

陕西省民政厅
中共陕西省委政法委员会
中共陕西省委精神文明建设指导委员会办公室
陕西省教育厅
陕西省财政厅
陕西省住房和城乡建设厅
陕西省农业农村厅
陕西省卫生健康委员会
陕西省残疾人联合会
陕西省老龄办

文件

陕民发〔2023〕31号

关于开展特殊困难老年人探访关爱服务的实施意见

各设区市、杨凌示范区、韩城市民政局、市委政法委、文明办、教育局（教委）、财政局、住房和城乡建设局、农业农村局、卫生健康委（老龄办）、残联：

开展特殊困难老年人探访关爱服务是养老服务的重要内容，

是建立政府主导、社会共同参与，以定期上门入户、电话视频、远程监测为主要途径，以了解居家生活情况、支持赡养人、扶养人履行相应义务，并根据实际需要提供政策宣讲、需求对接和必要救援的活动。为深入贯彻落实民政部等部门《关于开展特殊困难老年人探访关爱服务的指导意见》（民发〔2022〕73号），着力化解独居、空巢、留守、失能、重残、计划生育特殊家庭等特殊困难老年人（以下简称特殊困难老年人）的居家养老安全风险，进一步强化养老服务兜底线、保基本的服务功能，制定本实施意见。

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，全面贯彻党的二十大精神，坚持以人民为中心的发展思想，到2023年底前，基本建立特殊困难老年人探访关爱服务机制，结合实际出台实施方案；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、主要任务

（一）统筹推进，建立探访关爱服务机制。各级各部门要以县级行政区域为单位，落实县乡两级政府在保障老年人合法权益中的基本职责，结合实际确定探访关爱服务对象和内容。各县（市、区）民政部门要指导乡镇（街道）开展特殊困难老年人摸

底排查工作，建立应急处置和评估帮扶机制，村（居）民委员会协助实施，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（居）、到户、到人。各市、县（市、区）民政部门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。卫生健康部门和残联组织要共享计划生育特殊家庭老年人、残疾老年人的基本数据。

（二）聚焦需求，拓展探访关爱服务内容。有关部门和有关组织要以全面摸底排查为基础，以老年人实际情况、老年人或者其家庭成员真实意愿为前提，以满足实际需求为重点，以解决老年人居家养老困难或者帮助化解安全风险为目标，分类提供探访关爱服务。要通过探访，做到“五了解”：**一要**了解老年人健康状况，包括表达能力、行动能力、反应能力、疾病情况、精神状况等；**二要**了解老年人的经济状况，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情况；**三要**了解老年人接受赡养情况，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等情况；**四要**了解老年人家庭的日常生活安全隐患情况，家庭房屋和水电气暖设施设备是否存在安全隐患等情况；**五要**了解老年人的服务需求情况，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。要在“五了解”的基础上，精准开展服务：**一要**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；二要

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；三要

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服务资源。

（三）广泛动员，加强探访关爱服务力量。民政部门要创新“五社联动”机制，鼓励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。通过政府购买服务等方式，引入专业养老服务机构、社区日间照料中心等服务设施网络开展探访关爱服务。村（居）民委员会要在县乡两级政府或派出机构的统筹协调和组织引导下，组织动员探访关爱服务人员开展形式多样、内容丰富、符合需求的关爱服务。发挥社会工作人文关怀、助人自助的专业优势，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，及时为特殊困难老年人提供心理疏导、情绪疏导、精神慰藉、代际沟通、家庭关系调适、社会融入等关爱服务。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，以互助式养老、结对帮扶、抱团养老等方式方法，组织会员之间采取“一帮一”、“多帮一”、“一帮多”等形式，广泛开展低龄健康老人扶助高龄、失能老人互助关爱活动。积极组织志愿者、物流快递送餐人员参与探访关爱工作，为他们奉献爱心、服务社会搭建平台。

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。**卫生健康部门**要支持引导基层医疗卫生服务机构开展特殊困难老年人问诊，充分发挥家庭医生签约服务优势，通过开展上门巡诊、网上问诊、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。**教育部门**要积极探索在校生志愿服务计学分活动，引导在校生积极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。**住房和城乡建设部门**要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）多措并举，提升探访关爱服务质效。研究制定服务标准规范，按照普遍巡访和重点巡访相结合的原则，根据老年人状况，分类确定探访关爱服务的内容和频次，对失能的特殊困难老年人，每月探访关爱不少于一次。在无法上门探访时，要增加远程探访频率，通过电话、微信、视频等形式加强日常沟通，及时了解老年人状况并提供有效帮助。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，宣传普及安全知识、应急自救知识、健康知识等。**动态更新台账**，县级民政部门要依托“金民工程”全国养老服务信息系统平台，建立并及时更新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。**推动长效服务**，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困难老年人，要积极引

入社会工作者等专业力量开展服务，推动建立长效服务机制，确保探访关爱服务取得实效。**加强科技赋能**，积极拓展“互联网+养老”在探访关爱中的场景应用，鼓励相关企业开发面向老年人各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，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。**做好应急处置**，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。

三、保障措施

（一）强化组织领导。发挥党委总揽全局、协调各方的领导作用，加强党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，不断完善工作机制。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陕西建设重要任务。**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）落实部门责任。各级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，加大福利彩票公益金对特殊困难老年人探访关爱服务项目的支持力度。**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方面，推进农村养老提质升级。**各级卫生健康部门**要结合计划生育特殊家庭关怀扶助工作，依托特殊家庭联系人制度，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。**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，积极参与做好残疾老年人探访关爱。

（三）加强督促检查。将特殊困难老年人巡访关爱服务纳入养老服务综合监管范围，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和监督检查。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。

(四)营造良好氛围。各级各部门要综合利用多种宣传方式，积极宣传相关政策和推进情况，让特殊困难老年人及其子女、亲属了解掌握政策，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社会氛围。

2023年6月30日前和11月30日前，各地市民政部门要分别将制定开展特殊困难老年人探访关爱服务实施方案和工作开展情况报省民政厅。

附件：特殊困难老年人探访关爱服务记录表





陕西省财政厅



陕西省住房和城乡建设厅



陕西省农业农村厅



陕西省卫生健康委员会



陕西省残疾人联合会



陕西省老龄办
2023年4月24日

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） 乡镇（街道） 村（居）				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）	☐ 党政机关、群团组织 ☐ 乡镇（街道）、村（居）民委员会 ☐ 企业 ☐ 社会组织 ☐ 专业社会工作者 ☐ 志愿者 ☐ 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	☐ 电话问候 ☐ 上门探访 ☐ 互联网音（视）频探访 ☐ 其他	
	家庭状况	家庭人口	☐ 无变化 ☐ 增加____人 ☐ 减少____人
	健康状况	表达能力	☐ 无变化 ☐ 较好 ☐ 较差
		行动能力	☐ 无变化 ☐ 较好 ☐ 较差
		疾病状况	☐ 无变化 ☐ 严重 疾病名称： ☐ 转好
	精神状态	情绪状态	☐ 无变化 ☐ 较好 ☐ 较差
	安全情况	燃气安全	☐ 安全 ☐ 较安全 ☐ 不安全
		水暖安全	☐ 安全 ☐ 较安全 ☐ 不安全
		用电安全	☐ 安全 ☐ 较安全 ☐ 不安全
卫生状况	个人卫生	☐ 无变化 ☐ 较好 ☐ 较差	

		家庭卫生	☐ 无变化 ☐ 较好 ☐ 较差		
	居住环境	室内环境	☐ 无变化 ☐ 较好 ☐ 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。					