

2023 年度广州市白云区人民政府永平街道 办事处重点项目绩效评价报告

一、项目概述

（一）项目背景

永平街综合养老服务中心（颐康中心）（以下简称“项目”）通过政府购买服务形式，由广州白云启德健康养老产业有限公司承接运营及管理，运营机构秉承“以德立院”的理念，坚持“行孝、感恩、奉献、利他”作为服务宗旨，致力于打造医养康养相结合以及居家、社区、机构养老一站式优质服务，为社区老年人提供了优质、便利、快捷、实惠的医疗和养老服务，让老年人从“养老”到“享老”，安享晚年。

目前项目在永平街道办事处的部署及指导下，积极推进社区居家养老服务的建设，为有需求的老年人开展养老服务向导、医养康养、生活照料、助餐配餐、日间托管、文体教育、家庭养老床位、适老化改造、辅具租赁、家庭照护培训、临时托养、长期托养等服务；并根据辖区实际情况，建设 20 个社区颐康服务站，打造一站式、到户式养老服务，并取得一定的成效。颐康中心在完成项目既定服务指标的同时，全面落实政府及相关部门对社区居家养老服务的重要指示精神，坚持稳中求进工作总基调，践行目前高质量发展要求，全面推动永平街养老服务稳步向前，不断创新社区居家养老服务模式。

（二）项目资金分配情况

项目周期为3年，项目周期内服务协议实行一年一签。永平街目前已建设完成一个颐康中心及20个社区颐康服务站，颐康中心每年运营经费40万元/年，社区颐康服务站运营经费为5万元/个/年，每年费用共计人民币壹佰肆拾万元整（¥1400000.00）。在合同签订生效之日起30个工作日内拨付年度项目经费总额的50%；年度末期评估为合格以上的，在乙方开具等额有效的税务发票给甲方的30个自然个工作日内支付完成。运营经费包含场地租金、水电燃气费、人员经费、服务支持经费、专业支持经费、办公经费、设施设备维护更新费及由项目开展而产生的其他费用。并于每年由第三方评估机构对项目工作情况进行评估，评估合格后续签；评估不合格、经整改后仍不合格的不予续签。本合同运营经费拨付参照相关政策文件规划执行，但最终按区拨街道实际经费结算。

截至目前，项目财务年度评估成绩均为合格，项目资金如期申请并拨付。

资金使用范围和分配标准。根据《广州市人民政府办公厅关于印发广州市居家社区养老服务管理办法的通知》（穗府办规【2022】13号）文件规定，运营经费包含场地租金、水电燃气费、人员经费、服务支持经费、专业支持经费、办公经费、设施设备维护更新费及由项目开展而产生的其他费用，运营机构根据项目运营及管理情况进行使用支出。

（三）项目立项依据

根据《广州市人民政府办公厅关于印发广州市居家社区养老服务管理办法的通知》（穗府办规【2022】13号）文件要求，及由中标服务机构和街道办事处双方签订的《永平街居家养老运营协议》的约定，由广州白云启德健康养老产业有限公司中标负责运营和管理，服务年限为2023年6月25日—2026年6月24日。

二、项目绩效目标和绩效指标设定情况

（一）项目绩效目标

深入贯彻习近平新时代中国特色社会主义思想，强化党建引领服务，全面落实政府及相关部门对社区居家养老服务的重要指示精神，有针对性地开展服务（重点服务对象与一般服务对象），以完善的人员架构、稳定的人员团队、个人/团队的督导学习不断提升专业能力。机构坚持“行孝、感恩、奉献、利他”作为服务宗旨，提升特殊长者的生活品质，减轻其家庭负担，让长者们感受社区老有所依、老有所乐、老有所为的养老模式，为社区长者提供专业化的综合服务。

（二）项目本年度绩效目标

1.整合辖区内各医疗资源，构建老年人医养结合体系，提升长者健康保护意识。完善中心自有的医疗队伍，不断注入新的血液，增强上门医疗及驻点医疗服务实力，满足辖区内长者的医养康养需求。

2.提升长者餐就餐人次指标及服务质量，有效监督下保证老年人的饮食卫生和安全提升长者就餐质量。

3.巩固提升服务质量，拓宽上门服务内涵，稳定资助类服务的基础上发掘自费服务对象。

4.调动社会资源关怀弱老，鼓励社区护老者(包括长者家属、邻居、热心人士及社工等)参与有需要长者照顾，营造社区照顾的氛围，帮助长者更好地在熟悉的环境中生活。

5.丰富长者的精神和文化生活，增强长者社会支持网络，从长者的需求出发，开展以文娱活动、讲座等各种形式的活动，丰富长者的精神和文化生活，从而使得社区长者获得增能，进一步接受新鲜事物，与时俱进，增加了成就感。

(三) 绩效本年度指标情况

本年度在永平街道办事处部署及指导下，颐康中心积极推进社区居家养老服务的建设，积极为辖区内长者提供服务，并取得一定的成效。目前，永平街综合养老服务中心（颐康中心）已按有关程序完成 2023-2024 年度服务的年度评估工作，颐康中心评估结果为:合格；社区颐康服务站云山诗意及集贤庄评估结果为合格，倚云天和云山居以及新兴白云花园评估结果为良好。颐康中心年度指标：1、养老服务向导 102 人次；2、医养康养 168 人次；3、生活照料 469 人次；4、助餐配餐 38981 人次；5、日间托管 5 人次；6、文体教育 1500 人次；7、家庭养老床位 5 人次；8、适老化改造 2 人次；9、辅具租赁 2 人次；10、家庭照护

培训 30 人次；11、临时托养 5 人次；12、长期托养入住率 30%；13、定期巡访 864 人次；14、家政+养老服务 157 人数。

三、项目综合评价等级和评价结论

（一）项目综合评价等级情况

永平街综合养老服务中心（颐康中心），通过公开招标的方式，中标后开展服务，2023 年 1 月 1 日—2023 年 5 月 31 日由永平街社区卫生服务中心承接运营，2023 年 6 月 25 日起至今由广州白云启德健康养老产业有限公司承接运营及管理，项目服务时间为 3 年，服务起止时间从 2023 年 6 月 25 日—2026 年 6 月 24 日。每年由评估由第三方评估机构、街道办事处、区民政局三方共同实施第三方评估机构进行评估，根据评估结果向街道申请项目经费。评估标准依据《广州市街镇级综合养老服务中心（颐康中心）评分表（试行）》以及《广州市村居颐康服务站评分表（试行）》开展评估工作。

2024 年 1 月 15 日由广州市南沙区启心社会工作服务中心组织组织评估专家对项目周期开展工作进行评估，评估时间为期一天，主要通过站点介绍、实地考察、查阅资料、面谈（访谈）填写问卷等形式，对站点的项目管理服务、服务开展情况及项目成效等方面进行评估，评估的等级均为：合格以上。

颐康中心评估总分为 400 分，其中第三方评估机构占比 78%、街道办事处占比 16%、加分项占比 6%。村居颐康服务站评估总分为 100 分，其中第三方评估机构占比 90%、街道办

事处占比 10%。评估结果由三方评估分数的总和确定。颐康中心评估等级分为优秀、良好、合格、不合格四个等级，337.5 分以上为优秀，300 分至 337.5 分（不含 337.5 分）为良好，225 分至 300 分（不含 300 分）为合格，225 分以下（不含 225 分）为不合格。村居颐康服务站评估等级分为优秀、良好、合格、不合格四个等级，90 分以上为优秀，80 分至 90 分（不含 90 分）为良好，60 分至 80 分（不含 80 分）为合格，60 分以下（不含 60 分）为不合格。

（二）评价结论分析

1. 自评结论综述

本年度永平街颐康中心坚持党建引领社区居家养老服务的总方向，在永平街道办事处部署及指导下，根据广州市人民政府办公厅关于印发广州市居家社区养老服务管理办法》的通知》（穗府办规【2022】13 号）有关文件规定，关注社区长者对居家养老服务需求，以居家照料为基础，以助餐配餐服务为抓手，以医养融合发展为重点，结合辖区实际再开拓其他服务项目，通过专业服务和资源整合，为老年人提供上门生活照料、助餐配餐、日间托管、医养康养、临时托养、长期托养、文体教育、定期巡访、家庭养老床位、适老化改造、辅具租赁、养老服务向导等 12 项专业化服务，助力实施永平街“关爱一老一小”“民生十一个一工程”，聚焦养老服务，切实为广大长者提供更优质养老服务。

2.项目效益分析

2.1 项目数量指标、质量指标、时效方面完成情况良好，部分服务超额完成计划指标量，具体情况如下表：

序号	检查项目	服务内容	完成 指标量
1	服务推介	每年组织开展线下居家社区养老服务推介活动，宣传本市居社区养老服务政策	12
2	养老服务 向导	协助有需要的老人进行服务申请，查询 或转介	102
3	助餐配餐 服务	按照本市助餐配餐服务政策规定及地方 标准《居家社区养老-助餐配餐服务规 范》规范开展服务	38981
4	生活照料 服务	实际开展的上门生活照料服务项目（包 括助洁服务、洗涤服务、陪伴就医、陪 同外出、上门做餐、代办服务、个人护 理、协助进餐、助浴服务、日常提示等）	8
5		服务人次	469
6	定期巡访	对为老平台中的特殊身份老年人定期开 展关爱巡访服务	864
7	辅具租赁	提供电话预订、送货上门服务	1
8	家庭照护	面向服务对象的家庭照护者进行培训	30

	培训		
9	文体教育	服务人次	1500
10	居家适老化改造	实际完成改造的户数	2
11	家庭养老床位	服务机构为老年人建床后，每月提供至少 1 次上门服务	5
12	日间托管	服务人次	5
13	临时托养 /	临时托养服务人次	5
14	长期托养	长期托养床位入住率	30%
15	医养康养 / 康复护理	开展康复咨询、器材锻炼、康复训练、康复理疗、健康管理、生理指数监测等服务	168
16	自费服务对象	服务人次	1353

2.2 项目可持续性分析

项目通过政府购买服务的方式进行推进，已有近 9 年的服务沉淀。以构建社会主义和谐社会为目标，坚持政府主导和社会参与，不断加大工作力度，积极推动居家养老服务普遍展开，使社区居家养老服务设施不断充实，服务内容和形式不断丰富，专业化和志愿者相结合的居家养老服务队伍不断壮大，居家养老服务

的组织管理体制和监督评估机制逐步建立、健全和完善。项目的服务积累为社区带来如下积极转变：

2.2.1 构建老年人助餐服务网络，成效明显

在街道的大力支持下，为满足长者日益增长的助餐配餐服务需求，积极落实广州市社区居家养老大配餐服务政策，颐康中心因地制宜引导市场主体参与助餐服务，丰富创新助餐服务机制和降低运营成本，以堂食及统一配送的方式为长者提供助餐配餐服务，在满足普通长者的用餐需求的同时也照顾到特殊长者的特殊需求，对社区周边行动不便的长者提供送餐服务，认真落实政策，踏实为长者服务，深受长者好评。2023 年全街助餐配餐年度完成服务指标 38981 人次，完成占比 106.51%。

2.2.2 深度服务居养对象，养老服务供给不断壮大

项目通过开展调研工作，了解并收集到一些困境长者在日常生活中存在有生活照料问题的困难，特别关注辖内 7 位特殊长者的情况，为其提供上门生活照料、定期巡访和安全援助等板块的服务，使其能够获得助餐配餐、家政服务、申请安装平安通、适老化改造等多元化服务，令长者感受到来自社区的关怀关怀，让长者更好的在社区享受晚年生活。

2.2.3 调动社会资源关怀弱老

通过链接街道、社区党群服务中心、热心企业、社区志愿者及其他公益机构等多方资源，鼓励社区护老者(包括长者家属、邻居、热心人士及社工等)参与有需要长者照顾，营造社区照顾的

氛围，帮助长者更好地在熟悉的环境中生活。通过培育社区健老志愿者骨干，链接相关的资源，针对社区中独居、重疾、高龄、孤寡、失能长者进行“健老+弱老”结对服务，为有需要的困难长者提供紧急呼援、定期巡访、适老化家居改造等服务，以发挥社区耆老互助精神，让长者可以安心在社区安享晚年。

2.2.4 医养结合初显成效

整合社区内外医疗资源，与白云启德医院达成了医养合作协议，从而形成了特色健康服务，通过上门医疗和康复理疗板块的服务为长者提供补充性的医疗保健服务，为居民提供常规体检、义诊、健康监测等服务，通过开展倡导性、预防性、发展性的小组及活动，向社区长者倡导养生健康生活的好习惯，促使社区长者通过接受健康保健服务后，保健意识能够有所提升，自我保健水平亦能够有所增强。

2.2.5 丰富长者的精神和文化生活，增强长者社会支持网络

从长者的需求出发，与辖区各居委、物业及相关单位，通过文体教育等板块，开展主题活动、讲座、小组等各种形式的活动，丰富长者的精神和文化生活，促使社区长者在接受过服务后，参与社区活动的主动性有所提高，并能够保持学习的兴趣与能力，从而使得社区长者获得增能，进一步接受新鲜事物，与时俱进，增加了成就感。

四、存在的主要问题

（一）服务设施远离居民住宅区未能满足长者的需求

颐康中心场地远离居民住宅区，长者到颐康中心参加活动意愿低，服务难以开展，已无法满足辖区内长者的服务需求，影响长者对居家养老服务的认可度及满意度，以及降低服务人员长期发展和工作效率。

（二）服务范围较广，工作量大

永平街共有 22 个社区，其中村居颐康服务站 20 个、长者饭堂 9 个，工作地点多，彼此之间的距离又相距甚远。与此同时，村居颐康服务站服务内容包含生活照料、日间托管、助餐配餐、文体教育、养老服务向导等，服务内容指标较多。项目人员配置有限，导致人均管辖的区域范围和工作量大并且较繁琐。

五、下一步改进措施

（一）巩固提升服务质量，拓宽服务内涵

开展的活动趋向于多元化，活动形式丰富，吸引更多的社区长者参与到颐康中心的服务中来。提升工作人员专业能力，前期通过社区调研，结合服务对象的需求制定服务计划，以更好的社区居家养老服务计划回应服务对象的需求。

（二）链接社会资源，加强部门联动

链接辖区内的爱心企业，达成深度合作，与社区居委加强联动，以构建医养结合网络，使长者足不出户就能够享受全方位的医疗服务。

（三）加快建设宣传，构建“1+N”养老服务设施网络，强化统筹调配社区养老服务资源的功能

持续推进辖区内 20 个村居颐康站场地建设与服务升级，升级改造场地适老化设施设备，构建“1+N”养老服务设施网络，为长者及其家属提供政策咨询、办事指引、服务申请、服务转介等服务，获得更优质、便利的享老服务。