

2022 年度深圳市龙华区厚德居家养老服务中心述职报告

各位理事、监事及到场各位同事：

大家好！

我是深圳市龙华区厚德居家养老服务中心理事长马静。2022 年，可以说是充满挑战的一年，在积极配合做好常态化疫情防控工作的前提下，我们服务中心始终把养老服务作为重心，想尽一切办法，保证入住老人供养生活，把党和政府的关爱切切实实落实到了孤寡老人的身上，用我们的真诚积极回应了“为政府分忧，为社会尽责，为人民尽孝”的办院目的。

回顾 2022 年度工作，我感到十分的欣慰，也心存万分的感激。在全国上下面临疫情重大考验的时刻，我们服务中心做好了广大老年人的欢乐园，当然，这与党和政府的支持、服务中心全体工作人员的努力是分不开的。养老问题是国家和社区重点关注的问题，做好养老服务工作，是我们专业养老服务中心的责任和使命。现在，我就 2022 年度服务中心的工作情况向大家述职如下：

（一）执行本组织各项规章制度、依法依规履职情况

根据国务院《社会团体登记管理条例》和《民办非企业单位登记管理暂行条例》规定及省、市有关社会组织管理精神，我机构从登记之日起开展服务工作。

2022 年，服务中心始终依法依规履职，不断健全完善中心内部管理制度体系，落实工作岗位职责，全面提高服务中心整体工作效率



和服务水平。在业务范围内尽可能地承接政府服务项目，致力于提供优质的养老服务内容，承担民非组织的社会责任。

2022年3月7日，服务中心对于业务范围进行了变更，由原来的“养老服务与管理；为老年人提供营养健康咨询服务、护理服务（不涉及提供住宿、医疗诊断、治疗及康复服务）；老年日间照料，为老年人提供居家生活照料、心理咨询、健康咨询、康复咨询、临终关怀、家政服务、精神慰藉；为老年人提供社工服务；老人及养老服务评估”，变更为“养老服务与管理；为老年人提供营养健康咨询服务；老年日间照料，为老年人提供居家生活照料、心理咨询、健康咨询、康复咨询、临终关怀、家政服务、精神慰藉；为老年人提供集中居住和照料护理服务；为老年人提供社工服务；老人及养老服务评估”。进一步明确了服务中心的服务职能和业务范围，对后续工作起到了引领作用。

（二）完成年度工作计划（目标）及取得成绩情况

2022年度，服务中心基本完成工作任务，共计开展34项项目服务工作，包括居家养老服务、老年人助餐服务、能力评估与调研等不同类型的服务项目，其中大多是政府项目扶持类和项目资助类项目。总体服务开展情况如下：

1. 服务安全管理制度及应急预案管理较为完善。服务中心对项目运营及服务场所安全管理工作起到重要指导作用，后续将结合服务发展情况持续健全完善相关管理制度。

2. 拓展能力评估调研工作。充分了解服务对象的需求和享受深圳市关于优惠政策情况，掌握了服务对象的大数据信息，促进精准服务

供给。

3. 创新深化“互联网+”应用。将智慧化、便捷化手段运用到服务开展中，一方面促使老年人学习使用智能化产品，充分享受科技进步成果和便捷化服务，另一方面也让服务管理更加规范和透明，推动养老服务供给方式创新发展，与时俱进，不断提升服务质量。

4. 服务公示透明化。服务中心在开展服务项目和运营服务时，通过各级官方媒体、官方网站、微信公众号、美篇、QQ群、自媒体等多种宣传渠道进度服务公示与服务宣传，有效展现了服务中心的专业工作品质和规范化服务程序，不断提升服务对象信任度和社会口碑，积极创建厚德居家养老特色服务品牌。

5. 专业评估、以评促建。服务中心的评估工作主要包括三个层面：一是机构自评，服务中心内部成立评估小组和项目督导小组，严格把控项目服务质量；二是外部评估，由服务监管方邀请第三方服务机构进行评估，认真听取相关评估建议，积极改进存在的不足；三是政府部门监督管理，在项目执行过程中认真接受由监管部门和采购单位的项目评估，以评促进，不断总结经验，争取输出更优质的服务。

（三）作用发挥情况

2022年，服务中心坚持以“尊敬老人，视同亲人；照顾老人，为居民解除后顾之忧；热情周到，让老年人满意”为宗旨，坚持以人为本，依托社区积极探索社会化居家养老的模式，拓展养老事业的主渠道。目前共运营45个养老服务场所，辐射深圳龙华、龙岗、光明、宝安四个区，以社区养老服务中心为平台，打造15分钟养老生活圈，



同时将服务延伸至家庭，解决养老“最后一公里”问题。服务中心持续输出以解决日常生活困难为主要内容的社会化服务，包括生活照料、居家服务、康复护理、陪诊就医、临终关怀、学习教育、亲情慰藉、聊天谈心、协助交友、心理疏导、文艺体育、知识讲座、法律援助、司法维权等，促进老年人健康快乐养老。

（四）存在问题以及下一年度工作计划

在总结服务中心成长与发展成绩的同时，我们也要清醒地认识到当前服务中心工作面临的问题与不足，如：服务中心的专业化水平和队伍建设与形势发展和任务要求还存在一定差距；服务中心的项目运作在广度和力度上还有很大的提升空间等。对此，我们必须高度重视，认真分析研究，在今后的工作中切实加以解决。在即将到来的2023年，服务中心将在以下几个方面着重发力：

1. 坚持以德为首，紧跟政策指引。要认真学习 and 贯彻落实中央关于社会服务机构管理的各项规定和最新精神要求，始终高度重视养老事业工作，将其摆在工作的重要位置。在开展服务工作过程中，始终坚定理想信念，紧跟党和政府的政策指引和方法指导，积极落实为老政策，主动担当民非组织的社会责任，让为老政策和养老服务落到实处。

2. 完善管理机制，落实规范章程。结合服务中心自身实际和行业发展需要，在广泛听取各方面意见的基础上，进一步规范内部设置，完善以章程为核心的内部治理结构和议事决策机制，健全人事、项目、财务、资产、档案等方面管理制度。在抓好创制的同时，还要以踏石

留印、抓铁有痕的决心，抓好各项规章制度的贯彻执行，理事会领导要做好表率，通过上行下效，带动全体工作人员讲规矩、守法纪，认真按照章程和各项制度要求开展活动。

3. 加强作风建设，打造专业队伍。要求全体人员继续保持热爱养老事业，关心养老发展，以集体利益为重，胸怀开阔，不谋私利，能干事，干好事，要无私奉献，刻苦耐劳。在工作作风上要敢于负责，勇于承担责任；在个人情操上，要严于律己，善于学习，不断强化自身素质。不断提升服务团队的专业能力，规范服务流程，打造对标专业标准、国家标准的专业养老服务团队。

各位理事、监事、各位同事们，2022年，我们自觉一手抓基础，一手抓工作，在开拓创新中稳步前行。这些成绩的取得，离不开党和国家方针政策的正确指引，离不开各级党委、政府的正确领导，离不开各级部门和社会各界的大力支持，更离不开服务中心全体成员的共同努力。下一步，我们将继续向前发展，在居家养老服务领域收获更大的成就，在此，我谨代表深圳市龙华区厚德居家养老服务中心向所有关心支持我们工作的领导、部门和各界人士表示衷心的感谢，也诚挚地邀请在座的各位同事一如既往地关心支持理事会工作，在未来的工作过程中多提宝贵意见，我们携手并肩一起建设好服务中心的美好未来！谢谢大家！



