

河南省民政厅
中共河南省委政法委员会
河南省精神文明建设指导委员会办公室
河南省教育厅
河南省财政厅
河南省住房和城乡建设厅
河南省农业农村厅
河南省卫生健康委员会
河南省残疾人联合会

文件

豫民文〔2023〕165号

关于印发《河南省开展特殊困难老年人 探访关爱服务工作方案》的通知

各省辖市、济源示范区民政局、党委政法委、文明办、教育局、财政局、住房城乡建设局、农业农村局、卫生健康委、残联，航空港区社会事业局、政法委、党群工作部、教育文化卫生体育局、财政审计局、建设局：

为深入贯彻党的二十大精神，落实《中共中央 国务院关于

加强新时代老龄工作的意见》、《国家积极应对人口老龄化中长期规划》和省委、省政府关于推进基本养老服务体系建设的系列决策部署，开展好特殊困难老年人探访关爱服务工作，强化养老服务兜底线、保基本功能，省民政厅、省委政法委、省文明办、省教育厅、省财政厅、省住房城乡建设厅、省农业农村厅、省卫生健康委、省残联组织制定了《河南省开展特殊困难老年人探访关爱服务工作方案》，请认真贯彻落实。



河南省民政厅



中共河南省委政法委员会



河南省精神文明建设指导委员会办公室



河南省教育厅



河南省财政厅



河南省住房和城乡建设厅



河南省农业农村厅



河南省卫生健康委员会



河南省残疾人联合会

2023年8月2日

河南省开展特殊困难 老年人探访关爱服务工作方案

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）居家养老数量较大，是我省养老服务工作的重点，也是养老服务工作的难点，为切实做好特殊困难老年人探访关爱服务工作，帮助解决居家养老困难，预防和减少老年人居家养老安全风险，全面落实基本养老服务、兜好养老服务底线，根据《民政部 中央政法委 中央文明办 教育部 财政部 住房城乡建设部 农业农村部 国家卫生健康委 中国残联 全国老龄办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）要求，结合我省实际，研究制定本方案。

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、社会共同参与原则，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，通过定期上门服务、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、抚养

人履行赡养、抚养义务，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的活动，切实解决特殊困难老年人居家养老实际问题，让每一个老年人都能有一个幸福美好的晚年。

二、工作目标

到 2023 年底，全省基本建立特殊困难老年人探访关爱服务机制，各市、县（市、区）结合本地区实际出台具体实施方案；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。

三、工作内容

（一）确定探访关爱服务对象。县（市、区）民政部门要指导乡镇（街道）开展特殊困难老年人摸底排查工作，村（居）民委员会协助实施，准确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，及时更新“金民工程”系统数据，充分发挥智慧养老服务平台数据分析、系统监测和探视关爱服务载体作用，推动基层网格化管理，精准到人。卫生健康部门和残联组织要定期向民政部门推送计划生育特殊家庭老年人、残疾老年人的基本数据，形成线上线下互动机制，建立特殊困难老年人数据库。

（二）明确探访内容。一是了解老年人语言表达能力、行动能力、反应能力、疾病情况、精神状况等健康方面情况；二是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；三是了解与老年人分开居住的家庭成员是否履行赡养抚养义务，是否经常看望或者问候老年人；四是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；五是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、家庭成员护理技能培训等服务需求情况。

（三）提供关爱服务。开展关爱服务，要建立在本人或家庭主要成员意愿基础上，对存在衣食住行医方面困难的，要区分不同原因协助解决。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，告知依法按程序申请，并视情给予必要协助；对子女未尽到赡养义务的，要及时与其子女沟通；对居住环境存在安全隐患的，提醒及时消除隐患，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、家庭成员护理技能培训等服务需求的，帮助对接养老服务、医疗健康和养老服务培训资源。

（四）凝聚各方力量。民政部门着力创新“五社联动”机制，形成基层群众性自治组织、基层老年协会、社会慈善资源、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服务力量。将特殊困难老年人探访关爱服务纳入乡镇（街道）社会工作服务站（点）服务内容，发挥社会工作专业优势，提供专业精准服务。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服务，组织“老伙伴”等互助活动，引导低龄老年人服务高龄老年人。村（居）民委员会要在县乡两级人民政府（街道）的统筹协调和组织引导下，动员探访关爱服务人员开展关爱服务。文明办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，积极开展日间照料、心理疏导、义务理发、定期巡诊、扶残济困、关爱帮扶等孝善敬老类文明实践志愿服务，大力弘扬孝老敬老优良传统和社会美德。卫生健康部门要发挥家庭医生签约服务优势，通过开展上门巡诊、健康管理等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。教育部门要积极探索在校志愿服务计学分活动，引导在校生积极参与特殊困难老年人探访关爱，进一步加强在校生尊老孝老敬老教育，不断培育和践行社会主义核心价值观，引导养老服务相关专业学生开展养老服务技能进乡镇、进村、进家庭活动。住房和城乡建设部门要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。

（五）提升质量效率。各地要结合当地实际，研究制定探访关爱服务标准规范。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服务不少于一次。民政部门依托“金民工程”，建立完善全省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。对探访中发现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相关专业力量开展服务，推动建立长效工作机制，确保探访关爱服务取得实效。积极拓展“互联网+养老”在探访关爱服务中的场景作用，发挥智慧养老服务平台作用，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。

（六）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。疫情常态化防控期间，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报告。在无法上门探视的情况下，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。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。

四、保障措施

（一）加强党的全面领导。坚持党委总揽全局、协调各方作用，加强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。各级党委政法委要将特

殊困难老年人探访关爱服务工作纳入平安建设重要任务。各级文明办要将特殊困难老年人探访关爱服务工作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。各级民政部门要积极推动当地党委政府将特殊困难老年人探访关爱服务工作纳入基本养老服务体系建设重点任务，提上重要议事日程，依托养老服务联席会议工作机制，整合政策资源，积极动员慈善组织提供捐赠。各级教育部门要组织动员在校学生参与特殊困难老年人探访关爱。各级财政部门要统筹现有渠道资金，积极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。各级住房和城乡建设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。各级农业农村部门配合相关部门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，推进农村养老服务工作提质升级。各级卫生健康（老龄）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，参与做好特殊困难老年人探访关爱。各级残联组织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。各地要综合利用多种宣传形式，

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11月底，各省辖市、济源示范区民政局，航空港区社会事业局要将开展特殊困难老年人探访关爱服务方案和工作进展情况报省民政厅。

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	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
被探访人姓名		联系电话		紧急联系人		联系电话
是否残疾	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	残疾人证号		是否独居、空巢		<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否
是否留守	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	是否失能	<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 否	是否计划生育特殊家庭老年人		<input type="checkbox"/> 是 <input type="checkbox"/> 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

关爱服务情况：

第 次开展关爱
年 月 日

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，县级民政部门、乡镇（街道）各存档一份。

河南省民政厅办公室

2023年8月2日印发

