

池民养老函〔2023〕171号

## 关于征求《池州市开展特殊困难老年人探访 关爱服务实施方案（征求意见稿）》 意见的函

各县（区）民政局、九华山风景区社保局、开发区社会事务局，市委政法委员会、市文明办、市教育和体育局、市财政局、市住房和城乡建设局、市农业农村局、市卫生健康委员会、市残疾人联合会：

为做好我市特殊困难老年人探访关爱服务，我局牵头起草了《池州市开展特殊困难老年人探访关爱服务实施方案（征求意见稿）》（附件1），现征求贵单位意见。相关意见建议请于9月20日（周三）前反馈市民政局养老服务科。

联系人：王晗，联系电话：0566-2032577，电子邮箱：  
1085517437@qq.com。

- 附件：1.《池州市开展特殊困难老年人探访关爱服务实施方案（征求意见稿）》
- 2.《关于印发<安徽省开展特殊困难老年人探访关爱服务实施方案>的通知》
- 3.征求意见反馈表

池州市民政局

2023 年 9 月 18 日

## 附件 1

# 池州市开展特殊困难老年人探访关爱服务 实施方案

(征求意见稿)

为贯彻落实《关于开展特殊困难老年人探访关爱服务的指导意见》、《安徽省开展特殊困难老年人探访关爱服务实施方案》和《池州市推进基本养老服务体系建设的实施方案》要求，结合我市实际，现就扎实推进特殊困难老年人探访关爱服务工作制定如下实施方案。

## 一、工作目标

2023 年建立特殊困难老年人探访关爱机制，各县（区）结合实际制定工作方案并组织实施，实现特殊困难老年人每周探访一次；2024 年有效开展探访关爱服务；2025 年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、工作内容

### （一）对象范围

探访关爱服务对象为居家养老的高龄、独居、空巢、留守、失能、残疾、计划生育特殊家庭等老年人，按照“突出重点、分类服务”的原则，将独居、空巢、留守、失能、重残、计划生育特殊家庭老年人列为重点对象。

### （二）服务形式

政府主导、社会共同参与，通过每周1次定期上门入户、电话视频、远程监测等务实方式，了解特殊困难老年人居家生活情况，支持赡养人、扶养人履行赡养、扶养义务，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。

### （三）服务内容

探访关爱服务要结合当地实际，在个人自愿前提下，以满足实际需求为导向，通过探访关爱，做到“五了解”“三协助”，切实解决老年人居家养老困难，帮助化解安全风险等问题。

“五了解”包括：

1.了解老年人表达能力、行动能力、反应能力、疾病情况、精神状况等健康方面情况；

2.了解老年人是否存在衣食住行医等方面的困难，是否享受相关社会保障政策待遇等经济方面情况；

3.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；

4.了解老年人家庭房屋和水电气暖设施设备是否存在安全隐患等安全方面情况；

5.了解老年人是否有生活照料、康复护理、精神慰藉、居家适老化改造等服务需求情况等。

“三协助”包括：

1.对可能符合相关社会保障政策待遇条件的特殊困难老年人，告知其依法申请，并视情给予必要协助；

2.对居住环境存在安全隐患的，提醒其及时消除隐患，最大限度减少意外发生；

3.对有生活照料、康复护理、精神慰藉、紧急救援、居家适老化改造等服务需求的，帮助对接养老服务和医疗健康等资源。

### **三、推进措施**

#### **（一）落实责任主体**

各地要按照《安徽省养老服务条例》第十九条规定，落实乡镇人民政府、街道办事处开展探访关爱服务的主体责任，督促家庭成员履行赡养监护义务，委托村民委员会、居民委员会组织实施探访关爱服务。有条件的地方可通过政府购买服务、组织志愿服务等方式开展服务。

#### **（二）建立三个清单**

**1.建立对象基本情况清单。**各县（区）民政部门要主动指导乡镇（街道）开展特殊困难老年人摸底排查工作，村（居）民委员会协助实施，依托池州市特殊困难老年人探访关爱微信小程序、池州市综合养老服务大数据中心，全面掌握特殊困难老年人基本信息和接受探访关爱服务的意愿，建立服务对象基本情况清单，纳入基层网格化管理，做到精准到村（居）、到户、到人。卫生健康和残联等部门要提供计划生育特殊家庭老年人、残疾老年人基本数据。

**2.建立探访关爱服务清单。**在全面摸底排查基础上，根据老年人实际情况、老年人或其家庭成员的意愿，围绕居家

养老存在的困难或安全风险，按照“一人一案”原则，确定探访人和探访关爱内容，建立探访关爱服务清单。

**3.建立关爱服务动态需求清单。**探访过程中要真实记录信息，发现探访对象基本情况和服务需求发生变化时应及时建立动态服务需求清单，确保真实反映探访对象需求。动态服务需求清单统一由所在地村（居）民委员会收集归档，报乡镇（街道）备案，相关需求处理意见应及时反馈探访对象。

### （三）充实服务力量

**1.拓展探访关爱力量。**各地民政部门要整合服务力量，创新社区与社会组织、社会工作者、社区志愿者、社会慈善等资源“五社联动”机制，汇集群众性自治组织、基层老年协会、业主委员会、网格员、家庭医生、养老服务人员、社会工作者、志愿者、老党员、低龄健康老年人、亲属邻里等力量共同参与服务。

#### **2.整合多方关爱资源。**

（1）邻里亲属。发扬邻里互助优良传统，动员居家老年人的邻居、好友、亲属等参与探访关爱工作。督促老年人子女履行法定赡养义务，对在同一地居住的，督促其定期到老人家中探望；对在外地居住的，督促其定期通过电话、微信等形式，与老人保持联系。

（2）自治组织。各县（区）民政等部门要主动指导乡镇（街道）开展特殊困难老年人排查，村（居）民委员会在乡镇（街道）统一组织下，协助实施摸底排查工作，做到精

准到村、到户、到人。充分发挥村（居）民委员会对辖区常住人口自然情况“一口清”优势，协助做好特殊困难老年人信息采集工作，及时录入池州市特殊困难老年人探访关爱微信小程序，建立动态详实的老年人电子档案，为探访关爱服务奠定良好基础。鼓励探索开展农村互助养老模式，通过低龄健康老人、邻里志愿者与特殊困难老年人结对帮扶的方式，有效解决农村特殊老年人的养老难题，并对上门服务人员提供紧急呼叫、打扫卫生、探视慰问等服务给予积分物质激励，激发邻里志愿者参与为老服务的热情。

（3）养老服务机构。发挥养老服务机构专业优势，由民政部门采取政府购买服务等方式，通过社区（村）养老服务中心（站）等养老服务设施网络开展探访关爱服务；

（4）社会工作服务站。将特殊困难老年人探访关爱服务纳入乡镇（街道）社会工作服务站（点）服务内容，发挥社会工作专业优势，提供高质量服务。

（5）社会组织。鼓励城乡社区社会组织参与特殊困难老年人探访关爱工作，组织开展互助活动，引导低龄老年人服务高龄老年人。

（6）家庭医生。发挥家庭医生签约服务优势，由卫生健康部门通过开展上门巡诊和健康管理，及时了解掌握特殊困难老年人身体健康状况，做好慢病管理和健康监测。

（7）物业服务企业。鼓励物业服务企业参与服务，由住房和城乡建设部门指导物业服务企业在开展日常巡查、上

门维修等服务中同步开展探访关爱。

(8) **基层老年协会。**鼓励城乡社区加强基层老年协会建设，发挥老年人自我管理、自我教育、自我服务作用。基层老年协会暂不具备登记条件的实行备案管理。鼓励基层老年协会积极参与特殊困难老年人巡访关爱工作，组织老年互助活动。具备条件的基层老年协会，可承接为老服务项目。

(9) **志愿者。**积极探索在校生志愿服务计学分活动，由教育部门引导高校在校生积极参与特殊困难老年人探访关爱，加强在校生尊老孝老敬老教育。广泛动员慈善人士、物流快递送餐人员参与服务，为社会各界搭建服务平台。

**3.提高探访关爱能力。**县级民政部门要会同相关部门梳理涉及老年人的社会保障政策，房屋和水电气暖设施设备安全知识，辖区内生活照料、康复护理、精神慰藉、紧急救援、居家适老化改造等服务资源，编制探访关爱应知应会手册。县级民政部门要定期组织培训，提高工作人员专业素养。

#### (四) 提升服务质量

**1.规范开展探访关爱。**各地由民政部门牵头，结合实际研究制定探访关爱具体工作方案，要根据不同探访对象的不同需求，分类确定探访关爱服务内容频次。

**2.加强供需服务对接。**依托“金民工程”全国养老服务信息系统、池州市综合养老服务大数据中心、池州市特殊困难老年人探访关爱微信小程序，建立完善特殊困难老年人基础数据库，进一步加强供需服务对接，提高探访关爱服务质



效。要加强与乡镇（街道）养老服务中心、社区（村）养老服务站服务对接，引导老年人就近就便参与活动，提升社区养老服务设施利用率。对于探访中发现的需提供困难帮扶、心理疏导、情绪抚慰、家庭关系调适等服务的特殊困难老年人，要积极引入社会工作者等专业力量开展服务，确保服务取得实效。

**3.积极拓展“互联网+养老”场景应用。**鼓励企业开发面向老年人多种活动场景的监测提醒功能，加强智能语音、北斗定位等技术应用，倡导老年人家庭配置智能呼叫系统、智能电水表、健康监测产品、养老监护装置、独立式感烟火灾探测报警器等设备，实现实时监护、及时预警，同步向紧急联系人发送提示信息。

**4.做好探访关爱服务应急处置。**探访关爱服务人员在探访过程中发现紧急问题，应第一时间协助拨打紧急求助电话，帮助联系家庭成员或其他紧急联系人，事后做好处置情况记录归档。在因特殊原因无法上门探访时，要加大远程探访频次，通过电话、楼宇视频、微信等方式加强沟通，及时了解老年人状况并提供帮助。在极端恶劣天气、传统节日等特殊时间节点，要适当增加探访频次，宣传普及安全健康知识、应急自救知识等。在有关部门发布自然灾害等突发事件预警时，探访关爱服务人员应当配合应急救援力量等积极做好老年人转移安置等工作。

## **四、保障措施**

## （一）加强党的全面领导

坚持党委总揽全局、协调各方，加强对特殊困难老年人探访关爱服务工作的领导，及时研究解决重大问题，不断完善推进机制。积极发挥基层党组织战斗堡垒作用，推动构建党组织领导的区域统筹、条块协同、共建共享的特殊困难老年人探访关爱工作新格局。各级**党委政法委**要将特殊困难老年人探访关爱工作纳入平安建设重要任务。各级**文明办**要将特殊困难老年人探访关爱作为新时代文明实践中心服务工作重要内容，丰富特殊困难老年人精神生活，倡导科学文明健康的生活方式，引导家庭成员向上向善、孝老爱亲。

## （二）严格落实职责任务

各级**民政部门**要积极争取党委和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的重点任务，提上重要议事日程，依托各级养老服务联席会议机制，协调相关部门密切配合，推动乡镇（街道）政府落实属地责任，发挥村（居）民委员会的协管职责，全力推进特殊困难老年人探访关爱工作，整合政策资源，积极动员慈善组织提供捐赠。各级**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。各级**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。各级**住房和城乡建设部门**要引导物业服务企业参与做好特殊困难老年人探访关爱。各级**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内容，推进农村养老提质升级。各级**卫生健康（老龄）**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；要将探访关爱工作纳入各级老龄委重要议事日程，充分发挥老龄工作综合协调职能，加强督促落实。各级**残联组织**要将对残疾老年人探访关爱纳入“关爱残疾人志愿服务活动”，切实帮助残疾老年人提高生活质量，积极做好残疾老年人探访关爱工作。

### （三）强化督导检查提升

将特殊困难老年人探访关爱服务工作纳入养老服务工作的主要内容，创新督查方式，拓展督查手段，健全督查机制，对政策落实情况进行跟踪分析。县（区）民政部门应牵头制定探访关爱服务监督检查机制，负责定期开展监督检查，全面了解服务开展情况，及时总结优秀经验。各县（区）有关部门、乡镇人民政府要切实落实在维护特殊困难老年人权益中的职责，适时对工作落实情况开展督促检查，对特殊困难老年人底数不清、风险隐患排查不扎实、突发事件处置不及时、关爱服务流于形式的要严肃处理。市级有关部门要加强督促检查力度，对督促检查中发现的问题，及时督促有关地区认真整改，并研究解决工作推进中的问题和矛盾，细化工作措施，推进特殊困难老年人探访关爱服务工作。

#### （四）营造良好舆论环境

各地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知尽知，同时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环境。

附件：特殊困难老年人探访关爱服务记录表

# 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：

五、探访情况

第 次开展探访  年 月 日	探访方式	<input type="checkbox"/> 电话问候 <input type="checkbox"/> 上门探访 <input type="checkbox"/> 互联网音（视）频探访 <input type="checkbox"/> 其他		
	家庭状况	家庭人口	<input type="checkbox"/> 无变化 <input type="checkbox"/> 增加__人 <input type="checkbox"/> 减少__人	
	健康状况	表达能力	<input type="checkbox"/> 无变化 <input type="checkbox"/> 较好 <input type="checkbox"/> 较差	
		行动能力	<input type="checkbox"/> 无变化 <input type="checkbox"/> 较好 <input type="checkbox"/> 较差	
		疾病状况	<input type="checkbox"/> 无变化 <input type="checkbox"/> 严重 疾病名称： <input type="checkbox"/> 转好	
	精神状态	情绪状态	<input type="checkbox"/> 无变化 <input type="checkbox"/> 较好 <input type="checkbox"/> 较差	
	安全情况	燃气安全	<input type="checkbox"/> 安全 <input type="checkbox"/> 较安全 <input type="checkbox"/> 不安全	
		水暖安全	<input type="checkbox"/> 安全 <input type="checkbox"/> 较安全 <input type="checkbox"/> 不安全	
		用电安全	<input type="checkbox"/> 安全 <input type="checkbox"/> 较安全 <input type="checkbox"/> 不安全	
	卫生状况	个人卫生	<input type="checkbox"/> 无变化 <input type="checkbox"/> 较好 <input type="checkbox"/> 较差	
		家庭卫生	<input type="checkbox"/> 无变化 <input type="checkbox"/> 较好 <input type="checkbox"/> 较差	
	居住环境	室内环境	<input type="checkbox"/> 无变化 <input type="checkbox"/> 较好 <input type="checkbox"/> 较差	
	老年人服务需求：			
	实施关爱服务建议：			
	探访人员（签字）		被探访人（签字）	信息录入人

			( 签字 )	年 月 日
六、关爱服务情况				
第 次开展关爱  年 月 日	关爱服务情况：			
	服务人员签字（盖章）：年 月 日			
	老年人服务满意度评价：			

备注：此表一式两份，县级民政部门、乡镇（街道）各存档一份。

附件 3

征求意见反馈表

填表单位（盖章）：

填表人：

文件名称	《池州市开展特殊困难老年人探访关爱服务实施方案 （征求意见稿）》
修改 意见 和 建议	
修改 法律 政策 依据 及	
单位负责人 意见	

填表日期：

联系电话：