

关于开展特殊困难老年人 探访关爱服务的实施方案

按照省民政厅等十部门《关于开展特殊困难老年人探访关爱服务的指导意见》（陕民发〔2023〕31号）精神，现就开展特殊困难老年人探访关爱服务制定以下实施方案。

一、总体要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大精神，坚持以人民为中心的发展思想，坚持党委领导、政府主导、社会参与，坚持尽力而为、量力而行，坚持尊重意愿、主动服务，坚持安全为先、守住底线，坚持问题导向、精准施策，充分发挥基层党组织战斗堡垒作用。到2023年底，基本建立特殊困难老年人探访关爱服务机制，各县（市、区）民政部门结合实际出台探访关爱服务清单；到2024年底，探访关爱服务普遍有效开展；到2025年底，确保特殊困难老年人月探访率达到100%，失能老年人能够得到有效帮扶，探访关爱服务机制更加健全，老年人的获得感、幸福感、安全感进一步增强。

二、探访关爱服务具体内容

1. 探访服务对象。全市孤寡、独居、空巢、失能、失智、重病、贫困、高龄、计划生育特殊家庭，且有关怀需求的特殊困难老年人。

2. 探访服务方式。相对固定探访关爱服务人员，落实帮扶责任。采用上门入户、电话视频、远程监测等相结合方式提供探访关爱服务，探访频次每月不低于一次。

3. 探访服务内容。通过观察和询问，了解老年人表达能力、

行动能力、反应能力、疾病情况、精神状况等基本生活能力状况；了解老年人是否存在衣食住行医等方面的困难，是否纳入相应救助保障政策，相关政策是否落实到位等；了解老年人居住环境是否睦邻，家庭水电暖气设施设备是否存在安全隐患，是否有适老化和无障碍改造需求等；了解老年人家庭成员是否有不良安全习惯（如吸烟、家中烧香拜佛、熏制腊肉、常用大功率电器等），帮助排查居住场所火灾隐患；了解老年人是否有生活照料、康复护理、精神慰藉等方面服务需求等；了解与老年人分开居住的家庭成员是否履行赡养扶养义务，是否经常看望或者问候老年人；了解老年人家庭是否发生重大变故，是否因受到突发自然灾害、事故灾害、公共卫生事件等影响造成生活困难，是否落实相应的救济措施等。

4. 探访工作机制。探访关爱服务工作要结合当地实际，在坚持个人自愿的前提下，了解掌握特殊困难老年人居家生活情况，及时发现、有效防范、稳妥化解特殊困难老年人居家养老安全风险，兜牢安全底线，并根据实际需要提供政策宣传讲解、需求转介和必要救援等服务的活动，切实发挥风险排查化解、生活服务帮扶的重要作用。

各镇（街道）立足本地实际建立探访关爱服务制度，建立探访报告制度和应急处置机制，逐步完善探访关爱服务制度的管理标准和规范。村（社区）要摸清探访关爱服务对象底数，建立服务台账，确定探访责任人；要通过邻里互助、亲友相助、志愿服务等方式为探访关爱服务提供多元化常态化支持。

三、保障措施

1. 加强组织领导。开展特殊困难老年人探访关爱服务，是保

障和改善特殊困难老年人生活质量的重要举措。各县（市、区）民政部门要认真履行牵头责任，镇（街道）要切实担负具体责任，探访责任人要真正担当服务责任。各镇（街道）作为具体组织实施部门，要将探访关爱服务工作列入养老服务工作重点，对探访对象进行统筹安排，检查、评估探访和救助效果。

2. 落实职责任务。民政部门要积极推动党委、政府将特殊困难老年人探访关爱工作纳入基本养老服务体系建设重点任务，提上重要议事日程，依托养老服务有关议事协调机制，整合政策资源，积极动员慈善组织提供捐赠。**文明办**要发挥新时代文明实践中心作用，将探访关爱服务作为宣传群众、教育群众、关心群众、服务群众的重要内容。**教育部门**要组织动员在校学生参与特殊困难老年人探访关爱，进一步加强在校生尊老孝老敬老教育，不断培育和践行社会主义核心价值观。**财政部门**要统筹现有渠道资金，积极支持特殊困难老年人探访关爱服务工作，指导有关部门依法依规开展政府购买服务。**住建部门**要引导物业服务企业建立特殊困难老年人信息档案，鼓励有条件的物业服务企业向养老、家政等领域延伸，开展预约上门服务和探访关爱活动。**农业农村部门**负责协同建立农村留守老年人关爱服务工作机制，纳入农业和农村规划重点任务，作为农村公共服务重要方面，推进农村养老提质升级。**卫健部门**要结合计划生育特殊家庭社会关爱工作，依托一对一联系人制度，及时沟通情况，了解需求，帮助计划生育特殊家庭老年人解决实际困难和后顾之忧，参与做好特殊困难老年人探访关爱。**各级老龄办**要将探访关爱工作纳入重要议事日程，充分发挥老龄工作综合协调职能，加强督促落实。**残联组织**要将对残疾老年人探访关爱纳入志愿助残服务活动，切实帮助残疾老

年人提高生活质量，积极参与做好残疾老年人探访关爱。

3. 加强宣传推广。各县（市、区）要综合利用多种宣传方式，主动宣传相关政策和推进情况，使特殊困难老年人及其子女、亲属知晓政策，尤其让独居、空巢、失能等需求度高的老年人应晓尽晓，同时要注重保护特殊困难老年人隐私。要及时总结推广各地的好经验好做法，积极宣传先进典型，努力营造全社会关心、帮助特殊困难老年人的良好舆论环境。

4. 整合服务力量。各县（市、区）要创新社区与社会组织、社会工作者、社区志愿者、社会慈善资源联动机制，形成群众性自治组织、基层老年协会、业主委员会、网格员、家庭医生、养老服务人员、消防救援人员、社会工作者、志愿者、老党员、低龄健康老年人、亲属邻里等共同参与的探访关爱合力。

5. 加强指导培训。各县（市、区）民政部门要加强对各镇（街道）经办人员、探访责任人的业务指导和培训，切实让他们掌握特殊困难老年人探访关爱服务工作的政策要求、目标任务、方法措施，提升政策水平和工作能力。

附件

特殊困难老年人探访关爱服务记录表

年 月 日

一、探访对象基本情况						
家庭住址	县（市、区、旗）		乡镇（街道）	村（居）	是否居住在户籍所在地	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
被探访人姓名		联系电话		紧急联系人		联系电话
是否残疾	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	残疾人证号		是否独居、空巢		<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
是否留守	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	是否失能	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	是否计划生育特殊家庭老年人		<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
二、家庭基本情况						
序号	姓名	性别	公民身份号码	与户主关系	健康状况	是否为低保对象/特困人员
户主						
2						
3						
三、家庭生活条件						
饮水是否安全						
生活用电是否安全						
住房是否安全						
家庭每月收入（元）						
家庭每月领取养老保险、社会救助和社会福利补贴等情况						
四、已享受帮扶情况						
帮扶单位（组织）	<input type="checkbox"/> 党政机关、群团组织 <input type="checkbox"/> 乡镇（街道）、村（居）民委员会 <input type="checkbox"/> 企业 <input type="checkbox"/> 社会组织 <input type="checkbox"/> 专业社会工作者 <input type="checkbox"/> 志愿者 <input type="checkbox"/> 其他				帮扶责任人	
帮扶措施：						

