

上海市青浦区民政局

上海市青浦区财政局

青民〔2019〕50号

关于青浦区加强养老服务设施运营和管理的 指导意见

各镇人民政府、街道办事处、区政府有关委办局：

《关于青浦区加强养老服务设施运营和管理的指导意见》已经区政府同意，现印发给你们，请认真按照执行。

上海市青浦区民政局

上海市青浦区财政局

2019年11月22日

(此页无正文)

抄送：青浦区人民政府办公室

上海市青浦区民政局办公室

2019年11月22日印发

关于青浦区加强养老服务设施运营和管理的指导意见

为积极推进青浦区养老服务体系建设和规范设施运行管理，拓展服务功能，推动养老服务健康发展，落实《上海市人民政府关于加快发展养老服务业推进社会养老服务体系建设的实施意见》（沪府发〔2014〕28号）以及《上海市人民政府办公厅印发〈关于推进本市“十三五”期间养老服务设施建设的实施意见〉的通知》（沪府办〔2016〕70号）的精神和要求，结合我区实际，确保养老服务设施功能有效、服务规范和长效运营，现提出以下意见：

一、基本原则

1、坚持政府引导，鼓励社会参与原则。加强宏观指导和政策协调，加大引导和扶持力度，加强标准研究、制订和宣传贯彻，推动养老服务设施建设运营在全社会得到广泛认同和普遍实施。要及时反映养老服务的需求和变化，更好地为养老服务需求主体提供服务，建立“政府引导、政策扶持、社会参与、市场运作”的服务机制，鼓励通过公建民营、政府购买服务等形式，调动社会力量参与养老设施建设与运营服务。

2、坚持突出重点，确保老人受益原则。要以满足老年人服务需求，保障其合法权益为重点，着眼于提高养老服务质量，拓展养老服务功能。根据老年人的身心特点和需求，为老年人提供方便、快捷、有质量、个性化的服务。同时制定和实施养老服务设施服务需求评估、服务规范、服务质量满意度测评、服务质量监管和等级评定等标准。

3、坚持注重实效，长期有效运营原则。提升养老服务质量水平，完善服务评价体系，通过对实施效果的评价，不断总结推广实施标准的方法经验。要将创建服务品牌、提高服务质量满意度作为衡量实施效果的重要指标，循序渐进，按需配置，优化资源，降低成本，为老年人提供综合性养老服务，引导养老服务向标准化、优质化、品牌化、长期化运作方向发展。

二、工作目标

按照《青浦区养老设施布局专项规划（2013-2020年）》的要求，积极推进新增机构的规划建设。提高护理养老床位比例，完善社区居家医疗护理和健康服务。弥补社区居家养老服务设施存量缺口。大力推动村、居老年人日间照护机构和标准化老年活动室的补缺建设。积极推进村、居助餐点、睦邻点建设。实现社区居家养老服务设施城镇与农村社区空间全覆盖，打造15分钟养老服务圈。充分发挥政府在保障基本养老服务中的主导作用，同时积极鼓励多元参与，激发社会活力，加快建设“五位一体”（供给、保障、政策支撑、需求评估、行业监管）的社会养老服务体系，全面提升为老服务水平。

三、扶持政策

本意见中所称养老服务设施，是指在青浦区内为60周岁以上的老年人提供各类生活照料、康复护理、精神慰藉、紧急救援、文体娱等托养服务的设施，包括养老机构和社区老年人日间服务中心、市级标准化老年活动室、社区老年人助餐服务点等社区养老服务机构。对社区老年人睦邻点以及长者照护之家给予资助。

（一）设施建设财力一次性补贴

按照区发改委、区卫计委、区民政局、区财政局和区人社局联合印发的《青浦区养老设施项目建设补贴实施意见》（青民[2014]39号）文件执行。

（二）日常运营补贴

区财政按照区民政部门对各街镇纳入保基本公益性养老设施认定数量给予各街镇日常运营补贴，由街镇统筹用于养老设施运营。养老设施运营经费如有不足，街镇应承担托底保障。

1、公办养老机构一次性开办补助。对政府投资新建的养老机构，按核定床位数由区级财力一次性给予每张床位 3500 元开办补助，用于购置床、床头柜、桌、座椅、橱柜等运营必备设施。

2、社区老年人日间服务中心、市级标准化老年活动室运营补助。按民政部门对各街镇认定数量，由区财政每年按日间中心 5 万元/家、老年活动室 3 万元/家补助街镇。同一养老服务设施既用于日间中心，又用于老年活动室的，区财政就高给予补助。

3、社区老年人助餐服务点运营补助。按民政部门认定的助餐点数量，其中社区长者食堂（集膳食加工配制、外送及集中用餐等功能为一体）以供餐能力在每月日均 150 客以上为认定标准，“配餐点”以集中就餐人数达到 100 人以上为认定标准（集中就餐在 10—99 人之间的配餐点，所在街镇可累计就餐人数进行统计），由区财政每年按 8 万元/家补助街镇。

各镇、街道作为责任主体，对养老服务设施运行可结合本地区实际情况，选择以下运营管理模式：

（1）由街镇、村居直接运营管理；

- (2) 由街镇、村居牵头，组织招募社区志愿者运营管理；
- (3) 委托老年协会等老年组织进行运营管理；
- (4) 委托专业社会服务机构进行运营管理。

4、对经民政部门认定的长者照护之家和社区老年人睦邻点实施定额资助。其中(1)长者照护之家日常运营补贴按市民政局、市财政局出台的《关于加快推进本市长者照护之家建设的通知》(沪民福发[2015]27号)执行，具体为区级财力按照每张床位第一年5000元、第二年3000元、第三年2000元的标准进行扶持。(2)对朱家角镇、练塘镇、金泽镇、白鹤镇社区老年人睦邻点由区级财力从第四年起连续补助三年，每年3000元；对具有助餐功能的所有社区老年人睦邻点每年补助5000元。

四、资金拨付和用途

(一) 补助资金拨付

1、建设财力一次性补贴。新增和改扩建养老机构项目市、区补贴资金，由区财政按国库集中支付方式拨付；各街镇新建的老年人日间服务中心、老年人助餐服务点、标准化老年活动室，由区民政部门审定后由财政按国库集中支付方式拨付。**2、日常运营补贴。**日常运营补贴纳入区对镇专项转移支付，补贴街道部分按实列入街道部门预算。每年初区财政按区民政审定的镇养老设施运营补贴，按补贴资金总额的60%通过财力结算下达各镇，剩余40%补贴资金年末根据区民政局对养老服务设施运营考核结果确认，次年下达。考核采用百分制，考核结果作为社区养老服务设施年度运营补助资金结算依据。

(二) 资金用途

建设财力一次性补贴资金，用于养老机构、养老服务设施的工程建设及添置各类设施设备。日常运营补贴主要用于管理、服务人员工资及培训等支出；图书、报刊、杂志订阅等支出；组织开展各类老年活动等支出；水、电、燃气等公用事业费支出以及与为老服务直接相关的设施设备添置、维修保养等支出。

五、其他

（一）区、镇、街道等相关管理部门要各司其职、紧密配合，依法加强对养老服务的监管和指导。坚持属地管理与上级监督考核相结合，养老服务设施运行管理坚持属地负责、运行、监督管理，同时接受上级主管部门的定期检查、监督、考核。

（二）各镇、街道要根据养老服务设施的实际，应配套相应运营和管理资金。同时，做好资金使用情况的监督检查，严禁出现资金呆账、挪用或乱用现象。

（三）区民政局、区财政局每年不定期组织对养老服务设施运营补贴资金专项检查，一旦发现有违法违规行为，取消下一年度补助资金，并依据相关法律、法规，追究有关单位和人员责任。

（四）营造良好氛围，充分利用各类媒体，多渠道进行宣传，积极营造养老服务的良好氛围，带动全社会自觉支持养老服务设施良性运行，发挥其对家庭养老、居家养老的重要补充作用，推进养老服务业的健康、有序发展。

本意见自 2020 年 1 月 1 日起施行。

附件：青浦区社区养老服务设施管理服务考核表

附件

青浦区社区养老服务设施管理服务考核表

被考核单位名称:

评估时间:

编号:

考核指标			评分细则	分值	自评分	考核分
一级指标	二级指标	三级指标				
先决条件	先决条件	被考核单位, 具有以下情况者取消本次考核资格: ①当年发生过重大责任事故; ②存在赌博现象; ③活动室场地被挪用、侵占; ④本评估周期内有未进行处理的投诉。	存在任何一项问题, 取消当期考核资格。			如果存在以上情况的, 所在村、居委会必须在评估表格上签名盖章。
基础条件 (25分)	建筑面积 (2分)	选址方便社区老年人, 建筑面积不低于市文件规定的最低标准。	面积不足不得分。	2		
	环境状况 (2分)	服务设施环境整洁宽敞, 物品摆放整齐, 绿化布置美观; 设施设备保持完好。	一项不足扣1分。	2		
	标识说明	在显著位置悬挂名称牌匾和福彩公益金资助标牌; 室内	无标识或标识损坏、内容难以辨识	2		

	(2分)	标示清晰、易见,并配以文字和简单易懂的示意图。	的均不得分。			
	服务功能 (4分)	设有文体活动、娱乐休闲、情绪疏导、保健康复、老年教育、纠纷调解、政策法律咨询、为老便民服务,以及具有一定特色的其他类为老活动;根据社区老年人的需求进行服务的设置与调整,不得擅自增减活动、服务功能。	应设置活动、服务项目5类以上。不满5类,少1类扣1分,少于2项不得分;擅自增减未经报批的服务,每1项扣2分。	4		
	基本设备 (5分)	配备电视机、电脑、空调、轮椅等基本设备,所有设备使用正常。	不配备空调不得分;其他设备一项不足扣1分。	3		
		设有老年教育办学点,能容纳20位以上学员;并备桌、椅、黑板等设施。	一项不足扣1分,设施中有一件损坏的扣0.5分。	2		
	书刊配备 (2分)	配备的图书数量不少于200册,且做好图书的添置工作;每年新增图书不少于15册。订阅一定数量的报刊杂志。(含《上海老年报》、《中国社会导刊——中国老龄》)	一项不足扣1分,添置图书未达标的扣0.5分。如为街镇文化中心配送的流动图书点,不考核新书添置。	2		
	无障碍设施 (2分)	无障碍设施符合相关标准;卫生间内装有呼叫铃。	无障碍设施不符合标准的,有一处扣0.5分,最多扣1分;卫生间内无呼叫铃的扣1分。	2		
	安全设备 (6分)	配备安全消防设施、设备;有应急照明灯、灭火器,并能正常使用。	一项不足扣1分。	2		
		消防通道平整、畅通,无堆物;通道门口不停放车辆。	无标志或标志不清扣1分,消防通道堆物或阻塞不得分。	2		
		平台、栏杆、走道、楼梯照明设施良好。	一处设施不能正常使用扣0.5分。	1		
		台阶、坡道、转弯处设置明显标志。	一项不足扣0.5分。	1		

运行管理 (30)	基础运营 (6分)	坚持老年人“自我服务、自我管理、自我发展”原则；不随意变更服务设施的非营利性质。	有一项得1分。	2		
		坚持每天开放时间不少于5小时。	工作日每天开放的得2分，双休日也开放的增加2分。每天开放时间不足5小时的不得分。	4		
	信息公开 (3分)	在显著位置公示服务时间、服务对象、服务标准、便民服务收费标准，以及活动室服务、管理和监督人员的信息；及时更新有关公布的信息。	一项不足扣1分。	2		
		在显著位置公示区老龄部门、街镇老龄部门的监督电话。设置意见箱(簿)，接受老年人监督。	一项不足扣0.5分。	1		
	规章制度 (1分)	建立确保工作有效运行的管理制度，并进行公示。	日常管理制度和活动服务职责，均上墙公示得1分。无制度或未公示均不得分。	1		
	人员管理 (2分)	配备与开展服务相适应的管理服务人员，总数不少于3人，且参加相关培训。	工作人员配备不符合标准的，扣1分。专兼职管理服务人员未参加过相关培训的，扣1分。	2		
	安全运营 (5分)	建立安全防范制度和紧急应对预案，并落实相关措施；对工作人员开展安全教育，并有完整记录，以确保老年人安全。	无相关制度和预案的不得分。	1		
		冬夏之际，确保“夏送清凉、冬送温暖”的服务功能。	日最高气温超过32℃或最低气温低于5℃，未及时开启空调，不得分。	2		
		安装漏电保护器，电线无暴露老化现象；无随意乱接电线现象；每年对电气线路、设备进行一次安全检查、检测。定期检查燃气以及燃气橡皮胶管有无泄漏、老化的现象，及时维修更换，并做好记录。	一项不符合要求不得分。	2		

	服务计划 (3分)	根据本地区老年人的需求与特点,在机构内积极开展内容健康,有利人际和谐、社会稳定的各类活动。每年有工作计划和总结,每周均有活动安排,并进行公示。	未按计划开展活动或计划更改未及时公告的,扣2分;无计划安排或总结均不得分。	3		
	执行情况 (4分)	根据每周活动安排及计划开展活动,所有活动及服务均须做好相关记录;记录及时、清晰。发现工作中存在的问题,提出整改措施,并适时验证整改措施是否有效。	每周有5次以上老年活动得4分,每周有3-4次老年活动得3分,每周2次以下老年活动得2分,没有活动不得分。	4		
	财务状况 (6分)	能够保障服务设施日常运行,运行资金实行专款专用;日常收入和支出应单列记帐,帐目清楚,凭证符合规定。	街道无运营经费保障的扣2分,运营经费管理上一项不足扣1.5分。	5		
固定资产登记造册,定期对固定资产进行核对,并有记录。		登记造册得0.5分,定期核对并记录得0.5分,共1分。	1			
业务成效 (30分)	老年教育 (7分)	开设老年教育课程,每年开设的课程不少于4门,每门课程都配有师资并做好相关记录。	课程数量少1门扣1分,记录中应包括课程名称、授课教师基本信息、听课人数等,1门不全扣0.5分;无师资、无记录均不得分。	4		
		远程收视点张贴远程教育课程表;对收视活动做相关记录;学员名单录入上海市远程老年教育实名制数据库。收视率应高于已公布的上一年度上海市收视率平均水平。	远程教育收视点的内容有一项得1分。次数及人数均达到相关标准得2分。	3		
	文体活动 (9分)	有经街镇群体备案的固定文体活动团队,并能提供团队成员名册和活动记录。	有团队成员名册,得1分;有6支及以上团队的得2分,有3-5支团队的得1分,有1-3支团队的得0.5分;无团队的,不得分。	3		
		各项活动开展正常;活动内容丰富多彩、特色明显,具有一定的影响力;每月老年人的文体活动参与率达20%	一项不足扣1分。	3		

		及以上。				
		组织老年人积极参加区、街镇老龄部门开展的各类活动，老年人参与率高。	每次活动参与人数≥50人得3分；人数≥35人得2分；人数≥20人得1分；人数<20人不得分。	3		
	便民服务 (3分)	定期开展为老便民服务活动，并做好相关记录。	每次为老便民服务活动需有3项以上服务内容。每月开展活动的得3分；全年开展活动6-11次的得2分；2-5次得1分；小于1次的不得分。	3		
	专业服务 (4分)	定期开展涉老法律咨询或宣传、医疗保健咨询或宣传、心理咨询或宣传、社工专业服务等活动，并做好相关记录。	每项服务记录不全扣0.5分；无记录不得分。	4		
	资源整合 (2分)	善于引入社会资源，与社区单位或企业开展互动。	每年有2次以上的得2分，1次的得1分，没有的不得分。	2		
	服务人次 (5分)	每家机构平均每天参与活动的老年人达到50人次以上。	每天活动人次≥50人次，得5分；40-49人次，得4分；25-39人次，得3分；10-24人次，得2分；1-9人次，得1分；无人活动，不得分。	5		
社会 评价 (15 分)	服务知晓 率 (2分)	社区老年人对社区养老服务设施的知晓率，对服务内容、服务时间的知晓率等较高。	知晓率在80%及以上得2分；60%-79%的得1.5分；40%-59%的得1分；20%-39%的得0.5分；知晓率小于20%，不得分。	2		
	社会影响 力 (2分)	一个评估周期内无投诉，或对投诉调处率达100%。	无投诉或投诉调处率达100%，得2分，否则不得分。	2		

	服务对象评价 (11分)	服务对象对服务质量、服务时间、服务内容、服务功能等进行评价。	综合评价结果分值大于等于90分的得6分,80-89分的得5分;70-79分的得4分,60-69分的得3分,小于60分的不得分。	6		
		服务对象对工作人员服务质量进行评价。社区老年人对工作人员的服务质量、工作态度等进行评价。	对工作人员服务的满意率大于等于90%的得5分;80%-89%的得4分;70%-79%的得3分;60%-69%的得2分;50%-59%的得1分;小于50%的不得分。	5		
合计:				100		

经青浦区社区养老服务设施评估工作小组对你单位进行综合考核,你单位考核成绩为: _____分。

考核工作小组成员签名:

考核时间: _____年 _____月 _____日

被考核单位申述意见:

被考核单位盖章:

负责人签名:

时间: _____年 _____月 _____日