

右玉县民政局
右玉县委政法委员会
右玉县委宣传部
右玉县教育局
右玉县财政局
右玉县住房和城乡建设管理局
右玉县农业农村局
右玉县卫生健康和体育局
右玉县残疾人联合会

文件

右民发〔2023〕34号

关于印发《右玉县开展特殊困难老年人探访 关爱服务实施方案》的通知

各乡（镇）、杀虎口风景名胜区党委，县委政法委、县委宣传部、县教育局、县财政局、县住房和城乡建设管理局、县农业农村局、县卫体局、县残联：

右玉县民政局、右玉县委政法委、右玉县委宣传部、右玉县教育局、右玉县财政局、右玉县住房和城乡建设管理局、

— 1 —



扫描全能王 创建

右玉县农业农村局、右玉县卫生健康和体育局、右玉县残疾人联合会联合制定了《右玉县开展特殊困难老年人探访关爱服务实施方案》，现印发给你们，请结合实际，抓好贯彻落实。



2023 年 9 月 21 日



右玉县开展特殊困难老年人探访关爱服务 实施方案

为积极应对人口老龄化对家庭养老的冲击，解决我县老年人日益迫切的养老服务需求，帮助解决特殊困难老年人遇到的困难，根据朔州市民政局 朔州市委政法委 朔州市委宣传部 朔州市教育局 朔州市财政局 朔州市住房和城乡建设管理局 朔州市农业农村局 朔州市卫生健康委员会 朔州市残疾人联合会印发的《朔州市开展特殊困难老年人探访关爱服务实施方案》（朔民发〔2023〕47号）文件要求，现就我县开展特殊困难老年人探访关爱服务制定以下实施方案。

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，着眼让特殊困难老年人安享晚年生活，着力提升关爱服务能力，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，兜牢养老服务安全底线，保障特殊困难老年人基本养老服务需求，让特殊困难老年人充分享受党和政府的关爱。

（二）坚持原则。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、精准施策的原则。

（三）工作目标。紧紧围绕风险化解、困难帮扶、提升服务的工作目标，以满足居家老年人现实需求为导向，重点对独居、空巢、留守、失能（含失智）、重残和计划生育特殊家庭等居家老年人开展探访关爱。到 2023 年底前，基本建立起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，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

工作内容：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为主要内容的特殊困难老年人探访关爱服务机制。

推进措施：

1. 明确责任主体，抓实探访关爱。民政局统筹协调相关部门，督导乡（镇）政府在落实保障老年人合法权益中的基本职责，结合实际，确定本区域的探访关爱服务对象，提供



相关服务内容。

2. 开展摸底排查，建好工作台帐。民政局要指导乡镇（街道）开展特殊困难老年人摸底排查工作，各村（居）民委员会协助实施，了解掌握特殊困难老年人的基本信息和接受探访关爱服务的意愿，建立探访关爱服务工作台帐。

3. 分组分类实施，提供精准服务。民政局要进一步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要共享计划生育特殊家庭老年人、残疾老年人基本数据，为准确建立探访关爱服务工作台帐提供第一手数据；各相关部门和有关组织要结合各自职能，推动将探访关爱服务纳入基层网格化管理。在全面摸底排查基础上，围绕居家养老存在的困难或安全风险，根据老年人实际情况、老年人或其家庭成员的意愿分类提供探访关爱相关服务，做到精准到村（居）、到户、到人，让探访关爱服务真正走入特殊困难老年人的日常生活。

（二）丰富探访关爱服务内容

工作内容：在个人自愿的前提下，以满足实际需要为导向、解决居家养老困难或帮助化解安全隐患为重点，进一步丰富探访关爱服务内容。

推进措施：

1. 民政局统筹协调相关部门，落实工作力量，明确工作责任，以“五熟知”“三协助”为工作主线，开展亲情化探



访关爱服务，让特殊困难老年人能够及时获得基本生活需求和心理慰藉，增强生活的幸福感和安全感。

2. “五熟知”：一是要熟知老年人的健康情况，包括表达能力、行动能力、反应能力、疾病情况和精神状况等；二是要熟知老年人的经济状况，包括衣食住行医、相关社会保障政策待遇等方面的情况；三是要熟知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经常看望或问候老年人，是否履行赡养扶养义务等；四是要熟知老年人的服务需求情况，包括生活照料、康复护理、精神慰藉、居家适老化改造等方面的实际需求；五是要熟知老年人家庭的日常生活安全隐患情况，包括房屋、水电气暖等设施是否存在安全隐患等安全方面情况。

3. “三协助”：一要将存在安全风险的特殊困难老年人作为重点帮扶对象，及时通知并督促子女或其他家庭成员履行照料义务，协助和提醒居住环境存在安全隐患的老年人，及时消除隐患，最大限度减少意外发生；二要协助有生活照料、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老年人，对接相关养老服务和医疗健康等服务资源；三要对符合相关社会保障政策待遇的特殊困难老年人，告知其依法申请程序，并视情给予必要协助，让其享有相应的合法权益。

（三）充实探访关爱服务力量



工作内容：不断充实和强化探访关爱服务的质量和力量，形成全社会探访关爱特殊困难老人的浓厚氛围。

推进措施：

1. 创新“五社”联动机制。民政局要积极动员各方面力量开展探访关爱服务，进一步发挥社区、社会组织、社会工作者、社区志愿者、社会慈善资源的整体合力，“五社”联动，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探望关爱的联动机制。

2. 发挥专业服务优势。要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开展探访关爱服务；要发挥社会工作者人文关怀、助人自助的专业优势，将探访关爱服务纳入乡镇（街道）社会工作服务站（点）服务内容，向特殊困难老年人提供更专业更便民更精准的服务。通过社会工作服务站（点）、政府购买服务等方式及时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。

3. 强化部门协同联动。宣传部门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，积极推动探访关爱特殊困难老年人成为道德风尚。卫生健康部门要支持引导基层医疗卫生



服务机构通过线上线下相结合的方式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。教育部门要大力加强青少年尊老孝老敬老教育，引导学生从身边做起，积极参与特殊困难老年人探访关爱等志愿活动，探索在校学生志愿服务计学分活动，在青少年学生中培训和践行社会主义核心价值观。住建部门要引导和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。民政部门要组织和引导社区志愿者、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，不断提升服务温度、壮大服务队伍。

4. 发挥基层组织作用。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，加强关爱服务工作，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。鼓励和引导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服务，开展文体娱乐、教育培训、知识讲座、设备维护、互助养老关爱服务，让关爱在老年群体中拓展和延伸。

（四）提升探访关爱服务质量

工作内容：制定探访关爱服务标准规范；努力建立完善特殊困难老年人基础数据库，高效实现供需对接；健全完善探访关爱服务长效推进机制。



推进措施：

1. 规范服务标准。民政局牵头，结合各地实际，研究制定探访关爱服务标准规范，要根据不同探访对象的不同需求，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。要畅通探访关爱反馈机制，做到事事有回应，件件都落实。

2. 加强供需对接。民政局要依托“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，进一步加强供需服务对接，不断提高探访关爱服务质量和效率。

3. 建立长效机制。对探访中发现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，民政部门要及时引入社会工作者等专业力量开展服务，推动建立长效机制，确保探访关爱取得实效。

4. 应用智能技术。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“康养山西”“时间银行”等平台开展服务。民政部门要采取多种方式鼓励和引导相关服务主体加强智能语音、北斗定位等新技术应用，深入开发面向老年人各种活动场景监测和预警功能，倡导老年人家庭配置智能呼叫、智能水表、健康监测、养老监护等智能设备，与紧急联系人共享日常生活信息，实现实时监测、及时预警、即时处置。



（五）突出探访关爱服务安全

工作内容：对特殊困难老年人进行入户宣传普及安全常识、应急自救和健康知识等，结合困难老年人身体情况、家庭环境等，采取有针对性帮扶措施，确保探访关爱服务安全。

推进措施：

1. 突出应急处置。探访关爱服务人员在探访关爱过程中遇到紧急问题时，应当在第一时间拨打紧急求助电话，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。

2. 突出常态化沟通。通过电话、微信、视频等形式加强日常沟通，宣传普及安全知识、应急自救知识、健康知识等，及时了解老年人状况并提供有效帮助。

3. 突出特殊节点。在疫情等特殊情况时期，社区封闭管理无法上门探访时，要增加远程探访频率。在极端恶劣天气、传统节日等特殊时间节点，要增加探访频率，加强精神慰藉，进一步提升老年人的生活安全感和幸福感。

三、服务保障

（一）加强党的领导。县直有关部门和单位要坚持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。党委政法委要将



特殊困难老年人探访关爱工作纳入平安右玉建设重要任务；宣传部（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同级党委和政府将特殊困难老年人探访关爱服务工作纳入基本养老服务体系建设的重点任务，提上重要议事日程，依托养老服务部门议事协调机制，进一步整合政策资源，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服务。财政部门要统筹现有渠道资金，将特殊困难老年人探访关爱服务列入政府购买服务目录，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。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。农业农村部门要协同建立农村留守老年人关爱服务工作机制，纳入农业农村规划重点任务，作为农村公共服务方面内容，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。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。各级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。要及时总结推广好的经验好做法，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:

特殊困难老年人月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	是否低保对象/特困人员
户主						☐ 是 ☐ 否
2						☐ 是 ☐ 否
3						☐ 是 ☐ 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)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	人口变化	☐ 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。

