

上海市青浦区民政局

青民〔2025〕28号

关于印发《青浦区养老机构品质提升三年行动方案（2025-2027）》的通知

各镇人民政府、街道办事处，各养老机构：

现将《青浦区养老机构品质提升三年行动方案（2025—2027年）》印发给你们，请认真贯彻执行。



青浦区养老机构品质提升三年行动方案 (2025—2027年)

为深入贯彻落实党的二十大和二十届二中、三中全会精神，贯彻落实习近平总书记对民政工作重要指示和第十五次全国民政会议精神，实施积极应对人口老龄化国家战略，加快推进我区养老机构服务提质升级、高质量发展，根据《上海市养老机构品质提升三年行动方案（2025—2027年）》文件精神，结合本区实际，制定以下方案。

一、工作目标

践行人民城市理念，优化机构养老服务供给，进一步发挥养老机构的专业支撑和资源协调作用，进一步满足失能失智、特殊困难等老年群体对专业照护的期盼和需求，到2027年，全区养老机构住养服务品质、医养结合水平、敬老爱老氛围、专业科技含量和安全管理能力全面提升，养老机构入住老年人的满意度不断提高，努力打造人民城市机构养老新范式。

二、主要任务

重点围绕老年人入住养老机构密切相关的“医、护、食、住、心、安”六件事，在全区范围开展养老机构品质提升“八项行动”。

（一）医养结合促进行动

全面落实《关于进一步深化本区养老机构医养结合发展的实施意见》。推动一定规模（100张及以上床位）的养老机构“内

设医疗机构”应设尽设（与医疗机构临近的除外）。做多做优养老机构与医疗机构签约服务。试点探索养老、医疗床位转介联动工作机制。推动医护专业人员到养老机构带教实训，支持养老机构通过举办校招、社招引入专业医护人员。深化“养老院+互联网医院”服务，丰富养老机构内的互联网医院服务场景。依托上海市基本养老服务综合平台、青浦智慧养老管理平台，探索建立养老机构住养老年人电子健康档案。到2027年，全区打造6家具备较强医养结合功能的示范性养老机构，在6家养老机构中开展“医护进机构”实训带教，实现有内设医疗机构的养老机构开展医疗服务专项培训全覆盖、有条件的机构开展“养老院+互联网医院”全覆盖。

（二）照护升级行动

聚焦失能照护、认知障碍照护服务刚性需求，不断提高养老机构照护服务专业化、标准化水平。加强《养老机构服务安全基本规范》（GB38600—2019）《养老机构设施与服务要求》（DB31/T685—2019）《养老机构认知障碍照护单元设置和服务要求》（DB31T1402—2023）等贯标培训。推行老年人能力评估和入院分级照护评估机制，按照市级要求优化评估工具，着重提高认知障碍照护专区的照护水平。鼓励有条件的养老机构常态化开展短托照护、入住体验和家庭照护床位服务。探索认知障碍友好社区建设项目与养老机构认知障碍专区服务转介。强化养老机构内部服务质控，注重服务评价与改进。持续开展养老护理员在

岗培训。鼓励养老机构培养失能照护、认知障碍照护、家庭照护等细分领域的优秀管理者、护理员，建设专家型一线服务团队，探索建立管理者评价制度。到2027年全区建成失能照护、认知障碍照护示范机构3家，培育特色工作室3个，培养二级及以上养老护理员10人。

（三）暖屋焕新行动

持续推进养老机构升级改造。落实《上海市民政局 上海市财政局关于开展存量保基本养老机构升级改造的通知》（沪民规〔2023〕16号），从更好满足老年人长期居住和生活照料需求出发，优化居住空间布局，美化机构整体环境，营造家庭生活氛围。到2027年，全区保基本养老机构通过居室装修、更新或添置适宜老年人生活起居的物品、家具和设备等方式，打造家庭式生活空间；养老机构双人间床位占比达到40%，护理型床位占比达到70%，认知障碍照护床位总量达到1000张以上。

（四）暖胃“食”光行动

全面提升养老机构膳食服务水平。通过智慧养老院的餐饮管理功能，推动养老机构根据住养老年人特点、口味、特殊需求等分类制作餐食，针对老年人饮食“营养、温度、软硬度、特殊饮食”等需求，兼顾“色香味”，丰富菜品种类，提高烹饪水平，优化膳食结构，均衡营养摄取，有条件的养老机构可适当推出小锅菜、家庭套餐等，可供老年人及家属选择。鼓励各养老机构开展食堂开放活动，向社区提供助餐服务。指导养老机构开展食堂

标准化建设，并积极申报建设“健康食堂”，实施“三减”措施（减盐、减油、减糖）。到2027年，推动养老机构食堂标准化建设全覆盖，推动6家以上养老机构申报建设“健康食堂”。

（五）暖心陪伴行动

强化对养老机构住养老年人的精神关爱。推动养老机构提高文体娱乐、精神慰藉、心理疏导等服务的能力和水平。加强养老机构老年社工人才配备，强化社工服务与照护服务的融合发展。积极组织开展老年人喜闻乐见的文体康乐、旅游出行、社区融合等活动，到2027年，核定床位300张以下的养老机构至少拥有1名经过专业培训的社工人才，核定床位300张以上的养老机构至少拥有2名经过专业培训的社工人才。区民政局整合相关部门、街镇资源，组建多方参与的敬老联盟，通过多种方式提供传统文化、优秀文艺节目配送，开展陪伴慰问、社交互动等活动，推动学校将养老机构作为学生社会实践基地、场所，促进养老机构住养老年人的代际融合和社会参与。发展志愿者、第三方以及家庭照料者组建非正式照护力量，加大对非正式照护力量的专业照护培训和参与支持。

（六）安全无忧行动

全面提升养老机构安全管理水平。采取“创建一批、改造一批、关停一批”的措施，消除重大风险隐患，夯实安全建设基础。持续开展养老机构消防安全标准化建设，提升养老机构消防

管理水平和应急处置能力，到2027年，全区养老机构消防安全标准化基础达标全覆盖。

强化养老机构食品安全管理，严防严控食品安全风险。指导养老机构加强食品原料采购控制，实现三个确保（对每餐待加工的食材进行查验，确保食材新鲜安全；对每餐烹饪的饭菜进行查验，确保饭菜烧熟煮透；对每餐使用的餐饮具进行查验，确保餐饮具清洗消毒）。在养老机构全面推广“明厨亮灶”。到2027年，全区养老机构食堂全部达到“明厨亮灶”要求，其中，等级评定为三级及以上的养老机构食堂全部实现“互联网+明厨亮灶”。

建立养老机构安全运行监测与风险预警机制。强化养老机构预收费监管，建立完善养老机构纠纷调解机制。发挥养老服务机构综合责任保险、信用评价等的风险预警作用。依托上海市养老服务“云监管”平台推进养老服务综合监管无感检查、智能预警和闭环管理。

（七）智慧赋能行动

加快推进智慧养老院建设。根据智慧养老院分级建设方案和配置标准，在入住管理、餐饮管理、健康管理、专业照护、安全防护、管理运营等方面提高数字化、智慧化水平，强化智能技术和科技产品在养老机构的场景应用，特别是面向住养老年人提供照料护理、康复保健、心理关爱、社交娱乐等方面的应用，探索建立面向全区智慧养老院的科技产品统一接口标准。到2027年，

建立完善青浦智慧养老管理平台，实现全区养老机构基本智慧功能全覆盖，打造6家示范型智慧养老院。

（八）品牌闪亮行动

推动养老机构积极创设养老服务品牌、开展连锁经营。鼓励养老机构结合自身优势、特色，围绕失能照护、认知障碍照护、医养结合、家庭照护床位、精神文化、社区融合、非正式照料、个性化服务等内容，开展品牌机构、品牌项目、品牌团队建设。坚持开门办机构，加大宣传推广力度，主动融入社区、接受社会监督，提高社会对养老机构的知晓度和美誉度。到2027年形成1个具有全国影响力的养老机构运营品牌（单个品牌运营床位原则上不少于1000张）。

加快推进全区养老机构等级评定工作，到2027年，全区养老机构等级覆盖率达100%，其中三级及以上养老机构不少于机构总数的50%。

三、工作要求

（一）提高认识，加强组织统筹。要把“八项行动”作为推动养老机构高质量发展、提升本区养老机构供需适配的重要举措。通过进一步统筹社会资源、加强部门协同、加大扶持力度，推动区域养老机构补短板、强弱项，建设有人情味、可托付、舒适温馨的长期生活场所和专业照护机构，全面提高养老机构的服务水平和使用效率。

（二）点面结合，切实推进落实。从供给端、需求端和监管端全面入手，对辖区内养老机构的设施条件、服务内容、服务水平、安全风险、管理效能等进行全面评估，通过全区整体赋能和“一机构一方案”针对性研究相结合，制定区级养老机构品质提升的实施方案或具体实施计划。

（三）问效于民，强化效果评价。将住养老年人的满意度等作为评判机构服务水平和服务质量的主要因素，纳入养老机构服务质量日常监测和等级评定相关指标。区民政局定期开展养老机构满意度评价，探索建立养老机构公众点评机制和口碑指数。

四、其他规定

本区长者照护之家的品质提升行动参照本方案实施。

附件：青浦区养老机构品质提升三年行动计划（2025-2027）
任务清单

青浦区养老机构品质提升三年行动计划（2025-2027）任务清单

序号	行动名称	任务内容	具体举措	目标	责任单位
1	医养结合促进行动	推动 100 张及以上床位的养老机构“内设医疗机构”应设尽设（与医疗机构临近的除外）	指导符合条件机构自建或合作设立医务室、护理站等	内设医疗机构应设尽设	各养老机构
2		实现养老机构与医疗机构签约服务全覆盖	建立签约服务台账	签约服务覆盖率 100%	各养老机构
3		探索养老、医疗床位转介联动工作机制	选取试点探索养老与医疗床位联动流程	形成可复制推广模式	夏阳街道、徐泾镇、赵巷镇、夏阳街道养护院、崧华养护院、徐泾镇养护院、中福会养老院、仁泽赵巷养护院、淀山湖福利院
4		加强医护专业人才培养	开展“医护进机构”实训带教，推动院校将养老机构纳入学生实习、实践基地，举办招聘专场	打造带教实训机构 6 家	淀山湖福利院、徐泾镇养护院、仁泽赵巷养护院、夏阳街道养护院、崧华养护院、中福会养老院
5		深化“养老院 + 互联网医院”服务	依托长三角互联网医院拓展场景应用、丰富服务功能	形成本区“养老院+互联网医院”服务清单、专家库	夏阳街道养护院、崧华养护院、中福会养老院

6		探索建立养老机构住养老年人电子健康档案	依托上海市基本养老服务综合平台、区级平台建立健康档案	依托平台建立养老机构住养老年人电子健康档案覆盖率达到100%	各养老机构
7	照护升级行动	提高养老机构照护服务专业化、标准化水平	组织开展《养老机构服务安全基本规范》、《养老机构设施与服务要求》、《养老机构认知障碍照护单元设置和服务要求》等贯标培训	照护人员培训覆盖率100%	各养老机构
8		推行老年人能力评估和入院分级照护评估机制	组织开展《养老机构照护服务分级要求》贯标培训	评估工具实现统一	各养老机构
9		常态化开展短托照护、入住体验和家庭照护床位服务	支持各养老机构结合市场需求推出短托照护、入住体验、家庭照护床位服务，并加大宣传推广	实现常态化短托照护、入住体验、家庭照护床位服务	各街镇、各养老机构
10	照护升级行动	强化养老机构内部质控	注重服务评价与改进	信访投诉率下降，老年人满意率稳步提升	各养老机构
11		开展养老护理员在岗培训	依托区级养老服务公共实训基地建设，建立青东、青中、青西分基地。	建立养老护理员在岗培训档案，养老机构养老护理员在岗培训每年累计不少于20课时。	淀山湖福利院、中福会养老院、仁泽赵巷养护院、香格里拉培训学校、各养老机构

12		培养失能照护、认知障碍照护、家庭照护等细分领域的优秀管理者、护理员，建设专家型一线服务团队	选取试点机构开展特色服务，建立认知障碍专区与社区转介通道，开展护理员分级培训	建成3家失能 / 认知障碍示范机构，至少培育3个特色工作室，培养二级及以上护理员10人。	淀山湖福利院、中福会养老院、朱家角镇养护院、重固九如城福泉养护院；各养老机构
13	暖屋焕新行动	推进养老机构升级改造	落实《上海市民政局 上海市财政局关于开展存量保基本养老机构升级改造的通知》，各保基本养老机构从更好满足老年人长期居住和生活照料需求出发，形成“一院一方案”，优化居住空间布局、美化机构整体环境，营造家庭生活氛围。	双人间床位占比达40%，护理型床位占比达70%，认知障碍床位超1000张。	各街镇、各养老机构
14	暖胃“食”光行动	提升养老机构膳食服务水平	依托智慧养老院管理系统，科学丰富菜品种类，优化膳食结构，均衡营养摄取。	住养老年人及家属满意度稳步提高	各养老机构
15		养老机构食堂开放活动	鼓励有条件的养老机构向社区提供助餐服务	进一步提升15分钟养老服务圈覆盖率	各街镇、各养老机构
16		开展食堂标准化建设，申报建设“健康食堂”	依托区市场监管局、区卫健委专业指导	食堂标准化建设全覆盖，6家以上机构获评“健康食堂”	各养老机构
17	暖心陪伴行动	推动养老机构提高文体娱乐、精神慰藉、心理疏导等服务的能力和水平	加强养老机构老年社工人才配备，强化社工服务与照护服务的融合发展。积极开展老年人喜闻乐见的文体康乐、旅游出行、社区融合等活动。	核定床位300张以下的养老机构至少拥有1名经过专业培训的社工人才，核定床位300张以上的养老机构至少拥有2名经过	各养老机构

				专业培训的社工人才。	
18		组建多方参与的敬老联盟	整合相关部门、街镇资源	通过多种方式提供传统文化、优秀文艺节目配送,开展陪伴慰问、社交互动等活动	各街镇、各养老机构
19		推动学校将养老机构作为学生社会实践基地、场所	加强与教育部门沟通交流、整合街镇资源	促进养老机构住养老年人的代际融合和社会参与	各街镇、各养老机构
20		发展志愿者、第三方以及家庭照料者组建非正式照护力量	结合“老吾老”计划,加大对非正式照护力量的专业照护培训和参与支持	形成个案经营,推广宣传	各街镇、各养老机构
21		推进养老机构消防安全标准化建设	开展消防设施改造与培训	全区养老机构消防安全标准化基础达标全覆盖	各街镇、各养老机构
22	安全无忧行动	强化养老机构食品安全管理	建立食品采购追溯体系,推广“明厨亮灶”	全区养老机构食堂达到“明厨亮灶”全覆盖,等级评定为三级及以上的养老机构食堂全部实现“互联网+明厨亮灶”	各街镇、各养老机构
23		建立安全运行监测与风险预警机制	依托养老服务“云监管”平台开展无感检查、智能预警和闭环管理。强化预收费监管,建立完善养老机构纠纷调解机制。	预警响应率达100%	各养老机构

24	智慧赋能行动	推进智慧养老院建设，强化智能技术和科技产品在养老机构的场景应用	依托区级养老机构管理平台，持续推智慧养老院建设	实现全区养老机构智慧功能全覆盖，打造6家示范型智慧养老院	淀山湖福利院、徐泾镇养护院、中福会养老院、夏阳街道养护院、仁泽赵巷养护院、朱家角镇养护院
25	品牌闪亮行动	推动养老机构积极创设养老服务品牌、开展连锁经营	组织品牌建设培训，筛选潜力机构重点扶持，通过媒体宣传推广典型案例	形成1个具有全国影响力的养老机构运营品牌（单品牌床位≥1000张）	九如城、承载、仁泽
26		全面推进养老机构等级评定工作	组织开展养老机构等级评定指标培训，组建区级专家团队，鼓励养老机构应评尽评	全区养老机构等级覆盖率达100%，其中三级及以上养老机构不少于机构总数的50%。	各养老机构

上海市青浦区民政局办公室

2025年7月18日印发
