



上海市第四社会福利院
SHANGHAI NO.4 ELDERLY HOME



上海市第四社会福利院
SHANGHAI NO.4 ELDERLY HOME

2021

社会责任报告

目录

第一章 公开陈述	1
(一) 报告目的	1
(二) 报告范围	1
(三) 报告周期	1
(四) 编制依据	1
(五) 报告承诺	1
第二章 单位概况	3
第三章 社会责任履行情况	5
3.1 科学发展	5
3.1.1 核心价值观	5
3.1.2 科学规划	5
3.1.3 持续创新	5
3.1.4 信用建设	6
3.1.5 责任投资	7
3.2 公平运营	7
3.2.1 反对商业贿赂和防止腐败	7
3.2.2 公平竞争	7
3.2.3 尊重产权	8
3.3 环保节约	9
3.3.1 环境管理	9
3.3.2 降污减排	10
3.3.3 资源节约与综合利用	10
3.3.4 生态保护	11

3.4 安全生产	11
3.4.1 安全生产管理	11
3.4.2 安全生产投入	12
3.4.3 安全生产教育和培训	13
3.4.4 安全生产检查	13
3.4.4 安全事故处理	14
3.5 顾客与消费者权益	14
3.5.1 产品质量与安全	14
3.5.2 责任营销	14
3.5.3 投诉与争议处理	15
3.5.4 隐私保护	15
3.5.5 倡导责任消费	16
3.6 合作共赢	16
3.6.1 权益保障	16
3.6.2 责任采购	16
3.6.3 责任监督	17
3.7 和谐劳动关系	17
3.7.1 尊重人权	17
3.7.2 劳动合同与薪酬	17
3.7.3 社会保障与福利	18
3.7.4 职业健康安全	18
3.7.5 民主管理	19
3.7.6 员工培训与发展	19
3.7.7 员工沟通与关爱	20
3.8 社区参与和发展	20

3.8.1 社区建设	20
3.8.2 公共事业发展	21
3.8.3 促进就业	21
3.8.4 保护弱势群体	22
3.8.5 防灾救灾	22
第四章 预期与展望	23
4.1 预期绩效	23
4.1.1 服务绩效	23
4.1.2 社会绩效	23
4.1.3 环境绩效	23
4.2 报告展望	23
4.2.1 员工	23
4.2.2 供应链伙伴	24
第五章 社会评价	25
5.1 社会荣誉	25
集体荣誉（市局级）	25
个人荣誉（市局级）	25
5.2 领导关怀	26
5.3 媒体报道	26
5.4 公众反响	27

第一章 公开陈述

2021年，上海市第四社会福利院全体干部职工在市民政局及市社会福利中心的正确领导下，深入学习贯彻落实党的十九大以来的各项会议精神，围绕中心工作及新院顺利开办任务，以建立高效能的管理运营体系、培育高绩效的服务团队、提供高品质的“医养康”服务为目标，在“新冠”疫情的严峻考验下稳步推进各项业务工作创新发展，使住养服务对象的需求得到了最大化的满足。

（一）报告目的

本报告是上海市第四社会福利院（以下简称四福院）第6次公开发布的社会责任报告，旨在就四福院在社会责任方面的理念、实践、绩效和展望与利益相关方进行坦诚沟通。

（二）报告范围

如无特殊说明，本报告中的数据与案例均来源于上海市第四社会福利院。

（三）报告周期

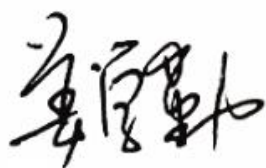
本报告为年度报告，报告时间范围为2021年1月1日至2021年12月31日，考虑到披露事项的连续性和可比性，部分内容和数据，追溯以往年份，兼顾单位近三年的履责信息。

（四）编制依据

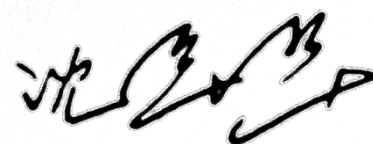
参照上海市经济团体联合会发布的T31/01001-G001-2014《企业社会责任指南》等上海市团体标准编写。

（五）报告承诺

上海市第四社会福利院保证本报告内容的实质性、平衡性、全面性，系统阐述本单位在社会责任方面的愿景、实践、绩效及未来展望。我们保证本报告内容不存在任何虚假记载和误导性陈述。



上海市第四社会福利院院长



上海市第四社会福利院党支部书记

第二章 单位概况

上海市第四社会福利院（以下简称“市四福院”）始建于清朝乾隆嘉庆年间（1736年），至今已有280多年，是上海地区历史较为悠久的养老院，于1980年正式更名为上海市第四社会福利院。2021年3月，市四福院正式迁入新址，建筑面积27353.9 m²，拥有床位550张。

市四福院主要收养社会孤老和统一需求评估四级及以上的有家寄养高龄失智失能老人，是一家集颐养、医疗、护理、康复、膳食营养为一体的专业化市属福利机构，承担公益性社会托底的功能。截至2021年底，共有住养服务对象230人。其中，社会孤老109人（含孤残对象51人），有家寄养122人。在照护等级方面，重度照护老人110人、中度照护老人112人，中度、重度老人共有223人，占到全院老人总数的96.96%。

截至2021年底，全院共有工作人员195人，其中在编职工93人，包括管理人员14人、专技人员70人、工勤人员9人；另有非编人员102人。有中共党员26人，其中预备党员1名；团支部有团员17名。市四福院下设部门12个，其中：行政部门3个，分别为办公室、组织人事科、财务科；业务部门7个，分别为业务科、社工部、卫生所、护理部、护理一区、护理二区、护理三区；后勤保障部门2个，分别为总务科、膳食科。市四福院领导班子由4人组成，另有中层干部11名、均为中层正职。

市四福院围绕新院设计规划，提出了“百年传承，守护长者美好时光”的使命，“共筑人文四福，成为新时代机构养老领跑者”的发展愿景和“思仁爱（崇德尚善、将心比心）、思责任（诚信务实、团结共益）、思创新（追求卓越、拼搏奋进）”的核心价值观，围绕高

龄失能老人和认知症老人两大服务主体，以服务标准体系和智慧养老信息化体系建设为支撑，建立医养康服务、社工志愿服务、膳食营养服务三大支持体系，培育形成轮椅学士/骑士、记忆家园两类照护模式和两大照护专区，努力提高住养长者生活质量。

市四福院于 2004 年通过 ISO 9001 质量管理体系认证，并持续贯标，2018 年开展基于 GB/T 9001 和 GB/T 24421 的标准体系建设，2020 年通过上海市市场监督管理局标准化试点验收，同时获得“上海品牌”认证和服务认证。2021 年获批第七批国家级社会管理和公共服务综合标准化试点立项，同年启动了 ISO 14001 环境管理体系认证的准备工作。

多年来，市四福院始终遵循“精诚尊老、精细侍老、精技护老”的四福精神，肩负起“守护长者美好时光”的新使命，不断创新发展，精心打造“喜福园”“轮椅新天地”“共益合作社”服务品牌以及“孝爱学堂”“时节润年华”文化品牌，最大限度地满足服务对象的多元化服务需求和对美好生活的追求，曾先后获评全国百家模范养老机构、全国社会工作服务示范单位、上海市五一劳动奖状、上海市文明单位、上海市平安单位等荣誉称号。2019 年以来，市四福院共计荣获市级集体荣誉 26 项，个人荣誉 20 项。各项荣誉的获得激励鼓舞着四福人努力朝着“共筑人文四福，成为新时代机构养老领跑者”的美好愿景凝心携手，奋力迈进。

联系电话：57822397

传真号码：57822396

地址：上海市松江区永隆路 788 号

邮编：201600

第三章 社会责任履行情况

3.1 科学发展

3.1.1 核心价值观

自2020年起，全院秉持“思仁爱 思责任 思创新”的价值理念以及“精诚尊老 精细侍老 精技护老”的四福精神，着力打造集颐养、医疗、护理、康复、膳食营养为一体的养老服务新格局，凝练出了“百年传承，守护长者美好时光”的使命以及“共筑人文四福，成为新时代机构养老领跑者”的伟大愿景。

3.1.2 科学规划

结合新院发展战略，四福院谋划编制院“十四五”规划，明确单位使命、院景和价值观，制定未来三年或五年的文化建设和品牌建设情况目标，具体围绕中心工作及新院搬迁安置任务，以开拓运营管理视野、激发职工队伍内生动力、引领文化养老新风为目标，在后疫情时代，直面更大的疫情防控挑战，稳步推进养老服务的转型升级和创新，使住养服务对象的不同需求得到及时响应、生活品质得到显著提升。

3.1.3 持续创新

一是加强环境氛围建设，以新院文化墙、公示栏以及院史陈列厅为宣传阵地，营造浓厚的文化宣传氛围，同时，将新住养区根据春夏秋冬四季的特点，划分出了符合各类型服务对象需求的小单元照护区；结合新院功能布局，打造了“时光里”人文科教走廊和“幸福里”康复休闲长廊。

二是加强传统民俗文化建设，结合二十四节气所蕴涵的文化内涵和民族智慧，有序、持久、深入地推进养老节气文化建设，设计民俗

拾趣活动，紧贴时节，组织游园赶集、美食品鉴、手工制作等民俗体验活动，带领长者和职工重温传统风俗。

三是深化标准化建设工作，全面推进养老服务向高质量发展，先后召开国家级服务安全标准化项目试点启动会，明确未来两年试点工作的目标和任务；重点对标新出台的国标、地标等要求，围绕新院服务安全的工作需求，开展危险源辨识和风险识别活动，研究设计服务安全标准子体系结构图；承接市局《养老机构服务安全基本规范》宣贯培训工作，助推全市养老机构的贯标达标工作。

四是加强队伍管理和建设，积极探索建立辅助人员购买服务用工新模式，形成了可操作的购买服务用工模式，规范做好新老两种用工模式的平稳过渡和转换。此外，进一步优化了专技队伍的素质结构，通过事业单位公开招聘、辅助人员购买服务、对接属地区人社局拍摄专题招聘推介宣传片等举措改善人员结构。

3.1.4 信用建设

一是遵守法律法规、社会公德以及行业规则。四福根据市民政局、市财政局相关要求，梳理完善了《上海市第四社会福利院内部控制操作指导手册》，召开了内控制度建设工作会议，将具体制度落实到部门，从部门的岗位职责与分工、预算业务控制、收支业务控制、采购和政府采购业务控制、资产业务控制、合同业务控制等多个方面严格对照规范执行，严格执行经济合同签订前的流传程序，确保了四福院各项经济业务活动在决策、执行、监督等各个环节符合风险控制要求。二是开展职工学法守法、普法宣传教育。依照院“八五普法”规划持续开展普法工作，分别从《民法典》《安全生产法》等多方面传递守法诚信的信息，增强了职工守法诚信的法制观念。结合安全生产月活动、安全生产大检查行动，学习食品卫生法、消防法，明确在火灾安

全、食品安全方面严禁弄虚作假。面向住养老人、职工开展了防范非法集资、防范电信诈骗的宣传，杜绝虚假非法广告，切实保障财产安全。同时以制度建设为重点，持续贯宣四福《员工手册》，加强依法治院工作。

创建期内，上海市第四社会福利院以及单位法定代表人信用情况良好，无重大违法、违纪事件发生。

3.1.5 责任投资

四福院《固定资产管理规范》标准文件明确了院资产入库、入账、折旧、清查、报废等一系列资产管理的环节，围绕经济、社会和环境方面，进一步规范资产管理。

3.2 公平运营

3.2.1 反对商业贿赂和防止腐败

2021年，党支部认真贯彻落实党的十九大和十九届二中、三中、四中全会精神，和十九届中央纪委四次全会和十一届市纪委四次全会精神，坚持底线思维、强化风险意识、加强风险防控，抓学习教育、落实责任、制度保障，推动党员干部切实做到懂法纪、明规矩、知敬畏、守底线。

在纪律教育上，一是以“学党史守初心，倡廉洁树新风”为主题，结合党史学习教育，组织中层干部和廉政防控重点岗位人员通过案例以及典型人物故事围绕党风廉政建设“八个第一”学习党风廉政建设历程并进行廉政知识测试。此外，组织党员干部参观闵行廉政文化馆，通过现场解说、观看展板、浏览实物、看视频影像等方式学习优秀廉政事迹、制度法规建设情况，推动党员干部不断增强政治定力、纪律定力、道德定力、抵腐定力。二是召开党员大会，及时传达上海市纠“四风”树新风警示教育大会精神，并总结部署党风廉政建设工作。

在防控机制上，根据上级党委要求，严格落实“主体责任”和“一岗双责”。在与福利中心签订廉政责任书的基础上，与院内各部门签订了廉政责任书，拧紧责任链条，强化责任担当。制定党风廉政建设主体责任方案，严格根据方案要求完成“四会”、“四书”规定动作，确保落实。同时，开展了领导岗位和廉政防控重点岗位人员的廉政风险自查工作，并与重点岗位人员进行廉政谈话，签订责任书。坚持民主共商、集体决策，全年召开“三重一大”会议 77 次。

3.2.2 公平竞争

四福院始终重视院务信息的及时公开，利用宣传栏、办公网等载体，及时对人事任命等内容进行公示，接受党员、群众的监督。

业务科定期召开家属沟通会，对访客登记、利器管理、外带食品及老人就医等注意事项与家属进行沟通，耐心解读现行的各项制度。2021 年，综合服务满意率 98.67%，其中对象为 99.04%、家属为 97.45 %、社区为 100%。全年共收到锦旗 13 面，表扬信 5 封，未收到投诉事件，无服务质量负面信息和报道。

3.2.3 尊重产权

一是牢固树立知识产权保护意识。四福院既尊重他人的知识产权，也注重对自己知识产权的保护。通过与知识产权管理部门的通力合作，保障市属养老机构的知识产权与智慧结晶。

二是在日常生产经营活动中，严格依法办事。不侵害他人的知识产权；不盗用他人的专利技术；不使用、不传播假冒产品；不盗用和仿造他人的产品标识和外观设计。

三是坚决与侵害他人知识产权的不法行为作斗争，积极举报涉及知识产权的违法行为，主动配合政府做好对知识产权违法行为的遏制、查处和打击工作。

四是积极参与宣传保护知识产权的社会活动，与社会各界共同致力于知识产权事业的健康发展。认真履行与知识产权相关的社会责任，增强全社会知识产权保护意识，为切实推进我国知识产权保护事业的发展作出贡献。

3.2.4 推动行业健康发展

四福院于 2019 年开始建立并实施融入质量管理体系要求的服务标准体系，并先后通过了市市场监督管理局、市民政局服务标准化试点项目验收。通过标准化建设，四福院在养老机构服务质量监测指标测评中获得了全市第二的好成绩，并于 2020 年顺利通过了“上海品牌”认证和服务认证。2021 年 3 月，四福院申报的“上海机构养老服务安全标准化试点”项目获国家标准化委员会下达的第七批国家级社会管理和公共服务综合标准化试点立项批准，成为上海市本次获批的四个国家级标准化试点项目之一。7 月，承接市局《养老机构服务安全基本规范》宣贯培训工作。通过标准条款解读、应急预案实操演示、护理场景和护理“九防”实训实景教学等多元化的培训方式，帮助参训人员充分理解标准的意义和实施要求，以点带面，助推全市养老机构的贯标达标工作。

3.3 环保节约

3.3.1 环境管理

四福院的内外环境、绿化美观均由爱心物业公司负责，在定期考核中针对单位的环境管理还设置了考核专项，定期对院容院貌、环境绿化进行考评、监督，将垃圾分类落实情况纳入考点，使保洁工作始终保持高标准、高质量。

四福院与专业机构签订协议，做好医废、餐厨垃圾回收工作，减少环境污染。在全院范围内认真贯彻落实《上海市控烟条例》，积极

做好禁烟宣传工作，张贴禁烟标志，在户外设立吸烟点。

2021年起，四福院着手开展 ISO 14001 环境管理体系认证工作，先后组织各部门负责人、业务骨干开展了为期 3 天的环境因素识别与评价培训，进一步提高职工的环境意识；组织开展环境因素法律法规辨识评价、重大环境因素识别、环境管理相关标准文件编制等工作，已初步构建形成环境管理体系架构。由于新院环保验收工作尚未完成，计划将在 2022 年开展相关体系认证工作。

3.3.2 降污减排

根据国家和市有关污染物排放管理规定，严格遵守《四福院节能降耗管理规定》，推进节约型单位建设。

每年“世界无车日”组织“绿色交通 安全出行”为主题的无车日宣传活动，倡导职工使用公共交通、绿色出行。在常态化开展节水、节电、节能工作的同时，2021年，四福院继续积极落实习近平总书记关于制止餐饮浪费行为的重要指示，采取有效措施，坚决制止餐饮浪费行为。一是利用智慧养老平台，每日统计就餐人数，控制食材采购数量，从源头上避免浪费；二是根据不同食量需求，将主食、菜肴分量划分规格，供职工按需取食；三是定期组织营养师、厨师分析饭菜倾倒情况，了解饮食偏好，及时调整菜品的加工和烹饪方式。

3.3.3 资源节约与综合利用

一是完成了集党务管理、党员服务为一体的智慧党建系统的建设实施和启用培训，形成组织生活无纸化新模式，推动组织学习生活更加高效便捷。二是借助信息化手段推进了节能减排工作，打造了“智慧水务”智慧平台，实现水务业务系统的控制智能化、数据资源化、管理精确化、决策智慧化。

3.3.4 生态保护

结合“世界环境日”、“世界水日”、“世界地球日”等环保节日，四福院利用电子屏幕、宣传栏等阵地，积极打造环境保护宣传阵地，帮助员工牢固树立“绿水青山就是金山银山”的理念。

同时，在新院新址延续了园艺康复项目“乐活农场”，在院内为老人开辟耕植基地，在时节更迭中，通过手工农作，帮助长者由花开花落、枝叶枯荣中感受生命的节奏韵律，延续了服务对象们春耕夏耘、秋收冬藏的快乐，激发出对美好生活的追求和向往。

在本轮文明单位创建中，单位无环保违规负面信息，无重大环境事故，未受到环保部门等行政处罚。

3.4 安全生产

3.4.1 安全生产管理

四福院严格执行《上海市民政系统安全检查评估体系》，并制定了符合院情的《安全检查评估体系表》，与各部门签订安全责任书，签约率达100%，每月定期组织安全检查，及时发现整改安全隐患。2021年，我院重点围绕疫情的特殊性，及时分析研判各阶段安全工作的主要形势，在消防安全、疫情防控、复工复产等方面有效落实各项防控措施，以科学防控为手段，筑牢“防火网”，打好“防疫战”。在节假日、进博会期间，严格执行领导班子24小时值班值守，消控室、微型消防站24小时双人在岗值班制度。

2021年，四福院总结吸取各类养老机构意外事件发生所带来的深刻教训，成立了护理质量管理委员会，定期召开护理质量与安全管理工作委员会会议，总结分析护理质量与安全工作中存在的问题，研究制定改进方法和措施；设立风险管控领导小组，建立各部门、重点岗位周报机制，及时跟踪处理各类舆情、意外事件、安全隐患、工程进展、

维修事项中存在的隐患，对风险数据定期分析，做到风险管控无死角。

今年6月，四福院扎实开展“落实安全责任、推动安全发展”安全生产月活动。一是召开2021年“民政服务机构安全管理月”启动会，签订“安全生产伴我行”安全承诺书，观看《生命重于泰山-学习习近平总书记关于安全生产重要论述》电视专题片，提升全员安全意识。二是开展“红袖章在行动”活动，甄选一批青年骨干作为安全监督员，在安全员的指导和培训后，深入服务一线开展安全监督专项行动。三是结合新院环境和建筑设施，联合仓桥消防中队针对消防灭火、分流疏散、高层避难、云梯救援等科目开展消防应急疏散综合演练，有效提升了住养服务对象及职工的应急防范能力。

3.4.2 安全生产投入

为确保疫情期间职工及住养服务对象的健康和安全，我院积极落实各项保障措施。一是根据市疾控的相关要求，进一步加强对空调、排风扇、洗水池、老人腹泻排泄物、分泌物及院外带入物品的预防性消毒，并在护理区、业务办公用房实行空气消毒和紫外线灯消毒。二是实施发热预检分诊登记，细化落实服务对象外出就诊情况分类处置工作，制定防疫期间夜间老人送医及返院流程，设置隔离区和隔离观察室，满足疫情期间的需求；三是及时申请调整相关支出预算，最大限度保障防疫物资的采购和储备，定期向职工分发口罩、酒精消毒用品、力度伸等防护用品，并设置疫情物资专用仓库，合理储存酒精、消毒片等防疫物资；四是组织落实工作人员定期核酸检测工作和新冠疫苗的接种工作；五是全力应对本地疫情，实行两周封闭管理。针对今年8月松江地区出现的本土新冠病例，考虑到临近中风险地区，四福院实行全院封闭式管理。全院职工实行两批次轮替工作，在院内统一食宿，院内长者非必要不离院，家属预约探视和线下志愿服务活动

一律暂停。封闭管理期间，面对后勤保障工作的巨大压力，全院上下齐心协力共度难关，共同守护一方平安。

3.4.3 安全生产教育和培训

及时做好新进职工的安全培训，每季度开展职工安全小课堂活动，创建期内共开展各类安全培训 41 次，共计 1500 余人次参加，人均培训时间为 15 小时。

一是在今年的安全小课堂系列活动中，以新院安全设施设备辨识、夏季消防安全、疫情防控安全以及护理服务安全等内容开展了季度安全培训，并通过“喜福学堂”线上平台，整合分享优质资源，跟进培训学习情况，确保学习培训全覆盖、效果优。二是根据上级单位关于开展 2020 年度安全管理月暨安全生产月活动的通知要求，利用电子屏滚动播放消防宣传标语，在院内显著部位设置易拉宝等方法多渠道开展消防安全宣传活动；单位主要负责人围绕《地方党政领导干部安全安全生产责任制规定》及新《安全生产法》规定，结合我院实际，面向全体职工开展了第一责任人安全生产公开课。并根据最新发布的“养老机构服务安全基本规范”安全教育管理的要求，针对各岗位、职业特点开展了全面的岗位安全教育培训。三是结合安全生产月活动，以安全标准文件为范本，策划开展疫情防控、火灾疏散、食物中毒、防汛防台、电梯故障等安全应急预案演练。四是定期开展微型消防站队员培训，不断提升队员的实战能力。

3.4.4 安全生产检查

四福院坚持每季度开展消防安全管理自查自纠，每月开展安全定期考核，季节性开展防火、防台防汛专项检查，节假日领导带队安全检查等，并先后接受了局第三方安全检查、消防支队“双随机一公开”消防监督检以及区文旅局对院内古建筑消防、电气安全检查。

3.4.4 安全事故处理

结合标准化建设，进一步完善安全生产法律法规库扩充更新，更新完善了《上海市安全生产条例》、《特种设备安全监察条例》等法律法规 9 条，新收入国务院、国安监、上海市等颁布的各项法律法规 30 条，推进安全标准化建设。结合安全生产月活动，以情景推演、桌面推演等方式开展安全小课堂季度培训，组织开展电梯故障、食物中毒、油锅起火等安全应急预案演练，全面提升了职工的安全防范意识。

2021 年，本市疫情得到了有效控制但局部区域仍存在零星社会面疫情传播风险，四福院根据各阶段新冠病毒防控工作的具体要求更新疫情防控工作预案 6 版，先后根据防疫工作实际修改完善了《突发公共卫生事件应急预案》《消毒管理规范》，并固化疫情期间的经验做法，编制了《传染病流行期间养老服务安全管理规范》。

3.5 顾客与消费者权益

3.5.1 产品质量与安全

2021 年，四福院承接了多项参访任务以及对外展示示教工作。一是承接了第三批上海市金牌养老护理员增能培训和智慧养老观摩体验活动，着重展示了护理床头系统、蓝牙定位系统、5G 呼叫系统、安馨智护带等以护理质量监管和护理安全为核心的智慧养老场景，给参访护理员留下了深刻印象。二是承接了老年社工基地参访活动，展示了四福院以老年情绪疏导、老年兴趣培养等养老服务为焦点设计开发的怀旧小组、音乐疗法、五感激励等社工活动特色。三是成功举办“养老机构康复护理应用”学术沙龙，邀请上海市精神卫生中心、复旦大学附属华山医院、同济大学附属养志康复医院的专家教授现场授课。现场还以圆桌会议的方式邀请各单位代表围绕“养老机构康复发

展趋势”议题开展讨论，为养老机构康复护理发展提供了新思路。

3.5.2 责任营销

面对疫情长期化趋势，四福院“共益合作社”义工服务以线上服务开展为主线，线下服务作为补充，结合义工社群个性化特点挖掘可落地的服务内容，打造社群专属服务牌子项目：如“丸转节令”“巧手慧心”“四喜树洞”“老宝贝 VS 小宝贝”“七彩音悦汇”等特色志愿服务，扩大合作社社会影响力。目前该服务项目已与周边企事业单位、社会组织及团体等 49 家单位建立联系和合作，今年参与义工服务三次及以上的院外义工 63 人，院内义工 14 人，开展线上线下载义工服务活动 133 次，参与人数 349 人次，受益人数 10031 人次，服务时长 891 小时。

3.5.3 投诉与争议处理

四福院组建信访工作领导小组，领导小组下设办公室，负责信访工作的日常管理。办公室负责信访工作的归口管理，包括：院内外群众来信来访、上级机关和有关单位转来的群众来信来访的登记、受理；根据来信来访反映的信访事项，召集有关部门共同研究处理意见；组织或参加信访事项的调查处理、督查督办；协调院领导接待群众来访事宜。

信访工作领导小组每半年一次对群众普遍关心的热点、难点问题进行排摸，掌握舆情信息，及时研判上报不稳定因素。办公室于每年 5 月 10 日、11 月 10 日前，分别对上、下半年的信访排摸情况向福利中心进行书面反馈。每月最后一个周五（9:00-16:00）为院领导信访接待日，办公室在年初编制院领导信访接待日程安排表。

3.5.4 隐私保护

四福院对老人的信息安全给予高度关注。业务科对档案信息安排

专人进行管理，定期整理并向档案室移交。在社工个案工作中制定严格的保密准则，并作出保密承诺。办公室所有使用的照片和信息均经过处理或经由老人本人（及其家属）同意后方对外公布。报告期内未发生服务对象信息泄露事件。

3.5.5 倡导责任消费

四福院依托“学习强国”“修身云”APP线上学习打卡平台，以及院内自主创新打造的“喜福学堂”线上学习培训平台，学习习近平总书记关于宣传思想和精神文明建设的重要指示以及“文明餐饮”“文明交通”“文明养宠”“垃圾分类”四类文明修身主题的相关内容。同时，积极弘扬院内志愿服务精神，继续组织党团员开展科学防疫、垃圾分类、节水爱粮的科普宣传活动，通过志愿服务引领文明新风尚。

3.6 合作共赢

3.6.1 权益保障

四福院始终规范供应商管理，加大对供应商的考核力度，做到对任何一批食品的源头都可追溯，让每批食品进入食堂后都有保障，追究根源，严格按照中心考核要求对供应商进行管理。

3.6.2 责任采购

四福院《采购管理通则》标准文件明确了采购信息的公开方法：20 万元以上的采购项目应通过福利中心采购管理平台公开采购公告和中标公告；自行采购的项目，采购公告和中标公告应在采购管理平台上实时发布；由采购代理机构实施采购的项目，采购公告和中标公告在采购管理平台上发布的时间应不晚于公告截止日期前的 2 个工作日。

3.6.3 责任监督

四福院《采购管理通则》标准文件明确了对采购项目的监督评审方法：自行组织采购的政府采购以外项目，应成立项目评审小组；预算金额 20 万元及以上的自行采购项目，评审小组人数为不少于 3 人的单数，由院长、分管副院长、财务主管及相关专家组成，专家人数不少于总人数的三分之一，党支部书记、纪检委员、经办部门负责人参与评审整个过程。

3.7 和谐劳动关系

3.7.1 尊重人权

结合新院发展战略，谋划编制院“十四五”规划，明确单位使命、院景和价值观，制定未来五年的短期和长期目标。根据新院服务功能定位、区域划分，以及服务运行对人员配置的需求，做好专技人员、职业护理员招录、岗位开发以及人员调配工作，并进一步优化岗位设置及薪酬绩效方案，助推人力资源高效配置。同时，结合新院对人员配置的需求，一方面加强青年职工的培育及锻炼，形成进阶式培育机制，策划实施针对性的培育实践活动及见习轮岗机制；另一方面创建多元化护理实训室机制，加强与外部资源的链接，提升护理人员专业技能和水平，挖掘并储备专业技能竞赛型人才。

3.7.2 劳动合同与薪酬

四福院的招聘程序严格按照《上海市事业单位公开招聘人员暂行办法》《上海市社会福利中心职工录用暂行规定》的要求执行。所有招聘计划均报批备案，应聘人员通过参加市职业能力考试院的公共科目笔试和市福利中心的统一面试，择优录取，并及时在 21 世纪人才网、市民政局官网进行发布，面向社会公开。

员工录用程序严格按照《上海市事业单位聘用合同办法》《事业

单位人事管理条例》的要求执行，与录用人员签订聘用合同，在市人才服务中心进行录用登记。

目前四福院在编职工共计 93 人，平均年龄 38 岁，人员分布情况为管理人员 14 人，专业技术人员 70 人，工勤人员 9 人。劳务派遣员工 102 人，主要分布在护理、膳食岗位，均做到持证上岗。

截止 2021 年 12 月 31 日，83 名在编职工中，共计 45 人次获得中心及以上各类先进荣誉，其中获得市级奖项 11 项，局级奖项 7 项，中心级奖项 14 项。

3.7.3 社会保障与福利

2021 年，单位按时为职工缴纳各项社保费用，2021 年 1 月至 2021 年 12 月，共为职工缴纳了养老保险 216.26 万元，失业保险 6.76 万元，工伤保险 2.16 万元，公积金 95.49 万元，医疗保险与生育保险 187.93 万元，职业年金 108.13 万元。

根据市局下达的 2021 年度绩效总量，结合本院绩效发放的实际情况，优化绩效分配机制，同时对于职级薪级发生变动的职工，及时对薪资进行调整更新，创建期内本单位未受到人社部门的行政处罚。

3.7.4 职业健康安全

职业健康方面，重点结合《养老机构服务安全基本规范》中岗位安全、职业安全相关要求，组织由康复治疗师、护士等组成的团队制订《职业健康防护手册》，指导全院职工特别是护理人员在日常工作中加强自我防护，并研发设计了符合养老护理员工作特性的“工间操”以及符合行政办公人员的“坐式太极”，确保职工在工作中保持健康、安全、良好的工作状态。

3.7.5 民主管理

2021年，四福院修订完善“三重一大”集体决策制度。根据局《关于进一步修订完善“三重一大”的通知》，民党发（2021）51号、民党发（2021）52号文件精神，围绕“三重一大”决策项目内容，酝酿沟通、会议形式、发表意见、会议表决、会议记录、决策变更规范等方面对院“三重一大”集体决策制度进行了2次修订调整，使院“三重一大”会议决策内容和程序更加制度化、具体化，进一步实现科学决策、民主决策、依法决策。

今年，党支部结合新院发展对队伍建设的需求，一方面，着眼于进一步加强干部队伍建设，将德才兼备、人岗匹配、群众认可的干部选拔到中层干部队伍中，更好地促进院养老服务事业发展的目标，监督指导组织人事科开展了中层管理岗位聘任工作，规范做好了民主测评、干部考察、廉政鉴定、任前谈话等程序，配齐了中层干部队伍，为新院发展提供了坚强的组织保障。另一方面，注重干部及骨干人员的培育引导工作，通过领导班子与干部骨干开展谈心谈话，以正面引导、双向交流的方式帮助干部骨干认识自我价值，打开思路，找准发展定位。

3.7.6 员工培训与发展

2021年，通过职业道德讲堂、孝爱学堂等学习载体，四福院组织全院职工开展了职业道德、社工理念等多方面培训，树立积极健康的职业观。一是结合“建功十四五，奋战新征程”劳动竞赛，通过情景模拟、技能比拼、预案演练等形式组织各部门针对岗位特点开展劳动竞赛。先后开展护理人员和医技人员“三基”技能竞赛、总务水电工“三相异步电动机控制回路接线操作”技能竞赛、社工“练真才实干 扬社工风采”技能竞赛、行政综合部门“依法依规、规范流程”

合同管理技能竞赛等。二是落实年度全院性培训计划，组织开展了“Hold住情绪 快乐工作”“生命因关怀而温暖”社工理念培训和“彩虹饮食 健康生活”“健康养生，科学减肥”膳食营养培训。三是输送业务骨干参加各类学习培训，其中1名护理骨干赴南京参加了为期7天的全国养老护理职业技能大赛裁判人员培训班，3名护理人员赴上海城建职业学校参加上海市养老护理职业技能竞赛暨全国养老护理职业技能竞赛选拔赛。

3.7.7 员工沟通与关爱

四福院严格按照国家法律规定执行作息时间、法定假日、带薪年假等，员工享有丧假、生育假、探亲假等特别休假。组织人事科定期对排班情况进行核对，保障员工的合法权益。院领导班子开展“悦听悦进”谈心谈话，了解职工思想动态。工会每年定期组织员工分批参加健康体检，开展“金秋助学”帮助困难职工子女，落实退休职工帮困慰问工作。

3.8 社区参与和发展

3.8.1 社区建设

近一年，我们与永丰街道社区志愿服务中心、延锋伟世通汽车电子有限公司、松江海关、上海武警二支队八中队等企事业单位和部队通过共建合作的方式，为院内服务对象带来更优质的服务。在受人恩惠的同时，我们也将自身的力量回馈给社会，担负相应的社会责任。

在“三五”学雷锋日期间，由“共益合作社”中的护理、康复力量组成的义工服务团队前往乡镇为社区居民普及康复理疗及健康饮食的专业膳食搭配知识，并回访去年市民政局“老吾老计划”受助家庭，对受助失能长者近期的康复情况进行回访，上门开展了康复指导和咨询服务。此外，四福院充分用好新时代文明实践中心平台，拓展

志愿服务新渠道，主动链接外部资源，发挥志愿者服务基地、公益基地、新时代文明实践中心的积极作用，对外塑造良好的文明形象。

3.8.2 公共事业发展

2021年，四福院继续做好结对共建工作，以服务老人为抓手，积极链接社会资源，组织开展了“云看花博会”“过一个有仪式感的中秋节”“建党百年——追忆红色记忆”等活动，促使党员职工在互动沟通中受到教育，住养服务对象在互动中感受温暖。同时，以党的百年华诞、新院启用运行为契机，主办了“喜迎华诞，共创未来”共建会，依托共益资源深化属地共建，与11家共建单位就如何做好党建联建工作进行了交流座谈，并与上海市建筑科学研究院党支部、辰丰苑居民区党总支等4家单位签订共建协议，在加强与共建单位的沟通互动的同时，为共建联建注入新鲜血液，推动实现共建、共享、共赢。全年共与2个共建支部开展了共建活动6次。

搬入新院后，四福院分别承接了第三批上海市金牌养老护理员增能培训和智慧养老观摩体验活动、老年社工基地参访活动、局团委“百年风华正青春，逐梦新征再起航”阅读马拉松读书会，向外展现了四福新院新气象。此外，作为国家社会管理和公共服务综合标准化试点单位，四福院发挥市属养老机构示范引领作用，及时回应浦东新区民政局需求，组织骨干人员通过录播网课的形式为其提供了国家强制性标准GB38600—2019《养老机构服务安全基本规范》的宣贯培训。

3.8.3 促进就业

一是立足2019年职业护理员（非编）绩效考核工作试运行的基础，修订完善《职业护理员（非编）绩效考核管理办法》，将护理员质控考核结果纳入体系，重新界定了考核项目比重和内容，设计了明确的量化指标，进一步提升了职业护理员绩效考核工作的可操作性和

实效性。二是在现有薪酬体系的基础上，结合工作量、工作强度、岗位性质、岗位技能性等指标，合理规范增资分配，编制年度劳务派遣员工增资方案，进一步细化了护理员小时工资分档，增设护理员代带教费和特殊津贴，发挥薪酬的激励和鞭策作用。

3.8.4 保护弱势群体

四福院院区设置了多条无障碍通道，公共区域、卫生间安装扶手护栏，实现了“椅行无阻”；为方便老人家属业务办理，国定节假日、双休日提供业务咨询、业务办理，提供电话预约和线上咨询服务，实行首问负责制；陪护突发性疾病对象外出就医；提供义工、志愿者互动陪聊服务；根据老年人身心需求，定制心理疏导、康复训练、保健护理等个性化服务项目；每周由营养师推出 A、B、C 三款餐品供老人选择，满足各类口味需求，均衡营养搭配，再根据个别老人饮食喜好，提供“小锅菜”加餐服务。

3.8.5 防灾救灾

一是开展元旦春节送温暖活动，向 7 名本人或家属罹患大病造成家庭困难的职工发放帮困慰问金共计 4000 元。二是根据上级工会关于做好市民帮困金使用的相关规定，向 7 名符合帮困要求的职工发放帮困金 22000 元。三是据市总及市局相关通知要求，对院内留沪过年的 2 名单身青年开展了慰问活动，共计发放包括年夜饭、特产在内的慰问品共计 406.98 元。四是继续做好“一日捐”和职工互助金的收缴，其中共收到职工“一日捐”5210 元。

第四章 预期与展望

4.1 预期绩效

4.1.1 服务绩效

作为一家市级福利性养老机构，四福院将积极吸取先进养老服务的方式和措施，并将自己所拥有的知识和技能通过结对帮扶的方式教授给其他养老机构，真正做到示范辐射作用。

4.1.2 社会绩效

四福院将继续做好赈灾慈善工作，以学雷锋、志愿者日、公益伙伴日为契机，鼓励职工加入到志愿服务队伍；同时做好同创共建工作，与社会单位签订共建协议，开展同创共建活动。

4.1.3 环境绩效

2022年，四福院新院正式投入使用一年。我们将充分听取民意，围绕文明创建要求以及养老机构的硬件设施标准不断改善服务和工作环境，结合新院环境布局运行情况，长期关注环境管理，力求架构长效体系，推进环境管理体系认证相关工作落实，继而探索现代“科技智慧”和传统“文化智慧”在机构养老服务中的具体应用。

4.2 报告展望

4.2.1 员工

结合新院发展战略，谋划编制院“十四五”规划，明确单位使命、院景和价值观，制定未来五年的短期和长期目标。根据新院服务功能定位、区域划分，以及服务运行对人员配置的需求，做好专技人员、职业护理员招录、岗位开发以及人员调配工作，并进一步优化岗位设置及薪酬绩效方案，助推人力资源高效配置。同时，结合新院对人员配置的需求，一方面加强青年职工的培育及锻炼，形成进阶式培育机

制，策划实施针对性的培育实践活动及见习轮岗机制；另一方面创建多元化护理实训室机制，加强与外部资源的链接，提升护理人员专业技能和水平，挖掘并储备专业技能竞赛型人才。

4.2.2 供应链伙伴

规范供应商管理，加大对供应商的考核力度，做到对任何一批食品的源头都可追溯，让每批食品进入食堂后都有保障，追究根源，严格按照中心考核要求对供应商进行管理。

第五章 社会评价

创建期内，市四福院做好本职工作，通过品牌建设工作树立单位形象，发挥示范引领作用，获得了社会各界及老人家属的肯定。

5.1 社会荣誉

集体荣誉（市局级）

- 2020年上海市优秀社会工作项目入围奖
- 2020年度上海市职工先进操作法创新奖
- 上海市市级机关先进基层党组织
- “养老服务标准化试点”通过验收
- 第二届松江区“十佳养老服务机构”
- 第二届松江区“十佳养老服务项目”
- 2019-2020年度上海市民政局三八红旗集体
- 2017-2020年度上海市民政局先进职工小家
- 2017-2020年度上海市民政局先进职工之家
- 上海市民政局先进基层党组织

个人荣誉（市局级）

- 第一届上海市“百佳养老护理员”——张婷
- 2018-2020年度上海市民政局先进工作（生产）者——姜学勤
- 2018-2020年度上海市民政局先进工作（生产）者——马莉
- 2021年上海“民政工匠”——张婷
- 2017-2020年度上海市民政局优秀工会工作者——诸群琪
- 2017-2020年度上海市民政局优秀工会积极分子——吴吉平
- 上海市民政局优秀共产党员——沈翠翠
- 上海市民政局优秀共产党员——夏娟

5.2 领导关怀

● 6月22日上午，市民政局副局长蒋蕊带队前往四福院对安全工作进行了实地检查。蒋蕊一行实地查看了四福院新院消控室、燃气站、监控设施、洗衣房、消防泵房、地下车库等安全重点区域，重点了解了四福院新院安全工作重点和安全防范措施的落实情况。蒋蕊副局长对新院的安全工作给予了肯定，同时希望四福院严格按照法律法规和行业标准，继续落实安全主体责任，强化隐患问题的整改落实，全力以赴做好安全和稳定工作，为建党100周年营造安全稳定的环境。

● 7月6日，市民政局党组书记、局长朱勤皓赴四福院开展调研。调研组实地察看了四福院新院住养老人的生活场景、智慧养老的实际运用和护理康复的开展情况。朱勤皓局长对四福院在迁入新院后能很快适应新环境给予了肯定，并希望四福院能进一步提炼在智慧养老方面的经验做法，发挥好市级养老机构的示范引领和辐射作用。

● 11月6日，民政部社会事务司副司长徐建中前往四福院开展调研指导工作。徐建中一行重点查看了四福院认知症康复室以及康复治疗大厅，实地了解医疗康复器具在养老机构的应用现状，详细听取失能失智老人“康、教、娱、治”工作的开展情况以及近期疫情防控工作情况。徐建中高度肯定了四福院近年来在推进康复诊疗落地、探索适老康复器具方面所取得的工作成绩，同时，提出了殷切希望：一是把积极老龄观、健康老龄化理念融入养老服务发展全过程；二是做实做细养老服务工作，应用适老康复辅助用具切实提升养老服务质量；三是进一步提炼在智慧养老、文化养老方面的经验做法，发挥好市级养老机构的示范引领辐射作用。

5.3 媒体报道

创建期内，上观新闻以《上海市第四社会福利院新院启用！》《上

海市第四福利院获批国家级标准化试点立项》《明确养老机构服务安全红线，全市养老行业首个强制性国家标准宣贯培训在松举行》为题，先后对四福院乔迁新址、国家级标准化试点工作进行了报导；

创建期内，《200岁福利院开启智慧模式》《市第四福利院新院启用，231名老人喜迁新居》等共计5篇通讯稿件为《老年报》《松江报》收录刊登，将四福院敬老爱老的服务精神、志愿精神传递申城。

《百年潮起心向党，扬帆起航再出发》《铭记伟大胜利，赓续百年初心》等主题党日活动被市级机关党建网选发。

创建期内，无服务质量负面信息和报道。

5.4 公众反响

2021年，四福院在市民政局、市社会福利中心的领导下，坚定地践行着“民政为民 民政爱民”的工作理念，对内打造专业团队，弘扬工匠精神，对外输送优质服务，辐射孝爱美德。我们的行动也得到街道、社区居民以及住养老人家属的广泛赞誉，获得了良好的社会声誉与公众反响。创建期内，与社会各界合作开展助老活动36次，共收到锦旗13面，表扬信5封，特别在松江地区产生了积极正面的影响力。