年度工作报告

2021 年是机构执行第二个五年规划的第一个年头，是关键之年。 本年度的运营及服务经过精心筹备认真落实，取得较为不错的成果！

一、项目服务方面

本年度项目小组服务约 1300 人次，社区服务约 4000 人次，健康讲座服务约 2300 人次，日间活动服务人次约 65000 人次，上门探访及护理约 4200 人次，长者饭堂用餐约 25000 人次，志愿者服务约 4045 人次。

（一）项目持续性发展情况

（1）服务对象层面

在本年服务中，各项目服务对象的改变都有着不同程度的递进，在整体服务满意度评价上长者对服务满意度高，基本 90%以上满意度。从上门服务的评分可以看出，服务对象对项目的服务认可度很高，反映对家政服务有普遍需求，表明目前上门服务的家政服务未能满足服务对象需求。 综合长者的期待，各服务站积极联系多方资源，为长者提供更符合其需求和期待的服务。

（2）社工机构层面

项目承接机构规模较大，资源众多。本年度机构委派具有多年实务经验的资深社工对项目进行督导培训，夯实项目专业水平；其次，加强机构不同项目间的联动， 给予畅顺的专业服务支持；

结合多年的本地服务经验积累，树立起正面的机构社会服务品牌形象。

（3）利益相关方层面

政府部门为项目落地提供支持。在这数年的沟通与合作中，项目与各政府部门、各社区保持良好的关系。除了项目内部工作外，机构还根据政府、社区需求协助开展其他服务，如疫情防控工作、创文等工作，也为项目带来“民生微实事”的相关服务的落地。下年度，将继续与政府部门、社区保持紧密的沟通，让项目服务工作获得更多政府、各社区的支持！

（二）项目服务成效情况

⊙海澄居家站

1、规范服务管理，有序开展服务

本年度，项目改变以往逐月安排工作的方式，从服务开展初期根据总体指标及工时安排各个同事的指标量。同时，根据各个同事服务板块及指标量规划每月服务。而项目主管每月监测服务进度，及时把控服务质量。

2、创新融入校园元素，老年学校焕发光彩

（1）课程自主选择：链接授课老师，开设仪表\化妆班、烹调\面点美食班、识字班、书法班等兴趣班和认知症预防小组、慢病管理小组等多门课程公示在墙上，让长者了解本年度老年学校的内容，选修自己感兴趣的课程，提早进行规划。

（2）仪式感充足：组织学生宣读入学誓词、选出学习委员、

公布课程表；项目特意把多功能活动室打造成课室，今年申请部分经费，更换桌椅、讲台、课程表，新增设黑板、五星红旗等内容，营造出浓厚的学习氛围。

3、链接外部资源，认知症服务纵深发展

本年度，项目通过“三位一体”服务，链接外部资源对认知症服务进行介入。驮福评估中心作为服务支持方，主要工作位整合资源，开发服务（认知症地图设计、宣传小程序设计、传单设计等）；遵义医科大学作为服务督导方，由郭老师全程介入服务，对工作人员的工作提供专业指导（认知症筛查问卷设计、对象筛查指导、小组介入、社区宣传、个案指导等）；海澄站作为服务实施方，提供落地服务（对象筛查、小组开展、恒常训练开展、所有服务文书整理等）

4、从改造到改善，彰显认知关怀

本年度，项目重点筛查出村居内筛查出患有轻度及以上认知障碍的服务对象，在居家无障碍改造的基础上，适当融入微改善元素，包括张贴带有醒目颜色的标签纸、添加电子日历、与平安通合作安装智能化设备等内容，加深服务对象的记忆和生活习惯。

5、试点认知障碍友好村居，初见服务成效。

本年度，项目与珠海市金湾区托福老年人能力评估中心合作开展“金湾区老年人认知障碍试点村居”项目，积极构建了涵盖“科普预防－风险测评－早期干预－家属支持－适老化改造”的认知障碍全链条社区支持体系。个案服务《爱支持——中度认知

症长者介入个案》在《新教育》2021 年第 37 期刊登宣传，并入选珠海市社会组织优秀服务项目（案例）。

⊙三灶社区居家站

1、本阶段值得肯定之处

（1）接受服务的长者及其家属对服务站服务满意度认可程度高。

本年度共获赠来自长者或其家属的 4 面锦旗、2 封感谢信，其中就有心系因术后恢复期卧床长者探访服务，耐心帮助长者反馈用餐意见的长者午餐服务，还有不辞辛苦、不怕脏的上门照料服务。

（2）主动提高服务团队专业素质培养，为长者提供更优质的服务。

针对团队社工专业能力较为薄弱的缺陷，针对服务要求开展个案培训、社工实务、文书撰写等多个项目，结合镇居家养老综

合服务中心的专业督导和机构内优秀社工人才的培训学习，进一步提升服务团队的专业质素，为长者提供除日常社交娱乐外更专业化、深入化的优质服务。

（3）积极投入社区疫情防控工作的开展中，获社区认可。

在本项目期内服务站共遇上三次因疫情防控服务站暂停对外开放的经历，在 2021 年 12-2022 年 1 月的中山珠海疫情困难中，三灶社区居家养老服务站全体工作人员积

极响应号召利用停工的时段，投身到疫情防控一线的志愿服务当中，担当起大规 模核酸检测中老弱病残孕幼等弱势群众的引路人，获社区点赞感谢。

⊙康园中心

1、针对学员的实际情况，开展了多元化职业训练后，有 80%的学员掌握 2 种或以上职业技能。成功推荐公开就业学员 1 名。为了让学员在职业能力方面更好发挥个人所长，中心以学员的个

人特质及其个人能力开设了手工艺品制作训练课堂，激发学员的动手能力和创造潜能。中心鼓励学员勇敢走出康园，通过培训康复训练增加学员对文化知识的认识同时促进学员更好地融入社区生活，实现学员的人生价值。

2、通过器械训练、体育运动、个别化训练等吸引了学员共同参与，100%的学员建立健康档案并参与每日健康管理；有 90%学员根据运动计划能按时自主进行运动;有 80%的学员了解简单健康知识包括但不少于 3 点。通过有效的康复训练后实现了二名重度肢体学员可独自出行，从而减轻了学员家属的照顾。

3、中心定期为学员举办不同类型的线上线下活动、文体活动等，丰富学员的康园生活，对康园中心的归属感，有 80%的学员通过参与多元化服务得到满意；

4、中心为行动不便的社区残障人士进行入户探访慰问及电话访谈问候，共服务了 400 多人次。

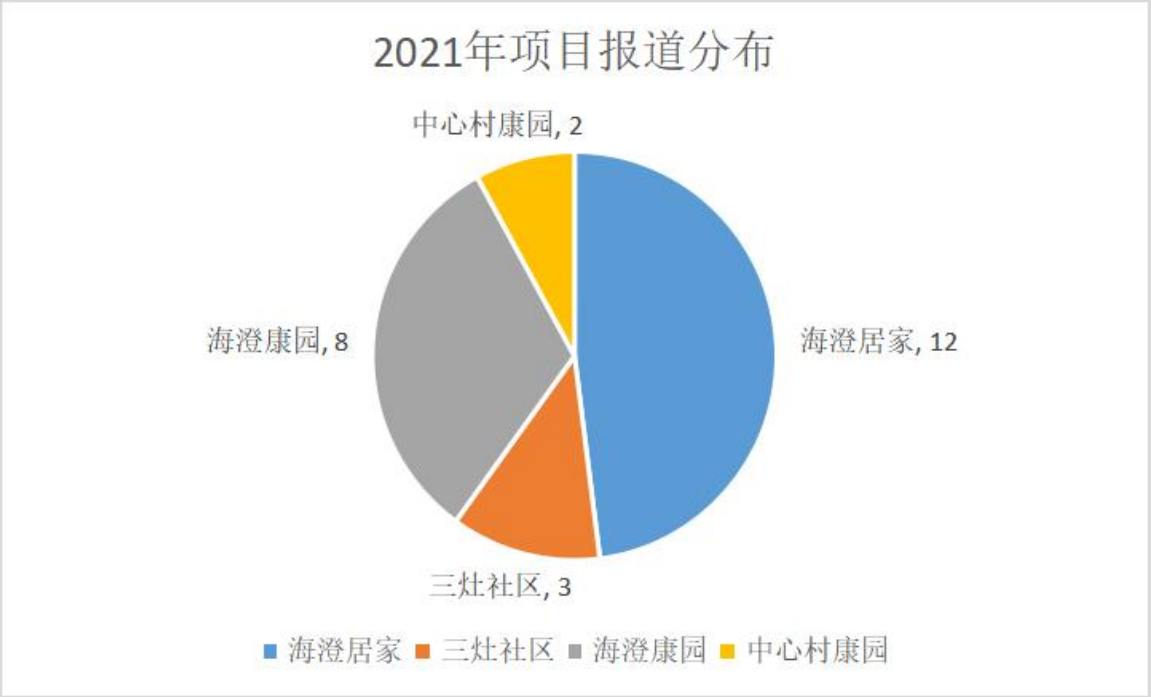
5、成立助残志愿服务团队，同时培养学员自强自尊向朝的生活态度，共开展了 160 小时，服务了 1700 人次。

6、共接受督导、培训共参与 12 次，合计 28 小时。

二、社会影响力方面

媒体报道共计 25 次

B	C	D	E
2021.1.7	市级年度星级认定！三灶镇获得两个“五星”，五个“四星”	珠海三灶最前线	公众号
2021.1.7	市级年度星级认定！三灶镇获得两个“五星”，五个“四星”	澎湃新闻	新闻网站
2021.3.5	卓志强厅长到珠海、中山调研民政工作	广东省民政厅	政府网站
2021.3.5	卓志强厅长到珠海市调研民政工作	澎湃新闻	新闻网站
2021.3.9	卓志强厅长到珠海市调研民政工作	中国珠海政府网	政府网站
2021.4.16	汕尾市余红副市长带队赴珠海云浮考察学习养老服务体系建设	汕尾市民政局	政府网站
2021.5.19	民政部副部长高晓兵调研珠海养老服务工作	澎湃新闻	新闻网站
2021.5.20	民政部副部长高晓兵调研珠海养老服务工作	中国珠海政府网	政府网站
2021.5.21	民政部调研珠海养老服务工作，促进养老服务更加充分均衡	珠海特区报	报刊
2021.5.25	山海同相助　民政谱华章 ——市民政局赴珠海市开展民政领域协作交流暨招商引资活动	遵义市民政局	政府网站
2021.9.2	希望房子变个样！海澄村何老的愿望实现了	珠海三灶最前线	公众号
2021.10.14	今天过节，陪伴是最好的礼物	珠海三灶最前线	公众号



三、行政人事管理方面

（一）建立、 建全、 规范人事管理

根据第二个五年发展规划进行制度修订、检查，调研各部门人事管理问题规范相关管理工作，本年度共修订 36 份机构管理制度。

（二）制定公司培训框架，分三部分执行

培训框架分为三个部分：管理培训、 业务培训、新员工入职培训 ，使培训逐步系统化，从员工分类分层进行针对性培训。

线上线下结合共培训员工 168 小时。

（三）监督、指导、配合业务部门开展业务培训

加大各部门主管的评估力度，每季度按期进行季度考核。

修订《绩效考核表》并及时根据员工情况跟进，为年终的各项评比工作提供评选依据，同时针对出现的问题及时与各部门沟

通，积极寻找解决办法。