

# 定安县开展特殊困难老年人探访关爱服务 实施方案

为贯彻落实省委、省政府和县委、县政府关于推进基本养老服务体系建设的系列决策部署，以及省民政厅等9部门印发《关于开展特殊困难老年人探访关爱服务的指导意见》，进一步推进实施积极应对人口老龄化国家战略，健全基本养老服务体系，现就我县开展特殊困难老年人探访关爱服务工作制定如下实施方案。

## 一、总体要求

**（一）指导思想。**以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的二十大精神和省委省政府、县委县政府部署要求，坚持以人民为中心的发展思想，充分发挥基层党组织战斗堡垒作用，落实基层政府责任，强化自治、法治、德治“三治结合”和社区、社会组织、社会工作者、社区志愿者、社会慈善资源“五社联动”机制，探索推动社会救助、社会福利、慈善事业、社工服务等制度资源优化整合，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，保障特殊困难老年人基本养老服务需求，让每一位老年人都能生活得安心、静心、舒心。

**（二）主要目标。**到2023年底，基本建立特殊困难老年人探访关爱服务机制；到2024年底，探访关爱服务普遍有效开展；到2025年底，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、探访关爱对象和内容**

各镇要以镇级行政区域为单位，督导村(社区、居)落实在保障老年人合法权益中的基本职责，在坚持个人自愿前提下，以满足实际需求为导向，准确确定本区域探访关爱服务对象，提供相关服务内容，做到“六了解”、“三协助”，着力解决老年人居家养老困难或者帮助化解安全风险。

### **(一) 探访关爱对象**

主要包括孤寡、独居、空巢、留守、失能、重残、计划生育特殊家庭等7类特殊困难老年人(附件1)。

### **(二) 主要服务内容**

通过定期上门入户、电话视频、远程监测等方式，了解掌握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，并根据实际需要提供政策宣讲、需求对接和必要救援等服务。

六了解：1. 了解健康方面情况。主要包括老年人表达能力、行动能力、反应能力、疾病情况、精神状况等基本生活能力情况。

2. 了解经济方面情况。主要包括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。

3. 了解接受赡养情况。主要包括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. 了解安全方面情况。主要包括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。

5. 了解服务需求情况。主要包括老年人是否有生活照料、康复护理、精神慰藉、居家适老化改造等需求。

6. 了解其他特殊情况。主要包括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。

三协助：1. 对居住环境存在安全隐患的特殊困难老年人，协助和提醒其及时消除隐患，最大限度减少意外发生。

2. 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，协助其依法按程序申请相应权益。

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特殊困难老年人，协助其对接养老服务 and 医疗健康等服务资源。

### 三、探访关爱服务步骤

各有关部门要结合各自职能，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。探访关爱服务要结合摸底排查情况，将存在安全风险的特殊困难老年人作为重点帮扶对象，及时通知并督促其子女或其他家庭成员履行照料义务，协助消除风险隐患。

**（一）开展服务对象摸排。**县民政部门指导各镇开展特殊困难老年人摸底排查工作，各村（居）民委员会要协助实施，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，并推动纳入基层网格化管理，做到精准到村（社区、居）、到户、到人。县卫生健康部门和县残联要共享计划生育特殊家庭老年人、残疾老年人的基本数据。县民政部门依托“金民工程”全国养老服务信息系统等信息服务平台，用好全国基层政权建设和社区治理信息系统中社区重点人群数据，及时建立完善特殊困难老年人基础数据库，进一步实现服务供需有效对接。

**（二）明确探访关爱主体。**各镇要在全面摸底排查的基础上，统筹做好特殊困难老年人和分散供养特困老年人关爱服务工作。根据老年人实际情况、老年人或者其家庭成员的意愿，逐人明确结对帮扶主体，充分发挥社区重点人群包保团队的作用，相对固定探访关爱服务人员，落实帮扶责任。围绕居家养老存在的困难或者安全风险，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。

**（三）明确关爱服务要求。**各镇要结合本地区实际，按照本实施方案进一步细化工作措施，根据不同探访对象的不同需求，分类确定探访关爱服务的探访频次和服务内容。对孤寡、高龄独居以及重（中）度失能、重度残疾的特殊困难老年人，每半月探访关爱不少于一次；对其他的特殊困难老年人，每月探访关爱不少于一次（相关探访关爱次数均可计入社区重点人群联系服务频次）。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，宣传普及安全知识、应急自救知识、健康知识等。要建立探访关爱服务工作台帐，填写《特殊困难老年人探访关爱服务记录表》（附件

2)，畅通反馈机制，做到事事有回应、件件都落实，确保探访关爱服务落到实处。

**（四）创新关爱服务方式。**各镇各有关部门要积极拓展“互联网+养老”在探访关爱中的场景应用，充分利用各类养老志愿服务公益互助平台等开展关爱服务。鼓励相关服务主体加强智能语音、北斗定位等技术应用，开发面向老年人各种活动场景的监测提醒功能，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，一旦监测异常，能够及时预警，并同步向紧急联系人发送提示信息。

**（五）提高关爱服务质量。**探访关爱服务人员要通过上门入户、电话、微信、视频等形式加强与服务对象的平时沟通，及时了解老年人状况并提供有效帮助。在探访过程中发现紧急问题时，应当第一时间协助拨打紧急求助电话，帮助联系其家庭成员或者其他紧急联系人，事后做好处置情况记录归档。对于探访中发现的需要进一步提供困难帮扶、心理疏导、情绪抚慰、家庭关系调适等专业服务的特殊老年人，要积极引入社会工作者等专业力量开展服务，确保探访关爱服务取得实效。

#### **四、整合服务力量**

**（一）加强“五社联动”。**各镇、各有关部门要进一步发挥社区、社会组织、社会工作者、社区（村）志愿者、社会慈善资源的整体合力，形成村（社区、居）民委员会、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、亲属邻里等共同参与的探访关爱力量。鼓励开发设置村（社区、居）助老公益性岗位，发挥村（社区、居）“近邻”、“熟人”优势，参与探访关爱服务行动。村（社区、居）民委员会要在镇政府的统筹协调和组织引导下，组织动员探访关爱服务人员履行职责，开展形式多样、内容丰富、符合需求的关爱服务。

**（二）发挥“专业优势”**。一是要发挥社会工作专业优势，将特殊困难老年人探访关爱服务纳入镇社会工作服务站（点）服务内容，为特殊困难老年人提供心理疏导、精神慰藉、代际沟通、家庭关系调适等关爱服务。二是卫生健康部门要发挥家庭医生签约服务优势，通过开展上门巡诊、健康管理等，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。

**（三）做好“四个鼓励”**。一是鼓励城乡社区加强基层老年协会建设，坚持老有所养和老有所为相结合，支持基层老年协会参与特殊困难老年人探访关爱工作，引导低龄老年人服务高龄老年人，开展互助养老关爱服务。二是大力加强青少年学生尊老孝老敬老教育，探索将特殊困难老年人探访关爱服务引入志愿服务计学分活动，鼓励在校学生积极参与特殊困难老年人探访关爱等志愿活动，在青少年学生中培育和践行社会主义核心价值观。三是鼓励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服务。四是积极组织志愿者、物流快递送餐人员参与探访关爱工作，

鼓励其就近就便对特殊困难老年人进行探访关爱，为他们奉献爱心、服务社会搭建平台。

## 五、保障措施

**（一）加强组织领导。**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，县养老服务联席会议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。各镇党委要将特殊困难老年人探访关爱工作纳入平安海南建设重要任务，将特殊困难老年人探访关爱作为新时代文明实践所、站服务工作重要内容，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）落实职责任务。**民政部门要积极推动当地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，依托养老服务部门议事协调机制，整合政策资源，积极动员慈善组织提供捐赠。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。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。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。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，积极参与做好残疾老年人探访关爱。

**（三）营造宣传氛围。**各镇、各部门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。要发挥新时代文明实践所、站作用，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，积极推动探访关爱特殊困难老年人成为道德风尚。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。

2023年11月底前，各镇要将工作进展情况报县民政局。

- 附件：
1. 探访关爱服务对象
  2. 特殊困难老年人探访关爱服务记录表

## 探访关爱服务对象

1. 孤寡老年人。指无配偶、无子女，无人照顾，丧失劳动能力的老年人（如果孤寡老年人还符合“无生活来源”等规定条件的可纳入特困救助供养范围）。

2. 独居老年人。不与子女或其他家属共同居住且子女或其他家属不在同一镇（街道）居住的老年人。

3. 空巢老年人。子女长大成人后从父母家庭中相继分离出去，且与子女不在同一镇（街道）居住的老年人。

4. 留守老年人。因全部子女长期（通常半年以上）离开户籍地进入城镇务工或经商或从事其他生产经营活动，而在家留守的农村户籍老年人。

5. 失能老年人。是指丧失生活自理能力的老年人，对照《老年人能力评估规范》标准，将失能老年人分为能力轻度受损（轻度失能）、能力中度受损（中度失能）、能力重度受损（重度失能）、能力完全丧失（完全失能）4个等级。

6. 重残老年人。重度残疾老年人是指持有效《中华人民共和国残疾人证》，残疾程度为一级、二级的残疾老年人，其中残疾一级为极重度残疾人，残疾二级为重度残疾人。

7. 计划生育特殊家庭老年人。独生子女三级以上伤残或死亡，未再生育或收养子女的家庭老年人。其他计划生育家庭老年人符合独居、空巢、留守老年人条件的，纳入探访关爱服务对象。

## 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)	乡镇(街道)	村(社区)	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	是否低保对象/特困人员
户主						<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
2						<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
3						<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
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	人口变化	<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。