罗山县民政局政府购买养老服务项目服务质量

评

估

报

告

（2024年12月5日至2024年12月20日）

罗山县益起社会工作服务中心

2024年12月

2024年罗山县民政局政府购买养老服务项目
服务质量评估报告

一、基本情况

为确保完成政府向社会力量购买养老服务目标任务，提高罗山县养老服务质量和水平，满足老年人日益增长的居家养老服务需求，根据《河南省财政厅河南省民政厅河南省卫生健康委员会河南省人力资源和社会保障厅关于印发<河南省政府购买养老服务实施办法>（修订）的通知》（豫财社〔2022〕7号）、《信阳市财政局信阳市民政局信阳市卫生健康委员会信阳市人力资源和社会保障局关于印发<信阳市政府购买养老服务暂行办法>的通知》（信财社〔2022〕42号）等规定，罗山县人民政府积极响应居家和社区养老服务改革试点实施方案，探索服务县区实际居家养老服务途径和方法，向居家老人开展助餐、助浴、助洁、助急、助医等服务，逐步形成“党委领导、政府主导、社会参与、全民行动”的老龄事业氛围，使老人更幸福，社会更和谐。

为有序推动项目实施，罗山县民政局通过政府购买第三方养老服务形式对罗山县城区和乡镇60岁以上生活不能自理的低保、高龄、失独及分散供养特困老人，提供居家养老上门服务。罗山县民政局与罗山县一家人便民服务中心、河南海江养老服务有限公司、河南三阳养老服务有限公司签订采购合同，分别负责县城区和乡镇居民居家养老服务工作，

罗山县城区和乡镇60岁以上生
失独及分散供养特困老人提供
助浴、助洁、助急、助医等服

罗山县一家人便民服

法人、负责人	
项目网点地址	罗山县
项目名称	“
项目概况	服务内容
	个村1700
	高龄、失
	老上门
	服务期
	月31
	服务地
	周党
	项目
	数量
	务
	于
	质
	付

罗山县城区和乡镇60岁以上生活不能自理的低保、高龄、失独及分散供养特困老人提供居家养老上门服务，包括助餐、助浴、助洁、助急、助医等服务，全年共服务人数4170名。

罗山县一家人便民服务中心基本情况

法人、负责人	陈键
项目网点地址	罗山县陶园社区龙山街道日间照料中心
项目名称	“戴畈模式”政府购买居家养老服务
项目概况	服务内容：为铁铺镇、彭新镇等5个乡镇88个村1700名60岁以上生活不能自理的低保、高龄、失独及分散供养特困老人提供居家养老上门服务，具体人数以实际服务数量为准。 服务期限：2023年11月1日至2025年10月31日，共计二年。 服务地点：罗山县子路镇、铁铺镇、彭新镇、周党镇、竹竿镇辖区内。 项目标准：每人每月142元。 数量要求：服务人数为1700人，每人每月服务次数不得少于2次，每次服务时长不得少于1小时。 质量标准：严格按照《关于加强农村养老工作的通知》（信民办〔2023〕50号）、《信阳市民政局关于进一步加强和改进城乡特困

	人员照料护理工作的通知》（信民文〔2017〕358号）、《社区居家养老服务规范》（DB41/T1298 2016）、《罗山县社区居家养老服务规范》（罗民字〔2022〕98号）标准开展。服务分散供养特困人员需满足本人的日常生活需求。 支付方式：甲方根据服务项目实施进展情况，分节段每三个月向乙方支付实际服务款项，每一年（12个月计算）服务完成后的最后三个月的服务费由甲方组织第三方对乙方全年的服务项目进行绩效评估并出具合格的评估报告后，甲方向乙方支付实际服务剩余款项（按实际的服务人数、项目标准计算服务款项）。

河南海江养老服务有限公司基本情况

法人、负责人	黄宪伟
项目网点地址	罗山县天元南路与龙山大道交叉口西南50米
项目名称	“戴畈模式”政府购买居家养老服务
项目概况	服务内容：为尤店乡、东铺镇等7个乡镇94个村1600名60岁以上生活不能自理的低保、高龄、失独及分散供养特困老人提供居家养老上门服务，具体人数以实际服务数量为准。

	服务期限：2023年11月1日至2025年10月31日，共计二年。 服务地点：罗山县尤店乡、庙仙乡、山店乡、定远乡、东铺镇、青山镇及灵山镇辖区内。 项目标准：每人每月144元。 数量要求：服务人数为1600人，每人每月服务次数不得少于2次，每次服务时长不得少于1小时。 质量标准：严格按照《关于加强农村养老工作的通知》（信民办〔2023〕50号）、《信阳市民政局关于进一步加强和改进城乡特困人员照料护理工作的通知》（信民文〔2017〕358号）、《社区居家养老服务规范》（DB41/T1298 2016）、《罗山县社区居家养老服务规范》（罗民字〔2022〕98号）标准开展。服务分散供养特困人员需满足本人的日常生活需求。 支付方式：甲方根据服务项目实施进展情况，分节段每三个月向乙方支付实际服务款项，每一年（12个月计算）服务完成后的最后三个月的服务费由甲方组织第三方对乙方全年的服务项目进行绩效评估并出具合格的评估

	报告后，甲方向乙方支付实际服务剩余款项（按实际的服务人数、项目标准计算服务款项）。

河南三阳养老服务有限公司基本情况

法人、负责人	汪洋
项目网点地址	信阳市浉河区新七大道开阳欣居内200米民政家属院内
项目名称	“戴畈模式”政府购买居家养老服务
项目概况	服务内容：为丽水街道、宝城街道、龙山街道等三个街道七个乡镇80个村1250名60岁以上生活不能自理的低保、高龄、失独及分散供养特困老人提供居家养老上门服务，具体人数以实际服务数量为准。 服务期限：2024年1月1日至2025年12月31日，共计二年。 服务地点：罗山县丽水街道、宝城街道、龙山街道、楠杆镇、竹竿镇、潘新镇、莽张镇、铁铺镇、高店乡、朱堂乡辖区内。 项目标准：每人每月144元。 数量要求：服务人数为1250人，每人每月服务次数不得少于2次，每次服务时长不得少于1小时。

	质量标准：严格按照《关于加强农村养老工作的通知》（信民办〔2023〕50号）、《信阳市民政局关于进一步加强和改进城乡特困人员照料护理工作的通知》（信民文〔2017〕358号）、《社区居家养老服务规范》（DB41/T1298 2016）、《罗山县社区居家养老服务规范》（罗民字〔2022〕98号）标准执行。 支付方式：甲方根据服务项目实施进展情况，分节段每三个月向乙方支付实际服务款项，每一年（按12个月计算）服务完成后的最后三个月服务费由甲方组织第三方对专业机构对乙方全年的服务项目进行绩效评价并出具服务质量合格的验收报告后，甲方向乙方支付实际服务剩余款项（按实际的服务人数、项目标准计算服务款项）。

在本次评估工作中严格按照有关规定和要求开展工作，评估前期制定了科学合理的实施方案，对评估员进行了专业化培训，所有参与评估的人员均持证上岗。整个评估过程中罗山县民政部门对评估质量的有效性进行监督检查，包含对评估实施方案、评估标准进行审核，评估进度及评估结果的审查。针对在评估过程中发现的问题及时与项目服务机构反

馈并提出整改意见。评估结束后第一时间将评估信息整理，通过信息统计表进行再次核实，并进行评估结果的分析，多维度确保评估结果的准确性。同时，向罗山县民政局出具项目评估报告，在出具评估报告的过程中既坚守了评估工作的原则，也兼顾了罗山县民政局政府购买养老服务项目开展过程中的实际情况，保证罗山县一家人便民服务中心、河南海江养老服务有限公司、河南三阳养老服务有限公司能够在能力范围内有较大的服务质量提升。通过服务质量的评估，能够客观了解项目服务机构的养老服务水平，同时，通过评估来强化项目服务机构服务质量责任意识，提升服务水平。

本次评估工作从2024年12月5日开始，至2024年12月20日结束，历时16天。12月5日为项目服务机构的硬件场地的现场勘查、组织管理、档案管理、意外事件处理、项目的执行情况相关资料的查阅时间；12月6日-12月18日为上门满意度回访、电话满意度回访调查时间；12月18日-12月20日为数据整理、分析、查漏补缺及评估报告撰写时间。

在本次评估工作中，评估人员3人为一小组，采取独立分工与团结协作相结合的方式开展评估工作。通过现场勘察、文件查阅、记录核实、入户回访、电话回访等方式进行，确保对项目服务机构进行细致、详实、准确的全面评估。本次评估工作采用多方主体共同参与的评价方式，项目服务机构

的业务主管部门、服务对象及其家属均列为评价主体。在项目服务机构自评的基础上，通过资料审查、实地走访、问卷调查、深度访谈等多种方式，依据《罗山县政府购买养老服务质量评估表》相关评估标准，对罗山县民政局政府购买养老服务项目的承接机构罗山县一家人便民服务中心、河南海江养老服务有限公司、河南三阳养老服务有限公司进行严格评估。同时评估现场需要项目服务机构人员陪同，其目的包含以下四方面：1.监督评估现场；2.向评估员介绍其项目的基本情况；3.协助评估员进行电话回访；4.确认评估结果。评估员完成各自模块的评分后，在独立的场室逐条合计评估项目的得分，得出最终评分，对有分歧的评分内容项应取平均分。

二、评估结论

总体上看，罗山县政府购买养老服务项目组织实施有序，管理控制到位。通过该项目的实施，养老机构服务能力得到明显加强，促使居家养老服务更加精细、精准，大大提升了老年人对居家养老服务的获得感和满意度，维护了社会和谐稳定。但在评估过程中，各乡镇有个别服务对象反馈护理员开展服务很单调、填写内容不够详细的情况。依据设定的《罗山县政府购买养老服务质量评估表》评价指标体系以及评分标准，通过数据访谈、问卷调查等形式对2024年度罗山县民政局政府购买居家养老服务项目进行客观评价，罗山县一

家人便民服务中心最终评价得分为93分，绩效评价等级为“优秀”；河南海江养老服务有限公司最终评价得分为93分，绩效评价等级为“优秀”；河南三阳养老服务有限公司最终评价得分为95分，绩效评价等级为“优秀”。

三、评估指标分析

（一）场地硬件

通过对项目服务机构的居家养老服务办公室和服务场地进行了实地勘察，罗山县一家人便民服务中心项目办公场所位于罗山县陶园社区龙山街道日间照料中心，距离服务社区、村庄路程适中。项目网点有独立的居家养老服务部办公室，有用于开展活动、会议的活动场地；门口悬挂有明显的居家养老服务部牌匾和指示标志；依据服务管理人员数量，配置有适当的办公桌椅与文档柜；配备有电脑、打印机、复印机、电话等文印设备和通讯设备能够满足各项活动开展的需要。

河南海江养老服务有限公司承接项目办公场地位于罗山县天元南路与龙山大道交叉口西南50米，有独立的居家养老服务部办公室，有用于开展活动、会议的活动场地；有清晰的办公及服务场地指示标志，服务场地外墙悬挂居家养老服务部牌匾；依据服务管理人员数量，配置有适当的办公桌椅与文档柜；配备有电脑、打印机、复印机、电话等文印设备和通讯设备能够满足各项活动开展的需要。配备的用于开展活

动、会议的场地可容纳60余人，能够满足各项活动开展的需要。

河南三阳养老服务有限公司该项目的办公场所位于信阳市浉河区新七大道开阳欣居内200米民政家属院内，该项目网点办公场所面积较大，能够满足办公场地的需求，门口悬挂有明显的居家养老服务部牌匾和指示标志。整体办公区域包括办公室、会议室、培训教室、休息区、接待前台等场所，各场所配备的设备、用品齐全且合理，能够满足项目实施需求。项目服务机构行政人员均配备有办公桌椅、电脑、打印机、文件柜等办公设备以及笔、本等日常办公用品。

（二）制度建设

1.人事管理制度评估

罗山县一家人便民服务中心项目建立有清晰的组织架构,能够依据岗位要求配置专业技能人员；与服务人员签订劳动合同，保证服务人员福利待遇，包括工资、保险、补贴；服务人员无精神病史和各类传染病；同时，项目注重服务人员能力培养，定期组织服务人员参加机构外部或内部培训。

河南海江养老服务有限公司项目建立有清晰的组织架构,能够依据岗位要求配置专业技能人员；与服务人员签订劳动合同，保证服务人员福利待遇，包括工资、保险、补贴；服务人员无精神病史和各类传染病；同时，项目注重服务人员能力培养，定期组织服务人员参加机构外部或内部培训。

河南三阳养老服务有限公司项目建立有清晰的组织架构，能够依据岗位要求配置专业技能人员；与服务人员签订劳动合同，保证服务人员福利待遇，包括工资、保险、补贴；服务人员无精神病史和各类传染病；同时，项目注重服务人员能力培养，定期组织服务人员参加机构外部或内部培训。

2.行政管理制度评估

项目服务机构均制定有相应的行政管理制度和资源整合管控制度，制度规定了部门与部门之间，员工与员工之间需通力合作，形成密切的配合关系，使项目实施过程中服务团队成为一个高速并且稳定运转的整体。评估中了解到，项目服务人员均经过系统培训，了解、熟悉制度的内容和要求，基本能做到有效执行和遵守相关制度，行政管理制度运作顺畅。

3.服务管理制度评估

项目服务机构罗山县一家人便民服务中心、河南海江养老服务有限公司、河南三阳养老服务有限公司均制定有完整的服务方案、服务流程、业绩考核等制度；服务方案中明确规定居家养老服务需要提供的服务内容，涵盖助餐、助浴、助洁、助急、助医等服务。根据项目特点以及服务内容，制定有居家养老服务规范和标准，包括从业规范、从业要求、服务原则、行为规范、沟通规范等内容，切合服务对象的实际服务需求。

（三）档案管理评估

罗山县一家人便民服务中心、河南海江养老服务有限公司、河南三阳养老服务有限公司均建立了纸质、电子双档案的管理机制。评估过程中查看了罗山县一家人便民服务中心、河南海江养老服务有限公司、河南三阳养老服务有限公司三家服务机构服务对象的档案记录情况，档案内详细记录了服务对象基本信息，包括：姓名、性别、年龄、住址、户籍居委、紧急联系人、对象类别、联系电话、服务内容简述、备注等内容。

档案管理均由专门的档案管理员负责，纸质档案分类存放于档案柜内，对项目实施过程中服务对象的档案进行详细的建档、记录、整理、更新、归档。每次服务均有照片，做到了服务全过程的可监督、可追溯。

对照服务对象统计表，逐个检查服务对象的建档情况，通过评估证实，罗山县一家人便民服务中心项目服务对象共计1482人，项目服务机构确实做到了100%的建档率，一人一档，分类清晰合理，已形成网格化信息管理模式；河南海江养老服务有限公司项目服务对象共计1439人，建档率100%，一人一档；河南三阳养老服务有限公司项目服务对象共计1249人，建档率100%，一人一档，档案进行动态管理，形成网格化信息管理。

三个项目服务机构均起草有档案管理制度，对档案管理员进行专业、系统的岗前培训，并签订有档案管理保密协议，强调了档案信息保密的重要性和泄露服务对象基本信息的惩罚措施，确保了档案管理工作的正常开展。

（四）意外事件处理评估

为保证居家养老服务正常平稳运作，罗山县一家人便民服务中心、河南海江养老服务有限公司、河南三阳养老服务有限公司均建立有意外事件防范的相关制度及措施，制定有居家养老服务意外事件安全应急预案，并组织培训及演练，留有相关的培训演练记录。目前均无意外事件发生，故无意外事件的记录。

（五）协议签订评估

项目服务机构罗山县一家人便民服务中心与服务对象签订了服务协议，签约率为100%共计1482份；河南海江养老服务有限公司与服务对象签订了服务协议，签约率为100%共计1439份；河南三阳养老服务有限公司与服务对象签订了服务协议，签约率为100%共计1249份。

在服务之前三家服务机构均有明确告知服务对象可享受的政府补贴金额、服务内容及时长、权利与义务、投诉途径等信息；征得服务对象及其家属的同意后与服务对象签订服务协议，即居家养老服务告知书，并安排服务人员与服务对象见面认识，确定服务内容。

（六）服务派工评估

罗山县一家人便民服务中心、河南海江养老服务有限公司、河南三阳养老服务有限公司三家机构每月根据服务对象的实时信息进行排班，制作排班表，服务人员的派工采取就近原则，兼顾保护服务对象与服务员利益，服务人员基本稳定。确有特殊情况需要更换服务人员时，提前与老人及家属沟通，征得同意后再安排调换的服务人员为老人提供服务，从服务对象角度出发，避免服务对象心理的抗拒，消除服务对象及家属的顾虑。

（七）服务内容评估

1.服务情况

罗山县一家人便民服务中心服务对象总人数为1482人，开展的服务项目丰富，服务内容与服务对象的需求相符，能够按照整体服务进度开展服务，每次服务结束后需由服务对象确认服务内容完成并签署服务确认书，服务态度良好；每月按照街道办事处和乡镇分类进行汇总，详细记录服务对象的基本信息、评估等级、服务标准、服务次数、服务内容、服务时间、联系方式和服务人员姓名及联系电话等信息，能够清晰反映服务进展情况，服务质量良好，服务记录完整、资料留存清晰。

河南海江养老服务有限公司服务对象总人数为1439人，服务内容与服务对象的需求相符，能够按照整体服务进度开

展服务，每次服务结束后需由服务对象确认服务内容完成并签署服务确认书，服务态度良好；每月按照街道办事处和乡镇分类进行汇总，详细记录服务对象的基本信息、评估等级、服务标准、服务次数、服务内容、服务时间、联系方式和服务人员姓名及联系电话等信息，能够清晰反映服务进展情况，服务质量良好，服务记录完整、资料留存清晰。

河南三阳养老服务有限公司服务对象总人数为1249人，开展的服务项目丰富，服务内容与服务对象的需求相符，能够按照整体服务进度开展服务，每次服务结束后需由服务对象确认服务内容完成并签署服务确认书，服务态度良好；每月按照街道办事处和乡镇分类进行汇总，详细记录服务对象的基本信息、评估等级、服务标准、服务次数、服务内容、服务时间、联系方式和服务人员姓名及联系电话等信息，能够清晰反映服务进展情况，服务质量良好，服务记录完整、资料留存清晰。

2.服务内容

助餐服务。罗山县一家人便民服务中心、河南海江养老服务有限公司、河南三阳养老服务有限公司三家机构为服务对象提供助餐服务，能够按照《河南省社区居家养老服务规范》中对助餐服务的要求提供服务。

助浴服务。助浴服务主要为轻度、中度及重度失能等级

的服务对象提供上门助浴，以擦浴为主要服务形式。三家服务机构服务内容与合同及方案要求相符，服务频次或时长合理，能够按照《河南省社区居家养老服务规范》中对助浴服务的要求提供服务，整体服务质量良好，能够满足服务对象的需求。

助洁服务。助洁服务主要为能力完好、轻度失能、中度失能、重度失能等级的服务对象提供居室整洁服务。服务内容具体包括：室内被褥、枕头、床单等床上用品按季节更换、翻晒；家具物品、窗户窗台打扫，物品摆放有序，空气无异味；洗涤服务：被罩、床单、枕巾定期清洗；衣物定期换洗。每月服务一次，服务频次或时长合理。罗山县一家人便民服务中心、河南海江养老服务有限公司、河南三阳养老服务有限公司能够按照《河南省社区居家养老服务规范》中对助洁服务的要求提供服务，整体服务质量良好，能够满足服务对象的需求。

助急服务。罗山县一家人便民服务中心、河南海江养老服务有限公司、河南三阳养老服务有限公司三家机构为服务对象提供维修更换各类家用设施，代购生活用品，代缴水、电、气、电话费等服务，能够按照《河南省社区居家养老服务规范》中对助急服务的要求提供服务，整体服务质量良好，能够满足服务对象的需求。

助医服务。助医服务主要为自理、介助、介护的服务对

象提供助医服务。服务内容具体包括：测血氧、测体温、测心率、测血压、测血糖、心电图。罗山县一家人便民服务中心、河南海江养老服务有限公司、河南三阳养老服务有限公司三家机构能够按照《河南省社区居家养老服务规范》中对助医服务的要求提供服务，每项健康信息能够告知服务对象及其家属，整体服务质量良好，能够满足服务对象的需求。

（八）服务监督与改进评估

1.管理者对服务质量的监督

项目服务机构重视服务质量，在服务过程中，服务机构都会派工作人员进行跟踪监督，查看服务质量。对于服务质量有待改善的服务员或相关服务提供者的，通过面谈、督导、会议等方式进行指正。

2.服务对象对服务质量监督情况评估

通过对服务对象进行实地随访，就服务对象对服务质量监督情况进行了全面的评估。通过回访发现，项目服务机构均有告知服务对象投诉渠道，服务对象知晓如何维护自身权益，知晓通过何种途径可以无压力、无干扰、有效反馈自己的诉求。目前尚无服务对象因服务质量问题向项目服务机构进行投诉，因此项目服务机构无投诉和答复记录。

（九）服务成效展示评估

三家服务机构对服务进行拍照存档，但均未充分利用网络媒体及时宣传罗山县民政局政府购买养老服务项目的重

要意义、政策措施和推进政府购买服务工作的进展情况。建议项目服务机构拓宽服务成果展示的平台，融入更多、更新颖的方式，让更多人了解并关注政府购买养老服务的相关政策和服务进展。定期对服务进行总结，在媒体上（包括微信公众平台、类篇、网站等）对政府购买服务进行展示宣传。

（十）服务对象满意度评估

1.电话回访

在服务满意度调查内容方面，设定调查问题包括：对服务机构的管理是否满意；服务机构提供的助洁（例如洗衣、被，理发剃须，修剪指甲，个人卫生及家庭居所卫生等服务或者协助）是否满意；助餐方面，根据需求提供做餐送餐服务是否满意；助浴方面，是否协助失能半失能老人提供洗浴服务；助急方面，是否提供维修各类家用设备，代购基本生活用品，代缴水、电、气、电话费等；助医方面，是否配合做好家庭医生签约服务、为行动不便的老人送医、送药上门，定期上门为老人检测血压、血糖、视力、听力等基本医疗服务，指导老人科学合理用药和适宜的康复训练、保健、养生、心理健康等管理服务，对慢性病、老年病建立健康服务档案等居家上门服务；每月服务次数多少次；每次服务时长多少。

电话回访覆盖20个乡镇（街道），共挑选369位服务对象进行满意度调查，其中369位服务对象明确表示了服务满意度。具体调查结果如下：

表 1：满意度测评

序号	问题	满意度				
1	对服务机构的管理是否满意？	非常满意	满意	基本满意	不满意	非常不满意
		328	29	12	0	0
2	服务机构提供的助洁（例如洗衣、被，理发剃须，修剪指甲，个人卫生及家庭居所卫生等服务或者协助）是否满意？	非常满意	满意	基本满意	不满意	非常不满意
		336	29	4	0	0
3	助餐方面，根据需求提供做餐送餐服务是否满意？	非常满意	满意	基本满意	不满意	非常不满意
		126	106	137	0	0

表 2：回访问题统计

序号	回访问题	回访结果		
1	助浴方面，是否协助失能半失能老人提供洗浴服务？	是	否	
		146	223	
2	助急方面，是否提供维修各类家用设备，代购基本生活用品，代缴水、电、气、电话费等？	是	否	
		369	0	
3	助医方面，是否配合做好家庭医生签约服务、为行动不便的老人送医、送药上门，定期上门为老人检测血压、血糖、视力、听力等基本医疗服务，指导老人科学合理用药和适宜的康复训练、保健、养生、心理健康等管理服务，对慢性病、老年病建立健康服务档案等居家上门服务。	是	否	
		369	0	
4	每月服务次数多少次？	2 次	1 次	0 次
		369	0	0
5	每次服务时长多少？	1-2 小时	1 小时	低于 1 小时
		0	369	0

从电话回访数据资料显示，服务对象对服务机构的管理、助急、助医等方面的服务总体满意度为100%，对服务机构的管理和助急方面满意度比较高，在助浴方面，还需要护理员加强服务。在服务次数、服务时长方面，护理员每月都能按照时间和频次要求开展服务，但回访中有服务对象建议，希望可以多来几次。建议项目服务单位在服务形式和内容上不断创新，技能上不断提升，以服务规范为基础，加强培训，更好地适应服务对象的需求。

2.上门回访

在服务满意度调查内容方面，设定调查问题包括：对服务机构的管理是否满意；服务机构提供的助洁（例如洗衣、被，理发剃须，修剪指甲，个人卫生及家庭居所卫生等服务或者协助）是否满意；助餐方面，根据需求提供做餐送餐服务是否满意；助浴方面，是否协助失能半失能老人提供洗浴服务；助急方面，是否提供维修各类家用设备，代购基本生活用品，代缴水、电、气、电话费等；助医方面，是否配合做好家庭医生签约服务、为行动不便的老人送医、送药上门，定期上门为老人检测血压、血糖、视力、听力等基本医疗服务，指导老人科学合理用药和适宜的康复训练、保健、养生、心理健康等管理服务，对慢性病、老年病建立健康服务档案等居家上门服务；每月服务次数多少次；每次服务时长多少。

上门回访覆盖20个乡镇（街道），共挑选882位服务对象进行满意度调查，均明确表示了服务满意度。具体调查结果如下：

表1：满意度测评

序号	问题	满意度				
1	对服务机构的管理是否满意？	非常满意	满意	基本满意	不满意	非常不满意
		835	36	11	0	0
2	服务机构提供的助洁（例如洗衣、被，理发剃须，修剪指甲，个人卫生及家庭居所卫生等服务或者协助）是否满意？	非常满意	满意	基本满意	不满意	非常不满意
		827	47	8	0	0
3	助餐方面，根据需求提供做餐送餐服务是否满意？	非常满意	满意	基本满意	不满意	非常不满意
		77	116	689	0	0

表2：回访问题统计

序号	回访问题	回访结果		
1	助浴方面，是否协助失能半失能老人提供洗浴服务？	是	否	
		465	417	
2	助急方面，是否提供维修各类家用设备，代购基本生活用品，代缴水、电、气、电话费等？	是	否	
		882	0	
3	助医方面，是否配合做好家庭医生签约服务、为行动不便的老人送医、送药上门，定期上门为老人检测血压、血糖、视力、听力等基本医疗服务，指导老人科学合理用药和适宜的康复训练、保健、养生、心理健康等管理服务，对慢性病、老年病建立健康服务档案等居家上门服务。	是	否	
		882	0	
4	每月服务次数多少次？	2次	1次	0次

		882	0	0
5	每次服务时长多少？	1-2 小时	1 小时	低于 1 小时
		0	882	0

从上门回访调查结果显示，服务对象总体满意度为 100%，服务对象对护理员提供的助急、助医等方面的服务满意度较高，在助餐方面还需要不断改进。在上门回访过程中，有服务对象提出护理员提供的服务大多是量血压，服务内容单调，建议项目加强护理员专业技能培训，根据老人不同情况，进行个性化管理，开展不同服务。

四、主要成绩及经验做法

1. 培养本土化队伍

在居家养老上门服务中，养老护理员的培养采取就近原则，培养本土化护理员队伍，专门为老年人提供生活照料、医疗保健、精神慰藉等全方位服务。同时，护理员在上门服务过程中，宣传国家政策、收集群众意见并化解邻里矛盾，作为政府与群众之间的桥梁，拉近了干部与群众的关系，加强了乡镇的凝聚力。

2. 档案管理规范

项目服务单位档案管理工作做的比较规范细致，项目服务机构能够按照不同乡镇单独建档，同时对派工单、服务确认书等不同类型档案分类保存，分类合理且细致；每个档案袋中的档案与档案袋标识一致，不存在错放乱放的现象；档

案保存完好，记录清晰；实行了电子档案和纸质档案的双保险，确保了档案的合理存放。

3. 制度健全，管理规范

项目服务机构的各项管理制度相对完善，包含人事管理制度、行政管理制度、财务管理制度、服务管理制度、档案管理制度等，各项制度明确了各个岗位的工作职责，分工明确，管理层级清晰，管理规范，为项目的开展提供了保障，团队在居家养老服务开展中不断创新，不断完善，赢得服务对象的认可和好评。

4. 回访满意度高

通过上门和电话的满意度回访，共计回访 1251 人，回访占比 30%，通过居家养老上门服务的开展，极大地提升了居家老人的幸福感和满意度。在回访过程中多名服务对象表达了对服务的认可，对于享受到党和国家政策表达了感谢，充分表达了对项目服务机构服务人员和服务质量的认可以及肯定，获得了服务对象的广泛好评，取得了良好的成效。

五、存在主要问题

1. 居家养老服务同质化。罗山县民政局针对城区和乡镇 60 岁以上生活不能自理的低保、高龄、失独及分散供养特困老人开展助洁、助餐、助浴、助医、助急等服务，在服务过程中未根据老人基本情况定制个性化服务，未实行分类和差异化养老服务管理，使得居家养老上门服务内容过于同质化。

在后续服务过程中，可根据老人不同情况，进行个性化管理，开展不同服务。

2.缺乏网络宣传。项目服务机构在服务过程中均有服务记录但未充分利用网络媒体及时宣传罗山县民政局政府购买养老服务的重要意义、政策措施和推进政府购买服务工作的进展情况。建议项目服务机构拓宽服务成果展示的平台，融入更多、更新颖的方式，让更多人了解并关注政府购买养老服务的相关政策和服务进展。

3.养老护理人员持证数量不足。根据《河南省财政厅 河南省民政厅 河南省卫生健康委员会 河南省人力资源和社会保障厅关于印发〈河南省政府购买养老服务实施办法〉的通知》（豫财社〔2022〕7 号）文件中规定，政府购买养老服务承接主体需要具备提供养老服务所必需的人员和专业技术。罗山县从事养老服务护理部分工作人员虽然经过培训，但并不是专业的养老护理员，缺乏专业能力，在后续的工作中要提升护理员的专业能力，获得养老护理职业技能等级证书，做到“持证上岗”。

4.服务机构各项管理制度虽然完善，工作人员熟悉各项管理制度，但是并未按照规定进行制度上墙。在后续的工作中应及时将制度上墙，便于管理。

罗山县益起社会工作服务中心

2024 年 12 月 20 日

六、评估记录照片

高店乡高店村张翠珍
2024.12.9

高店乡高店村王天友
2024.12.09

高店乡高店村高广志
2024.12.9

高店乡高店村曹宏明
2024.12.9