



上海市第一社会福利院 2021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	5
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	5
1.3 注重夯实内功，提升服务质量	5
1.4 坚定理想信念，补足精神之钙	6
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
3.4 隔离疫情不隔离爱	13
4. 环保责任	14

4.1 规范建立环境保护管理制度	14
4.2 打造“家文化”绿色生态住养环境	14
4.3 全院范围禁止吸烟	15
4.4 积极推行垃圾分类	15
4.5 注重节能低碳	15
4.6 持续推行无纸化办公	15
4.7 加强节能环保宣传	16
5. 公平运行实践	16
5.1 党风廉政建设	16
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	17
6. 消费者问题	18
6.1 满意度测评	18
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	19
7. 社会参与和发展	20
7.1 抗击疫情，共同守“沪”	20
7.2 弘扬志愿精神，勇担社会责任	20
7.3 组织献血	20
7.4 合法纳税	21
7.5 消费扶贫	21
7.6 双拥工作	21
7.7 薪火相传，做好新时代老干部工作	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”）2021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2021年1月1日至12月31日，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。主要负责收住本市具有特殊贡献、特殊困难的离、退休孤寡老年人及需要专业照护的失能失智、半失能社会老年人群体。是一所由政府投资建造的为老年人提供机构住养服务和社区养老服务的示范性市一级福利院，具有集养老整体护理、老年病康复、精神灵性关怀、团队生活场景、社区示范辐射、理论实证研究、全国养老护理培训示教于一体功能。系民政部首批全国养老服务示范单位、全国模范养老机构、全国文明单位、全国民政系统先进集体等，共获国家级荣誉 40 项，市级荣誉 117 项。

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、科技养老”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，使市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、精细化管理， 无后顾之忧	养老机构质量检测上海第一名、 全国文明单位、全国养老示范单位、 “上海品牌”“上海服务”认证	家委会

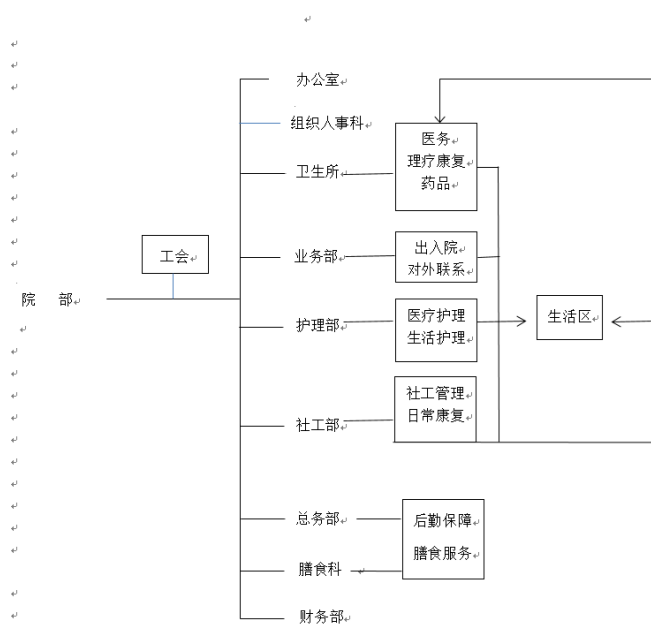
4	合作商	长期稳定的合作关系	《一福院采购管理实施细则》	与相关方签订合同，加强沟通
5	员工	和谐的工作环境 广阔的职业发展 优异的激励制度 适宜的薪酬福利	《中华人民共和国劳动合同法》、 《一福院员工工作手册》 丰富的主题活动、 外出旅游	谈心谈话 、职代会、工会、 员工满意度测评
6	社会环境	遵守环境法律法规、节能降耗、环境保护	医疗废弃物、餐厨废弃物、 污水排放等处置协议	与相关方签订合同、环境主管部门监测、满意度调查、加强各项目培训
7	社区、教育	开展社会贡献活动，履行社会责任、提供养老服务方案	技术扶贫、郊区薄弱养老机构带教、组织社会公益活动、合法纳税、与高校合作	加强与社区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

一分耕耘，一份收获。2021 年在全体一福人的共同努力下，全年综合服务满意率为 98.92%。市一福院先后被评为第六届全国文明单位、国家级节约型公共机构示范单位，获颁联合国太平洋地区发展与教育组织“老龄服务杰出贡献奖”等，顺利取得“食品安全管理体系 ISO22000-2018”认证，“上海养老机构服务质量日常监测”得分全市第一，出版《大城小爱——养老服务机构创新指南》，一福院的养老技术骨干先后在 2021 年上海市养老护理职业技能竞赛中分别荣获第一名、第二名、第四名的好成绩。一福养老人的奋斗事迹也先后被《解放日报》《劳动报》、学习强国平台等多家媒体刊登报道。

1.3 注重夯实内功，提升服务质量

为确保市一福院有序稳定发展，持续辐射引领行业发展，我们制定了《市一福院五年规划发展》，为单位未来发展谋定方向。同时，不断深化完善内部的管理制度和创新服务方法，创建“系统+服务+长者+终端”的智慧养老服务模式。对标 GB38600《养老机构服务安全基本规范》，建立养老服务安全“九防”风险评估体系，进一步细化“九防”护理工作要求与服务风险防控及应急处置预案，开展新冠疫情防控、服务以外事件应急预案演练，严守“养老照护安全关”。

2021 年，市一福院获得“食品安全管理体系 ISO22000-2018”认证，实现从“农场到餐桌”的全控制、全覆盖。市一福院将养老作为一门“学科”，每年积极申报上海民政科研课题并发表论文，通过养老服务实践，及时发现问题、寻找原因，并组织干预、总结经验，进而形成学术论文。

1.4 坚定理想信念，补足精神之钙

2021年，市一福院紧紧围绕建党100周年，一是组织全体职工深入学习习近平总书记“七一”重要讲话精神，从百年党史中汲取奋进的力量，推动文明创建工作高质量发展。二是组织开展《习近平在上海》学习分享交流会，厚植爱党爱国情怀，汲取奋进力量。三是通过理论学习、“学习强国”等载体渠道，组织职工认真学习《习近平谈治国理政》《习近平新时代中国特色社会主义思想学习问答》等权威读本，进一步加强职工思想政治引领，凝聚孝善正能量。

1.5 注重文化建设，弘扬核心价值观

作为全国文明单位，市一福院注重精神文明建设，聚焦“三大主题”，弘扬中华优秀传统文化，积极弘扬爱国主义精神，传播社会正能量。

（一）“红色主题”弘扬爱国主义精神。2021年我们以建党100周年为主线，不断涵养红色基因，厚植爱国情怀。6月29日，组织全体职工、长者集体观看七一勋章颁授仪式直播。此外，我们还前往竖河镇大烧杀纪念馆参观，组织开展耄耋学堂“五卅风云”、“我的故乡红”主题教育、“带着党旗去追寻”红色之迹、“最深的爱献给党”等爱国主义活动。今年结合党史学习教育，创新推出“走！到延安去！”大型沉浸式党史学习教育情景剧，进一步培育社会主义核心价值观，深化爱国主义教育。

（二）“节日主题”传承中华传统美德。以“我们的节日”为抓手，进一步增强传统节日及重要纪念日的仪式感，提升一福“孝善”文化凝聚力。春节举办2021年职工“云上”新春联欢会；三八妇女节开展寻找一福“李焕英”系列活动；五一劳动节开展“我眼中的民政工匠精神”座谈会；母亲节开展“妈妈在哪儿，家就在哪”系列活

动；护士节开展“天使的爱献给党”暨五四青年风采展活动；六一儿童节开展第五届小小一福人“童心向党 传承红色基因”教育实践活动；端午节开展“粽香浓情 情满一福”活动；国庆节开展我为群众办实事“我的故乡红”职业护理员生日会；重阳节开展“重阳情暖 爱在一福”大型活动，不断弘扬中华优秀传统文化，激发职工创建活力，营造浓厚创建氛围。

（三）“创新主题”激发文明创建内驱力。创新是引领发展的第一动力。连续十四届的“创想一福”养老创意平台，通过多项技术革新与发明，全院职工群策群力，将理论与实践相结合、动脑与动手相结合，创立了多个实用、有效的工作法和多项护理用具小革新，不断提高服务质量。今年，“单手指腕臂力锻炼器”和护“心”裤，在同高校，高科技企业激烈竞赛中脱颖而出，作为全市唯一一家获奖的养老单位，分别荣获第九届中国老年福祉产品创新大赛银奖和铜奖。先后发表《微视频宣传预防养老机构老年人跌倒的效果分析》《养老机构精细化疫情防控方案的构建及应用效果评价》两篇论文；先后孵化发表《微视频宣传预防养老机构老年人跌倒的效果分析》《养老机构精细化疫情防控方案的构建及应用效果评价》两篇论文；在上海市优秀老年社工案例评选与2021上海市认知症照护案例大赛中，一福院选送的《特别的爱给特别的你——中度认知症沈爷爷个案管理模式案例分析》分获上海市优秀老年社工优秀案例、2021上海市认知症照护案例一等奖。

2. 人权

2.1 员工概况

目前，市一福院员工总数187人，其中在编85人，非编人员102

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。

（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”。在庆祝三八妇女节来临之际，一福院开展“致敬巾帼英雄”主题系列活动，一是组织女职工开展“新时代、新女性、新作为”女职工座谈会，了解女职工思想动态，鼓励他们岗位再建新功。二是开展“点靓生活 绿意人生”绿植小课堂活动，在绿色栽培的过程中，鼓励女员工热爱工作、热爱生活。三是在3月8日当天为每位女职工送去一朵玫瑰花，表达深深的祝福和敬意。四是围绕热点，在职工中征集“你和你的李焕英”的小故事，并进行推送宣传，弘扬社会正能量。

（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“五险一金”外，市一福院还为员工提供保险，年休假补贴、旅游补贴、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。在传统节日及重要纪念日组织开展大型文化活动。配备心理咨询师，建设谈心室，及时了解职工思想状态，减轻大家的思想压力，释放负面情绪，开展年度心理健康调试及心理知识培训各一次，共计 120 余人次参与；建立职工书屋、职工之家、爱心妈咪小屋、健身活动场所等文娱活动丰富职工的业余精神生活。

3. 劳动实践

3.1 员工培训

(一) 依托“市技能大师工作室”内练技能强本领，开展护理人员岗位练兵，举办护士、护理员应知应会护理技能比赛。全年共组织护理员培训 777 人次；护士院内业务培训 187 人次、院外培训 135 人次。先后涌现出一批优秀的养老护理人才：上海市杰出技术能手、上海市“五一”劳动奖章、上海市“百佳养老护理员”、上海市优秀老

年社会工作者等，成绩的背后离不开一福人辛勤的付出与不变的坚守。

（二）实施一福“三二〇”人才培养计划，与上海老年大学签订“学无止境”文化养老战略合作协议，联手打造全市首个针对长者子女的精品课程——“小鹤学堂”，构建子女与长者相互理解的桥梁，努力实现“孝爱文化”双向循环，“养教服务”双向开放。一福养老技师化身大学讲师，将专业理论知识与实战经验、护理操作技能带进课堂，丰满校园理论知识。学院派专家教授走进一福院进行带教培训，将理论知识与养老需求有机结合。二是充分发挥我院作为长三角养老从业人员实训基地、上海高校养老服务类专业实习实训基地“双基地”示范引领作用，吸引留住高校毕业生从事养老工作，联合培养出更多养老事业生力军，注入更多“新鲜活水”涵养一福人才“蓄水池”。

（三）中层干部是一福院养老发展的中坚力量，对机构发展起着承上启下的推动作用。通过一福“四季团建”、“中坚讲堂”、六位一体专题研讨会等，共组织开展思想政治、专业技能、政策解读、团队建设培训8场次，不断激发中层干部队伍干事创业热情，积极培养一支上能专业讲演、下能扎根一线的高素质、高水平干部队伍。

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）加强思想引领，在学习实践中不断坚固思想根基

（1）依托“班组学习”抓手，组织职工认真学习习近平总书记在七一庆祝大会上的讲话精神及习近平在上海连载文章，并组织召开

学习分享会。

(2) 以福利中心“读书节”为契机，借助“职工书屋”平台，深耕“书香一福”文化品牌建设，在世界读书日当天，班组开展以“书香一福——唤醒心中的诗意”为主题的读书交流会。

(3) 在五一国际劳动节来临之际，一福院工会召开“我眼中的民政工匠精神”座谈会，通过学习和汲取工匠精神，激励一福人在工作中精益求精、勇敢前行。

(二) 加强活动引领，在主题实践中提升员工活力

(1) 紧紧围绕“庆祝建党 100 周年”主题，精心策划开展职工喜闻乐见的文娱活动。组织职工以诗歌朗诵、情景表演、红色声音再现、党史知识学习，追寻红色足迹，感受百年党史的伟大和壮丽。

(2) 在花博会召开之际，一福院工会分两批组织职工前往崇明开展“一日游”活动，同时还参观了竖河镇大烧杀纪念馆，在领略花博风采感受美好生活的同时，进一步弘扬爱国情怀。

(3) 组织员工代表前往一大会址开展红色寻访活动，让职工在参观的过程中，接受一次最深的党史教育，也感受到百年党史的内涵和精神。

(三) 加强服务引领，在实事项目中提升一福温度

(1) 全面做好职工关心关爱工作。疫情期间，一福院工会积极配合院部做好职工情绪稳定及身心健康等安抚工作：为隔离在生活区的职工送去温暖和帮助、送去书籍和节目，想职工所想，切实解决好职工实际问题。同时，积极做好外地单身青年留沪过年的节日慰问工作，及时关注职工思想动态。

(2) 切实做好职工互助保障计划，继续做好职工实施项目。以

“两送”为抓手，扎实做好帮困送温暖；做好职工体检（在编、退休、非编）工作，关心关注职工身心健康，做好职工体检分析汇总，及时解决职工困难。建立困难职工档案，特别是生大病职工，及时关心关爱职工。关心关爱退休职工生活，及时做好节日走访及慰问工作。持续创新“快乐一家亲”非编职工集体生日会形式，丰富活动内涵。

3.3 坚持安全为本，织密养老“安全网”

（1）深化安全保障体系，共筑“平安家园”。一是签订安全责任书，明确安全指标、逐级分解，确保安全三级责任制签约率 100%、职工“一岗双责”知晓率 100%。二是开展全员消防应急逃生、电梯故障应急预案演练，以安全培训+预案演练，切实提高应急预案实操性。三是以班组为单位，开展各项消防安全微演练 20 余次，以通俗易懂+潜移默化，引导住养老人、职工熟记消防安全知识。四是做好防寒防冻、防台防汛、防暑降温，不断提升灾害性天气应急处置能力。五是不定期开展全院范围安全大检查，加强安全隐患排查，切实筑牢安全底线，全方位保护住养老人安全。

（2）建立食品安全管理体系，筑牢“食品安全关”。经过近 5 个月的体系实施运行与内部审核、管理评审，市一福院成功获得“食品安全管理体系 ISO22000-2018”认证，保障长者和员工“舌尖上的安全”。

（3）建立“九防”风险评估体系，严守“护理安全关”。细化“九防”护理工作要求与应急预案，逐步建立“九防”风险评估体系，进行住养老人全覆盖风险评估，并持续做好后续评估，进一步强化养老护理安全理念。

3.4 隔离疫情不隔离爱

做好常态化疫情防控工作，牢牢守住“入门关”。根据上级最新文件精神和工作要求，不断提高应对新型冠状病毒肺炎疾病防控能力及应急反应能力，总结抗疫经验，不断完善措施，编制了《市一福院疫情防控制度汇编》，并随时根据疫情防控形式动态调整，执行到位。定期帮助长者与家人“云团圆”“云聚会”，进一步缓解长者对子女的思念。同时，各班组还通过网络、家属微信群，第一时间反馈长者生活情况，发布长者生活动态，解除家属后顾之忧。封院期间，一福人奋战养老战“疫”一线、留院坚守的动人故事先后被《解放日报》、学习强国平台、上观新闻等多家媒体点赞。

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，荣获“上海市节水单位”，成功创建“国家节约型公共机构示范单位”，三年来，单位能耗下降了 37%，人均能耗下降了 27%。

4.2 打造“家文化”绿色生态住养环境

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。南楼修缮工程，经有关部门认定，工程中采用的所有材料经检验均为合格产品，选用无污染环保的家具器材，绿色环保，保障长者和员工的身体健康。

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

鼓励使用腾讯会议、钉钉等软件进行线上办公，简化办公流程、注重无纸办公。同时，通过使用低能耗的 IT 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 党风廉政建设

（一）贯彻落实党风廉政建设主体责任制。一是成立党风廉政领导小组，及时围绕中心工作任务更新廉政风险防控机制、廉政风险防控流程图，修订防控机制相关制度。二是严格落实“四会”“四书”制度，确保年初有计划、年中有推进、年终有总结。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2021年度党风廉政责任书，旗帜鲜明、坚定不移地结合本岗位工作实际，抓好反腐倡廉工作，形成党支部统一领导、党政齐抓共管、各部门各司其责、群众积极支持的良好局面。

（二）积极开展多形式廉政警示教育。今年，市一福院不断丰富“六个一”活动内容（即一次廉政教育基地打卡，一次廉政主题专题讲座、一篇廉政教育感言、一次纪律宣传月活动，一次反面案例警示教育、一次廉政教育分享会）。特别强调对重点岗位人员、党员干部的宣传教育、警示提醒，定期开展廉政谈心谈话，做好廉政提醒及风险预防，要求全体党员把讲政治、知戒惧、守底线作为干事创业的大前提，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

（一）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。适时按照养老照护统一需求评估和长期照护保险的要求，设定相适应的收住准入标准，进一步明确主要收养和安置“高龄介护+两特”人员，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。

（二）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。

（三）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。

（一）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。

（二）精心设计载体，开展丰富多彩诚信实践活动。开展“我签名 我承诺”、“党员先锋行动”、“为身边人点赞 为民政人喝彩”、“诚信书吧”、诚信征文比赛、团建等活动，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。

（三）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，每年开展两次服务满意度测评。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。以局文明办针对服务对象及员工满意度做的第三方专业测评结果为参考，根据每月倾听、谈心谈话等方式得出各层次员工满意和不满意的重点，以更好服务长者，并提高员工满意度和工作积极性。2021年，市一福院全年综合服务满意率为98.92%。

6.2 狠抓服务质量，提升养老品质

市一福院以标准化建设为根基，团队建设为载体，持续推行“专业养老、人文养老、安全养老、科技养老”的工作方针，通过不断探索养老服务质量提升，进一步放大市一福院在全市公办养老机构中示范、辐射、引领的作用。通过IOS-90001质量管理体系认证，建立上

海市第一社会福利院标准体系，囊括养老服务通用基础、服务保障、服务提供三大子体系，编制 16 项分类、228 个标准，覆盖养老服务各个环节。在 2021 年上海市养老机构服务质量日常监测中，市一福院继续以第一领跑，获评优秀，为提升全市养老服务质量当好标杆、树立榜样，也为上海养老服务抬高底部尽市属机构应有的社会责任。

6.3 长者满意，及时解决困难需求

针对市一福院服务对象，市一福院优化沟通模式，及时帮助长者解决困难和需求，提升服务满意率。在日常服务管理中注重情感的投入，践行“四个沟通”，即“潜在风险提前沟通、出现问题及时沟通、日常生活主动沟通、生病住院慰问沟通”，与家属形成良好的互动关系，不断提升服务满意率；疫情期间，利用微信、QQ 视频等新媒介手段，及时为身在国外的家属发送院景院貌变化、其父母参加社区活动的照片，使其能了解父母在福利院的生活，亦能感受到“一福家园”的温度。这一方法架起了家属与长者沟通的桥梁，成为提升服务满意率的“诀窍”之一。

2021 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 抗击疫情，共同守“沪”

市一福院坚决守住来之不易的防控成果。一是成立疫情防控志愿服务队伍，为院内外需要帮助的职工及家属代购物资，为 66 名长者跑腿买药，累计志愿服务 150 余人次。二是前往周边社区暖心慰问，

给一线工作人员和社区孤老送上抗疫爱心物资，向他们表示感谢和致敬。三是响应号召，积极投入到社区一线疫情防控工作中，助力全市疫情防控工作。四是结合世界卫生日、世界环境日等主题节日进行大力宣传，提倡分餐制、使用公筷公勺，让文明良好习惯蔚然成风。五是助力疫情防控，5名职工主动报名参与到机场疫情防控志愿服务行列中，为全市疫情防控工作贡献一福的智慧和力量。

7.2 弘扬志愿精神，勇担社会责任

（一）持续跟进崇明、金山郊区薄弱养老机构帮扶工作，不断输出先进的养老服务技能和养老管理模式，培育养老骨干，惠泽更多的老年人。

（二）开设云上“公益大讲堂”，不断发挥市属养老机构示范引领辐射作用，将优质的养老技术和高品质的养老理念向全市养老机构乃至长三角地区辐射，共享发展成果，推动养老事业高质量发展。

（三）依托“斑斓的生命”市级机关条块联动志愿服务项目，与各区街道志愿服务中心对接，前往社区开展“我的微心愿”、“孝亲课堂”、手工制作、测量血压等公益活动；组织开展“榜样的力量”分享交流、寻找一福传家宝-家风家教主题征文活动、学习身边的榜样主题展，筑牢信仰之基，积极弘扬志愿精神，履行社会责任。

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。2021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。市一福院 2021 年度共交纳个税 299,323.75 元。

7.5 乡村振兴

2021 年 4 月 29 日，十三届全国人大常委会第二十八次会议表决通过《中华人民共和国乡村振兴促进法》，市一福院积极响应乡村振兴国家战略。一是与金山区枫泾镇泖桥村结对，成立乡村振兴联系点，并向泖桥村定向采购一批自产农产品，助力乡村振兴；二是连续三年为新疆巴仁小学的孩子们送去温暖，助力教育振兴。三是由工会牵头，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“迎七一传承红色精神”系列活动，前往龙华烈士陵园为革命先烈献上鲜花，参观龙华烈士纪念馆，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，担起民族复兴重任。

7.7 薪火相传，做好新时代老干部工作

老干部是党的宝贵财富。一福院始终铭记老干部的贡献，将老干

部切身利益放在首位，坚持“带着感情去做老干部工作”，做到“三个到位”，即在政治上尊重到位，在生活上关心到位，在待遇上落实到位，倾心尽力做好老干部工作。支部定期前往慰问老干部生活，及时将单位发展情况、党的最新理论传达给老干部；定期电话慰问老干部需求，了解老干部的实际情况，想老干部之所想，解老干部之所忧，办老干部之所需，真正使老干部工作做到想到细处、干到实处，实实在在做好老干部工作。

三、展望未来

2022年，市一福院继续以学习贯彻习近平总书记对民政工作重要指示精神为根本遵循，在市民政局和市社会福利中心的正确领导下，坚持养老服务和疫情防控两手抓、两手硬、两手赢，持续推行“安全养老、科技养老、专业养老、人文养老”的工作方针，围绕失智失能老人专业照护，创新管理与服务模式，履行社会责任，进一步放大示范、辐射、引领的作用。为此，我们将着力实现一福新的起点：

（一）做好常态化疫情防控工作。根据上级疫情防控文件精神，及时调整疫情防控制度，牢牢守住“入门关”，做好思想工作，关心关爱长者和职工的身体和心理健康。

（二）有序推进南楼投入使用。以打造五星级养老机构为契机，重点发展护理型床位和认知障碍照护床位，设置认知障碍长者照护专区。

（三）继续实施品牌发展战略。持续改进一福标准，打造好养老服务“上海品牌”，不断提升品牌影响力。加强“品牌树”的培育，提升核心竞争力。