

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

文件

粤民发〔2023〕95号

关于印发《广东省开展特殊困难老年人探访关爱
服务实施方案》的通知

各地级以上市民政局、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（委）、残联：

现将《广东省开展特殊困难老年人探访关爱服务实施方案》

印发给你们，请结合实际认真贯彻落实。



广东省民政厅



中共广东省委政法委员会



广东省精神文明建设委员会办公室



广东省教育厅



广东省财政厅



广东省住房和城乡建设厅



广东省农业农村厅



广东省卫生健康委员会



广东省残疾人联合会

2023年10月30日

广东省开展特殊困难老年人探访关爱服务 实施方案

为认真贯彻落实中共中央办公厅、国务院办公厅印发的《关于推进基本养老服务体系建设意见》，根据民政部等十部门《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）精神，推进我省特殊困难老年人探访关爱服务工作，结合工作实际，制定以下实施方案。

一、工作目标

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，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，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，兜牢安全底线，保障特殊困难老年人基本养老服务需求。到2023年底前，基本建立特殊困难老年人探访关爱服务机制，各地级以上市民政局结合实际出台贯彻落实文件，启动特殊困难老年人摸底排查工作；到2024年6月底，完成特殊困难老年人摸排建档工作；到2024年底，探访关爱服务普遍开展，服务成效初步显现；到2025年底，特殊困难老年人月探访率达到100%，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、工作任务

探访关爱服务是政府主导、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，支持赡养人、扶养人履行赡养、扶养义务，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。特殊困难老年人探访关爱服务工作，由县（市、区）民政部门负责统筹协调和业务指导，乡镇人民政府、街道办事处负责实施，村（居）民委员会协助实施。

（一）开展摸底排查工作。各县（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，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，并纳入基层网格化管理，做到精准到村（居）、到户、到人。根据摸排情况，各地结合实际确定探访关爱服务对象，填写基本信息登记表（附件1），建立一人一档电子档案并定期动态更新。各地要依托“金民工程”全国养老服务信息系统、广东民政业务综合信息平台等，及时录入、更新特殊困难老年人基础数据库。卫生健康部门和残联组织要共享计划生育特殊家庭老年人、失能和残疾老年人的基本数据。

（二）充实探访关爱服务力量

各地要发挥党建引领作用，强化社区、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，创新邻里互助、物业+养老等服务方式，形成基层群众性自治组织、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、社会组织、慈善力量、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。

一是强化家庭责任。家庭是特殊困难老年人赡养和关爱服务的责任主体。各地要以县级行政区域为单位，落实县乡两级政府在保障老年人合法权益中的基本职责，督促特殊困难老年人子女或其他赡养人依法履行对老年人经济上供养、生活上照料和精神上慰藉的义务；督促扶养人依法履行扶养义务。

二是拓展服务力量。鼓励各地因地制宜，充实拓展探访关爱服务力量。包括但不限于：

1.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，依托乡镇（街道）综合养老服务中心、社区养老服务站（点）等设施网络开展探访关爱服务。通过实施特殊困难老年人家庭适老化改造，提升老年人居家养老的安全性、便利性。

2.基层网格员。将开展特殊困难老年人探访关爱服务纳入基层网格化管理，做到精准到村（居）、到户、到人。

3.社会工作者。发挥社会工作者的专业优势，开展特殊困难老年人摸排，掌握关爱服务需求，积极协助落实有关政策，广泛链接社会资源，及时提供专业精准服务。

4.社会组织。引导社区社会组织在城乡基层党组织领导、基层群众性自治组织指导下开展探访关爱服务。

5.慈善力量。推动慈善资源向村（居）下沉，引导慈善组织开展关爱项目、设立关爱基金。

6.志愿者。教育部门要积极探索在校生志愿服务计学分活动，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。各相关部门要广泛动员社区志愿者、物流快递送餐人员等参与探访关爱工作，为他们奉献爱心、服务社会搭建平台。

7.家庭医生。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。

8.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。

9.老年协会。鼓励城乡社区基层老年协会参与特殊困难老年人探访关爱工作，组织老年互助活动，引导低龄、健康老年人服务高龄、失能老年人。

10.亲属邻里。支持家庭成员和亲友对特殊困难老年人给予生活照料和精神慰藉，动员邻里乡亲参与特殊困难老年人探访关爱工作。

（三）建立探访关爱服务联系人制度。各地要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。要根据当地实际、老年人或者其家庭成员的意愿，明确由村（居）民委员会工作人员、社工等作为特殊困难老年人探访关爱服务联系人，采取“一对一”或“一对多”结对形式，相对固定探访关爱服务人员，定期开展探访关爱服务。各相关部门要发动相

关探访关爱服务力量积极参与开展探访关爱服务，探访计划由县（市、区）民政部门统筹安排。

（四）明确探访关爱服务内容。在坚持个人自愿前提下，以满足实际需求为导向，探访关爱服务联系人和其他探访关爱服务力量要重点做到“五了解”、“四协助”，着力解决老年人居家养老困难或者帮助化解安全风险，同时详细如实填写探访关爱服务记录（附件2）。各地可结合实际拓展探访关爱服务内容。

1.做到“五了解”。一是了解健康方面情况，了解老年人表达能力、行动能力、反应能力、疾病情况、精神状况等方面情况；二是了解经济方面情况，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；三是了解赡养扶养义务履行情况，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等；四是了解家庭安全方面情况，了解老年人家庭房屋和水电气等设施设备是否存在安全隐患；五是了解老年人服务需求情况，了解是否有生活照料、康复护理、精神慰藉、居家适老化改造等服务需求。

2.做好“四协助”。一是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；二是对居住环境存在安全隐患的，提醒其或家庭成员及时消除隐患，必要时协助转介到相关部门处理，最大限度减少意外发生；三是对有生活照料、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，

协助对接养老服务和医疗健康等服务资源。四是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。

（五）合理确定探访形式和频次。根据老年人状况和意愿，探访关爱服务采取上门入户（现场探访）、电话视频和远程监测（线上探访）等方式进行，各地可结合实际创新探访关爱服务方式。线上探访适用于身体状况良好、生活能够自理的老年人，上门入户（现场探访）适用于健康状况欠佳、生活存在困难，或受家庭变故、突发自然灾害、突发卫生公共事件等影响的老年人。上门入户要征得老年人或其赡养人同意。根据摸底采集信息情况，可按照重点对象、一般对象进行分类服务。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，每月上门探访关爱不少于一次。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。

（六）创新探访关爱服务方式。积极拓展“互联网+养老”在探访关爱服务中的场景应用，依托互联网平台、手机 APP 等，支持通过政府购买服务等方式向符合条件的特殊困难老年人提供居家上门养老服务；运用互联网、大数据、区块链等技术，赋能互助养老，创新互助养老模式。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、养老监护装置等智能设备，与紧急联系人共享老年人日常生活信息，实现实时监测、及时预警、即时处置。

三、组织保障

（一）加强党的领导。坚持党委总揽全局、协调各方，加强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，动员党员干部积极参与探访关爱服务。各级党委政法委要将特殊困难老年人探访关爱服务纳入平安广东建设重要任务。各级文明办要将特殊困难老年人探访关爱服务作为新时代文明实践中心（所、站）服务工作重要内容，丰富特殊困难老年人精神生活，引导家庭成员向上向善、孝老爱亲。

（二）明确职责分工。各级民政部门要积极推动各地党委和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，依托养老服务联席会议机制，整合政策资源，积极动员慈善组织提供捐赠。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。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，指导相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，纳入农业农村现代化“十四五”规划重

点任务。各级卫生健康部门要提供计划生育特殊家庭老年人、失能老年人等基本数据，做好计划生育特殊家庭扶助关怀工作，依托联络人制度，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。各级残联组织要提供残疾老年人基本信息，将对残疾老年人探访关爱纳入志愿助残服务活动，切实帮助残疾老年人提高生活质量。

(三)营造良好环境。各级各部门要综合利用多种宣传方式，积极开展《中华人民共和国老年人权益保障法》《广东省养老服务条例》《广东省老年人权益保障条例》《广东省老年人优待办法》等法律法规和规章政策的宣传教育，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友好环境。

2023年12月31日前，各地级以上市民政部门要会同相关部门将制定开展特殊困难老年人探访关爱服务贯彻落实文件和工作进展情况报省民政厅。

附件：1.广东省特殊困难老年人基本信息登记表

2.广东省特殊困难老年人探访关爱服务记录表

附件 1

广东省特殊困难老年人基本信息登记表

建档日期: 年 月 日

一、服务对象基本情况							
姓名		性别		身份证 号码		联系 电话	
紧急 联系人				联系 电话			
户籍 地址	县(市、区) 乡镇(街道) 村(居)						
居住 地址	县(市、区) 乡镇(街道) 村(居)						
对象 类型	☐ 独居老年人 ☐ 空巢老年人 ☐ 留守老年人 ☐ 失能老年人 ☐ 重残老年人(残疾人证号:) ☐ 计划生育特殊家庭老年人 (注:同时符合几种类型的可多选)						
二、家庭基本情况							
序号	姓名	性别	身份证 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							
4							

三、家庭生活条件			
饮水是否安全			
生活用电是否安全			
生活用气是否安全			
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		☐ 有领取养老保险，每月 元 ☐ 无养老保险	
		☐ 有享受社会救助和社会福利补贴，每月补贴金额 _____元	
		☐ 未享受社会救助和社会福利补贴_____	
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）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
帮扶措施			
工作人员（签字）：_____ 年 月 日			

备注：此表一式两份，县级民政部门、乡镇（街道）各存档一份。

附件 2

广东省特殊困难老年人探访关爱服务记录表

一、探访情况			
第 次 开展探访 年 月 日	探访方式	☐ 上门探访 ☐ 电话探访 ☐ 互联网音（视）频探访 ☐ 其他	
	家庭状况	人口变化	☐ 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	
二、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：此表一式三份，可复印，县级民政部门、乡镇（街道）、服务力量所在单位各存档一份。

公开方式：主动公开