**市智慧健康养老服务平台运营**

**工作内容介绍**

# 一、项目概况

“e福养”福州市智慧健康养老服务平台是全国首个由政府全额投资建设，集服务和监管为一体的综合性养老服务平台。平台已将全市3133家养老服务机构纳入监管，其中公众养老服务网入驻养老机构147家，照料中心100家，提供养老床位超2万张；对接居家养老服务商13家，上架服务产品579项，产生服务订单超30万单，消费金额超1800万元，月均订单超2万单；“福州养老”小程序入驻长者食堂292家，上架菜品2862个；政务办理事项，受理老年人及养老服务机构线上办理事项超8万件。

# 具体工作内容：

# 1.日常工作

1. 1入驻管理

协助、配合业主单位完成商户在养老服务网、“福州养老”小程序、E福州APP等的入驻管理工作。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **内容** | **说明** | **次数/周期** | **方式** | **备注** |
| 入驻管理 | 养老机构 | 养老机构的入驻审核 | 根据实际情况执行 | 线上 |  |
| 养老机构退出管理 |
| 养老机构公示名单管理 |
| 督促入驻后的材料定期更新 |
| 社区照料中心 | 社区照料中心入驻审核 | 根据实际情况执行 |
| 社区照料中心退出管理 |
| 社区照料中心公示名单管理 |
| 督促入驻后的材料定期更新 |
| 居家服务商 | 居家服务商的入驻审核 |
| 居家服务商退出管理 |
| 居家服务商公示名单管理 |
| 督促入驻后的材料定期更新 |
| 入驻相关协议的定期更新及补充 | 入驻协议起草、更新及补充 | 根据实际情况进行更新、补充 |
| 消费者保障协议起草、更新及补充 |

1.2问题收集与处理机制

建立问题需求收集处理机制，对各县（市）区民政、养老服务机构所提出的问题进行收集与分类，并形成处理意见，跟踪处理结果。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **内容** | **说明** | **次数/周期** | **方式** | **备注** |
| 问题收集和处理机制 | 包括经办端和机构端问题收集与处理 | 经办端：主要是对市、县民政部门提出的问题进行收集和处理。 | 3个工作日内提出处理意见并反馈 |  |  |
| 机构端：主要是对养老机构、照料中心、居家服务商等养老服务机构提出的问题进行收集和处理 | 3个工作日内提出处理意见并反馈 |

1.3对外展示内容管理

通过制定《养老服务机构线上对外展示规范》，对养老服务机构对外展示内容的敏感性、政治性问题做全面规范管理。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **内容** | **说明** | **次数/周期** | **方式** | **备注** |
| 对外展示内容规范管理 | 基于对外展示规范，对入驻的商户对养老网、小程序、E福州等涉及到对外的图文、文章内容、名称、外文链接等进行审核。 | 利用信息化工具进行一审，自动剔除不符合政策的表述。工作人员进行二审，对展示内容进行再把关。 | 每次发布内容前进行审核 | 线上 |  |

1.4开展养老服务基础情况摸排及其他工作

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **内容** | **说明** | **次数/周期** | **方式** | **备注** |
| 配合、协助业主单位、市民政局开展养老服务基础情况摸排及其他工作 | 协助、配合指导中心、市民政局开展养老服务基础情况摸排 | 例如养老机构入住老人年龄情况、合同情况等 | 根据实际情况 | 线上 |  |
| 协助、配合市局完成其他工作事项开展 | 配合相关的工作开展 | 根据实际情况 |  |

1.5舆情管控

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **内容** | **说明** | **次数/周期** | **方式** | **备注** |
| 舆情管控 | 舆情监测 | 建立舆情每日监测制度，不定时跟踪所关注的舆情内容情况、舆情走向、舆情热点 | 实时 | 线上 |  |
| 舆情报告 | 对监控的舆情做舆情周期性报告 | 2周/次 | 线上 |  |
| 舆情导向汇报及协助业主单位处理 | 基于舆情管控系统相关舆情导向做实时的汇报 | 按照实际需求 | 线上 |  |

# 2.养老服务质量管理

#### 2.1建立养老服务质量分析体系

#### 制定《养老服务质量评估规则》，从老年人的服务评价、民政部门检查、福州市养老服务指导中心业务巡检等维度对全市养老服务机构服务质量情况形成百分制评估结果。每季度至少发布一次县（市）区民政部门和辖区服务机构的考评结果。

#### 2.2养老服务业务巡检

在自动巡检的基础上，工作人员定期开展养老服务机构质量情况的业务抽检工作。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **内容** | **说明** | **次数/周期** | **方式** | **备注** |
| 福州市养老服务指导中心业务巡检 | 居家服务商 | 居家服务内容合规性抽查 | 5家/天 | 线上 | 以居家服务商为主体，开展多维度抽检 |
| 居家服务评价质量情况电话回访抽检 |
| 居家养老网对外展示信息是否合规抽检 |
| 居家服务商基础信息是否完善抽检 |
| 养老机构 | 养老机构入住老人数与床位数是否一致抽检 | 5家/天 | 针对有入住老年人的机构，以机构为主体开展多维度抽检 |
| 养老机构配置床位数与备案数是否一致抽检 |
| 养老机构每月活动记录抽检 |
| 养老机构每日护理记录抽检 |
| 养老机构养老网对外展示信息是否合规抽检 |
| 养老机构基础信息是否完善抽检 |
| 养老机构视频监控线上抽检 |
| 社区照料中心 | 照料中心入住老人数与床位数抽检 | 5家/天 | 针对有入住老年人的中心，以中心为主体开展多维度抽检 |
| 照料中心配置床位数与备案书抽检 |
| 照料中心每月活动记录抽检 |
| 照料中心每日护理记录抽检 |
| 照料中心养老网对外展示信息是否合规抽检 |
| 照料中心基础信息是否完善抽检 |
| 照料中心视频监控线上抽检 |
| 长者食堂 | 长者食堂上线情况排查 | 5家/天 | 以长者食堂为主体，开展多维度抽检 |
| 长者食堂上架菜品内容是否合规抽检 | 5家/天 |
| 长者食堂基础信息是否完善抽检 | 5家/天 |
| 长者食堂视频监控线上抽检 | 5家/天 |

#### 2.3养老服务质量分析报告

根据业务开展情况编写报告，报告依据业务运行情况、养老服务质量评估、指导中心业务巡检三个方面对我市养老服务质量进行分析。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **内容** | **说明** | **次数/周期** | **方式** | **备注** |
| 养老服务质量分析报告 | 业务运行情况 | 包括但不限于经办端待办业务情况、政务受理情况、机构入住老人情况、机构床位情况、居家服务工单情况、工单预警情况、居家服务项目上架情况、长者食堂上线情况、上架商品情况 | 2周/次 | 线上 |  |
|
|
|
|
| 养老服务质量评估 | 从老年人的服务评价、民政部门检查、福州市养老服务指导中心业务巡检等维度出发，对养老服务质量形成百分制评估结果。 |
| 指导中心业务巡检 | 包括但不限于居家服务商、养老机构、社区照料中心、长者食堂业务巡检情况。 |

# 3.对外宣广

3.1新媒体运营

针对时效性事件、活动等内容文章，2个工作日内完成素材收集及内容排版、美工设计；特殊情况下业主单位需求的，可及时响应。

### 3.1.1养老网文章政策法规、新闻资讯、通知公告、知识课堂、专题互动文案策划、内容排版、美工设计及宣发

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **内容** | **说明** | **次数/周期** | **方式** | **备注** |
| 养老网 | 政策法规 | 养老政策法规文章排版、美工设计及发布 | 根据实际情况适时推送 | 线上 |  |
| 新闻资讯 | 养老新闻资讯的文案策划、内容排版、美工设计及发布 | 根据实际情况适时推送 | 线上 |  |
| 知识课堂 | 养老知识课堂文案策划、内容排版、美工设计及发布 | 根据实际情况适时推送 | 线上 |  |
| 通知公告 | 业主单位涉及有关养老的通知公告内容排版、美工设计及发布 | 根据实际情况适时推送 | 线上 |  |
| 专题活动 | 养老活动的收集、文案策划、内容排版、美工设计及发布 | 根据实际情况 | 线上 |  |

### 3.1.2小程序、E福州app政策法规、新闻资讯、通知公告文案策划、内容排版、美工设计及宣发

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **内容** | **说明** | **次数/周期** | **方式** | **备注** |
| 小程序、E福州养老模块 | 政策法规 | 养老政策法规文章排版、美工设计及发布 | 根据实际情况适时推送 | 线上 |  |
| 新闻资讯 | 养老新闻资讯的文案策划、内容排版、美工设计及发布 | 根据实际情况适时推送 | 线上 |  |
| 通知公告 | 业主单位涉及有关养老的通知公告内容排版、美工设计及发布 | 根据实际情况适时推送 | 线上 |  |

### 3.1.3订阅号文案策划、内容排版、美工设计及宣发

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **内容** | **说明** | **次数/周期** | **方式** | **备注** |
| 订阅号 | 订阅号文案策划、内容排版及发布 | 订阅号养老文案策划、内容排版、美工设计及发布 | 根据实际情况适时推送 | 线上 |  |
| 海报图文策划、设计 | 重要节假日祝福海报文案策划、设计及日常根据文章内容，进行公众号封面头图、次图的制作。 | 根据实际情况 | 线上 |  |

### 3.1.4对外宣广的海报、三折页、易拉宝等设计、打印

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **内容** | **说明** | **数量** | **方式** | **备注** |
| 对外宣广的海报、三折页设计、打印 | 涉及宣广相关的海报、三折页、易拉宝等设计、打印 | 设计消防安全、食品卫生安全、防诈骗、防范非法集资、保健品乱象、居家养老服务条例等专题海报 | 每个专题不少于6张 | 线上、线下 |  |
| 指导中心、智慧养老等相关介绍 | 易拉宝不少于6个 |
| 三折页宣传设计、打印 | 2400份 |
| 新媒体渠道日常外宣设计 | 基于养老网、小程序、E福州、订阅号日常宣发需求设计 | 根据实际需要 | 线上 |  |
| 业主单位其他需求 | 基于业主单位其他宣广需求设计及物料安排 | 根据实际需要 | 线上 |  |

### 3.1.5新媒体运营情况统计及报告

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **内容** | **说明** | **次数/周期** | **方式** | **备注** |
| 新媒体运营情况统计及报告 | 订阅号的粉丝量、阅读量等数据统计 | 每周记录新媒体运营数据 | 1周/次 | 线上 |  |
| 新媒体文章台账及审批单整理 | 定期整理宣发台账及审批单 | 2周/次 | 线上 |  |

3.2专题活动宣广

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **活动内容** | **活动开展方式** | **次数** | **服务内容** | **备注** |
| 福州市智慧健康养老服务平台推广活动 | 包括但不限于养老领域的消防安全、食品卫生安全、防范诈骗、防范非法集资、保健品乱象、敬老院、法制宣传月等养老相关专题活动 | 线上、线下 | 30次/年 | 活动策划 | 通过活动开展，福州养老公众号或养老服务网全年引流超20000人 |
| 提供活动工具 |
| 专题UI设计 |
| 题目编列 |
| 奖项设计 |
| 奖品发放 |
| 活动监控 |
| 活动总结 |

3.3活动保障

### 3.3.1各级领导、兄弟部门参观调研交流

配合、协助业主单位迎接各级领导参观调研工作，协助业主单位进行会议统筹、会议素材采编、来访接待等。

|  |  |  |  |  |  |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| **项目** | **内容** | **说明** | **次数/周期** | **方式** | **备注** |
| 配合、协助迎接各级领导参观调研 | 协助业主单位完成介绍稿和ppt制作 | 协助业主完成相关汇报工作 | 根据实际情况 | 线下 |  |
| 协助业主单位完成领导来访的会务统筹工作及汇报配合 | 协助业主完成调研现场的准备等相关工作 | 根据实际情况 | 线下 |  |
| 负责会议素材采编、拍照、来访接待等 | 对会议情况进行拍照、素材采编、宣发 | 根据实际情况 | 线下 |  |

### 3.3.2重大参展活动

协助、配合业主单位，参与重大参展活动策划、执行等工作。

| **项目** | **内容** | **说明** | **次数/周期** | **方式** | **备注** |
| --- | --- | --- | --- | --- | --- |
| 重大参展活动 | 协助、配合业主单位，进行参展活动策划 | 基于参展情况，进行活动策划 | 根据实际情况 | 线下 |  |
| 协助、配合业主单位，进行宣发材料设计、打印 | 涵盖易拉宝不少于2个，海报宣广不少于2张。 | 根据实际情况 | 线下 |  |
| 配合活动的执行 | 配合相关主体进行活动的执行 | 根据实际情况 | 线下 |  |

3.4人员保障

提供驻点办公人员不少于6人，包括一名运营经理和一名产品经理。