

2021 年南安市城乡社区居家养老专业化服务项目

中期 评估 报告

评估委托单位：南安市民政局

评估承接单位：南安市致和社工事务所

受评估单位：南安市智宇孝心养老服务中心

2022 年 1 月



扫描全能王 创建

目录

一、评估基本信息.....	1
(一) 评估目的.....	1
(二) 评估对象基本情况.....	1
二、信息平台评估情况及建议.....	2
三、实体服务评估内容及分析.....	2
(一) 老年人实体服务落实情况分析.....	2
(二) 老年人实体服务满意度情况.....	2
四、信息服务(智慧手机)评估内容及分析.....	2
(一) 老年人信息服务落实情况分析.....	3
(二) 老年人信息服务满意度情况.....	3
五、评估中发现的问题.....	4
(一) 实体服务评估中发现的问题.....	4
(二) 信息服务(智慧手机)评估中发现的问题.....	4
六、针对问题提出的改进建议.....	4
(一) 实体服务方面.....	4
(二) 信息服务(智慧手机)方面.....	5
七、其他事项.....	5



2021 年南安市城乡社区居家养老专业化服务项目

中期评估报告

为进一步了解南安市城乡社区居家养老专业化服务项目的落实情况，全面评估服务成效，促进南安市养老服务事业发展，南安市致和社工事务所受南安市民政局委托，于 2021 年 12 月针对南安市智宇孝心养老服务中心（以下简称“智宇中心”）开展项目服务评估工作。本次评估采取抽样调查与实地访谈相结合的方式进行，评估报告的所有内容及分析结果仅用于对落实政府购买服务进行评估，提供参考性依据。具体评估分析如下：

一、评估基本信息

（一）评估目的

- 1、了解智宇中心实体服务、信息服务的落实情况；
- 2、了解老年人居家养老服务满意度等情况。

（二）评估对象基本情况

1、实体服务评估对象

本次实体服务评估抽取 39 位老年人进行入户走访调查，男性 13 人，女性 26 人，其中 60 周岁及以上特困供养人员 2 人，60 周岁及以上重点优抚对象 2 人，60 周岁及以上重度残疾人 4 人，80 周岁及以上老年人 31 人。

2、信息服务（智慧手机）评估对象

本次信息服务评估覆盖柳城街道、溪美街道、英都镇、官桥镇、霞美镇等 5 个乡镇/街道，针对 15 个村的 259 位老年人进行入户走访调查，其中男性 62 人，女性 103 人，80 周岁以上老年人 236 人，占



总人数的91%。抽查到的服务对象均符合政府购买信息服务对象类型。

二、信息平台评估情况及建议

评估方从信息平台建设、联合加盟商情况、养老服务内容、信息数据收集、专业人员配备、老年人信息档案、老年人需求对接等方面进行实地考察评估，智宇中心在各方面均符合评估要求，评估方仅在需求对接服务方面建议加强入户探访需求评估工作，进一步扩大老年人相关主题活动覆盖面。

三、实体服务评估内容及分析

（一）老年人实体服务落实情况分析

1、享受实体服务老年人的身体状况

39位接受实体服务的老年人中，行动不便和残疾老年人有9人，其余大部分老年人患有老年常见病如高血压、糖尿病等。

2、智宇中心服务人员月度开展上门服务情况

39位接受实体服务的老年人均表示每个月智宇中心都有提供上门服务。其中，大部分老年人表示每月有享受到上门服务1次，每次大约1小时，个别老年人表示每次2小时。

3、智宇中心提供上门服务内容情况

根据接受上门服务的老年人反馈，智宇中心服务人员均有提供打扫卫生服务，其他服务根据老年人的需求提供，如清洗油烟机、清洗冰箱、理发、剪指甲等服务。

（二）老年人实体服务满意度情况

39位接受实体服务的老年人均对智宇中心服务态度和服务质量表示满意，实体服务整体满意度达100%。

四、信息服务（智慧手机）评估内容及分析



（一）老年人信息服务落实情况分析

1、老年人智慧手机使用情况

在 259 位接受信息服务的老年人中，有 223 人在使用手机，手机使用率 86%。其余老年人由于各种原因未使用手机，大部分由于听力视力下降不会使用，小部分因为自己已有手机没有需求，个别认为不好用，还有手机损坏、费电、反应慢等原因。

2、老年人对智慧手机服务内容了解情况

多数老年人知道每个月可以免费拨打电话，不需要另外缴费，但不清楚具体通话分钟数，个别由于欠费而缴费。对于其他服务内容，大部分老年人均表示不清楚。

3、老年人对 SOS 键的了解情况和使用情况

有 68 位老年人明确表示知道 SOS 键的功能，其余老年人均表示不了解，未使用过。

4、智宇中心电话回访情况

有 89 位老年人明确表示有接到过电话回访，其余老年人均表示未接到过回访电话。

5、使用智慧手机中出现的问题或困难

根据老年人反馈，大部分手机使用比较正常，其中多数都只用来接听，不懂得拨号，个别老年人反映手机充电困难、反应慢、音量小等问题。

6、智慧手机出现问题后的处理方法

通过评估中发现大部分老年人不知道手机出现问题时如何处理。

（二）老年人信息服务满意度情况

在 259 位接受信息服务的老年人中，有 223 人在使用手机，其中



209 位老年人评价满意，13 位老年人评价部分满意，1 位老年人因手机解锁麻烦不会操作表示不满意，因此有在使用手机的老年人对服务的满意度为 94%。未使用手机的老年人无法对服务作出准确评价，暂且忽略不计。

五、评估中发现的问题

（一）实体服务评估中发现的问题

1、实体服务覆盖面小，老年人需求量大

据了解目前实体服务只覆盖三个街道，评估人员在入户走访过程中通过向村/居委会工作人员了解情况，以及结合老年人的反馈，发现其他乡镇中有特殊情况的老年人，如卧床、残疾、独居等，对于实体服务需求大。

（二）信息服务（智慧手机）评估中发现的问题

1、手机使用较为复杂，不利于老年人日常操作

在实地评估中收到部分老年人反馈手机操作复杂，如手机无法设置关闭键盘锁，老人不会开锁导致不会使用。

2、SOS 键紧急呼叫功能知晓率低，利用率低

在评估中了解到多数老年人不知道 SOS 代表紧急呼叫的功能，日常不会使用，项目在紧急救援上没有发挥出作用。

3、企业知晓率低，老年人缺乏求助渠道

在评估过程中发现老年人对于智宇中心的知晓度低，多数不知道手机遇到问题后如何解决。

六、针对问题提出的改进建议

（一）实体服务方面

1、建议智宇中心进一步扩大实体服务覆盖面，特别是针对乡镇、



农村的老年人，让更多有需要的老年人能够享受到服务；

（二）信息服务（智慧手机）方面

1、针对手机操作复杂的问题，建议智宇中心对手机进行进一步优化，如可选择开关键盘锁，或者用翻盖手机；

2、针对老年人对于服务知晓率低的问题，建议智宇加强宣传推广，在组织服务人员开展服务时，先向老年人进行服务介绍说明，告知本机构能提供的相关服务内容，以及老年人能享受的免费服务内容，当遇到问题时可以向谁反馈等相关的告知服务，特别要强调紧急呼叫功能键的使用方法；

3、针对老年人经常忘记手机操作方法，老人机未发挥作用的问题，建议智宇中心每月开展随机入户抽查工作，实地了解老年人手机使用情况，现场进行指导，及时发现并解决困难，提高智慧手机利用率，提升服务效果。

七、其他事项

本次评估工作是建立在访谈服务对象的基础上进行的，评估之后所出具的评估报告，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评估报告不当所造成的后果，与南安市致和社工事务所无关。

