

# 北京慈爱嘉养老服务指导中心

## 2021 年工作总结

2021 年我们慈爱养老服务中心严格按照年初的工作计划，认真贯彻落实执行上级的各项指示精神，坚持以人为本的服务的理念，在大家的团结努力下，圆满完成了年初制定的工作计划，现将今年的工作总结如下：

### 一、主要完成的工作

(一) 2021 年接受区民政局委托做了东城区失能老年人抽样调查，调查数据显示：绝大多数（75%）的老人现需要由亲属进行照料。导致老人失能原因主要是跌倒、自然衰老、慢性病。慢性病是失能首要风险（高达 61%）。其中高血压（占比 16%）、脑卒中（占比 16%）、糖尿病（占比 12%）、认知障碍（占比 13%）、

(三) 强化养老行业依法依规的监督指导。指导中心担负着统筹规划全区养老服务标准的制定，指导各养老服务单位依法依规开展服务工作的责任。根据全区养老服务的实际需求，结合北京市家庭养老床位服务工作的开展，本年度主要开展了三项工作。加强养老服务示范引导

(四) 完善指导中心的自身建设运营。1、东城养老服务指导中心功能设置情况

(1) 展示体验平台推进了积极养老的健康理念和服务

模式。

(2) 培训实操平台已成为东城区养老服务人员的人才培训基地。

(3) 为老服务信息平台日渐成为社区、驿站及老年人生活的帮手，为政府职能相关部门制定政策提供依据。

(4) 资源整合平台、志愿服务平台越发受到东城养老相关企事业及社会组织的关注，参与东城区为老服务的人数及平台关注度得到大幅度提升。

2、东城养老服务指导中心在东城区民政局、社区服务中心领导下，不断发挥专业团队的作用，推进着东城区养老服务业的发展。

#### (五) 2021 年政购项目情况

项目一、东城区养老服务平臺建设项目，项目金额 48 万元项目实施内容。及方式、效果：东城区养老服务建设项目是以东城区养老服务指导中心为平台，通过开展六项服务活动，为东城区的老年人、养老服务工作者、养老服务机构提供服务和支持，加强东城区养老服务建设。

1、东城区养老服务监督电话坚持 7x24 小时运营并定期对平台登记信息进行总结分析。

2、对重度失能老年人服务进行回访调查

3、对东城区养老服务监督电话 64006265-6 进行宣传

4、运营维护东城区养老服务微信公众号

为有效提升养老服务机构工作人员的专业技能，促进养老服务驿站队伍建设，推动驿站可持续良性发展，本项目在项目初期对驿站工作人员进行了培训需求调查，并根据调查问卷的统计结果有针对性的设置了培训内容。在实施过程中主动与各养老服务机构积极沟通，了解培训要求，合理安排培训时间，并结合疫情情况，及时调整培训形式，采取线上线下相结合的方式，开展了五次主题培训活动。

5、建立东城区养老服务联盟，整合服务资源，为驿站运营商提供服务支持。4月30日建立了东城区养老服务联盟，由20家单位组成，5月26日东城区成立了养老行业协会，有80家单位入会，养老服务联盟并入到协会。

项目二、崇文门东大街社区“崇新绽放”党建项目，项目金额20万。

项目三、团结湖街道医养结合健康管理服务项目，项目金额13万。

项目四、“新怡逐梦人”党建服务群众项目，项目金额12万。

项目五、东四街道残联培训活动项目，2.3984万元。

## 二、存的困难和问题

一是由于疫情工作中有断续现象，有些计划不能正常进行和实施；

二是在服务上还没有做到跟踪问效，还没有完全按照服

务标准做好服务；

三是与上与下交流沟通还需要加强，有些政策掌握的不细精准，业务开展工作计划不周。

### 三、下一年规划

1、认真做好规划，确立发展目标。把握需求，提供服务，注重实效，合老人过上有保障有尊严的生活；落实政策，开拓创新，办出特色。

2、明确服务思路，把好服务方向。中心依托家庭和社区，有效运用政府资源，组织高素质的服务队伍，提升居家服务的专业化水平。

3、理顺服务关系，搞好精准服务。以老人的需求和家庭的支持为基础，让老人和家庭充分参与；发挥各自优势和资源，与社区紧密合作开展前有效服务；用好政府购买服务的资源，实实在在解决社会养老问题。规范服务流程是，建立关系，需求评估，服务设计，服务实施，效果评估，后续跟进。

北京慈爱嘉养老服务指导中心

2021年12月