

关于印发《瑶海区开展特殊困难老年人 探访关爱服务实施方案》的通知

各街镇、开发区，区委政法委、区文明办、区教体局、区财政局、
区住建局、区农林水务局、区卫健委（老龄办）、区残联：

现将《瑶海区开展特殊困难老年人探访关爱服务实施方案》
印发给你们，请遵照执行。

瑶海区民政局

瑶海区委政法委

瑶海区文明办

瑶海区教育体育局

瑶海区财政局

瑶海区住房和城乡建设局

瑶海区农林水务局

瑶海区卫生健康委员会

瑶海区老龄办

瑶海区残疾人联合会

2024年1月12日

瑶海区开展特殊困难老人探访关爱 服务实施方案

为贯彻落实民政部等10部委《关于开展特殊困难老年人探访关爱服务的指导意见》和《安徽省养老服务条例》《安徽省推进基本养老服务体系建设实施方案》、《安徽省开展特殊困难老年人探访关爱服务实施方案》、《合肥市居家养老服务条例》、《合肥市开展特殊困难老人探访关爱服务实施方案》要求，扎实推进特殊困难老年人探访关爱服务工作，积极应对人口老龄化，结合我区实际，制定如下实施方案。

一、工作目标

瑶海区要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、工作任务

（一）探访关爱服务对象

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）探访关爱服务形式

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。对于独居、空巢等重点对象老年人，要加大探访服务频次，重点关注居家养老安全风险问题。

（三）探访关爱服务保障

区民政局指导，各街镇开发区组织开展摸底排查，社区协助实施，不漏一户、不少一人，全面掌握属地特殊困难老年人基本信息和接受探访关爱服务的意愿，并纳入基层网格化管理。各街镇开发区要做好特殊困难老年人的数据信息更新，并按时上报区民政局。在全面摸底排查基础上，根据老年人实际情况、老年人或者其家庭成员的意愿，围绕居家养老存在的困难或者安全风险，分类提供探访关爱服务。

（四）探访关爱服务内容

开展探视走访关爱服务，要在老人自愿前提下，以满足实际需求为导向，通过探访关爱，做到“五了解”“五协助”，着力解决老年人居家养老困难，帮助化解居家安全风险等问题。

1. “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。

2. “五协助”包括：

（1）对身体健康状况差的老年人，做好健康宣教，预防人身安全意外发生；

（2）对可能符合相关社会保障政策待遇条件的老年人，告知其依法申请，并视情给予必要协助；

（3）对缺失家人关爱、存在心理疏导、情绪抚慰、家庭关系调适等需求的老年人，及时协助与其子女亲属联系，必要时帮

助对接专业组织介入；

(4) 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；

(5) 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、工作推进

(一) 完善探访关爱服务机制

1. **落实责任主体。**构建由区民政局牵头，区委政法委、区文明办、区教育体育局、区住房和城乡建设局、区农林水务局、区卫生健康委员会（老龄办）、区残联等相关部门共同参与，各街镇开发区承担主体责任，社区具体实施的特殊困难老年人探访关爱服务工作体系。各街镇开发区可通过政府购买服务、组织志愿服务等方式开展服务。明确每位特殊困难老年人的探访关爱联系人，并由社区报街镇开发区备案。

2. **建立三个清单：**

(1) 建立对象基本情况清单。区民政局要指导街镇开发区开展特殊困难老年人摸底排查工作，社区协助实施，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，做到精准到社区、到户、到人。区卫健委（老龄办）和区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社区收集归档，报街镇开发区备案，相关需求处理意见应及时反馈探访对象。

3. 明确家庭照护责任。广泛宣传、深入贯彻落实《中华人民共和国老年人权益保障法》、《安徽省养老服务条例》、《合肥市居家养老服务条例》等法律法规，明确独居老年人子女家庭照护责任。鼓励成年子女与老年父母就近居住或共同生活，履行赡养义务、承担照料责任。

4. 落实探访关爱服务。区民政局指导，各街镇开发区结合实际研究制定探访关爱具体工作方案。支持街镇开发区结合实际将探访关爱服务纳入政府购买居家上门服务或政府购买社区基本公共养老服务范畴，通过养老服务专业机构开展探访关爱服务，形成政策叠加效应，提高探访关爱服务水平。区民政局要结合开展探访关爱服务统筹做好分散供养特困老年人日常看护、生活照料等服务。

（二）提升探访关爱服务能力

5. 充实探访关爱服务力量。各街镇开发区要创新党建引领、“五社联动”、志愿互助等机制，组织引导群众性自治组织、基层老年协会、业主委员会、网格员、家庭医生、养老服务工作人员、社会工作者、志愿者、社区民警、老党员、低龄健康老年人、亲属邻里等共同参与探访关爱服务。

6. 汇集探访关爱服务资源。区民政局要发挥养老服务机构专业优势，采取政府购买服务等方式，通过社区养老服务中心（站）等养老服务设施网络开展探访关爱服务；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；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。区卫健委（老龄办）要发挥家庭医生签约服务优势，通过上门巡诊、健康管理等，做好特殊困难老年人慢病管理和健康监测，及时了解掌握特殊困难老年人身体健康状况；鼓励加强基层老年协会建设，支持基层老年协会参与探访关爱服务。区教体局要积极探索将中小学志愿服务纳入综合评价，引导学生积极参与特殊困难老年人探访关爱，加强尊老孝老敬老教育。区住建局要鼓励物业服务企业参与服务，督促各街镇开发区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。鼓励志愿者、物流快递送餐人员参与服务，为社会各界广泛搭建服务平台；鼓励发挥近邻、熟人优势参与探

访关爱服务；鼓励党员干部、行政事业单位与特殊困难老年人建立挂钩联系制度，开展结对帮扶关爱。

7. 丰富探访关爱科技力量。积极拓展“互联网+养老”在探访关爱中的应用，加强智能语音、物联网等技术在老年人生活场景中的应用推广。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。

8. 做好探访关爱应急处置。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。各街镇开发区要对风险隐患排除情况、紧急困难缓解情况、转介服务落实情况进行跟踪回访，动态了解关爱服务落实成效。

（三）提高探访关爱服务质效

9. 加强供需服务对接。要加强与街道级养老服务中心、社区居家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。

10. 实现探访关爱专业化。区民政局会同相关部门梳理涉及老年人的社会保障政策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。区民政局定期开展培训，提高工作人员专业素养。

11. 实施常态监督。区民政局根据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。发现特殊困难老年人底数掌握不清晰、风险隐患排查不扎实、突发事件处置不及时、关爱服务流于形式等问题，务必及时严格督促整改。

四、保障措施

（一）加强党的领导

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。区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。区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）明确职责分工

区民政局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重点任务，提上重要议事日程，依托养老服务工作领导小组或联席会议机制，整合政策资源，积极动员慈善组织提供捐赠。区财政局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。区住建局要督促街镇引导物业服务企业参与做好特殊困难老年人探访关爱。区农林水务局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。区卫健委（老龄办）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区老龄办重要议事日程，充分发挥老龄工作综合协调职能，加强督促落实。区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）强化工作调度

区民政局要会同有关部门对特殊困难老年人探访关爱台账

及清单建立情况、队伍建设情况和机制建立情况进行调度，及时总结优秀经验，发现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、关爱服务流于形式等问题，严格督促整改。2024年1月底前，各街镇开发区将本地特殊困难老年人探访关爱服务工作推进情况报送区民政局。探访关爱工作进入常态化阶段后，相关数据按月更新，按季调度。

（四）营造良好氛围

各街镇开发区要综合利用各种宣传方式，使特殊困难老年人及其子女、亲属知晓政策，尤其让独居、高龄、失能等需求度高的老年人应晓尽晓，同时在工作中重视保护特殊困难老年人隐私。要分享好经验好做法，大力宣传孝老爱老敬老传统美德，营造全社会关心关爱特殊困难老年人的良好氛围。

- 附件：1. 特殊困难老年人信息明细表
2. 特殊困难老年人信息汇总表
3. 特殊困难老年人探访关爱服务记录表

附件 3

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） 村（居）		乡镇（ 街道）		是否居住在户籍所在地	□ 是 □ 否
被探访人姓名		联系电话		紧急联系人		联系电话
是否残疾	□ 是 □ 否	残疾人证号		是否独居、空巢	□ 是 □ 否	
是否留守	□ 是 □ 否	是否失能	□ 是 □ 否	是否计划生育特殊家庭老年人	□ 是 □ 否	
二、家庭基本情况						
序号	姓名	性别	公民身份证号码	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