

文 水 县 民 政 局  
中共文水县委政法委员会  
文 水 县 文 明 办  
文 水 县 财 政 局  
文 水 县 教 育 科 技 局 文件  
文 水 县 住 房 和 城 乡 建 设 管 理 局  
文 水 县 农 业 农 村 局  
文 水 县 卫 生 健 康 和 体 育 局  
文 水 县 残 疾 人 联 合 会

文民发〔2023〕20号

---

关于印发《文水县特殊困难老年人巡视探访  
关爱服务实施方案》的通知

各乡镇、各有关单位：

为贯彻落实党的二十大报告提出“实施积极应对人口老龄化国家战略，发展养老事业和养老产业，优化孤寡老人服务，推动实现全体老年人享有基本养老服务”的重要决策部署，进一步完善我县困难老年人探访关爱服务机制，增强老年人的获得感、幸福感、安全感，我县研究制定了《文水县特殊困难老年人巡视探访关爱服务实施方案》，现印发给你们，请认真贯彻落实。





2023年10月23日

# 文水县特殊困难老年人巡视探访关爱服务 实施方案

为贯彻落实民政部等 10 部门印发《关于开展特殊困难老年人探访关爱服务的指导意见》，山西省《关于加强新时代老龄工作的意见》、《社区居家养老服务条例》《“十四五”老龄事业发展和养老服务体系规划》、《开展特殊困难老年人探访关爱服务方案》和省委、省政府，市委、市政府、县委县政府关于推进基本养老服务体系建设的系列决策部署，进一步推进实施积极应对人口老龄化国家战略、健全基本养老服务体系，制定文水县开展特殊困难老年人探访关爱服务实施方案如下。

## 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 and 省委第十二次党代会精神，坚持以人民为中心的发展思想，充分发挥基层党组织战斗堡垒作用，落实基层政府责任，强化自治、法治、德治“三治结合”和社区、社会组织、社会工作者、社区志愿者、社会慈善资源“五社联动”机制，及时发现、有效防范、稳妥化解特殊困难老年人(以下简称特殊困难老年人)居家养老安全风险，兜牢安全底线，保障特殊困难老年人基本养老服务需求，让每一位老年人都能生活得安心、静心、舒心。

### (二) 坚持原则

1. 坚持党委领导、政府主导、社会参与的原则。
2. 坚持尽力而为、量力而行的原则。
3. 坚持尊重意愿、主动服务的原则。
4. 坚持安全为先、守住底线的原则。
5. 坚持问题导向、精准施策的原则。

### (三) 工作目标

到 2023 年底前，基本建立特殊困难老年人探访关爱服务机制，各乡（镇）结合实际出台实施方案；到 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、主要任务

(一) 建立探访关爱服务机制。要全面落实乡（镇）、村两级政府在保障老年人合法权益中的基本职责，结合实际确定探访关爱服务对象和内容。县民政局要指导乡（镇）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（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。乡（镇）民政工作人员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。县卫体局和残联要共享计划生育特殊家庭老年人、残疾老年人的基本数据。有关部门和有关组织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，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。

(二) 丰富探访关爱服务内容。探访关爱服务要结合摸底排查情况，在服务对象个人或亲属知情前提下，以满足实际需求为重点，着力解决老年人居家养老困难或者帮助化解安全风险。要通过探访，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；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；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。要在探访基础上，结合服务对象本人意愿开展关爱服务，并将存在安全风险的特殊困难老年人作为重点帮扶对象，及时通知并督促其子女或其他家庭成员履行照料义务，协助消除风险隐患。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。

(三) 充实探访关爱服务力量。县民政局及各乡（镇）民政工作人员要积极动员各方面力量开展探访关爱服务，要创

新“五社联动”机制，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的探访关爱力量。通过政府购买服务等方式，引入专业养老服务机构、社区日间照料中心等开展探访关爱服务。村(居)民委员会要在乡(镇)、村两级或派出机构的统筹协调和组织引导下，加强关爱服务工作，组织动员探访关爱服务人员开展形式多样、内容丰富、符合需求的关爱服务。要发挥新时代文明实践中心作用，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。卫体局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身体健康状况，做好慢病管理和健康监测。将特殊困难老年人探访关爱服务纳入乡(镇)社会工作服务站(点)服务内容，发挥社会工作人文关怀、助人自助的专业优势，通过社会工作服务站(点)、政府购买服务等方式及时为特殊困难老年人提供心理疏导、精神慰藉、代际沟通、家庭关系调适等关爱服务。鼓励城乡社区加强基层老年协会建设，坚持老有所养和老有所为相结合，支持基层老年协会参与特殊困难老年人探访关爱工作，开展文体娱乐、教育培训、知识讲座、设备维护、互助养老关爱服务。县教育科技局要大力加强青少年学生尊老孝老敬老教育，引导学生从身边人做起，积极参与特殊困难老年人探访关爱等志愿活动，探索在校生志愿服务计学分活动，在青少年学生中培育和践行社会主义核心价值观。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。积极组织志愿者、物流快递送餐人员参与探访关爱工作，为他们奉献爱心、服务社会搭建平台。

(四)提升探访关爱服务质量效率。各乡(镇)要按照普遍巡访和重点巡访相结合的原则,根据老年人状况合理确定服务频次,对失能的特殊困难老年人,每月探访关爱不少于一次,要畅通探访关爱反馈机制,做到事事有回应,件件都落实。县民政局及乡(镇)民政工作人员要依托“金民工程”全国养老服务信息系统等信息服务平台,及时建立完善特殊困难老年人基础数据库,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。积极拓展“互联网+养老”在探访关爱中的场景应用,充分利用“康养山西”“时间银行”等平台开展服务,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,倡导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。

(五)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紧急问题时,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,事后做好处置情况记录归档。在极端恶劣天气、传统节日等特殊时



间节点，要适当增加探访频次，宣传普及安全知识、应急自救知识、健康知识等。

### 三、加强组织保障

(一)加强党的全面领导。各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。县政法委要将特殊困难老年人探访关爱工作纳入平安山西建设重要任务。县文明办要将特殊困难老年人探访关爱作为新时代文明实践中心服务工作重要内容，丰富特殊困难老年人精神生活，倡导科学文明健康的生活方式，引导家庭成员向上向善、孝老爱亲。

(二)落实职责任务。县民政局要积极推动县委和县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。县教育科技局要组织动员在校学生参与特殊困难老年人探访关爱。县财政局要统筹现有渠道资金，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。县住房和城乡建设管理局要引导物业服务企业参与做好特殊困难老年人探访关爱。县农业农村局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方面，推进农村养老提质升级。

县卫体局要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，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老龄委工作重要议事日程，充分发挥老龄工作综合协调职能，加强督促落实。县残联要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。

（三）营造良好舆论环境。各部门要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。要及时总结推广各地的好经验好做法，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。

2023年底，各乡（镇）要将制定开展特殊困难老年人探访关爱服务实施方案和工作进展情况报县民政局。

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） 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）	<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，县民政局、乡镇（街道）各存档一份。