

**香港復康會復康部**  
**服務使用者意見綜合報告**  
**( 1/7/2025 – 30/9/2025)**

**相關服務單位：**

- |  |   |   |
|--|---|---|
| <input checked="" type="checkbox"/> 社區復康網絡 | <input checked="" type="checkbox"/> 職業復康及再培訓中心  | <input checked="" type="checkbox"/> 地區康健站 |
| <input checked="" type="checkbox"/> 適健中心   | <input checked="" type="checkbox"/> 鄭德炎日間復康護理中心 |   |

**服務使用者意見分類表**

這段期間我們共接獲 **19** 封服務意見表格、來電及電郵，向我們表達意見。現將有關意見整合分類列出，供各位參考：

意見類別	數目	內容	跟進情況
<b>1. 讚賞嘉許</b>			
1.1 員工服務/工作態度	15	「有禮，盡責及細心，接送長者不但準時，而且關懷老人家的需要，在任何天氣情況下都將長者安全放在首位，在大雨之下就算自己淋濕了也要為老人家蓋上雨衣，以免沾濕老人家的衣服，這樣以心為心，細心友善的態度，實在令人動容」  “has demonstrated outstanding expertise, patience, and attentiveness throughout the treatment process “	已完成
1.2 服務成效/表現/質素	7	「感謝您的指導，使我膝痛問題有改善，雙腳行路比之前更有力」 「感謝團隊悉心跟進和輔導，令太太在康復之路上有所依仗，亦大大舒緩了我們的焦慮和痛苦。」 「感謝舉辦文職班，內容豐富好實用，讚賞老師有耐性，教得好清楚，使我這個電腦白痴都進步不少」	已完成
<b>2. 意見反映</b>			
2.1 員工服務/工作態度			
2.2 行政程序/安排	2	「認為會員入會新機制,應發電郵,而不是只在中心貼通告」 「流感針應該要安排在周六進行,因本人要上班」	已完成
2.3 場地/設施			
2.4 其他			
<b>3. 有待改善</b>			
3.1 員工服務/工作態度	2	「認為職員安排活動時有點不公平」	跟進中
2.2 行政程序/安排			
2.3 場地/設施			
2.4 其他			