

# 上海市民政局

沪民养老发〔2025〕3号

---

## 上海市民政局关于印发《上海市养老机构品质提升三年行动方案（2025—2027年）》的通知

各区民政局，市养老服务发展中心、市社会福利中心、市众仁慈善服务中心：

现将《上海市养老机构品质提升三年行动方案（2025—2027年）》印发给你们，请认真贯彻执行。

2025年1月26日

（此件主动公开）

# 上海市养老机构品质提升三年行动方案 (2025—2027年)

为深入贯彻落实党的二十大和二十届二中、三中全会精神，贯彻落实习近平总书记对民政工作重要指示和第十五次全国民政会议精神，实施积极应对人口老龄化国家战略，加快推进我市养老机构服务提质升级、高质量发展，根据《中共中央、国务院关于深化养老服务改革发展的意见》《国务院办公厅关于发展银发经济增进老年人福祉的意见》（国办发〔2024〕1号）《关于进一步促进养老服务消费提升老年人生活品质的若干措施》（民发〔2024〕52号）等文件精神，结合本市实际，制定以下方案。

## 一、工作目标

践行人民城市理念，优化机构养老服务供给，进一步发挥养老机构的专业支撑和资源协调作用，进一步满足失能失智、特殊困难等老年群体对专业照护的期盼和需求，到2027年，养老机构住养服务品质、医养结合水平、敬老爱老氛围、专业科技含量和安全管理能力全面提升，养老机构入住老年人的满意度不断提高，努力打造人民城市机构养老新范式。

## 二、主要任务

重点围绕老年人入住养老机构密切相关的“医、护、食、住、心、安”六件事，在全市范围开展养老机构品质提升“八项行动”。

## （一）医养结合促进行动

全面落实《关于进一步深化本市养老机构医养结合发展的若干措施》。优化养老机构内设医疗机构“以奖代补”标准，推动一定规模（100张及以上床位）的养老机构“内设医疗机构”应设尽设（与医疗机构临近的除外）。推动社区卫生服务中心依法合规在养老机构内部或毗邻设立社区卫生服务站、家庭医生工作室。做多做优养老机构与医疗机构签约服务。建立养老、医疗床位转介联动工作机制。鼓励急救中心结合规划需求依法合规在养老机构内部或毗邻设立急救站点。推动医护专业人员到养老机构带教实训，推动医学、护理等专业大专院校将养老机构纳入学生实习、实践基地名单，支持养老机构通过举办校招、社招引入专业医护人员。深化“养老院+互联网医院”服务，丰富养老机构内的互联网医院服务场景。依托上海市基本养老服务综合平台，探索建立养老机构住养老年人电子健康档案。到2027年，全市打造100家具备较强医养结合功能的示范性养老机构，在100家养老机构中开展“医护进机构”实训带教，实现有内设医疗机构的养老机构开展医疗服务专项培训全覆盖、有条件的机构开展“养老院+互联网医院”全覆盖。

## （二）照护升级行动

聚焦失能照护、认知障碍照护服务刚性需求，不断提高养老机构照护服务专业化、标准化水平。加强《养老机构服务安全基本规范》（GB38600—2019）《养老机构设施与服务要求》（DB31/T685—2019）《养老机构认知障碍照护单元设置和服务要

求》（DB31T 1402—2023）等贯标培训。推行老年人能力评估和入院分级照护评估机制，优化评估工具，着重提高认知障碍照护专区的照护水平。鼓励养老机构常态化开展短托照护、入住体验和家庭照护床位服务。强化养老机构内部质控，注重服务评价与改进。建立养老机构新入职人员背景调查和准入机制。持续开展养老护理员在岗培训。鼓励养老机构培养失能照护、认知障碍照护、家庭照护等细分领域的优秀管理者、护理员，建设专家型一线服务团队，探索建立管理者评价制度。到 2027 年全市建成失能照护、认知障碍照护示范机构各 50 家，培育特色工作室 50 个，培养一级养老护理员 50 人、二级养老护理员 500 人。

### （三）暖屋焕新行动

持续推进养老机构升级改造。落实《上海市民政局 上海市财政局关于开展存量保基本养老机构升级改造的通知》（沪民规〔2023〕16 号），从更好满足老年人长期居住和生活照料需求出发，优化居住空间布局，美化机构整体环境，营造家庭生活氛围。到 2027 年，全市运行 10 年以上的保基本养老机构普遍通过居室装修、更新或添置适宜老年人生活起居的物品、家具和设备等方式，打造家庭式生活空间；养老机构双人间床位占比达到 40%，护理型床位占比达到 70%，认知障碍照护床位总量达到 2 万张。

### （四）暖胃“食”光行动

全面提升养老机构膳食服务水平。推动养老机构根据住养老年人特点、口味、特殊需求等分类制作餐食，针对老年人饮食“营养、

温度、软硬度、特殊饮食”等需求，兼顾“色香味”，丰富菜品种类，提高烹饪水平，优化膳食结构，均衡营养摄取。鼓励各区开展养老机构食堂开放活动，向社区提供助餐服务。开展上海市养老机构营养膳食研究和指南发布，指导养老机构开展食堂标准化建设，并积极申报建设“健康食堂”，实施“三减”措施（减盐、减油、减糖）。到2027年，推动养老机构食堂标准化建设全覆盖，推动100家以上养老机构申报建设“健康食堂”。

#### （五）暖心陪伴行动

强化对养老机构住养老年人的精神关爱。推动养老机构提高文体娱乐、精神慰藉、心理疏导等服务的能力和水平。加强养老机构老年社工人才配备，强化社工服务与照护服务的融合发展。积极开展老年人喜闻乐见的文体康乐、旅游出行、社区融合等活动，到2027年，每家养老机构至少拥有1名经过专业培训的社工人才。各区民政局整合相关部门、街镇资源，组建多方参与的敬老联盟，通过多种方式提供传统文化、优秀文艺节目配送，开展陪伴慰问、社交互动等活动，推动学校将养老机构作为学生社会实践基地、场所，促进养老机构住养老年人的代际融合和社会参与。发展志愿者、第三方以及家庭照料者组建非正式照护力量，加大对非正式照护力量的专业照护培训和参与支持。

#### （六）安全无忧行动

全面提升养老机构安全管理水平。采取“创建一批、改造一批、关停一批”的措施，消除重大风险隐患，夯实安全建设基础。优化

养老机构消防安全标准和标准化管理评分细则，持续开展养老机构消防安全标准化建设，提升养老机构消防管理水平和应急处置能力，到 2027 年，全市养老机构消防安全标准化基础达标全覆盖。

强化养老机构食品安全管理，严防严控食品安全风险。指导养老机构加强食品原料采购控制，实现三个确保（对每餐待加工的食材进行查验，确保食材新鲜安全；对每餐烹饪的饭菜进行查验，确保饭菜烧熟煮透；对每餐使用的餐饮具进行查验，确保餐饮具清洗消毒）。在养老机构全面推广“明厨亮灶”。到 2027 年，全市养老机构食堂全部达到“明厨亮灶”要求，其中，等级评定为三级及以上的养老机构食堂全部实现“互联网+明厨亮灶”。研究将持证的安全管理员、食品管理员纳入“以奖代补”招录人员奖补贴范围。

建立养老机构安全运行监测与风险预警机制。强化养老机构预收费监管，建立完善养老机构纠纷调解机制。发挥养老服务机构综合责任保险、信用评价等的风险预警作用。依托养老服务“云监管”平台推进养老服务综合监管无感检查、智能预警和闭环管理。到 2027 年实现养老机构消防、食品、药品、院感、预收费、责任事故、风险隐患等事项的问题发现、预警、整改全流程纳入“云监管”平台。

### （七）智慧赋能行动

加快推进智慧养老院建设。制定智慧养老院分级建设方案和配置标准，在入住管理、餐饮管理、健康管理、专业照护、安全防护、管理运营等方面提高数字化、智慧化水平，强化智能技术和科技产

品在养老机构的场景应用，特别是面向住养老年人提供照料护理、康复保健、心理关爱、社交娱乐等方面的应用，探索建立面向全市智慧养老院的科技产品统一接口标准。到 2027 年，依托上海市基本养老服务综合平台，实现全市养老机构基本智慧功能全覆盖，打造 100 家示范型智慧养老院。

#### （八）品牌闪亮行动

推动养老机构积极创设养老服务品牌、开展连锁经营。鼓励养老机构结合自身优势、特色，围绕失能照护、认知障碍照护、医养结合、家庭照护床位、精神文化、社区融合、非正式照料、个性化服务等内容，开展品牌机构、品牌项目、品牌团队建设。坚持开门办机构，加大宣传推广力度，主动融入社区、接受社会监督，提高社会对养老机构的知晓度和美誉度。每年选树一批养老机构运营品牌，完善以奖代补相关政策。到 2027 年形成 10 个以上具有全国影响力的养老机构运营品牌（单个品牌运营床位原则上不少于 1000 张）。

### 三、工作要求

（一）提高认识，加强组织统筹。各区民政局要把“八项行动”作为推动养老机构高质量发展、提升本区养老机构供需适配的重要举措。通过进一步统筹社会资源、加强部门协同、加大扶持力度，推动区域养老机构补短板、强弱项，建设有人情味、可托付、舒适温馨的长期生活场所和专业照护机构，全面提高养老机构的服务水平和使用效率。

(二) 点面结合，切实推进落实。各区民政局要从供给端、需求端和监管端全面入手，对辖区内养老机构的设施条件、服务内容、服务水平、安全风险、管理效能等进行全面评估，通过全区整体赋能和“一机构一方案”针对性研究相结合，制定区级养老机构品质提升的实施方案或具体实施计划。市民政局通过进度月报、定期调度、调研总结等方式，督促各区推进落实。

(三) 问效于民，强化效果评价。将住养老年人的满意度等作为评判机构服务水平和服务质量的主要因素，纳入养老机构服务质量日常监测和等级评定相关指标。市民政局定期开展养老机构满意度评价，探索建立养老机构公众点评机制和口碑指数。各区养老机构品质提升情况纳入养老服务年度绩效考核。

#### 四、其他规定

本市长者照护之家的品质提升行动参照本方案实施。