

18區的基線研究結果－問卷調查

長者及年齡友善城市的八大範疇



9,785
份問卷

註：問卷調查包括53個與長者及年齡友善城市八大範疇有關的項目。每個項目的長者及年齡友善程度由1分（非常不同意）至6分（非常同意）。

18區的基線研究結果－聚焦小組



信息交流

信息交流

739

位參加者



可透過**不同途徑**接收訊息（如：長者中心、社區中心或公共屋邨的告示版、傳媒及互聯網）



透過**人傳人**的溝通方式，能有效地分享和交流資訊

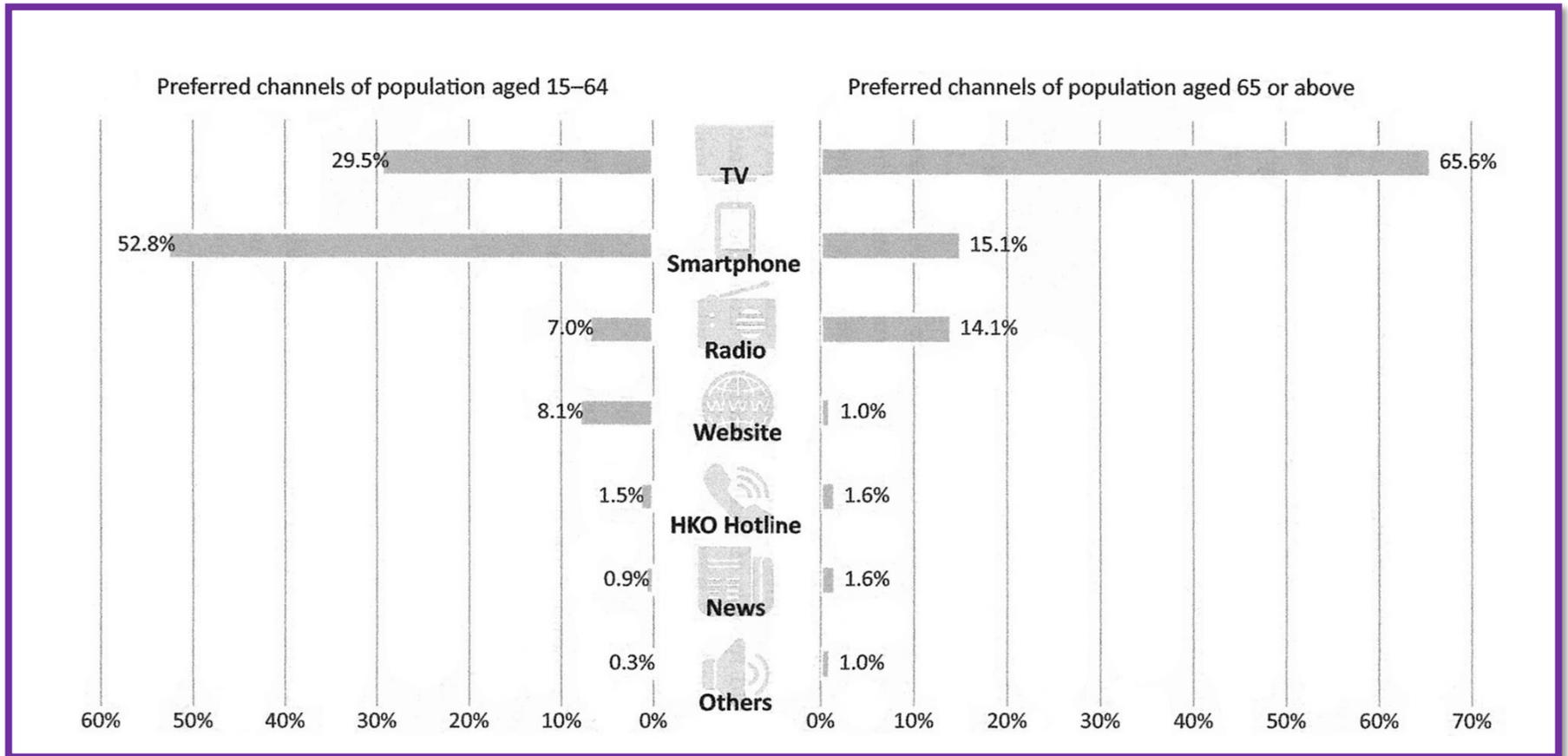


部分人**較難**獲取資訊（如：少接觸社區或少用資訊科技的人士）



資訊發放形式**不友善**（如：字體太小、廣播速度太快）

Preferred channels for weather information acquisition



[Chan, EYY, et al. Int J Disaster Risk Sci 2017;8:134-144]

Table 25. Results of Independent Sample t-test & descriptive statistics among elderly & carers

	Elderly (N = 839)		Carers (N = 140)		df	t-value
	Mean	SD	Mean	SD		
<i>01. How often do you use a computer/smartphone/tablet for entertainment?</i>	2.05	1.86	3.79	0.74	976	-10.92***
<i>02. How often do you use a computer/smartphone/tablet for communication with family members?</i>	1.82	1.78	3.14	1.23	977	-8.48***
<i>03. How often do you use a computer/smartphone/tablet for communication with friends, neighbours or colleagues?</i>	1.81	1.79	3.66	0.82	976	-12.04***
Summed score of technology usage	5.68	5.08	10.60	2.17	975	-11.28***

*Notes. 1 missing case for Elderly #01 & Elderly #03. 2 missing cases for summed score. ***p = 0.000*

Table 26. Frequency of using technology amongst carers

	Never	1 day per week	2-3 days per week	4-6 days per week	Almost every day
<i>01. How often do you use a computer/smartphone/tablet for entertainment?</i>	2.1%	1.4%	2.1%	3.6%	90.7%
<i>02. How often do you use a computer/smartphone/tablet for communication with family members?</i>	5.0%	8.6%	13.6%	12.8%	60.0%
<i>03. How often do you use a computer/smartphone/tablet for communication with friends, neighbours or colleagues?</i>	1.4%	2.1%	7.1%	7.1%	82.1%

Remarks: Differences in round up value range from 0.05 to 0.2 due to statistical programme automatic calculation.

Table 27. Frequency of using technology amongst elderly

	Never	1 day per week	2-3 days per week	4-6 days per week	Almost every day
<i>01. How often do you use a computer/smartphone/tablet for entertainment?</i>	41.3%	3.1%	7.6%	4.9%	43.1%
<i>02. How often do you use a computer/smartphone/tablet for communication with family members?</i>	42.9%	6.3%	10.3%	7.0%	33.5%
<i>03. How often you use a computer/smartphone/tablet for communication with friends, neighbours or colleagues?</i>	44.5%	5.0%	9.8%	6.8%	33.9%

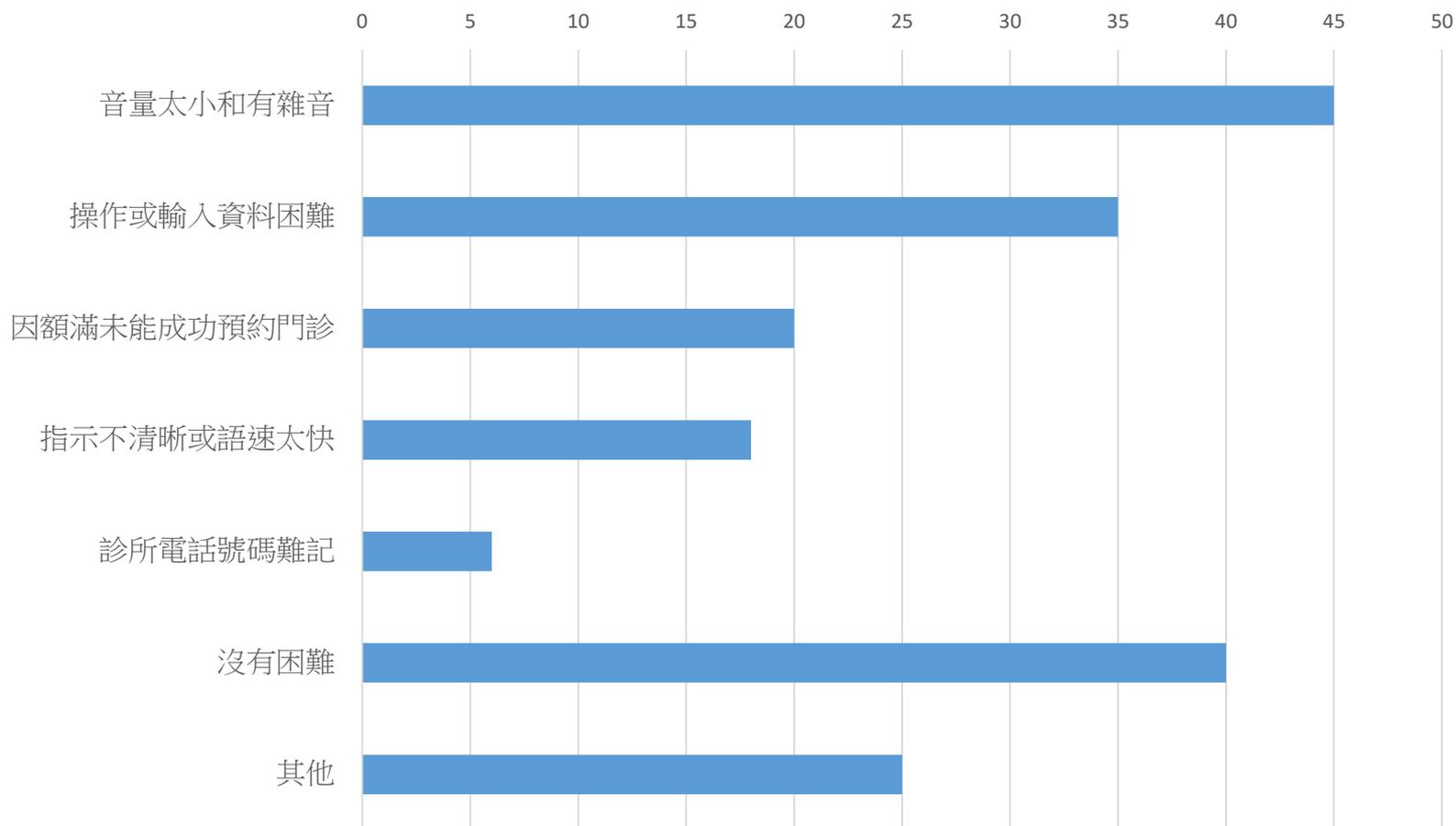
Remarks: 1 missing case for #01 and 1 missing case for #03; Differences in round up value range from 0.05 to 0.2 due to statistical programme automatic calculation.

醫院管理局「普通科門診電話預約服務」 意見收集

- 日期：2019年7月4日至6日
- 我們訪問了117位長者和本計劃大使及員工對使用「普通科門診電話預約服務」的意見。
- 活動提供了電話預約服務的模擬語音系統供受訪者使用以加深印象。
- 六成受訪者表示他們曾經使用過電話預約服務，而大部分人在使用該系統時遇到了不同的困難。

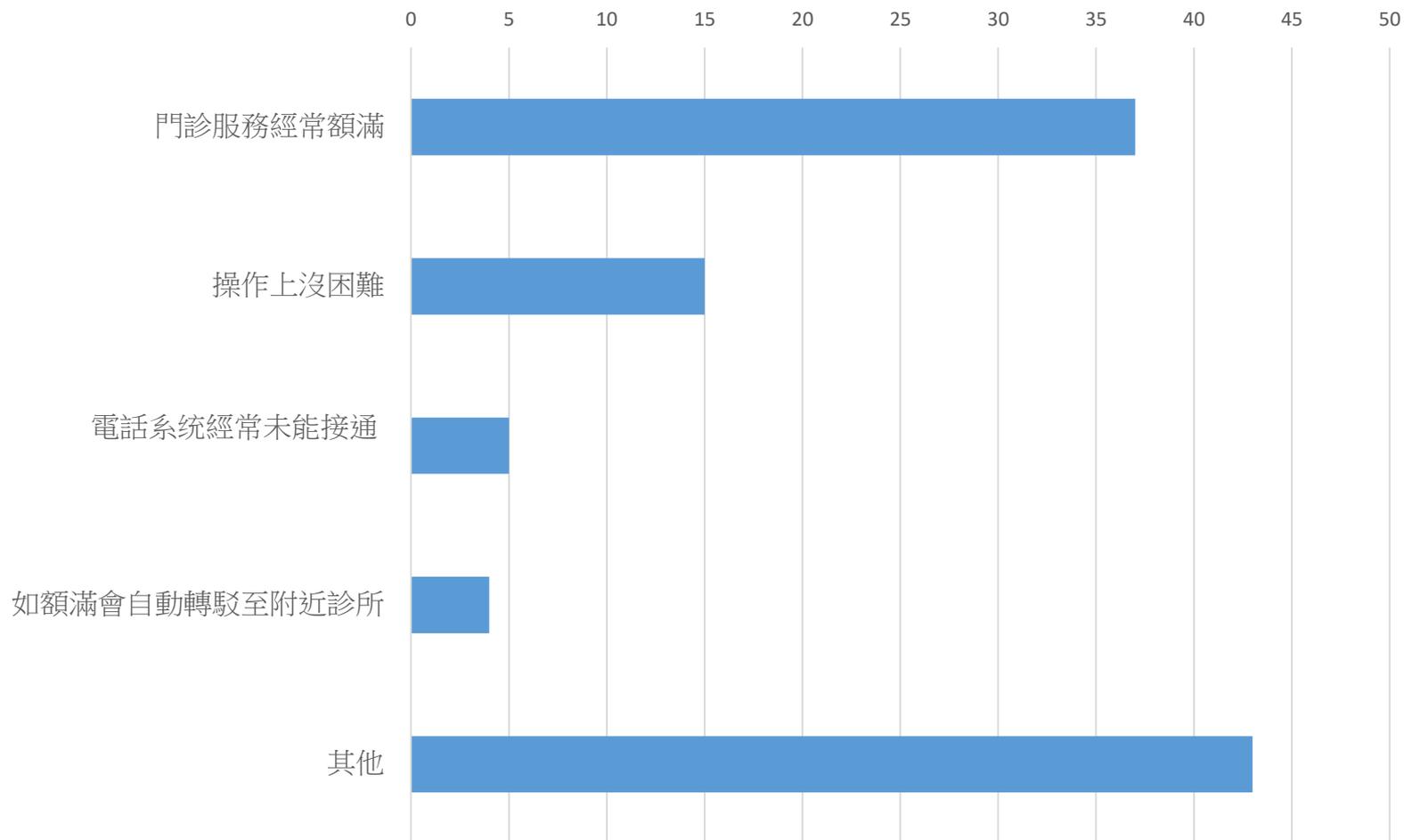
訪問結果

1. 使用模擬電話預約服務時遇到的最大困難



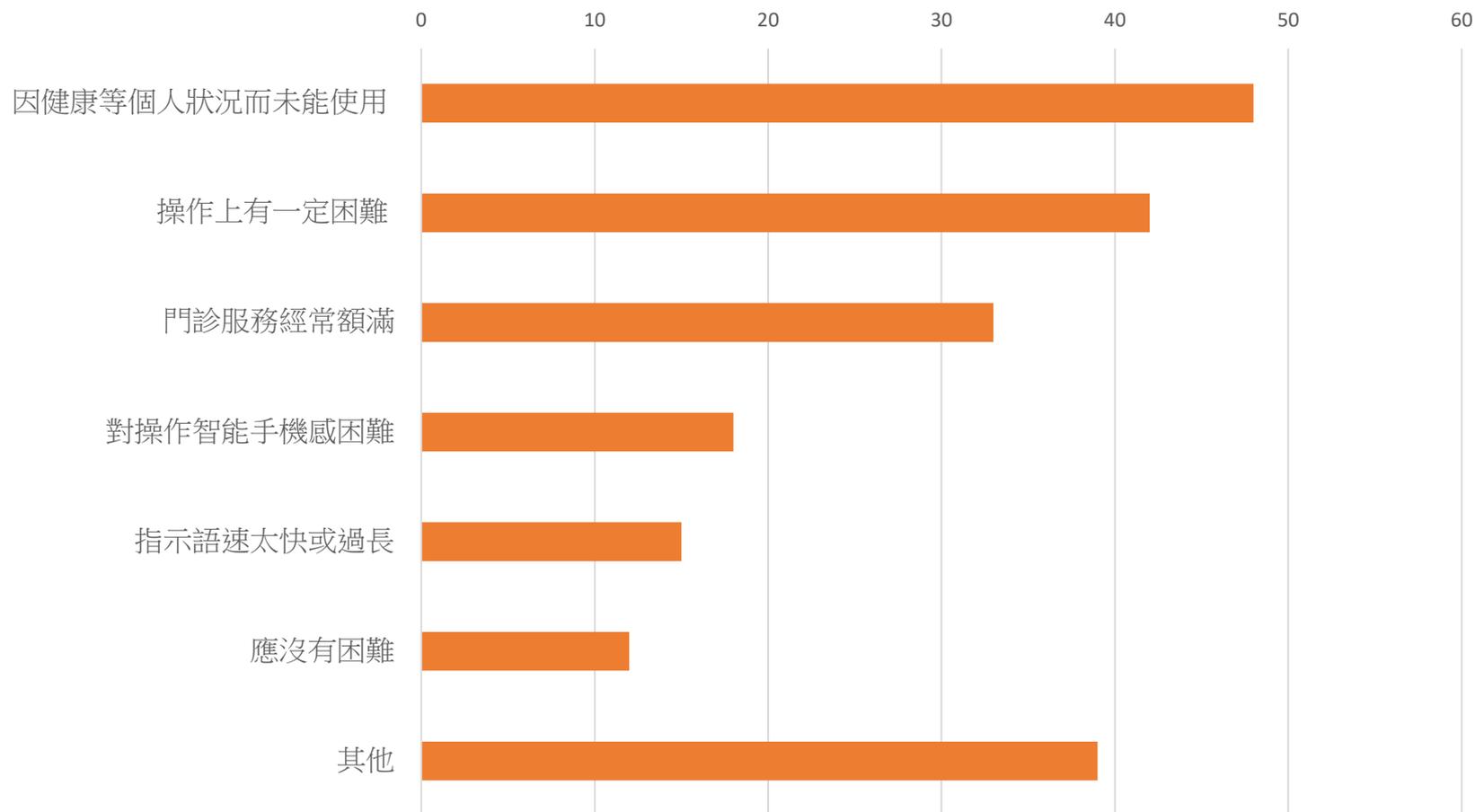
訪問結果

2. 過去使用電話預約服務的情況



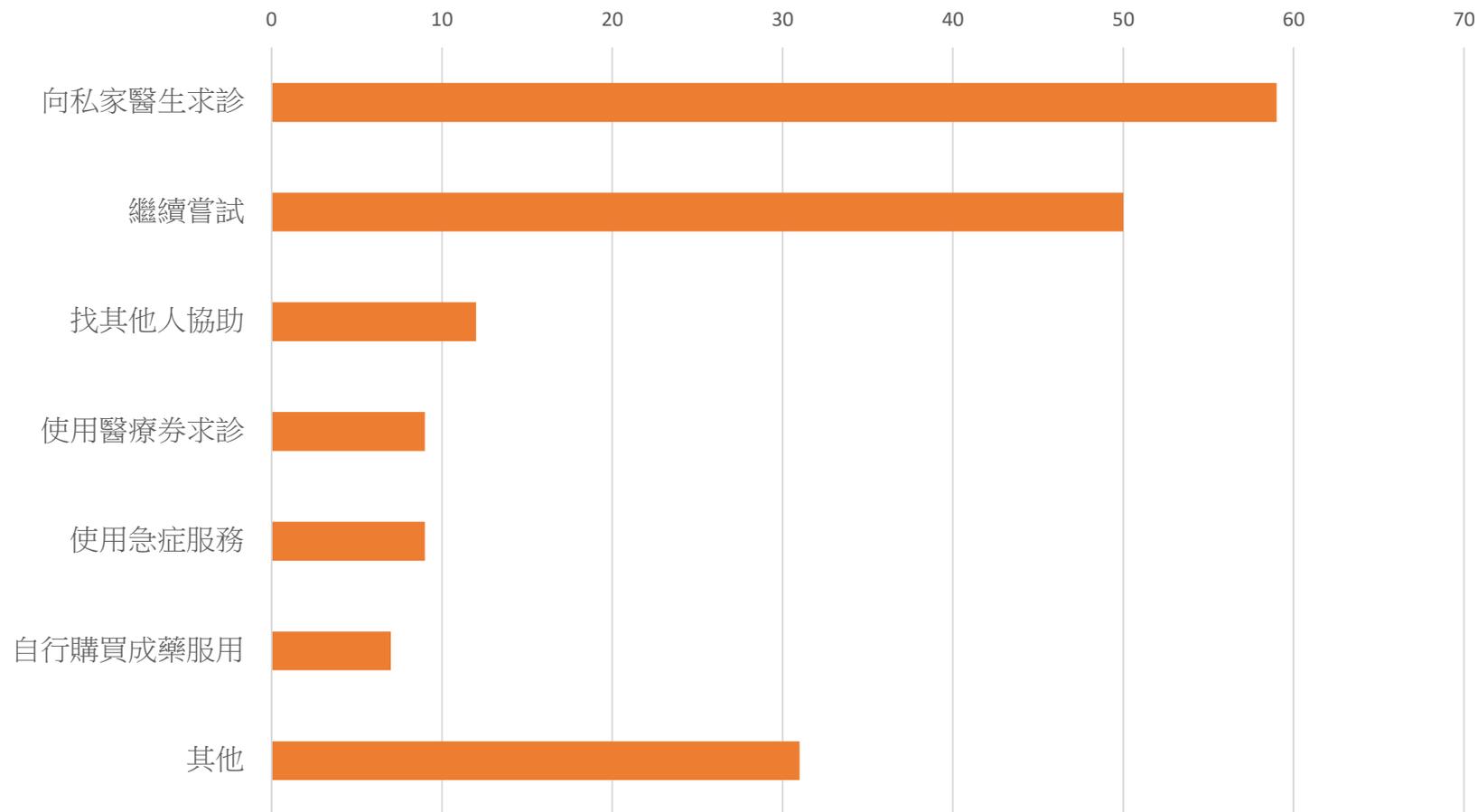
訪問結果

3. 一般長者使用上會面對的困難



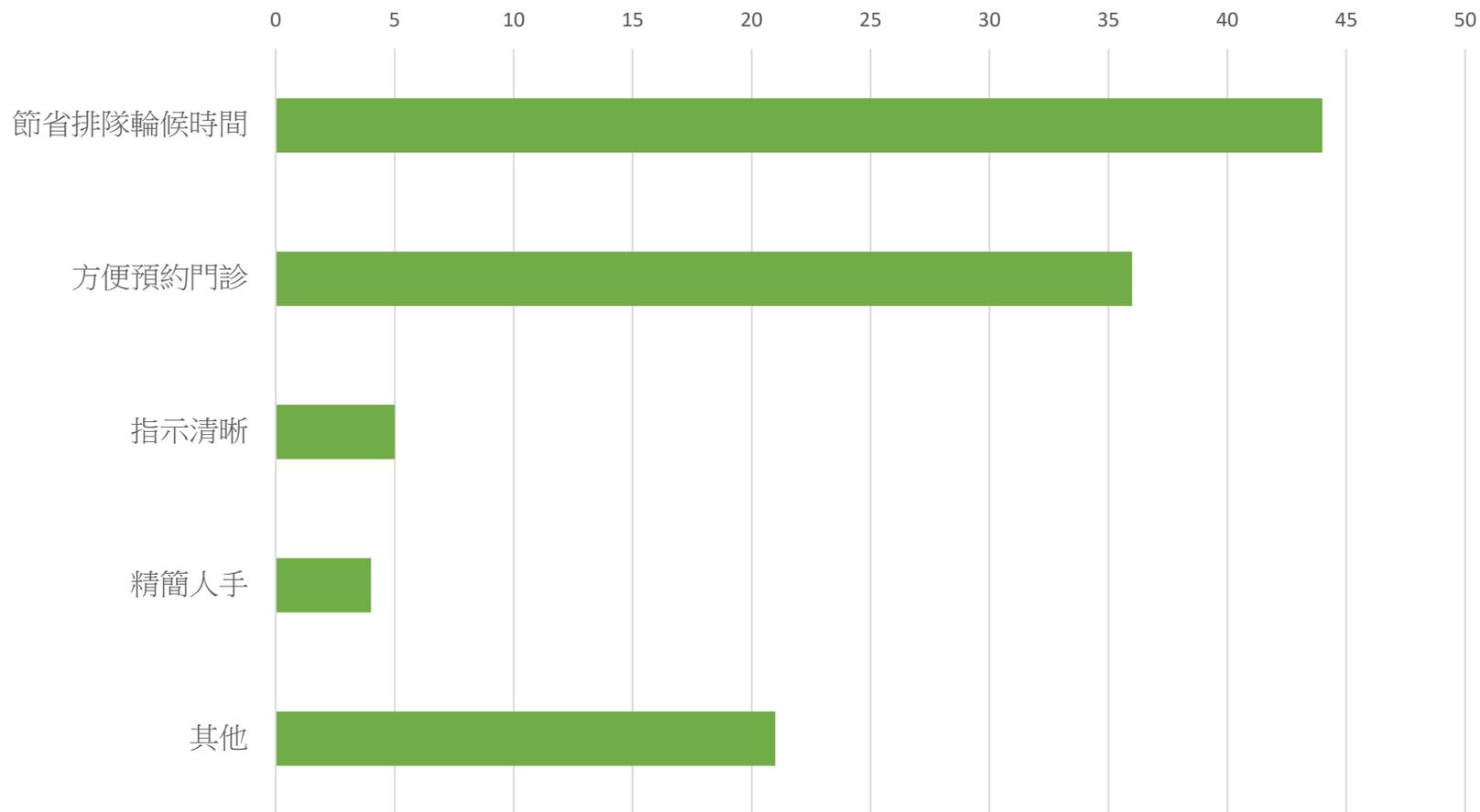
訪問結果

4. 電話預約名額已滿時的應對方法



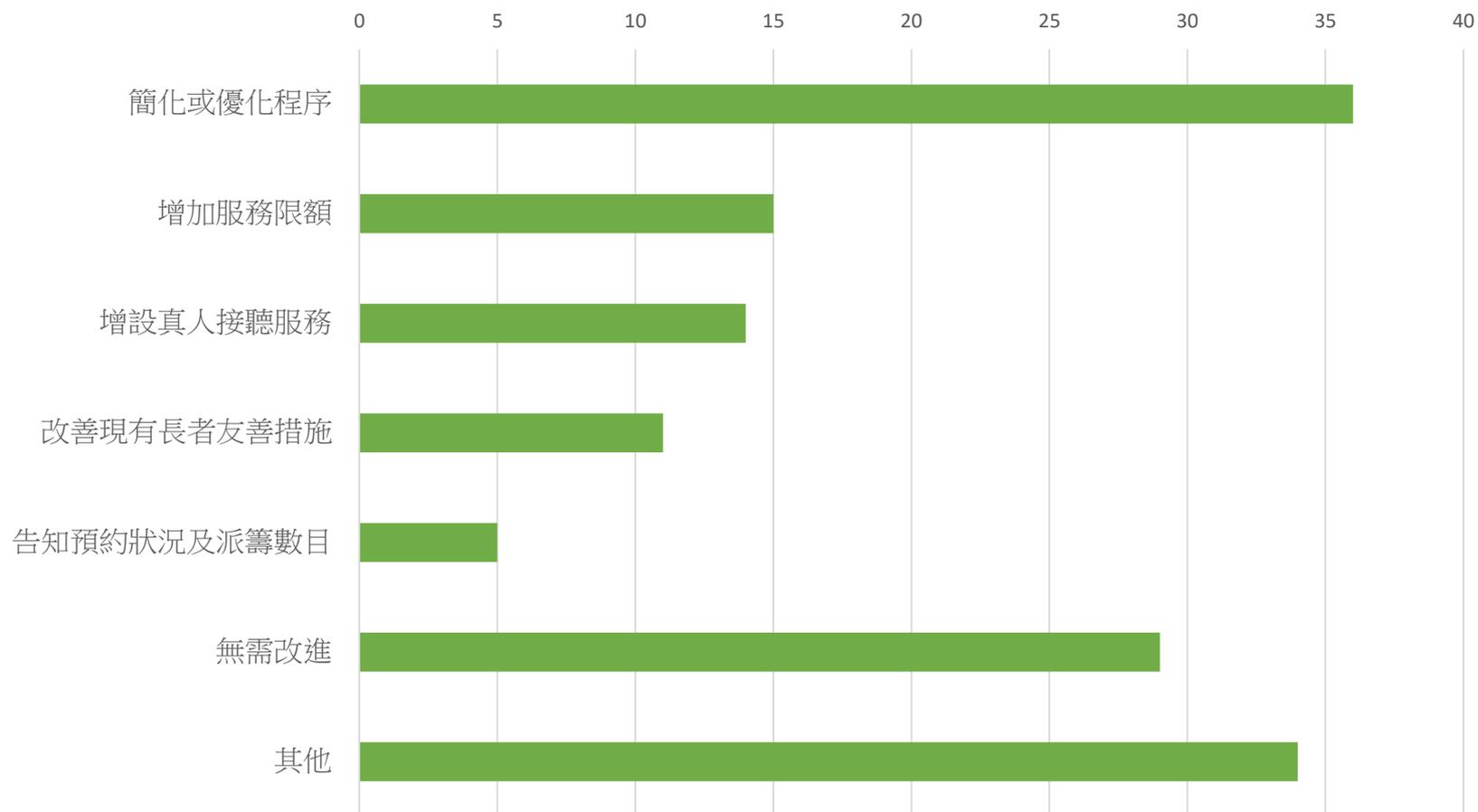
訪問結果

5. 電話預約服務的優點



訪問結果

6. 預約系統建議改善的地方



結論與建議

- 儘管醫院管理局表示每日已撥出一定數量配額予**65**歲以上長者，大多數受訪者表示電話預約服務經常配額不足。這表明服務已不堪重負，導致長者難以順利預約門診。
- 部分長者由於對手機使用不熟悉，因此無法順利使用電話預約服務。各方可以考慮增設專門針對長者日常需求的科技應用培訓計劃。

禮賢會沙田長者鄰舍中心聚焦小組

- 日期：2019年6月13日
- 受訪者：15位長者中心長者

過去使用電話預約服務遇到的困難

經常預約不到門診服務

沒有確認預約服務資料，需要再致電該門診確認

需要由家人代為預約，因系統要按很多按鍵，對長者有困難

不能及時輸入資料，要重新輸入，增加使用困難

如何尋找協助及如何協助

使用平安鐘

緊急情況直接打999

由家人 / 長者中心職員代打電話預約

看私家醫生，用醫療卷支付診金

電話預約服務的優點

不用花時間排隊輪候

電話預約服務可如何改善

簡化程序，如不用每次都輸入資料

有專人接聽電話

可以只預約取藥，因很多長者只是普通傷風感冒，不用每次都要看醫生