

青浦区特殊困难老年人探访关爱服务 工作实施方案

为帮助解决老年人居家养老困难，预防和减少老年人居家养老安全风险，根据党中央、国务院关于加强养老服务工作的相关决策部署和《上海市开展特殊困难老年人探访关爱服务的实施意见》（沪民养老发〔2023〕7号）文件精神和工作要求，结合工作实际向本区11个街镇和所涉及单位发出《征求意见稿》征询意见建议，现将《青浦区特殊困难老年人探访关爱服务工作实施方案》（征求意见稿）及所涉部门反馈情况汇报如下：

一、工作要求

1、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，实施积极应对人口老龄化国家战略，推动实现全体老年人享有基本养老服务，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，保障老年人基本养老服务需求。

2、服务对象。特殊困难老年人应包括独居、失能（失智）、重残、纯老家庭、计划生育特殊家庭的老年人以及出现阶段性临时困难的老年人。

3、工作内涵。探访关爱服务由政府主导、社会共同参与，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，督促赡养人、扶养人履行赡养、扶养义务，并根据实际需要提供居家安全、精神慰藉、政策资源链接、需求转介和必要救援等服务。

4、主要目标。到 2023 年底前，全区建立特殊困难老年人探访关爱服务机制，各街镇结合属地实际情况，细化工作方案，形成服务对象名单库，组建服务队伍，探访关爱服务普遍有效开展；到 2024 年底，探访关爱服务机制更加健全，特殊困难老年人周探访率达到 100%，提升服务效能；到 2025 年底，建立探访关爱服务规范，探访关爱工作高质量开展，老年人的获得感、幸福感、安全感进一步增强。

5、实施要求。探访关爱服务应包含建立工作机制、组建服务力量、排摸服务对象、了解服务需求、提供探访关爱、实行常态监督等工作。各街、镇要牵头建立工作机制，明确职责分工，保障探访关爱服务长效开展；凝聚多方力量组建服务队伍，提供探访关爱服务；充分排摸老年人情况，形成名单库，将老年人基础信息和需求录入名单库并动态更新；个性化定制服务内容，实行“一人一方案”；提供探访关爱服务，解决实际问题，满足实际需要；制定监督检查机制，定期检查探访关爱服务开展情况及质量。

二、主要任务

（一）建立关爱服务机制

区级层面上建立由各部门组成的工作协调小组，根据各自职能保障特殊困难老年人合法权益，协调解决相关问题。各街镇要落实属地责任，在村（居）民委员会协助下综合考量居家安全风险程度、家庭照料情况等因素，开展摸底调查，全面掌握特殊困难老年人基本信息和接受探访关爱服务工作的意愿，并纳入基层网格化管理，做到精准到居、到户、到人；要结合探访关爱服务工作统筹做好分散供养特困老年人日常看护、生活照料等服务。

区民政局、卫健委、医保局和残联要共享高龄独居、纯老家庭等老年人、计划生育特殊家庭老年人、失能（失智）老年人、残疾老年人的基本数据。在全面摸底排查基础上，根据老年人实际情况、老年人或者其家庭成员的意愿，分类提供探访关爱服务。

（二）探访关爱主要内容

探访关爱服务要结合本地区实际，落实家庭主体责任，在尊重老年人意愿前提下，以满足实际需求为导向，着力解决老年人居家养老困难或者帮助化解安全风险。具体服务内容包括：

1、居家安全服务。通过探访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，对健康状况差的老年人要重点关注，做好健康宣教，预防人身安全意外发生；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，如存在隐患，提醒其及时消除隐患，最大限度减少意外发生；了解老年人是否有因受到自然灾害、事故灾害、公共突发事件等影响造成临时生活困难，协调资源，保障老年人基本生活。老年人有需要时，帮助及时对接有关部门，确保居家安全。

2、精神慰藉服务。了解与老年人分开居住的家庭成员是否履行赡养扶养义务，是否经常看望或者问候老年人；了解老年人的心理与精神状况，是否有精神慰藉需求等。对缺失家人关爱、存在精神慰藉需求的老年人，提供陪伴、陪聊、倾听、心理疏导等服务，必要时帮助对接医疗资源予以干预。

3、资源链接服务。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情况，对可能符合相关社会保障政策待遇条件的老年人，告知其依法申请，并视情给予必要协助；了解老年人是否有生活照料、康复护理、居家适老

化改造等服务需求情况，如有相关需求，帮助对接养老服务和医疗健康等服务资源。

4、应急处置服务。老年人出现紧急特殊情况时，探访关爱服务人员应第一时间协助拨打紧急求助电话，帮助联系其家庭成员或其他紧急联系人。当出现台风、高温、低温等异常天气预警及其他自然灾害时，探访关爱服务人员应第一时间联系老年人及其家属，告知并强调相关注意事项。当发生疫情等公共卫生事件时，探访关爱服务人员应做好个人防护，发现老年人有疑似症状的，按照防疫要求及时处置；要结合工作需要，加大联系频次，及时了解老年人状况并提供帮助。

5、其他服务。细化分类，根据不同服务对象，可结合实际创新提供个性化服务提供服务。在春节、重阳节等特殊节日期间，可组织开展多种形式的慰问活动。

（三）充实探访关爱服务力量

创新“五社联动”机制，形成街镇、村居、为老服务社会组织、社会工作服务站（点）、业主委员会、网格员、家庭医生、养老服务人员、社会工作者、救助顾问、养老顾问、“老伙伴”志愿者、社区民警、社会志愿者、老党员、低龄健康老年人、亲属邻里、物业人员等共同参与的探访关爱力量。

1、亲属邻里。动员居家老年人的邻居、好友、亲属等参与探访关爱工作。督促老年人子女履行法定赡养义务，督促其定期到老人家中探望；对在外地居住的，督促其定期通过电话、微信等形式，与老人保持联系。

2、属地村居。在各街镇统一组织下，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，建立动态详实的特殊困难老年人电子档案，为探访关爱服务奠定良好基础。

3、基层服务站点。新时代文明实践中心将探访关爱服务作为宣传、教育、关心和服务群众的重要内容。街镇社会工作服务站（点），发挥社会工作专业优势，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。

4、基层工作人员。家庭医生提升签约服务优势，通过上门巡诊、健康管理等及时掌握特殊困难老年人身体状况，做好慢病管理和健康监测。社区民警结合消防和防诈宣传工作开展探访关爱服务。

5、为老服务社会组织。发挥养老服务机构和社会工作服务机构专业优势，采取政府购买服务等方式，依托综合为老服务中心、老年人日间照料中心等既有社区养老服务设施开展探访关爱服务。支持社会力量举办养老服务机构，组织专业服务队伍，上门为老年人提供助洁、助浴、助医、助餐、助行、助急等服务时开展探访关爱服务。

6、物业服务企业。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。

7、志愿者。依托养老顾问、“老伙伴”志愿者、党员志愿者等为特殊困难老年人提供探访关爱服务。广泛动员社会爱心人士、物流快递送餐人员、消防救援人员等参与特殊困难老年人探访关爱工作，为他们奉献爱心、服务社会搭建平台。

（四）探访关爱工作要求

1、逐户上门摸清底数。各街镇要开展特殊困难老年人摸底调排查工作，村（居）民委员会协助实施，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（居）、到户、到人。可依托上海“社区云”信息系统建立特殊困难老年人基础数据库，及时更新老年人情况和需求，实现服务供需有效对接。

2、定期开展关爱服务。各街镇要在全面摸底排查的基础上，统筹做好特殊困难老年人关爱服务工作。根据老年人实际情况、老年人或者其家庭成员的意愿，逐人明确结对帮扶主体，相对固定探访关爱服务人员，落实帮扶责任。围绕居家养老存在的困难或者安全风险，采用上门入户、电话视频、远程监测等相结合方式提供探访关爱服务。根据老年人状况合理确定服务频次，每周探访关爱不少于两次，在资源条件允许的情况下应尽可能增加关爱频次。在传统节日、恶劣天气等特殊时间节点及根据实际工作需要增加探访频次，做到每日关爱。

3、创新关爱服务方式。发挥养老顾问作用，积极参与探访关爱服务，提供养老咨询服务。发挥救助顾问服务优势，在日常工作中为老年人协调落实社会救助政策。发挥社会工作专业优势，依托街镇社会工作服务现有资源，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。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，充分利用应急呼叫“一键通”设备，倡导老年人家庭配置智能呼叫系统、智能电水表、燃气报警器、烟雾报警器、健康监测产品、养老监护装置等设备，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。

4、提高关爱服务质量。在探访中对生活遇到困难有救助需

求的，要协助其提出申请；对有相关养老服务需求的，要协调予以落实；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；对探访过程中发现的紧急问题，应当第一时间帮助联系其子女、亲属或者其他监护人，协助拨打紧急求助电话，事后做好处置情况记录归档；在有关部门发布自然灾害等突发事件预警时，探访关爱服务人员应当配合应急救援力量等积极做好老年人转移安置等工作。

三、加强组织保障

1、加强党的领导。坚持党委总揽全局、协调各方，加强对探访关爱服务的领导，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，动员党员干部积极参与探访关爱服务。

2、营造良好氛围。要运用多种宣传方式，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，尤其让高龄独居、纯老、失能（失智）、重残等需求度高的老年人应晓尽晓，同时注重保护老年人隐私。要总结推广优秀经验做法，宣传先进典型，宣扬积极老龄观、健康老龄化理念，加强孝亲敬老传统美德宣传，形成互帮互助、助老爱老的良好风尚，努力营造全社会关心、帮助特殊困难老年人的友好环境。

3、落实职责任务。

区民政局要建立探访关爱服务监督检查机制，负责定期开展监督检查，全面了解各街道（乡镇）探访关爱服务开展情况，及时总结优秀经验，发现对特殊困难老年人底数不清、风险隐患排查不扎实、突发事件处置不及时、关爱服务流于形式等问题，严格督促整改。要依托养老服务议事协调机制，整合政策资源，动

员慈善组织捐赠。

区委政法委要将特殊困难老年人探访关爱服务纳入平安建设重要任务。

区文明办要将特殊困难老年人探访关爱服务作为深化拓展新时代文明实践中心建设工作的重要内容，引导家庭成员向上向善、孝老爱亲。

区教育局要积极探索学生公益劳动、志愿服务活动，引导学生积极参与特殊困难老年人探访关爱服务，进一步加强学生尊老孝老敬老教育。

公安青浦分局要关注提供特殊困难老年人的人口、居住地等变化情况，保障老年人人身财产安全。

区财政局要统筹现有渠道资金，落实探访关爱服务，指导有关部门依法依规开展政府购买服务。

区卫健委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。

区医保局要结合民政部门牵头建立特殊困难老年人名单库，将其中申请享受长护险政策的失能老年人纳入长护险服务关心关爱行动范围，提升服务保障水平；对定点护理服务机构在服务过程中发现的特殊困难老年人，及时通过探访关爱服务机制反馈。

区房管局要鼓励有条件的物业企业在开展日常巡查、上门维修等服务中，组织由小区保安、物业人员积极参与老年人探访关爱服务。

区残联要将残疾老年人探访关爱纳入“关爱残疾人志愿服务活动”，提高残疾老年人生活质量。

各街镇要落实属地责任，制定工作方案，落实工作要求。要及时掌握、动态更新本街镇居住的特殊困难老年人情况和需求，对于人户分离对象的有关情况及时告知户籍地街镇。