準差  |
|---------------------------------|------------------|------------|------------|-----------|-----------------|------|------|
| 1. 你認為本隊提供的小組/活動能夠提升接受服務院友的生活質素 | 0%               | 0%         | 2.1%       | 33.3%     | 64.6%           | 4.62 | .531 |
| 2. 你認為本隊提供的小組/活動能幫助接受服務院友與社會的聯繫 | 0%               | 0%         | 4.2%       | 35.4%     | 60.4%           | 4.56 | .580 |
| 3. 你認為本隊提供的復康治療服務能直接支援有關院友      | 0%               | 0%         | 0%         | 43.8%     | 56.3%           | 4.6  | .501 |
| 4. 你認為本隊能加強 貴院職員對照顧技巧的認識        | 0%               | 0%         | 4.2%       | 45.8%     | 50%             | 4.46 | .582 |
| 5. 你認為 貴院職員在護理、病理的知識上有更多的了解     | 0%               | 0%         | 6.25%      | 52.1%     | 41.7%           | 4.35 | .601 |
| 6. 你認為本隊能提升院舍對環境衛生、防感染上的認識      | 0%               | 0%         | 6.5%       | 56.5%     | 37.0%           | 4.3  | .591 |
| 7. 你認為本隊能給與有效的意見支援院舍員工          | 0%               | 0%         | 6.3%       | 56.3%     | 37.5%           | 4.31 | .589 |
| 8. 在疫情下，本隊能給與貴院足夠的支援            | 0%               | 0%         | 2.1%       | 52.1%     | 45.8%           | 4.44 | .542 |
| 9. 整體而言，你是滿意本隊的服務。              | 0%               | 0%         | 0%         | 46.7%     | 53.3%           | 4.53 | .505 |

圖表17：「工作信心之轉變及服務意見問卷」結果

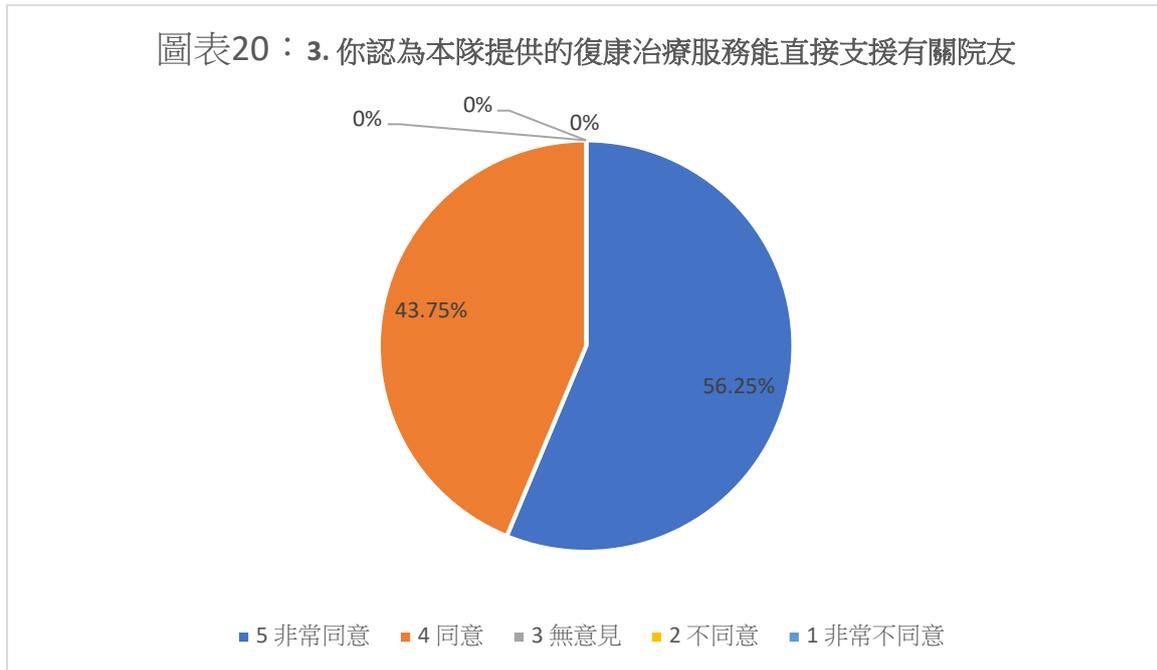
97.88%院舍非管理工同意本隊能本隊提供的小組/活動能夠提升接受服務院友的生活質素，當中64.58%非常同意(圖表18)。



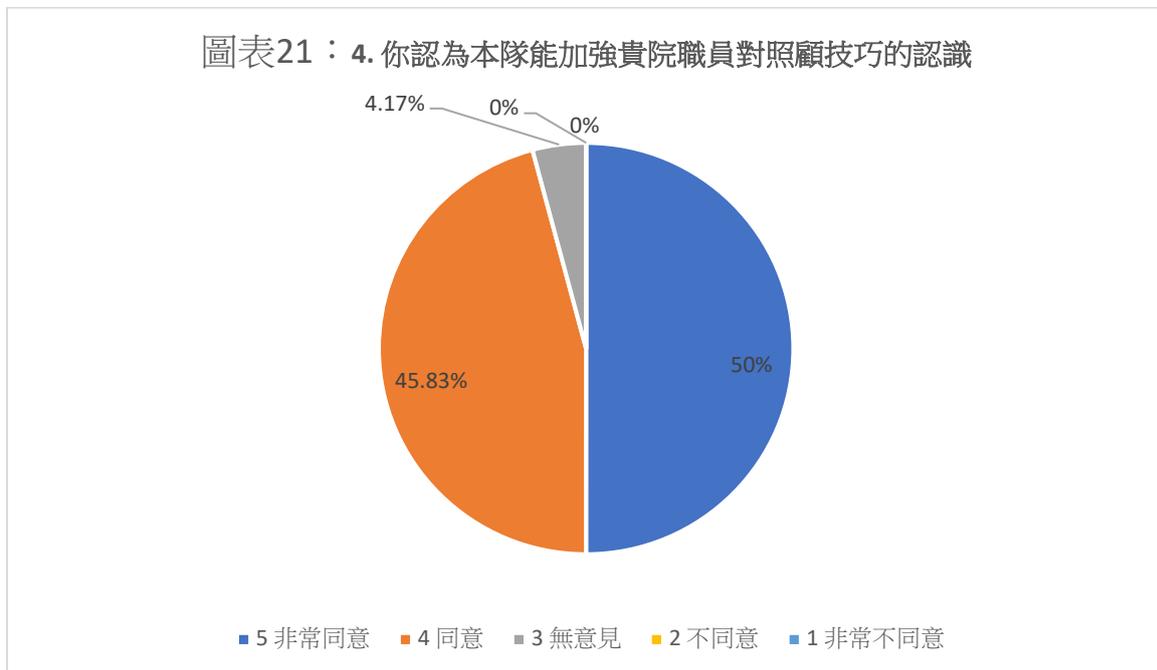
95.84%院舍非管理員工同意本隊提供的小組/活動能幫助接受服務院友與社會聯繫，當中60.42%非常同意(圖表19)。



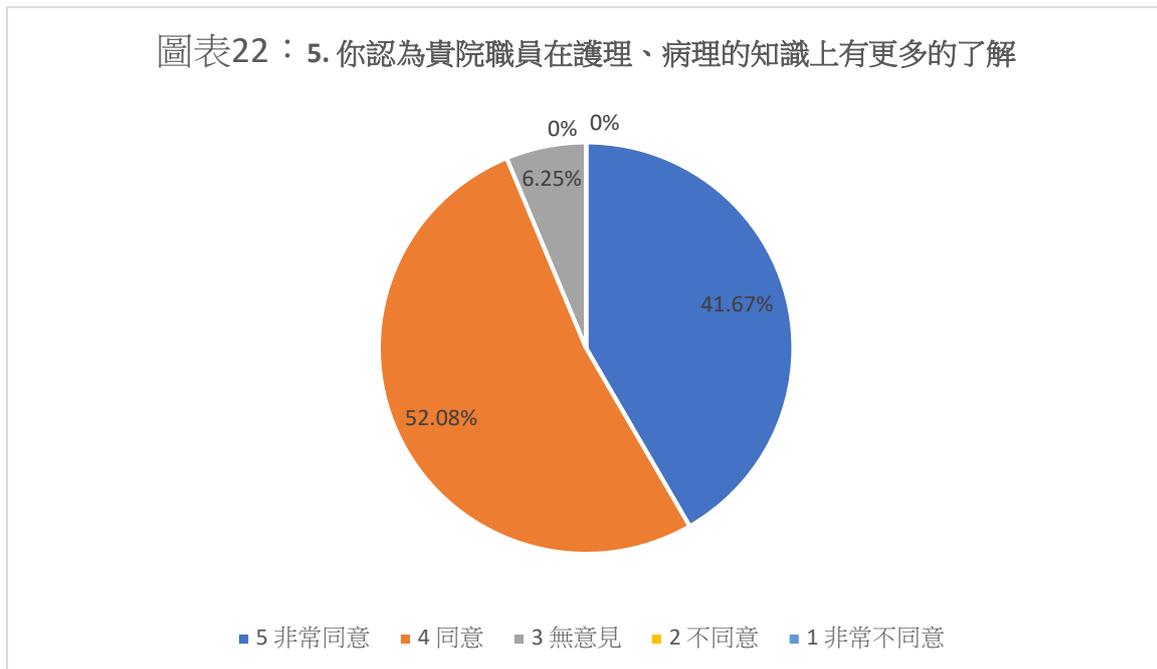
所有院舍非管理員工同意本隊提供的復康治療服務能直接支援有關院友，當中56.25%非常同意(圖表20)。



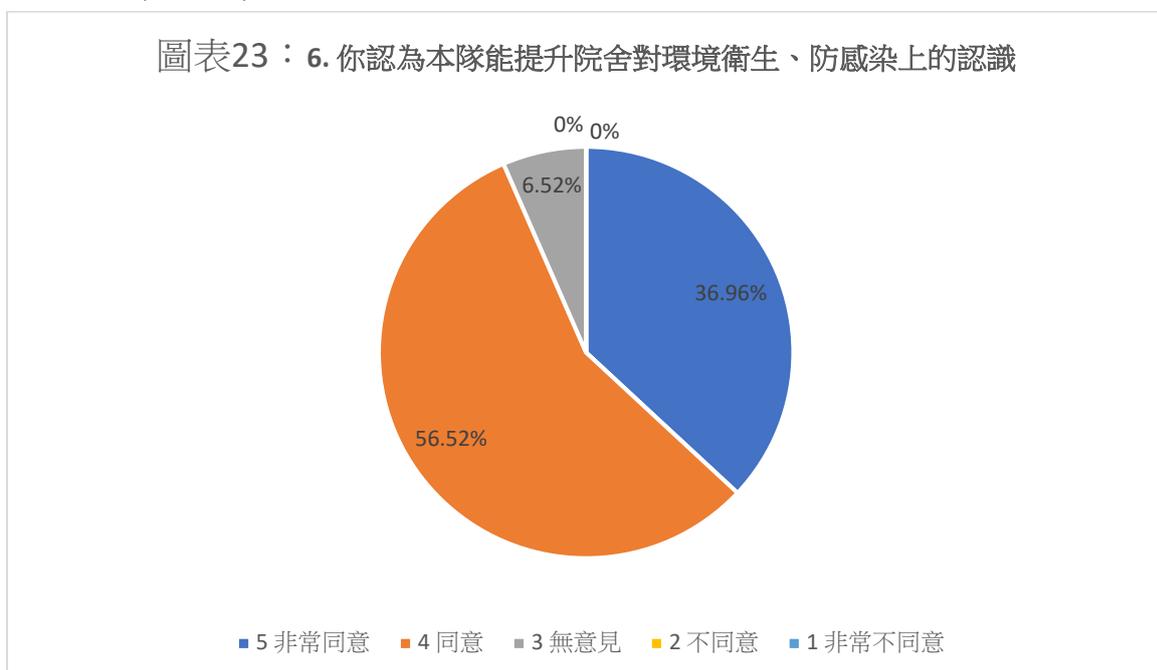
95.83%院舍非管理員工同意本隊能加強院內職員對照顧技巧的認識，當中50%非常同意(圖表21)。



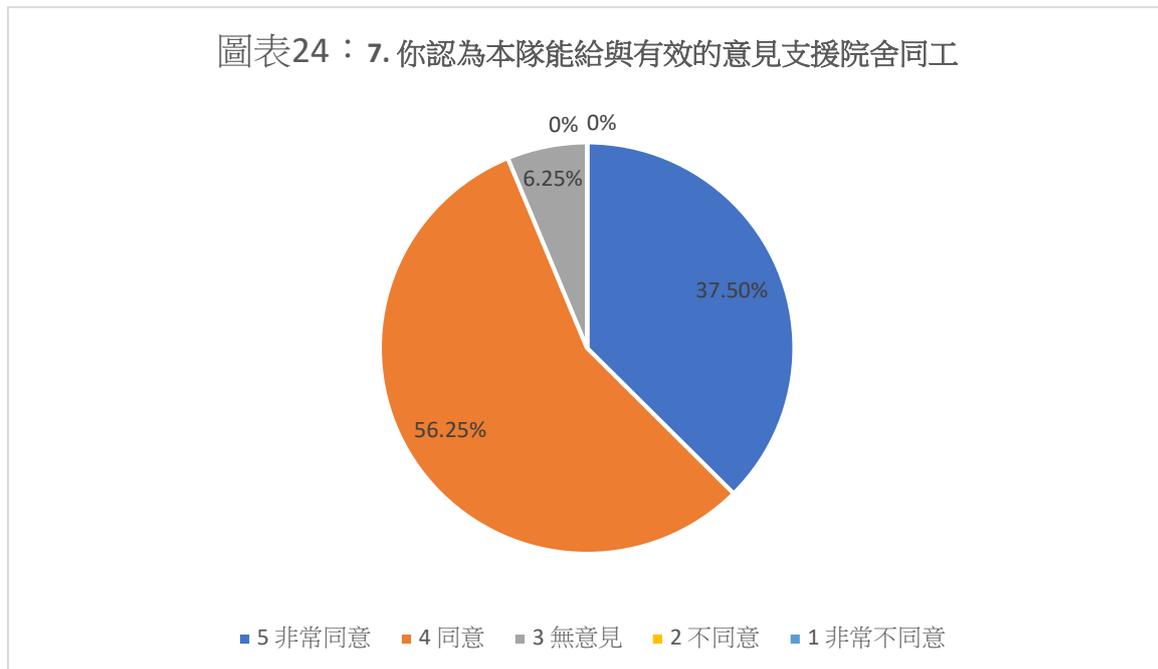
93.75%院舍非管理員工同意院內職員在護理、病理的知識上有更多的了解，當中41.67%非常同意(圖表 22)。



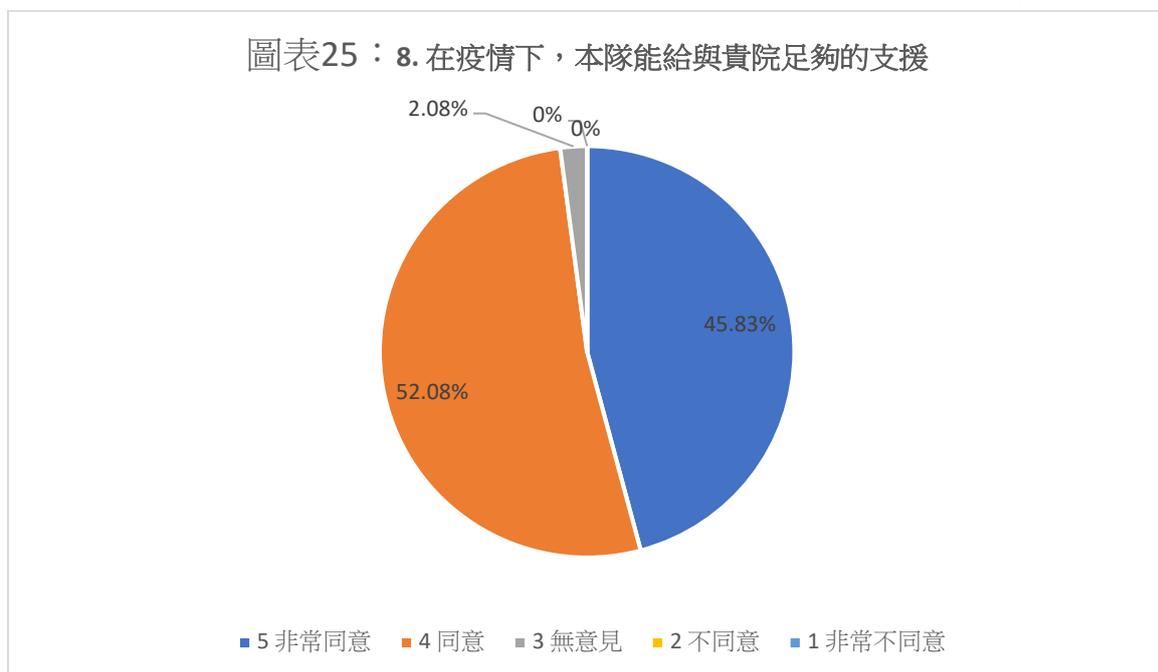
93.48%院舍非管理員工同意本隊能提升院舍對環境衛生、防感染的認識，當中36.96%非常同意(圖表23)。



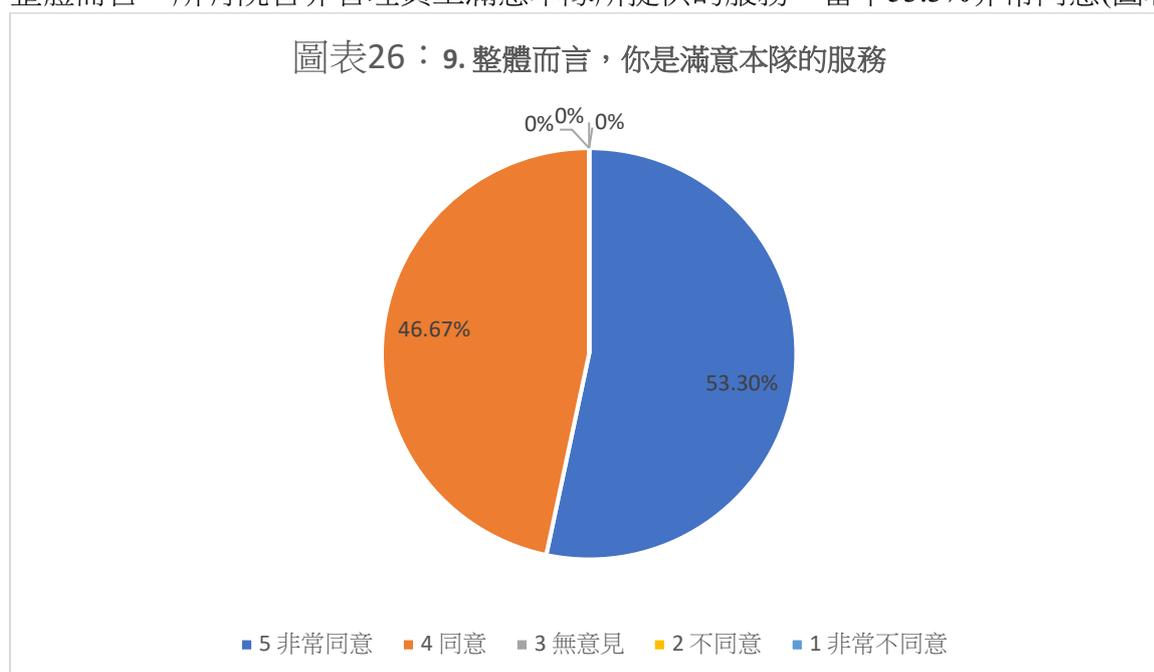
93.75%院舍非管理員工同意本隊能給與有效的意見支援同工，當中37.5%非常同意(圖表24)。



97.91%院舍非管理員工同意本隊提供足夠的支援，當中45.83%非常同意(圖表25)。



整體而言，所有院舍非管理員工滿意本隊所提供的服務，當中53.3%非常同意(圖表26)。



### 3.1.3.3 支援服務及其他意見

83%院舍員工表示有接受過服務隊提供的意見諮詢，87.5%院舍員工表示有接受過服務隊提供的專業培訓，89.4%院舍員工表示有接受過服務隊提供的實務指導(圖表 27)。

院舍員工認為於疫情下，專業外展服務隊能給予院舍足夠的支援，尤其是防疫物資及防疫資訊。此外，院舍員工希望本隊日後能舉辦的活動或培訓為：認識社區、懷緬小組、共融活動等。

| 工作期間有否接受過服務隊所提供之支援服務        | 有     | 否     |
|-----------------------------|-------|-------|
| 意見諮詢 (如因應院友的治療、訓練情況而尋求服務建議) | 83%   | 17%   |
| 專業培訓 (如訓練講座等)               | 87.5% | 12.5% |
| 實務指導 (如實務示範、服務建議等)          | 89.4% | 10.6% |

圖表27：「工作信心之轉變及服務意見問卷」結果

## 3.2 質性研究

### 3.2.1 聚焦小組 (院友)

#### 3.2.1.1 基本資料

研究團隊於 2022 年 5 月至 6 月期間，為 4 間院舍的院友舉行共 4 次聚焦小組，小組的時間約 1 小時，參加人數共 22 人(圖表 28)。

|    | 院舍 A | 院舍 B | 院舍 C | 院舍 D |
|----|------|------|------|------|
| 人數 | 5    | 6    | 5    | 6    |
| 性別 | 女    | 女    | 女    | 男    |

圖表 28：聚焦小組參加者 (院友) 資料

歸納 4 次聚焦小組的訪問內容，院友曾接受的服務主要包括四大類：

(一) 職業治療及物理治療訓練

(二) 小組活動：唱歌、畫畫、手工藝、運動、遊戲、種花、捉棋、電子遊戲、硬地滾球

(三) 外出活動：到快餐店、出街飲茶、行街購物、出街睇戲、遊車河、行山、去海洋公園

(四) 個別及小組面談：社工或臨床心理學家了解院友於院舍內的生活狀況及需要。

#### 3.2.1.2 接受服務後，院友認為出現了的改變及原因

(一) 身體方面：身體好了、對減肥有幫助、手腳活動能力改善、痛少了（例如：頭）。

(二) 心理及情緒方面：開心了、精神了、心情好了、開朗了、心情舒服些、情緒穩定些，當中更有受訪者提及，她「以前唔會想同人分享自己開心唔開心嘢，收埋係個心入面」。

(三) 社交方面：識多了朋友、與舍友溝通多了、與某些舍友關係熟絡多了、互相幫忙多了、團結多了。

受訪者認為出現上述轉變的原因可歸納為以下幾點：

- (一) 得到關心：「我哋有咩唔開心講返俾佢聽，佢都會有回應囉」、「好關心我地啲院友」、「有講有笑囉」、「傾下計」
- (二) 得到了解：「外展隊好了解我地嘅心情，咁我可以放低」、「懷智佢地又了解我地啦，佢地又好好啦」
- (三) 獲得尊重：「佢唔會睇低其他人，所以我就高興啦」、「我唔識嘅，佢教到我識」
- (四) 得到照顧：滿足需要幫助和聆聽的需求，例如有院友提及：「姑娘就好悉心照顧，就算有啲坐輪椅嘅行唔到嘅，都可以出到去囉。……因為真係要好用力推一個人出去，或者係剪碎啲嘢食，都係一種愛心嘍既」
- (五) 獲得鼓勵：「做運動啊或者答問題啊都會有獎嘅」

### 3.2.1.3 院友對服務的評價和意見

受訪者對外展服務的看法，不論是關於隊員還是提供的服務，普遍都是說「好」或「好好」及「滿意」，而「關心」和「幫助」是常出現的字詞或主題。

受訪者對外展服務的建議包括：

- (一) 增加多些復康訓練，或多做運動
- (二) 增加小組活動次數及某些活動（例如音樂、唱歌、畫畫、煮食、手工藝）
- (三) 增加外出活動次數，因很喜歡逛街、吃（自助餐、快餐店、燒烤）及遊車河或到某些公園（屯門市鎮公園、海洋公園、迪士尼、郵輪碼頭）
- (四) 期望能多與家人見面，或與家人一起活動（例如拍照及吃飯）
- (五) 可多組織義工來與他們一起在院舍玩及活動，或一起外出

### 3.2.2 個別面談 (院友親屬)

研究團隊以網上視像會議形式，與 2 名院友親屬個別面談。研究結果如下：

#### 3.2.2.1 個案 A

##### 3.2.2.1.1 背景資料

個案 A（女性）入住現在的院舍不足三年（2019 年 9 月入住），同年 12 月疫情剛開始時，使用專業外展服務隊的服務。據個案 A 媽媽所言，本隊為個案 A 提供的主要服務是言語治療及職業治療，即關於說話及手腳活動能力。當疫情嚴重時，專業外展服務隊不能親身到院舍，改用 Zoom 指導院舍職員，讓院舍職員明白如何訓練個案 A。

##### 3.2.2.1.2 接受服務後，親屬認為個案的身體及心靈上出現了正面的改變

媽媽認為個案 A 在身體方面，「有力咗好多，……佢之前唔得嘍，之前連頸高個頭都唔得嘍」。現在無論是手的能力，還是坐的能力，均有明顯的進步。

心情方面，個案 A 比以往「開心」了，願意表達的時候也多了。媽媽認為由於個案 A 意識到自己在訓練後，活動能力比之前好了，「明顯睇到佢覺得自己做到。咁加上啲鼓勵啦，咁佢真係知道自己做到……就會好開心……笑得好燦爛」。

個案 A 媽媽作為照顧者，她表示自己在心情方面也轉好了，主要是多了希望感，對個案 A 日後可恢復更多活動能力更有盼望。壓力方面，也減少了。她說：「我會有咁擔心囉，即係我會少咗一啲嘅，比之前係少咗啲擔心嘅，因為我覺得（個案 A）有復原（機會）啊嘛，我成日都有呢個情景嚟到嘅。咁壓力就少咗。」

相對之前，個案 A 媽媽很擔憂女兒情況，會愈想愈往更壞情況想下去。現在，她補充，「咁但係而家我就唔會咁諗囉」。她認為由於心情改善了，身體方面的疾病也有改善。同時，她身邊的人，例如教會的朋友，也留意到她的心情轉好了，而且會多做自己喜歡的事，「我會自己去學想學嘅嘢啦……啲活動多咗……我有參加書法班」。據個案 A 媽媽的觀察，家中其他成員例如爸爸，可能表現出來的壓力不算大，轉變也不明顯，但「開心了」是肯定的。

### 3.2.2.1.3 家人與專業外展服務隊的溝通情況

個案 A 媽媽表示，她能知道女兒接受服務的情況並感到安心，因為對方很樂意告訴她個案 A 的能力改善進度。疫情期間，院舍員工會把個案 A 的情況錄影下來，再透過電腦通訊軟件傳送，讓家人看到個案 A 的情況，有時會安排母女視像溝通。而當媽媽希望得知個案 A 的進度或情況時，她會主動用電話與本隊職員聯絡，所得經驗是本隊職員都樂意回覆及溝通。

個案 A 媽媽認為在溝通上，專業外展服務隊是樂意幫忙又為院友着想的，而且回覆迅速。然而，個案 A 媽媽表示不知道專業外展服務隊用甚麼平台或方式，去恆常地收集意見。

### 3.2.2.1.4 家人對服務的評價和意見

整體評價方面，個案 A 媽媽認為本隊用心服務，並能因應院友需要提供適切的服務。

建議方面，個案 A 媽媽提出外展隊可以為家人（照顧者）提供訓練，例如「扶抱呀，又或者點樣去照顧佢呀，俾啲訓練我地」。此外，她希望能給予照顧者情緒支援，亦希望能支援其他家庭成員。她認為小組形式是合適的，「因為大家可以去互相交流吓個經驗，咁變咗又好似有一啲嘅朋友……彼此去勉勵」。至於支援其他家人的例子，她指出可以是協助成年男士表達，「誘導啲啲爸爸講返佢地心底嘅嘢出嚟」，又或者支援家中較年輕的成員，改善他們表達及溝通技巧。這些支援，相信會有利他們的家庭生活。最後，關於服務安排，她希望政府能多撥資源，讓專業外展服務隊增加每周到訪院舍的次數。

### 3.2.2.2 個案 B

#### 3.2.2.2.1 背景資料

個案 B（男性）於 2020 年 12 月入住院舍，2021 年 2 月開始接受專業外展服務隊的復康服務，主要學習及訓練使用拐杖走路，和接受認知方面的記憶訓練。此外，個案 B 有參與小組活動如做手工和寫字，也曾與院友一起出外活動。

#### 3.2.2.2.2 接受服務後，家人認為出現了的改變

媽媽留意到，個案 B 每星期都抱着期待及愉快的心情，迎接本隊職員給他做康復訓練。他不喜歡呆坐沒事幹。

意外發生後，個案 B 於身體功能方面，出現一些失憶的情況，本隊職員給個案 B 舉辦倉頡拆字活動以訓練記憶力。個案 B 媽媽認為他的記性較起初已有進步。走路方面，也較之前有改善，不再完全依賴拐杖。個案 B 媽媽憶述：「個案 B 最初基本上行路，就唔係好行得……同埋記憶上面就唔係好好，（當其時）佢唔開心囉，佢唔鍾意啦，啱啱入去（院舍）嗰時佢仲成日會問我幾時出黎。因為佢最初……佢一入去嗰前一兩個禮拜，佢都唔開心，因為佢以為我哋拋棄咗佢咁嘅。……但咁之後有咗服務之後佢就開心囉，佢就日日都有嘢同我講。」

個案 B 媽媽作為照顧者，她表示兒子接受服務後，自己的心情也好轉了，因為目睹個案 B 不斷進步，故「放心」，家人也「安心」多了。現在，個案 B 的爸爸及哥哥，也多了去探望個案 B，之前多數是個案 B 媽媽獨自前往。

起初個案 B 發生意外後，個案 B 媽媽暫時未能接受現實，她不敢和任何人講述兒子的事，因為「嗰陣時一傾就好崩潰㗎啦，即係一講就自己已經控制唔到啦，就會大喊」。現在個案 B 進步了，個案 B 媽媽才能與一些好朋友聊兒子的事，而不再怕情緒失控。

個案 B 媽媽表示，用於照顧個案 B 的時間逐漸減少了。個案 B 媽媽在兒子入住院舍初期，特別是未獲專業外展服務時，要每天探望，後來兩天一次。到後期，個案 B 媽媽再減少每周的探望次數，得以省下每次三個多小時的來回時間，因而現在可以多接些

補習。不過，因個案 B 不在家居住，個案 B 媽媽總「會覺得少咗啲咩咁樣」，所以探望的心常有，幸而每天能用電話聊天可彌補不足。

#### **3.2.2.2.3 家人與專業外展服務隊的溝通情況**

個案 B 媽媽表示，除了在院舍恰好與本隊職員碰面時，才會當面詢問兒子的情況、進度和參與活動的表現，一般多用電話與本隊職員溝通。她說：「隔一排都會打電話過嚟了解下……近排點樣，佢地都好有心㗎，例如依家疫情，前幾日都有打過電話過嚟問下情況㗎，關心下家庭、關心下個案 B 咁樣。佢地定時……即係時不時都會打個電話嚟嘅」。

個案 B 媽媽認為，專業外展服務隊「間唔中打電話問下我地有咩需要」，就是一種收集家人意見的平台或機會。

#### **3.2.2.2.4 家人對服務的評價和意見**

整體而言，個案 B 媽媽認為本隊服務是「已經係好好」了。

建議方面，個案 B 媽媽提出本隊可進一步提供職業方面的訓練，讓有能力的院友日後融入社會工作，這就是她對兒子的最終期望。此外，可增加支援家庭成員的服務，協助家中男性成員更加懂得表達和溝通。還有，可安排多一些活動給院友及家人，如興趣班或到懷智做義工。

### 3.2.3 聚焦小組 (院舍員工)

研究團隊於 2022 年 5 月至 6 月期間，為院舍員工舉行共 3 次聚焦小組，包含不同職級 (院舍管理員工、專業同工及前線同工)，小組的時間約 60-90 分鐘。研究結果如下：

#### 3.2.3.1 服務支援範圍及方式

受訪者表示現時專業外展服務隊的服務支援範圍主要包括：

- (一) 復康訓練 (例如為院友提供物理治療、職業治療、認知訓練、小組)
- (二) 康樂活動 (例如為院友提供康樂小組、出外參觀或旅行的活動)
- (三) 物資支援 (例如幫助有需要的院友申請輔助器材如輪椅、助行架；在疫情緊急時為院舍送來防護物資)
- (四) 職員訓練 (例如壓力處理、護理訓練、扶抱技巧；關於餵食、吞嚥、精神科藥物、疫情防感染等知識)
- (五) 技巧支援 (例如協助員工處理一些精神復元院友的情緒問題，及學習相處技巧)

支援方式主要是專業外展服務隊職員親自到訪院舍，為院友評估、提供訓練和小組活動，並指導院舍同事和解答他們的問題。有受訪者提及於平日，院舍職員遇上問題時，亦會主動「打電話請教」專業外展服務隊(例子如不懂怎樣使用新購的氣墊床)。院舍同事對專業外展服務隊職員評價是「好樂意解答我哋的問題」。疫情爆發期間，專業外展服務隊會定期主動致電他們，以了解院友情況及有甚麼支援的需要 (例子是向他們借出平板電腦進行遙距復康服務)。

#### 3.2.3.2 支援人員質素

受訪者指出，他們經常接觸及合作的專業人士有：物理治療師、職業治療師、言語治療師、臨床心理學家 and 社工。受訪者對他們專業質素的評語，包括下列主題：

- (一) 友善 (與院友關係好，受院友歡迎)
- (二) 有耐性 (不論對院友或院舍職員)
- (三) 用心 (好關心院友、好細心、好「俾心機」、好明白院友個別需要)
- (四) 技巧好 (溝通技巧及帶領組員活動技巧)
- (五) 主動 (告知院友情況、協助解決問題)
- (六) 充足了解和準備 (院友的需要及評估、做訓練)

(七) 回應迅速 (例如資料、物資、服務介入、訓練安排)

### 3.2.3.3 疫情期間外展隊線上平台支援的成效

受訪者對線上支援的成效評價，是正面的，程度上可分為「一般」和「良好」兩種意見。

有些受訪者認為，由於疫情期間，挑戰及壓力相當大，即使在網上舉行小組活動，由於每節只有幾個舍友可以參與，因此功效不算大。然而，「明顯見到佢地參與時都係好開心」。

亦有受訪者認為，「用 Zoom 去做 OT 同 PT 既 Training」可令身體狀況不會惡化下去，也可讓院友持續看到一些「新鮮嘅面孔」，可「紓緩到佢哋嘅情緒」，因此是很好的。

### 3.2.3.4 對專業外展服務隊提供員工培訓的意見

關於培訓內容，有受訪者提出以下期望：

- (一) 期望加強院舍員工的職安健意識及相關訓練 (例如給院友扶抱、洗澡、上落輪椅等的動作示範)。
- (二) 期望除了提供新入職院舍員工訓練，也給現職員工「重溫」服務所需的正確技巧 (例如扶抱、餵食、感染控制等) 及服務態度。
- (三) 期望加強員工的溝通能力，特別是與精神復元人士和智障人士的接觸，及如何處理他們的情緒。

關於培訓手法，多數是講座形式，也曾用過遙距服務。其中一位受訪者指出她印象最深刻的是印製了「光碟」，這樣他們可利用它來定期「重溫」各種技巧，或拿來跟同事討論。

回顧過往培訓內容，關於員工知識及能力的提升，受訪者提供了以下的例子：

- (一) 增長知識方面：藥物及其副作用、餵食問題 (例如「言語治療師都會教我哋廚房點樣先為之碎餐、糊餐」)

(二) 增長技巧方面：過床技巧、扶抱技巧、溝通技巧（主要指藥物副作用所產生的情緒）

受訪者認為，能力提升的效果，主要是增加了院舍員工的同理心，及提高了工作的穩定性。

### **3.2.3.5 專業外展服務隊應要增加的培訓課題**

受訪者認為增強以下課題的培訓，能提升員工工作的信心：

- (一) 吞嚥指示：希望增加言語治療師來院舍指導員工的次數，協助他們處理院友因身體變化而出現的「吞嚥指示」問題。
- (二) 疫情應對：院舍員工自身如何面對全港性的疫情，及一旦院舍內爆發疫情的處理，特別是心理質素的培訓。
- (三) 與精神康復者的相處：特別是精神康復者的心理問題，訓練員工如何處理。
- (四) 處理院友的訴求及人際關係問題：如何協助院舍員工與院友，一起建立一個互相尊重和接納的溝通環境，來處理院友的訴求及人際關係的問題。

### **3.2.3.6 對於專業外展服務隊的員工培訓之整體評價**

整體評價是支援服務「好好」和「足夠」的。

## 4. 討論及建議

總括來說，是次《服務成效研究》的整體結果顯示，基督教懷智服務處的私營殘疾人士院舍專業外展服務隊，在接受服務的院友、個案的照顧者及私營院舍員工心中，都有良好的評價，並帶來正面的轉變。

一方面，具體的問卷調查數據指出受訪的院友在接受服務後，生活質素的主觀評價是有改善的。當中，有上升的項目包括主觀生活質素、心理健康、社會關係及外在環境的生活質素，特別是社會關係領域上的改善，更達統計上的顯著性( $p < .05$ )。另一方面，部份院友在聚焦訪談中亦指出，他們的良好轉變包括身體、心理情緒及社交三大方面。相比還未接受院舍專業外展服務隊之前，他們的生活現在多了不同的有意義活動。以往只有簡單家務，今天有職業治療及物理治療訓練，更有讓他們感到很有樂趣的小組活動和外出活動，與及一些個別及小組面談。這些活動促使他們心情好了，並與一些舍友發展出更好的關係。綜合他們的講法，出現上述轉變的原因，可能是他們從專業外展服務隊的介入中，增多了有被關心、被了解、被尊重和被照顧的感受。

在聚焦訪談的過程中，受訪院友表示希望能夠增加更多復康訓練、小組活動和外出活動的次數及不同類型，以更充份滿足他們的需要。從欠缺的角度，他們期望能多些與家人見面，或與家人一起活動，亦提議可多邀請義工來探望，與他們一起在院舍玩及活動，或一起外出。

在檢視照顧者在接受專業外展服務隊後之轉變及建議上，雖然是次研究基於資源的考慮，只請來了兩位案主的媽媽作個別的深入訪談，但發現有十分相似的意見及感受。她們都因為孩子的問題在精神及心理上有很重的負擔，但在接受了服務後，因看見案主在身體及心情上的明顯改善而重燃希望及減少了壓力。她們不單對服務隊有好的評價，也指出這服務的果效間接改善了家庭成員的溝通或相處情況。從協助家庭成員的角度，她們提議可考慮可增加支援家庭成員的服務，特別是協助家中男性成員更加懂得表達和溝通。還有，可安排多一些活動給院友及家人一起進行。

當檢視院舍員工在接受專業外展服務隊後之轉變時，量性調查數據告訴我們，關於院舍員工的工作信心，以 10 分滿分計，接受服務後院舍非管理級員工的自評分數平均上升了 1.76 分，並達統計上的顯著性( $p<.001$ )。結合院舍員工的聚焦小組訪談分析，我們知道外展服務隊除了給院友提供復康訓練及康樂活動 (疫情期間也以 zoom 進行)，更為院舍員工提供職員訓練、技巧支援與及物資支援。有理由相信，這些支援是帶來院舍員工的工作信心自評分數上升的其中一些重要條件。與此同時，在聚焦訪談的過程中，受訪院舍員工亦指出，期望具體加強的訓練項目包括職安健、吞嚥餵食，以及與精神復元人士和智障人士接觸的溝通技巧等。至於評價方面，除了在質性訪談中，我們聽到關於外展隊的良好質素描述外，不論主管級或非主管級員工填寫的問卷調查結果，其滿意度都相當高，每項調查的意見，平均分都達到 5 分之中的 4 分或以上。

因此，就著是次《服務成效研究》的討論，我們認為專業外展服務隊可以繼續加強其「以人為本」的服務理念，並針對不同服務對象的生理健康、心理健康、社交關係和外界環境等領域，繼續優化服務內容，當中包括：

**(一) 建立院友正面的自我形象：**透過優勢為本的模式，強調關注院友的優勢和能力，發掘及提升院友的個人技能，如：沖製奶茶、烘焙製作、唱歌及樂器表演等，讓院友能夠提升生活意義感，學習及重拾生活的技能和興趣，增強他們的自信心及能力感。

**(二) 優化遙距復康服務：**透過加強遙距復康服務，除不受限制地為院舍員工提供相關培訓外，也鼓勵他們有效地協助院友完成有關訓練。本隊現正跟本地科研團體繼續探索及優化遙距復康服務的內涵及平台，期望日後能令復康服務更全面及普及。

**(三) 連繫社會資源：**現時本隊服務之院友以精神復元人士比率較多，故此專業外展服務隊將善用更多社會資源及服務，例如精神健康綜合社區中心，為有需要的院友提供服務轉介，讓院友接受合適的身心靈的支援服務。同時，也會積極連繫義工團隊，加強院友們的社交網絡。

**(四) 延緩院友老化現況：**根據現時數據，屯門及元朗區的私院院友以 45 歲以上人士佔多，未來專業外展服務隊會為 40 歲以上及現時身體狀況較穩定的院友提供一系列延老

的服務，並會連繫兩所屯門及元朗地區康健中心，就院友的不同階段需要安排定期身體檢查，並會提供個人護理計劃、運動小組及認知訓練等，期望能及早強化他們的身體機能，保持腦筋靈活，從而延緩衰老的狀況以及提升院友的個人生活質素。

除此以外，專業外展服務隊仍有不少限制及可改善之處，當中包括：

**(一) 位置偏遠：**由於本隊服務範圍為 4 隊中最廣，並須服務 20 間私院，加上部份院舍位置偏遠，七成位於鄉郊，跟市中心相距較遠，乘車時間亦較長，直接影響服務時間及次數，未能滿足到訪次數的需求。同時，因只有一輛中心院車，未能滿足 20 間私院院友對外出活動的渴求，影響服務成效。

**(二) 活動資源不足：**院友反映對外出活動的訴求，現時不論人力資源還是活動資金，專業外展服務隊均未能完全滿足 20 間私營殘疾人士院舍院友的外出需要，故此須積極尋求外界資源及聯絡更多不同義工團體，以加強人力應付龐大的活動需要。如有資源，必能使院友的生活更為豐盛。

最後，感謝社會福利署把私營殘疾人士院舍專業外展服務隊的服務常規化，讓本隊能繼續為服務使用者及其照顧者的人生埋下盼望種子。隨着疫情逐步消減，本隊期望能運用跨專業團隊的服務優勢，與接受服務的院友及家屬共同創造豐盛的生活及未來，追求更優越的服務成果。

## 5. 研究小組成員

基督教懷智服務處

香港樹仁大學社會工作學系

盧啟揚博士

馮穎芬博士

葉智仁先生

崔志暉博士

莫惠潔博士

## 6. 參考資料

Al-Janabi, H., McLoughlin, C., Oyeboode, J., Efstathiou, N., & Calvert, M. (2019). Six mechanisms behind carer wellbeing effects: A qualitative study of healthcare delivery. *Social Science & Medicine*, 235, 112382.

Gérain, P., & Zech, E. (2019). Informal caregiver burnout? Development of a theoretical framework to understand the impact of caregiving. *Frontiers in Psychology*, 10, 1748.

Leung, K. F., Tay, M., Cheng, S. S. W., & Lin, F. (1997). Hong Kong Chinese version World Health Organization quality of life measure-abbreviated version. *Hong Kong: Hong Kong Hospital Authority*.

Leung, K. F., Wong, W. W., Tay, M. S. M., Chu, M. M. L., & Ng, S. S. W. (2005). Development and validation of the interview version of the Hong Kong Chinese WHOQOL-BREF. *Quality of Life Research*, 14, 1413-1419.

Lombardi, M., Vandenbussche, H., Claes, C., Schalock, R. L., De Maeyer, J., & Vandeveld, S. (2019). The concept of quality of life as framework for implementing the UNCRPD. *Journal of Policy and Practice in Intellectual Disabilities*, 16(3), 180-190.

Maxwell, J. A. (2012). *Qualitative research design: An interactive approach*. Sage publications.

香港理工大學顧問團隊 (2022 年 5 月)。《香港長者及殘疾人士照顧者的需要及支援顧問研究 主要報告》。

基督教懷智服務處 (2021)。《私營殘疾人士院舍專業外展服務隊(元朗及屯門區)服務中期檢討報告(2019-2021)》。

鈕文英 (2016)。〈生命無極限—身心障礙者生活品質的意涵與提升〉。《南屏特殊教育》第 7 期，頁 95-112。

## 7. 附件

附件一：「世界衛生組織生活質素問卷(香港簡短版) (WHOQOL-BREF (HK))」

附件二：「院舍職員意見問卷」

附件三：「工作信心之轉變及服務意見問卷」

附件四：聚焦小組訪問大綱

附件五：個別面談訪問大綱

附件一：世界衛生組織生活質素問卷(香港簡短版)

基督教懷智服務處 香港樹仁大學社會工作學系  
私營殘疾人士院舍專業外展服務隊服務成效研究

世界衛生組織生活質素問卷

問卷編號：\_\_\_\_\_

填寫日期：\_\_\_\_\_

我們想了解你對生活質素、健康及生活上的其他範疇的狀況，請回答所有問題。所有問題沒有所謂對或錯的答案。如果你不能肯定對於某題目的回答，請選擇你認為最合適及較接近的一個。我們會讀出問題，請根據你過去兩星期的情況，評估你的感受，然後將最適合答案告訴我們。

1. 你覺得你的生活質素如何？  
1. 非常差    2. 差    3. 一般    4. 好    5. 非常好
2. 你滿意自己的健康狀況嗎？  
1. 極不滿意    2. 不滿意    3. 沒有滿意或不滿意    4. 很滿意    5. 極滿意
3. 你覺得身體上的痛楚及不適有阻礙你處理需要做的事情嗎？  
1. 沒有阻礙    2. 少許阻礙    3. 某程度阻礙    4. 很大程度阻礙    5. 極阻礙
4. 你需要藉著醫療的幫助去應付日常生活嗎？  
1. 不需要    2. 少許需要    3. 某程度需要    4. 很大程度需要    5. 極需要
5. 你享受生活嗎？  
1. 不享受    2. 少許享受    3. 某程度享受    4. 很大程度享受    5. 極享受
6. 你覺得自己的生活有意義嗎？  
1. 沒有    2. 少許    3. 某程度有    4. 很大程度有    5. 極有
7. 你可以集中精神嗎？  
1. 不可以    2. 少許可以    3. 某程度可以    4. 很大程度可以    5. 極可以
8. 在日常生活中，你感到安全嗎？（包括政治安全、人身安全、環境上的安全。）  
1. 不安全    2. 少許安全    3. 某程度安全    4. 很大程度安全    5. 極安全

9. 你身處的自然環境健康嗎？(例如：污染、氣候、噪意、景色、核電安全。)
1. 不健康
  2. 少許健康
  3. 某程度健康
  4. 很大程度健康
  5. 極健康
10. 你能有充沛的精力去應付日常生活嗎？
1. 不能夠
  2. 少許能夠
  3. 某程度能夠
  4. 很大程度能夠
  5. 極能夠
11. 你能夠接受自己的外貌嗎？
1. 不能夠
  2. 少許能夠
  3. 某程度能夠
  4. 很能夠
  5. 完全能夠
12. 你能有足夠的金錢應付需要嗎？
1. 不能夠
  2. 少許能夠
  3. 某程度能夠
  4. 很能夠
  5. 完全能夠
13. 你能得到你日常生活所需的資訊嗎？
1. 不能夠
  2. 少許能夠
  3. 某程度能夠
  4. 很能夠
  5. 完全能夠
14. 你能有機會參與消閒活動嗎？
1. 不能夠
  2. 少許能夠
  3. 某程度能夠
  4. 很能夠
  5. 完全能夠
15. 你的身體狀況讓你能到處走動嗎？
1. 不能夠
  2. 少許能夠
  3. 某程度能夠
  4. 很能夠
  5. 完全能夠
16. 你滿意自己的睡眠狀況嗎？
1. 極不滿意
  2. 不滿意
  3. 沒有滿意或不滿意
  4. 很滿意
  5. 極滿意
17. 你滿意自己從事日常生活的能力嗎？
1. 極不滿意
  2. 不滿意
  3. 沒有滿意或不滿意
  4. 很滿意
  5. 極滿意
18. 你滿意自己工作能力嗎？(包括學習、義務工作、照顧家人及料理家務等。)
1. 極不滿意
  2. 不滿意
  3. 沒有滿意或不滿意
  4. 很滿意
  5. 極滿意
19. 整體而言，你滿意自己嗎？
1. 極不滿意
  2. 不滿意
  3. 沒有滿意或不滿意
  4. 很滿意
  5. 極滿意
20. 你滿意自己的人際關係嗎？
1. 極不滿意
  2. 不滿意
  3. 沒有滿意或不滿意
  4. 很滿意
  5. 極滿意
21. 你滿意你的性生活嗎？
1. 極不滿意
  2. 不滿意
  3. 沒有滿意或不滿意
  4. 很滿意
  5. 極滿意
22. 你滿意從朋友得到的支持嗎？
1. 極不滿意
  2. 不滿意
  3. 沒有滿意或不滿意
  4. 很滿意
  5. 極滿意
23. 你滿意自己住所的情況嗎？
1. 極不滿意
  2. 不滿意
  3. 沒有滿意或不滿意
  4. 很滿意
  5. 極滿意

24. 你對接受醫療衛生服務的方便程度滿意嗎？  
1. 極不滿意    2. 不滿意    3. 沒有滿意或不滿意    4. 很滿意    5. 極滿意
25. 你滿意自己使用的交通工具嗎？  
1. 極不滿意    2. 不滿意    3. 沒有滿意或不滿意    4. 很滿意    5. 極滿意
26. 你經常有消極的感受嗎？(例如情緒的低落、絕望、焦慮、抑鬱)  
1. 從來沒有    2. 很少有    3. 有時有    4. 很多時有    5. 不停有
27. 你覺得別人接受你嗎？  
1. 不接受    2. 少許接受    3. 某程度接受    4. 很大程度接受    5. 極接受
28. 你容易吃到你想吃的食物嗎？  
1. 不容易    2. 少許容易    3. 某程度容易    4. 很大程度容易    5. 極容易

問卷完

## 附件二：院舍職員意見問卷

### 基督教懷智服務處 香港樹仁大學社會工作學系 私營殘疾人士院舍專業外展服務隊服務成效研究

#### 院舍職員意見問卷

本隊與香港樹仁大學社會工作學系就專業外展服務隊先導計劃之推行經驗，現進行一項服務檢討研究，以便了解你對私營殘疾人士院舍專業外展服務隊的意見，以及本先導計劃的成效，現誠邀閣下花數分鐘填寫以下問卷，並於填妥後交回外展服務隊職員。

衷心感謝你的寶貴意見，閣下所提供之資料將予以保密，並於研究完成後予以銷毀。

#### 問卷（請在合適答案的方格加上✓）

|    |                              | 非常同意 | 同意 | 無意見 | 不同意 | 非常不同意 |
|----|------------------------------|------|----|-----|-----|-------|
| 1. | 你認為本隊提供的小組/活動能提升接受服務院友的生活質素  |      |    |     |     |       |
| 2. | 你認為本隊提供的小組/活動能幫助接受服務院友與社會的聯繫 |      |    |     |     |       |
| 3. | 你認為本隊提供的復康治療訓練能直接支援有關院友      |      |    |     |     |       |
| 4. | 你認為本隊能加強 貴院職員對照顧技巧的認識        |      |    |     |     |       |
| 5. | 你認為 貴院職員在護理、病理的知識上有更多的了解     |      |    |     |     |       |
| 6. | 你認為本隊能提升院舍對環境衛生、防感染上的的認識     |      |    |     |     |       |
| 7. | 你認為本隊能給與有效的意見支援院舍同工          |      |    |     |     |       |
| 8. | 在疫情下，本隊能給與 貴院足夠的支援           |      |    |     |     |       |
|    | 請舉例：                         |      |    |     |     |       |
| 9. | 整體而言，你是滿意本隊的服務               |      |    |     |     |       |

10. 希望日後能舉辦的活動/ 培訓：

\_\_\_\_\_

11. 對服務的其他意見及建議(如有):

\_\_\_\_\_

填寫日期：\_\_\_\_\_

### 附件三：工作信心之轉變及服務意見問卷

#### 基督教懷智服務處 香港樹仁大學社會工作學系 私營殘疾人士院舍專業外展服務隊服務成效研究

#### 工作信心之轉變及服務意見問卷

本隊與香港樹仁大學社會工作學系就專業外展服務隊先導計劃之推行經驗，現進行一項服務檢討研究，以便了解你對私營殘疾人士院舍專業外展服務隊的意見，以及本先導計劃的成效，現誠邀閣下花數分鐘填寫以下問卷，並於填妥後交回外展服務隊職員。

衷心感謝你的寶貴意見，閣下所提供之資料將予以保密，並於研究完成後予以銷毀。

#### 甲部：基本資料

1. 你在本院舍的服務年期有多長之年資？  
\_\_\_\_ 年 \_\_\_\_ 月
2. 在**未接受**過服務隊所提供的**支援服務之前**，就你於現在所工作的院舍之工作信心評分，你會給予自己多少分？(1至10分，1分為最低而10分為滿分)  
\_\_\_\_ 分
3. 在**接受**過服務隊所提供的**支援服務之後**，就你於現在所工作的院舍之工作信心評分，你會給予自己多少分？(1至10分，1分為最低而10分為滿分)  
\_\_\_\_ 分

#### 乙部：問卷（請在合適答案的方格加上✓）

|    |                              | 非常同意 | 同意 | 無意見 | 不同意 | 非常不同意 |
|----|------------------------------|------|----|-----|-----|-------|
| 1. | 你認為本隊提供的小組/活動能提升接受服務院友的生活質素  |      |    |     |     |       |
| 2. | 你認為本隊提供的小組/活動能幫助接受服務院友與社會的聯繫 |      |    |     |     |       |
| 3. | 你認為本隊提供的復康治療訓練能直接支援有關院友      |      |    |     |     |       |
| 4. | 你認為本隊能加強 貴院職員對照顧技巧的認識        |      |    |     |     |       |
| 5. | 你認為 貴院職員在護理、病理的知識上有更多的了解     |      |    |     |     |       |

|    |                          |  |  |  |  |  |
|----|--------------------------|--|--|--|--|--|
| 6. | 你認為本隊能提升院舍對環境衛生、防感染上的的認識 |  |  |  |  |  |
| 7. | 你認為本隊能給與有效的意見支援院舍同工      |  |  |  |  |  |
| 8. | 在疫情下，本隊能給與 貴院足夠的支援       |  |  |  |  |  |
|    | 請舉例：                     |  |  |  |  |  |
| 9. | 整體而言，你是滿意本隊的服務           |  |  |  |  |  |

10. 在本院工作期間有否接受過服務隊所提供之支援服務？(請✓選)

10.1 意見諮詢 (如因應院友的治療、訓練情況而尋求服務建議) 有  否

10.2 專業培訓 (如訓練講座等) 有  否

10.3 實務指導 (如實務示範、服務建議等) 有  否

**丙部：其他 (如有補充)**

11. 希望日後能舉辦的活動/ 培訓：

---

12. 對服務的其他意見及建議(如有):

---

填寫日期：\_\_\_\_\_

## 附件四：聚焦小組訪問大綱

### 基督教懷智服務處 香港樹仁大學社會工作學系 私營殘疾人士院舍專業外展服務隊服務成效研究

#### 聚焦小組訪問大綱

#### A) 私營院舍院友的聚焦小組

##### A1: 基本資料

- 你接受了外展隊的服務多長時間？
- 你所接受的服務的主要內容是甚麼？請簡單介紹一下。

##### A2: 接受服務後，院友認為出現了的改變

- 你認為在未有外展隊介入服務前，你在院舍的生活情況是怎樣的？
- 在接受了外展服務隊的服務後，你認為現時在院舍的生活和以往相比有何不同？
  1. 身體健康情況；
  2. 心理/情緒狀況；
  3. 社交生活；
  4. 復康進度；
  5. 其他(如有)
- 你認為出現上述的轉變是甚麼的原因所致？

##### A3: 對服務的評價和意見

- 你對外展服務隊的同事在服務過程中的評價如何？
  1. 服務內容和質素；
  2. 溝通和表達；
  3. 服務態度；及
  4. 其他方面(如有)
- 你對於外展隊的服務有何建議，更能迎合你於日後接受服務的需要？

#### B) 私營院舍前綫職員的焦點小組

1. 試分享你們在接受外展隊的工作支援上的經驗。
2. 你認為外展隊對於你的服務支援如何？
  - 服務支援範圍；
  - 支援方式；

- 那一類專業人士負責：
  - 支援人員的專業質素：及
  - 其他(如有)。
3. 在疫情期間，外展隊亦以綫上平台為各位提供支援，你認為成效如何？
  4. 你對於外展隊的員工培訓有何意見：
    - 培訓內容；
    - 培訓手法；
    - 對於你的能力提升；及
    - 其他(如有)
  5. 你認為外展隊應增加哪方面的培訓課題，以更能提升你的工作信心？
  6. 整體而言，你對於外展隊的員工培訓評價如何？

## 附件五：個別面談訪問大綱

基督教懷智服務處 香港樹仁大學社會工作學系  
私營殘疾人士院舍專業外展服務隊服務成效研究

### 個別面談訪問大綱

#### A) 照顧者訪談

##### A1: 基本資料及接受了甚麼服務

- 你的家人入住了院舍多久？
- 你的家人何時開始接受外展隊的服務？
- 你知否外展隊為你的家人所提供的是甚麼服務？

##### A2: 接受服務後，家人認為出現了的改變

- 你觀察到他/她有何轉變？(請輔以具體例子)
- 對於你作為主要照顧者，你自己覺得有何轉變？(請輔以具體例子)
- 而對於你的其他家庭成員亦有何轉變？(請輔以具體例子)
- 你與外展對的溝通情況如何：
  - 你們如何可以掌握到家人的服務情況和進度？
  - 外展隊提供那些平台/機會去收集你們的意見？
  - 你認為外展隊就你所提出的意見跟進情況如何？

##### A3: 對服務的評價和意見

- 你對於外展隊服務的整體有何評價？
- 你對於外展隊的服務有何建議，以便他們提供更適切服務給予你的家人？