

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：南安市青鸟五心居家养老服务中心

2022 年 1 月

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月针对南安市青鸟五心居家养老服务中心（以下简称“青鸟五心”）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、了解青鸟五心实体服务、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

本次实体服务调研评估抽取29位老年人进行入户走访调查，男性16人，女性13人，其中60周岁及以上特困供养人员5人，60周岁及以上城乡低保对象16人，60周岁及以上重点优抚对象2人，60周岁及以上计生特殊家庭成员5人，80周岁及以上老年人1人。

2、信息服务（智慧手机）评估对象

信息服务评估覆盖洪梅镇、洪濑镇、梅山镇、九都镇、丰州镇、金淘镇等6个乡镇，针对18个村的270位老年人进行入户走访调查，其中男性137人，女性133人，80周岁以上老年人187人，占总人

数的 69%。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，青鸟五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

29 位接受实体服务的老年人中，残疾老年人有 4 人，其余多数身体健康状况良好。

2、青鸟五心服务人员月度开展上门服务情况

29 位接受实体服务的老年人均表示青鸟五心每个月都有提供上门服务。其中，22 位老年人表示每月有享受到上门服务 2 次，7 位老年人表示每月 1 次，每次服务时长均为 1 小时。

3、青鸟五心提供上门服务内容情况

根据接受实体服务的老年人反馈，青鸟五心服务人员均有提供打扫卫生和测量血压服务，其他服务根据老年人的需求提供，如理发、剪指甲、陪同聊天等服务。

（二）老年人实体服务满意度情况

29 位接受实体服务的老年人均对青鸟五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 270 位接受信息服务的老年人中，有 239 人在使用手机，手机使用率 88.5%。其余老年人由于各种原因未使用手机，大部分是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、充电困难等原因。

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。个别老年人由于通话超过分钟数而缴费，其中一位老人反映话费只欠 1 元，但需要交 20 元才能充值恢复使用。对于其他服务内容，大部分老年人均表示不清楚。

3、老年人对紧急呼救键的了解情况和使用情况

有 81 位老年人明确表示知道紧急呼救键的功能，其余老年人均表示不了解，未使用过。

4、青鸟五心电话回访情况

有 142 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，个别老年人反映手机已损坏、手机费电、信号不好、操作复杂等问题。

6、智慧手机出现问题后的处理方法

在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 270 位接受信息服务的老年人中，有 239 人在使用手机，其中

230 位老年人评价满意，9 位老年人评价部分满意，有在使用手机的老年人对服务的满意度为 96%。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金淘镇和梅山镇，评估人员在入户走访过程中通过向村委会了解情况，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、残疾等，对于实体服务需求大。

2、缺乏对老年人其他需求的关注

实体服务人员的服务局限在打扫卫生、量血压、测体温、理发等普适性需求，对于老年人其他需要关注较少，如老人机的使用情况等。

（二）信息服务（智慧手机）评估中发现的问题

1、服务宣传推广不足，青鸟五心服务知晓率低

多数老年人不清楚青鸟五心，对青鸟五心的服务范围、项目服务内容均不了解，以及当老年人手机出现问题时不知道如何反馈解决。

2、紧急呼救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了解紧急呼叫的功能，紧急救援未发挥出作用。

3、老年人反馈的问题未及时跟进解决

在评估中了解到个别老人在青鸟五心电话回访时有反馈手机问题，但未得到解决方案。

六、针对问题提出的改进建议

（一）实体服务方面

1、建议青鸟五心进一步扩大实体服务覆盖面，让更多有需要的老年人能够享受到服务；

2、建议实体服务人员积极与老人沟通互动，及时了解需求解决困难。

（二）信息服务（智慧手机）方面

1、针对老年人对于服务知晓率低的问题，建议青鸟五心加强宣传推广，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；

2、针对紧急呼救键未发挥作用的问题，建议在前期加强对老年人使用紧急呼救键的指导，更好地发挥紧急呼叫作用；

3、建议增强电话回访效果，积极了解老年人需求和困难，并及时给予反馈处理。

4、建议定期开展入户回访抽查工作，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。

南安市致和社工事务所
2022年1月7日

