

“五公开”助您幸福晚年早“知道”

为应对区域深度老龄化的趋势,围绕“9073”养老服务要求,徐汇区从政府职能、服务形态、工作机制等方面积极探索实践,着力打造服务供给体系、保障体系、政策支撑体系、需求评估体系、行业监管体系“五位一体”的社会养老服务体系。结合政务公开标准化规范化试点,推进养老政策的制定、实施以及养老服务的供给、评价和管理的全过程公开,以公开促公平,以公开促规范,让优质养老服务资源更多更广地惠及有需求的老年人,让徐汇的老年人能够更加体面、有尊严地养老。

一、决策公开,推进养老政策匹配度

纵观分析徐汇区人口发展情况和老龄人口变化趋势,听取各方对于养老服务体系建设的建议,邀请专家、学者进行论证,依据政策法规制定《徐汇区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》、《徐汇区关于进一步推进社会养老服务体系建设的2016—2018年行动计划》、《徐汇区养老服务体系建设的“十三五”规划》等政策规划,主动公开。

上海市徐汇区人民政府文件

徐府发〔2014〕19号

上海市徐汇区人民政府关于印发 《徐汇区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》的通知

区政府各委、办、局，各街道、华泾镇：

经区政府研究同意，现将《徐汇区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》印发给你们，请认真贯彻执行。



上海市徐汇区人民政府文件

徐府发〔2016〕24号

上海市徐汇区人民政府 关于印发《徐汇区关于进一步推进社会养老 服务体系建设的2016-2018年行动计划》的通知

区政府各委、办、局，各街道、华泾镇：

《徐汇区关于进一步推进社会养老服务体系建设的2016-2018年行动计划》已经区政府同意，现印发给你们，请认真贯彻执行。



上海市徐汇区民政局()

徐民发〔2017〕12号

徐汇区养老服务体系建设的“十三五”规划

积极应对徐汇人口深度老龄化，加快推进养老事业持续健康发展，根据《中华人民共和国老年人权益保障法》、《上海市老年人权益保障条例》、《上海市国民经济和社会发展规划第十三个五年规划纲要》、《上海市老龄事业“十三五”规划》制定本规划。

一、徐汇区老龄事业发展现状

“十二五”期间，本区坚持“党政主导、社会参与、全民关怀”的老龄工作方针，加快设施建设，加强政策创新，加大投入力度，全面完成《徐汇区促进老龄事业中长期规划》及《徐汇区养老服务三年行动计划意见（2013-2015年）》确定的目标任务，老有所养、老有所医、老有所为、老有所学、老有所乐等工作取得长足发展，为本区老龄事业新发展奠定了坚实的基础。

一是养老社会保障制度更加完善。实施境外建设退休（职）职工养老金待遇补贴，“十二五”期间发放补贴56.96万人次，补贴资金3.07亿元。医养结合探索初见成效，全区共有社区卫生服务中

1

二、执行公开，注重养老服务体验度

通过建立完善社会养老服务体系，满足老年人多层次、多样化的养老服务需求。对于老年人的家庭自助养老、社区互助养老和养老机构养老，匹配不同的养老服务政策，使其能享受梯度服务。



一汇多点、一体多元、一网覆盖，全时响应、全区联动

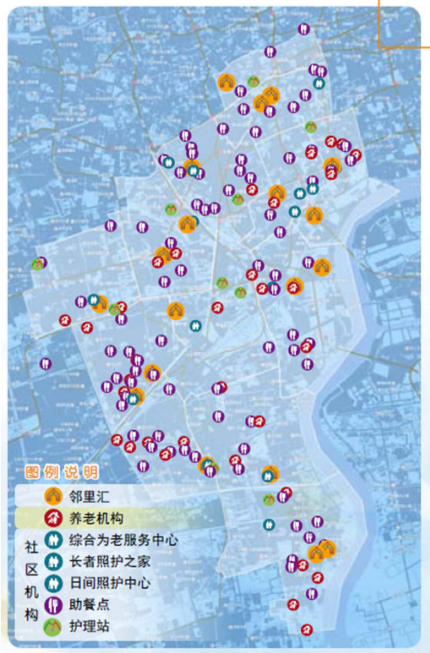
徐汇特色的“邻里汇”连锁服务载体和民生品牌，成为了居民家门口的“会客厅”、“便民点”、“托老所”，形成“邻里汇、汇邻里，美好生活共同体”。“邻里汇”设置了养老服务功能，包括综合为老服务中心、长者照护之家、日间照护机构等，方便老年人不出社区就可托养。同时，根据认定的老年人经济状况，困难老人可享受养老服务补贴，努力实现基本养老服务应保尽保。

三、服务公开,获取养老服务便捷度



一是多种渠道。老年人及其家属申请长期护理保险、基本公共养老机构服务等养老服务项目,可以“当面申请(到居委会、街镇居家养老服务中心、街镇社区事务受理中心申请)”、“电话申请(拨打 962899 为老服务热线申请)”或“网上申请(到‘徐汇区综合为老服务平台’申请,网址 <http://lnzhglxt.xh.sh.cn/>)”。

徐汇区养老地图



徐汇区社区养老顾问点一览表

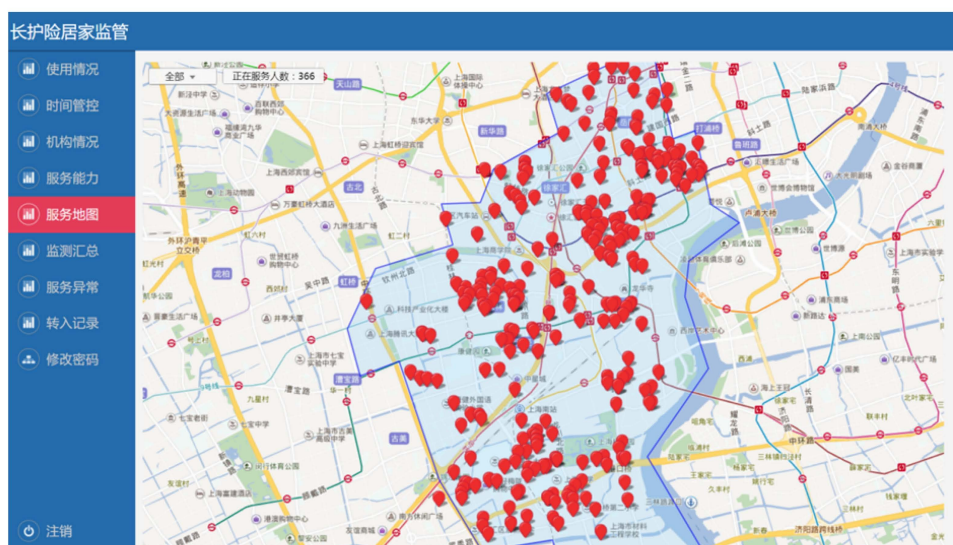
序号	名称	地址	电话
1	徐家汇街道 为老服务中心	凯旋路凯旋一村21号	64070959 64070956
2	天平社区 居家养老服务中心	建国西路354弄21号一层	64313326
3	湖南社区 居家养老服务中心	泰安路36号	54651282
4	枫林街道 枫林路邻里汇	枫林路591弄	33687608
5	斜土街道 江南新村邻里汇	江南一村55号	64177840 54019572
6	田林街道 社区综合为老服务中心	田林十三村17号	64829992
7	长桥街道 生态家园邻里汇	罗秀新村112号	54293008
8	虹梅路街道 社区综合为老服务中心	全州路69号	54101322
9	康健街道 丁香园邻里汇	百花街345弄118号	54187275
10	康健街道 寿昌坊邻里汇	桂林西街151弄32号甲	13501732346
11	龙华街道 社区综合为老服务中心	丰谷路180弄101号	64030696
12	凌云街道 社区综合为老服务中心	老沪闵路875弄30号	54285611
13	漕河泾街道 社区综合为老服务中心	冠生园路230弄59号	64831375
14	华泾镇 华泾苑邻里汇	华济路28弄4号	62963006

二是只跑一次。申请人只需通过一次申请,后续的资质审核、上门评估、服务机构对接、服务实施和质量监管等一系列流程都由相关部门和组织提供服务 and 保障,无缝衔接。

三是线上线下联动。徐汇区设立了 14 个社区“养老顾问点”,老年人及其家属可面对面地向“养老顾问”咨询市、区级养老政策以及街镇级特色服务,如:敬老卡怎么申领?老年综合津贴如何办理?“养老顾问”还可为有需求的老年人提供养老服务建议清单、个性化服务资源。“徐汇邻里汇”微信小程序和“徐汇区综合为老服务平台”,绘制了养老地图,标注邻里汇、社区老年人日间照护中心、养老机构、长者照护之家、为老服务助餐点等的地址信息和服务状态。《徐汇区养老服务指南》同步印制了二维码,可扫码了解全区的养老服务政策。



四、管理公开,评价养老服务实效力度



一是跟踪服务质量。对居家养老照护服务,利用移动智能终端,以读取老年人及服务人员双方智能卡的方式,对服务全过程进行实时定位、自动计时、服务内容确认、每单服务满意度调查。重点监控服务异常数据,督促机构改进服务。

二是畅通反馈渠道。第三方运行平台结合抽样回访和疑点数据追踪,严控机构服务过程中的违规行为,使事前、事中及事后全程监控。公布监督电话、在“上海市徐汇区民政局”官网(<http://xh.shmzj.gov.cn/>)上设置“网上互动”模块,畅通群众建议投诉渠道,老年人及其家属可及时反馈服务情况及有关诉求。



三是加强业务监管。委托第三方专业组织对养老机构及其他养老服务设施开展消防安全检查；跟踪服务收费，对公办养老机构实行成本定价；建立养老机构及涉老设施诚信档案及监管信息披露制度，并且定期对服务质量、运行情况进行监督检查。



五、结果公开,提升养老服务满意度

主动公开老年综合津贴的发放汇总信息,老年人日间照护中心、助餐服务点的一次性建设补贴,社区居家照护服务、养老服务补贴的审核结论,机构照护服务的结果查询、每周公示,养老机构设立许可、评估、监督检查、收费情况的结果,以及对养老机构未办理设立许可证变更、注销手续的处罚和对养老机构擅自暂停或者终止服务的处罚结果。通过对上述相关信息、金额、审核结论、评估等级、考核结果、处罚决定书的公开,加强公众知情权和监督权,从而提升养老服务的满意度。

政务公开标准化规范化试点

养老服务



养老服务领域政务公开事项标准化目录

序号	事项名称	法律法规和政策文件
1	发放老年综合津贴	上海市人民政府关于建立老年综合津贴制度的通知（沪府发〔2016〕...
2	敬老卡申领、发放	上海市人民政府关于建立老年综合津贴制度的通知（沪府发〔2016〕...
3	养老服务补贴	关于进一步调整本市养老服务补贴政策的意见（沪民规〔2018〕1号）...
4	对养老机构的监督检查	上海市养老机构条例（上海市人民代表大会常务委员会公告第8号）
5	养老机构责任保险政府补贴	关于做好2018年度养老机构综合责任保险投保工作的通知（沪民规...）
6	养老机构建设补助与运营补贴	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...》
7	对养老机构未办建设设立许可证、违规行为的处罚	养老机构设立许可办法（中华人民共和国民政部令第48号）
8	对养老机构擅自停业或者终止服务的处罚	养老机构设立许可办法（中华人民共和国民政部令第48号）

养老服务便民信息

徐汇区养老地图	长期护理保险项目	社区服务项目	养老项目申请	养老机构服务	徐汇区养老机构业务考核情况汇总
---------	----------	--------	--------	--------	-----------------

全过程公开

序号	事项名称
1	发放老年综合津贴
2	养老机构设立信息的公布与查询、信息服务平台建设