

枣 庄 市 民 政 局
中共枣庄市委政法委员会
枣庄市精神文明建设委员会办公室
枣 庄 市 教 育 局
枣 庄 市 财 政 局
枣庄市住房和城乡建设局
枣 庄 市 农 业 农 村 局
枣庄市卫生健康委员会
枣庄市残疾人联合会

文件

枣民字〔2023〕31号

关于印发《枣庄市特殊困难老年人分类分级 探访关爱服务实施方案》的通知

各区（市）民政局、党委政法委、文明办、教育局、财政局、住房和城乡建设局、农业农村局、卫生健康局、残疾人联合会，枣

庄高新区社会事务综合服务中心、党群工作部、政法委、财政金融局、国土住建局：

现将《枣庄市特殊困难老年人分类分级探访关爱服务实施方案》印发你们，请认真抓好贯彻落实。



枣庄市民政局



中共枣庄市委政法委员会



枣庄市精神文明建设委员会办公室



枣庄市教育局



枣庄市财政局



枣庄市住房和城乡建设局



(此件主动公开)

枣庄市特殊困难老年人分类分级探访关爱服务实施方案

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。面向独居、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）开展探访关爱服务，是基本养老服务体系建设的的重要内容。为深入贯彻落实《山东省人民政府办公厅关于推进基本养老服务体系建设的实施意见》（鲁政办发〔2022〕18号）和省民政厅等9部门《关于印发〈山东省特殊困难老年人分类分级探访关爱服务实施方案〉的通知》（鲁民〔2023〕46号）精神，进一步完善基本养老服务体系建设，全面建立特殊困难老年人探访关爱服务制度，结合我市实际，制定如下实施方案。

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，坚持以人民为中心的发展思想，坚持党委领导、政府主导、社会参与，坚持尊重意愿、主动服务、守住底线，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

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。2023年年底以前，各区（市）、枣庄高新区结合实际出台实施方案，基本建立特殊困难老年人探访关爱服务机制；2024年年底以前，探访关爱服务普遍有效开展；2025年年底以前，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）分类确定探访关爱服务对象

探访关爱服务对象主要为特殊困难老年人，各区（市）、枣庄高新区要以区（市）为单位，定期对特殊困难老年人进行摸排，全面掌握辖区特殊困难老年人接受探访关爱服务的意愿和需求，根据年龄、居住状况、身体状况、生活状况等基本信息，将探访关爱服务对象分为重点人群、次重点人群、一般人群等三类人群，并根据实际适时进行动态调整。

1. 重点人群。包括：年龄 ≥ 80 岁的特殊困难老年人；年龄 < 80 岁的重残（残疾等级为1—2级）、重度失能或完全失能、未开展能力评估但因身体原因长期卧床（按重度失能或完全失能归类）的特殊困难老年人，包含失智老年人。

2. 次重点人群。包括：年龄 < 80 岁的中度失能或未开展能力评估但因身体原因行动不便（按中度失能归类）的特殊困难老年人。

3. 一般人群。包括：年龄 < 80 岁的轻度失能或身体健康的特殊困难老年人。

（二）充实探访关爱服务力量

各区（市）、枣庄高新区要积极完善“五社联动”机制，构建群众性自治组织、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格局，形成整体工作合力。

1. 村（居）民委员会。发挥村（居）民委员会“人熟、地熟、情况熟”的优势，在镇（街道）统一组织下，协助做好特殊困难老年人摸底排查和信息采集工作，组织动员探访关爱服务人员履行职责。积极发挥新时代文明实践站作用，将特殊困难老年人探访关爱服务作为宣传、教育、引导和服务群众的重要内容。

2. 养老服务机构。发挥养老服务机构专业优势，采取政府购买服务等方式，以养老机构、社区日间照料中心、农村幸福院、爱心食堂等养老服务设施为阵地，为特殊困难老年人提供上门探访关爱服务。

3. 社会工作服务机构和社会工作者。发挥社会工作专业优势，将特殊困难老年人探访关爱服务纳入镇（街）社会工作服务站服务内容，为特殊困难老年人提供困难帮扶、心理疏导、情绪抚慰、家庭关系调适等专业精准服务。

4. 家庭医生。发挥家庭医生签约服务优势，结合基本公共卫生服务老年人健康管理服务项目开展等，通过上门巡诊、健康管理等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。

5. 基层老年协会。加强基层老年协会建设，发挥基层老年协会组织优势，支持基层老年协会积极参与特殊困难老年人探访关爱工作，充分结合新型互助养老积分存储试点工作，组织各类互助活动，引导低龄老年人服务高龄老年人。

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. 志愿服务组织和志愿者。开展在校生志愿服务计学分活动，广泛动员志愿者、物流快递送餐人员、为老服务企业员工等参与特殊困难老年人探访关爱工作，鼓励和支持各类志愿服务组织开展关爱特殊困难老年人志愿服务，积极搭建平台、提供便利。

8. 邻里亲属。发扬邻里互助的优良传统，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，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。

（三）丰富探访关爱服务内容

各级各有关部门要结合实际，在坚持个人自愿前提下，根据特殊困难老年人实际情况和需求，参照以下内容合理安排探访关爱服务内容。

1. 健康管理服务。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，做好健康宣教，为有需求的老年人及时协助对接医疗健康资源。

2. 居家安全服务。了解老年人住房安全和水电气暖设施设备

安全情况，对居住环境存在安全隐患的，及时提醒，协助消除安全隐患。

3. 政策链接服务。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经济方面情况，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，同时根据老年人意愿，提供代询代办代购等委托服务。

4. 养老顾问服务。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，为老年人提供养老方式、养老服务政策法规等咨询和指导服务，为转介养老服务资源提供绿色通道；广泛开展防范养老诈骗宣传教育，帮助老年人提高识骗防骗能力。

5. 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，对履行赡养扶养义务不到位的家庭成员，及时给予提醒沟通、规劝约束、司法调解，必要时协助老年人请求司法机关依法追究其法律责任；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。

6. 社区活动服务。了解老年人是否有参与社区、社会组织、公益活动等各类活动的服务需求情况，为有需求、且身体条件允许的老年人对接各类资源，组织参与活动，为老年人融入社会、发挥作用提供协助。

7. 应急救援服务。当老年人突发疾病、居家环境出现重大安全问题需要紧急救援时，第一时间协助拨打医疗、消防等紧急求助电话，帮助联系其子女、亲属或者其他监护人和村（居）负责人，实施紧急救助。在极端恶劣天气、传统节日等特殊时间节点，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，必要时，配合应急救援力量等积极做好老年人转移安置等工作。

各区（市）、枣庄高新区可结合实际，进一步创新服务内容，不断丰富服务种类，推动服务机制更加完善、服务成效更加明显。

（四）提升探访关爱服务质效

1. 实施分级管理。要针对重点人群、次重点人群、一般人群等三类人群，实施差异化、针对性探访关爱服务。要根据老年人身体状况和服务需求，科学安排服务力量，灵活采取服务方式，合理确定服务频次，原则上每月探访关爱不少于一次；对失能等重点人群，要视情增加探访关爱频次。各级民政部门要依托“金民工程”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，进一步实现服务供需有效对接。

2. 规范探访关爱服务方式。探访关爱服务提供者可采取电话探访、线上探访、路遇探访和入户探访相结合方式进行。电话探访、线上探访、路遇探访适用于身体状况良好，生活能够自理的老年人；入户探访适用于健康状况欠佳、失能、重残等老年人，以及生活存在困难或受家庭变故、突发自然灾害、事故灾害、公共卫生事件等影响的老年人。入户探访要征得老年人或其赡养人

同意。

3. 拓展智能监测技术应用。各级各有关部门可积极拓展“互联网+养老”在探访关爱中的场景应用，推广北斗定位、智能呼叫系统、智能电水表、烟感火灾探测报警器、健康监测产品、养老监护装置等设备，可结合家庭养老床位建设和居家适老化改造，为有需求的特殊困难老年人配备必要的监测、报警装置，实现实时监护，遇到紧急突发状况能够第一时间预警，并同步向紧急联系人发送提示信息。

三、加强组织保障

（一）加强党的全面领导。坚持党委总揽全局、协调各方，加强对特殊困难老年人探访关爱服务工作的领导，完善工作机制，及时研究解决推进中的困难问题，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工作纳入平安枣庄建设重要任务。各级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志愿服务工作重要内容。

（二）严格落实职责任务。各级民政部门要积极推动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重要任务，依托养老服务领导小组、联席会议等协调机制，整合政策资源，充实服务力量，形成工作合力。各级教育部门要进一步加强尊老孝老敬老教育，组织动员引导在校生积极参与特殊困难老年人探访关爱服务工作。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。各级农业农村部门要将农村特殊困难老年人探访关爱服务工作纳入农业和农村规划重点任务，列为农村公共服务重要内容。各级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；将探访关爱工作纳入各级老龄委重要议事日程，充分发挥老龄工作综合协调职能，加强督促落实。各级残联组织要将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。各区（市）各有关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。及时总结推广好经验好做法，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氛围。

2023年年底前，各区（市）、枣庄高新区要将制定开展特殊困难老年人探访关爱服务措施和工作进展情况报市民政局。

附件：特殊困难老年人探访关爱服务记录表（模板）

附件

特殊困难老年人探访关爱服务记录表（模板）

年 月 日

一、探访对象基本情况						
家庭住址	区（市） 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		
		消防安全	<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，可复印，县级民政部门、乡镇（街道）各存档一份。