



上海市第一社会福利院 2023 年度社会责任报告



崇德 明礼 孝爱 守善

目 录

编制说明	1
一、基本信息	2
1. 单位概况	2
2. 所属类别	2
3. 单位文化	2
4. 社会责任战略	4
5. 利益相关方	4
二、主要内容	5
1. 组织治理	5
1.1 组织架构图	5
1.2 社会评价荣誉	6
1.3 注重夯实内功，提升服务质量	6
1.4 坚定理想信念，补足精神之钙	7
1.5 注重文化建设，弘扬核心价值观	7
2. 人权	8
2.1 员工概况	8
2.2 员工权益	9
2.3 员工福利	10
3. 劳动实践	10
3.1 员工培训	10
3.2 以工会为支撑，充分保障员工权益	11
3.3 坚持安全为本，织密养老“安全网”	13
4. 环保责任	15
4.1 规范建立环境保护管理制度	15

4.2 打造长者品质生活的“大家庭”	15
4.3 全院范围禁止吸烟	15
4.4 积极推行垃圾分类	16
4.5 注重节能低碳	16
4.6 持续推行无纸化办公	16
4.7 加强节能环保宣传	16
5. 公平运行实践	17
5.1 廉洁自律、防微杜渐	17
5.2 长者入院与公开招聘	17
5.3 诚信为本，全心全意为长者服务	18
6. 消费者问题	19
6.1 满意度测评	19
6.2 狠抓服务质量，提升养老品质	19
6.3 长者满意，及时解决困难需求	20
7. 社会参与和发展	20
7.1 弘扬志愿精神，勇担社会责任	20
7.2 组织献血	21
7.3 合法纳税	21
7.4 消费扶贫	21
7.5 双拥工作	22
三、展望未来	22

编制说明

编制目的

本报告是上海市第一社会福利院（以下简称“市一福院”）2023年度社会责任报告，旨在就市一福院在履行社会责任方面的理念、实践和未来展望等方面进行坦诚沟通交流。

编制范围

如无特别说明，本报告所有案例与数据均源于市一福院。

编制周期

本报告为年度报告，报告时间范围为2022年1月至12月，考虑到披露事项的连续性和可比性，部分内容超出时间跨度。

编制依据

本报告根据GB/T36000-2015《社会责任指南》、GB/T36001-2015《社会责任报告编写指南》、GB/T39604-2020《社会责任管理体系认证》、《上海市文明单位社会责任报告》指导手册等。

编制承诺

本院郑重承诺本报告发布的内容真实可信，愿意接受社会大众的监督。我们希望通过这份报告，可以让大家对市一福院有更多的了解，也希望能对我们的社会责任工作提出改进建议。

一、基本信息

1. 单位概况

上海市第一社会福利院(以下简称“市一福院”)始建于1964年。位于上海市徐汇区宛平南路465号,建筑面积15374.95平方米。是隶属于上海市民政局的社会福利机构。市一福院主要收养本市高龄失能失智老年人、对国家有特殊贡献优抚对象和特殊困难老年人、离退休孤老等,是一所集医疗保健、介护照料、护理康复、心理慰藉、科研教学、实训为一体的综合性养老机构,体现公益性养老机构托底保障的社会责任和市属机构专业照护支撑的服务功能,荣获全国文明单位,全国养老服务示范单位,全国民政系统先进集体,全国养老服务先进单位、五级养老机构等国家级荣誉50余项,市级荣誉150余项。通过“上海品牌”认证、食品安全管理体系认证、社会责任管理体系认证、质量管理体系认证等。

作为一家市属公办养老机构,长期以来,我们深知自己责任所在,始终秉承“崇德 明礼 孝爱 守善”的一福精神,始终围绕“专业”与“品质”的发展定位,持续推行“四个养老”,即“专业养老、人文养老、安全养老、智慧养老”的工作方针,以“精细化管理、精准化服务”的管理理念,围绕老年人身心专业照护需求,在管理上不断深耕提升精度,在服务内涵上不断延展提升品质,围绕“孝文化、家文化”打造有温度的养老机构,引领行业的发展,使一福院真正起到示范、辐射、引领的标杆作用。

2. 所属类别

本院是从事机构养老服务的市一级福利院。属事业类文明单位中社会公益类的“公益一类”。

3. 单位文化

（1）市一福院的使命、愿景、核心价值观：

使命：延伸长者价值，提升养老品质

愿景：创建现代化国际大都市养老服务机构标杆

核心价值观：为长者创造价值，为员工创造机会，为社会承担责任

（2）市一福院的精神与理念：

一福精神：崇德、明礼、孝爱、守善

服务理念：人性化管理，个性化服务，专业化介入，社会化互动，维护老人残存能力，开发老人自助潜能

服务宗旨：以老人为本，建设一福美好家园。

服务口号：您在我心里，我在您身边。

管理理念：精细化管理，精准化服务

职业道德：微笑、接纳、同理、尊重

4. 社会责任战略

市一福院在市民政局和福利中心的正确领导下，始终贯彻习近平总书记“以人民为中心”的服务理念，抓养老服务、抓创新发展、抓人才队伍、抓品牌建设、抓文化建设、抓安全管理，加强标准化、人性化、科学化管理，积极履行社会责任。

（1）坚持党建引领。始终坚持以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，紧紧围绕中心工作，深化党建与业务的充分融合，着力提升市一福院组织战斗力以及发展推动力。

（2）坚持养老服务。始终秉承“以老人为本”的服务宗旨，把长者和社会的需求放在第一位，以点带面，辐射全国，充分发挥市属

养老机构示范引领作用。

（3）坚持物质文明和精神文明同步发展。精心培植一福“文化树”，弘扬中华优秀传统文化、劳模精神、劳动精神，提升一福正能量，使中国梦、劳动美成为一福文化的指引。

（4）坚持创新发展。牢牢抓住“数字化+养老服务”的时代趋势，将数字化、信息化“智慧养老”有机融入养老服务全过程、全领域，不断满足服务对象个性化需求，不断提升养老服务品质。

（5）坚持品牌建设。以“强塑品牌、夯实根基”为品牌发展战略，主动承担引领“上海品牌”在养老行业生根发芽、开花结果的重任，面向全社会展示上海养老服务的高度与温度。

（6）坚持志愿服务。弘扬“奉献 友爱 互助 进步”志愿服务精神，帮扶带教郊区薄弱养老机构，助力乡村振兴，鼓励一福人投入到社区抗击疫情志愿服务中，积极履行社会责任。

5. 利益相关方

市一福院主动倾听利益相关方的期望和诉求，始终坚持通过构建有效的沟通机制与不同利益相关方建立紧密的联系，并将反馈意见融入到单位未来发展的决策中，更好地满足利益相关方的需求。

利益相关方需求期望分析

序号	利益相关方	对企业期望	公司措施	沟通机制
1	政府	遵纪守法 服务长者 示范引领 社会责任	《法律法规获取及合规性评价控制程序》、 《一福院五年发展规划》	法律法规、 接受监督和考核
2	机构老人	个性化生活照料、 医疗保健 心理慰藉、 高品质养老生活	全国首创“小单元家庭式养老服务模式”、“六位一体” 服务模式、“家文化”、 内设医疗机构、专业驻楼社工	民管会、 伙管会
3	老人家属	精细化服务、精准	养老机构质量检测上海第	家委会

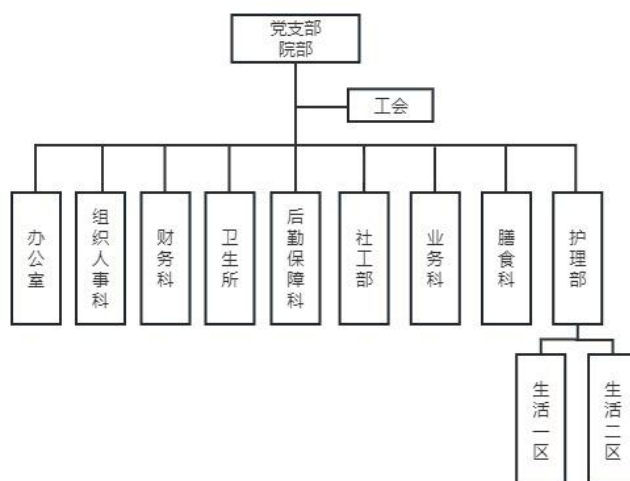
		化管理，无后顾之忧	一名、全国文明单位、全国养老示范单位、“上海品牌”“上海服务”认证等	
4	合作商	长期稳定的合作关系	《一福院采购管理实施细则》	与相关方签订合同，加强沟通
5	员工	和谐的工作环境 广阔的职业发展 优异的激励制度 适宜的薪酬福利	《中华人民共和国劳动合同法》、 《一福院员工工作手册》 丰富的主题活动、 一日游、疗休养	谈心谈话 、职代会、工会、 员工满意度测评
6	社会环境	遵守环境法律法规、节能降耗、环境保护	医疗废弃物、餐厨废弃物、 污水排放等处置协议	与相关方签订合同、环境主管部门监测、满意度调查、加强各项目培训
7	社区、教育	开展社会贡献活动，履行社会责任、提供养老服务方案	技术扶贫、郊区薄弱养老机构带教、组织社会公益活动、合法纳税、与高校合作	加强与社区沟通、院校合作

二、主要内容

1. 组织治理

市一福院目前由 10 个部门组成。组织治理的关键因素包括：管理层采取行动的责任、财务责任、服务管理的透明性及信息披露的政策、独立审计和相关方利益保护等方面。

1.1 组织架构图



1.2 社会评价荣誉

一年来，在全体一福人的共同努力下，获评了 1 名上海工匠，2 名上海市民政系统技术能手，4 名养老护理高级技师，2 名选手连续三届在上海市民政行业职业技能大赛中蝉联冠、亚军，顺利通过“五级养老机构”评定，搭建智慧养老运管平台，实现服务质量再上新台阶。全年综合服务满意率上升至 99.7%，膳食服务满意率 93.6%。

1.3 注重夯实内功，提升服务质量

一是建立健全制度体系。以“基础建设年”为契机，开展体系融合工作，形成管理手册 1 本，程序文件 11 个，新增制度 47 项，梳理、修订工作规范 168 项，完善基础设施 6 处。制度体系的健全和完善，为一福院持续高质量发展打下坚实的制度基础。

二是推动机构数字化转型。完善智慧养老运管平台，打造智能养老居室，顺利通过上海市智慧养老院验收。在此基础上，一福院将作为 2023 年度国家级服务业标准化试点项目单位，开展国家级智慧养老服务标准试点建设工作。

三是开展创新课题研究。今年申报局级课题 1 个《卒中后运动性失语老人康复护理干预方案的构建和应用研究——以上海市第一社会福利院为例》，助力全市养老机构针对卒中后失语的老人开展专业言语康复，推动行业发展。依托“创想一福”养老服务创意大赛平台，两项发明《无袖口速穿保暖衣》和《一种具有升降结构的实木垫脚凳》荣获国家级专利，孵化创意课题 15 项。

四是巩固筑牢安全防线。一福院始终坚持“长者至上、生命至上”的原则，通过架设“电子围栏”，建立“消防物联网”等方式，将安全

养老与智慧养老紧密结合，织密织牢安全防护网，实现全年有责安全事故为 0。

五是社会美誉有口皆碑。作为首家荣获社会责任管理体系认证的养老机构，一福院认真践行社会责任，积极发挥市属示范机构的辐射作用。今年共接待内宾 39 批，共计 325 人次，外宾 3 批，共计 46 人次，被媒体报道 22 次。全年有责投诉为 0，共收到锦旗 4 面，表扬信 9 封。

六是南楼启用焕然一新。南楼全楼层采用暖色系搭配，营造家的温馨氛围，在南一楼设立认知症照护专区，新收住长者达 69 人。启用“健康驿站”和“中医理疗室”，进一步深化医养、康养融合，提升住养老者的生活品质。

1.4 坚定理想信念，补足精神之钙

一是开展“沿着总书记的工作足迹”系列学习活动。通过学习故事会、“带着党旗去追寻”主题党日活动等形式，一福党团员们以习近平总书记成长经历丛书等著作为主线，通过读故事、讲故事，重走习近平总书记上海足迹，联系工作实际和思想感悟，讲述、展现身边的先进模范故事，深刻领会习近平新时代中国特色社会主义思想蕴含的人民观、真理观、发展观。二是开展红色主题沉浸式党课。以抗日战争时期为背景，党员干部参与互动式党课演绎，体验了上海某弄堂里发生的革命者与汉奸斗智斗勇的故事场景。通过党课讲解员沉浸式教学的方式，让一福党员们感受到了一次特别的思想教育和精神洗礼。三是联合局计财处党支部开展主题教育联组学习。学习会上，两党支部共同观看了习近平总书记对民政工作重要指示批示精神相关报道，以及廉政警示案例学习视频。并开展交流学习。

1.5 注重文化建设，弘扬核心价值观

2023 年，一福院继续深化“爱我中华”“爱在一福”“孝爱支部”三大“爱+”文化服务品牌建设，进一步加强对外交流，宣传辐射，不断提高一福品牌建设质量。

（一）深耕“爱+”文化品牌树，让职工群众乐享一福家园。一福院坚持以红色主题培育孵化“爱我中华”系列品牌，开展第七届“最深的爱献给党”主题党日活动，开展“带着党旗去追寻”主题党日活动等，厚植红色基因；坚持以节日主题拓展延伸“爱在一福”系列品牌，三五学雷锋日开展“学雷锋 树新风”系列活动，三八妇女节开展“致敬闪亮的她”系列活动，“五一”劳动节开展“时光照相馆”主题活动，母亲节以“时光剧场——家”献礼所有的母亲，六一儿童节开展“爱在一福时光里”小小一福人教育实践活动，端午节开展“龙情粽意”活动，七一开展“致敬！伟大的党！”主题活动，国庆（中秋）节开展汉服节活动；重阳节举办“九九重阳暖暖情”等节日主题活动共计 10 余场次，积极营造向上向善的工作、住养氛围；坚持以孝善文化探索挖掘“孝爱支部”系列品牌。今年我们主动向外拓展一福养老“朋友圈”，先后与徐家汇街道、东方网、宛平艺苑、上海评弹团艺术传习所等党支部开展党建共建活动，依托“耄耋学堂”“孝亲课堂”“一福公益讲堂”等品牌，以沉浸式体验、情景剧呈现等方式，使一福伙伴更加了解养老，懂得孝老。

（二）接力“斑斓的生命”，让住养老人提升自我效能。今年，“斑斓的生命”志愿服务品牌重新启航。一是关注住养老人实际需求。一福党员志愿者在街角花园定期开展“我和四季有个约会”主题活动，以歌声点缀住养老人的日常生活。二是聚焦构建住养老人社会支持网络。志愿者每月定期陪同住养老人前往超市、花园开展社会活动，进

一步架起住养老人与社会联系的桥梁，通过享受花香、沐浴阳光、自主购物等，鼓励他们积极参与社会，感受社会互动，获得社会支持，受到了住养老人的一致好评和欢迎。

2. 人权

2.1 员工概况

截止至 2023 年底，市一福院员工总数 224 人，其中在编 86 人，非编人员 138 人。人才梯队结构合理，人力储备充足，职业素质和技能适应未来养老发展需求。

2.2 员工权益

市一福院针对不同的员工群体，提供针对性、个性化和多样化的支持，保障员工的合法权益。为员工提供医疗保险等保险，保障员工取得劳动报酬合法权益，使国家的社会保障体系得到切实落实；每年组织一次员工体检，尤其关注女性员工权益的保护；针对特殊的岗位与工作环境，提供劳动保护，对所有的岗位进行认真的分析，为需要的岗位配备了必要的劳动保护服装和劳动防护用品；每年组织在编员工和非编员工一日游活动，进一步增强团队凝聚力。

（1）女员工权益。市一福院严格按照《中华人民共和国妇女权益保障法》，切实保障女员工的合法权益和特殊利益，为女员工解决实际困难办实事，做她们的“贴心人”和“娘家人”。在纪念国际三八妇女节 113 周年，我国第 100 个妇女节来临之际，在全院范围内开展“致敬了不起的你”三八妇女节主题活动：分两批组织职工外出参观；组织开展“致敬最美的你”尊巴舞蹈课堂、绿植小课堂等，当天还为每位女职工发放一支玫瑰花。同时，以“爱心妈咪小屋”升级为契机，为孕期、哺乳期等女职工打造一个温馨、舒适的休息场所，将温暖传递

到每位女职工心中。同时，还积极策划组织“爱在一福时光里”小小一福人亲子体验夏令营活动。

（2）工作环境舒适。工作场所和工作设备是单位为员工提供的最基础的硬件环境，良好的工作场所能调动员工工作的积极性。市一福院致力于从细节入手，改善员工的微环境，利用有限的资源创造一个温馨、洁净的工作环境。

（3）提供优质的资源和平台。市一福院鼓励并引导员工积极参与机构管理与改进活动，通过每年开展“创想一福”养老服务创意大赛、合理化建议等提供必要的资源和平台，以提升员工参与度的积极性，全方位提升员工综合能力。

2.3 员工福利

（1）员工的关键需求和期望本质上是快乐工作、回报社会、成就自己。因此我院贯彻“以人为本”的工作理念，让员工有获得感，用爱心、专业和敬业服务好老人，维护员工权益：一是轻松、活跃、开明的工作氛围，满足员工个性化需求；二是提供员工素质技能提升机会；三是根据有行业特色的薪酬激励，满足员工物质需求。

（2）除了提供“五险二金”外，市一福院还为员工提供保险，年休假补贴、交通费补贴、年度体检等福利，执行福利制度，保障员工合法权益。

（3）提供人文关怀。后疫情时代，一福院及时关注职工思想动态，用心呵护职工的心理健康问题。为全面精准对接职工需求，帮助职工排忧解难，保障职工心理健康，进一步提升职工获得感、归属感、安全感和满意度，营造温馨、和谐的单位人文氛围。今年6月，工会成立了职工心理舒缓室，成立由5名工会委员组成的志愿服务对，特

聘 2 名持有心理咨询资质的职工作为心理咨询辅导，目前先后完成职工谈心谈话近 10 人次。

3. 劳动实践

3.1 员工培训

一是开展“壹品牌”中层及骨干人员赋能系列培训。邀请福利中心张临俊主任进行开班第一讲，进一步激发一福干部职工的创新思维，提振信心与干事创业的精气神。邀请精卫中心专家，开展职工心理讲座，缓解职工心理压力。通过开展赋能培训，激发中层干部队伍干事创业激情，培养一支既能上台演讲，又能扎根一线的高素质、高水平中层队伍。

二是持续推进“三二〇”人才培育计划，以技能大师工作室为依托，以培育辐射影响行业 20 载的养老专业领军人物为目标，不断选拔养老专业人才，目前已有 7 位专业技术人才被纳入培养名单，形成了“三梯度”人才成长路径。

三是开展“传承匠心精神 凝聚奋进力量”学习交流会暨师带徒签约仪式。以师带徒形式，开展养老人才队伍梯队建设，进一步传承工匠精神，培育养老服务高质量人才队伍，坚定奋进新征程的决心和信心。

四是开展“益耆同行社工坊”建设，通过链接高校、协会、剧团等多方资源，开展专业培训，加强社工对前沿技术理论的学习和运用。发挥社工沟通方面的长处，整合院内康复、护理等专业团队，协同合作，以“一人一故事”剧疗服务为平台，深入探索认知症长者的照护模式。

3.2 以工会为支撑，充分保障员工权益

市一福院工会以“服务大局 服务职工”为工作的出发点和落脚点，以丰富多彩的职工活动，教育职工、服务职工、鼓舞职工，扎实做好新时代职工思想引领工作，重点关注职工所思所想所盼，充分发挥工会组织桥梁和纽带作用，不断提升工会工作能力。

一是4月分两批组织全院职工前往西佘山景区、广富林文化遗址等地，开展“看上海”一日游活动；9月至10月，分三批组织职工前往贵州开展疗休养活动，在轻松愉快的氛围中增进职工感情，加强职工凝聚力，积极鼓励一福人以更饱满的精神状态投入高质量养老事业发展中去。

二是积极组织职工参加福利中心文化节系列各项活动。特别值得一提的是，在“我眼中的社福”手机摄影比赛、院史馆讲解、“声动社福 音你不凡”社福金话筒比赛、“演绎社福 凝心聚爱”情景剧比赛等四项赛事中，一福人各取得第三名的好成绩，同时一福院获得优秀组织奖荣誉称号。

三是为深入学习贯彻二十大精神，充分发挥工匠、五一劳动奖章代表及先进工作者等示范、带头作用，激励广大职工群众踔厉奋发、勇毅前行，在奋斗实干中续写新篇章，五一前夕组织开展“传承匠心精神 凝聚奋进力量”二十大精神学习交流暨师徒签约仪式，进一步传承工匠精神，培育更多养老服务高质量人才队伍。当天还通过“工匠说”特色专辑推送，让全体一福人共同致敬工匠、聆听榜样之声，汲取榜样力量。

四是5月至9月，工会深入开展“学习贯彻二十大 强基提质启新程”主题劳动竞赛活动，通过工会小组自主开展、小组协作竞赛等形式，扎实开展岗位练兵、技术培训和技能比赛等活动，营造浓厚的创

先争优良好氛围。期间，还在职工中征集合理化建议 45 条。

3.3 坚持安全为本，织密养老“安全网”

一福院始终将安全视为发展的底线和生命线，把住养老人的安全感作为一切工作的出发点和落脚点，构筑养老“大安全”概念。将风险前置的思维融入服务设计与开发中，通过识别风险点，进一步建立健全“九防”风险体系，落实好每一位住院长者的护理安全风险评估，风险识别、家属告知、设立警示标识等工作，全年开展各类应急预案演练共计 18 次，提升护理人员应对风险的能力。制作《照护风险顺口溜》口袋书，将“九防”风险点及应急预案编制成朗朗上口的顺口溜，装订成小册子随身携带，我们也将定制“九防”台历，方便一线人员随时温故知新。坚持安全设施设备日管控，周巡查，月考核，对于发现的问题及时整改。全年共进行了 12 次安全专项检查，排查并整改安全隐患 40 处，安全隐患整改率 100%。在营造安全环境上，将“人防”与“机防”相结合，引入“电子围栏”报警系统实现多级联网，24 小时全天候守好入门关；布置“燃气灶自动熄火保护装置”实现提前预警，自动关闭阀门，切断气源，及时消除隐患，确保老年人在温馨、安全的环境中生活。

4. 环保责任

4.1 规范建立环境保护管理制度

市一福院致力于为长者和员工创造“绿色、节能、环保”的生活和工作环境，定期组织员工学习《中华人民共和国环境保护法》、《中华人民共和国大气污染防治法》等法律法规，建立长效节能工作机制，制定并实施合理的节约能源资源规章制度，实施使用能源管理系统，成功创建“国家节约型公共机构示范单位”。

4.2 打造长者品质生活的“大家庭”

院内绿化由植物园专业园艺师定期种植管理花草树木，引入专业色彩搭配，结合老年人的生理、心理特点，搭建出适合老年人生活“宁静、优雅、生态、温馨”的公共活动空间。一福院充分发挥团队创造力，在南楼环境布置中，将养老专业理念和服务细节融入其中，人文复古与精致典雅兼具，楼面整体以暖色调为主，细节处又体现不同班组的文化与个性。深入推进养老机构“家文化”建设，以发挥服务功能为根本，以满足适老化需求为原则，以合规布局为前提，集思广益，群策群力，为认知症友好环境建设提供了“一福样板”。原来风雨广场升级为“街角花园”，花园里有红花绿叶的装点，有长椅沙发供长者在此处谈笑风生，还有“朗读亭”“幸福小推车”丰富长者们的茶余饭后。

4.3 全院范围禁止吸烟

为营造清新环境，提供一个安全、温馨的养老环境，市一福院实行全院禁烟，并在院内醒目位置设置禁烟标识和监督电话，张贴禁烟宣传海报。进行吸烟有害健康常态化教育，将履行禁烟职责纳入职工考核评价体系。

4.4 积极推行垃圾分类

积极响应《上海市垃圾分类管理条例》，在每一层楼都设置了垃圾桶，严格按照规定分类处理医疗废弃物，将院内可回收物、干垃圾、湿垃圾、有害垃圾按标准分类、回收，严格把关其回收流程，确保垃圾回收环保、无污染。

4.5 注重节能低碳

大力倡导绿色低碳的工作方式，在电器、水龙头等开关处贴有节

约用电、用水的标志，提醒大家节约资源。空调温度始终控制在 26 度左右，并根据实际情况，动态调整空调风量，每年对空调进行维保，减少污染，节约能源。院内地下车库使用环保材料，安装新能源汽车充电桩，设立废旧电池回收通道，督促员工下班后及时关闭电脑、照明灯等。积极参加每年的节能宣传周活动，树立良好节能减排低碳的形象。营造全院“节能优先，效率至上”的良好氛围。

4.6 持续推行无纸化办公

一福院使用《一福院智慧运管平台》、政务云等官方软件进行线上办公，简化办公流程、注重无纸办公。同时，通过使用低能耗的设备，规范制冷设备使用，降低整体能耗和碳排放。

4.7 加强节能环保宣传

通过微信公众号、海报等多种可视化的场地宣传节约节电的方法，倡导公共交通，绿色出行，提高员工资源节约意识，关爱大自然，从细节出发保护环境，做环境保护的践行者和宣传者。积极开展“清扫家园”“爱国卫生运动”等活动，设立节能环保专人岗位，让一福人热衷环保、绿色节能的形象深入人心。

5. 公平运行实践

5.1 廉洁自律、防微杜渐

（一）层层传导，确保全面从严治党主体责任落实到位。一是严格落实“四会”“四书”制度。年初召开党风廉政建设分析研究会和责任计划审议会，明确年度党风廉政工作任务，确定主体责任，签订党风廉政建设承诺书。召开全面从严治党工作会议，党政主要领导与分管领导，分管领导与分管部门负责人层层签约，签订了 2023 年度全面从严治党责任书，压实主体责任。年终召开主体责任总结评议会，

总结评议本年度一福院党风廉政建设工作，确保主体责任落实取得实效。二是修订完善“三重一大”事项决策制度。

（二）警钟长鸣，积极开展多形式廉洁教育。一是不断丰富“六个一”活动内容。今年共开展党风廉政警示教育3次，领导班子上廉政党课2次，组织廉政基地参观1次，发布廉洁教育推送4次。二是定期开展廉政谈心谈话，做好廉政提醒及风险预防。截至10月底，班子共开展谈心谈话32次，重点对廉政风险防控岗位人员的岗位职责、岗位风险防控点进行强调与沟通，确保关键岗位人员在思想上筑牢廉政防线，努力营造全院风清气正的廉政氛围。

5.2 长者入院与公开招聘

（1）公平入院。养老服务作为公共服务应当体现其公益性与公平性，市一福院作为市级公办养老机构应充分体现“托底保障”和“示范辐射”的功能。根据市民政局及市社会福利中心关于市属养老机构入住对象的有关要求，实行老年人入住评估制度，优先保障特困供养人员集中供养需求和其他经济困难的孤寡、失能、高龄等老年人的服务需求，从而真正体现公益性养老机构托底保障的社会责任和市属机构专业照护支撑的服务功能。

（2）公开招聘。市一福院作为一家市属事业单位，每年根据招聘计划和额度，公开进行招聘，严格按照人事招聘程序，保证过程的公平公正公开。

（3）公平晋升。每年定期开展专业技术人才竞聘会，畅通员工职业发展路径，制定竞聘方案，通过现场演讲打分出分的方式竞聘，在保证公平公开的同时，提升了我院整体专业化服务水平。

5.3 诚信为本，全心全意为长者服务

一福院始终围绕“以自律为发展之道，以诚信为立身之本”的诚信理念，积极开展诚信教育实践系列活动，坚持以德为本，以诚立身，营造全院上下诚实守信、文明和谐浓厚氛围。经上海市公共信用信息服务平台查询：上海市第一社会福利院及现任法人信用良好，各类信用信息及时更新，符合诚信要求，院内职工无失信记录，一福院面向公众无虚假宣传情况。

（1）加强思想道德建设，树立正确诚信观念。通过开展《新时代公民道德建设实施纲要》学习教育系列活动，积极培育和践行社会主义核心价值观，持续推进诚信建设，进一步发扬中华民族重信守诺的传统美德，不断提高职工、干部诚信意识和契约精神，营造诚实守信、重信守诺的良好风尚。

（2）精心设计载体，开展丰富多彩诚信实践活动。开展“党员先锋行动”、“为身边人点赞 为民政人喝彩”等活动，进一步增强职工责任感和使命感，强化职工诚信意识和责任意识，深化对“诚信”二字的理解，持续推进诚信常态化、制度化建设，积极营造诚实守信良好社会氛围。

（3）积极开展诚信建设宣传教育活动。通过微信公众号、张贴宣传海报，易拉宝、志愿服务活动、撰写诚信主题征文、诚信主题演讲比赛等，全方位营造浓厚诚信氛围，得到院内职工及服务对象一致认可，为推动单位精神文明建设作出积极贡献。

6. 消费者问题

6.1 满意度测评

市一福院通过发放满意度调查问卷的方式，每年开展服务满意度测评。通过合理化建议，伙委会、座谈会等多种方式了解服务对象对

于机构的期望，对现有服务质量和伙食口味的建议，通过分析和评估来识别影响服务对象满意度的关键因素。2023 年，上海市质协用户评价中心受上海市民政局委托开展现阶段养老服务质量满意度测评工作，本次调查采用问卷调查和暗访相结合的方式进行，一福院用户满意度达到 96.32 分，处于满意水平。

6.2 狠抓服务质量，提升养老品质

依托 ISO9001 质量管理体系，整合了养老服务标准化管理体系、ISO22000 食品安全管理体系、社会责任管理体系和“上海品牌”认证体系等四个体系，通过重塑管理体系架构，建立健全服务标准体系框架，形成更适宜、更全面的一福管理体系。新体系对标养老机构等级评定、服务质量日常监测等标准和要求，以标准的形式，规范养老工作岗位职责和操作流程，提升服务的规范化。3 月，一福院接受上海市养老机构等级评定，获评“五级”养老机构（最高级）；同月，顺利通过社会责任管理体系认证外审，成为上海首家获此认证的养老机构；10 月，接受上海市质量体系审核中心组织的 ISO9001 质量管理体系的外审，并顺利通过。

6.3 长者满意，及时解决困难需求

2023 年，市一福院做到了：有责投诉为 0；服务对象零用金账账相符率达 100%；服务对象档案资料完整率达 100%；详细收集服务对象相关信息，规范填写相关信息，做到资料完整率达 100%；全年信访回访覆盖率达 100%。

7. 社会参与和发展

7.1 弘扬志愿精神，勇担社会责任

一是组织开展“学雷锋，树新风”3·5 文明实践系列志愿服务活动

动。与东安四村党总支签订 2023 年党建联建共建协议，深入社区开展“记忆中的美好时光”集体回想志愿活动，促进邻里之间的情感联络，提升自我价值感；慰问社区长者，并提供测量血压和健康咨询志愿活动。二是聚焦“我们的节日”系列活动，在传统节日和重要纪念日组织开展大型活动 20 余场，累计 2000 余人次，营造了浓厚的“家文化”“孝文化”氛围。三是“一老一小”结对播撒孝爱种子，与徐汇区家庭文明建设指导中心携手，举行“情暖一福 陪伴有我”主题亲子体验营，以沪语小课堂拉近两代人的距离，传承海派文化，一封家书记录着长者与幼童深厚的情谊。

7.3 组织献血

市一福院始终秉承“我为人人 人人为我”的奉献精神，连续多年积极组织员工参加无偿献血活动。2023 年，市一福院共有 5 名员工献出自己的爱心，他们中有党员，有团员，也有一线工作人员，有初次上阵的“新力军”，也有多次参与的“老革命”，他们以涓涓热血、殷殷深情传递爱与希望，用实际行动彰显无私奉献、乐于助人的精神，以实际行动积极履行社会责任。

7.4 合法纳税

税收是国家财政收入的主要形式，为国家各项职能的正常运转提供财力支持。同时，国家通过税收对国民收入进行再分配，能够缩小贫富差距，促进社会公平，实现宏观调控国内经济发展的重要作用。一直以来，市一福院全都严格执行相关规定，合法纳税。

7.5 乡村振兴

2023 年，市一福院积极响应乡村振兴国家战略。一是持续跟进金山区枫泾镇泖桥村结对项目，助力乡村振兴；二是由工会牵头，集中

采购了一批物资，持续巩固好脱贫攻坚成果。

7.6 双拥工作

军爱民，民拥军，军民团结一家亲。一直以来，市一福院高度重视军民共建活动，每年“八一建军节”前夕，高温慰问东安消防中队，开展双拥活动，共建军民鱼水情。此外，为进一步加强国防教育，培育爱国主义精神，市一福院组织开展“最深的爱献给党”系列活动，前往龙华烈士陵园为革命先烈献上鲜花，向为祖国解放事业牺牲的英烈人物表达了崇高的敬意，鼓励广大一福人以英雄模范为榜样，厚植爱国情怀，传承红色基因，担起民族复兴大任。

三、展望未来

党的二十大全面擘画了社会主义现代化建设的宏伟蓝图，对一福而言要以更高的政治站位、更强的责任担当、更实的工作举措，勠力同心、接续奋斗。

首先，一福要走好“政治之路”，加强员工政治教育和意识形态引导，要把学习贯彻党的二十大精神作为当前乃至今后一段时期的重大政治任务，把学习宣传贯彻党的二十大精神作为全院党员干部增强党性、增进共识、增长才干的重要途径，切实把所学、所悟转化为我们的具体行动。

其次，一福要走好“发展之路”，用深度融入福利中心系统“功能转型或延展”的发展大局，把一福的“小齿轮”挂上民政蝶变发展的“大齿轮”上，敢为人先做到高站位，坚持需求牵引和目标导向，加快对养老领域原创性、引领性服务技能创新主阵地建设和功能延展，切实推动一福养老事业高质量发展。

第三，一福要走好“团结之路”，要凝聚全院党员干部群众的智慧和力量，在养老新征程上自信自力、守正创新，踔厉奋发，勇毅前行。健全人才培养激励机制，坚持为党育人，为国育才，优化干事环境，找准功能定位，构建聚才磁场，做实人才引育用留，为一福可持续发展积蓄能量。

上海市第一社会福利院

2023年12月