

Renfrew Collingwood Better at Home 常見問題 (FAQ)

Renfrew-Collingwood Better at Home 計畫旨在透過提供非醫療性的支援服務，協助居住於 Renfrew-Collingwood 地區的長者在家中維持自主生活，並持續與社區保持聯繫。輕度居家清潔服務可提供居家清潔、洗衣及整理床鋪等方面的協助。

本計畫不提供任何醫療性居家支援、個人照護服務或緊急服務。

誰符合申請此計畫的資格？

任何年滿65歲或以上，且居住於 Renfrew-Collingwood 範圍內（請參閱下方地圖）的人士，均符合購買此服務的資格。



服務費用是多少？

自2026年4月1日起，本服務費用為每小時30加元。每次預約服務最低收費為2小時，即每次服務費用為60加元。根據您的家庭收入狀況（以您最近收到的「所得稅評估通知」（Notice of Assessment）為依據），您可能符合補助資格。補助費率每月最多適用於兩次服務。超過兩次的額外服務，將按照完整費率收費，即每次60加元。

如何申請加入服務？

第一步，請致電或寄送電子郵件給我們，以加入等候名單。您將需要填寫一份問卷，以確認您是否符合資格，以及評估您使用服務的優先順序。當服務名額開放後，計畫經理將安排一次居家訪問，向您詳細介紹計畫內容、完成註冊表格，並進行居家環境參觀。之後，計畫經理將根據您的時間安排，為您安排一位合適的居家清潔員，並與您預約第一次清潔服務。當您被安排一位居家清潔員後，您將直接與該清潔員聯絡，以安排後續服務時間。

我與其他人同住，是否仍符合服務資格？

每個家庭情況皆不相同，將依個別情況進行評估。影響評估結果的因素可能包括：家庭成員總人數；家庭成員之間的關係（例如：租客、家庭成員等）；房屋及房間的大小。如需更多詳細資訊，請聯絡計畫經理。

居家清潔員會清潔哪些地方？

以下清單並非完整服務項目列表。居家清潔員有權拒絕提供其認定為超出服務範圍或具有危險性的服務。

我們提供的服務	我們不提供的服務
拖地	準備餐點
掃地	個人照護，例如：修剪指甲、更衣、洗澡
使用吸塵器清潔	寵物照護及清理寵物造成的髒亂
除塵	協助服用藥物
洗衣協助	任何形式的深度清潔
整理床鋪	清潔烤箱、通風口、油脂收集器，或抽油煙機上累積的油垢
輕度刷洗浴缸	清潔固定式淋浴間玻璃門及滑軌
輕度刷洗馬桶	深度清潔牆面及踢腳板
浴室檯面、表面及地板清潔	需要搬動大型家具或重量超過10公斤物品的清潔工作
廚房爐具——僅清潔外部表面（噴灑清潔劑並擦拭）	需要使用踏腳凳或梯子才能完成的區域清潔
廚房冰箱——僅清潔外部表面；擦拭內部溢出的液體或移除腐壞食物	清理人體體液、糞便或任何生物危害物
廚房檯面及表面清潔	植物照護，例如澆水、修剪等
倒出家庭垃圾	我們無法擦拭堆滿物品的表面——如服務使用者希望清潔該表面，必須先移除物品，並由服務使用者自行放回原位
局部清潔明顯髒污的牆面	陽台清潔
	清潔百葉窗、窗簾或窗戶滑軌

為什麼我需要預約持續性的服務？

本服務旨在協助您維持居家環境的整潔與舒適。為了能以低於市場價格的費用提供此項服務，我們希望參與者承諾至少接受三個月的服務。為了讓你能充分善用本服務，我們建議您選擇每兩週一次的清潔服務。部分長者則選擇每月接受一次服務。服務頻率的選擇由您自行決定。

我需要提供哪些物品？

居家清潔員會空手前往服務地點，並使用您提供的清潔工具、用品及設備。請事先準備以下物品，並確保所有設備均處於良好的使用狀態，以供居家清潔員使用：

長柄除塵擗 長柄浴缸刷 掃帚及畚箕	拖把及附脫水功能的水桶 小型吸塵器 抹布及 / 或紙巾	您選擇使用的清潔用品，例如：洗碗精、洗衣精、玻璃清潔劑、除油劑、一般清潔噴霧、醋基清潔溶液等。
-------------------------	-----------------------------------	---

居家清潔員可協助處理洗衣事務，但前提是大樓內需設有洗衣設備。請事先準備好付款卡、代幣或硬幣，以及洗衣精及任何您希望使用的其他洗衣用品。若所提供的設備未處於良好使用狀態，居家清潔員可能會拒絕提供相關服務（例如：沒有脫水功能的拖把、故障的吸塵器，或缺少必要配件的吸塵器）。

您的居家清潔員是誰？

我們的居家清潔員均為已完成犯罪紀錄查核的員工，並且透過 Collingwood Neighbourhood House（科林伍德社區中心）取得保險保障。

如何支付服務費用？

最建議的付款方式，是提供一張信用卡供我們留存於系統中，並提供一個電子郵件地址，以便我們寄送收據。您的居家清潔員會向我們提交服務紀錄，我們將從您留存的信用卡中扣除服務費用，並透過電子郵件寄送收據給您。如果您無法提供電子郵件地址，我們也可以依您的要求，將收據以郵寄方式寄送給您。

如果您沒有信用卡，您可以向 Collingwood Neighbourhood House（科林伍德社區中心）購買預付服務券。服務券可於營運時間內至前台購買，或透過郵寄支票的方式購買。如需更多有關付款方式的詳細資訊，請聯絡計畫經理。

投訴流程是什麼？

如果您對所接受的服務，或您受到的對待方式感到不滿，您有權提出投訴。

第一步：嘗試與您的居家清潔員溝通，以解決問題。

第二步：聯絡計畫經理。

如果您不希望直接與居家清潔員溝通，或您對工作人員的回應不滿意，請聯絡計畫經理。計畫經理也可能在有需要的情況下，與居家清潔員或其他相關人士進一步了解情況。計畫經理將記錄您的投訴內容，並嘗試協助解決問題。

如何取消或重新安排服務預約？

如需重新安排或取消預約，請直接聯絡您的居家清潔員。為避免被收取該次服務費用，您必須至少提前24小時通知。**如果您提供的通知時間少於24小時，您將被收取完整服務費用。**如果某次服務已取消，下一次服務將按照原定時間安排（例如：兩週後或一個月後）。

假日：

如果您的服務日期適逢法定假日，該次服務將會取消，下一次服務將按照原定時間安排（例如：兩週後或一個月後）。

床蝨或其他蟲害：

如果服務使用者懷疑家中可能有床蝨或任何其他蟲害（例如：鼠類、蟑螂、跳蚤等），請立即通知您的居家清潔員或計畫經理。任何家庭都可能發生蟲害問題；越早處理，越能有效解決問題！

吸菸、酒精及管制物質

在服務進行期間，禁止吸菸、飲用酒精飲品或使用管制物質。居家清潔員有權在清潔期間打開門窗，以確保環境保持適當通風。

行為守則

所有服務使用者及服務提供者均同意以尊重及有尊嚴的方式彼此對待。任何形式的歧視、攻擊性行為或騷擾均不被容忍。在我們提供服務的任何住所內，禁止處於酒精或藥物影響狀態，或進行任何非法活動，包括使用禁用物質及不當使用槍械。如果您或您的居家清潔員在任何時間感到不安全，該次服務可能會立即結束。Collingwood Neighbourhood House（科林伍德社區中心）保留隨時終止服務的權利，並將以書面通知相關人士。

我還有其他問題，應該聯絡誰？

您可以致電計畫經理，電話號碼為 604-343-3708，或寄送電子郵件至 schu@cnh.bc.ca。