

闽侯县社区居家养老服务项目年度 执行情况（2023 年度）

评估报告

福州市海风社工服务中心

2024 年 5 月 10 日

闽侯县社区居家养老服务 2023 年执行情况评估报告

闽侯县民政局购买的山东青鸟软通信息技术有限公司 2023 年全年居家养老专业化服务项目的执行情况，由福州市海风社工服务中心组织团队进行调查评估。现将评估结果报告如下：

一、评估目标、内容与方法

（一）评估目标

审核养老服务企业智慧养老新系统的运营与管理状况，评价企业提供养老服务的水平，为政府还给企业押金提供给付的依据。

（二）评估内容

1. 平台建设情况，包括信息服务平台搭建和其他软件、设备的维护。
2. 线上基础信息服务情况，主要有基础信息服务包括服务对象信息动态管理和服务对象基础信息建档、基本关怀服务、健康体检服务等。
3. 线下实体服务情况，包括援助服务、上门服务的数量与合规性。
4. 养老服务队伍配置情况，包括社工、管理和后台人员、养老服务人员的配置及养老服务人员的培训。
5. 服务项目的管理情况，包括项目管理制度、服务公开、服务文书和档案管理、沟通机制、应急机制及管理。
6. 服务成效情况，包括相关方的满意度、服务的社会影响。

（三）评估方法

1. 观察法、文献法。观察该企业的运营系统、工作场所、工作人员状态，看工作人员构成、工作状态等。查看企业工作记录、制度文本、

闽侯县社区居家养老服务情况年度评估报告

系统参数，验证相关情况。

2. 电话调查法。抽样调查服务对象、利益相关方，调查满意度、服务的真实性、项目的管理情况。

3. 入户调查法。访谈服务对象，询问服务的真实性与满意度。

二、评估结果

根据自制评估指标表，判断该企业年度服务情况得分为 96 分。

(一) 平台建设（得 10 分/共 10 分）

1. 信息服务平台搭建

自有信息服务平台系统已经不用，现服务平台为福州市统一平台，该系统各功能齐全，由市里统一维护。故本指标得 6 分。

2. 其他软件、设备的维护

中心基础设备、信息化软件和系统硬件等运营正常，可查看各项信息，故该指标得 4 分。

(二) 线上基础信息服务（18 分/19 分）

1. 全年服务产出品类与数量

本年度企业共计开展了艾灸理疗服务、风扇清洗、家庭消杀等 22 项服务，共计开展 258919 件服务。其中艾灸理疗服务（4 个穴位）最多，共计 48524 件；染发服务（过肩长发）最少，仅有 1 件。服务内容属于合同约定的范围，没有超出合同的规定，故该指标得分 5 分。

序号	服务项目名称	件数	占比
1	艾灸理疗服务（1 个穴位）	166	0.064%
2	艾灸理疗服务（2 个穴位）	35305	13.636%
3	艾灸理疗服务（3 个穴位）	6453	2.492%
4	艾灸理疗服务（4 个穴位）	48524	18.741%
5	风扇清洗	215	0.083%
6	家庭消杀服务	38898	15.023%
7	旧衣物缝补	7	0.003%
8	居室整理	10361	4.002%

闽侯县社区居家养老服务情况年度评估报告

9	空调扇清洗	2	0.001%
10	染发服务（短发）	112	0.043%
11	染发服务（过肩长发）	1	0.000%
12	上门洗发、理发	44173	17.061%
13	上门洗衣	152	0.059%
14	上门助浴	1	0.000%
15	上门做餐	12	0.005%
16	卫生间马桶扶手安装	117	0.045%
17	卫生间清洁	8519	3.290%
18	修剪手脚指甲	38520	14.877%
19	浴室浴凳安装	891	0.344%
20	灶台清洁	26253	10.139%
21	助老送餐服务（一荤一素）	1	0.000%
22	专业冰箱清洗	236	0.091%
23	合计	258919	100%

2. 服务对象基础信息建档

民政要求的可服务对象数，每个季度 8579 人左右，项目组建档的数量接近民政要求的数量。查看已经建立的档案，可发现档案内有身份证号、姓名、户籍地址、电话等信息。但有 389 名服务对象无联系方式。该指标扣 1 分，得 4 分。

3. 基础关怀服务

基本关怀服务体现为项目组按照合同规定，给老年人电话慰问与关怀。查阅系统可知，全年话单 42870 条。服务对象 8579 人，全年平均每位服务对象约可被问候 5 次，呼出和应答数量符合合同要求。该指标得 3 分。

4. 健康体检服务

企业提供的健康体检结果资料，共有 8575 份，体检项目包括：血压、脉搏、血氧、脉率、血糖、体温、胆固醇、尿酸等，血常规、尿常规及身体一般状况体检。依据合同的约定，只需提供民政服务对象健康体检服务即可，从现有资料看，该企业有为老人提供健康体检服务，故

该指标得 6 分。

(三) 线下实体服务 (40 分/42 分)

1. 援助服务

从项目组提供的佐证材料获知：已建立食物中毒应急预案、老人突发噎食窒息的应急处理预案、猝死应急预案、噎食应急预案、跌倒应急预案、烫伤应急预案、防汛应急预案、灭火应急疏散预案等管理制度；与闽侯医院签订合作协议，由其为企业提供医疗诊治、健康知识讲座、中医康复理疗等服务，并开辟绿色通道，方便老人就医；同时建立了闽侯县居家养老服务 SOS(紧急救援流程)。23 年没有紧急呼叫案例。该指标得 4 分。

2. 上门服务真实性

抽查 50 份服务记录，其中第一季度和第二季度各 13 份，第三季度和第四季度各 12 份，涉及全县 14 个乡镇（街道），可见系统上的数据与上报结算的数据相符。从每次服务后均有追踪历史、附有现场服务照片及具体服务内容呈现看，未发现服务造假的情况。比对服务记录与工单，两者服务内容与事项一致。故认定企业服务的真实性与一致性均较好，该项得 5 分。

目前企业的服务，是按照民政局提供的名单进行的，民政的名单是核减了人员之后的名单。通过核减人员名单表统计，可知第一季度核减了 417 人，第二季度核减了 232 人，第三季度核减了 236 人，第四季度共核减了 299 人，全年共计核减 1184 人。比对服务申报表，可发现核减人员不在服务对象范围。从两个方面可知，已经不在世的人员不在服务申报的名单内，不存在人员去世后仍然有服务的问题。该项得 5 分。

闽侯县社区居家养老服务情况年度评估报告

项目	第一季度	第二季度	第三季度	第四季度	合计
核减人员	417	232	236	299	1184

综上，本指标得 10 分。

3. 上门服务质量

评估组通过入户调查和电话调查两种调查方式测评满意度，第一季度得满意率为 99.74%，第二季度的满意率为 91.76%，第三季度的满意率平均为 100%，第四季度的满意率为 100%，全年平均满意度为 97.875%。该指标得 10 分。

项目	第一季度	第二季度	第三季度	第四季度	平均满意度
满意度	99.74%	91.76%	100%	100%	97.875%

查看平台系统及企业提供的材料可知，企业建立了评价及反馈机制，有投诉渠道和投诉处理流程。每次完成服务后客服人员会进行电话回访，同时企业也会派相关工作人员不定期进行实地回访，并将收集到的服务对象需求通过电话及微信工作群反馈给助老员及相关工作人员，但改进记录的留痕较少。本年度未接到相关投诉，本指标得 4 分。

抽查 50 份服务记录，其中第一季度和第二季度各 13 份，第三季度和第四季度各 12 份，涉及全县 14 个乡镇（街道），可见系统上有订单上传，有开始和结束时间且所记录的时长与结算单基本一致，大多服务为 1 位工作人员 1 位协同人员共同服务均达 19 分钟以上，个别服务仅一位工作人员服务时长可达半小时以上，该指标得 5 分。

根据企业提供的核减和新增后的服务对象名单表，可知第一季度可服务人数为 9416 人，企业实际服务的人数为 7132 人；第二季度可服务人数为 9169 人，企业实际服务的人数为 7818 人；第三季度可服务人数为 8984 人，企业实际服务的人数为 7669 人；第四季度可服务人数为 8815 人，企业实际服务的人数为 7476 人。全年实际服务人数占可服务人数 82.71%，故该指标扣 2 分，得 6 分。

闽侯县社区居家养老服务情况年度评估报告

项目	第一季度	第二季度	第三季度	第四季度	合计
可服务人数	9416	9169	8984	8815	36384
实际服务人数	7132	7818	7669	7476	30095

综上，本指标得 26 分。

（四）养老服务队伍配置（12 分/12 分）

1. 管理、后台人员配置

企业配备项目负责人 3 名、区域经理 4 名、会计 1 名、出纳 1 名、行政策划 1 名，客服专员 4 名、保洁 1 名，均有签订劳动合同。该指标得 4 分。

2. 养老服务人员

配备了 152 名居家养老服务人员，其中配备有护士、社会工作者、养老护理员、失智老年人照护师、老年人能力评估师、公共营养师、医生等技术人员 30 人，均持有相关资质证书。该指标得 5 分。

3. 养老服务人员培训

企业在 2023 年 1 月 29 日开展居家养老照护员清洁护理培训、2 月 25 日开展服务录像单兵设备使用培训、3 月 30 日护理员专业技能培训、4 月 14 日居家服务流程优化培训、6 月 19 日区域服务人员小组长政策宣传培训，共计开展 5 次培训，均有照片、简报、签到表佐证。故该指标得 3 分。

（五）项目管理（10 分/10 分）

1. 项目管理制度

企业建立相关管理制度，经现场查阅资料，可了解到青鸟三盛审批流程（财务审批制度）、青盛亿家福照护员服务制度、照护员上门服务

闽侯县社区居家养老服务情况年度评估报告

规范准则、员工考核制度、考勤管理办法、老人档案管理制度等各项管理制度。该指标得 3 分。

2. 服务公开

项目组设有服务申请流程、服务过程、收费情况等内容，包含了 34 项服务收费标准和申请服务流程。该指标得 2 分。

3. 服务文书、档案管理

企业建立了档案管理制度，有按照档案管理实行，在劳动合同中，有服务人员保密事宜。有实体援助服务回执单，记录服务对象姓名、住址、电话、享受的服务、金额和满意度，并有助老员签字和服务对象手印或签名。该指标得 2 分。

4. 沟通机制

经现场核实项目组有与主管部门沟通的微信和电话记录，几乎在每个工作日都有与民政工作人员进行沟通，主要沟通老人的核减和新增、核减情况询问、结算事项等。在投诉处理数量方面，企业有投诉相关处理办法，2023 年无投诉记录。该指标得 2 分。

5. 应急机制及管理

项目组设有应急机制及负责人。包括应食物中毒的应急处理预案、鼻饲护理并发症的预防和处理措施、管路滑脱风险及预案、误吸窒息噎食异物卡喉风险及预案、长者走失风险及预案、烫伤风险及预案、压疮风险及预案、跌倒坠床风险及预案、意外受伤的应急处理预案、消防后勤类应急预案等多项应急处理预案。有设立应急救助小组，应急救助负责人为江河。该指标得 2 分。

(六) 服务效果 (7 分/7 分)

1. 服务的社会影响

闽侯县社区居家养老服务情况年度评估报告

企业在福建省电视台、福州日报、人民网各有 1 篇报告，共计 3 篇，故得 2 分。

企业在微信公众号和易全秀的自媒体上编撰相关报道 56 篇，故得 5 分。

综上，本指标得 7 分。

三、评估总结与建议

总结：

1. 企业配备有稳定的基础设备，且有定期维护，现场查勘设备使用正常；企业提供的服务种类齐全，建档和动态化管理信息健全，同时对服务对象开展了基础关怀服务和健康体检服务，均符合合同要求；企业按照合同规定配置了社工队伍、管理和后台人员、养老服务人员，且在 2023 年企业对团队进行了开展了 5 次的培训。

2. 建立健全各项制度和服务体系。企业制定了相关的管理制度，如项目管理制度、服务申请流程、档案管理、应急管理制度等，制度相对健全，且职责到人。

3. 注重服务成效的把控。现场电访相关方表示对企业的评价和满意度达 85%以上，季度电访和月度走访的服务对象满意度达 85%以上。

总体来看，企业所提供的服务较好，总计得分为 96 分。

建议：进一步完善服务对象的档案信息，为有需要的服务对象开展精准服务；并进一步拓宽服务对象的覆盖率。

四、其他事项说明

（一）本次项目评估工作是建立在被评估方所提供的数据及其他纸质材料的基础上进行的，相关资料的真实性、合法性、完整性由被评估负责。

闽侯县社区居家养老服务情况年度评估报告

(二) 在项目评估之后所出具的项目评估报告, 仅作为购买方验收该项目的使用参考, 委托单位以及第三方因使用项目评估报告不当所造成的后果, 与福州市海风社工服务中心以及专家评估组成员无关。

福州市海风社工服务中心

2024年5月10日

闽侯县社区居家养老服务情况年度评估报告

闽侯县居家养老服务政府购买服务年度评估指标表				
评估内容				
一级指标	二级指标	指标内容	评估分	得分
平台建设 (10分)	信息服务平台搭建 (6分)	有完善的紧急救援和呼叫服务、加盟商和服务人员管理系统、养老服务需求评估系统、在线支付结算系统、平台客服系统等，并有适时升级平台系统，满分；平台不健全，未适时升级，扣2分。使用了相应系统、系统维护情况良好，为满分；有系统、使用不足，扣2分。	6	6
	其它软件、设备的维护 (4分)	中心基础设施、信息化软件和系统硬件等运营正常，有维护痕迹。查看运营痕迹与维护记录。	4	4
线上基础信息服务 (19分)	全年服务产出品类与数量 (5分)	全年开展服务种类丰富，能满足服务对象需求。	5	5
	服务对象基础信息建档 (5分)	为民政提供服务对象建立档案，基础数据、服务对象信息健全，做到100%覆盖。	5	4
	基本关怀服务 (3分)	为服务对象提供基本关怀服务，有按合同规定量给老人电话慰问与关怀，提供服务对象名单与关怀记录。	3	3
	健康体检服务 (6分)	按合同要求为民政服务对象提供体检服务，提供民政服务名单与体检记录。	6	6
线下实体服务 (4分/42分)	援助服务 (4分)	有紧急救援响应机制，并开展紧急救援服务。	4	4

闽侯县社区居家养老服务情况年度评估报告

线下实体服务 (38分/42分)	上门服务真实性 (10分)	抽查 50 份服务记录，检查服务记录与工单的真实性与一致性。	5	5
		查看每月核减人员，若没有死亡后继续服务、条件不符合的对象服务的情况，得满分。	5	5
	上门服务质量 (28分)	综合 4 个季度服务对象满意度，满意度高于 95%，则得满分。	10	10
		有具体回访办法及评价反馈机制，有投诉渠道和投诉处理程序，有改进措施，有根据服务对象需求进行改进记录，有效投诉结案率在 90%以上。	5	4
		抽取 50 份服务记录，查看服务内容、服务时长、服务人数等，每位服务对象享受不低于 19 分钟服务，则满分。	5	5
	线上基础信息服务与线下实体服务的全年服务人数占可服务人数的 95%以上。	8	6	
养老服务队伍配置 (12分)	管理、后台人员配置 (4分)	配备有专门的管理人员与后台操作人员，项目负责人具有 3 年以上养老服务从业经验，查看劳动合同、医社保缴纳证明和资质证书等。	4	4
	养老专业服务人员 (5分)	建立完善的服务管理团队，包括但不限于老年人能力评估师、养老护理员培训师、养老护理员、养老护理技师、社工、医生、护士及护师、公共营养师、客服人员、加盟服务商等，以及不少于 150 名的服务人员(专职为服务对象提供上门实体援助服务的人员)，提供服务人员名单、合同、资质证明等材料。	5	5
	养老服务人员培训 (3分)	对养老服务人员的培训不少于 3 次，每少 1 次，扣 1 分。	3	3
项目管理 (4分/10分)	项目管理制度 (2分)	有制订项目管理、档案管理、财务管理、人员管理、考核管理等制度。	2	2
	服务公开 (2分)	居家养老服务申请流程、服务过程、收费情况等，有制订服务标准，有进行公开。	2	2

闽侯县社区居家养老服务情况年度评估报告

项目管理 (6分/10分)	档案管理 (2分)	有档案管理制度，内含档案存放、归档、保密等事项，并有按制度执行痕迹。	2	2
	沟通机制 (2分)	定期有主动与利益相关方进行沟通，配合接受上级部门监督检查，并有根据检查结果进行改进。	2	2
	应急机制及管理 (2分)	有制定应急管理机制，并设立应急团队，有负责人。	2	2
服务效果 (7分)	服务的社会影响 (7分)	在省、市电视、报纸等媒体上宣传报道服务工作不少于 2 篇(次)。	2	2
		在公众号、微博、微信、抖音等自媒体上编撰相关工作的文章、报道等不少于 50 次。	5	5
扣分项	若发生投诉或负面报道属实，则一次扣 5 分。		/	/
总分			100	96