**技术方案（实施方案）**

**1 实施方案**

依据民政部行业标准《老年人能力评估》（MZ/T0012013）以及《许昌市民政局 许昌市财政局关于开展政府购买养老服务工作的意见》文件精神，针对许昌市区约1200名三类服务对象（70岁以上享受城乡低保待遇的老人、80岁以上失独老人、80岁以上重点优抚对象）开展老年人自理能力评估，逐步建立健全许昌市老年人能力评估机制，为政府制定支持政策、扶持服务项目、分配资金等提供分区域、分人群、分项目等方面的精准数据支持，使政府制定老年人需求规则及运营补贴政策、购买老年人服务方面有据可依，从而保障社会服务的有限供给，实现资源的合理配置。现结合我市实际情况，制定以下实施方案：

**1.1、指导思想**

高举中国特色社会主义伟大旗帜，全面贯彻落实党的十九大、十九届二中、三中全会精神，以满足老年人的基本生活需求为导向，确保福利资金的合理使用，促进社会公平，进一步提高服务效率和服务质量，加快整合辖区现有养老服务资源，不断提高我市老人的满足度和幸福感。

**1.2、工作目标**

开展对许昌市区70岁以上享受城乡低保待遇的老人、80岁以上失独老人、80岁以上重点优抚对象的老年人自理能力评估，通过政府购买养老服务的方式，引入专业评估机构，建立全市详实生活困难的老年人数据台账，为确定政府购买服务对象、服务内容和购买标准提供数据支撑，切实为政府购买养老服务工作打好基础。

**1.3、评估原则**

1、依规评估原则。开展评估活动要符合国家、省、市相关评估规范，符合程序要求和规定标准，不得出现违规情况以及与本办法不符的评估行为。

2、公平公正原则。本评估办法适用于所有符合条件的评估老人，评估结果要真实、准确、完整地反映出老人的基本情况，不能因为评估老人的年龄、身份或其它外部因素而有不同。

3、信息保密原则。评估机构和评估人员在评估工作中应有责任保护评估老人的家庭和个人信息安全。涉及评估老人的任何信息，未经当事人许可不得公开和泄露。对按规定需要公示的评估老人信息应在一定范围内适度公开。

**1.4、评估对象**

许昌市区的70岁以上享受城乡低保待遇的老人、80岁以上失独老人、80岁以上重点优抚对象。

**1.5、评估机构**

建立专业的老年人能力评估服务团队,在服务期内人员稳定无变动（服务期中,若民政部门认定项目工作人员不符合条件或违规等问题,确实需要更换项目工作人员的情况除外)；建立拥有医师、护师、康复治疗师、初(中)级社工师和高级养老护理员等经过专业培训并取得结业证书的专业研究老年人能力评估的团队，专职人员不少于5人;项目团队接受所在机构、项目单位的管理,接受市、县级民政部门的监督,按时限完成目标任务;项目团队必须参加评估，提供详实的汇报材料,接受评估组的实地考察；能准确完成评估工作，保证评估质量。

**1.6、评估指标**

老年人评估的基本要求、能力分级标准、评估规范、评估管理和服务质量评定。本次评估以民政部 2013 年发布的《老年人能力评估》标准为依据，紧密结合许昌市养老服务资源状况和平均生活水平等具体实际情况，对参评老年人的躯体健康、心理健康、社会健康、生活质量为指标。确定老年人健康等级标准，为政府制定老年人需求规则及运营补贴政策、购买老年人服务方面有据可依。

**1.7、评估内容**

评估内容主要包括评估对象的躯体健康、心理健康、社会健康、生活质量等四个方面进行评估，并判定评估对象是照料等级，并形成文书档案。

**1.8、评估程序和争议处理**

评估环境应安静、温度适宜、空气清新、光线明亮。至少配有椅子和桌子、台阶，以供评估使用。

**1.8.1.评估流程**

评估机构按照许昌市民政局提供的评估对象名单，和评估对象进行评估预约，按照预约时间内采取集中或入户对老年人进行老年人能力评估，评估完成后形成许昌市老年人能力评估报告，并由评估对象和签字，将评估结果上报给许昌市民政局。

**1.8.2.评估争议处理**

评估后老年人或其监护人或为老服务组织认为有异议的，由市民政部门安排另议评估机构对其进行重新评估或由相关专家组成评估小组对其进行复评，如评估结果与原先相同的，其评估费用由被评估人或为老服务组织承担；如评估结果与原先不同的，其评估费用由申请人自行承担。如评估人员连续3次出现有效投诉的，取消其评估资格。

**1.9、评估标准**

在评估人员开展需求评估时，填写《老年人基本信息表》，确定接受本次评估的老人。

**1、基础信息**

（1）姓名、性别分布

老人中男性有多少人，女性有多少人，分别占总人数的比例。

（2）年龄分布

老人中年龄最大的多少岁，最小的多少岁，平均年龄多少岁。其中，80-89 岁的老人有多少人，占总人数的比例；90-99 岁的老人有多少人，占总人数的比例，100 岁以上的老人有多少人，占总人数的比例。

（3）老人状况分布

老人类别，其中有70岁以上享受城乡低保待遇的老人有多少人、总人数的比例；80岁以上失独老人有都少人、总人数的比例；80岁以上重点优抚对象人有多少人、总人数的比例；百岁老人有多少人、总人数的比例。

（4）婚姻状况分布

老人中已婚同居和丧偶者有有多少人，分别占总人数的比例，未婚者有多少人，占总人数的比例，另有多少人离婚，占总人数的比例。

（5）学历状况分布

老人的文化程度，其中文盲，有多少人，占总人数的比例；小学文化程度的有多少人，占总人数的比例；初中、高中、大专及以上学历者仅有多少人，占总人数的比例。

（6）劳模状况分布

老人劳模级别，其中区级劳模，有多少人，占总人数的比例；市级劳模，有多少人，占总人数的比例；省级劳模，有多少人，占总人数的比例；全国劳模，有多少人，占总人数的比例。

（7）住房状况分布

老人住在自有产权房，占总人数的比例，；有老人住在子女家，占总人数的比例。

（8）经济收入分布

老人的主要经济来源中，城镇职工，占总人数的比例；离退休，占总人数的比例；子女补贴，占总人数的比例。

（9）医疗费用支付方式分布

老人医疗费用支付方式中，其中城镇职工基本医疗保险，占总人数的比例；城镇居民基本医疗保险，占总人数的比例；新型农村合作医疗，占总人数的比例；贫困资助，占总人数的比例；商业医疗保险，占总人数的比例；全公费，占总人数的比例；全自费占总人数的比例。

（10）重大疾病

患有高血压的老人最多，达到多少人；其次是心脏疾病，如冠心病、心律失常等，有多少人；患骨科类疾病，如骨质疏松、颈椎炎、肩周炎、类风湿性关节炎等的老人，有多少人；患有眼科疾病，如白内障、青光眼等疾病的老人，有多少人；患糖尿病、呼吸道疾病、精神类疾病（如老年痴呆、抑郁症等）、脑血管疾病的老年人，有多少人。

**2、评估参数**

（1）老年人躯体健康评估。

依据老年人身体状况采取集中或上门评估服务；通过询问、体格检查、及评估量表完成。

（2）老年人心理健康评估。依据老年人身体状况采取集中或上门评估服务；通过会谈、观察和心理测验等方法实现对评估对象的认知功能、情绪与情感、心理特征的评估。

（3）老年人社会健康评估。依据老年人身体状况采取集中或上门评估服务；通过会谈、观察、调查和心理测验等方法实现对评估对象的社会关系健康状况的评估。

（4）老年人生活质量评估。依据老年人身体状况采取集中或上门评估服务；通过访谈、观察、自我评价等方式对评估对象的生存、生活质量进行评估。

老人与子女或配偶同住，分别占比例和比例，多数老人的亲属能够为其提供足够的物质和情感等方面的生活支持，但有比例的老人基本无人看望，得不到任何物质和情感上的支持。近比例的老人不能参加社区活动。

老人的居住条件尚可的占比例，居住条件一般的占比例，多数住房配有厕所和洗浴设备，但无论是在社区还是室内，无障碍设施均有较大缺失占比例。

老人居住地安全卫生较好，环境条件符合老人生活卫生安全的要求占比例；老人居住地虽然卫生条件陈旧，但安全尚有保障占比例；老人居住地卫生条件较差，安全缺乏保障，甚至有安全风险占比例。

**1.10、评估结论**

根据评估结果，作为居家养老服务组织与老年人对接，为老年人制定个性化服务方案，提高居家养老服务针对性和效率依据；

逐步建立健全许昌市老年人能力评估机制，为政府制定支持政策、扶持服务项目、分配资金等提供分区域、分人群、分项目等方面的精准数据支持，使政府制定老年人需求规则及运营补贴政策、购买老年人服务方面有据可依，从而保障社会服务的有限供给，实现资源的合理配置。

**1.11、进度安排**

**1.11.1、人员配备**

①　主要业务人员定义

为了保证评估结果的准确性，提高评估结果的应用价值，老年人养老服务评估工作的主要业务人员分为以下两大类：

评估员：直接接住被评估者，对被评估者开展评估工作的一线人员；

指导员：不直接接触被评估者，对评估员所提交的评估结果进行复核的管理层人员。有3年以上工作老年服务类工作经验，且在任期间未有不良记录。

②　上岗资格

应经过评估知识技能专门培训机构的专业培训，考试成绩合格，获得评估员培训合格证书或资格证书

评估员证须及时更新，评估员证有效期逾期的情况下不得进行评估工作

应具有医学或护理学等相关学历背景或工作经验，宜持有社会工作者资格证是，或持有养老护理员资格证书。

③　岗位职责

评估员：采集信息、提交信息

遵守《标准》原则，按照基础操作手册所阐述的评估要求、判断方法、注意事项等内容，公正、客观地对老年人进行评估。

按照表格要求认真填写表及系统，正确填写被评估者的基本信息、项目评估结果，确保最终提交的评估内容准确无误。

若遇到特殊情况，无法准确地判断、选择合适的选项时，需备注被评估者的具体情况，为指导员提供最终参考依据。

在职中或离职后，除规定可公开的范围，评估员不得对外泄露。利用一切与老年人能力相关的信息数据，切实保护公民的个人隐私。

指导员：监督指导、审核信息

按照本次评估要求、判断方法、注意事项等内容，坚持客观中立的立场，公正地对评估员提交的评估结果进行审核。

结合评估员在备注中昨天内容，若对评估结果有异议时，有权利进行复核、重新确定被评估者的最终能力等级。

若需要进行复核时，须在备注中如实、明确地填写复核理由。

监督、知道评估员，确保评估工作的顺利开展。

在职中或离职后，除规定可公开的范围，评估员不得对外泄露。利用一切与老年人能力相关的信息数据，切实保护公民的个人隐私。

④　职业素养

具备出色的沟通能力，面对不同的被评估者，都能够有效、明确地传达信息，认真倾听并正确地解读评估者的回答，坐车准确判断；

了解并理解老年人的感受，尊重老年人，体会老年人的思想和情绪；

具备良好的应变能力，面对突发情况，能够临危不乱，沉着冷静，专业正确的应对处理；

充分理解评估工作意义及自己职责，重视团队协作，负责任地执行每项工作；

不断学习、时间，与他人进行交流分享，提高自身业务水平；

积极主动，专业负责，具备充满爱心，耐心的职业精神。

**1.11.2、人员培训方案**

①　培训对象

参与本次项目的一线工作人员（评估员）及各级管理人员。

②　培训目标

充分理解老年人能力评估工作的重要性及评估标准的设计原则。

重点掌握评估工作基本流程、评估项目判断技巧及确定最终能力等级的方法。

掌握老年人能力评估手机APP的使用方法，并能在市级工作中准确应用。

③　培训内容

**老年人能力评估相关基础知识**

理解老年人能力评估是什么？为什么进行老年能力评估；

了解老年人能力评估主要业务人员定义；

了解主要业务人员需要具备的上岗资格、岗位职责、职业素养；

了解老年人能力评估的基本设计原则，加强对《老年人能力评估》标准的理解。

**老年人能力评估工作具体实施方法及注意事项**

理解并掌握基本原则及整体工作流程；

理解并充分掌握实施前所需要先准备工作及其注意事项；

充分掌握每一项评估文档（老年人基础信息表、老年人能力评估表）的内容定义及填写要求，确保在实际工作中文档的填写无误；

充分理解并掌握评估项目的定义、评估选项的选择判断标准及注意事项，并能在实际工作中准备应用；

充分掌握备注记录的填写及表达方法，确保记载无遗漏；

充分掌握评估工具的使用方法，并能在实际工作中正确使用。

**应用信息化推动老年人能力评估工作**

充分理解老年人能力评估信息化的重要性；

理解老年人能力评估软件的基本概念、系统架构和应用价值；

充分理解老年人能力评估信息化过程中，重视标准化建设的必要性；

了解老年人能力评估信息化过程中对数据安全、网络安全、个人信息保护、应用安全等多方面的注意事项。

**老年人能力评估结果的再利用**

理解老年人能力评估数据的应用价值；

了解结合信息化手段分析老年人能力评估数据，进一步提高数据对养老事业的推动作用

④　培训方式

培训方式可通过以下几种途径开展：

1、由专业的老师集中对评估员进行现场培训；

2、发放操作手册。

3、网上视频教学。

**1.11.3、人员考核机制**

培训考核是跟踪培训工作绩效的一种方式，从而便于对培训内容及方式进行适时调整；也是督促受训人接受培训的一种措施。机构将定期对评估人员进行素质考核，考核由管理人员组织，相关部门配合，考核方式可采取考勤登记、现场抽查、书面考试、操作考试等。

**1.11.4、物资准备**

①　携带主管单位颁发的评估员证；

②　条件允许的情况下，准备4-5个移动台阶，台阶的踏步宽度不小于0.30米，踏步高度0.13-0.15米，台阶有效宽度不应小于0.9米。

③　需要携带安装老年人能力评估系统的手机，备用的纸质老年人能力评估表及特殊事项记录表单。

④　办公用具：公文袋、记事本、铅笔、橡皮。

**1.11.5、实施方案**

详见第四章4.3实施方案

**1.11.6、项目验收**

按照合同要求，整理所有评估数据，在甲方收到乙方交付的评估报告后，甲方将对项目进展情况进行合同服务分项规定定期评估，应及时组织有关部门从投标服务整体方案的实施情况、老年人满意度、服务时间准确率、服务项目完成率、服务档案完善率、有效投诉结案率等方面进行审查，审查意见用书面转递给乙方。

**1.11.7、项目周期**

①　合同签订阶段（2019年2月12-2019年3月12日）招标完成后，和采购单位签订合同；

②　前期准备阶段（2019年3月12日-2019年4月12日）宣传资料到位，明确评估指导员、评估员职责及具体入户评估任务分配，并集中培训；

③　中期验收阶段（2019年4月12日-2019年6月12日）已经评估的老人数量达到总人数的70%，交付甲方抽查；

④　最终验收阶段（2019年6月12日-2019年8月12日）对所有评估数据进行整理和分析，交付甲方，并提交《许昌市民政局老年人能力评估报告》。

**1.12、质量保证**

**1.12.1、服务质量控制基本原则**

提供老年人能力评估遵循三个主要原则，即：以有依规评估原则、公平公正原则以及信息保密原则。

1、依规评估原则。开展评估活动要符合国家、省、市相关评估规范，符合程序要求和规定标准，不得出现违规情况以及与本办法不符的评估行为。

2、公平公正原则。本评估办法适用于所有符合条件的评估老人，评估结果要真实、准确、完整地反映出老人的基本情况，不能因为评估老人的年龄、身份或其它外部因素而有不同。

3、信息保密原则。评估机构和评估人员在评估工作中应有责任保护评估老人的家庭和个人信息安全。涉及评估老人的任何信息，未经当事人许可不得公开和泄露。对按规定需要公示的评估老人信息应在一定范围内适度公开。

**1.12.2、服务质量控制内容要求**

①　方案制定。主要内容：实施方案及其相关工作细则的科学性、合理性和完整性。具体要求：科学规范、上下衔接、内容合理、标准统一、工作过程全覆盖。

②　业务培训。主要内容：培训的全面性、有效性和可操作性。具体要求：应培尽培、内容完整、重点突出。

③　物资准备。主要内容：物资的充分性和实用性。具体要求：物资准备充分，经济适用。

④　信息采集。主要内容：信息采集的全面性和数据的可靠性。锯条要求：信息采集对象不漏补充，登记表填写规范、完整，各项指标数据真实准确。

⑤　数据处理。主要内容：数据处理过程的完整性、合理性和准确性。具体要求：录入、编辑、审核、抽查、汇总、比对每一个步骤不能少，都要做到位，要应审尽审、准确无误。

⑥　记录管理。主要内容：实施评估服务的工作人员将采用文字、照片、视频等形式进行评估实施记录，每位服务对象的所有评估服务项目要做到有记录可查。

**1.12.3、服务质量承诺及保证措施**

1、服务内容：我单位严格按照招标文件要求对老年人进行评估。

2、质量要求：符合政府购买服务相关要求，满足采购人要求。

3、质量保证：在回访中，如有服务对象投诉，确实属于我单位原因的，我单位会对服务对象进行重新评估。

4、人员保证：单位注重对员工的技能培训学习和业务考核，建立了员工培训机制模式，提升了员工业务素质。

5、服务人员管理：所有服务评估人员持证上岗，服务时佩戴统一标识。服务人员1年内受到服务对象3次以下投诉不被媒体曝光批评；若违反上述承诺，经查证属实，我单位取消其服务资格。

6、安全保证：所有评估人员来源清楚，历史清白，并经过体检，有有效的体检合格证明且不患有传染病、精神病等。

7、信息安全：在职中或离职后，除规定可公开的范围外，评估小组不得对外泄露、利用一切与老年人评估相关的信息，切实保护公民的个人隐私。

**1.12.4、服务从业人员承诺及保证措施**

1、我单位的管理人员有3年以上现场评估工作经验，且在任何期间未有不良记录。

2、我单位评估人员经过评估机构的专业培训，考试成绩合格，获得评估员培训合格证书或资格证书。

3、我单位对员工实行100%标准化培训。

1）建立严格的培训制度并制订详细的培训计划，配备专职培训员以及先进的培训设施。

2）入职培训、岗位技能培训、素质提高培训和理论政策培训相结合，采用先进的培训方式确保培训效果。

3）强调理论与实践相结合，培训与考核相结合，采取有针对性的培训方法，不断提高员工的工作能力与工作绩效。

4、为了确保能够公开公正、规范高效地开展老年人能力求评估工作，评估员和指导员须具备以下职业素养；

1) 具备出色的沟通能力，面对不同的被评估者，都能够有效、明确地传达信息，认真倾听并正确地解读评估者的回答，坐车准确判断；

2) 了解并理解老年人的感受，尊重老年人，体会老年人的思想和情绪；

3) 具备良好的应变能力，面对突发情况，能够临危不乱，沉着冷静，专业正确的应对处理；

4) 充分理解评估工作意义及自己职责，重视团队协作，负责任地执行每项工作；

5) 不断学习、时间，与他人进行交流分享，提高自身业务水平；

6) 积极主动，专业负责，具备充满爱心，耐心的职业精神。

**1.13、沟通机制**

**1.13.1、目的**

评估工作是一个细节工作，保持员工的工作积极性是保证服务质量的关键。建立有效的内部沟通机制，创造和谐的工作环境可以使员工保持快乐的心情、提高工作效率，建立良好的工作关系，进而提高服务质量。

**1.13.2、内部沟通机制**

评估工作是一个细节工作，保持员工的工作积极性是保证服务质量的关键。建立有效的内部沟通机制，创造和谐的工作环境可以使员工保持快乐的心情、提高工作效率， 建立良好的工作关系，进而提高服务质量。

1．沟通的概念

沟通是指人们把信息、观念和想法，通过一定的符号形式，传递给别人的活动过程。它是管理活动和管理行为中重要的组成部分。沟通可分为外部沟通和内部沟通两种形式。内部沟通可以使组织内部人员交流与传递组织信息，为组织决策提供依据，使内部相互协调，增强团队精神。

内部沟通有多种形式，按照沟通工具可分为电话沟通、会议沟通、书信沟通和新型电子技术沟通；按照沟通程序是否经过组织事先安排可分为正式沟通和非正式沟通，正式沟通根据沟通的方向又可分为纵向（自上而下或自下而上）、横向和斜向的沟通。按照沟通方向的可逆性分类，沟通还可分为单向沟通和双向沟通

2．内部沟通的意义

判定一个公司是否充满活力具有发展潜力，并非仅仅看其投资收益回报的高低，更重要的是看其内部是否建立起一套成熟、完善的沟通体系，进而营造出互相信任、令人满意的员工关系，使公司有着更强的凝聚力和向心力，以此高效地实现管理目标，保持长期持续发展的动力。

内部沟通渠道顺畅，可以使得各种管理信息得以及时地传达和反馈，促进员工之间加强合作，培养团队精神，提高公司内部的运行效率。并可以加强员工之间的团结，以便彼此了解，为实现目标共同努力。特别是可以在最大程度上减少人力、财物、时间等资源的浪费，使各部门间更好地合作，避免不必要的损失，保证决策的时效性、针对性和准确性，使公司决策得到准确理解，迅速得以实施，从而提高公司运行效率，实现预定目标。

公司内部良好的沟通，尤其是畅通无阻的上下沟通，公司不同层次的员工畅所欲言，可以起到振奋员工士气的作用。通过沟通对员工的出色工作给予及时的肯定、奖励或赞赏，可直接调动员工的积极性，激发员工的斗志，起到良好的激励作用。可以说没有沟通就没有激励。

在有效的沟通中，各种信息情报、资料、知识在公司内部准确、可靠、迅速地流动，沟通者互相讨论启发，共同思考，互相学习，往往能迸发出新的创意或思想。

绩效管理是一种改善绩效不佳和共同提高绩效的工具，它意味着上级同员工之间应该保持着持续的双向沟通，它是双方共同学习和提高的过程。对于下属员工来说是提高绩效，而对于上级来说是提高管理能力的过程。因此，整个绩效考核的一个核心工作就在于双向沟通，沟通的结果就是提升公司的绩效管理水平。

良好的内部沟通氛围，有助于员工之间彼此了解，相互宽容和忍让，共同承担压力和困难，消除不满情绪。通过沟通及时传达重要消息，可以使信息在内部流通顺畅，避免信息系统不健全和不对称而造成冲突。公司内部良好的工作环境和氛围，减轻环境的压力，使大家明确权责，避免工作模糊，减少冲突发生的可能性。

3．内部沟通机制的建立

我院成立时间较短，内部沟通机制比较简单，大致有如下几部分：

3.1 建立沟通标准

任何的沟通只有在有了标准的情况下才有意义，组织必须首先要构建好自身的业绩管理体系，通过设置明确、科学的业绩目标，用以指导企业行为，包括沟通行为。我们通过制定一些制度、管理规定、发展计划等，明确目标，进而建立了一定的沟通标准。

3.2 强化内部培训

强化培训是为了在企业的内部构建一种统一的沟通风格和行为模式，减少因沟通形式不一而造成的摩擦。通过培训可以将一些概念性的东西固定下来，形成大家都能理解的东西，保证沟通的有效性。我们主要是通过各种例会、聚会、新员工培训等形式，完成沟通模式的建立。

3.3 转变领导意识

领导者首先必须转变过去的思维模式、行为模式，不能让所有的员工都围着领导的想法转，而是让企业各级管理者都能根据企业总体战略目标的要求担负起责任，员工各司其职，都清晰的知道自己该向谁负责、向什么负责。

具体来说，我院首先通过企业文化建设，打破等级制度，树立全员沟通理念，创造人人能沟通、时时能沟通、事事能沟通的良好氛围。其次，建立健全有效的沟通渠道。建立周一例会制度，定期开展座谈会、召开形势通报会、开展联欢活动。领导尽可能与下属员工多联系，多谈心，增进了解和信任，通过双向交流和信息互动反馈，使内部沟通渠道畅通无阻。通过意见箱、内部办公网络系统等形式上情下达、下情上传，做好信息收集。第三点，做好思想沟通。遇到沟通障碍时，不管是个人与个人之间还是部门与部门之间，双方要批评与自我批评，换位思考，肯定对方的长处，善于聆听各方面的看法和意见，即使自己有理也要谦让三分，不要得理不饶人，要给他人一个改正错误、统一认识的机会，要帮助辅导对方而不是打击报复。领导者和下属双方坦诚平等的交流各自的思想和看法。领导的心胸要开阔些，品德要大度无私，不要与下属斤斤计较，工作作风要正派，以自己的人格魅力去为下属带好头、服好务。第四点，公正及时的解决问题。首先要及时掌握事态的来龙去脉，分析原因，对症下药。当问题出现时，不要急于判定谁是谁非，不要让它扩散传播，尽可能控制在一定范围内，否则只会进一步扩大问题。在解决问题时，要尊重事实，尊重人性和个性差异，要有理有据有节，争取双方都能接受，不计前嫌，握手言和。第五点，有效运用手中掌握的文化网络。组织文化网络是组织内部一种非正式的联系手段，网络中人没有等级的界限，他们通过非正式渠道传递并解释企业的各种信息，有机而又无形地把企业的各部分员工联系起来。网络中人有其特殊的身份和作用，他们一头与企业高层关系密切，一头直接活动在员工之中对话，可以起到上情下传、下情上达、左右辐射的信息载体作用。第六点，对权力和制度的思考。现代企业管理中，企业文化和价值理念等软约束力对员工的规范作用已经超越了过去过分信赖的权力、等级、制度等硬约束力。领导者要与时俱进地树立以人为本、让员工自主管理的理念，对下属的管理主要体现在工作方向和团队目标上，手段体现在文化引导和人格魅力感染上，合理运用手中的职权。信任下属并放权给他们，让他们在组织统一价值理念和整体目标的前提下，放开手脚自主地开展工作，以激励他们的主动性、创造性，锻炼他们独立办事能力，充分发掘自身潜能。同时要扩大下属的知情权和参与权，在用人上要有公开、公正、平等、择优的竞争机制，打破“论资排辈”、“平衡照顾”的陋习。

总而言之，良好的沟通能够给组织带来的不仅仅是信息的顺畅流动，更能为组织的决策与执行力提供基本的保障。创造出一个良好的工作环境，提高员工的工作效率，提升公司的绩效水平。公司留住人才，就意味着公司技术水平、服务质量提高，市场份额的增加，经营状况改善，公司的长久发展。

**1.13.3、对外沟通机制**

**1.13.3.1、和甲方之间的沟通**

①　项目例会制度

正常情况下每月月底召开一次例会（甲方代表、项目代表及个评估员）；

每月召开一次质量专项工作会，总结在评估过程中出现的问题，总结改进并提出下一步工作措施；

②　会议纪要机制

每次召开项目有关会议均要形成会议纪要，且要把会议纪要作为处理相关治理问题的基本依据。

双方能有专人记录并归档会议纪要，并向参会的相关人员发布会议纪要。

③　问题跟踪机制

项目推行过程中所有需要解决的问题，乙方需要通过问题反馈表或整改回复单进行反馈或回复；

制定问题跟踪人，及时更新问题状态，直到问题解决；

把问题解决的方案与问题反馈表由资料员一并归档。

④　验收及整改问题回复机制

项目推进过程中甲方需要验收抽查评估数据，应及时对接甲方进行验收；

在验收抽查中出现的问题及时整改；

整改完成后向甲方以回复单的形式逐一回复。

⑤　信息发布机制

以周为时间单位向甲方发布有关信息；

每周五以邮件的方式向甲方发送上周五的项目进度表；

在每月的公司例会上汇报内容主要包括：本月服务质量整改情况、本月工作计划、存在的问题。

⑥　项目经理机制

项目经理，负责项目现场工作，加强各方沟通；

在非例会时间，当甲方有重要信息通知时，通过项目经理向外发布信息。

**1.13.3.2、和老人之间的沟通**

①　询问用词礼貌得体，声音响亮，发音清晰，使用老年人容易理解的词语进行询问，尽可能做到不用专业用语、缩略语等。

②　老年人作答速度缓慢时，做到不催促、不强迫、不诱导，耐心聆听；

③　每个评估员可根据自己的经验和实际情况，结合肢体语言、文字书写等多种形式循循善诱，营造轻松地作答气氛；

④　评估员可根据实际情况决定评估项目的询问顺序，并没有硬性要求按照评估表顺序照本宣科；

⑤　若遇到老年人无理由不配合评估工作时，可先与老年人所在地社区进行沟通，视情况作出调整处理。

**1.14、突发应对**

一、评估现场突发事件

类别描述：如评估过程中遇到老人身体突发情况，需要紧急救援。

评估人员的处理流程：

1、根据具体情况立即联系110、120、119急救部门前往急救，同时安抚老人情绪；

2、立即通知老人子女，告知具体情况；

3、立即上报指导员。以上处理流程应在10分钟之内完成。

4、跟踪事件处理结果并做好回访工作。

二、评估电子数据丢失

类别描述：评估电子数据丢失。

处理流程：

1、第一时间通知技术工程师查看系统；技术工程师人员在2小时内解决不了的，联系系统供应商解决。

2、上报主管；

3、在问题解决之前，做好期间各项工作的纸质记录，并在系统恢复后更新到平台上。

三、应用程序/网络系统故障处理

类别描述：全部（或其中一个）应用程序所有评估员均不能登录,（或查询缓慢）,不能正常使用的情况。

评估员的处理流程：

1、评估员立即告知指导员并在员工日志做好时间和现象的简单记录。

2、应立即通知技术工程师现场或远程桌面进行处理。

3、指导员在5分钟内，上报项目经理，并做好现场秩序的安排。

4、技术工程师根据实际情况判断，如应用程序出错无法在10分钟内恢复，应立即通知运营主管和中心经理，如故障在60分钟内仍未解决，项目经理应考虑采取其他适当行动（如联系系统供应商）。

5、在此期间，评估员做好纸质评估表填写。

6、指导员在日志上及系统故障情况处理表上做好相应的事故记录。

四、个人事故类应急预案

类别描述：评估人员突发性工伤事故。

评估人员的处理流程：

1、出现事故后指导员立即向主管汇报并安排员工下线或离开工作现场。

2、公司备有简单药物、绷带等一些常用药物。任何严重事故应立即报告上级领导，以决定是否将员工送到医院接受救治。

3、10分钟内指导员对人员缺少情况做出接通率评估，并根据话务量做好人员调配。

4、如现场出事人员涉及2人或2人以上，应通知项目经理。

**1.15、重点难点**

根据本项目所总结的工作特点和难点，我们对在评估过程中将会遇到的技术难点、质量控制点以及可能影响项目进度、安全的不利因素进行了分析，并针对性的制定了预防措施和相应对策。

1、任务重，工期时间紧

面对许昌市区内老人居住分散，要保证在合同期内完成任务，因此我单位前期需要认真组织和调配人员。

2、项目实施

本项目实施过程中，短时间内投入的人力多，运用手机APP信息化手段进行评估，控制的难点就是指导员、评估人员之间的配合，手机APP的使用，因此，前期对指导员、评估员做好业务培训，将聘用有相关业务背景的人员。

3、质量要求

本项目我单位目标位为一次性验收，为保证目标实现，必须采取切实可行的保障所示，精心组织。对于本次实施，必须编制详细的实施方案，确保项目质量。

4、协调难度大

按投标文件的要求，我单位除了要与各街道办事处、社区负责人进行沟通，还要与老人的家属沟通，协调工作是否顺利将直接影响整个项目是否顺利进行。对此，我公司将发挥与主管单位良好协调关系的优势，既能为甲方单位最大限度的减少协调难度，又完全能保证项目顺利开展。

**1.16 资金支付**

1、支付方式：银行转账

2、支付时间及条件：按季度据实结算的方式支付，即根据每季度完成评估人数按比例拨付服务费用。

**2 技术方案**

**2.1、背景及目的**

老年人能力评估，是为科学确定老年人自理类型、照料护理等级以及明确护理、养老服务等补贴领取资格等，由专业人员依据相关标准，对老年人生理、心理、精神、经济条件和生活状况等进行的综合分析评价工作。建立健全养老服务评估制度，是积极应对人口老龄化、深入贯彻落实《老年人权益保障法》,保障老年人合法权益的重要举措；是推进社会养老服务体系建设，提升养老服务水平，充分保障经济困难的孤寡、失能、高龄、失独等老年人服务需求的迫切需要；是合理配置养老服务资源，充分调动和发挥社会力量参与，全面提升养老机构服务质量和运行效率的客观要求。

目前，我国人口老龄化形势严峻，老年人所占人口比例越来越高，合理解决养老问题已成为全社会关注焦点。我省是人口大省，为了合理有效配置社会养老服务资源，形成养老服务的社会公平机制，促进社会养老服务体系建设全面健康发展，根据我省的经济发展水平、老年人经济状况、居住状况和生活环境，并依据民政部《关于推进养老服务评估工作的指导意见》、《老年人能力评估》（MZ/T039-2013）行业标准制定以下方案。

老年人能力评估信息管理系统的建设目的如下：

①　能够科学评估老年人的实际需要，保证各项针对老年人的服务和优待措施的落实。

②　有助于合理分配养老资源,使老年人能享受到更好更适合自身的服务。

③　统一老年人入院的自理级别，便于规范、公平得发放养老机构运营补贴。

④　为政府提供养老财政预算的依据。

⑤　高效利用评估结果，为建立和完善以居家为基础、社区为依托、机构为支撑的社会养老服务体系，实现老有所养目标发挥积极作用，逐步实现基本养老服务均等化。

**2.2、术语和定义**

下列术语和定义适用于本文件。

老年人能力评估：老年人能力评估是按照一定的组织方式和程序，坚持公开、公正、公平的原则对老年人身体状况、经济状况、居住状况、老年人能力意愿等进行调查评估或评判，通过定性分析和定量分析相结合，形成评估意见，作为政府部门制定相关养老政策、提供老年人个性化服务及落实各种养老优惠措施的依据。

评估对象：老年人能力评估对象许昌市区的70岁以上享受城乡低保待遇的老人、80岁以上失独老人、80岁以上重点优抚对象。

**2.3、系统概述**

老年人能力评估信息管理系统，是采用互联网、云计算、大数据等先进信息化技术搭建的一个网络平台，主要由三部分组成，各个子系统之间相对独立又互为依托，全面覆盖河南省地方评估标准要求，实现对老年人能力评估业务进行全方位的管理和多层次的服务。

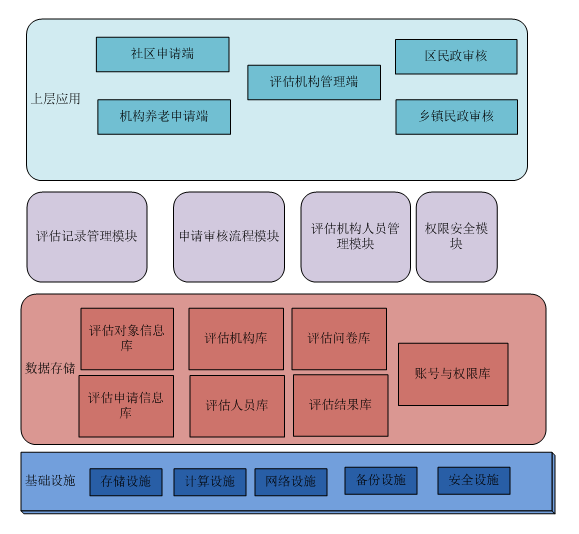
第一部分是“老年人能力评估机构运营系统”，提供第三方专业评估机构使用，包括评估档案管理、评估过程管理、评估员管理、评估指标管理、统计分析、系统设置等功能。系统采用B/S架构，不需部署客户端软件，方便评估机构操作，评估机构根据机构编号、用户名、密码即可登录系统，完成评估业务的各项功能。

第二部分是“老年人能力评估监管系统”，提供各级政府管理部门使用，包括评估档案管理、评估审核管理、评估机构管理、评估标准管理、统计分析、系统设置等功能。系统采用B/S架构，各级部门操作人员根据用户名、密码即可登录系统，查看本辖区内各项评估数据，根据自身权限完成相应的评估业务功能。

第三部分是在手机/平板上应用的“老年人能力评估APP”，提供评估人员上门开展评估工作时使用，包括采集老人档案、现场评估、数据传输等功能。通过评估工作的开展，可形成或完善当地老年人基本信息数据库和健康档案数据库。

**2.4、系统架构**

系统总体架构如下图所示：



整个老年人生活能力评估系统的底层由基础设施组成，包括：存储设施、计算设施、网络设施、备份设施和安全设施，为平台数据存储、系统应用提供基本的软硬件环境保障。

数据存储是数据集中存储区域，根据不同的数据类型和存储目的，分为以下几种数据库：

**评估对象信息库**：这个库记录被评估的老年人的基本信息，其中包含以下的主要信息：

1.基本信息

主要包括姓名、性别、年龄、户籍所在地、家庭住址、婚姻状况等。

2.经济状况

通过对评估老人及家庭经济收入情况的调查评估，按照当地居民平均生活水平和养老服务补贴相关政策，评估是否符合申领养老服务补贴。

3.居住状况

对评估对象居住状况的调查，区分为孤寡、独居、空巢、与配偶、子女、亲友同住等状况，掌握评估对象的生活照护责任人及照护能力。

4.身体状况

对评估对象的躯体健康 、心理健康、社会关系健康、生活质量等进行全面调查评估或评判，作出能力完好、轻度失能、中度失能、重度失能的能力等级判定。

**评估人员库**：评估采用分组的方式进行工作，每个评估小组都有两个评估员，任务分配到每个评估小组中，任何一个评估人员登录都可以看到自己评估小组中的评估任务。

评估人员所包含的信息如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目** | **数据项** | **备注** |
| 登录账号 |  | 必填 |
| 真实姓名 |  | 必填 |
| 身份证号 |  | 必填 |
| 性别 |  | 必填 |
| 出生日期 |  | 必填 |
| 手机号码 |  | 必填 |
| 联系电话 |  |  |
| 所属评估机构 |  | 必填 |
| 备注 |  |  |
| 上岗证 | 图片 |  |
| 上岗证编号 |  | 必填 |
| 专业资格证 | 图片 |  |

评估小组所包含的信息如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目** | **数据项** | **备注** |
| 评估小组名称 |  |  |
| 评估员1 | 包含（id和姓名） |  |
| 评估员2 | 包含（id和姓名） |  |
| 评估员3 | 包含（id和姓名） |  |
| 评估员4 | 包含（id和姓名） |  |
| 评估员5 | 包含（id和姓名） |  |
| 所属评估机构 |  |  |
| 工作区域 |  |  |
| 备注 |  |  |

**评估问卷库**：用来存储评估问卷的内容，所需要的数据库，主要包含以下内容，评估大类库、评估问题题目库、评估问题选项库、养老需求评估表。

评估问卷大类包含信息如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目** | **数据项** | **备注** |
| 大类ID |  |  |
| 大类内容 |  |  |
| 大类问题数 |  |  |

评估问题题目包含信息如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目** | **数据项** | **备注** |
| 题目ID |  |  |
| 题目内容 |  |  |
| 大类ID |  |  |
| 题目备选答案个数 |  |  |

评估问题选项包含信息如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目** | **数据项** | **备注** |
| 选项内容ID |  |  |
| 选项内容 |  |  |
| 选项问题题目ID |  |  |
| 选项分值 |  |  |

老年人能力评估表包含条目如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目** | **数据项** | **备注** |
| 需求项目id |  |  |
| 需求项目大类 |  |  |
| 需求项目内容 |  |  |

**评估结果库：**评估结果库用来存储每一个评估序号的评估结果，包含评估流程表、评估总结表、评估单项数据表、老年人能力结果表。

审批流程表包含的信息如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目** | **数据项** | **备注** |
| 评估编号 |  |  |
| 审批人 |  |  |
| 审批机构 |  |  |
| 审批意见 |  |  |
| 审批时间 |  |  |
| 是否通过 |  |  |
| 操作说明 |  |  |

评估总结数据表包含信息如下：

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目** | **数据项** | **备注** |
| 评估编号 |  |  |
| 躯体健康得分 |  |  |
| 躯体健康等级 |  |  |
| 心理健康得分 |  |  |
| 心理健康等级 |  |  |
| 社会健康得分 |  |  |
| 社会健康等级 |  |  |
| 生活质量得分 |  |  |
| 生活质量等级 |  |  |
| 等级变更依据 |  |  |
| 评估终止原因 |  |  |
| 简易流程原因 |  |  |
| 评估结论 |  |  |
| 信息提供者与老人关系 |  |  |
| 体检报告照片 |  | 支持多张 |
| 备注 |  |  |
| 评估员1 |  |  |
| 评估员2 |  |  |
| 当前状态 |  |  |
|  |  |  |

评估单项数据

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| **项目** | **数据项** | **备注** |
| 评估编号 |  |  |
| 评估问题1得分 |  |  |
| 评估问题2得分 |  |  |
| 。。。。。 |  |  |
| 评估问题28得分 |  |  |

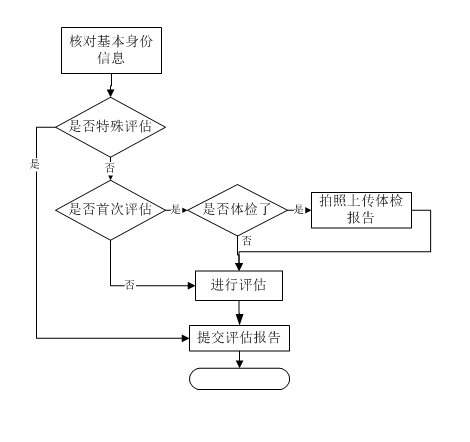
**账号与权限库**：

提供系统管理人员维护用户、角色、权限配置等功能所定义的库，主要包含系统账号的基本信息、密码等。基于角色的权限管理数据表。

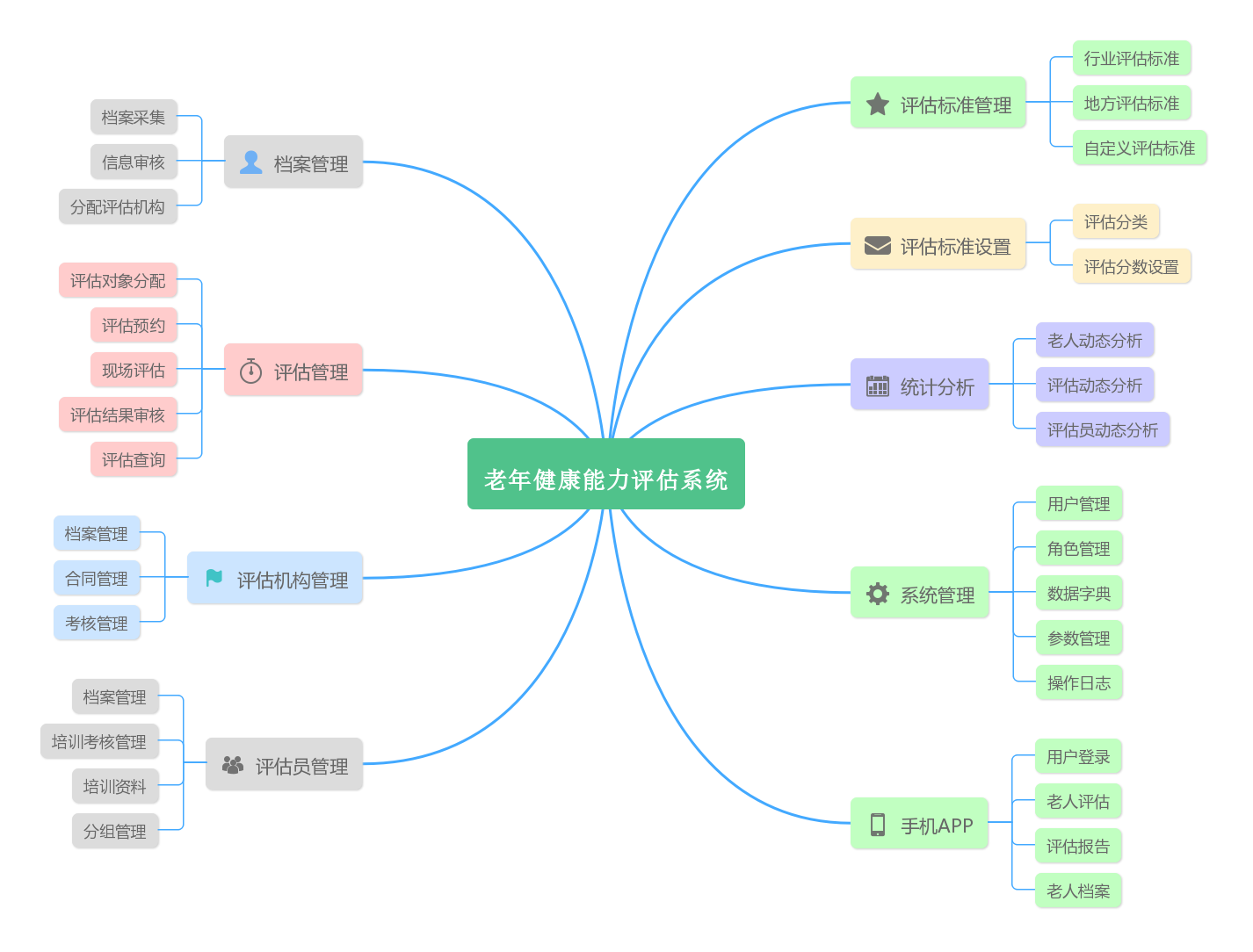
**2.5 用户角色分析**

|  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- |
| **角色类型** | **角色名称** | **使用部门** | **说明** |
| 评估人员端 | 评估员 | 评估机构评估员 | 用户账号密码由系统后台配置 |
|  |  |
| 评估机构管理端 | 评估机构管理员 | 评估机构管理负责人 | 用户账号密码由系统后台配置 |
| 社区申请端 | 社区申请 | 社区申请工作人员 | 用户账号密码由系统后台配置 |
| 机构申请端 | 机构申请 | 机构申请工作人员 | 用户账号密码由系统后台配置 |
|  |  |  |  |
| 民政管理端 | 系统管理员 | 市民政部门 | 用户账号密码由系统后台配置 |
| 市民政审核员 | 市民政审核人员 |
| 区民政审核员 | 区民政审核人员 |
| 办事处民政审核员 | 办事处民政审核员 |

**2.6 主要流程图**



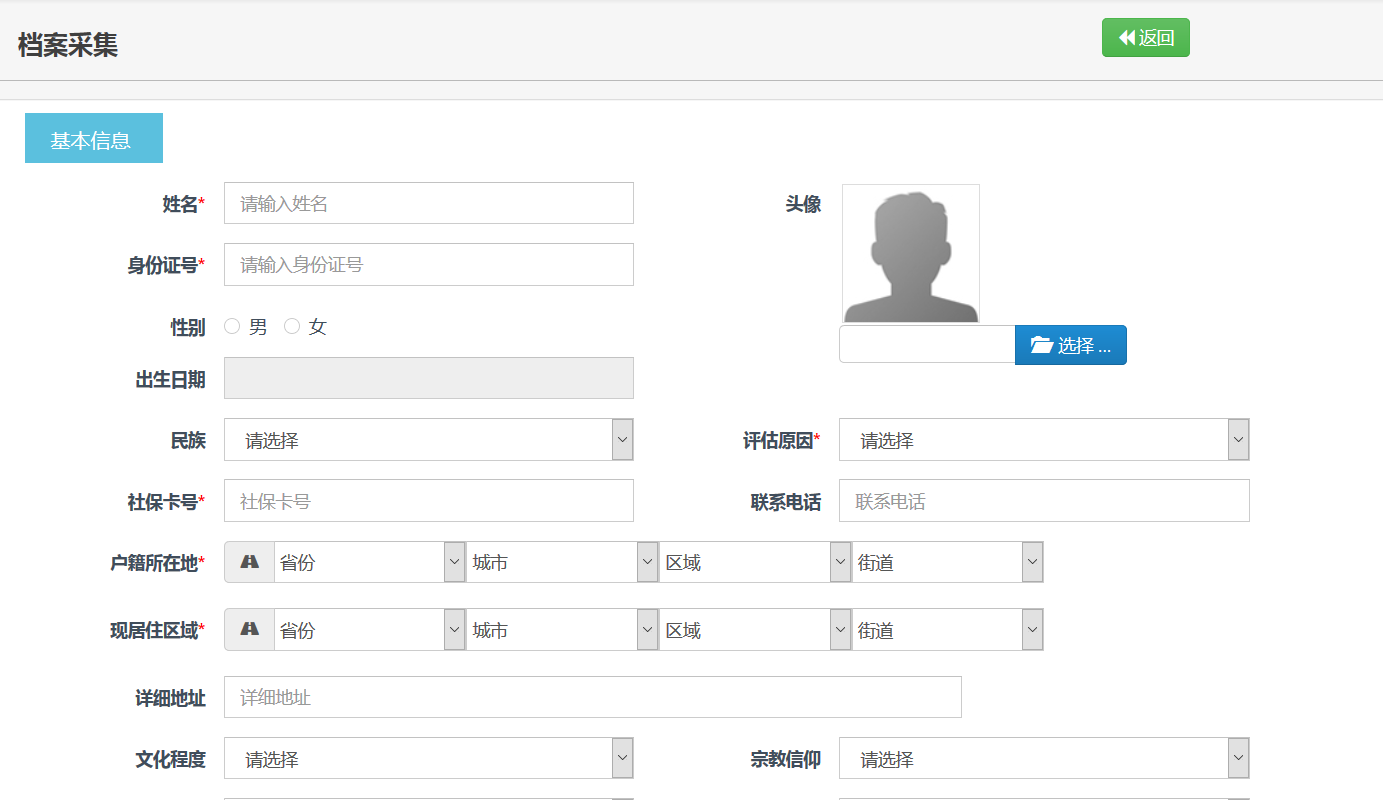
**2.7 系统功能介绍**



**2.7.1、档案管理**

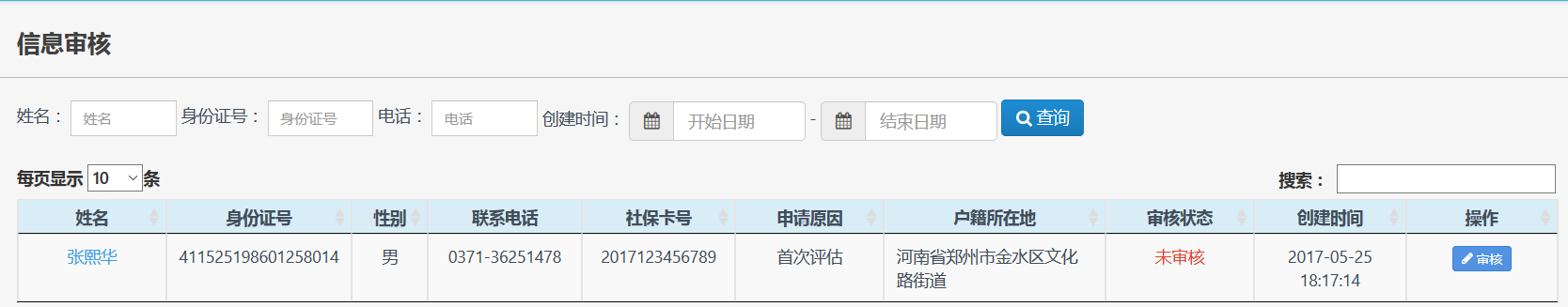
**1、档案采集**

街道或社区管理员录入需要评估的老人的信息，以便于快速精准的给老人评估**。**



**2、信息审核**

民政区管理员审核老人信息的完整性、准确性、真实性。



****

**3、分配评估机构**

区管理员分配需要评估的老人到在匹配的评估机构

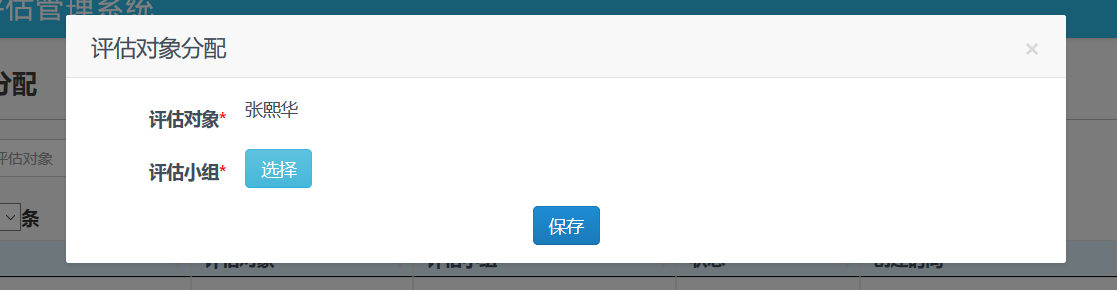


**2.7.2、评估管理**

**1、评估对象分配**

评估机构分配需要评估的老人到评估小组，评估组长确定评估人员。





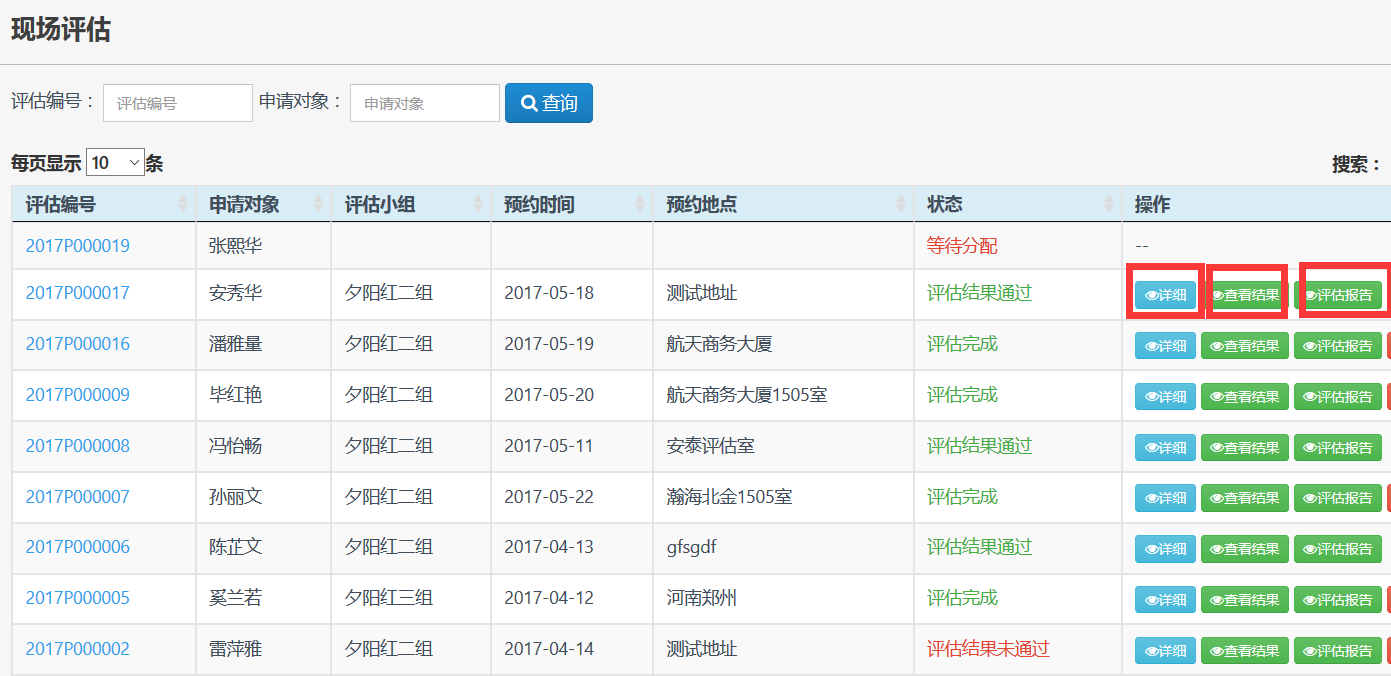
**2、评估预约**

评估工作人员在评估前的提前预约。



**3、现场评估**

评估员上门做现场评估。逐项进行评估。最后提交评估数据。生成评估报告。

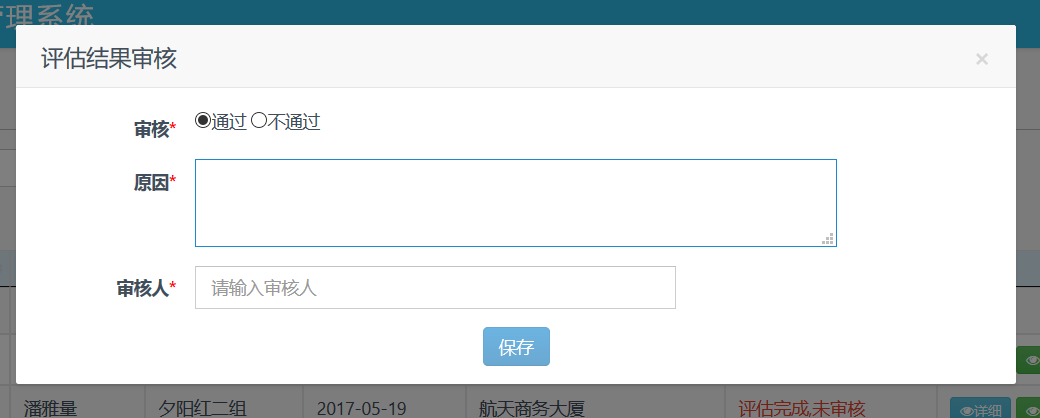




**4、评估结果审核**

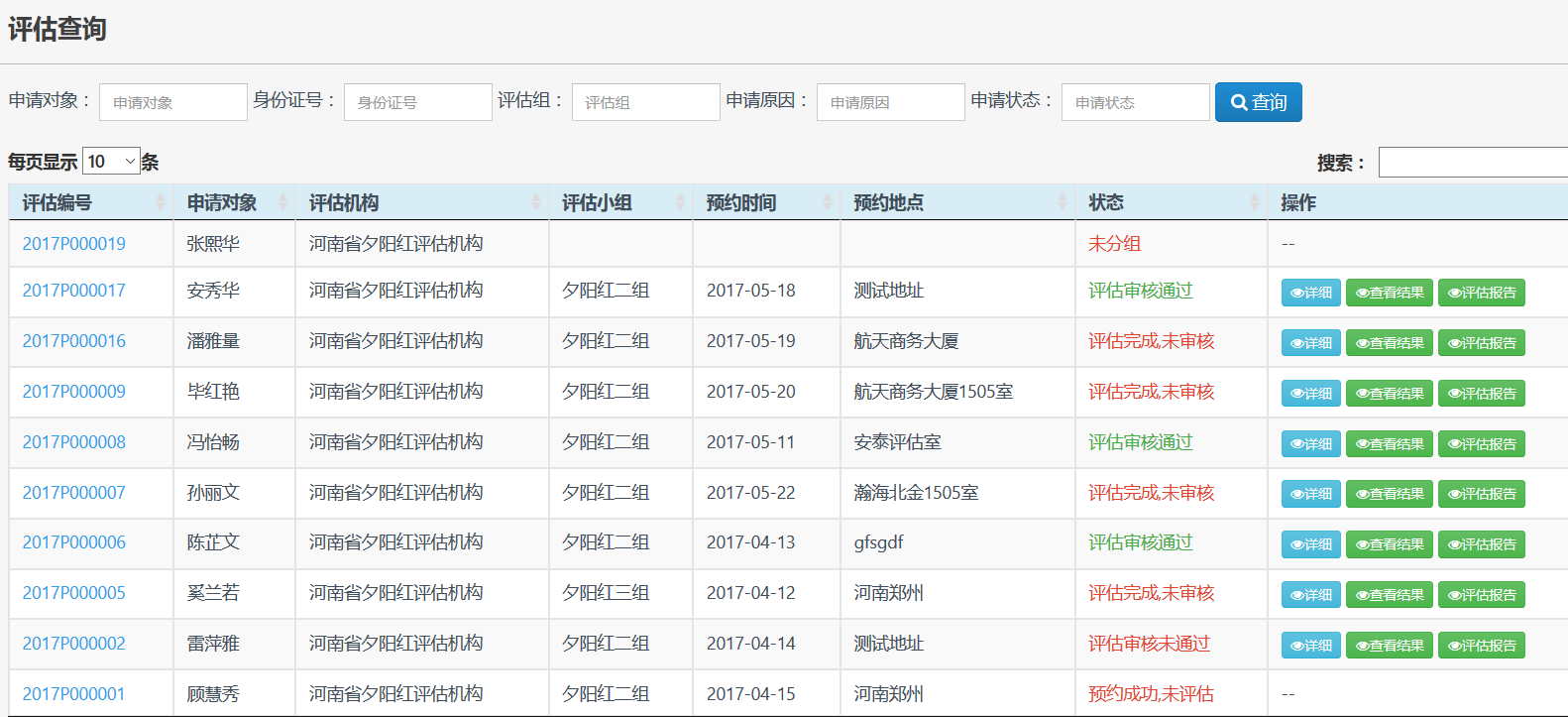
评估机构会对评估员的评估结果做出审核。





**5、评估查询**

评估机构人员、街道、区、市管理员查看评估情况。



**2.7.3、评估机构管理**

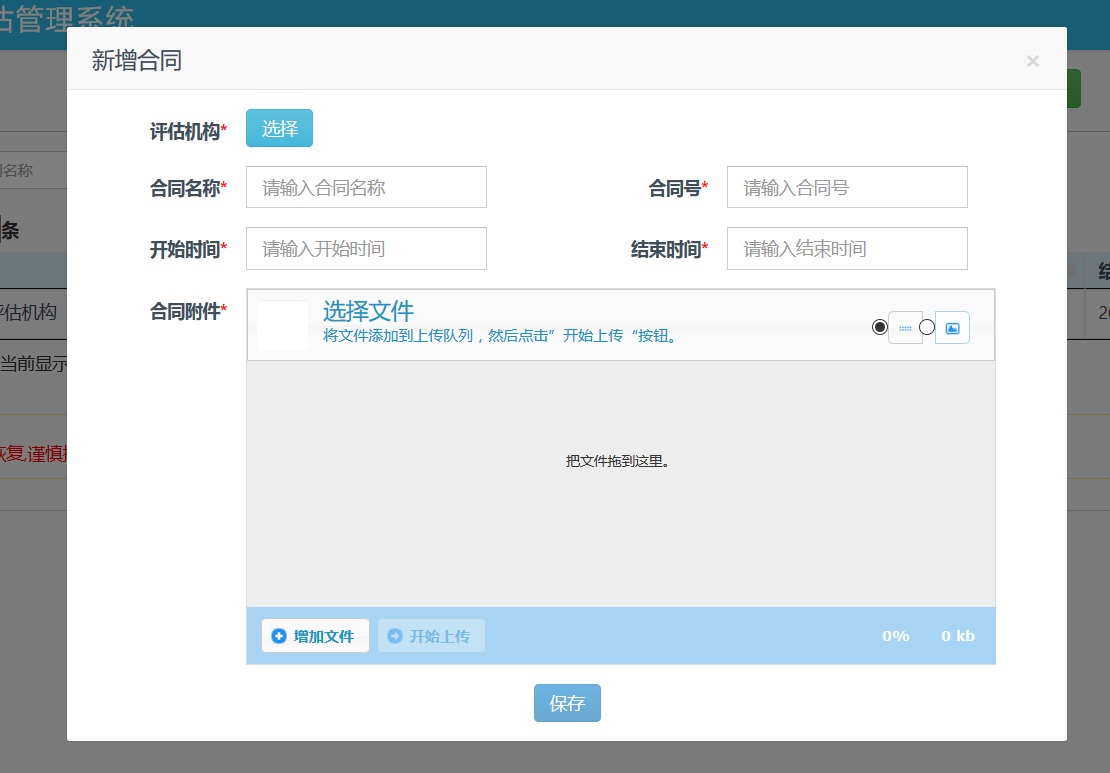
**1、档案管理**

评估机构信息管理，包括新增，修改，删除。



**2、合同管理**

评估机构委托合同管理。



**3、考核管理**

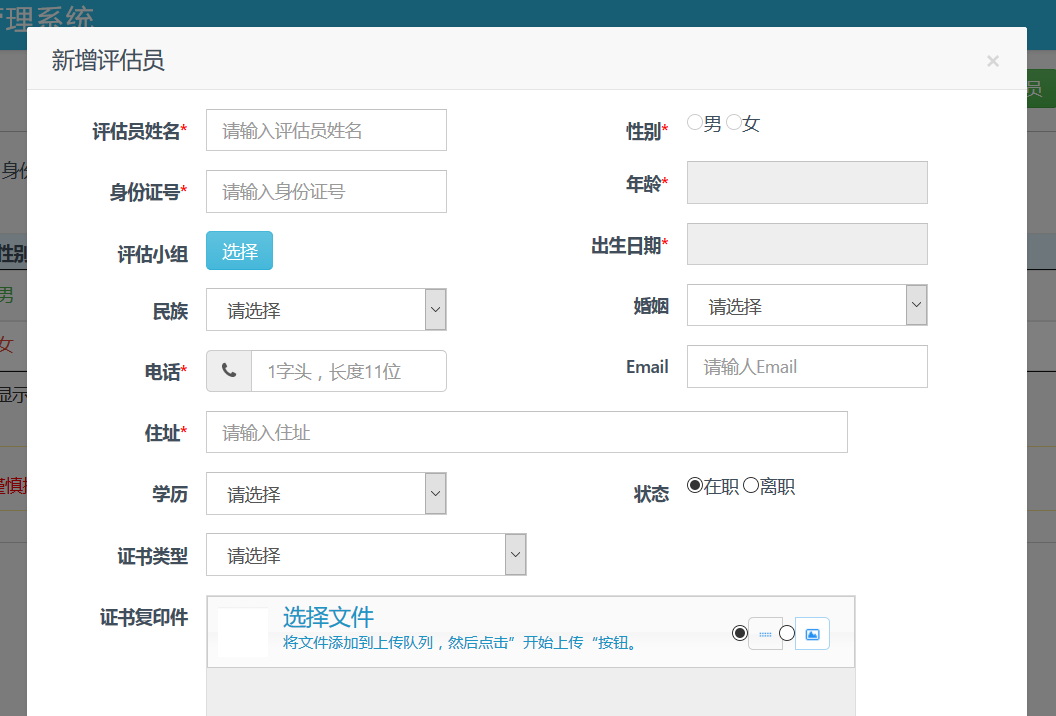
评估机构考核管理。



**2.7.4、评估员管理**

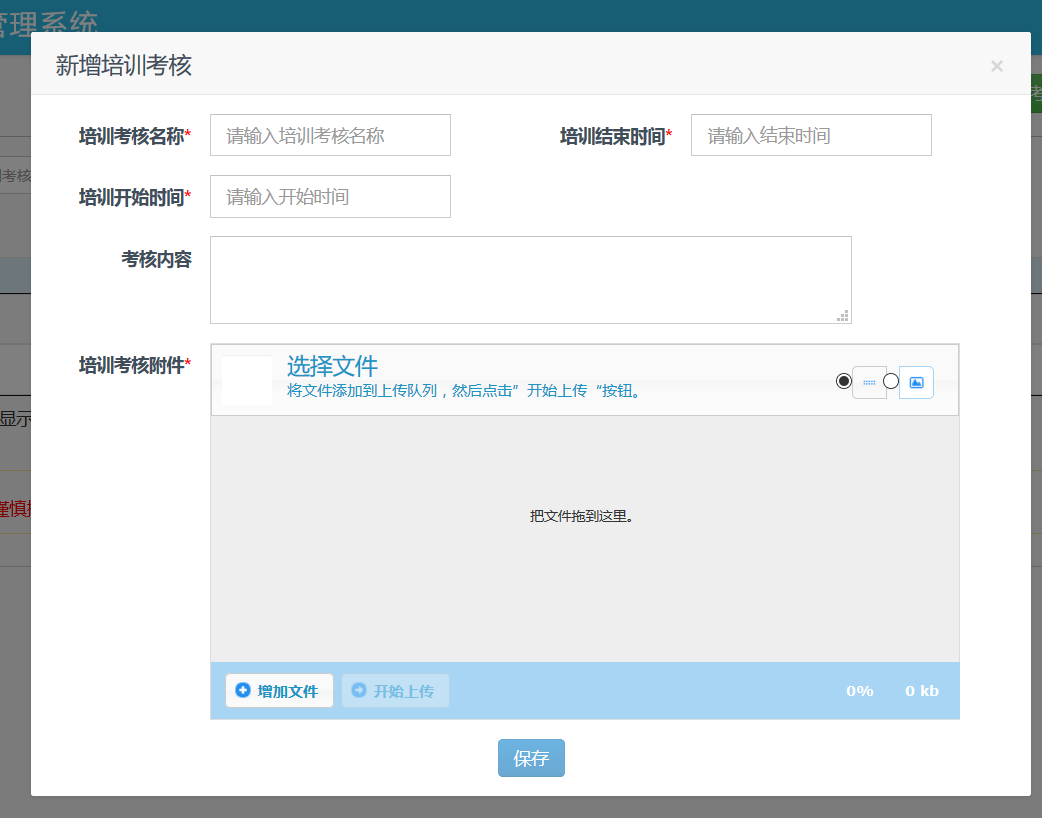
**1、档案管理**

评估机构管理员对自己机构的评估员的档案信息的管理。



**2、培训考核管理**

评估机构管理员对评估员的的培训考核管理。



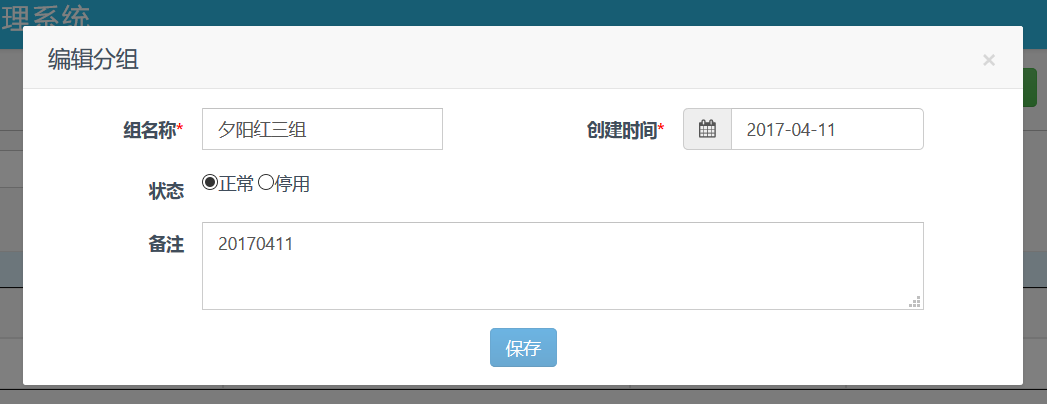
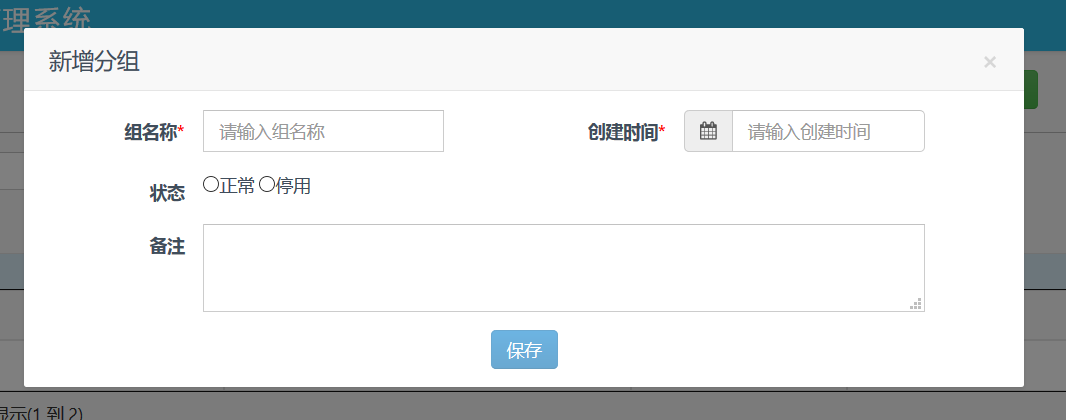
**3、培训资料**

评估机构管理员对评估员的培训资料的管理。



**4、分组管理**

评估机构管理员管理自己评估机构的评估分组情况。



**2.7.5、评估标准管理**

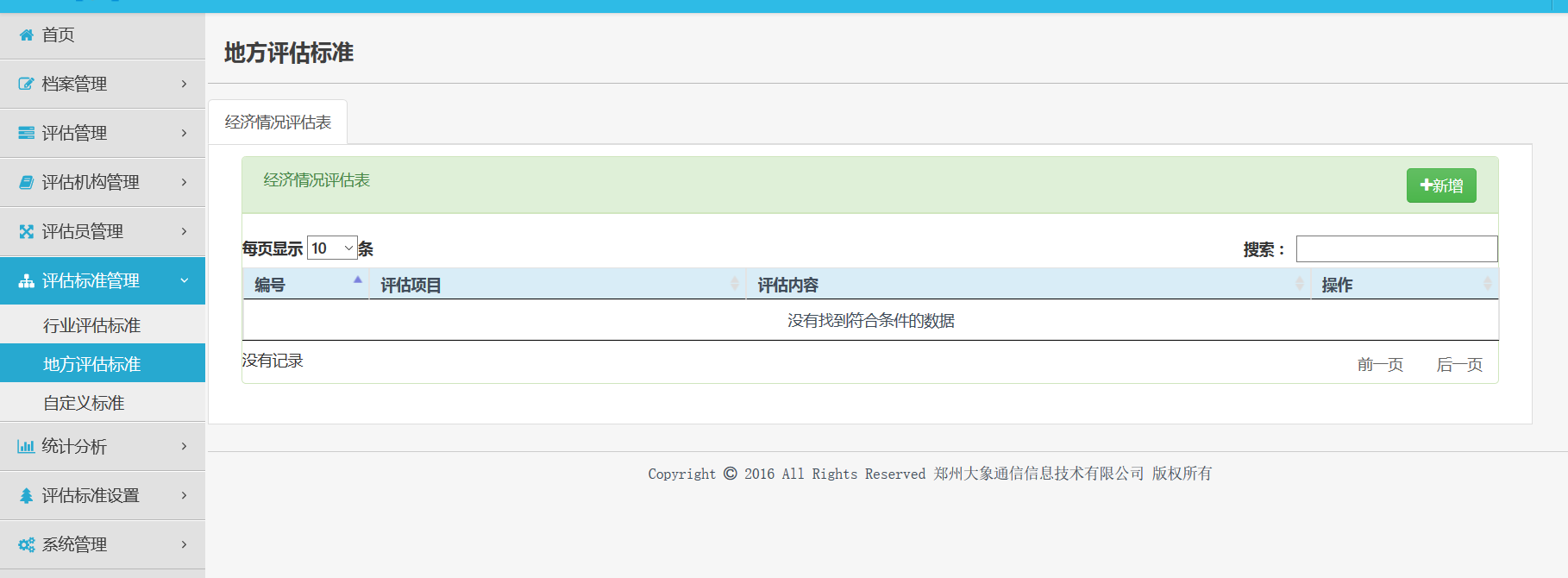
**1、行业评估标准**

老年人健康能力评估的基本行业评估标准。评估标准的相关管理，包括评估项目的设定。



**2、地方评估标准**

系统所处地区的评估标准。



**3、自定义评估标准**

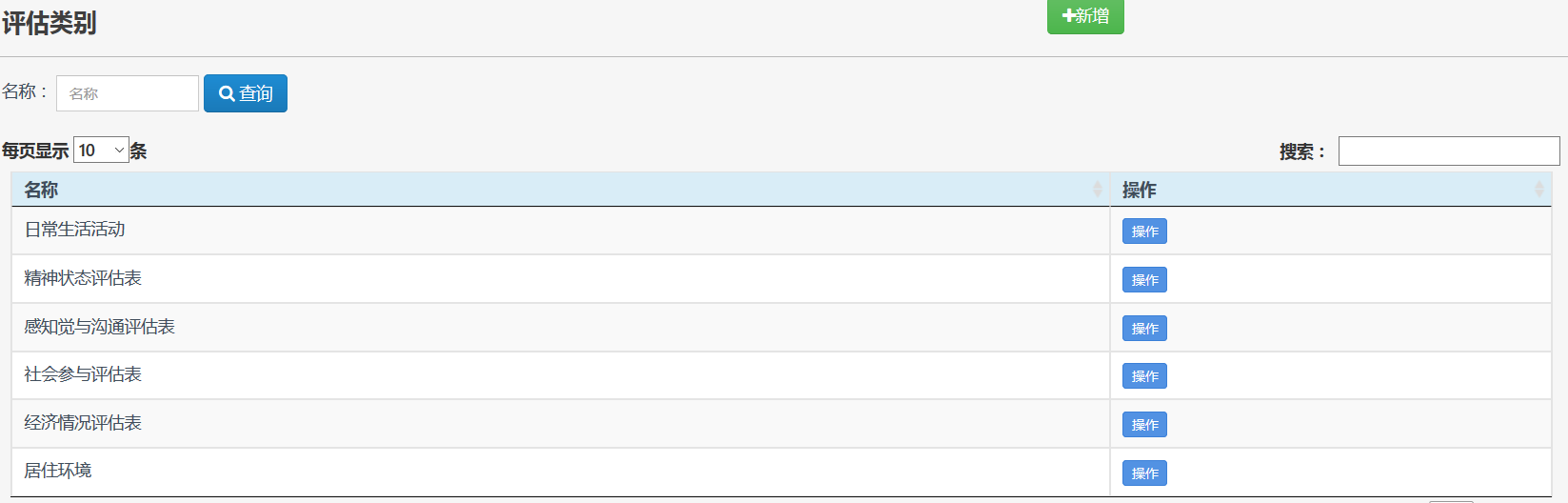
系统可以根据需求不同而制定自己的评估标准。



**2.7.6、评估标准设置**

**1、评估分类**

对评估类型进行设置，并进行相关的新增，修改，删除操作。



**2、评估分数设置**

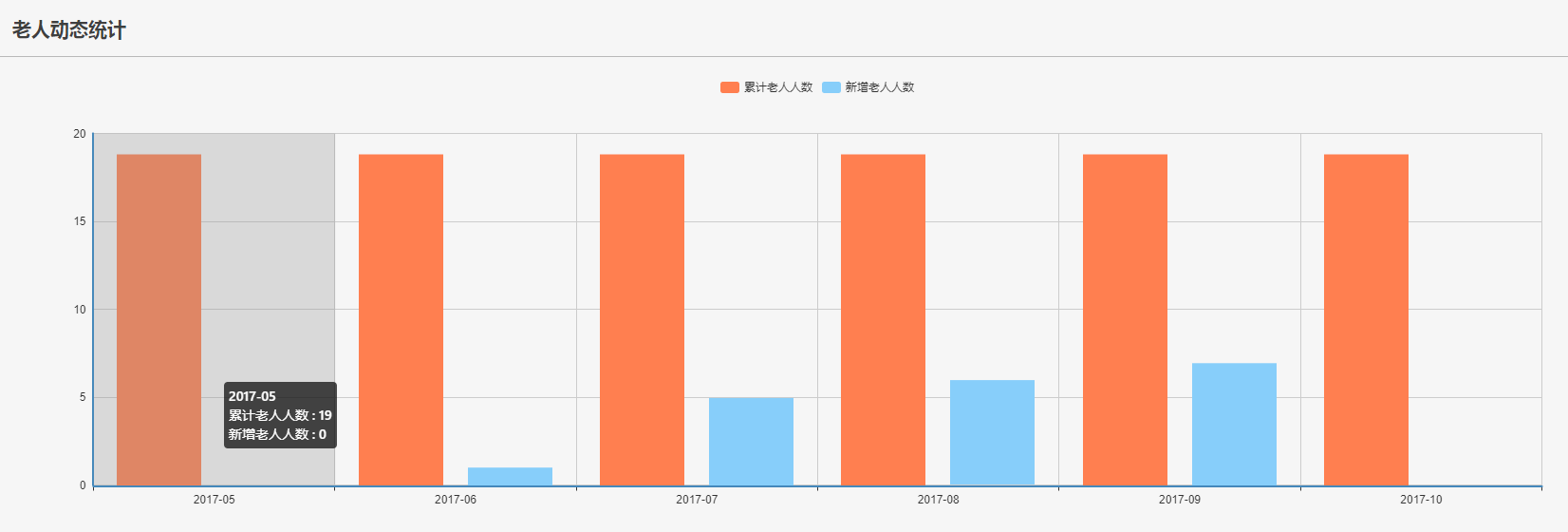
管理员设置评估项目的不同分值。



**2.7.8、统计分析**

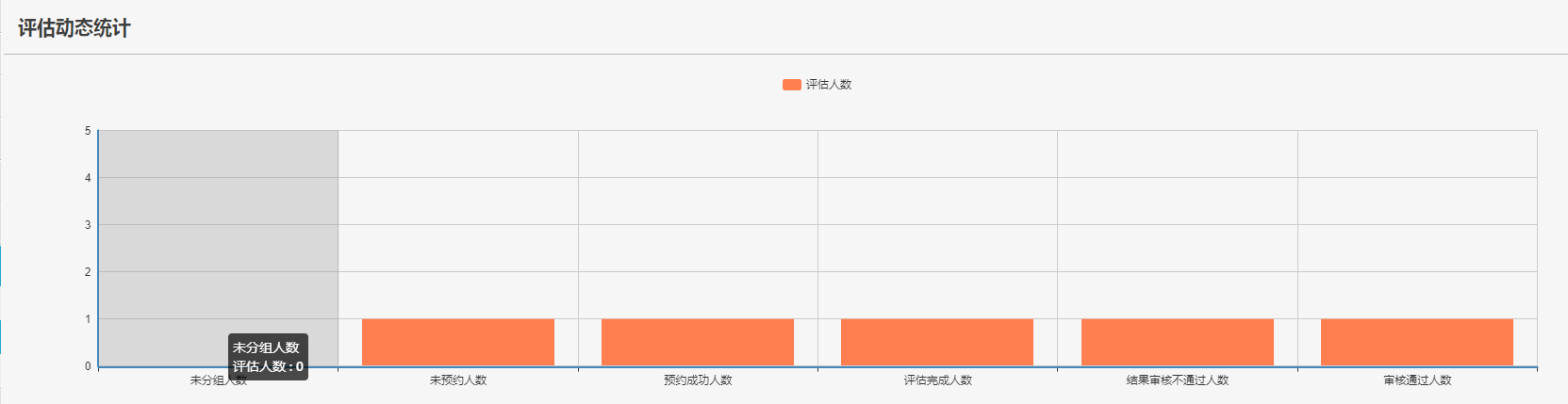
**1、老人动态分析**

系统内对评估老人的资料详情进行大数据整合动态分析老人的情况。



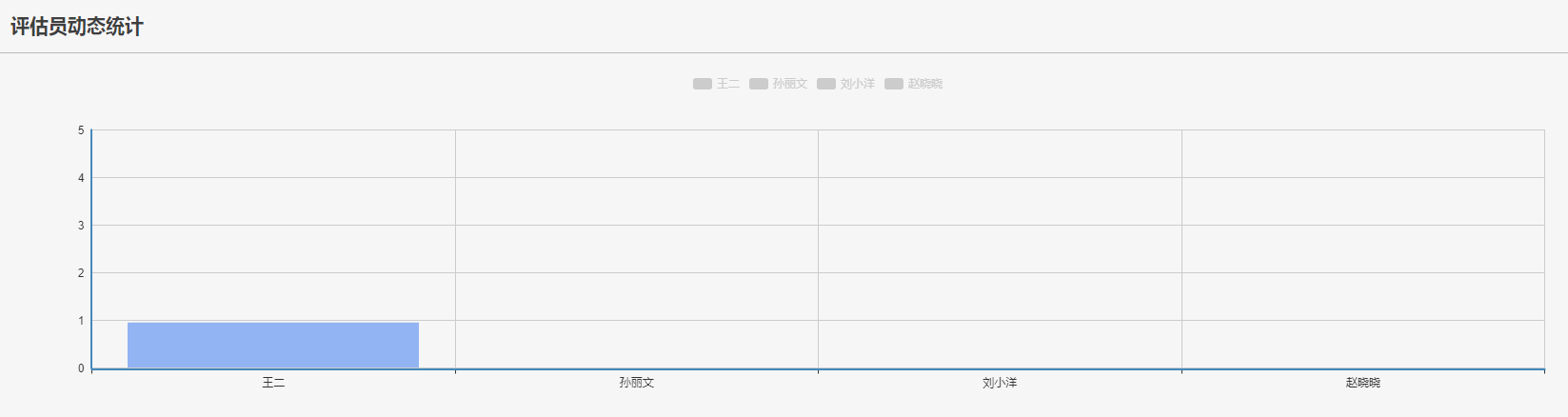
**2、评估动态分析**

后台系统会对老人的评估数据对老人进行大数据评估分析。



**3、评估员动态分析**

后台对每个评估员的工作情况进行智能化分析



**2.7.9、系统管理**

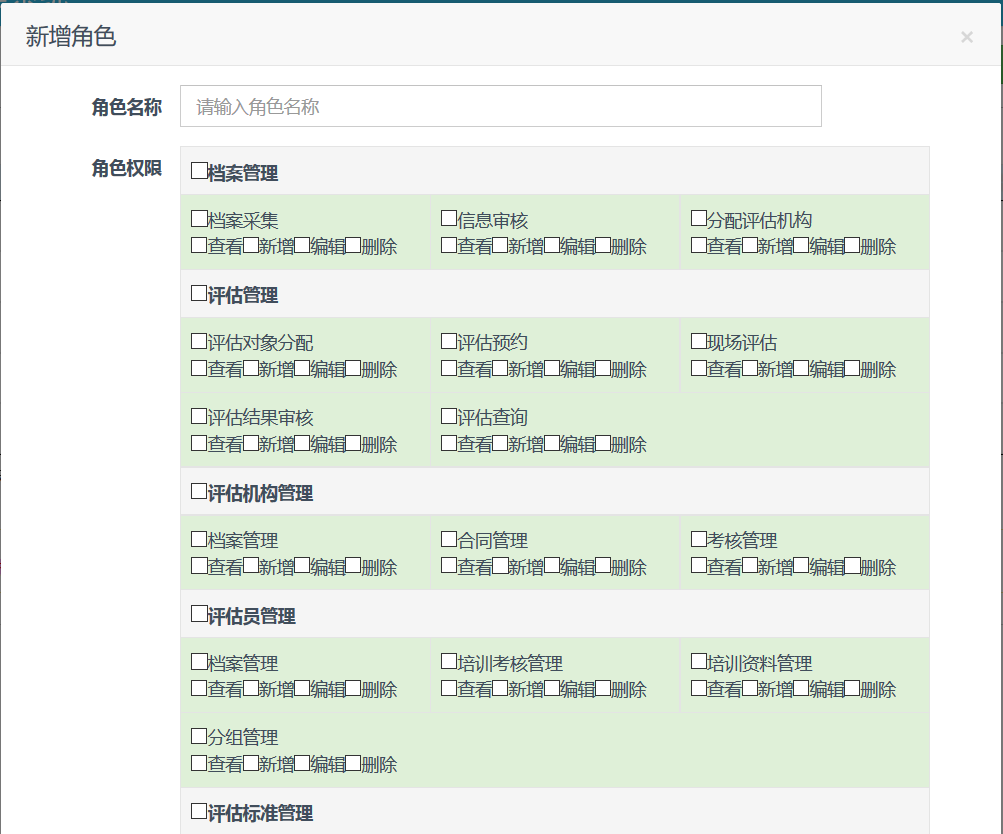
**1、用户管理**

管理员添加修改不同管理员的登录属性和相关的参数。



**2、角色管理**

超级管理员可以设置不同管理员的操作权限。



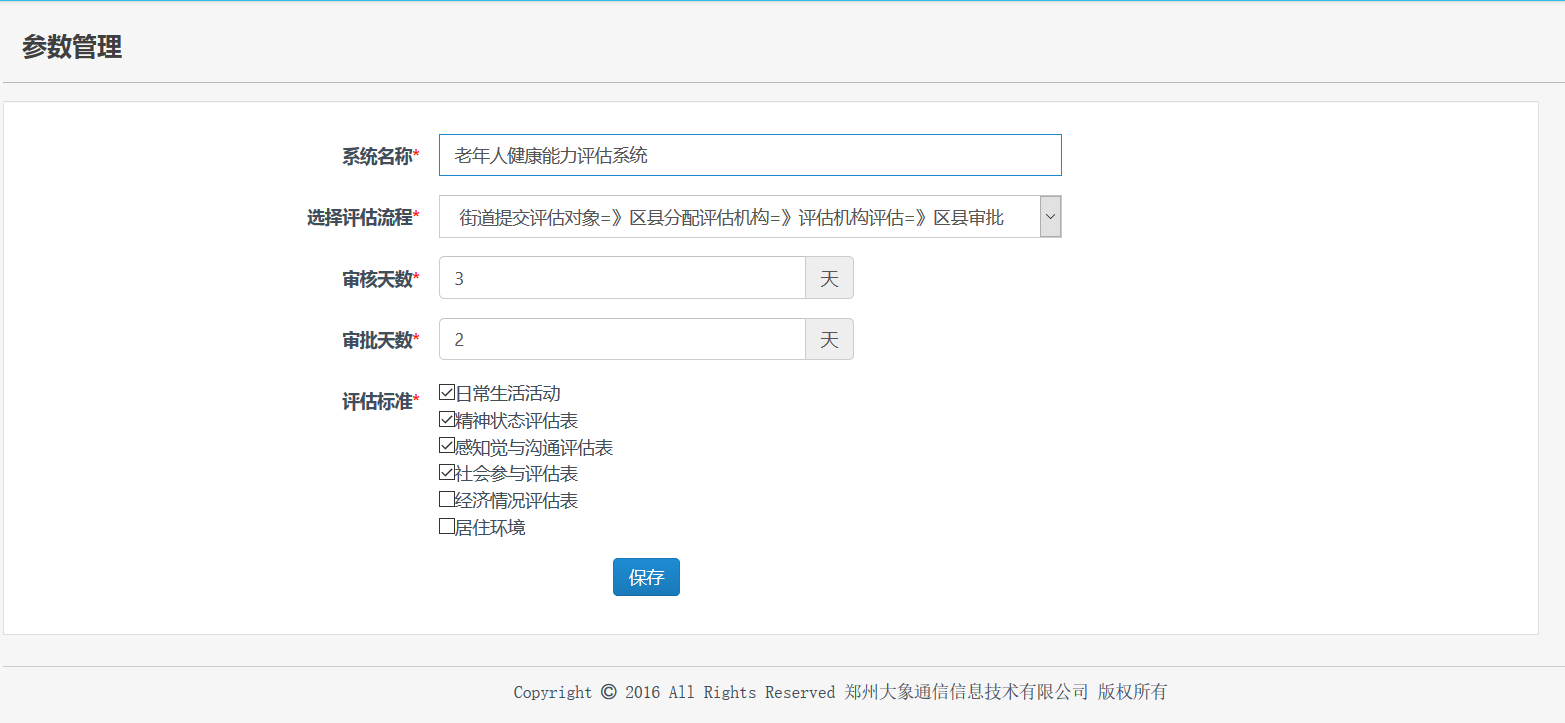
**3、数据字典**

数据字典定义系统相关属性的选择项。



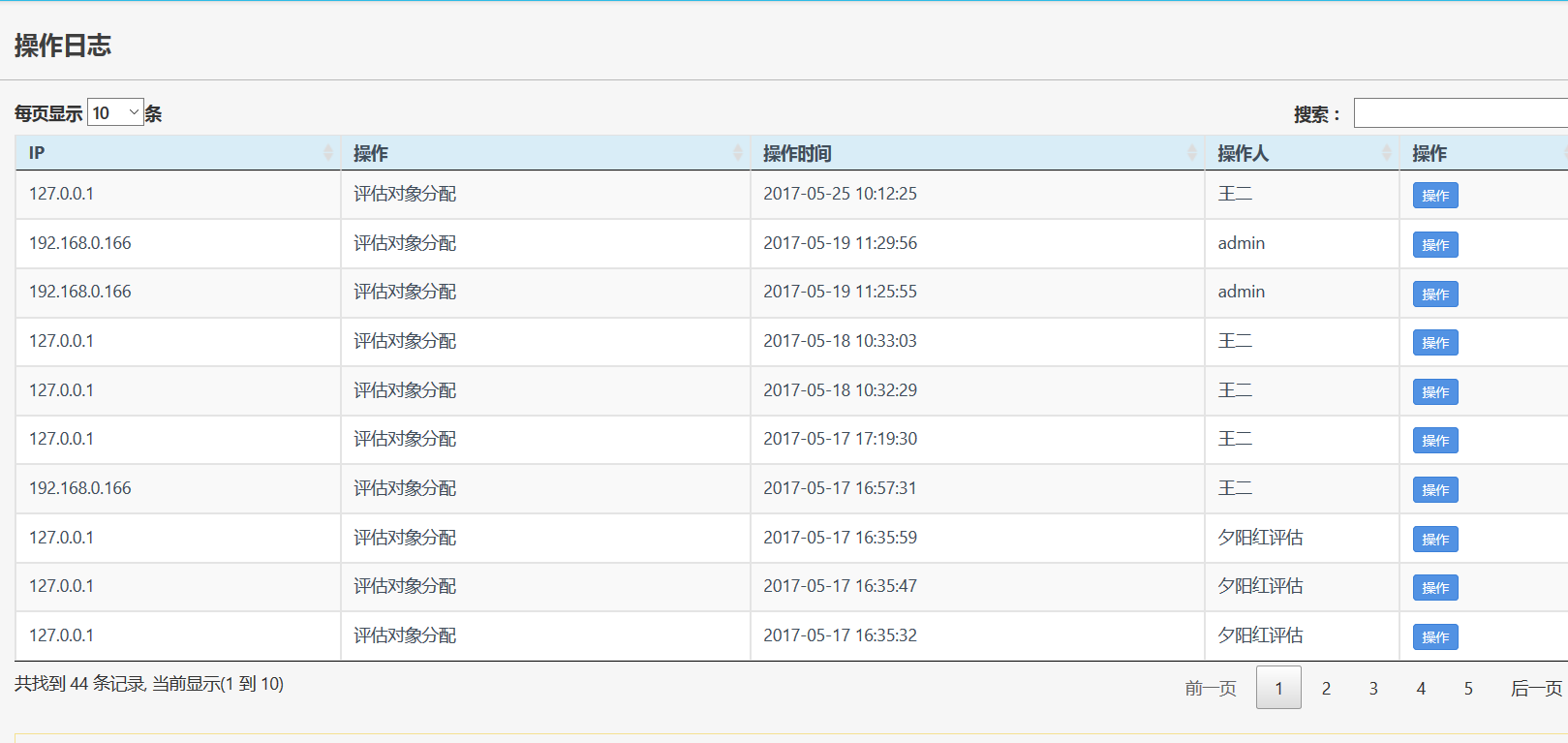
**4、参数管理**

系统相关参数的设置。



**5、操作日志**

管理员可以在操作日志里查询到每个用户操作的痕迹。



**2.7.10、手机APP**

**1、用户登录**

手机移动端APP，评估员登录手机APP.进行对老人的评估。



**2、老人评估**

评估员开始对未评估的老人开始评估，选择相应的选项打对号。然后进行下一步，继续打对号，一直到所有评估项目完成。





**3、评估报告**

手机移动端评估完成后产生的评估报告。



**4、老人档案**

手机移动端展示的老人的档案信息。



**5、评估员**

手机移动端展示的评估人员的档案信息。



**2.8、技术要求**

**2.8.1、性能要求**

系统7×24小时不间断运行；

系统故障恢复时间不大于2小时；

具备核心业务数据的自动备份和恢复能力；

屏蔽非法用户访问；

服务端支持并发最大访问量≥100次/秒；

信息查询响应时间小于5秒钟；

**2.8.2、系统平台要求**

老年人能力评估信息管理系统服务端采用LAMP架构，客户端采用WINDOWS或其他操作系统，使用互联网浏览器访问系统页面。

**2.8.3、部署要求**

老年人能力评估信息管理系统客户端不需要部署，只要具备连接互联网的条件，使用浏览器访问系统页面即可。系统服务器部署在云平台。

**2.9、系统安全**

**2.9.1、基本要求**

保证系统资源（包括设备、软件和信息）的可靠性、可用性、安全性，各类信息完整、准确、保密、真实，防止非法侵入、存取、修改、破坏、丢失。具体要求为：

网络、软硬件设备安全可靠，各类数据和信息完整准确；

发现系统故障，出现故障能及时排除，迅速恢复，保证系统不间断运行；

具有防止内、外部非法访问、入侵的措施和能力。

**2.9.2、网络安全**

采用先进的技术手段，保证网络安全。

选用企业级防火墙；根据具体网络环境，制定尽可能周密的防火墙规则；

在各系统服务器安装使用实时扫描、实时发现病毒、清除病毒的防病毒软件，关闭病毒侵入途径；

在各个客户端上安装防病毒软件；

防病毒软件应实时升级；

需要在外网中传输的数据，应选用合适的加密算法进行加密。

**2.9.3、访问权限控制**

制定访问控制方案，根据系统中信息的不同安全级别，分级管理，分级保护，不同用户只能访问预定权限内的信息。加强用户身份认证管理，保证系统中用户访问权限的唯一性。

**2.9.4、系统监控和管理**

利用系统监控工具、网络管理工具，定期进行安全检查，查补安全漏洞，保证信息和数据的安全。

**2.9.5、硬件保障**

就硬件物理安全性而言，采用以下的防范措施：

数据库服务器主机采用双机热备（主备/互备）方式，关键通信设备、计算机等配备一定数量的备份设备；

对于支持热插拔的各种接口，在部署前在系统BIOS中关闭。服务器在运行过程中，做好各种防护措施；

服务器应部署于专业的数据机房，做好机房管理工作。

**2.9.6、软件安全**

软件安全应做到如下要求：

做好操作系统备份；

做好数据库系统的备份；

做好系统各种配置参数文件备份；

服务器和前端设备都要安装使用正版软件，使用外来介质前要先进行查毒、消毒。

**2.9.7、应用系统安全**

应用系统安全要求：

操作系统在部署前，安装了全部的安全升级补丁，关闭所有不需要的系统服务，只对外开放必须的端口；

定期查看所部署服务器系统安全通告，及时安装安全补丁；

对不同用户指定对应角色，对不同角色分配相应功能权限；

对所有系统操作均进行日志登记，进行操作监控管理；

定期检查系统日志，对可疑操作进行分析汇报；

应用服务器程序在服务器中文件系统中的目录结构位置应该尽量清晰。目录命名需要尽可能的有意义。

**2.10、参考资料**

1、《国务院关于加快发展养老服务业的若干意见》（国发〔2013〕35号）

2、《民政部关于推进养老服务评估工作的指导意见》（民发〔2013〕127号）

3、民政行业标准《老年人能力评估》（MZ/T 039-2013）

**2.11、本方案的技术特点和优点**

①　为今后各地区推进评估工作提供了高效便利的工具，不仅切实地支持、协助各单位顺利开张工作，也为今后完善整体评估机制和养老大数据的分析工作提供了不可或缺的数据依据。

②　统一规范的老年人老年人能力软件确保了评估工作公平公正，保证了评估流程清晰严谨，保障了评估数据完整有效及可扩张性，为政府、养老服务机构带来了便利。

**3、要求采购人提供的配合**

1、采购人提供此次评估对象的基础信息，包括：性别、身份证号、联系人、联系电话、家庭住址；

2、采购人下发有关“许昌市民政局老年人能力评估”的通知，各县市区、街道（镇）办、社区（村）负责人配合评估单位进行入户调查的工作；

**4、技术资料的提供范围与进度**

**4.1、技术资料的提供范围**

本次评估项目需要提供的技术资料包括：

1、宣传资料：海报、社区海报、《老年人能力评估表》、《老年人能力评估基础操作手册》、《老年人能力评估系统操作手册》

2、评估携带物品：

①　携带主管单位颁发的评估员证；

②　条件允许的情况下，准备4-5个移动台阶，台阶的踏步宽度不小于0.30米，踏步高度0.13-0.15米，台阶有效宽度不应小于0.9米。

③　需要携带安装老年人能力评估系统的手机，备用的纸质老年人能力评估表及特殊事项记录表单。

④　办公用具：公文袋、记事本、铅笔、橡皮

**4.2、技术资料的进度**

本次评估项目技术资料准备分四个阶段：

①　合同签订阶段（2019年2月12-2019年3月12日）招标完成后，和采购单位签订合同；

②　宣传资料准备阶段（2019年3月12日-2019年3月20日）我单位中标后开始准备社区海报、《老年人能力评估表》、《老年人能力评估基础操作手册》、《老年人能力评估系统操作手册》；

③　物资资料准备阶段（2019年3月20日-2019年4月1日）准备评估需要用到的办公用品、辅助用品：台阶、视力测量工具卡等；

④　人员培训阶段（2019年4月1日-2019年4月12日 ）明确评估指导员、评估员职责及具体入户评估任务分配，集中培训手机APP使用，统一发放评估用具。

**5 售后服务方案**

**5.1、售后服务内容**

针对本次评估项目售后服务内容包括：

1．开通老年人能力评估项目售后服务热线，并安排专人负责对老人提出的问题进行一一解答，必要时安排专人上门服务；

2．评估数据的真实性和完整性；

3．对所有评估数据进行汇总和整理，并出具《许昌市老年人能力评估项目报告》；

4．如甲方在项目抽查中发现评估数据存在问题，可要求评估单位上门重新为老人进行评估。

5．对许昌市老年人能力评估信息管理系统进行日常维护；

**5.2、售后服务承诺**

针对本次评估项目，我单位做出以下售后服务承诺；

1、售后服务热线：开通售后服务热线，安排专人对老人的问题一一解答；

2、质量保证：评估人员在评估过程中严格遵守“客观”“公正”、“公平”的原则，如在回访中，有服务对象投诉，确实属于我单位原因的，我单位会对服务对象进行重新评估；

3、信息安全：在职中或离职后，除规定可公开的范围外，评估小组不得对外泄露、利用一切与老年人评估相关的信息，切实保护公民的个人隐私。

**5.3、售后服务措施**

针对本次评估项目，我单位做出以下售后服务措施；

1、售后服务热线：开通7\*8小时售后服务热线，安排专人对老人的问题一一解答；

2、我单位评估人员经过评估机构的专业培训，考试成绩合格，获得评估员培训合格证书或资格证书。

3、我单位对员工实行100%标准化培训。

1）建立严格的培训制度并制订详细的培训计划，配备专职培训员以及先进的培训设施。

2）入职培训、岗位技能培训、素质提高培训和理论政策培训相结合，采用先进的培训方式确保培训效果。

3）强调理论与实践相结合，培训与考核相结合，采取有针对性的培训方法，不断提高员工的工作能力与工作绩效。

4、为了确保能够公开公正、规范高效地开展老年人能力评估工作，评估员和指导员须具备以下职业素养；

1)具备出色的沟通能力，面对不同的被评估者，都能够有效、明确地传达信息，认真倾听并正确地解读评估者的回答，坐车准确判断；

2)了解并理解老年人的感受，尊重老年人，体会老年人的思想和情绪；

3)具备良好的应变能力，面对突发情况，能够临危不乱，沉着冷静，专业正确的应对处理；

4)充分理解评估工作意义及自己职责，重视团队协作，负责任地执行每项工作；

5)不断学习、时间，与他人进行交流分享，提高自身业务水平；

6)积极主动，专业负责，具备充满爱心，耐心的职业精神。

**5.4、售后服务机构及技术服务队伍**

|  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- |
| **序号** | **服务机构名称** | **服务机构地址** | **联系人** | **联系电话** |
| **1** | 许昌樊沟安泰之家颐养院 | 许昌市向阳路155号 | 赵松霞 | 18137467288 |
| 2 | 五一路街道办事处许继社区老年人日间照料中心 | 许昌市许继大道许继花园内（许继社区内） | 史倩 | 18567373716 |
| 3 | 西关街道办事处建安社区老年人日间照料中心 | 许昌市华佗路与向阳路交叉口西200米路北 | 史倩 | 18567373716 |
| 4 | 北大街道办事处学院社区老年人日间照料中心 | 许昌市文化路北段 | 史倩 | 15136218791 |
| 5 | 文峰街道办事处文峰社区老年人日间照料中心 | 许昌市毓秀路文峰新村院内 | 何艳娜 | 13782200818 |
| 6 | 东大街道办事处兴隆社区老年人日间照料中心 | 许昌市文昌街兴隆社区内 | 何艳娜 | 13782200818 |
| 7 | 西大街道办事处金地社区老年人日间照料中心 | 许昌市北九曲街金地苑小区院内 | 何艳娜 | 13782200818 |
| 8 | 丁庄街道办事处后刘社区老年人日间照料中心 | 许昌市康平路中段 | 张大伟 | 18503747675 |
| 9 | 新兴街道办事处裴山庙社区老年人日间照料中心 | 许昌市兴华路与许由路交叉口高庄小区院内 | 张大伟 | 18503747675 |
| 10 | 魏北街道办事处金湾社区老年人日间照料中心 | 许昌市腾飞大道金湾社区院内 | 张大伟 | 18503747675 |
| 11 | 七里店街道办事处付夏齐社区老年人日间照料中心 | 许昌市七里店夏庄（付夏齐社区院内） | 史倩 | 15136218791 |
| 12 | 高桥营街道办事处高桥营社区老年人日间照料中心 | 许昌市高桥营社区院内 | 何艳娜 | 13782200818 |