

中共平利县委办公室文件

平办发〔2023〕42号

中共平利县委办公室 平利县人民政府办公室 关于印发《平利县开展特殊困难老年人探访 关爱服务的实施方案》的通知

各镇党委、镇人民政府，县委和县级国家机关各部门、各人民团体、中央和省市驻平各单位：

《平利县开展特殊困难老年人探访关爱服务的实施方案》已经县委、县政府审定同意，现印发给你们，请认真抓好贯彻落实。

中共平利县委办公室 平利县人民政府办公室

2023年12月6日

平利县开展特殊困难老年人探访 关爱服务的实施方案

为深入贯彻党的二十大精神，全面落实中共中央办公厅、国务院办公厅《关于推进基本养老服务体系建设的意见》文件精神，更好提升特殊困难老年人日常生活安全指数，进一步保障老有所养、老有所依的基础性、普惠性服务，结合我县实际，制定以下方案。

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，充分发挥基层党组织战斗堡垒作用，以优化特殊困难老年人的生活环境、保障身心健康、提高生活质量和幸福指数为目标，落实镇村（社区）主体责任，通过精准探访、精细关爱，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，保障基本养老服务需求，进一步做深做实探访关爱服务机制，全面实现“基本生活有保障、环境卫生有人管、看病就医有照料、安全防范有措施、获得感更有成色”，让每一位特殊困难老年人都能安享晚年。

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。特殊困难老年人包括独

居、空巢、留守、失能、重残、计划生育特殊家庭等类型老年人。其中，独居老年人指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的老年人；空巢老年人指子女成年后从父母家庭中相继分离出去，且与子女不在同一镇居住的老年人；留守老年人指因全部子女长期（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；失能老年人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，将老年人分为能力完好、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）5个等级；重残老年人指持有效《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；计划生育特殊家庭老年人指独生子女三级以上伤残或去世未再生育或无收养子女的老年人。

2. 摸清各类特殊困难老年人基本情况。各镇要落实保障老年人合法权益的基本职责，结合养老保险领取认证、城乡低保核查、老年人能力评估，定期组织镇、村（社区）、部门包帮干部，网格员、家庭医生、驻村工作队员常态化开展特殊困难老年人摸底排查，并认真填写《特殊困难老年人信息记录表》，不漏一户、不落一人，准确掌握辖区内特殊困难老年人数量规模、经济来源、家庭结构、健康状况、照料情况等基本信息，摸清接受探访关爱服务意愿，建立“一人一档”档案，确保情况清、底数明。

（二）强化队伍建设，充实探访关爱服务力量

3. 建立探访关爱主体队伍。各镇要以村（社区）为单位，建立以村（社区）干部、驻村工作队员、网格员、联村部门包帮干部为主体的特殊困难老年人探访关爱服务工作队伍，明确每一位特殊困难老年人的探访关爱责任人，收集汇总后报民政局备案。民政局、各镇要创新“五社联动”机制，积极培育社会组织，发挥镇社工站作用，指导村（社区）整合志愿者、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，开展形式多样、内容丰富、符合需求的关爱服务，不断壮大探访关爱队伍人员力量。

4. 组建探访关爱专业队伍。各镇要坚持需求导向，依托乡村建设服务公司等平台吸纳农村富余劳动力服务本土乡村的优势，通过重点扶持和培育，开发照护岗位，组建一支专业化、市场化、职业化、共享化的探访关爱服务队伍。民政局、人社局、卫健局等有关部门要勇于探索，通过购买社会服务等形式，倾斜资金、政策支持，研究制定技能培训、职业进阶培养等激励政策，大力培养一批养老护理员、厨师、家庭医生、老年康复保健、老年人能力评估等专业化人才，促进关爱服务规范化、专业化、高效化。

（三）明确工作职责，常态化开展探访关爱服务

5. 凝聚部门探访关爱合力。县民政局负责牵头抓总，依托养老服务议事协调机制，及时汇总更新相关信息库，整合政策资源，动员慈善组织提供捐赠；县委宣传部要将新时代文明实践中心

（所站）作为探访关爱重要平台，进一步丰富精神文化生活，确保老有所乐；县委政法委要将探访关爱纳入平安建设重要任务，做好相关法律法规宣传；县公安局要及时受理侵害特殊困难老年人合法权益的报警和求助；县财政局要统筹现有渠道资金，根据相关规定拨付资金，支持特殊困难老年人探访关爱服务工作，指导各镇、各部门依法依规开展政府购买服务，开展绩效评价；县人社局要为相关从业人员提供职业技能等级认定服务；县教科局要统筹推进县职教中心创造条件设置养老服务相关专业或开设相关课程，组织各校开展尊老敬老爱老关爱特殊困难老年人教育；县住建局要协调镇村按政策为特殊困难老年人提供危房改造等服务，引导物业服务企业参与探访关爱工作；县农业农村局要将空巢老人关爱服务纳入农村公共服务重要方面，推动乡村建设服务公司、村级集体经济组织参与关爱服务工作，重点关注特殊困难老年人居住环境改善；县卫健局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，及时开展计划生育家庭特别扶助、保障性救助、签约家庭医生、就医绿色通道等工作，帮助计划生育特殊家庭老年人解决实际困难和后顾之忧；县妇联要支持引导各级妇女组织开展关爱服务工作，做好健康知识传播等工作，定期到敬老院开展关爱活动；县残联要对残疾老年人办证换证、辅具适配、无障碍改造、家庭医生签约等提供服务，帮助残疾老年人提高生活质量；县工商联、各镇党委政府要广泛动员各商会、民营企业和平利籍在外创业成功人士踊跃投身光彩事

业，在自愿参与的前提下，以村为单位开展结对帮扶，积极参与特殊困难老年人关爱服务活动；其他部门也要结合实际，创造性开展探访关爱服务工作，营造全社会关爱老人浓厚氛围。村集体经济组织每年可安排部分资金用于关爱服务特殊困难老年人，资金使用要按规定公示公开，接受群众监督。

6. 落实镇村探访关爱主责。各镇人民政府要落实属地管理责任，结合实际制定计划，切实担负组织实施的主体责任，对探访对象进行统筹安排，定期检查评估探访和救助效果。推动村（社区）发挥协管职责，通过政府购买服务的方式，落实服务主体，充分发挥村（社区）、组、群众的监督作用，提升服务绩效。各村（社区）要充分发挥基层党组织战斗堡垒作用，协助实施摸底排查工作，做到精准到村、到户、到人，协助做好特殊困难老年人信息采集工作，录入养老服务信息平台，建立动态详实的电子档案，为探访关爱服务奠定良好基础。

7. 落实探访关爱服务频次。各镇、各部门要结合实际，按照普遍巡访和重点巡访相结合的原则，相对固定探访关爱人员，落实帮扶责任。对身体健康、能够自理的特殊困难老年人，实行一月一上门探访，对失能、重病、重残、高龄独居的特殊困难老年人，实行一周两上门探视，根据实际情况适当增加探访次数，并在日常通过电话、微信、视频形式，及时了解特殊困难老年人身体状况、服务需求。在探访关爱过程中遇到紧急情况，第一时间采取紧急处置措施，帮助联系其家庭成员或其他紧急联系人，事

后做好处置情况记录归档。对特殊困难老年人专业化服务需求，探访人员经与老人、赡养人沟通后，将其居家上门养老服务需求转介给具备服务能力的第三方机构或个人处置。

（四）完善服务体系，提升探访关爱服务质量

8. 建立老年人信息管理云平台。县民政局要加强与残联、卫健等部门协作，及时灵通信息数据，建立纵向贯通县、镇、村（社区），横向连接公安、卫健、人社、乡村振兴、妇联、残联等部门的老年人信息管理平台，确保信息台账精准详实。实行分类动态管理，逐步有序将探访关爱服务扩展至分散特困供养人员。要结合全省“智慧民政”一体化平台建设试点，积极拓展“互联网+养老”在探访关爱中的场景应用，配置智能呼叫系统、智能电表、健康监测产品、养老监护装置等设备，将信息化管理向探访巡访、日常监测、照料服务日志、考核评价结果反馈等延伸，有效分析探访关爱服务数据，提升服务、管理、监督时效性、精准性。

9. 推进社区居家上门服务。县民政局要理顺敬老院管理体制，实行统一集中管理，在符合条件的区域性养老服务机构就近就便为特殊困难老年人提供长期照护、短期托顾、临时照护等服务，提升照料护理质量。各镇要贯彻落实国家基本养老服务清单，支持社会力量运营和举办居家养老服务中心等养老服务机构，组织专业服务队伍，上门为特殊困难老年人提供助洁、助医、助餐、助行、助急等服务，鼓励有条件的村（社区）开办老年关爱食堂，

为特殊困难老年人提供就餐服务。

三、工作步骤

（一）摸底排查（2023年11月底前）。全面开展入户核查，整合独居老年人、残疾老年人、计划生育特殊家庭老年人数据及城乡低保核查、老年人能力评估等业务数据，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、养老服务需求清单。

（二）试点推进（2023年12月至2024年3月）。县民政局制定具体实施方案，明确建立探访关爱服务工作机制的时间表、路线图，对工作进行全面安排部署，选择工作基础好的镇开展试点，在制度建设、入户排查、智能平台应用、重点巡访对象分类、帮扶措施对接、巡访人员确定、购买服务形式、保障措施落实等方面探索经验，总结关爱服务成果。

（三）总结推广（2024年4月后）。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，全面推广试点成果，常态化开展探访关爱服务，相关数据按月更新，按季调度，各镇对特殊困难老年人探访关爱服务工作开展情况进行总结，提炼经验做法，查找差距不足，全面提高探访关爱服务质量效率。

四、工作要求

（一）加强组织领导。加强对特殊困难老年人探访关爱服务工作的领导，成立由县委、县政府主要领导任组长，分管副县长

任副组长，宣传部、政法委、教科局、民政局、公安局、财政局、人社局、住建局、农业农村局、卫健局、乡村振兴局、妇联、残联、工商联等部门为成员单位的工作领导小组，领导小组办公室设在民政局，办公室主任由民政局局长兼任，领导小组统筹推进全县探访关爱服务工作，建立健全联席会议制度，及时研究解决重大问题，确保探访关爱服务机制落到实处。

（二）落实资金保障。民政局要依据各村（社区）现有各类特殊困难老年人人数，按照人均年服务费不低于 800 元经费标准进行测算，制定资金需求方案、绩效管理方案，财政局根据测算情况，落实经费保障，筹集探访关爱服务资金，及时拨付到位。民政局要根据中央和省市相关补助资金情况，统筹使用，发挥资金最大效益。

（三）强化调度督查。民政局牵头，统筹协调关爱服务体系建设，定期进行工作调度，及时研究解决存在的困难问题。狠抓落实办要会同民政局，采取不定期检查等方式对镇、村（社区）、帮扶部门探访关爱工作进行全面督促检查，对不严不实问题严肃处理，考核办要将探访关爱工作开展情况纳入各镇、各部门年度考核，切实压紧压实探访关爱工作责任。

（四）加强宣传推广。各镇、各相关部门要拓宽宣传渠道，利用微信公众号、视频号等多种新媒体宣传相关政策，提高特殊困难老年人及其子女、亲属政策知晓率，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，打造示范亮点。

- 附件：
1. 探访关爱服务对象
 2. 特殊困难老年人探访关爱服务清单
 3. 特殊困难老年人信息记录表
 4. 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. **独居老年人**。指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的老年人。

2. **空巢老年人**。指子女成年后从父母家庭中相继分离出去，且与子女不在同一镇居住的老年人。

3. **留守老年人**。指因全部子女长期（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。

4. **失能老年人**。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。

5. **重残老年人**。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。

6. **计划生育特殊家庭老年人**。指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

特殊困难老年人探访关爱服务清单

序号	服务类别	服务名称	服务细则	备注
1	环境 卫生	个人卫生	督促帮助服务对象勤理发、洗头、洗脚，保持个人良好卫生习惯，协助清洗衣物，保持穿着干净整洁。	
2		居室卫生	协助做好室内卫生保洁,指导整理床铺,确保每月清洗一次床上用品，适时翻晒被褥。	
3		户外卫生	协助保持室外清洁卫生，杂物堆放有序，周边环境做到无死角，蚊虫，苍蝇，老鼠等明显减少,牲畜实行圈养。	
4	生活 服务	基本生活	协助对象制定健康食谱，适时就餐。	
5			协助代订一日三餐，做到送上门,饭菜有温度。	
6			协助代购生活所需米面粮油盐等基本用品。	
7	医疗 服务	日常服务	每月开展一次血压、血糖、心率、脉搏等常规检查。	
8		告知义务	服务对象有病情，应及时告知其子女或赡养人；病情严重的，且子女未及时返回的，应及时报告村（居）民委员会或者当地镇政府。	
9		门诊服务	服务对象需就医的，应及时联系家庭医生就诊，并告知其子女。	
10		住院服务	服务对象需住院的，可受赡养人委托办理入院手续，在其子女返回前，受赡养人委托代为陪护、生活照料。	
11		失能服务	对失能对象做到勤查看、勤洗身、勤换衣，适时搀扶或推轮椅陪护到户外活动或接受光照。	
12	用药服务	督促引导长期患病者及时规范用药。		
13	安全 防范	检查义务	定期检查水、电、煤气安全隐患，及时督促赡养人消除安全隐患。	
14		培训义务	培训指导安全用电、煤气、火，避免不安全事故发生。	
15		用火安全	教育引导注意野外用火安全，严防引发森林火灾。	
16		宣传法律	宣传防诈、防骗基本知识，确保老人合法权益不受侵害。	

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	是否经常探访
1						
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 元					
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"/> 镇、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：						
信息录入人员签字		村（居）民委员会审核人员签字（盖章）		镇政府审核人员签字（盖章）		

备注：此表一式三份，县民政局、镇、村各存档一份，可复印。

附件 4

特殊困难老年人探访关爱服务记录表

探访时间：年 月 日

第 次 探访关爱服 务	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	
		消防安全	<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	
老年人服务满意度评价：				
老年人服务需求：				
实施关爱服务建议：				
服务人员类别： 服务人员签字：		服务对象（签字）		

备注：此表一式四份，县民政局、镇、村及服务对象各存档一份，可复印。

