

关于印发《四川省关于开展特殊困难 老年人探访关爱服务的工作方案》的通知

川民发〔2023〕116号

各市（州）民政局、政法委、文明办、教育局、财政局、住房和城乡建设局、农业农村局、卫生健康委、残联：

现将《四川省关于开展特殊困难老年人探访关爱服务的工作方案》印发给你们，请认真组织实施。

四川省民政厅

中共四川省委政法委员会

四川省精神文明建设办公室

四川省教育厅

四川省财政厅

四川省住房和城乡建设厅

四川省农业农村厅

四川省卫生健康委员会

四川省残疾人联合会

2023年10月30日

四川省关于开展特殊困难老年人探访 关爱服务的工作方案

为深入贯彻落实党的二十大精神，根据《民政部 中央政法委 中央文明办 教育部 财政部 住房和城乡建设部 农业农村部 国家卫生健康委 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）要求，着力化解孤寡、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，进一步优化孤寡老年人服务，保障特殊困难老年人基本养老服务需求，确保特殊困难老年人在遭遇紧急突发状况时能够得到及时有效帮扶和救助，现结合我本省实际，制定如下方案。

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和省第十二次党代会精神，坚持党委领导、政府主导、社会参与，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年底前，基本建立特殊困难老年人探访关爱服务机制，各市（州）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）建立探访关爱服务机制。

1.明确工作职责。民政部门牵头制定特殊困难老年人探访关爱服务实施方案，负责探访关爱服务工作的统筹协调、业务指导和绩效管理。其他部门按照工作要求落实相关职责任务。乡镇人民政府、街道办事处负责属地特殊困难老年人信息摸排工作，对辖区特殊困难老年人探访关爱服务工作负有监督管理职能。村（居）民委员会发挥对辖区老年人熟悉优势，协助做好特殊困难老年人信息采集工作。强化子女对老年人日常照护的第一责任，对在同一居住地居住的，将其列为第一探访联系人，督促其履行法定赡养义务；对在外地居住的，督促其定期通过电话、微信、视频等形式，与老年人保持联系；对无子女的特殊困难老年人，由乡镇人民政府（街道办事处）会同村（居）“两委”明确第一探访联系人。

2.压实工作责任。各地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，出台实施方案。把开展特殊困难老年人探访关爱服务的工作情况，纳入年度目标考核重要内容，

强化定期督导和绩效评价，确保工作落实落地。

3.摸清底数情况。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，村（居）民委员会协助提供老年人信息以及通过其他渠道获取的老年人信息，并按孤寡、独居、空巢、留守、失能、重残、计划生育特殊家庭等7类老年人对象整理分类。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。以居住小区或村民小组（自然村）为单位，采取入户调查、逐户摸排等方式，比照搜集到的老年人信息逐一核实，做到不漏一户、不漏一人。

4.建立服务台账。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，填写《四川省特殊困难老年人信息登记表》（附件2），建立基础台账，且每半年动态更新一次。到2023年底，全省特殊困难老年人形成一人一档。各地民政部门要依托“金民工程”，及时完善全省特殊困难老年人基础数据库。

（二）丰富探访关爱服务内容。

在全面摸底排查基础上，结合当地实际，根据老年人实际情况、老年人或者其家庭成员的意愿，以满足实际需求为导向，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。

1.了解探访对象生活状况。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；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；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。

2.了解探访对象生活安全风险情况。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；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.了解探访对象家庭赡养责任落实情况。了解子女外出务工情况、家庭实际赡养情况、是否委托他人代为赡养等信息。对于与老年人分开居住的家庭成员，了解是否履行赡养扶养义务，是否经常看望或者问候老年人。

4.宣传告知保障政策。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；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。

5.个性化制定服务内容。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传讲解、需求转介和必要救援等服务活动。各地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。填写《四川省特殊困难老年人探访关爱服务记录表》（附件3），对照记录的帮扶需求和帮扶措施要一一对应，落实情况形成闭环管理，体现帮扶成效。

（三）充实探访关爱服务力量。

各地要创新党建引领、“五社联动”、邻里互助等机制，形成群众性自治组织、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的探访关爱合力。

1.乡镇（街道）政府要分类建立探访人员清单，安排部署探访人员服务内容和半径；村（居）民委员会要在县乡两级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。

2.要发挥养老服务机构专业优势，采取政府购买服务等方式，通过社区养老服务综合体等服务设施网络开展探访关爱服务。

3.发挥基层网格员作用，将开展特殊困难老年人探访关爱服务纳入基层网格化管理，做到精准到村（居）、到户、到人。

4.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。

5.强化和拓展乡村医疗卫生体系服务功能，鼓励基层医疗卫生机构与农村养老机构和养老设施签订互惠互利的医疗服务协议，通过开展“健康敲门行动”、定期巡诊、健康管理等及时了解掌握特殊困难老年人健康状况，做好慢病管理和健康监测。

6.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，提供专业精准服务。

7.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，组织“老伙伴”等互助活动，引导低龄老年人服务高龄老年人。

8.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。

9.培育壮大老年志愿服务队伍，为高龄、失能老年人提供志愿服务。发挥村（居）“近邻”“熟人”优势，参与探访关爱服务行动。

10.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，通过结对帮扶开展探访关爱服务。

11.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。

12.依托各级公益慈善服务阵地，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。

（四）提升探访关爱服务质量效率。

1.明确探访关爱服务标准。探访关爱服务采取上门入户、电话视频、远程监测等方式进行，各地可按照“突出重点、分类服务”的原则，结合实际创新探访关爱服务方式。7类对象中的孤寡、高龄独居以及重（中）度失能、重度残疾老年人列为重点对象，每半月至少上门探访服务1次；其他特殊困难老年人列为—

般对象，每月至少上门探访服务1次。

2.用好养老服务信息化平台。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，建立完善特殊困难老年人基础数据库，链接整合城乡养老服务资源要素，开展信息采集、精神慰藉、政策咨询等线上线下融合服务，进一步实现服务供需有效对接。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。

3.强化日常监测科技支撑。推进移动互联网、大数据、人工智能等信息技术与养老服务深度融合，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。鼓励各地结合实际情况探索建立探访关爱平台，通过“线上+线下”联动的方式，在紧急救助、医疗康复、人文关怀和生活帮扶方面为老年人提供全方位的服务。鼓励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）做好探访关爱服务应急处置。

1.规范开展应急行动。各市（州）应制定应急处置标准流程，探访关爱服务人员在探访过程中发现重大风险隐患、遇到突发事

件或重大问题时，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，并报告老人居住所在村（社区），协助相关方面共同做好风险隐患排查工作，事后做好处置情况记录归档。乡镇（街道）要对风险隐患排查情况、急需困难缓解情况、转介服务落实情况进行跟踪回访，动态了解服务落实成效。

2.灵活调整探访频次。当发生疫情等公共卫生事件时，探访关爱服务人员要做好个人防护，发现服务对象有疑似症状的，要按照疫情防控要求及时处置。在无法上门探访的情况下，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，必须开展探访关爱服务，宣传普及安全知识、应急自救知识、健康知识等。

三、加强组织保障

（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。充分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、条块结合、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政法工作重要内容。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）落实职责任务。民政部门要发挥牵头抓总作用，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的重点任务，作为落实基本养老服务清单的重要举措，提上重要议事日程，依托养老服务领导机制和议事协调机制，整合政策资源，积极动员慈善组织提供捐赠。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。教育部门要培育在校学生践行社会主义核心价值观，组织动员在校学生自愿参与特殊困难老年人探访关爱服务。住房和城乡建设部门要引导物业服务企业参与探访关爱工作。农业农村部门要将农村留守老年人关爱服务工作作为农村公共服务方面重要内容加以推进。卫生健康部门要会同相关部门结合计划生育特殊家庭社会关爱工作，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。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。要充分发挥各级老龄委综合协调职能，督促落实特殊困难老年人探访关爱工作。

（三）加强督促指导。各级民政部门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和督促检查，及时研究解决存在的困难问题。要通过信息化手段，定期提取服务数据进行比对分析，采取抽查、不定

期检查等方式，由省对市州、市州对县区、县区对乡镇、乡镇对村居的探访关爱工作进行全面督促检查。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。各市（州）民政局于2023年12月底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。

（三）加强宣传引导。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，树立先进典型，褒扬表彰先进，引导全社会向上向善、孝老敬老，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.探访关爱服务对象
2.四川省特殊困难老年人信息登记表
3.四川省特殊困难老年人探访关爱服务记录表

附件 1

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。无儿无女无老伴的孤寡老年人、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后未再生育或无收养子女的老年人。

附件 2

四川省特殊困难老年人信息登记表

建档日期： 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		
对象类型	<input type="checkbox"/> 孤寡老年人 <input type="checkbox"/> 独居老年人 <input type="checkbox"/> 空巢老年人 <input type="checkbox"/> 留守老年人 <input type="checkbox"/> 失能老年人（包括中、重） <input type="checkbox"/> 重残老年人（残疾证号： ） <input type="checkbox"/> 计划生育特殊家庭老年人			□重点对象		□一般对象	
能力程度	<input type="checkbox"/> 能力完好 <input type="checkbox"/> 轻度失能 <input type="checkbox"/> 中度失能 <input type="checkbox"/> 重度失能			曾患病史			
经济情况	<input type="checkbox"/> 特困人员 <input type="checkbox"/> 低保、低保边缘	经济来源		月可支配收入			
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	是否经常探访
户主							
2							
3							
4							
5							
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		<input type="checkbox"/> 有领取养老保险，每月 元 <input type="checkbox"/> 无养老保险 享受社会救助和社会福利补贴项目 每月补贴金额					

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：			

备注：此表一式三份，县级民政部门、乡镇（街道）、帮扶单位（组织）各存档一份。

附件 3

四川省特殊困难老年人探访关爱服务记录表

第 次开展探访关爱 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		
	关爱服务情况：				
	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）			
老年人服务满意度评价：					

备注：此表一式三份，县级民政部门、乡镇（街道）、帮扶单位（组织）各存档一份。

