

长 治 市 民 政 局
长 治 市 委 政 法 委
长 治 市 文 明 办
长 治 市 教 育 局
长 治 市 财 政 局
长 治 市 住 房 和 城 乡 建 设 局
长 治 市 农 业 农 村 局
长 治 市 卫 生 健 康 委 员 会
长 治 市 残 疾 人 联 合 会

文件

长民发〔2023〕38号

关于印发《长治市开展特殊困难老年人探访 关爱服务工作实施方案》的通知

各县区民政局、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、卫体局、残疾人联合会：

长治市民政局、长治市委政法委、长治市文明办、长治市教育局、长治市财政局、长治市住房和城乡建设局、长治市农业农村局、长治市卫生健康委员会、长治市残疾人联合会联合制定了《长治市开展特殊困难老年人探访关爱服务工作实施方案》现印发给你们，请结合实际认真组织实施。





(此件主动公开)

长治市开展特困老人探访关爱服务 实施方案

为深入贯彻党中央、国务院关于加强养老服务工作的相关决策部署,落实省民政厅等9部门印发《山西省开展特殊困难老年人探访关爱服务方案的通知》(晋民发〔2023〕8号)和《山西省社区居家养老服务条例》工作要求,进一步推进《长治市推进养老服务发展的实施意见》目标任务,更好地提升经济困难家庭孤寡、失能、高龄等老年人以及计划生育特殊家庭老年人(以下简称特殊困难老年人)日常生活安全指数,强化养老服务兜底线、保基本的服务功能,制定本方案。

一、工作目标

2023年6月底前,各县区结合实际出台实施方案,制定探访关爱服务标准规范,摸清底数、建立台账;2023年底前,各县区民政部门要依托“金民工程”全国养老服务信息系统服务平台,及时建立完善特殊困难老年人基础数据库。同步完善“长治市智慧养老”平台数据,建设特殊困难老年人探访关爱服务应用场景,按照应录尽录、信息完整、动态更新的原则,高效实现供需对接,基本建立特殊困难老年人探访关爱服务机制。2024年6月底前,建立健全探访关爱服务长效推进机制;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、工作内容

(一)探访对象

全市经济困难家庭的孤寡、失能、高龄等老年人以及计划生育特殊家庭老年人。按照国家规定评估确认的生活不能自理或者不能完全自理的老年人,包含失智老年人。

(二)组织实施

探访关爱服务以县级行政区域为单位,县乡两级政府要切实履行保障老年人合法权益中的基本职责,各县(区)民政局负责指导乡镇(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(社区)工作人员落实探访关爱服务,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)、到户、到人。

(三)具体要求

1.探访服务方式

开展特殊困难老年人探访关爱服务,主要采取定期上门探访为主,结合电话、网络、视频等多种方式,确保探访实效。

2.探访服务频次

按照普遍巡访和重点巡访相结合的原则,结合实际、分类服务。将孤寡、失能、高龄独居以及计划生育特殊家庭等列为重点探访对象,每周至少上门探访一次;将其他特殊困难老年人列为一般探访对象,每月至少上门探访一次。

3.探访服务内容

开展探访关爱服务,重点应对老年人的健康状况、精神状态、安全情况、卫生环境、居住环境等方面进行询问、提醒和评估,并根据老年人服务需求为其提供政策宣讲,协调养老服务机构和社会力量提供生活照料、精神慰藉、安全监护、权益维护等服务,并真实记录探访服务事项。

4.探访工作机制

各乡镇(街道)人民政府立足本地实际建立探访关爱服务制度,建立探访报告制度和应急处置机制,逐步完善探访关爱服务制度的管理标准和规范。村(社区)要摸清探访关爱服务对象底数,建立服务台账,确定探访责任人;要通过邻里互助、亲友相助、志愿服务等方式为探访关爱服务提供多元化常态化支持。

三、推进措施

(一)制定落实举措。各县区民政局要结合实际,制定特殊困难老年人探访关爱服务工作方案,进一步明确职责分工、细化服务内容、建好工作台账、抓好协同推进,确保探访关爱服务落到实处。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。

(二)完善“五社联动”机制。各县区民政局要进一步发挥社区、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,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。

(三)全面掌握服务需求。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基本情况;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跑、冒、滴、露、泄等情况。

(四)关爱帮扶精准到位。一是要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;二是要协助有生活照料、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;三是要协助有可能符合相关社会保障政策待遇的老年人,依法按程序申请,让其行使和享有相应的合法权益。四是发挥养老服务机构专业优势,采取政府购买服务等方式,通过社区日间照料中心等服务设施网络开展探访关爱服务;五是发挥社会工作专业优势,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。

(五)突出探访关爱服务安全。一是突出应急处置。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。二是突出特殊节点。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。

四、加强组织保障

(一)加强党的全面领导。各县(区)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。各县(区)政法委要将特殊困难老年人探访关爱工作纳入平安建设重要任务。文明办要发挥新时代文明实践中心(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。

(二)落实职责任务。各县(区)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,整合政策资源,积极动员慈善组织提供捐赠,引导社区志愿者、流快递送餐人员,就近就便在本小区内对特殊困难老年人进行探访关爱,不断提升服务温度、壮大服务队伍。教育部门要探索将特殊困难老年人探访关爱服务引入志愿服务学分制内容,组织动员在校学生参与特殊困难老年人探访关爱,进一步弘扬尊老孝老敬老的道风尚德;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驻社区物业企业将探访关爱服务融入日常巡查、抄收费、上门维修等工作之中;农业农村部门协

助有关职能部门建立农村留守老年人关爱服务工作机制，共同推进农村养老提质升级，提升农村公共服务水平。卫生健康(老龄)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(65周岁以上)身体健康状况，做好慢病管理和健康监测。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，共享计划生育特殊家庭成员(49岁以上)的基本数据，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。残联组织要共享残疾老年人的基本数据。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。

五、工作要求

(一)加强组织领导。开展特殊困难老年人探访关爱服务，是保障和改善特殊困难老年人生活质量的重要举措。各县(区)民政局要认真履行牵头责任，乡镇(街道)人民政府要切实担负具体责任，探访责任人要真正担当服务责任。各乡镇(街道)人民政府作为具体组织实施部门，要将探访关爱服务工作列入养老服务工作重点，对探访对象进行统筹安排，检查、评估探访和救助效果。

(二)加强指导培训。各县(区)民政局要加强对各乡镇(街道)人民政府经办人员、探访责任人的业务指导和培训，切实让他们掌握特殊困难老年人探访关爱服务工作的政策要求、目标任务、方法

措施,提升政策水平和工作能力。

(三)加强宣传服务。各县(区)民政局和乡镇(街道)人民政府要加大对探访关爱服务工作的宣传力度,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。及时总结推广好经验好做法,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。

(四)加强督促检查。各县(区)民政局要把特殊困难老年人探访关爱服务工作纳入年度岗位责任制进行绩效考评,对各乡镇(街道)工作开展情况进行跟踪、监督、评价,并采取定期或不定期、明察暗访等方式,加强督促检查。主要督查内容包括:制度是否建立、信息录入更新情况、探访责任人是否确定、探访关爱服务工作是否开展、探访关爱服务工作台账是否建立等。

各县(区)民政局请于2023年6月底前报送制定开展特殊困难老年人探访关爱服务实施方案及工作部署情况,12月底前报送工作进展情况至市民政局。

附件1:特殊困难老年人探访关爱服务重点任务分工

2:特殊困难老年人探访关爱服务记录

附件 1

特殊困难老年人探访关爱服务重点任务分工

序号	工作任务	责任部门
1	积极推动各县区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。拓展“互联网+养老”在探访关爱中的应用,采取信息化和技防手段,提升特殊困难老年人关爱服务的效率和水平。	长治市民政局
2	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。	长治市教育局
3	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。	长治市财政局
4	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。积极引导物业服务企业参与做好特殊困难老年人探访关爱。	长治市住房和城乡建设局
5	协助有关职能部门建立农村留守老年人关爱服务工作机制,共同推进农村养老提质升级,提升农村公共服务水平。	长治市农业农村局
6	共享计划生育特殊家庭成员(49岁以上)的基本数据。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;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(65周岁以上)身体健康状况,做好慢病管理和健康监测;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。	长治市卫生健康委员会(老龄办)
7	共享残疾老年人的基本数据。将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。	长治市残联
8	将特殊困难老年人探访关爱工作纳入平安建设重要任务。	市委政法委
9	要发挥新时代文明实践中心(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。	长治市文明办

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、旗)	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							
1							
2							
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 次开展探访 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	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		
	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。

长治市民政局办公室

2023年5月19日印发
