

武 汉 市 民 政 局

中共武汉市委平安武汉建设领导小组办公室

武汉市精神文明建设指导委员会办公室

武 汉 市 教 育 局

武 汉 市 财 政 局

武汉市住房保障和房屋管理局

武 汉 市 农 业 农 村 局

武汉市卫生健康委员会

武汉市残疾人联合会

武汉市消防救援支队

文件

武民政〔2023〕19号

关于印发特殊困难老年人探访关爱服务 实施方案的通知

各区民政局、各功能区社会事务局（城乡工作处、社会事业局）、平安办、文明办、教育局、财政局、房管局、农业农村局、

卫健局、残联、消防救援大队：

现将《关于开展特殊困难老年人探访关爱服务的实施方案》
印发给你们，请结合实际认真贯彻落实。



武汉市人民政府



中共武汉市委平安
武汉建设领导小组办公室



武汉市精神文明建设
指导委员会办公室



武汉市教育局



武汉市财政局



武汉市住房保障和房屋管理局



武汉市农业农村局



武汉市卫生健康委员会

(此页无正文)



武汉市残疾人联合会



武汉市消防救援支队

2023年8月31日

关于开展特殊困难老年人探访关爱服务的实施方案

为实施积极应对人口老龄化国家战略，更好地提升独居、空巢、留守、失能、重残、计划生育特殊家庭等老年人（以下简称特殊困难老年人）日常生活安全指数，预防和减少老年人居家养老安全风险，扎实推进基本养老服务，按照民政部等十部门《关于开展特殊困难老年人探访关爱服务的指导意见》（民发〔2022〕73号）和省民政厅等十一部门《关于开展特殊困难老年人探访关爱服务的实施方案》（鄂民政发〔2023〕16号）精神，特制定本方案。

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，实施积极应对人口老龄化国家战略，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，保障特殊困难老年人基本养老服务需求。

（二）工作原则。探访关爱服务坚持党委领导、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，以定期上门入户、电话视频、远程监测为主要途径，了解特殊困难老年人居家生活情况，督促、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等服务的活动。

（三）主要目标。到 2023 年底前，全市基本建立特殊困难老年人探访关爱服务机制，各区结合实际细化出台具体工作方案，形成服务对象名单库；到 2024 年底，探访关爱服务普遍有效开展；到 2025 年底，探访关爱服务机制更加健全，特殊困难老年人月探访率达到 100%，提升服务效能，失能老年人需求能够得到有效帮扶，老年人的获得感、幸福感、安全感进一步增强。

二、探访关爱服务对象

探访关爱服务对象主要是指因赡养人不在身边且居家生活困难需要关爱的独居、空巢、留守、失能、重残、计划生育特殊家庭等特殊困难老年人。

（一）独居老年人：不与子女（含其他赡养人、抚养人，下同）共同居住且单居的老年人；

（二）空巢老年人：不与子女共同居住且夫妻双居的老年人；

（三）留守老年人：农村地区因子女长期（6 个月以上）离开农村户籍地进入城镇从事生产经营活动而在家留守的老年人；

（四）失能老年人：按照《老年人能力评估规范》（GB/T 42195-2022）经评估机构评定为 1-4 级能力等级的老年人；

（五）重残老年人：持有第二代《中华人民共和国残疾人证》且残疾程度为一级、二级的老年人；

(六) 计划生育特殊家庭老年人：独生子女伤残或死亡且符合计划生育特别扶助条件的老年人；

(七) 其他：街道（乡镇）、社区（村）认为有必要探访的老年人。

三、探访关爱服务内容

探访关爱服务要结合本区实际，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。具体内容包括：

(一) 健康状况：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。

(二) 生活保障：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

(三) 安全隐患：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。

(四) 养老需求：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。

（五）亲情关怀：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，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或定期通过电话、微信等形式，与老人保持联系。

（六）心理慰藉：了解老年人的心理与精神状况，对缺少家人关爱、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。

（七）特殊情况：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。

四、探访关爱服务力量

各区要创新“五社联动”机制，形成街道办事处（乡镇人民政府）、居（村）民委员会、养老服务机构、社会工作服务机构、基层医疗卫生服务机构、老年协会、物业服务企业、志愿者等共同参与的探访关爱力量。

（一）居（村）民委员会。在街道办事处（乡镇人民政府）统一组织下，开展特殊困难老年人摸底调查工作，依托市级养老服务综合平台，协助建立动态详实的特殊困难老年人名录和探访关爱档案。

（二）为老服务组织。充分发挥养老服务机构和社会工作服务机构专业优势，依托现有设施人员，为老年人提供上门服务时

开展探访关爱服务。发挥设施内养老顾问作用，积极参与探访关爱服务，提供养老咨询服务。

（三）基层医疗卫生服务机构。发挥家庭医生团队签约服务优势，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，力争此类人群签约率 $\geq 90\%$ 。

（四）老年协会。鼓励加强基层老年协会建设，支持基层老年协会参与探访关爱服务，引导低龄老年人服务高龄老年人，动员居家老年人的邻居、好友、亲属等参与探访关爱工作。

（五）物业服务企业。鼓励物业服务人员在开展日常巡查、上门维修等服务中同步开展探访关爱服务。

（六）志愿者。广泛发动在校学生、青年志愿者、物流快递送餐等参与探访关爱服务，为他们奉献爱心、服务社会搭建平台。

五、探访关爱服务步骤及要求

（一）组织逐户上门摸清底数。各区民政部门要指导街道办事处（乡镇人民政府）开展特殊困难老年人摸底排查，居（村）民委员会协助实施，组织街道（乡镇）包联干部、社区（村）工作人员、驻村工作队、下沉党员干部、基层医务人员等逐户上门走访，以社区（村）为单位，依托市级养老服务综合平台，及时录入、更新特殊困难老年人基本信息和接受关爱服务的意见，分类建立辖区特殊困难老年人名录库和需求库，对于人户分离对象的有关情况及时告知户籍地街镇。各区在全面摸底排查的

基础上，要统筹做好特殊困难老年人和分散特困、低保老年人关爱服务工作。

（二）明确探访关爱服务人员。各区民政部门要指导街道办事处（乡镇人民政府）整合服务力量，根据老年人实际情况和意愿，相对固定探访关爱服务人员，逐户明确结对帮扶主体，制定帮扶措施，落实帮扶责任，建立特殊困难老年人探访关爱服务记录数据库，及时更新老年人情况和需求，实现服务供需有效对接。探访关爱服务人员要依托市级养老服务综合平台，对探访关爱服务进行实时记录。

（三）创新探访关爱服务方式。围绕居家养老存在的困难或者安全风险，探访关爱服务人员可采用上门入户、电话视频、远程监测等相结合方式提供服务。各区要积极拓展人工智能养老社会实验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，倡导老年人家庭配置智能呼叫系统、智能电水表、独立式感烟火灾探测报警器、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）提升探访关爱服务质量。根据老年人状况合理确定服务频次，探访频次每月不低于一次；在传统节日、恶劣天气等特殊时间节点要增加探访频次。对失能、重残、计划生育特殊家庭中的高龄老年人，每周探访关爱不少于一次。各区民政部门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。

（五）做好探访关爱服务应急处置。探访关爱人员应了解应急处置流程，具备应急处置能力。当发现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，事后做好处置情况记录归档。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。服务对象的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。服务对象的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，要按照服务对象分类转交相关职能部门，相关部门应依照职责协调予以落实。

六、保障措施

（一）加强组织领导。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。各区委平安办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。各区委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。

（二）落实职责任务。各区民政部门要建立特殊困难老年人探访关爱服务工作机制，实施探访关爱服务常态监督，指导街道办事处（乡镇人民政府）细分探访关爱服务对象、丰富探访关爱服务内容、充实探访关爱服务力量、提升探访关爱服务质量效率、做好探访关爱服务应急处置，并与卫健部门、农业农村部门和残联组织进行特殊困难老年人探访关爱服务信息交换和共享。各区教育部门要组织动员适宜不同年龄阶段在校学生参与的特殊困难老年人探访关爱活动。各区财政部门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。各区住房保障和房屋管理部门要引导物业服务企业参与做好特殊困难老年人探访关爱。各区农业农村部门负责协同建立农村留守老年人关爱服务工作机制，纳入农业和农村规划重点任务，作为农村公共服务重要内容方面，推进农村养老提质升级。各区卫生健康部门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，做好计划生育特殊家庭老年人相关医疗及公共卫生服务，参与做好特殊困难老年人探访关爱。各区消防救援机构要组织开展精准消防关爱行动，深入特殊困难老年人家庭，开展消防安全宣传，帮助排查火灾隐患。各区残联组织要将对残疾老年人探访关爱纳入志愿助残服务活动，提高残疾老年人生活质量。

（三）营造良好氛围。各区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，尤其让高龄且失能、重残、计划生育特殊家庭等需求度高的老年人应知尽知，同时注重保护老年人隐私。各区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。

附件：特殊困难老年人探访关爱服务记录表

附件

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						
2						
3						
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）		☐ 党政机关、群团组织 ☐ 乡镇（街道）、村（居）民委员会 ☐ 企业 ☐ 社会组织 ☐ 专业社会工作者 ☐ 志愿者 ☐ 其他			帮扶责任人	

五、探访情况				
第 次开展探访 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	家庭人口	☐ 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，区级民政部门、乡镇（街道）各存档一份。

