

统一社会信用代码

1233010005672696XX

事业单位法人年度报告书

(2020) 年度

单位名称 杭州市养老服务指导中心

法定代表人

国家事业单位登记管理局制

编号: 133010000861

《事业 单 位 法 人 证 书》 登 载 事 项	单位名称	杭州市养老服务指导中心					
	宗旨和 业务范围	促进我市养老服务事业健康有序发展。开展社会养老服务体系建设 承担养老服务行业指导工作 开展养老服务标准的研究拟订和智能养老应用的组织实施工作 承担养老服务相关培训和养老服务队伍建设工作 承担全市养老服务行业评估 检查的事务性工作 开展全市老年人权益保障工作					
	住 所	浙江省杭州市西湖区文三路 359 号					
	法定代表人	徐媛媛					
	开办资金	12.7 万元					
	经费来源	财政全额补助					
资产 损益 情况	举办单位						
	杭州市民政局						
	净资产合计（所有者权益合计）						
网上名称	年初数（万元）		年末数（万元）				
	173220.08		127013.33				
杭州市养老服务指导中心. 公 益	从业人数		10				

对《条例》和实施细则有关规定执行情况	<p>1、我单位于2020年6月01日调整职责,按《实施细则》规定于2021年3月2日办理了变更宗旨和业务范围;</p> <p>2、我单位于2021年2月20日调整资金,按《实施细则》规定于2021年3月2日办理了变更开办资金登记。</p>
--------------------	--

审核通过

开展业务活动情况

2020 年养老服务指导中心在局党组的领导下，在社会福利和养老服务处的指导下，围绕“打造民政事业高质量发展之幸福养老示范区”这一核心目标，深化养老服务改革，着力提升老年人的获得感、幸福感和安全感。

一、主要工作

(一) 业务开展情况

1、抓创新，“互联网+养老”持续升级。一是全域推广养老服务统一结算。在市民卡设立养老服务专户，做好系统培训和基层工作指导，为符合条件的老年人开通养老服务专户，用于养老服务结算。二是提升“互联网+养老”服务平台功能，实现在线发起申请、在线需求评估、补贴资金发放、服务预约、过程监管、支付结算等功能需求。针对“华通云”老旧云平台的技术底层问题，积极沟通，争取有效硬件资源，整体迁移“互联网+养老”服务平台至市政府新的云平台，保障系统正常运行。三是智慧养老项目平稳运行，做好现有智慧养老综合服务项目，指导服务商优化资源配置，为签约老人提供线上线下相融合的居家养老服务，为高龄、失能等困难老年人发放智能养老终端 14 多万台，老人遇到紧急突发情况时只需按下终端上的红色按钮即可实现一键呼救。服务商全天候在线提供以“助急”为核心的三大类 13 项服务。四是开展人工智能养老社会实验，作为全国三个试点城市之一，在民政部国康中心指导下，选取居家、社区、机构等多场景开展人工智能养老服务实验。2、抓落实，做好养老政策执行与宣传。一是贯彻落实《居家养老服务条例》。参与配套设施意见起草的各项调研、座谈等。围绕居家养老服务供给，反复修改完善，出台《养老服务电子津贴制度相关的实施意见》。二是制定养老服务地方标准。根据我市养老服务发展实际，会同相关专家反复研究论证，拟制服务质量规范，杭州市地方标准《居家养老服务规范》(DB3301/T0315—2020)于 9 月 30 日正式发布。同时将依据该标准，对全市 160 余家居家养老服务机构开展等级评定。三是高效完成建议提案办理。今年共收到养老工作相关的建议提案共 27 件，中心牵头建立了责任落实制，通过实地走访，电话会谈与代表委员沟通联系，赢得代表委员的支持和肯定，反馈满意度 100%。3、抓示范，推进养老服务专业化社会化发展。一是加强养老服务人才培训。举办全市养老服务人才队伍建设培训班，对 200 余名基层养老管理人员和养老机构院长进行为期三天的培训。制定出台《杭州市职业技能提升行动方案》。落实护理员培训、基地认定和相关的管理办法，开展职业技能等级认定。二是开展服务人员技能竞赛。举办第十一届全市养老护理员技能大赛，共计 18 支队伍，54 名护理员参加本次竞赛。选送优秀养老护理员参加各类竞赛，福利中心曹媛在首届浙江技能大赛上获得养老护理组冠军，成为全省首位养老护理“首席技师”；一福院崔剑在全省家庭服务业技能大赛中获得一等奖。一福院的方晓婷、三福院吴雯在首届长三角养老护理职业技能大赛上荣获个人二等奖。三是关心关爱养老服务人员，对 25 位最美养老护理员进行了表彰，对家庭困难的养老护理员进行了捐助。四是开展为老服务类公益创投项目。2020 年杭州市为老服务公益创投项目共有 61 个项目，分三批次有序推进，由 53 家社会组织开展，资助资金总额共 1137.731 万元。4、抓安全，加强安全生产监管。一是开展实地检查，联合市市场监管局、市消防救援支队，通过“双随机”检查方式，对区、县（市）养老机构开展安全生产检查，排查整改安全隐患。二是督促区县监管，通过“互联网+养老”信息平台，落实养老服务机构安全巡查 1937 家（次），发现各类安全隐患 543 处。三是开展安全生产培训。通过手机钉钉软件在线直播方式，对全市养老服务机构负责人和安全管理人进行培训，参加培训人员超过 4000 人次。四是做好疫情防控。开发线上疫情防控平台，养老机构封闭管理期间实行每日健康打卡、健康监测，汇集防疫物资调控。居家养老服务探索由系统后台对服务员上岗和老年人下单进行健康码线上查验服务，通过市民卡与健康码的“卡码合一”，实现老人刷市民卡验码。

(二) 资金投入情况

1、机构编制资源投入情况：我中心事业编制 12 名，目前，单位实有在编人员 10 名，其中主任 1 名，副主任 1 名，内设机构 2 个，内设机构领导职数 2 名。

2、财政和其他资源投入情况 一般公共预算财政拨款收入 361.11 万元。社会保障和就业支出 354.42 万元，卫生健康支出 6.7 万元。

二、取得效益

2020 年中心工作特色明显、成效显著。以大数据应用实现养老服务补贴给付“一证通办”“智慧养老”服务终端申领“最多跑一次”和“高龄津贴”发放“零次跑”。养老服务商城汇聚全市养老服务资源，为老年人提供“点菜式”就近便捷养老服务，入驻为老服务商家 259 家，提供助洁、助餐、助浴、代办、康复等 53 项服务。5276 名互联网养老护理员可在线接单，累计提供养老服务 205.77 万单，日均 4243 单。16.37 万老年人开通养老服务专户，累计发放 14314.1 万重阳分，服务结算 9384.23 万重阳分。智慧呼叫系统开展紧急救助 1120 次，针对孤寡、独居老人主动关怀 187.06 万次，回访满意率达 96% 以上。智慧餐台助力老年人无接触取餐，老人可在安装智慧餐台的老年食堂实现“刷脸吃饭”。完成《养老服务信息化标准探索》课题研究，拍摄《你所不知道的“互联网+养老”》视频宣传片。国务院秘书三局、民政部养老服务司、省民政厅及市领导调研养老工作中对“互联网+养老”工作给予充分肯定。省深改委“最多跑一次”公众号“竞跑者”推广相关工作做法，智慧健康养老试点两次列入全市重点改革“红榜”。人工智能养老实验推进情况在中央网信办组织召开的工作推进会上作经验介绍。《民政部简报》《中国社会报》人民网、新华网等主流媒体多次报道。

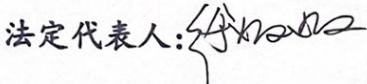
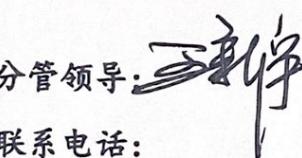
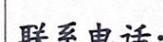
三、存在问题和下步打算

回顾一年来的工作，虽然取得了一些成绩，有了一些收获，但仍存在养老服务发展不够均衡、养老服务供给不够充分、养老人才缺乏、为老服务品牌和亮点提炼不够等问题。下一步，我们将以习近平新时代中国特色社会主义思想为指引，牢固树立“以人民为中心”发展思想，把养老工作做精、做细、做实。（一）以人工智能养老社会实验为契机，打造“物联网+养老”平台。积极配合人工智能相关产品投放、数据采集、应用平台建设等。深化 AI 养老产品和服务在居家养老、社区养老和机构养老中的应用，推动“物联网+养老”项目的开展，汇集智能监测数据信息，挖掘养老服务需求，增加养老服务供给，提升养老资源使用效率。（二）以落实《居家养老条例》为抓手，完善居家养老服务与结算机制。做好养老服务电子津贴与养老服务补贴等政策的衔接，规范“重阳分”发放、使用和监督，做好流程监管和宣传引导。建立居家养老服务商准入和退出机制，开展品牌服务商选树活动，为老年人提供更加便捷专业的服务。（三）以专业技能提升为目标，加大人才队伍建设。拓展线上和线下相结合、专业护理人员与家庭照护者并进的多形式、多途径的技能培训。推进养老护理员技能提升行动，建立多层次的职业技能培训基地，开展第三方技能等级评价，提高家庭照护者基本照护能力。通过举办职业技能竞赛培训选拔养老护理领军人才，积极备战养老护理技能省赛、全国赛。实施养老护理员关爱行动，营造尊重护理员、爱护护理员的良好社会氛围。

（四）以优化公益创投为途径，促进为老服务社会化。做好实施中的为老服务公益创投项目跟踪和督查，开展项目能力建设培训，严格结项审查。对没有达到预期目标或资金使用不规范的项目要求整改，整改不达标的收回相关资金。采用区域项目系列化推进形式，做好 2021 年项目征集和评审，以重点工作、创新工作带动项目执行。（五）以筑牢安全底线为原则，加强养老服务机构日常监管。贯彻落实《养老机构等级划分与评定》国家标准以及《居家养老服务规范》地方标准，开展养老机构和居家养老服务机构等级评定，加强对等级有效期内机构的日常核查，确保养老服务机构运营水平与等级标准相匹配。做好安全生产监督工作，进一步落实养老服务机构安全管理主体责任和区级民政部门属地管理

责任。

审核通过

相关资质 认可或执 业许可证 明文件及 有效期	无
绩效和 受奖惩及 诉讼投诉 情况	无
接受 捐赠 资助 及其 使用 情况	无
事业 单位 委托 意见	<p>我单位承诺对年度报告内容的真实性负责，兹委托登 记管理机关在网上公示我单位年度报告书。</p> <p>法定代表人: </p> <p> 年  月  日</p>
举办单位 意见(含保 密审查 意见)	<p>该年度报告书情况属实，并经保密审查，可以向社会公示。</p> <p>分管领导: </p> <p>联系电话: </p> <p> 2021年  月  日</p>

填表人: 林雁

联系电话: 13588329885

报送日期: