

晋安区政府购买城乡社区 居家养老专业化服务 项目末期评估报告



项目名称：晋安区政府购买城乡社区居家养老专业化服务

委托评估单位：晋安区民政局

评估单位：福州市福悦社会工作发展中心

接受评估单位：山东青鸟软通信息技术股份有限公司

目 录

一、项目基本情况.....	3
二、评估团队.....	3
三、评估结果.....	5
(一) 基本信息建立 (本项总分 15 分)	6
(二) 平台基础信息建设 (本项总分 15 分)	8
(三) 基础信息手机终端服务 (本项总分 15 分)	11
(四) 紧急救援服务 (本项总分 20 分)	14
(五) 关怀服务 (本项总分 20 分)	16
(六) 养老服务队伍管理 (本项总分 10 分)	17
(七) 联合加盟商 (本项总分 5 分)	18
(八) 服务对象满意度 (本项总分 100 分)	21
四、项目存在的问题及建议.....	24

一、项目基本情况

项目名称：晋安区政府购买城乡社区居家养老专业化服务

(一) 评估单位：福州市福悦社会工作发展中心

(二) 接受评估单位：山东青鸟软通信息技术股份有限公司

(三) 项目实施周期：2019年4月—2020年7月

(四) 项目简介：

“晋安区政府购买城乡社区居家养老专业化服务”项目是晋安区民政局向山东青鸟软通信息技术股份有限公司购买的智慧养老服务项目。项目通过为符合条件的户籍在晋安区内且年满60周岁以上的特困供养人员、低保对象、建档立卡的贫困人口、重点优抚对象、计划生育特殊家庭成员、重度残疾人及80周岁以上老年人提供社区居家养老专业化服务。项目通过智慧养老平台，构建“晋安区城乡社区居家养老专业化服务信息平台”，为老年人提供全方位、多层次、多元化的养老服务。

二、评估团队

项目	姓名	简介
1	林钦燕	中级社会工作师，全国社工实务督导，中国百名社工人物，第一届闽都英才社会工作专业人才，福州市优秀社会工作专业人才，自2010年从社工专业毕业从事社会服务至今，受聘福州市社会工作专业实务专家。有家综、居家、日托服务、社会组织管理等经验，擅长社区工作、项目管理和项目开发。10年社会服务经验，扎实的专业基础与实践经验，熟悉项目运作、专业评估。带领团队作为第三方开展项目评估工作，先后承接社会组织孵化基地、家庭综合服务中心、驻点社区社工服务等项目运作。

2	李羿琼	福建江夏学院公共事务学院讲师，福建省社会工作专家库成员，中国社工教育协会社会工作理论专委会青年理事。近年来，参与国家及省级社科基金项目社科项目 20 余项，参与编写著作 5 本，发表社会工作与社会政策论文多篇。参与社会公益福利服务项目多项，专注项目设计、运营、推广及评估督导。
3	郭玉辉	福建农林大学公共管理学院副教授 / 博士，硕士生导师，教育部学位中心学位论文通讯评议专家、闽南师范大学乡村振兴战略研究院特约研究员，长期从事社会组织评估、农村扶贫、社会救助等领域研究，在《光明日报》、《经济日报》等权威、核心期刊发表论文 10 余篇，著有《闽台佛教慈善组织运作模式比较研究》一书，主持教育部人文社科基金项目等省部级项目 5 项，是福建省省级精品在线课程《农村社会保障》、福建省首批“课程思政”教育教学改革精品项目负责人，农业部“十三五规划教材”《农村社会保障》主编。受邀为海南省五指山市制定《知识产权扶贫鼓励办法》、福建省将乐县制定《将乐县民政事业发展“十四五”规划（养老服务、殡葬改革、社会保障救助、基层治理专项）》；多次受邀参与福州市妇联、民政局组织的政府购买社会组织服务专项评估工作。
4	石亮	中山大学生物学硕士，莆田市科技特派员。关注社会工作服务，先后多次参与社区服务、志愿者服务。先后对第三方承接的居家养老等专项服务项目展开评估工作。
5	黄珊	初级社工师，2017 年 7 月至今关注为老服务、残障人士专项社工实务的研究、关注和致力于提升残障人士及家庭的生活幸福感，同时注重社区自治能力建设，在孵化和培育社区自组织上具有一定的实务经验。统筹或参与项目资金超过 50 万。先后参加居家养老、日间照料、专项服务等项目评估工作。
6	林巧琳	初级社工师、持会计从业资格证等，具有丰富的财务工作经验。曾于相关工作单位担任财务会计等工作，先后承接大项目财务管理工作，参与多个社会服务项目评估工作。先后对第三方承

		接的居家养老等专项服务项目展开评估工作。
7	刘颖	初级社工师，自 2017 年从事社工服务至今，期间先后参与多个省财政、市财政社会服务项目，关注志愿者服务、为老服务等领域。先后对第三方承接的居家养老等专项服务项目展开评估工作。
8	陈舒炜	项目社工，具有丰富的一线实务经验，关注专业社工方法介入到长者服务、志愿者服务中的使用和方法选择，擅长居家养老服务。曾参与三社联动项目、省市财政社会服务项目。先后对第三方承接的居家养老等专项服务项目展开评估工作。
9	梁丹瑜	福建师范大学公共管理学院，社会工作专业，在读硕士。先后多次参与项目的策划与执行。

三、评估结果

结合项目情况及购买方要求，本次评估对基本信息建立、平台基础信息建设、基础信息手机终端服务、紧急救援服务、关怀服务、养老服务队伍管理、联合加盟商和政府购买服务对象满意度分别采取百分制进行评估，然后进行比例换算，最终，信息服务质量得分为 75.89 分，服务满意度评分为 77.72 分。其中，9 个街镇项目基础信息服务及满意度的具体评分如下：

项 目		鼓山镇	日溪乡	寿山乡	宦溪镇	象园街道	茶园街道	新店镇	岳峰镇	王庄街道	晋安区 平均分
信息 服务 质量 得分	百分制	77	77	77	77	74	74	77	75	75	75.89
	占合同 约定 20%	15.4	15.4	15.4	15.4	14.8	14.8	15.4	15	15	15.18
满意 度得 分	百分制	85.28	84.83	87.05	84.61	71.87	73.45	63.77	70.05	78.58	77.72
	占合同 约定 30%	25.584	25.449	26.115	25.383	21.561	22.035	19.131	21.015	23.574	23.316
以上两项合计 占合同约定 50%		40.984	40.849	41.515	40.783	36.361	36.835	34.531	36.015	38.574	38.496

(表1)

以上评分具体情况如下:

(一) 基本信息建立 (本项总分: 15 分)

1. 服务对象建档情况 (共 5 分)

根据项目执行方提供的“青鸟三盛晋安项目-评估筛查总数据表”，信息建立中涵盖服务对象的姓名、年龄、身份证号码、所在街道及社区、家庭住址以及联系电话。据执行方在评估现场介绍，服务对象的建档主要是依托信息平台系统，评估方登录系统后看到，建档模块中设立服务对象基本情况页面、服务对象健康档案卡页面以及个人需求页面，基本情况页面中包含家庭情况选项、经济情况选项，健

康档案卡页面包含身体状况以及所患病症等。本项得分 5 分，具体 9 个街镇得分如下：

基本信息建立	鼓山镇	日溪乡	寿山乡	宦溪镇	象园街道	茶园街道	新店镇	岳峰镇	王庄街道	晋安区平均分
服务对象建档情况（分）	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

(表 2)

2. 档案资料情况（共 5 分）

执行方在评估现场提供的纸质版档案资料，其中包括姓名、地址、联系方式、年龄信息档案，家庭情况、经济情况、健康档案及需求情况等信息，据执行方项目负责人介绍，日常的档案主要以信息化管理的形式，存档于系统平台里。现场，评估方随机抽查几位服务对象资料，信息平台里登记的家庭情况偏简单，紧急联系人均为空缺。本项得分 3 分；具体 9 个街镇得分如下：

基本信息建立	鼓山镇	日溪乡	寿山乡	宦溪镇	象园街道	茶园街道	新店镇	岳峰镇	王庄街道	晋安区平均分
档案资料情况（分）	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

(表 3)

3. 档案资料准确性（共 5 分）

根据执行方现场介绍，目前服务对象的信息已更新至 6 月，评估方以执行方提供的数据进行抽样电访、家访，存在记录数据与实际不一致的情况，较多出现地址变更、电话空号、手机关机等，例如岳峰村拆迁，村中居民基本都没有住在登记在表的地址，档案未做及时更

新。执行方在评估现场表示，助老员在进行服务前会与服务对象联系实际居住地址，负责各个区域的助老员对服务对象的实际居住地较为熟悉。但执行方在评估现场提供的数据，未见相关数据如居住地址等信息同步更新至数据库，该方面维护要做进一步的加强。本项得分 1 分；具体得分如下：

基本信息建立	鼓山镇	日溪乡	寿山乡	宦溪镇	象园街道	茶园街道	新店镇	岳峰镇	王庄街道	晋安区平均分
档案资料准确性（分）	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1

(表 4)

综上，基本信息建立得分 9 分；九个街镇具体得分如下：

基本信息建立	鼓山镇	日溪乡	寿山乡	宦溪镇	象园街道	茶园街道	新店镇	岳峰镇	王庄街道	晋安区平均分
服务对象建档情况	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
档案资料情况	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
档案资料准确性	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
本项总得分	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9

(表 5)

(二) 平台基础信息建设（本项总分：15 分）

1. 信息服务平台建设（共 5 分）

根据执行方提供的系统平台信息显示，该项目设计建设并维护的平台中，设有紧急救援和呼叫服务系统，配合服务对象发放到的终端

设备（手机）上的“SOS”键使用，据执行方现场介绍，如果发生紧急情况，服务对象按下“SOS”键10秒即可拨打求救电话至平台，会有值班专员进行处理。平台设有老年人基本信息和健康档案系统，加盟商和养老服务人员管理系统、在线支付结算系统及平台客服系统，在获取服务对象的需求后，由助老员进行服务，通过工单进行在线结算，平台客服实行三班制，24小时有专人接听电话，处理相关事宜。养老服务需求主要是由执行方进行观察评估，实操中服务对象的主动需求未有录入空间，评估系统设立需要进一步完善。据执行方介绍，该项目服务会邀请志愿者共同开展活动等，但在当天现场展示的平台记录中，志愿者管理的记录偏少。本项得分4分；具体如下：

平台基础 信息建设	鼓山镇	日溪乡	寿山乡	宦溪镇	象园 街道	茶园 街道	新店镇	岳峰镇	王庄 街道	晋安区 平均分
信息服务 平台建设	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4

(表6)

2. 信息服务平台维护（共5分）

评估现场执行方提供紧急救援和呼叫服务系统服务记录，在项目执行期间共有三次紧急救援服务记录。老年人基本信息和健康档案系统登记相应数据，其中家庭登记情况偏少，据系统显示的数据，较难还原服务对象的实际状况，现场随机抽取几位前期电访拨打为空号的服务对象资料，档案中的紧急联络人一栏空缺，需求记录简单。根据执行方提供的数据，本期评估方在实地走访及线上电访过程中，发现较多位服务对象的地址、电话有误，几位服务对象已过世，但在

系统中未见及时标注，平台的信息更新需要做进一步关注。服务对象的健康档案信息记录偏简单，血压都是呈现第一次录入的数据。本项得分 3 分；具体得分如下：

平台基础 信息建设	鼓山镇	日溪乡	寿山乡	宦溪镇	象园 街道	茶园 街道	新店镇	岳峰镇	王庄 街道	平均分
信息服务 平台维护	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3

(表 7)

3. 平台在线服务人员（共 5 分）

平台在线工作人员安排有专门的办公场地，做好相关的制度上墙工作。设有 8 个工位，工位配有电脑、语音耳麦等办公工具，工作人员在安排的工位上做好处理数据、登记信息等工作，据执行方介绍，平台在线客服人员共有 8 位，平台技术人员 2 位，具体如下：

客服专员名单		
姓名	性别	电话
刘心楠	女	15860662669
罗晓文	女	15060066686
王康宁	女	18659152207
陈吓秀	女	15980248157
李桂菊	女	13400535215
李舒宜	女	18350097350
吴飞	男	15605080786
朱莉霞	女	13763835764
平台技术人员名单		
姓名	性别	电话
陈诗斌	男	18359136358

宋传福	男	18050164315
-----	---	-------------

(表 8)

本项得分 5 分，具体九个街镇得分情况如下：

平台基础信息建设	鼓山镇	日溪乡	寿山乡	宦溪镇	象园街道	茶园街道	新店镇	岳峰镇	王庄街道	晋安区平均分
平台在线服务人员	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

(表 9)

综上，平台基础信息建设得分 12 分，九个街镇具体得分如下：

平台基础信息建设	鼓山镇	日溪乡	寿山乡	宦溪镇	象园街道	茶园街道	新店镇	岳峰镇	王庄街道	晋安区平均分
信息服务平台建设	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
信息服务平台维护	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
平台在线服务人员	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
本项总得分	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12

(表 10)

(三) 基础信息手机终端服务 (共 15 分)

1. 手机发放量 (共 5 分)

根据项目要求，执行方应免费为每位享受政府购买服务的老年人提供一台老年人专用手机或一套健康手环，并为老年人免费安装、指导使用。根据评估现场与执行方沟通了解到，执行方与购买方沟通达成一致，发放给老年人服务终端手机一部。据执行方介绍，该项目启

动时共有 5644 位服务对象，当前，共发放手机 5487 台，发放率为 97.2%。在评估方进行实地走访、电话回访过程中了解到，部分服务对象明确表示对手机质量不满意，耗电量大，需要每天充电，容易坏，坏掉后不知道去哪里修。象园街道有一服务对象表示，领回手机后出现故障，自费一百多元维修两次后，依然不便使用，部分服务对象表示未领取手机。在拨打过程中，部分号码处于关机、停机、空号状态。本项得分 3 分；

2. 手机配置功能（共 5 分）

现场执行方负责人对手机定位功能进行演示，但因为网络欠佳，所以一直未定位成功。根据项目执行方提供手机时介绍称，手机终端设置有较为明显的“SOS”按键，对于每次紧急呼叫均有回应，保留紧急上门记录材料以及误播情况备注。根据现场与项目执行方沟通了解到，此功能需要手机处于正常通信状态下才可用，如若在关机、欠费停机、手机故障无法使用等情况下无法紧急呼叫，此次评估方电访 1326 个，实际接通为 269 人，接通率为 20.28%，无效电访由关机、停机、空号等情况组成，为不可使用“SOS”的情况。在线下随机抽取两位服务对象的手机进行“SOS”测试使用，其中两台手机紧急呼叫号码未见设置，未能连接至紧急呼叫中心。本项得分 1 分；

	拨打电话 (人数)	实际拨通电话 (人数)	拨通率 (%)
晋安区全区	1326	269	20.29
鼓山镇	217	45	20.74
日溪乡	36	9	25

寿山乡	109	19	17.43
宦溪镇	111	19	17.12
象园街道	112	28	25
茶园街道	205	37	18.05
新店镇	249	60	24.10
岳峰镇	191	27	14.14
王庄街道	96	25	26.04

(表 11)

3. 手机卡套餐（共 5 分）

项目要求需要给各手机配备专用号码且均充值 20 元专用通信套餐。项目执行方现场介绍，套餐内的通话分钟数有限，服务对象通话超出此限制则会停机，执行方表示会定期对停机的号码进行再充值。在评估方对线上服务对象进行电话回访中了解到以下情况：王庄街道有一位服务对象反馈手机领取后使用几次提示欠费停机，岳峰镇有两位服务对象明确表示都是自己缴交话费，始终没有享受到免费使用；茶园街道有两位老人反馈最初的两个月是免费使用，在此之后都需要自己缴费。本项得分 4.33 分；

综上，基础信息手机终端服务总得分 9.33 分，九个街镇具体得分如下：

基础信息手机终端服务	鼓山镇	日溪乡	寿山乡	宦溪镇	象园街道	茶园街道	新店镇	岳峰镇	王庄街道	晋安区平均分
手机发放量	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
手机配置功能	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
手机卡套餐	5	5	5	5	5	3	5	3	3	4.33

本项总得分	10	10	10	10	10	8	10	8	8	9.33
-------	----	----	----	----	----	---	----	---	---	------

(表 12)

(四) 紧急救援服务 (本项总分: 20 分)

1. 服务队伍情况 (共 5 分)

项目执行方在评估现场介绍, 结合实际工作, 以地域实行网格化管理, 将晋安区的 9 个乡镇 (街道) 划分为 3 个片区, 实行网格化管理。目前, 晋安区城乡社区居家养老专业化服务项目由项目经理统筹管理全区工作, 配备区域经理、客服专员、平台技术人员、村 (居) 助老员、加盟服务商、志愿者等多层次服务队伍。呼叫中心配备 8 名客服专员, 实行 7×24 小时轮班制在线, 全年无休式响应老年人服务需求, 包括接单、派单、调度、质量反馈、回访等。平台配备 2 名技术人员, 负责信息平台的开发、运营、维护、监管、系统升级、技术支持等工作。组建了 33 名村 (居) 助老员服务队伍, 承担入户登记老年人基本信息和服务需求、提供应急联动服务及信息化平台服务链接等事务、协助开展文化教育娱乐活动, 并定期完成上门回访工作。助老员根据区域经理的工作调度安排, 协助完成应急救助工作。本项得分 5 分;

2. 应急措施 (共 5 分)

项目执行方针对项目过程中可能产生的突发情况做好应急预案准备, 现场内页资料显示, 针对紧急救援, 执行方制定有相关的救援工作制度且及时做好救援相关工作的记录。本项得分 5 分;

3. 救援响应情况 (共 5 分)

根据现场资料显示,执行方能够做好紧急救援工作跟进,并做好相关的工作记录。评估方随机抽查看到,在茶园街道某社区,服务对象 9 点 49 分拨打求助信息,10 点 15 分相关人员上门查看协调,中间救援响应时间超过 15 分钟。其他街镇未有呼叫记录,评估方在线下随机抽取两位服务对象的手机做测试,这两部手机没有将求救电话的功能开启。遇应急需要时,如果手机没有开启求救电话的功能,sos 紧急求救,就不存在按“sos 键”10 秒后会自动拨打电话的功能。本项得分 3.89 分;

4. 救援信息记录 (共 5 分)

项目执行方提供的救援服务记录包括求助信息时间、到达时间、地点、信息、服务对象需求、服务内容、跟进人员信息、跟进情况等,本项得分 5 分。

综上,紧急救援服务得分 18.89 分,九个街镇情况分别如下:

紧急救援服务	鼓山镇	日溪乡	寿山乡	宦溪镇	象园街道	茶园街道	新店镇	岳峰镇	王庄街道	晋安区平均分
服务队伍情况	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
应急措施	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
救援响应情况	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3.89
救援信息记录	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
本项总得分	19	19	19	19	19	18	19	19	19	18.89

(表 13)

（五）关怀服务（本项总分：20分）

1. 日常关怀（共6分）

据执行方提供的资料显示，在项目期，组织在晋安区各乡镇内开展义诊和文娱活动，配合社区开展节日性主题活动和环保宣传等多样性服务。截至项目结束，已开展上门服务7239人次，联动多方爱心企业和单位开展文娱活动近900场次。本项得分6分；

2. 电话回访（共7分）

在项目执行方提供的线上平台数据显示，执行期内针对线上服务对象开展每周一次的电话回访服务，围绕心理关爱、天气提醒、生日及节日祝福等开展问候。截至项目结束，电话总回访量达326400人次。在评估方进行电话访谈过程中，服务对象反馈服务的频率基本为1个月电访1次或半个月电访1次，暂无服务对象表示频率是1周1次。现场对电访中号码为空号的服务对象进行系统数据查询，抽取14个空号查询后发现，有10个号码在系统上显示近期（7月9日-7月17日）回访成功，评估方现场进行电话回拨，还是空号。执行方现场表示是因为系统更新显示的问题，会尽快进行调试。评估方对各街镇电话回访数据详见（表18），本项得分2分；

3. 上门回访（共7分）

通过项目执行方提供的入户回单记录查询到，执行方在项目期内针对线下服务对象开展每月一次的上门服务，围绕测血糖、量血压、卫生整理、助残助洁等展开。截至项目结束，共开展上门服务7239人次。结合在评估方走访中了解到的多位服务对象居住于异地、过世

等信息，当天系统上这些服务对象的数据未更新。在象园街道，一位接受上门服务的服务对象表示，从未接受过居家养老服务。本项得分 6.67 分；

综上，本项关怀服务总得分 14.67 分，九个街镇具体得分如下：

关怀服务	鼓山镇	日溪乡	寿山乡	宦溪镇	象园街道	茶园街道	新店镇	岳峰镇	王庄街道	晋安区平均分
日常关怀	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
电话回访	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
上门回访	7	7	7	7	4	7	7	7	7	6.67
本项总得分	15	15	15	15	12	15	15	15	15	14.67

(表 14)

(六) 养老服务队伍管理 (本项总分: 10 分)

1. 助老员配备 (共 5 分)

执行方应在以社区为单位的 15 分钟生活圈内配备至少 2 人以上的助老员，根据执行方提供数据显示，村（居）助老员服务队伍共 33 人，服务对象共计 5210 人，符合 1:200 人数配备的要求。本项得分 5 分；

2. 服务改进 (共 5 分)

项目执行方所提供的线下服务投诉渠道及投诉处理程序等相关资料较为完善，未见线上服务投诉渠道及处理程序。评估方在进行线上服务对象满意度调查时，各街镇均有服务对象提到手机质量不佳的问题，手机坏了不知道该去哪里修，问题反映了得不到反馈等情况。本项得分 2 分；

综上，养老服务队伍管理得分 7 分，九个街镇具体评分如下：

养老服务队伍 管理	鼓山镇	日溪乡	寿山乡	宦溪镇	象园 街道	茶园 街道	新店镇	岳峰镇	王庄 街道	晋安区 平均分
助老员配备	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
服务改进	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
本项总得分	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7

(表 15)

(七) 联合加盟商 (本项总分: 5 分)

1. 服务类别多样化 (共 5 分)

执行方在项目期内通过整合多方资源,与福州市眼科医院、晋安区体检中心医院、晋安区移动政企外销、福州爱心艺术演出团、美可普连锁等多在内的 22 家服务商达成服务合作,并将服务人员在系统内进行登记。本项得分 5 分;

综上,联合加盟商管理总得分 5 分;九个街镇具体得分如下:

联合加盟商	鼓山镇	日溪乡	寿山乡	宦溪镇	象园 街道	茶园 街道	新店镇	岳峰镇	王庄 街道	晋安区 平均分
服务类别多样 化	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
本项总得分	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

(表 16)

综合上述各项评估情况,“晋安区政府购买城乡社区居家养老专业化服务”项目得分为 75.89 分,九个街镇的具体总分如下:

		鼓山镇	日溪乡	寿山乡	宦溪镇	象园 街道	茶园 街道	新店镇	岳峰镇	王庄 街道	晋安区 平均分
基本	服务对象建档 情况	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

信息 建立	档案资 料情况	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	档案资 料准确 性	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	本项总 得分	9	9	9	9	9	9	9	9	9	9
平台 基础 信息 建设	信息服 务平台 建设	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	信息服 务平台 维护	3	3	3	3	3	3	3	3	3	3
	平台在 线服务 人员	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	本项总 得分	12	12	12	12	12	12	12	12	12	12
基础 信息 手机 终端 服务	手机发 放量	4	4	4	4	4	4	4	4	4	4
	手机配 置功能	1	1	1	1	1	1	1	1	1	1
	手机卡 套餐	5	5	5	5	5	3	5	3	3	4.33
	本项总 得分	10	10	10	10	10	8	10	8	8	9.33
紧急 救援 服务	服务队 伍情况	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	应急措	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5

	施										
	救援响应情况	4	4	4	4	4	3	4	4	4	3.89
	救援信息记录	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	本项总得分	19	19	19	19	19	18	19	19	19	18.89
关怀服务	日常关怀	6	6	6	6	6	6	6	6	6	6
	电话回访	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	上门回访	7	7	7	7	4	7	7	7	7	6.67
	本项总得分	15	15	15	15	12	15	15	15	15	14.67
养老服务队伍管理	助老员配备	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
	服务改进	2	2	2	2	2	2	2	2	2	2
	本项总得分	7	7	7	7	7	7	7	7	7	7
联合加盟商	服务类别多样化	5	5	5	5	5	5	5	5	5	5
合计得分:		77	77	77	77	74	74	77	75	75	75.89

(表 17)

（八）服务对象满意度

评估方组织对执行方开展评估工作，采取访谈法与文献法等方式收集资料，分别抽取 9 个镇街中的 2 个社区或村，按照服务对象比例抽取其中的 56 人开展入户调查工作，其中有 48 人表示知道居家养老服务；从 9 个乡镇（街道）花名册中抽取 1326 户进行电访，了解基础信息服务实施情况及满意度。其中，电访实际接通 269 户，电话接通后，表示知道居家服务项目的有 140 户。评估方进行电访及入户访谈的数据如下：

	入户总量 (人)	入户知道 居家养老 (人)	入户知 晓率 (%)	拨打 电话 (人)	实际拨 通电话 (人)	电访 拨通率 (%)	电访知道 居家养老 (人)	电访 知晓率 (%)
晋安区	56	48	85.71	1326	269	20.29	140	52.04
鼓山镇	8	8	100	217	45	20.74	33	73.33
日溪乡	3	3	100	36	9	25	5	55.56
寿山乡	3	3	100	109	19	17.43	15	78.95
宦溪镇	3	3	100	111	19	17.12	13	68.42
象园街道	6	5	83.33	112	28	25	12	42.86
茶园街道	8	6	75	205	37	18.05	26	70.27
新店镇	14	10	71.43	249	60	24.1	8	13.33
岳峰镇	5	4	80	191	27	14.14	17	62.96
王庄街道	6	6	100	96	25	26.04	11	44

(表 18)

其中，知道居家电话问候服务并愿意对服务满意度提供评价的，
各街镇的具体评分数据如下：

电话问 候服务	街镇	内容满意 度（平均 分）	态度满意 度（平均 分）	服务质量 满意度（平 均分）	时段满意 度（平均 分）	频率满意度 （平均分）	话费都是自 己交，对手机 不满意（人）
	晋安区 平均分	9.18	9.44	9.32	9.37	9.31	
	鼓山镇	9.57	9.61	9.64	9.64	9.63	
	日溪乡	8.75	9.75	10	9.75	9.75	
	寿山乡	9.2	9.6	9	9.6	10	
	宦溪镇	9.2	9.4	9.4	9.2	9	
	象园街道	9.13	9.45	9.16	9.31	9.25	3
	茶园街道	9.5	9.6	9.5	9.5	9.52	
	新店镇	9.5	9.7	9.5	9.7	9.4	
	岳峰镇	8.74	8.82	8.76	8.79	8.71	
	王庄街道	9	9	8.91	8.82	8.55	3

(表 19)

电话问候满意度总分 50 分，根据综合评分法，知晓度占 30%，
电话接通率占 20%，接通满意度占 50%；该项得分 33.89 分；9 个街
镇具体分数如下：

电话问候服务满意度评分（分）（满分 50 分）									
鼓山镇	日溪乡	寿山乡	宦溪镇	象园街 道	茶园街 道	新店镇	岳峰镇	王庄街道	晋安区 总得分
37.12	34.83	37.29	35.08	32.08	36.16	28.31	32.77	31.34	33.89

(表 20)

在上门回访服务中,知道居家服务并愿意对服务满意度提供评价的,整体满意度为 48.16 分,各街镇的具体评分数据如下:

街镇	内容满意度 (平均分)	态度满意度 (平均分)	服务质量满意度 (平均分)	时段满意度 (平均分)	频率满意度 (平均分)	小计 (分)
晋安区	9.58	9.81	9.61	9.59	9.56	48.16
鼓山镇	9.25	9.75	9.25	9.5	9.63	47.38
日溪乡	10	10	10	10	10	50
寿山乡	10	10	10	10	9.667	49.67
宦溪镇	9.67	10	9.67	10	10	49.33
象园街道	9.5	9.64	9.21	9.21	9.21	46.79
茶园街道	9.8	10	10	9.9	9.9	49.6
新店镇	9.8	10	10	9.9	9.8	49.5
岳峰镇	9.06	9.36	9.16	8.76	8.8	45.14
王庄街道	9.19	9.56	9.19	9.06	9.06	46.06

(表 21)

上门回访满意度总分 50 分,根据综合评分法,知晓度占其中的 30%,满意度占其中的 70%,上门回访服务满意度为 43.83 分。九个街镇具体得分如下:

上门回访服务满意度评分(50分)									
鼓山镇	日溪乡	寿山乡	宦溪镇	象园街 道	茶园街 道	新店镇	岳峰镇	王庄街 道	晋安区 平均分
48.16	50	49.76	49.53	39.79	37.29	35.46	37.28	47.24	43.83

(表 22)

综上，晋安区居家养老服务日常关怀满意度总得分为 77.72 分；

9 个街镇的具体得分如下：

满意度总分（100 分）										
街镇	鼓山镇	日溪乡	寿山乡	宦溪镇	象园街道	茶园街道	新店镇	岳峰镇	王庄街道	晋安区 平均分
电话问候	37.12	34.83	37.29	35.08	32.08	36.16	28.31	32.77	31.34	33.89
上门回访	48.16	50	49.76	49.53	39.79	37.29	35.46	37.28	47.24	43.83
总 分	85.28	84.83	87.05	84.61	71.87	73.45	63.77	70.05	78.58	77.72

（表 23）

四、项目存在的问题及建议

（1）在系统数据更新维护方面：晋安区居家养老服务覆盖地域范围广，工作量大，在对服务对象进行入户走访、线上电访后了解到，有接受过服务的群体对该项目的服务有较高评价，对工作人员的工作内容、服务态度都给与了充分的肯定。在此过程中，出现地址错误、联系电话不通的情况下，线下助老员能够做好确认，了解真实地址后提供上门服务，但后台数据未做好同步更新，导致平台信息处在陈旧状态，需要进一步关注；

（2）客服人员电访后，系统自动更新方面：据执行方介绍及系统数据显示，客服人员每周会对服务对象进行一次线上电访服务，现场评估方对服务对象进行抽样回访，拨打到的一些号码是空号。评估现场，针对前期电访查到的空号在评估现场和执行方提供的相关记录中进行核对，抽取 14 个号码，其中 10 个号码通话是空号，而在系统

上有近期（7月9日至7月17日间）服务成功的记录，现场进行回拨，依然是空号。现场沟通交流，执行方表示系统后台的自动更新状态出现问题，会尽快进行调试。居家养老服务有着沟通情况多变、范围大等困难，信息化的系统对居家养老服务的良性推进发挥重要作用，建议执行方能够对系统进行适当的升级维护，让居家养老服务更贴心、更稳健。



福州市福悦社会工作发展中心

2020年7月20日

