福建省民政厅
中共福建省委政法委员会
中共福建省委精神文明建设办公室
福建省教育厅
福建省财政厅 文件
福建省住房和城乡建设厅
福建省农业农村厅
福建省卫生健康委员会
福建省残疾人联合会

闽民养老〔2023〕56号

福建省政厅等9部门关于开展特殊困难老年人探访关爱服务的实施意见

各设区市民政局、党委政法委、文明办、教育局、财政局、住建局、农业农村局、卫健委、残联，平潭综合实验区社会事业局、政法工作领导小组、文明办、财政金融局、住建局、农业农村局、残联：

为深入贯彻落实党的二十大精神，优化孤寡老年人服务，保障特殊困难老年人基本养老服务需求，根据民政部等部门《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），现就我省开展特殊困难老年人探访关爱服务提出以下意见。

一、确立工作目标

2023年6月底前，市（县、区）基本建立特殊困难老年人探访关爱服务机制，结合实际出台实施方案，全面完成特殊困难老年人排查建档工作。2023年底前，特殊困难老年人月探访率达到100%，并根据老年人实际开展关爱服务。到2025年底，探访关爱服务机制更加健全，失能老年人得到有效帮扶，老年人的获得感、幸福感、安全感进一步增强。

二、明确职责任务

特殊困难老年人探访关爱服务是支持家庭养老，帮助解决居家养老困难，预防和减少老年人居家养老风险，强化养老服务兜底保障的一项重要工作。其主要职责任务分工：

（一）民政部门牵头制定特殊困难老年人探访关爱服务实施方案，负责探访关爱服务工作的统筹协调、业务指导和绩效管理。其他部门按照《探访关爱服务职责任务清单》（附件1）落实相关职责任务。

（二）乡镇人民政府、街道办事处负责属地特殊困难老年人信息摸排工作，对辖区特殊困难老年人探访关爱服务工作负有监督管理职能。村（居）发挥对辖区老年人熟悉优势，协助做好特殊困难老年人信息采集工作。

（三）强化子女对老年人日常照护的第一责任，对在同一居住地居住的，将其列为第一探访联系人，督促其履行法定赡养义务；对在外地居住的，督促其定期通过电话、微信、视频等形式，与老年人保持联系；对无子女的特殊困难老年人，由乡镇人民政府（街道办事处）会同村（居）“两委”明确第一探访联系人。

三、摸排服务对象

特殊困难老年人包括孤寡、独居、空巢、留守、失能、重残、计划生育特殊家庭等7类老年人（附件2）。

（一）搜集整理信息。搜集汇总卫健部门提供的计划生育特殊家庭老年人和残联提供残疾老年人基本数据、村（居）委会和网格员提供的老年人信息以及通过其他渠道获取的老年人信息，并按7类对象整理分类。

（二）入户调查核实。以居住小区或村民小组（自然村）为单位，采取入户调查、逐户摸排等方式，比照搜集到的老年人信息逐一核实，做到不漏一户、不漏一人。

（三）询问服务需求。入户察看老年人居住环境、生活状况有无异常情况，详细询问有无特殊困难、有无需要解决的问题等，并根据需求主动帮助申请政策落实、对接服务资源。同时，对居住环境存在安全隐患的，要提醒其及时消除隐患，最大限度减少意外发生。

（四）确定服务对象。根据摸排情况，确定探访关爱服务对象，填写《特殊困难老年人信息登记表》（附件3），逐人建立

电子台账，且每半年动态更新一次。

各地民政部门要依托“金民工程”、省养老服务综合信息平台，及时完善全省特殊困难老年人基础数据库。

四、组织服务实施

（一）选定服务力量。各地要创新党建引领、“五社联动”、邻里互助等机制优势，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服务力量。鼓励各地因地制宜，丰富拓展探访关爱服务力量。包括但不限于：

一是发挥养老服务机构专业优势，采取政府购买服务等方式，通过日间照料中心、农村幸福院、“食堂＋学堂”等开展探访关爱服务。

二是发挥新时代文明实践中心作用，将特殊困难老年人探访关爱服务作为宣传群众、教育群众、引领群众、服务群众的重要内容。

三是发挥基层网格员作用，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。

四是发挥家庭医生签约服务作用，通过开展上门巡诊、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。

五是发挥社会工作专业优势，将特殊困难老年人探访关爱服

务纳入城乡镇（街道）社工站服务内容。

六是发挥基层老年协会作用，支持开展“老伙伴”等互助活动，引导低龄老年人服务高龄老年人。

七是鼓励通过聘用同村（居）的村（居）民，开发设置村（居）助老公益性岗位，发挥村（居）“近邻”“熟人”优势，参与探访关爱服务行动。

八是鼓励党员干部、行政事业单位与特殊困难老年人建立挂钩联系制度，通过结对帮扶开展探访关爱服务。

九是鼓励在校学生、志愿者发挥志愿服务作用，参与探访关爱服务。

十是鼓励小区物业服务人员，在开展日常巡查、上门维修等服务时同步开展探访关爱服务。

（二）确定方式频次。探访关爱服务采取上门入户、电话视频、远程监测等方式进行，各地可结合实际创新探访关爱服务方式。按照“突出重点、分类服务”的原则，将7类对象中的孤寡、高龄独居以及重（中）度失能、重度残疾老年人列为重点对象，每半月至少上门探访服务1次；其他特殊困难老年人列为一般对象，每月至少上门探访服务1次。在极端恶劣天气、传统节日等特殊时间节点，应适当增加探访频次。

（三）突出服务重点。探访关爱服务应在老年人自愿的前提下，以满足实际需求为导向，重点解决老年人居家养老困难或帮助化解安全风险等。同时详细如实填写服务记录（附件4）。

一是摸清老年人底数。主要包括：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；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；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；老年人居住房屋和水电气设施设备现状及提醒注意的安全事项；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。

二是提供关爱服务。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，协助对接养老服务和医疗健康等服务资源。

三是处置风险隐患。服务实施过程中，发现重大风险隐患、遇到突发事件或重大问题时，服务力量应在第一时间拨打紧急求助电话，联系其家庭成员或其他紧急联系人，协助相关方面共同做好风险隐患排除工作，防止冲击社会道德底线等事件发生。乡镇（街道）要对风险隐患排除情况、急需困难缓解情况、转介服务落实情况进行跟踪回访，动态了解服务落实成效。

五、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，及时研究解决

重大问题，不断完善推进机制。充分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、条块结合、共建共享的特殊困难老年人探访关爱工作新格局。凝聚强大合力，将特殊困难老年人探访关爱工作纳入平安福建建设、社会治理、乡村振兴等重要任务以及省对市“城乡养老服务发展指数”绩效考评内容，共同推动探访关爱服务工作落实落细。

（二）保障关爱服务质效。各地要认真遴选服务力量，选择有能力、讲信誉的服务力量承接关爱服务工作，确保服务力量的可靠性。要开展业务培训，通过理论授课、案例教学、场景演示，把“做什么、怎么做”说明白、讲清楚，增强服务实施的操作性。要加强服务监管，建立探访关爱服务“县级督导员、乡镇（街道）指导员、村（居）联络员”制度，发现问题及时纠偏止错，让特殊困难老年人真切感受到党和政府的关怀和温暖。

（三）营造良好舆论环境。各地要加强政策宣传，让全社会、特别是特殊困难老年人及其子女、亲属对相关政策应知尽知。要树立先进典型，褒扬表彰先进，引导全社会向上向善、孝老敬老，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。

各设区市和平潭综合实验区开展特殊困难老年人探访关爱服务工作方案6月底前报省民政厅，并按照《福建省民政厅关于印发<2023年养老服务为民办实事项目实施方案>》（闽养老〔2023〕30号）报送工作进展情况。

附件：1. 探访关爱服务职责任务清单

2. 探访关爱服务对象

3. 特殊困难老年人信息登记表

4. 福建省特殊困难老年人探访关爱服务记录表

福建省民政厅　　中共福建省委政法委员会　　中共福建省委精神文明建设办公室

福建省教育厅　　福建省财政厅　　福建省住房和城乡建设厅

福建省农业农村厅　　福建省卫生健康委员会　　福建省残疾人联合会

2023年5月12日

（此件主动公开）

附件 1

探访关爱服务职责任务清单

序号	主要任务	责任单位
1	各地要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点任务，依托养老服务议事协调机制，整合政策资源，动员引导慈善组织提供捐赠。	养老服务联席会议成员单位
2	将特殊困难老年人探访关爱服务工作纳入平安福建建设重要任务。	党委政法委
3	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。	文明办
4	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、引领群众、服务群众的重要内容。	
5	发挥养老服务机构专业优势，采取政府购买服务等方式，通过社区日间照料中心、农村幸福院等服务设施网络开展探访关爱服务。	民政部门
6	将特殊困难老年人探访关爱服务纳入乡镇（街道）社工站服务内容，发挥社会工作专业优势，提供专业精准服务。	
7	组织动员在校学生参与特殊困难老年人探访关爱。	教育部门
8	积极探索在校生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。	
9	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。	财政部门
10	引导物业服务企业参与做好特殊困难老年人探访关爱。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。	住建部门
11	负责协同建立农村留守老年人关爱服务工作机制，作为农业和农村规划重点任务，纳入乡村振兴考评，作为农村公共服务重要方面，推进农村养老提质升级。	农业农村部门
12	提供计划生育特殊家庭老年人基本数据。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。	卫健部门
13	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。	
14	提供残疾老年人基本信息。将对残疾老年人探访关爱纳入“关爱残疾人志愿服务活动”，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。	残联

附件 2

探访关爱服务对象

1. 孤寡老年人。指无配偶、无子女，无人照顾，丧失劳动能力的老年人（如果孤寡老年人还符合“无生活来源”等规定条件的可纳入特困救助供养范围）。

2. 独居老年人。无儿无女无老伴的孤寡老年人、不与子女或其他家属共同居住且子女或其他家属不在同一镇（街道）居住的老年人。

3. 空巢老年人。子女长大成人后从父母家庭中相继分离出去，且与子女不在同一镇（街道）居住的老年人。

4. 留守老年人。因全部子女长期（通常半年以上）离开户籍地进入城镇务工或经商或从事其他生产经营活动，而在家留守的农村户籍老年人。

5. 失能老年人。是指丧失生活自理能力的老年人。对照《老年人能力评估规范》标准，将失能老年人分为能力轻度受损(轻度失能)、能力中度受损(中度失能)、能力重度受损(重度失能)、能力完全丧失(完全失能)4 个等级。

6. 重残老年人。重度残疾老年人是指持有效《中华人民共和国残疾人证》，残疾程度为一级、二级的残疾老年人，其中残疾一级为极重度残疾人，残疾二级为重度残疾人。

7. 计划生育特殊家庭老年人。独生子女三级以上伤残或死后未再生育或无收养子女的老年人。

附件 3

特殊困难老年人信息登记表

建档日期:　　年　　月　　日

<table>
<tr><td colspan="9">一、服务对象基本情况</td></tr>
<tr><td>姓名</td><td></td><td>性别</td><td></td><td>居民身份证号码</td><td></td><td>联系电话</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>紧急联系人</td><td></td><td>性别</td><td></td><td>联系电话</td><td colspan="4"></td></tr>
<tr><td>户籍地址</td><td colspan="8">乡镇（街道）　　村（社区）</td></tr>
<tr><td>居住地址</td><td colspan="8">乡镇（街道）　　村（社区）</td></tr>
<tr><td rowspan="2">健康情况</td><td colspan="8">能力程度：☐能力完好 ☐轻度失能 ☐中度失能 ☐重度失能</td></tr>
<tr><td colspan="8">曾患病史：</td></tr>
<tr><td rowspan="3">经济情况</td><td colspan="8">☐特困人员　☐低保、低保边缘</td></tr>
<tr><td colspan="8">月可支配收入：</td></tr>
<tr><td colspan="8">经济来源：</td></tr>
<tr><td rowspan="2">类别</td><td rowspan="2">对象类型</td><td colspan="7">☐孤寡老年人 ☐独居老年人 ☐空巢老年人 ☐留守老年人 ☐失能老年人（包括中、重）
☐重残老年人（残疾证号：　　）
☐计划生育特殊家庭老年人</td></tr>
<tr><td colspan="7">☐重点对象 ☐一般对象</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td colspan="7">二、家庭成员</td></tr>
<tr><td>序号</td><td>姓名</td><td>性别</td><td>与户主关系</td><td>居民身份证号码</td><td>健康状况</td><td>是否经常探访</td></tr>
<tr><td>1</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>2</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>3</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td>4</td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td><td></td></tr>
<tr><td colspan="7">三、家庭生活条件</td></tr>
<tr><td colspan="2">饮水是否安全</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td colspan="2">生活用电是否安全</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td colspan="2">住房是否安全</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td colspan="2">家庭月收入（元）</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td colspan="2" rowspan="2">家庭每月领取养老保险、
社会救助和社会福利补贴等情况</td><td colspan="5">☐有领取养老保险，每月　　元　☐无养老保险</td></tr>
<tr><td colspan="5">享受社会救助和社会福利补贴项目
每月补贴金额_____</td></tr>
<tr><td colspan="7">四、已享受帮扶情况</td></tr>
<tr><td>开展帮扶单位（组织）</td><td colspan="3">☐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</td><td>帮扶责任人</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>帮扶措施</td><td colspan="6">工作人员签字：　　年　　月　　日</td></tr>
</table>

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 4

福建省特殊困难老年人探访关爱服务记录表

年　月　日

<table>
<tr><td rowspan="13">第　次
探访关爱
服务</td><td>服务方式</td><td colspan="3">□上门探访　□电话探访　□互联网音（视）频探访　□其他</td></tr>
<tr><td>家庭状况</td><td>人口变化</td><td colspan="2">□无变化　□增加　人　□减少　人</td></tr>
<tr><td rowspan="3">健康状况</td><td>表达能力</td><td colspan="2">□无变化　□较好　□较差</td></tr>
<tr><td>行动能力</td><td colspan="2">□无变化　□较好　□较差</td></tr>
<tr><td>疾病状况</td><td colspan="2">□无变化　□严重 疾病名称：　□转好</td></tr>
<tr><td>精神状态</td><td>情绪状态</td><td colspan="2">□无变化　□较好　□较差</td></tr>
<tr><td rowspan="3">安全情况</td><td>燃气安全</td><td colspan="2">□安全　□较安全　□不安全</td></tr>
<tr><td>水暖安全</td><td colspan="2">□安全　□较安全　□不安全</td></tr>
<tr><td>用电安全</td><td colspan="2">□安全　□较安全　□不安全</td></tr>
<tr><td rowspan="2">卫生状况</td><td>个人卫生</td><td colspan="2">□无变化　□较好　□较差</td></tr>
<tr><td>家庭卫生</td><td colspan="2">□无变化　□较好　□较差</td></tr>
<tr><td>居住环境</td><td>室内环境</td><td colspan="2">□无变化　□较好　□较差</td></tr>
<tr><td colspan="4">关爱服务需求及落实情况：</td></tr>
<tr><td colspan="2">服务人员（签字）</td><td colspan="2">服务对象（签字）</td></tr>
</table>

备注：此表一式三份，县级民政部门、乡镇（街道）、服务力量所在单位各存档一份。

福建省民政厅办公室　　2023年5月12日印发