

上海市民政局

沪民养老发〔2020〕22号

上海市民政局关于深化 本市养老顾问制度建设的实施意见

各区民政局，各有关单位：

本市养老顾问制度，是由政府组织实施，为老年人及其家庭获取养老服务资源提供咨询、指导等服务的一项便民举措，也是发展社区嵌入式养老服务、完善社会养老服务体系建设的重要内容。本市自2018年5月起开展养老顾问试点工作以来，街镇养老顾问点实现全覆盖并向居村延伸，社区养老顾问员队伍不断壮大，服务方式不断创新，促进了养老服务供需信息对称，受到广大老年人及其家庭的欢迎。为落实《上海市人民政府关于印发〈上海市深化养老服务实施方案（2019—2022年）〉的通知》（沪府规〔2019〕26号），进一步推广和完善养老顾问制度，现提出如下实施意见。

一、总体要求

深入贯彻落实“人民城市人民建，人民城市为人民”重要理念，坚持需求导向、服务为本、分类管理、规范发展的原则，深化养老顾问网络管理、队伍建设、服务方式，着力打通养老服务供需对接“最后 100 米”，促进养老服务资源优化配置，引导社会对养老服务的良好预期，增强老年人及其家庭的获得感、幸福感、安全感。

二、健全养老顾问服务网络

（一）确保街镇养老顾问点“应设尽设”。各街镇应在辖区内每个社区综合为老服务中心或者分中心场所设立养老顾问点。养老顾问员可由中心已有的工作力量以及街镇其他养老服务工作人员兼职担任，每个顾问点一般不少于 2 人。服务内容主要包括为老年人提供养老服务资源介绍、老年人福利政策指导等现场政策咨询和资源供需对接服务，可制定养老服务清单，开发和推介适合不同老年人特点的“养老服务包”或养老服务项目手册，到社区开展巡回宣介等。有条件的街镇可在社区事务受理服务中心等市民办事窗口前台开展信息咨询、查询等养老顾问服务。

（二）实现居村养老顾问点全面覆盖。各街镇可在居、村委会的办公接待场所内设立养老顾问点。养老顾问员可由居、村委会工作人员担任，参照“全岗通”模式，借助“社区云”“上海养老顾问信息平台”，帮助老年人查询养老服务资源，并在街镇养老顾问

员指导下解答相关问题。到 2020 年底全市居村养老顾问点覆盖率达 50%、2021 年底达到 80%、2022 年底实现全覆盖。

（三）推动专业机构养老顾问点有序发展。各区可在辖区内的养老机构、长者照护之家、日间照护机构等专业养老服务机构设立养老顾问点。养老顾问员可由专业机构内熟悉养老业务的管理或服务人员担任，每个顾问点一般不少于 2 人，经培训后上岗。主要内容是利用机构专业优势帮助老年人选择适宜的养老服务方式、提供具体的照护建议方案。

三、规范养老顾问点管理

（一）实行分类管理。街镇养老顾问点、居村养老顾问点、专业机构养老顾问点均通过“上海市养老服务平台”的“养老顾问”模块登记相关信息，并向社会公布，实行分类管理：一是街镇养老顾问点在综合为老服务中心正常运营前直接在平台上登记相关信息；二是居村养老顾问点经向街镇养老服务管理部门报备后，在平台上登记相关信息；三是专业机构养老顾问点由该机构或其委托运营的组织通过平台提出申请（申请者运营该场所一般不少于 6 个月），经区民政局确认后在平台上登记相关信息。

（二）落实场所配置要求。养老顾问点需在醒目处置放或张贴统一的“养老顾问”标识（效果图及源文件可从上海市养老服务平台 www.shweilao.cn 上获取），在所在场所的醒目位置使用指示牌、

引导牌等进行指引，便于服务对象识别。同时，现场要具备提供面对面服务的环境，配置必要的桌椅、电脑以及互联网办公等条件。

（三）强化日常服务管理。养老顾问点应明确并公示服务时间，一般在工作时段内落实养老顾问员提供相关服务。建章立制，制订工作规范，明确工作职责，做到有章可循。优化服务流程，做好服务过程的记录，对服务对象开展跟踪服务。做好服务现场的安全管理，防止老年人发生意外。

四、加强养老顾问员队伍建设

（一）明确养老顾问员基本要求。为保证服务质量，要选择懂政策、善沟通、有爱心的人员担任养老顾问员。养老顾问员在提供服务时，要耐心、细致、热情，不得搪塞、敷衍、推诿；介绍养老服务资源时，要做到客观、公正，不应违背服务对象意愿，也不得因人情、利益关系进行选择性的推介。对不符合要求的养老顾问员加强教育，并建立退出机制。

（二）加强养老顾问员培训。市民政局组织编写养老顾问员培训教材，涵盖服务内容、政策法规、沟通技能、工作要求等内容，并建立和更新养老顾问服务案例及知识库，在养老顾问工作中推广使用。养老顾问员应当经过培训后提供服务。定期开展全员培训和分层分级培训，通过集中授课、实地观摩、在线培训等方式，让养老顾问员做到应知应会，并不断更新知识技能。

（三）提升养老顾问员专业服务能力。在养老顾问员中培养业务骨干，推选“金牌顾问”，发挥典型示范作用。注重运用社会工作理念和专业方法，引入社会工作者参与，提高养老顾问服务的专业度和有效性。探索建立养老顾问员水平评价指标体系，形成养老顾问员水平等级序列。

五、推动养老顾问服务创新发展

（一）支持开展“组团式”养老顾问服务。坚持个人服务与团队服务相结合，丰富养老顾问服务形式。支持组建“顾问小组”“顾问工作室”等，对疑难杂症问题开展“集体会诊”，发挥核心成员的传帮带教作用，提升服务能级。

（二）推广线上养老顾问服务。坚持线下服务与线上服务相结合，拓展养老顾问服务渠道。充分利用广播电视、热线电话、网络自媒体等媒介，继续做好“市民政务通——空中养老顾问”等广播电台栏目，探索“养老云直播”等新方式，开展远程顾问服务。依托“上海市养老服务平台”“上海养老顾问”微信公众号等，运用大数据等技术，为市民寻找养老服务资源提供智能推荐、精准匹配等服务。

（三）探索养老顾问服务社会化发展。坚持政府主导与社会参与相结合，进一步引导社会力量提供养老供需对接服务。有序支持养老服务相关的社会服务机构和企业依法依规开展顾问服务，包括

个性化专业咨询、接受委托代为办理业务等，满足市民差异化服务需求。探索通过公开招投标方式，支持有资质的社会组织接受无子女、残疾等特殊老年人委托，依法代为办理入住养老服务机构、就医等事务。

六、落实养老顾问工作保障

（一）组织保障。市民政局负责全市养老顾问制度的建设、指导和推进，具体工作由上海市养老服务发展中心负责。区民政局负责本行政区域内养老顾问工作的组织实施。街镇负责落实养老顾问的具体管理工作。各相关部门和单位要把养老顾问工作作为加强基层治理能力、提升为民服务水平的重要举措，压实责任，落实到位。

（二）人财物保障。区民政局、街镇要协调落实养老顾问相关工作人员，为其业务培训和能力提升创造机会。落实养老顾问场所等要求，满足必要的办公条件。统筹财力资源，将养老顾问所需工作经费列入年度预算，并引导公益慈善等资金予以支持，确保养老顾问工作持续稳定发展。

（三）信息化保障。依托“上海市养老服务平台”，汇集各类养老服务信息资源，完善养老顾问业务操作界面，并加强与“社区云”“962200 热线”之间的信息互通，为养老顾问工作开展提供信息支撑。各区民政部门、街镇要指导、督促养老顾问点做好相关基础信息的更新、维护，确保数据全面、真实、有效。

（四）宣传保障。区民政局、街镇要积极通过多种渠道，充分利用社区黑板报、海报、宣传单、网络等形式，广泛宣传养老顾问制度和工 作。组织开展激励表扬活动，加强舆论引导，扩大影响力，提高知晓度，切实增强老年群体的获得感、幸福感、安全感。

上海市民政局

2020 年 7 月 29 日

（此文公开发布）