

# 达州市达川区民政局

达川民函〔2023〕322号

## 达州市达川区民政局 关于印发《达州市达川区关于开展特殊困难 老年人探访关爱服务的实施方案》的通知

各乡镇（街道）人民政府（办事处）：

2020年，区政府办印发了《达州市达川区农村留守老年人和特困老年人定期巡访制度》，在各乡镇（街道）和村（社区）分别配备了养老服务专员、专干，定期开展了分散供养特困老人和留守老人的关爱巡访。为进一步优化老年人服务，保障特殊困难老年人基本养老服务需求，市民政局等9部门转发了《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》（达市民发〔2023〕79号），探访关爱对象在分散供养特困老人和留守老人的基础上有扩展，现就落实《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》，制定《达州市达川区关于开展特殊困难老年人探访关爱服务的实施方案》，请认真贯彻落实。

达州市达川区民政局

2023年12月27日



# 达州市达川区关于开展特殊困难老年人 探访关爱服务的实施方案

为深入贯彻落实党的二十大精神，根据《达州市民政局等9部门关于转发<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》（达市民发〔2023〕79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，特殊困难老年人分类及说明见附件1）的居家养老服务安全风险，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，现结合我区实际，制定如下实施方案。

## 一、摸底建立探访对象台账

各乡镇（街道）人民政府（办事处）指导督促各村（社区）采取入户调查，逐户摸排等方式，开展好特殊困难老年人摸底排查工作，填写《四川特殊困难老年人基本信息登记表》（附件2），按照孤寡、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，汇总填写《达州市达川区\_\_\_\_乡镇（街道）\_\_\_\_村（社区）特殊困难老年人信息台账》（附件3），且每半年动态更新一次。乡镇（街道）汇总各村（社区）特殊困难老年人信息台账形成本辖区特殊困难老年人信息汇总台账。汇总台账及每个特殊困难老

年人基本信息登记表扫描件于2024年1月5日(星期五)前传区民政局养老服务股(联系人:李欣愉,联系电话:18048061304,邮箱1806606308@qq.com)。

## 二、丰富探访关爱服务内容

在全面摸底排查基础了,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。

(一)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。

(二)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。

(三)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。对于与老年分开居住的家庭成中,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。

(四)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。

通过定期上门、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。探访关爱后填写《四川省特殊困难老年人探访关爱服务记录表》（附件4），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。《四川省特殊困难老年人探访关爱服务记录表》各乡镇（街道）每月收集汇总一次，扫描件于次月5日前传区民政局存档。初次上报时间为2024年2月5日前。

### **三、提升探访关爱服务质量效率**

（一）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，各地按照“突出重点、分类服务”原则，确定探访方式和探访频次。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1次；其他特殊困难老年人列为一般对象，每月至少上门探访服务1次。

（二）用好养老服务信息化平台。各级民政部门依托“民生工程”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整合服务，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。

（三）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。

（四）做好探访关爱服务应急处置。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，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，并报告老人居住地村（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。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。在无尖上门探访的情况下，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，宣传普及安全知识、应急自救知识、健康知识等。

#### **四、加强探访关爱服务督促宣传**

（一）加强信息报送。各乡镇（街道）养老服务专员和村（社区）养老服务专干要加强特殊困难老年人基本信息登记表、信息台账、关爱服务记录等表册的收集、更新、汇总、上报。并同步做好金民系统信息录入更新工作。

（二）加强督促指导。各乡镇（街道）要加强探访关爱台账建立情况、探访队伍建设情况和机制建立情况的调度和督促检查，及时研究解决存在的困难问题。区民政局要通过信息化手段，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，加强探访关爱服务的监督检查，对检查中发现的不探访假探访、台账数据不填报乱填报按相关程序报相关部门进行严肃处理。

（三）加强宣传引导。各乡镇（街道）、村（社区）要综合利用多种宣传方式，主动宣传探访关爱服务相关政策和推进情况，要使特殊困难老年人及其子女、亲属知晓政策，明白自己探访责任人，同时要注重保护特殊困难老年人隐私。各乡镇（街道）要及时总结推广本地的好经验好做法，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. 达州市达川区特殊老年人信息统计台账
4. 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 4

## 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。