



服务质量提升现场调研及整改报告

被评机构	深圳市龙华区晚晴苑养护院		
运营地址	深圳市龙华区观澜街道大水坑小区第三居委196栋	床位数	675
评价时间	2023年3月14日		
机构属性	<input type="checkbox"/> 公办 <input checked="" type="checkbox"/> 民办 <input type="checkbox"/> 公建民营 <input type="checkbox"/> 其他，请说明：		
人员配备	员工数量： <u>119</u> 名，其中：行政管理人员： <u>6</u> 名；护理员： <u>90</u> 名；医师： <u>2</u> 名； 护士： <u>4</u> 名；社会工作者： <u>4</u> 名。		
入住老年人统计	总入住人数： <u>305</u> 名。 <input type="checkbox"/> 老年人能力评估规范开展，其中：重度失能： <u>142</u> 名；中度失能： <u>104</u> 名；轻度失能： <u>37</u> 名；能力完好： <u>22</u> 名。 <input type="checkbox"/> 老年人能力评估未开展/不规范		
现场评价人员			
组长	姓名	评价项目	
	郑孟传	A3运营管理	
组员	姓名	评价项目	
	钟贤铭	A1环境评定及A2设施设备评定	
	李美仙	A4服务评定	
基本要求条款不符合记录			
1. 环境评定实施指标			
条款号	不符合描述	整改情况	
[REDACTED]	老年人生活及活动区域无禁止吸烟的标识		
4. 服务评定实施指标			
条款号	不符合描述	整改情况	
[REDACTED]	建立了入住档案，见病历，未见健康档案。		

计分条款不符合记录

2. 设施设备评定实施指标

条款号	不符合描述	整改情况
	公共就餐空间未使用带扶手的座椅	
	心理咨询室已变更为员工休息室	
	未设有微型消防站	

星级评定实施内容与分值评价情况

评价项目	分值	评价得分	分值比例
A.1.1 交通便捷度	10		得分合计： 不参与评定： 最终得分： 环境得分比例
A.1.2 周边服务设施	10		
A.1.3 公共信息图形标志	10		
A.1.4 室内无障碍	50		
A.1.5 室内温度	15		
A.1.6 室内光照	15		
A.1.7 室内噪音	5		
A.1.8 绿化	5		
A.2.1 居室	20		得分合计： 不参与评定： 最终得分： 设施设备得
A.2.2 卫生间、洗浴空间	20		
A.2.3 就餐空间	15		
A.2.4 洗涤空间	10		
A.2.5 接待空间	5		
A.2.6 活动场所	10		
A.2.7 储物间	5		
A.2.8 医疗卫生用房	15		
A.2.9 停车区域	5		
A.2.10 评估空间	5		
A.2.11 康复空间	10		

A.2.12 社工工作室/心理咨询空间	10		
A.3.1 行政办公管理	10		
A.3.2 人力资源管理	20		
A.3.3 服务管理	30		
A.3.4 财务管理	15		
A.3.5 安全管理	30		
A.3.6 后勤管理	15		
A.3.7 评价与改进	30		
A.4.1 出入院服务	50		
A.4.2 生活照料服务	120		
A.4.3 膳食服务	70		
A.4.4 清洁卫生服务	40		
A.4.5 洗涤服务	25		
A.4.6 医疗护理服务	60		
A.4.7 文化娱乐服务	50		
A.4.8 心理/精神支持服务	35		
A.4.9 安宁服务	30		
A.4.10 委托服务	20		
A.4.11 康复服务	50		
A.4.12 教育服务	20		
A.4.13 居家上门服务	30		
评价结果汇总			
<p>1. 机构入住率 <u>45.19</u> %;</p> <p>2. 提供的服务项目: P出入院服务, P生活照料服务, P膳食服务, P清洁卫生服务, P洗涤服务, P医疗护理服务, P文化娱乐服务, P心理/精神支持服务, <input type="checkbox"/>安宁服务, <input type="checkbox"/>委托服务, P康复服务, <input type="checkbox"/>教育服务, P居家上门服务;</p> <p>3. 院长/副院长文化程度: <u>本科</u>;</p> <p>4. 在院老年人数量 <u>305</u> 位, 专职社会工作者: <u>4</u> 位;</p> <p>5. 设卫生间的老年人居室占能力完好、轻度失能、中度失能老年人居室总数比例为<u>100</u>%;</p> <p>6. 为其他养老服务机构提供支持或培训的项目 <u>无</u>;</p> <p>7. 评定总分值 <u> </u> 分, 各项目评定得分比例: 环境指标 <u>75</u> %; 设施设备指标 <u>54.68</u> %; 运营管理指标 <u>65.67</u> %; 服务指标 <u>15</u> %。</p>			
改进建议			
<p>建议: 按照《广东省民政厅关于开展2022年度广东省养老机构等级评定工作的通知》的要求, 评价人员现场反馈的内容, 进行整改完善。</p>			
评价结论确认			

评价组长（签名）：郑孟传

评价组员（签名）：李美仙、钟贤铭

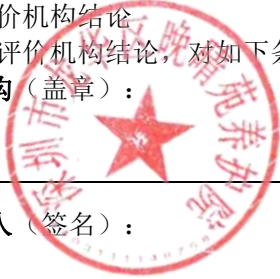
评价时间：2023年3月14日

被评价机构意见：

同意评价机构结论

不同意评价机构结论，对如下条款提出异议：_____

被评价机构（盖章）：



机构负责人（签名）：

日期：