附件

2022-2023年韶关市社会福利院护理服务费和后勤保障服务项目重点绩效评价报告

评 价机 构：韶关中一会计师事务所有限公司

机构负责人：邱治华

项目负责人：钟敏玲

日 期：2024年11月

# 摘 要

受韶关市财政局委托，韶关中一会计师事务所有限公司（下称“韶关中一”）组建绩效评价工作组，对2022-2023年韶关市社会福利院护理服务费和后勤保障服务项目开展重点绩效评价，本次评价基准日为2023年12月31日。根据现有评价材料，结合书面评价、现场调研情况，2022-2023年韶关市社会福利院护理服务费和后勤保障服务项目绩效评价得分73.38分，绩效评价等级为“中”。

根据《儿童福利机构基本规范》第四条基本要求第四小条“人力资源配备应满足儿童福利机构服务的需要，工作人员与儿童的比例应为1:1”，预计2023年孤残儿童及托养儿童88人，工作人员需88人减去在职在编人员26人，可配备工作人员62人。根据《广东省民政厅关于开展2020年度养老机构星级评定工作的通知》的文件要求，护理员与入住老人比例为：与自理老人1:10，与半失能老人1:4，与全失能老人 1:2。预计2023年有33名特困人员（其中全自理1人，轻度及中度失能7人，重度失能25人），需护理员15人。2021年9月经市财政局核定护理人员49人，2022年护理人员工资和劳务派遣服务费312.23万元、2023年护理人员工资和劳务派遣服务费312万元。

根据项目特点，本次评价从项目投入、过程、产出和效益等四个方面着手，重点考核护理人员服务费发放程序是否合规、资金支出是否控制在预算计划之内、资金发放是否及时到位、发放对象是否准确，服务对象对于护理服务实施的满意度情况等。综合评价表明，市福利院足额发放护理人员工资及劳务派遣服务等各项费用，一定程度提高了孤残儿童及托养儿童、特困老人的生活质量。但是项目整体还存在一些不足：第一，绩效考评制度执行流于形式，未按考评明细逐项考核评分。第二，培训力度不够，教育覆盖人员较少。第三，绩效指标设置不够全面具体，未科学合理反映项目内容，不利于跟踪与评估项目开展质量。项目绩效目标申报表，仅针对护理人员招聘人数设置了产出数量指标，产出指标设置不全，效益指标也仅设置了社会认同度，未能全面反映项目实施效果。

针对以上存在问题，提出以下改进建议：第一，加强绩效管理，提高绩效管理的有效性。严格按照《韶关市社会福利院儿童部工作人员绩效考评制度（试行）》《韶关市社会福利院老年部工作人员绩效考评制度》的规定，每月绩效考评按照考核细则逐项进行评分。第二，加强培训教育，建立反馈机制。注重实践经验与理论知识的结合，通过实践操作、模拟操作等方式，使护理人员能够在实际操作中掌握理论知识，通过测试了解护理人员的学习进展和应用情况，并提供及时的反馈和指导。第三，合理设置项目绩效目标，提高绩效指标编报质量。一是设置项目阶段性目标时，结合项目特点与重点，制定更具针对性的年度目标。二是编制绩效指标时，结合项目目的与预期达成的目标，从具体执行层面出发设计绩效指标，以提高指标的合理性、可衡量性。‌

**目 录**

[摘 要 - 1 -](#_Toc178147140)

[一、项目基本情况 - 1 -](#_Toc178147141)

[（一）项目背景。 - 1 -](#_Toc178147142)

[（二）项目实施情况。 - 2 -](#_Toc178147143)

[（三）资金下达及使用情况。 - 2 -](#_Toc178147144)

[（四）绩效目标。 - 2 -](#_Toc178147145)

[（五）评价目的。 - 2 -](#_Toc178147146)

[（六）评价范围和对象。 - 3 -](#_Toc178147147)

[二、绩效分析 - 3 -](#_Toc178147148)

[（一）绩效目标完成情况。 - 3 -](#_Toc178147149)

[（二）绩效评价指标分析情况。 - 4 -](#_Toc178147150)

[三、评价结论 - 14 -](#_Toc178147151)

[四、主要绩效 - 14 -](#_Toc178147152)

[（一）为特困老人、残疾儿童的基本生活提供后勤保障。 - 14 -](#_Toc178147153)

[（二）进一步推进韶关市儿童福利机构优化提质。 - 15 -](#_Toc178147154)

[五、存在问题 - 15 -](#_Toc178147155)

[（一）绩效指标设置不够全面，未能科学反映项目内容。 - 15 -](#_Toc178147156)

[（二）护理人员考核流于形式，监督管理有待规范。 - 15 -](#_Toc178147157)

[（三）业务培训覆盖面较窄，未覆盖所有护理人员。 - 16 -](#_Toc178147158)

[六、建议 - 16 -](#_Toc178147159)

[（一）合理设置项目绩效目标，提高绩效指标编报质量。 - 16 -](#_Toc178147160)

[（二）加强项目监督管理，落实绩效考评方案。 - 17 -](#_Toc178147161)

[（三）加强培训效果的管理和控制，扩大培训范围。 - 17 -](#_Toc178147162)

[七、附件 - 18 -](#_Toc178147163)

[附件1 - 19 -](#_Toc178147164)

[附件2 - 26 -](#_Toc178147165)

[附件3 - 27 -](#_Toc178147166)

# 一、项目基本情况

## （一）项目背景。

韶关市社会福利院始建于1950年，隶属于市民政局的事业单位，负责韶关城区范围内“无法定抚养义务人、无劳动能力、无生活来源”（三无人员）的孤、老、残、幼等人员的收养工作，提供生活起居、文化娱乐、医疗保健、特殊教育、养护、康复、托管等综合性服务；负责韶关城区范围内弃婴、孤残儿童的收养及国内外送养工作；开展社会托养服务。是一所集医疗、康复、托老、抚幼于一体的综合性福利机构，公益一类事业单位。

根据《韶关市儿童福利机构优化提质和创新转型高质量发展工作实施方案》，2022年12月底前主要完成升级改造、装修教室、康复室、娱乐活动室及添置生活设施及工作人员配备等，满足接收县（市、区）级儿童福利机构移交的儿童条件。按照《儿童福利机构基本规范》工作人员与儿童比例应为1:1，预计2023年孤残儿童及托养儿童88人。

根据《广东省民政厅关于开展2020年度养老机构星级评定工作的通知》的文件要求，护理员与入住老年人配比为：与轻度失能及能力完好老年人配比不低于1:10，与中度失能老年人配比不低于1:4，与重度失能老年人配比不低于 1:2。预计2023年有33名特困人员（其中全自理1人，轻度及中度失能7人，重度失能25人）。

## （二）项目实施情况。

1、工作人员经费标准

2021年9月经市财政局、市人社局审批，按照市福利院实际供养孤儿和特困老人人数核定护理人员49人(剔除在职在编人员)，参照2021年市本级核定后勤服务人员经费供给标准6.3万元/人/年，劳务派遣服务费3.528万元，两年合计624.23万元。

2、发放程序

目前，本项目资金发放程序为：市福利院依据相关批复确定的标准、招聘人数，按月对护理人员进行考核，根据考核结果支付工资和劳务派遣代理服务费。

## （三）资金下达及使用情况。

2022年下达预算312.23万元、2023年下达预算312万元；截至2023年12月31日，2022年预算已支付312.23万元、2023年预算已支付 311.78 万元。

## （四）绩效目标。

根据项目工作实施方案及相关项目材料，项目总体绩效目标可归纳为：招聘劳务派遣人员，并支付社会保险费用，保障市福利院特困老人、孤残儿童和托养儿童能够得到正常的护理照料和后勤保障。

## （五）评价目的。

韶关市社会福利院主要负责韶关城区范围内“无法定抚养义务人无劳动能力、无生活来源”（三无人员）的孤、老、残、幼等人员和韶关城区范围内弃婴、孤残儿童的收养工作，提供生活起居、文化娱乐、医疗保健、特殊教育、养护、康复、托管等综合性服务。为深入了解市福利院护理服务和后勤保障服务的具体落实情况及实施绩效，提高资金的使用效益，规范项目支出管理，市财政局委托第三方开展2022-2023年韶关市社会福利院护理服务费和后勤保障服务项目绩效评价。

本次绩效评价项目旨在检验市福利院护理服务费和后勤保障服务项目资金在保障特困人员、孤残儿童和托养儿童生活起居等方面是否达到了预期目标。本次评价将会考量该项目预期目标的实现程度以及资金使用的规范性，针对项目实际情况提出下一步工作计划，通过对项目情况进行全盘分析，总结归纳项目的经验与问题，及时提出针对性的改善建议，为项目单位后续规范资金管理与使用、保障特困人员、孤残儿童和托养儿童生活以及维护社会稳定提供参考。

## （六）评价范围和对象。

本次绩效评价对象是2022-2023年韶关市社会福利院护理服务费和后勤保障服务项目，涉及预算支出共624.01万元，评价范围为2022年1月至2023年12月。

# 二、绩效分析

## （一）绩效目标完成情况。

因项目绩效目标申报表中仅设置了数量指标和社会效益指标，故此处将结合《市级财政支出项目绩效自评基础信息表》分析项目2022-2023年绩效目标完成情况。2022-2023年项目基本完成年度绩效目标，截至2023年12月31日，项目100%完成了劳务派遣护理人员薪酬及服务费发放，保障了院内特困老人和孤儿得到适当护理，通过问卷调查，项目基本得到社会认同及特困老人、孤儿的满意，一定程度上维护了社会稳定和谐。具体绩效目标完成情况见表2-1。

表 2‑1 项目绩效指标完成情况表

| 一级  指标 | 二级  指标 | 指标名称 | 评价年度预期值 | 评价年度实现值 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 产出  指标 | 经济性 | 预算控制 | 在预算执行进度与事项完成进度基本匹配的前提下，实际支出未超过预算计划。 | 该项目预算执行进度与事项完成进度基本匹配，未超出预算。 |
| 费用超预算比例 | 以合同价或实际支出额为准，成本未超过预算金额 | 未见项目金额超出预算范围的情况，且暂时未见项目开支明显高于市场同类项目成本的资金支出，各项目实施成本属于合理范围。 |
| 效率性 | 供养孤儿人数 | 年均供养孤儿目标值为70人 | 年均已供养孤儿70人。 |
| 供养特困老人人数 | 年均供养特困老人目标值为33人 | 年均已供养特困老人47人。 |
| 购买服务护理人员人数 | 年均购买服务护理人员目标值为49人 | 年均已购买劳务派遣人员63人。 |
| 购买服务护理人员绩效考核合格率 | 合格率100% | 合格率为100% |
| 效果  指标 | 社会效益 | 社会认同度 | 认同度100% | 线上调查认同度为60.32%、线下调查认同度为100%。 |
| 可持续发展 | 购买护理人员培训次数 | 每年至少安排一期提高部门员工素质或工作能力为目标的定期培训，至少安排二期以提高员工业务操作能力为目标的不定期培训 | 2022年举办了3场关于护理知识、康复护理知识和员工情感教育等方面的培训， 2023年举办了3场关于护理技能、传染病护理等方面的培训。 |
| 培训考核通过率 | 通过率100% | 参与培训的人数考试均合格，通过率100% |
| 公平性 | 满意度  指标 | 服务对象满意度 | 满意 | 满意度为99.58% |

## （二）绩效评价指标分析情况。

本次评价从项目决策、项目过程、项目产出及项目效益4个维度进行指标分析。项目整体综合指标得分为73.38分，绩效等级为“中”。其中一级指标得分率如图2-1所示。

图2-1 一级指标各指标得分率

### 1.项目决策

项目决策指标值20分，得分17，得分率为85%。项目投入的5项三级指标得分率如图2-2所示：

图 2‑2 项目决策的5项三级指标各指标得分率

### （1）项目立项（指标值12，得分9，得分率75%）。

①论证决策指标值 4，得分4，得分率100%。项目立项论证决策工作充分。根据《童福利机构基本规范》《广东省民政厅关于开展2020年度养老机构星级评定工作的通知》等文件，参考2021年孤儿、特困老人在院人员和后勤服务人员工资水平，报市财政局和市人社局审批核定劳务派遣招聘人数及预算金额，主要解决养老院和儿童福利机构护理员配备要求，项目立项依据充分。

②目标设置指标值6，得分3，得分率50%。

目标设置完整性指标值2，得分1，得分率50%。根据市福利院提供的《项目绩效自评指标评分表》，项目设置了总目标，但未设置质量、时效指标，指标设置不完整扣1分。

目标设置合理性指标值2，得分1，得分率50%。该项目总体目标为保障院内特困人员、孤残儿童和托养儿童能够得到正常的护理照料，但数量指标仅设置了招聘劳务派遣人员目标，可持续发展指标仅设置了健全采购机制与监管机制以及社会和谐发展、特困人员及儿童护理照料水平等目标，目标设置未能反应保障特困老人、孤残儿童和托养儿童的数量目标以及劳务派遣人员自身业务能力提升等可持续发展目标。指标设置合理性有待提高，故酌情扣1分。

目标设置可衡量指标值2，得分1，得分率50%。项目设置了总目标，但部分指标设置未进行量化，不可衡量，如效益指标“特困人员及儿童护理照料水平”绩效目标值为逐步提高。指标设置可衡量性有待完善，故酌情扣1分。

③保障措施指标值2，得分2，得分率100%。

制度完整性指标值1，得分1，得分率100%。市福利院已制定《韶关市社会福利院关于护理服务费和后勤保障服务资金项目管理制度》《韶关市社会福利院培训管理制度》《韶关市社会福利院财务管理办法》《韶关市社会福利院固定资产制度》等制度保障项目的实施，制度制定较为完整。

计划安排合理性指标值1，得分1，得分率100%。根据市福利院每月提交的劳务派遣人员工资表（含社会保险等费用），由第三方劳务派遣公司开具发票，市福利院每月按时向市财政申请，将上述费用支付至劳务派遣公司，项目计划安排较为合理。

### （2）资金落实（指标值8，得分8，得分率为100%）。

①资金到位指标值5，得分5，得分率100%。

资金到位率指标值3，得分3，得分率100%。根据实质大于形式的原则，资金到位率的考核目的是考核资金落实对项目实施的保障，故此处以每月申请资金与到位资金作为考核基础。2022年申请支付劳务派遣人员薪酬及服务费312.23万元，实际支付金额312.23万元；2023年申请支付劳务派遣人员薪酬及服务费311.78万元，实际支付金额311.78万元，每月资金均足额到位。

资金到位及时性指标值2，得分2，得分率100%。根据中国工商银行股份有限公司电子凭证，市财政支付中心依据市福利院逐月薪酬支付请示文件，于当月发放至韶关市新雅物业服务有限公司，资金到位及时。

②资金分配指标值3，得分3，得分率100%。根据2021年度护理人员工资水平、特困老人和孤儿的情况，市财政局核定劳务派遣护理人员49人，人员经费标准6.3万元/人/年，劳务派遣服务费3.528万元/年，资金安排按照核定标准执行，资金方向与绩效目标较为匹配，资金分配合理。

### 2.项目过程

项目过程指标值20分，得分19，得分率为95%。项目过程的5项三级指标得分率如图2-3所示：

图 2-3 项目过程的5项三级指标各指标得分率

### （1）资金管理（指标值9，得分9，得分率100%）。

①资金支出率指标值3，得分3，得分率100%。根据市财政局《市级部门预算通知》和财政直接支付凭证及支出明细表，2022年至2023年下达预算资金624.23万元，实际支付624.01万元，资金支出率99.96%。

②资金支出规范性指标值6，得分6，得分率100%。

预算执行规范性指标分值2分，得分2分，得分率100%。市福利院护理服务费和后勤保障服务项目按聘请护理人员49人，人员经费标准6.3万元/人/年，劳务派遣服务费3.528万元/年进行年度预算，预算年度实际聘请护理人员2022年55人、2023年70人，超出部分由市福利院经营收入承担，未发生预算调整，预算执行不扣分。

事项支出合规性指标分值2分，得分2分，得分率100%。项目资金基本用于支付劳务派遣人员工资、社会保险及劳务派遣公司服务费，资金管理、费用标准及支付符合相关制度规定，按劳务派遣单位申报→市福利院审核→市财政局审核后拨付，财政资金审批、发放程序规范，暂未发现挤占、截留、挪用资金现象。

会计核算规范性指标分值2分，得分2分，得分率100%。根据现场抽查财务明细账、支出凭证，市福利院已设立专账核算，支出凭证符合规定，故会计核算规范性不扣分。

### （2）项目管理（指标值8，得分7，得分率87.5%）。

①实施程序规范性指标值4，得分4，得分率100%。该项目方案按规定程序报市财政局、市人社局审批，且通过竞争性磋商程序确定由韶关市新雅物业服务有限公司作为成交供应商，实施程序合理规范。

②管理情况指标值4，得分3，得分率75%。

一是机制方面，市福利院制定了《老年部绩效考评方案》《儿童部绩效考评方案》对劳务派遣护理人员每月进行考评，管理机制方面比较完善。

二是监管落实方面，根据已有材料及现场了解，市福利院按季度进行考评，且绩效考核确认表上仅有一个分值，没有按照考评方案中的考评明细表逐项进行评分考核，劳务派遣人员考评有待完善，酌情扣1分。

### （3）绩效管理（指标值3，得分3，得分率100%）。

自评组织工作情况指标值3，得分3，得分率100%。市福利院及时开展自评工作，且能够及时、全面、完整的提供绩效自评表及其佐证材料，自评工作能够较好完成。

### 3.项目产出

项目产出指标值15，得分10.99，得分率73.27%。4项三级指标得分率如图2-4所示：

图2-4 项目产出的4项三级指标各指标得分率

### （1）经济性（指标值5，得分5，得分率100%）。

①预算控制指标值3，得分3，得分率100%。根据市财政局《市级部门预算通知》及财政直接支付凭证，该项目预算执行进度与事项完成进度基本匹配，每月按标准申请相关资金并发放，实际支出未超出预算。

②成本控制指标值2，得分2，得分率100%。该项目经过竞争性磋商确定供应商，并严格执行资金安排计划，未见项目金额超出预算范围的情况，且暂时未见项目开支明显高于市场同类项目成本的资金支出，各项目实施成本属于合理范围。

### （2）效率性（指标值10，得分5.99，得分率59.9%）。

①完成进度指标值6，得分3.99，得分率66.5%。

供养孤儿人数指标值2，得分0.99，得分率49.5%。根据《韶关市民政局关于解决2022年韶关市社会福利院工作人员经费预算的请示》，需供养孤儿70人。市福利院提供了2022-2023年供养孤儿清单，2022年平均每月供养孤儿69人、2023年平均每月供养孤儿70人，由于2022年平均供养孤儿人数未达设定的目标值，且年初未设置该指标，故该指标扣1.01分。

供养特困老人人数指标值2，得分1，得分率50%。根据《韶关市民政局关于解决2022年韶关市社会福利院工作人员经费预算的请示》，需供养特困老人33人。市福利院提供了2022-2023年供养特困老人清单，2022年供养特困老人31人、2023年供养特困老人62人，2022-2023年平均供养特困老人完成率为140.91%，但是年初未设置该指标，故该指标扣1分。

购买服务护理人员人数指标值2，得分2，得分率100%。根据《韶关市民政局关于解决2022年韶关市社会福利院工作人员经费预算的请示》，市财政局核定护理人员49人。市福利院2022年购买劳务派遣护理人员55人、2023年购买劳务派遣护理人员70人，2022-2023年平均购买劳务派遣护理人员完成率为127.55%，已完成设定目标。

②完成质量指标值4，得分2，得分率50%。抽查了2023年第一季度和第四季度的绩效考核表，第一季度购买服务护理人员总人数59人、第四季度购买服务护理人员总人数61人，两个季度所有护理人员考核均在70分以上，合格率为100%，但市福利院未按制定的考评方案每月进行考评，且季度考评流于形式，考虑该事项在监管有效性指标已扣分，避免同一事项重复扣分，故此处不予扣分。由于年初未设置该指标，该指标扣2分。

### 4.项目效益

项目效益指标值45，得分26.39，得分率58.64%。项目效益的3项三级指标得分率如图2-5所示：

图2-5 项目效益的3项三级指标各指标得分率

### （1）效果性（指标值40，得分21.41，得分率53.53%）。

①社会效益指标值10，得分8.41，得分率84.1%（具体问卷调查结果详见附件3）。通过微信针对社会群体发放调查问卷，线上回收有效问卷数63份，综合满意度为60.32%；线下问卷调查主要为学校、医院等与服务对象接触较多的社会群体，发放调查问卷40份，回收有效问卷数40份，综合满意度为100%；综合社会群体线上与线下的调查结果，项目社会效益仍有提升空间，故该指标扣1.59分。

②可持续发展指标值30，得分13，得分率43.33%。

购买护理人员培训次数指标值20，得分8，得分率40%。根据市福利院提供的韶关市新雅物业服务有限公司培训材料，该公司2022年举办了3场关于护理知识、康复护理知识和员工情感教育等方面的培训，培训签到分别19人、29人、28人；2023年举办了3场关于护理技能、传染病护理等方面的培训，培训签到分别31人、29人、28人。培训次数已完成设置目标，但由于2022年和2023年两年参加培训的人员几乎为相同人员，均未能覆盖劳务派遣的所有护理人员，因此酌情扣2分，且年初未设置该指标，故该指标扣12分。

培训考核通过率指标值10，得分5，得分率50%。韶关市新雅物业服务有限公司2022年已举办了3场培训，参与培训人数分别为19人、29人、28人，培训结束后通过考核人数分别为19人、29人、28人； 2023年已举办了3场培训，参与培训人数分别为31人、29人、28人，培训结束后通过考核人数分别为31人、29人、28人，2022-2023年共6场培训考核通过率均为100%，但因年初未设置该指标，故该指标扣5分。

### （2）公平性（指标值5，得分4.98，得分率99.58%）。

由于服务对象特别，本次满意度问卷调查仅选取24名有能力回复的人员进行，回收有效问卷数24份，综合满意度为99.58%，院内特困老人、孤残儿童和托养儿童基本能够得到正常的护理照料，但服务对象的日常活动仍有提升空间。具体情况见附件3。

# 三、评价结论

基于现有评价材料，结合书面评价、现场调研情况，2022-2023年韶关市社会福利院护理服务费和后勤保障服务项目绩效评价得分为73.38分，绩效等级为“中”。总体而言，项目论证较充分，实施过程较为规范，绩效目标基本完成，一定程度上能够保障特困老人、孤残儿童和托养儿童的基本生活。但绩效目标设置的科学性有待提升，护理人员的监管有待加强，业务培训有待完善。

# 四、主要绩效

项目执行情况良好，护理人员薪酬发放及时，在一定程度上保障了院内特困老人、残疾儿童的生活得到照料，基本达成了年度绩效目标，推进儿童福利机构优化提质，提升特困老人生活幸福指数。主要绩效表现在以下方面：

## （一）为特困老人、残疾儿童的基本生活提供后勤保障。

市福利院通过劳务派遣方式聘请劳务派遣护理人员为院内特困老人、孤残儿童提供饮食、卫生、睡眠、穿衣等基本生活服务，保证他们的生活质量和安全；为特困老人、孤残儿童提供良好的情感支持和心理疏导，帮助他们建立积极的人生观和价值观。

## （二）进一步推进韶关市儿童福利机构优化提质。

市福利院通过聘请劳务派遣护理人员，协助专业人员为院内孤残儿童进行语言、认知、运动、社交等方面的康复训练和进行适当的教育活动，帮助他们恢复或提高功能水平和培养孤残儿童的兴趣和能力，有效推进儿童养育、医疗、康复、教育、社会工作一体化发展。

# 五、存在问题

## （一）绩效指标设置不够全面，未能科学反映项目内容。

项目绩效指标设置全面性不足，不利于跟踪评估项目开展质量。据市福利院提供的项目绩效自评指标评分表，项目仅针对招聘劳务派遣人数设置了产出数量指标，未设置产出质量指标、产出时效指标等，未能全面反映项目内容。尽管单位在自评时对指标进行了完善，但仍存在部分指标设置缺乏合理性与可衡量性等问题，不利于科学全面把握项目实施。如产出数量指标缺少保障特困老人、孤残儿童和托养儿童的数量、社会效益指标“特困人员及儿童护理照料水平”的预期目标未具体化难以衡量等。

## （二）护理人员考核流于形式，监督管理有待规范。

根据《韶关市社会福利院儿童部工作人员绩效考评制度（试行）》《韶关市社会福利院老年部工作人员绩效考评制度》，绩效综合考评时间跨度为每个月进行，由至少两名绩效考评领导小组成员对考评对象进行检查，并登记在案，考核内容包括：环境卫生、服务对象护理、护理工作、护理员精神风貌、一票否决等，但市福利院没有每月进行考评，而是每季度对劳务派遣护理人员进行绩效考评，而且考核确认表仅有两名考评小组成员签名及一个绩效考核分数，缺少对考评内容的逐项考核，分别给予考核分数，考核流于形式。

## （三）业务培训覆盖面较窄，未覆盖所有护理人员。

韶关市新雅物业服务有限公司作为劳务派遣公司，应对劳务派遣护理人员定期进行业务培训，确保护理人员的业务水平。根据《福利院劳务派遣服务方案2022-2023年》，劳务派遣公司应根据实际需要，每年至少安排一期提高部门员工素质或工作能力为目标的定期培训和至少安排二期以提高员工业务操作能力为目标的不定期培训。2022年和2023年韶关市新雅物业服务有限公司分别举办了3场关于护理技能、康复护理知识和员工情感教育等方面的培训，但参与培训的护理人员几乎是相同人员，且每场培训参与人员大约30人，部分劳务派遣护理人员2022-2023年期间均未参与劳务派遣公司举办的业务培训。

# 六、建议

## （一）合理设置项目绩效目标，提高绩效指标编报质量。

在编制绩效指标时，结合项目目的与预期达成的目标，从具体执行层面出发设计绩效指标，需要分析如何达成目标、相对地如何考核目标达成情况，以提高指标的合理性、可衡量性。本项目的目的是保障院内特困人员、孤残儿童和托养儿童能够得到正常的护理照料和后勤保障，因此护理人员的业务水平、项目对象的满意度是主要目标。由此，围绕着主要目标的实现方式，可以从产出指标、效益指标方面设置具体指标，如产出数量指标除设置招聘劳务派遣人数之外，还可增加“供养孤儿人数”“供养特困老人人数”，而产出质量指标可设置“购买服务护理人员绩效考核合格率”等；为考核“护理人员业务水平”目标的达成情况，应设置可量化指标如“护理人员培训次数”等。

## （二）加强项目监督管理，落实绩效考评方案。

市福利院应严格执行考评方案，每月对考核内容进行逐项考评，对于考核人的选择，要确保考核人有足够时间和机会观察被考核人的工作情况，并且有能力将观察结果转化为有用信息，得出客观的评价结果。树立科学绩效管理理念，指导科学的绩效管理，不仅是对护理人员工作的评价，更是帮助护理人员与福利院实现更高绩效目标的手段与方法。

## （三）加强培训效果的管理和控制，扩大培训范围。

护理工作在福利院内始终是工作重点和工作重心，护理人员作为特困老人、孤残儿童的贴身照料者，护理人员的专业技能及素养在儿童成长、老年人生活中起着重要的作用。为进一步提高护理人员的护理水准和专业素养，应定期对所有劳务派遣护理人员进行培训，督促护理人员学习基本的护理知识，持续提升理论知识和业务技能水平。

# 七、附件

1. 2022-2023年韶关市社会福利院护理服务费和后勤保障服务项目绩效评价评分表

2. 2022-2023年韶关市社会福利院护理服务费和后勤保障服务项目绩效评价小组成员名单

3. 2022-2023年韶关市社会福利院护理服务费和后勤保障服务项目社会效益和满意度问卷调查结果

# 附件1

2022-2023年韶关市社会福利院护理服务费和后勤保障服务项目绩效评价评分表

| **一级指标** | **二级指标** | **三级指标** | **四级指标** | **权重** | **评分标准** | **评分** | **评分依据** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 决策 | 项目立项 | 论证决策 | 论证充分性 | 4 | 1.项目申报立项符合相关法律法规、政策文件、管理制度的得2分，否则酌情扣分； 2.前期论证充分，经过必要的可行性研究、专家论证、风险评估、绩效评估、集体决策，且可行性研究报告、摸底调查工作总结、专家意见表等材料前期论证材料完整的,得2分。否则酌情扣分。 本指标得分为上述两项得分之和。 | 4 | 根据《儿童福利机构基本规范》和《广东省民政厅关于开展2020年度养老机构星级评定工作的通知》文件，参考2021年孤儿、特困老人在院人员和后勤服务人员工资水平，报市财政局和市人社局审批核定劳务派遣招聘人数及预算金额。论证充分性指标不予扣分。 |
| 目标设置 | 完整性 | 2 | 依据项目实施内容、预算申请额度等相关基础信息判断项目预算绩效目标设置的完整性。 1.具备年度总体目标的，得1分；否则不得分； 2.包含预期提供的公共产品或服务的产出数量、质量、时效、成本指标，预期达到的效果性指标，且指标值无缺项，得1分；否则缺1项扣0.5分，扣完为止。 本指标得分为上述两项得分之和。 | 1 | 根据市福利院提供的《项目绩效自评指标评分表》，项目设置了总目标，但未设置质量、时效指标，指标设置不完整扣1分。 |
| 合理性 | 2 | 依据项目实施内容、预算申请额度等相关基础信息判断绩效目标设置的相关性 1.项目绩效目标与实际工作内容相关性较强得1分；否则酌情扣分； 2.项目预期产出和效果符合正常的业绩水平，与预算确定的项目投资额或资金量相匹配的得1分；否则，出现1项与正常业绩水平、预算确定项目投资额或资金量偏离程度较大的，扣0.5分，扣完为止。 本指标得分为上述两项得分之和。 | 1 | 1、该项目总体目标为保障院内特困人员、孤残儿童和托养儿童能够得到正常的护理照料，但数量指标仅设置了招聘劳务派遣人员目标，未设置保障特困老人、孤残儿童和托养儿童的数量目标。  2、根据《2022-2023年福利院劳务派遣服务方案》，劳务派遣公司韶关市新雅物业服务有限公司应定期组织培训以提高员工的素质与工作技能，但可持续发展指标仅设置了健全采购机制与监管机制以及社会和谐发展、特困人员及儿童护理照料水平等目标，未能反应劳务派遣人员自身业务能力提升等可持续发展目标。  综上项目绩效目标与实际工作内容相关性有待提高，预期产出和效果有待完善，指标设置不合理酌情扣1分。 |
| 可衡量性 | 2 | 依据项目实施内容、预算申请额度等相关基础信息判断绩效目标设置的可衡量性，绩效目标设置是否有数据支撑、是否有可衡量性的产出和效果指标。 1.能将绩效目标细化分解为具体的绩效指标的，得0.5分；否则酌情扣分； 2.指标值清晰、可衡量的，得0.5分，否则酌情扣分； 3.与项目年度任务数或计划数相对应的，得0.5分；否则酌情扣分； 4.与预算确定的项目投资额或资金量相匹配的，得0.5分；否则酌情扣分。 本指标得分为上述四项得分之和。 | 1 | 根据市福利院提供的《项目绩效自评指标评分表》，设置的效果性指标均不可衡量，如：特困人员及儿童护理照料水平，绩效目标值为逐步提高。指标不具有可衡量性酌情扣1分。 |
| 保障措施 | 制度完整性 | 1 | 项目是否具备各项财务管理制度和业务管理制度（如工程管理制度、档案管理制度等），管理制度全面完整，足以保障项目顺利开展的，得1分；若存在必要管理制度缺漏或制度内容不合理的，酌情扣分。 | 1 | 市福利院已制定《韶关市社会福利院关于护理服务费和后勤保障服务资金项目管理制度》《韶关市社会福利院培训管理制度》《韶关市社会福利院财务管理办法》《韶关市社会福利院固定资产制度》等制度，制度完整不予扣分。 |
| 计划安排 合理性 | 1 | 依据工作进度计划等相关基础信息和证据判断项目实施计划是否符合实际情况，是否详细、完备，据实评分。 | 1 | 市福利院按照市财政局、市人社局批复的人数及标准，与第三方劳务派遣公司韶关市新雅物业服务有限公司签订劳务派遣合同。每月根据市福利院提交的劳务派遣人员工资表（含社会保险等费用），由第三方劳务派遣公司开具发票，市福利院每月按时向市财政申请，将上述费用支付至劳务派遣公司。计划安排合理不予扣分。 |
| 资金落实 | 资金到位 | 资金到位率 | 3 | 1.各类来源的资金足额到位的，得3分； 2.各类来源的资金未足额到位的，得分=实际到位金额/应到位金额\*100%\*3。 | 3 | 资金到位率100%，根据实质大于形式的原则，资金到位率考核目的是考核资金落实对项目实施的保障，故此处以每月申请资金与到位资金作为考核基础。2022-2023年申请支付劳务派遣人员薪酬及服务费624.01万元，实际支付金额为624.01万元，每月资金均足额到位。资金到位率指标不予扣分。 |
| 资金到位 及时性 | 2 | 1.各类来源的资金及时到位的，得2分； 2.各类来源的资金未及时到位的，得分=及时到位的金额/应及时到位的金额\*100%\*2。 | 2 | 依据市福利院提供的每月工资表，由劳务派遣公司开具发票，于当月发放至劳务派遣公司，资金到位及时。该指标不予扣分。 |
| 资金分配 | 资金分配 合理性 | 3 | 依据相关信息和证据判断资金分配合理，有助于实现资金的绩效目标的，得3分，否则酌情扣分。 | 3 | 经了解，预算测算标准为：参考2021年度护理人员工资水平和市财政局核定护理人员人数测算2022-2023年度预计金额，资金分配合理。该指标不予扣分。 |
| 过程 | 资金管理 | 资金支付 | 资金支出率 | 3 | 本指标得分=（2022年内已支付金额+2023年内已支付金额）/（2022年内实际到位金额+2023年内实际到位金额）\*100%\*3。 同时综合考虑工作进度，以及是否垫资或履行支付手续而影响支出率等因素适当调整最后得分。 | 3 | 根据市财政局《市级部门预算通知》及财政直接支付凭证，预算额为624.23万元，实际支付为624.01万元，计算得资金支出率为99.96%=（624.01/624.23\*100%），故该项得分=624.01/624.23\*100%\*3=2.999 ≈3，综上，该指标不扣分。 |
| 支出规范性 | 支出规范性 | 6 | 1.预算执行规范性：按规定履行调整报批手续或未发生调整的，且按事项完成进度支付资金的得2分，否则酌情扣分； 2.事项支出的合规性：资金管理、费用标准、支付符合有关制度规定的得2分，超范围、超标准支出，虚列支出，截留、挤占、挪用资金的，以及其他不符合制度规定支出的，视情节严重情况扣分，直至扣到0分； 3.会计核算规范性：规范执行会计核算制度得2分，未按规定设专账核算，或支出凭证不符合规定，或其他核算不规范的，视具体情况扣分。 本指标得分为上述三项得分之和。 | 6 | 1、未发生预算调整，且按事项完成进度支付资金； 2、检查2022-2023年韶关市社会福利院护理服务费和后勤保障服务项目明细账，该项目资金均用于支付劳务派遣人员薪酬及服务费，未发现超范围、超标准支出； 3、经抽查2022年11月17日支付10月劳务派遣人员薪酬211,890.94元和2023年12月19日支付12月劳务派遣人员薪酬90,965.73元两笔业务，可提供充足的相关原始凭证如经费支出报销单、电子发票、经审核的派遣人员工资表等。 综上，支出规范性指标不予扣分。 |
| 项目管理 | 实施程序 | 程序规范性 | 4 | 项目或方案按规定程序实施，包括项目或方案调整按规定履行报批手续，项目招投标、建设、验收等或方案实施严格执行相关制度规定的，得满分，否则酌情扣分。 | 4 | 该项目方案按规定程序报市财政局、市人社局审批，且通过竞争性磋商程序确定由韶关市新雅物业服务有限公司作为成交供应商。程序规范性指标不予扣分。 |
| 管理情况 | 监管有效性 | 4 | 1.资金使用单位或基层资金管理单位建立有效管理机制，且执行情况良好得2分，存在管理机制不健全、执行不到位的酌情扣分； 2.项目单位按规定对项目建设或方案实施开展有效的检查、监控、督促整改的，得2分；否则酌情扣分。 本指标得分为上述两项得分之和。 | 3 | 市福利院制定了《老年部绩效考评方案》《儿童部绩效考评方案》对劳务派遣护理人员每月进行考评，但根据市福利院提供的绩效考核确认表，未按考评方案每月进行考评，而是按季度进行考评，并且考评流于形式仅有一个考评分数和等级，没有按照考评方案中的考评明细表逐项进行评分考核。监管有效性指标酌情扣1分。 |
| 绩效管理 | 自评组织工作情况 | 自评组织 工作情况 | 3 | 1.能够及时开展自评工作的，得1.5分；未及时完成绩效自评的，不得分； 2.绩效自评表及其佐证材料提供及时、全面、完整，得1.5分；绩效自评表或佐证材料，每缺少1份扣0.5分，扣完即止。 本指标得分为上述两项得分之和。 | 3 | 市福利院能够及时开展自评工作，且能够及时、全面、完整的提供绩效自评表及其佐证材料。自评组织工作情况指标不予扣分。 |
| 产出 | 经济性 | 预算控制 | 预算控制 | 3 | 在预算执行进度与事项完成进度基本匹配的前提下，实际支出未超过预算计划的，得3分；实际支出超过预算安排额度的，得分=3-（实际支出额度-预算安排额度）/预算安排额度\*100%\*3； 项目支出未能保障事项相应完成进度的，酌情扣分。 | 3 | 根据市财政局《市级部门预算通知》及财政直接支付凭证，该项目预算执行进度与事项完成进度基本匹配，未超出预算。预算控制指标不予扣分。 |
| 成本控制 | 费用超预算比例 | 2 | 以合同价或实际支出额为准，成本未超过预算金额的，得2分；存在超出预算情况的，得分=2-（成本-预算金额）/预算金额\*2。 | 2 | 该项目经过竞争性磋商确定供应商，并严格执行资金安排计划，未见项目金额超出预算范围的情况，且暂时未见项目开支明显高于市场同类项目成本的资金支出，各项目实施成本属于合理范围。费用超预算比例指标不予扣分。 |
| 效率性 | 完成进度 | 供养孤儿人数 | 2 | 年均供养孤儿目标值为70人，完成率=已供养人数/目标值。因年初未设置指标，该指标最高得分50%，（1）完成率60%以下为不及格，不得分；（2）完成率为60%-100%的，得分=完成率×本指标分值的50%；（3）完成率100%-150%，得1分；（4）完成率高于150%，得分=本指标分值的50%×50%。 | 0.99 | 2022年平均每月供养孤儿69人、2023年平均每月供养孤儿70人，完成率99.29%=（（69+70）/2/70\*100%），由于2022年平均供养孤儿人数未达设定的目标值，且年初未设置该指标，因此该指标得0.99分=99.29%\*2\*50%。 |
| 供养特困老人人数 | 2 | 年均供养特困老人目标值为33人，完成率=已供养人数/目标值。  因年初未设置指标，该指标最高得分50%，（1）完成率60%以下为不及格，不得分；（2）完成率为60%-100%的，得分=完成率×本指标分值的50%；（3）完成率100%-150%，得1分；（4）完成率高于150%，得分=本指标分值的50%×50%。" | 1 | 2022年供养特困老人31人、2023年供养特困老人62人，完成率140.91%=（（31+62）/2/33\*100%）已达设定的目标值，但是年初未设置该指标，因此该指标得分1分。 |
| 购买服务护理人员人数 | 2 | 年均购买服务护理人员目标值为49人，完成率=已购买服务护理人员人数/目标值。  该项指标从绩效目标中提取，未完成按完成率计分：（1）完成率60%以下为不及格，不得分；（2）完成率为60%-100%，得分=完成率×本指标分值；（3）完成率100-150%，得满分；（4）完成率高于150%，得分=本指标分值的50%。" | 2 | 2022年购买劳务派遣人员55人、2023年购买劳务派遣人员70人，完成率127.55%=（（55+70）/2/49\*100%）已达设定的目标值，因此该指标得分2分。 |
| 完成质量 | 购买服务护理人员绩效考核合格率 | 4 | 70分以下（不含70分）为考核不合格，70-100分为考核合格。 因年初未设置指标，该指标最高得分50%，完成的得2分，计算公式：绩效考核合格率指标得分=合格人数/购买服务护理人员总人数×本指标分值的50%。 | 2 | 抽查了2023年第一季度和第四季度的绩效考核表，第一季度购买服务护理人员总人数59人、第四季度购买服务护理人员总人数61人，两个季度所有护理人员考核均在70分以上，合格率为100%=[（59+61）/（59+61）\*100%]，但市福利院未按制定的考评方案每月进行考评，且季度考评流于形式，考虑该事项在监管有效性指标已扣分，避免同一事项重复扣分，故此处不予扣分。由于年初未设置该指标，因此该指标得分2分。 |
| 效益 | 效果性 | 社会效益 | 社会认同度 | 10 | 计算公式：社会认同度=（线下问卷调查中认同的人数/线下问卷调查总人数）×60%+（线上问卷调查中认同的人数/线上问卷调查总人数）×40%。 该项指标从绩效目标中提取，未完成按完成率计分：（1）社会认同度70%以下为不及格，不得分；（2）社会认同度为70%-100%的，得分=社会认同度×本指标分值。 | 8.41 | 针对社会群体发放调查问卷，线上回收有效问卷数63份，综合满意度为60.32%；线下问卷调查主要为学校、医院等与服务对象接触较多的社会群体，回收有效问卷数40份，综合满意度为100%。  社会认同度=100%\*60%+60.32%\*40%=84.12%，该指标得8.41分=84.12%\*10 |
| 可持续发展 | 购买护理人员培训次数 | 20 | 每年至少安排一期以提高部门员工素质或工作能力为目标的定期培训，至少安排二期以提高员工业务操作能力为目的不定期培训。 因年初未设置指标，该指标最高得分50%，完成的得10分，未完成按完成率计分：得分=已培训次数/3×本指标分值的50%。 | 8 | 根据市福利院提供的韶关市新雅物业服务有限公司培训材料，该公司2022年举办了3场关于护理知识、康复护理知识和员工情感教育等方面的培训，培训签到分别19人、29人、28人；2023年举办了3场关于护理技能、传染病护理等方面的培训，培训签到分别31人、29人、28人。培训次数已完成目标的100%=[(3/3\*100%+3/3\*100%)/2]，但由于2022年及2023年两年参加培训的人员几乎为相同人员，未能覆盖劳务派遣的所有护理人员，因此酌情扣2分，且年初未设置该指标，该指标得8分=（20\*50%-2)。 |
| 培训考核通过率 | 10 | 因年初未设置指标，该指标最高得分50%，培训结束后考核通过率95%以上，得5分；考核通过率70%-95%，得分=考核通过人数/培训总人数×本指标分值的50%；考核通过率70%（不含70%）以下，不得分。 | 5 | 韶关市新雅物业服务有限公司2022年已举办了3场培训，参与培训人数分别为19人、29人、28人，培训结束后通过考核人数分别为19人、29人、28人，通过率为100%=[(19/19+29/29+28/28)/3]；2023年已举办了3场培训，参与培训人数分别为31人、29人、28人，培训结束后通过考核人数分别为31人、29人、28人，通过率为100%=[(31/31+29/29+28/28)/3]；2022-2023年两年平均通过率为100%=(100%+100%)/2已达95%以上，因年初未设置该指标，该指标得分5分。 |
| 公平性 | 满意度 | 服务对象满意度 | 5 | 表示满意的服务对象数/项目覆盖范围内接受调查的对象总数\*指标分值。 | 4.98 | 针对院内特困老人、孤残儿童和托养儿童发放满意度调查问卷，回收有效问卷数24份，综合满意度为99.58%，该指标得4.98分=5\*99.58%。 |
| 合计 | | | | 100 | 绩效评价结果分为优、良、中、低、差五个等级，其中90分及以上为优，80～90分为良，70～80分为中，60～70分为低，60分以下为差。 | 73.38 | 绩效评价结果等级为“中” |

# 附件2

2022-2023年韶关市社会福利院护理服务费和后勤保障服务项目绩效评价小组成员名单

| 序号 | 姓名 | 职务 | 工作单位 | 职责分工 |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| 1 | 邱中华 | 合伙人 | 韶关中一 | 负责评价工作质量把关、关键环节跟踪监控。 |
| 2 | 钟敏玲 | 项目经理 | 韶关中一 | （1）项目负责人，统筹项目、把控项目质量。  （2）负责与市财局、被评价单位沟通；  （3）确保评价小组按照评价目的、评价指标体系实施评价；  （4）督促并协调评价小组成员的工作并管理日常工作；  （5）编写评价报告并负责报告最终定稿。 |
| 3 | 黄素琼 | 项目成员 | 韶关中一 | （1）负责评价材料的收集整理工作；  （2）协助编写评价报告；  （3）与本次评价相关的其他事项。 |
| 4 | 李艳明 |
| 5 | 卢铱卉 |
| 6 | 刘丽婷 |
| 7 | 王淑琪 |

# 附件3

2022-2023年韶关市社会福利院护理服务费和后勤保障服务项目社会效益和满意度问卷调查结果

1. 您认为福利院提供的生活照护服务、医疗服务和后勤保障是否能满足儿童和老年人的需要? [单选题]

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 选项 | 线上 | 线下 | 服务对象 | 合计 | 百分比 |
| 非常满足 | 11 | 32 | 18 | 61 | 48.03% |
| 满足 | 25 | 8 | 6 | 39 | 30.71% |
| 一般 | 21 | - | - | 21 | 16.54% |
| 不满足 | 6 | - | - | 6 | 4.72% |
| 有效填写量 | 63 | 40 | 24 | 127 | 100.00% |

2. 您认为福利院所提供的各类娱乐活动（如日常兴趣活动、节日系列活动等）是否能满足孤儿、特困老人的需要? [单选题]

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 选项 | 线上 | 线下 | 服务对象 | 合计 | 百分比 |
| 非常满足 | 10 | 35 | 12 | 57 | 44.88% |
| 满足 | 25 | 5 | 12 | 42 | 33.07% |
| 一般 | 21 | - | - | 21 | 16.54% |
| 不满足 | 7 | - | - | 7 | 5.51% |
| 有效填写量 | 63 | 40 | 24 | 127 | 100.00% |

3. 您对福利院现有的日常活动、节日系列活动以及大型活动等安排是否满意? [单选题]

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 选项 | 线上 | 线下 | 服务对象 | 合计 | 百分比 |
| 非常满意 | 10 | 34 | 13 | 57 | 44.88% |
| 满意 | 28 | 6 | 10 | 44 | 34.65% |
| 一般 | 19 | - | 1 | 20 | 15.75% |
| 不满意 | 6 | - | - | 6 | 4.72% |
| 有效填写量 | 63 | 40 | 24 | 127 | 100.00% |

4. 您对福利院提供营养餐、膳食服务是否满意？[单选题]

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 选项 | 线上 | 线下 | 服务对象 | 合计 | 百分比 |
| 非常满意 | 11 | 33 | 18 | 62 | 48.82% |
| 满意 | 25 | 7 | 6 | 38 | 29.92% |
| 一般 | 21 | - | - | 21 | 16.54% |
| 不满意 | 6 | - | - | 6 | 4.72% |
| 有效填写量 | 63 | 40 | 24 | 127 | 100.00% |

5、您对福利院的环境、居室和设施是否满意？[单选题]

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 选项 | 线上 | 线下 | 服务对象 | 合计 | 百分比 |
| 非常满意 | 14 | 33 | 18 | 65 | 51.18% |
| 满意 | 25 | 7 | 6 | 38 | 29.92% |
| 一般 | 20 | - | - | 20 | 15.75% |
| 不满意 | 4 | - | - | 4 | 3.15% |
| 有效填写量 | 63 | 40 | 24 | 127 | 100.00% |

6. 您对于福利院护理人员的服务态度是否满意？（是否和蔼可亲，关爱尊重老人等）[单选题]

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 选项 | 线上 | 线下 | 服务对象 | 合计 | 百分比 |
| 非常满意 | 14 | 35 | 24 | 73 | 57.48% |
| 满意 | 27 | 5 | - | 32 | 25.20% |
| 一般 | 16 | - | - | 16 | 12.60% |
| 不满意 | 6 | - | - | 6 | 4.72% |
| 有效填写量 | 63 | 40 | 24 | 127 | 100.00% |

7. 您对于护理人员响应孤儿、特困老人需求的及时性是否满意？（是否和蔼可亲，关爱尊重老人等）[单选题]

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 选项 | 线上 | 线下 | 服务对象 | 合计 | 百分比 |
| 非常满意 | 12 | 33 | 23 | 68 | 53.54% |
| 满意 | 28 | 7 | 1 | 36 | 28.35% |
| 一般 | 16 | - | - | 16 | 12.60% |
| 不满意 | 7 | - | - | 7 | 5.51% |
| 有效填写量 | 63 | 40 | 24 | 127 | 100.00% |

8. 您对于福利院护理人员的技能水平是否满意？（护理人员是否经过专业，持证上岗）[单选题]

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 选项 | 线上 | 线下 | 服务对象 | 合计 | 百分比 |
| 非常满意 | 11 | 33 | 24 | 68 | 53.54% |
| 满意 | 27 | 7 | - | 34 | 26.77% |
| 一般 | 19 | - | - | 19 | 14.96% |
| 不满意 | 6 | - | - | 6 | 4.72% |
| 有效填写量 | 63 | 40 | 24 | 127 | 100.00% |

9. 您对护理人员的工作热情如何评价？（是否对工作认真负责，有耐心等）[单选题]

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 选项 | 线上 | 线下 | 服务对象 | 合计 | 百分比 |
| 非常满意 | 13 | 34 | 24 | 71 | 55.91% |
| 满意 | 24 | 6 | - | 30 | 23.62% |
| 一般 | 21 | - | - | 21 | 16.54% |
| 不满意 | 5 | - | - | 5 | 3.94% |
| 有效填写量 | 63 | 40 | 24 | 127 | 100.00% |

10. 您对孤儿、特困老人照护服务的整体情况如何评价？[单选题]

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 选项 | 线上 | 线下 | 服务对象 | 合计 | 百分比 |
| 非常满意 | 12 | 33 | 24 | 69 | 54.33% |
| 满意 | 28 | 7 | - | 35 | 27.56% |
| 一般 | 17 | - | - | 17 | 13.39% |
| 不满意 | 6 | - | - | 6 | 4.72% |
| 有效填写量 | 63 | 40 | 24 | 127 | 100.00% |