

三 穗 县 民 政 局
中 共 三 穗 县 委 政 法 委 员 会
三 穗 县 精 神 文 明 建 设 指 导 委 员 会 办 公 室
三 穗 县 教 科 局
三 穗 县 财 政 局
三 穗 县 住 房 和 城 乡 建 设 局
三 穗 县 农 业 农 村 局
三 穗 县 卫 生 健 康 局
三 穗 县 残 疾 人 联 合 会

文件

穗民函〔2023〕5号

县民政局等九部门关于印发《特殊困难 老年人探访关爱服务实施方案》的 通 知

各乡镇（街道）人民政府（办事处），相关县直单位：

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，是支持家庭养老，帮助解决居家养老困难，预防和减少老年人居家养老安全风险，扎实推进基本养老服务的重要工作。为做好我县特殊困难老年人探访关爱服务工作，特制定《特殊

困难老年人探访关爱服务实施方案》，现印发给你们，请按照文件要求开展相关工作。



三穗县民政局



中共三穗县委政法委员会



三穗县精神文明建设指导委员会办公室



三穗县教科局



三穗县财政局



三穗县住房和城乡建设局



三穗县农业农村局



三穗县卫生健康局



三穗县残疾人联合会

2023年8月26日

特殊困难老年人探访关爱服务实施方案

为深入贯彻落实党中央国务院、省委省政府、州委州政府关于加强养老服务工作的相关决策部署，更好地提升独居、空巢、留守、失能、重残、计划生育特殊家庭等老年人（以下简称特殊困难老年人）日常生活安全指数，进一步强化养老服务兜底线、保基本的服务功能，根据《民政部 中央政法委 中央文明办 教育部 财政部 住房城乡建设部 农业农村部 卫生健康委 中国残联 全国老龄办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）《省民政厅等九部门关于开展特殊困难老年人探访关爱服务的实施方案》（黔民发〔2023〕9号），制定本方案。

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，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，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。到2023年底前，

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，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。

二、主要任务

（一）开展摸底排查，建立探访关爱服务工作台账

1. 准确界定各类特殊困难老年人。独居老人指丧偶（无伴侣）且无子女或子女（含子女、成年孙子女、外孙子女，下同）不在同一个村（居）居住的老人。空巢老人指无子女或子女不在同一个村（居）居住的老人。留守老人指全部子女长期（半年以上）离开户籍地进入城镇务工或从事其他生产经营活动而在农村留守的、身边没有赡养人或者赡养人无赡养能力的老年人。失能老人指丧失生活自理能力的老人。重残老人指重度视力、听力、言语、肢体、精神、智力残疾的老人。计划生育特殊家庭老人指独生子女发生伤残或死亡后未再生育或收养子女的老人。

2. 摸清各类特殊困难老年人数量。县民政部门将社区集约化信息服务平台中的独居老年人数据，与残联掌握的残疾老年人数据、卫生健康部门掌握的计划生育特殊家庭老人数据进行比对，结合城乡低保核查、老年人能力评估掌握的数据，各乡镇（街道）要根据县民政部门提供的数据指导村（社区）开展入户排查，查缺补漏，全面标注清楚独居、空巢、留守、失能、重残、计划生育特殊家庭等老年人基本情况，包括但不限于姓名、性别、家庭住址、联系电话、特殊困难老年人类别等，动

态更新完善，确保情况清，底数明。同时，在社区集约化信息服务平台中更新各类特殊困难老年人数据。

3. 摸清特殊困难老年人基本情况。一是摸清老年人的健康情况。依托村医、家庭医生、村（居）组干部、网格员、驻村工作队员以及老年人健康档案，全面摸清各类特殊困难老年人健康状况并建立台账，包括日常生活能力、感知能力、表达能力、行动能力、疾病情况和精神状况等。二是摸清老年人帮扶需求。结合排查掌握的老年人接受子女赡养扶养情况、相关社会保障政策待遇落实情况，全面摸清特殊困难老年人生活照料、康复护理、精神慰藉、居家适老化改造等服务需求。三是摸清老年人日常生活风险隐患。摸清特殊困难老年人家庭房屋、外部居住环境、水电气暖等设施设备等方面的安全隐患。

（二）强化队伍建设，充实探访关爱服务力量

1. 建立探访关爱主体队伍。以村（居）为单位，建立以村（居）组干部、驻村工作队员、网格员为主体的特殊困难老年人探访关爱服务工作队伍。明确每一个特殊困难老年人（家庭）探访关爱工作的包保责任人，建立包保台账并送县民政部门备案。

2. 加强探访关爱支持队伍。乡镇（街道）要指导村（居）整合志愿者、社会工作者、基层老年协会、业主委员会、家庭医生、养老服务人员、老党员、低龄健康老年人、亲属邻里等探访关爱服务力量，切实加强探访关爱支持队伍建设。

3. 强化探访关爱工作体系。民政、政法委、文明办、教育、住建、农业农村、卫生健康、残联、老龄办等部门要结合自身

职责进行具体业务指导，乡镇（街道）承担主体责任，村（居）具体落实特殊困难老年人探访关爱服务工作。将特殊困难老年人探访关爱工作纳入“一中心一张网十联户”“党小组（党支部）+网格员+联户长”城乡社区治理体系。加强城乡基层老年协会建设，引导协会参与特殊困难老年人探访关爱服务，搭建低龄健康老年人与特殊困难老年人帮扶对子，探索开展“老伙伴”等互助活动。

（三）完善工作机制，常态化开展探访关爱服务

1. 落实探访关爱服务频次和内容。各乡镇（街道）要结合实际，根据老年人状况合理确定服务频次。对身体健康、能够自理的特殊困难老年人，每月实地探访关爱不少于一次。对失能、重病、重残、高龄独居的特殊困难老年人，每月实地探访关爱不少于两次，并根据老年人情况适当增加实地探访次数。通过电话、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，要增加探访频次。探访人员要及时了解特殊困难老年人的身体健康状况、帮扶需求和安全风险隐患等具体情况，动态更新探访关爱服务台账；要加强精神慰藉，宣传普及消防安全、食品安全、应急自救和健康知识。

2. 做好探访关爱服务需求转介。探访关爱人员要做好特殊困难老年人的服务需求转介。针对特殊困难老年人生活照料、康复护理、居家适老化改造等方面的专业化服务需求，探访人员经与老人、赡养人抚养人沟通后，将其居家上门养老服务需求转介给能够提供相应服务的机构或个人。对失能程度高、上

门服务解决不了实际需求的，转介给专业养老服务机构。特殊困难老年人患病就医、慢病管理等医疗服务需求，探访人员应及时转介给家庭医生、村医或医疗卫生机构；心理疏导、情绪抚慰、家庭关系调适等专业服务需求，应及时转介给乡镇（街道）社会工作服务站；对有上门维修、助餐助洁等志愿服务范畴内的服务需求，可转介给社区志愿者。对探访发现特殊困难老年人家庭房屋和水电气暖设施设备的安全隐患，探访人员要及时让老人及其赡养人抚养人消除隐患；超出老年人及其赡养人抚养人能力范畴的，及时报告乡镇（街道），在相关部门指导下妥善解决。探访关爱人员要链接好志愿者、爱心人士和相关社会组织等爱老敬老社会资源，增强服务活力。

3. 做好探访关爱服务应急处置。探访关爱服务人员在探访关爱过程中遇到紧急情况时，应当在第一时间采取力所能及的紧急处置措施，并拨打紧急求助电话，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。

4. 加强探访关爱服务督促检查。采取线上线下相结合的方式对各地探访关爱服务工作开展情况进行督促检查。在线上，通过特殊困难老年人探访关爱服务平台，引导探访人员规范化开展探访关爱工作，定期提取服务数据进行比对分析。在线下，采取抽查、不定期检查等方式，由县对乡镇、乡镇对村居的探访关爱工作进行全面督促检查。各乡镇（街道）要严肃探访纪律，对检查中发现的不探访假探访、台账数据不填报乱填报的情况严肃处理，严防冲击社会道德底线的事件发生。

（四）推进养老服务体系建设和提升探访关爱服务质量

1. 提升探访关爱工作效率。依托集约化社区综合信息服务平台，记录探访人员每月对辖区内特殊困难老年人探访关爱服务情况，完善特殊困难老年人台账，有效分析探访关爱服务数据，精准掌握老年人能力状况和服务需求。

2. 推进社区居家上门服务。统筹整合各类资源，按规定在符合条件街道（乡镇）设置嵌入式养老服务机构（区域性养老机构），就近就便为老年人提供长期照护、短期托顾、临时照护等服务。开展城镇配建养老服务设施专项治理，在城乡社区建设养老服务设施，鼓励社会力量探索“机构带站”运营模式，将专业化规范化养老服务延伸到特殊困难老年人家庭。

3. 分类提供基本养老服务。各乡镇（街道）要贯彻落实国家基本养老服务清单，为符合条件的特殊困难老年人分类提供生活照料、康复护理、社会救助、探访关爱等适宜服务。

三、工作步骤

（一）动员部署阶段（2023年8月）

在县各部门的指导下，各乡镇（街道）要明确实施探访关爱工作的内容和对象，要对工作进行全面安排部署。

（二）摸底排查阶段（2023年9月—10月）

充分整合独居老年人、残疾老年人、计划生育特殊家庭老人数据以及城乡低保核查、老年人能力评估等业务数据，全面开展入户核查，准确掌握特殊困难老年人数量、基本情况和服务需求，建立探访关爱服务工作台账。

（三）建立机制阶段（2023年11月—12月）

落实探访关爱服务责任人，建立探访关爱服务队伍，健全

探访关爱、服务需求转介、应急处置、督促检查等工作机制，常态化开展探访关爱服务。

（四）抽查检查阶段（2023 年 9 月—2023 年 12 月）

各乡镇（街道）要对特殊困难老年人探访关爱摸底排查、建立台账和工作机制等情况进行全面自查，县民政局会同相关部门适时对各乡镇（街道）探访关爱工作推进情况进行督导检查。

（五）总结提升阶段（2024 年 1 月—2025 年 12 月）

各乡镇（街道）对特殊困难老年人探访关爱服务工作机制建立和服务开展情况进行总结，提炼好的经验做法，查找工作中的差距和不足，不断改进提高探访关爱服务的质量和效率。

四、工作要求

（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。完善特殊困难老年人探访关爱服务，推动基本养老服务清单实施，落实高质量考核。县委政法委要将特殊困难老年人探访关爱工作纳入平安三穗建设重要任务；县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志愿服务活动内容，丰富特殊困难老年人精神生活，倡导健康文明生活方式，引导家庭成员向上向善、孝老敬亲。

（二）落实职责任务

县民政局依托养老服务议事协调机制，进一步整合政策资源，积极动员慈善组织提供捐赠。县教科局要培育在校学生践行社会主义核心价值观，组织在校学生志愿参与探访关爱服务，培养学生孝亲敬长传统美德。县财政局要统筹现有渠道资金，支持特殊困难老年人探访关爱服务工作，指导相关部门依法依规开展政府购买服务。县住建局要引导物业服务企业参与探访关爱工作。县农业农村局将农村留守老年人关爱服务工作，纳入农业农村重点规划的农村公共服务方面内容。县卫健局（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。要充分发挥县老龄办综合协调职能，督促落实特殊困难老年人探访关爱工作。县残联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）加强工作调度

县民政局要会同有关部门对特殊困难老年人探访关爱台账建立情况、队伍建设情况和机制建立情况进行调度，及时研究解决存在的困难问题。以乡镇（街道）为单位于2023年9月、10月、12月中旬前报送特殊困难老年人探访关爱台账、工作机制建立情况。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）营造良好舆论环境

各乡镇（街道）要综合利用多种宣传方式，主动宣传相关

政策和工作推进情况，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。

附件: 1. 特殊困难老年人探访关爱服务台账

2. 特殊困难老年人探访关爱工作调度表