|  |  |
| --- | --- |
| 天津市民政局中共天津市委政法委天津市文明办天津市教育委员会天津市公安局天津市财政局天津市住房和城乡建设委员会天津市农业农村委员会天津市卫生健康委员会天津市残疾人联合会天津市老龄工作委员会办公室 | 文件 |

津民发〔2023〕35号

关于印发《天津市开展特殊困难老年人

探访关爱服务实施方案》的通知

各区民政局，区委政法委，文明办，教育局，滨海新区公安局、各区公安分局，财政局，住建委，农业农村委，卫生健康委，残联，老龄办，网格化管理中心：

现将《天津市开展特殊困难老年人探访关爱服务的实施方案》印发给你们，请结合实际，认真组织实施。

|  |  |  |
| --- | --- | --- |
| 市民政局 | 市委政法委 | 市文明办 |
| 市教委 | 市公安局 | 市财政局 |
| 市住建委 | 市农业农村委 | 市卫生健康委 |
|  | 市残联 | 市老龄办 |

2023年12月1日

（此件主动公开）

天津市开展特殊困难老年人探访关爱服务

实施方案

开展特殊困难老年人探访关爱服务是养老服务的重要内容，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安全风险，扎实推进基本养老服务的重要工作。为深入贯彻落实党中央、国务院和市委、市政府关于加强养老服务工作的决策部署，扎实推动高质量发展“十项行动”，健全完善特殊困难老年人探访关爱服务体系，织密编牢“津牌养老”兜底工程，根据民政部等10部门印发的《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）和《天津市“十四五”养老服务体系发展规划和二〇三五年远景目标纲要》（津民发〔2022〕25号），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，深入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、社会参与，坚持尽力而为、量力而行，坚持尊重意愿、主动服务，坚持安全为先、守住底线，坚持问题导向、精准施策，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，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的安心、静心、舒心。

2023年，市、区两级建立特殊困难老年人探访关爱服务机制；2024年，全面完成特殊困难老年人摸底排查建档工作，建立探访关爱服务台账，探访关爱服务普遍有效开展；2025年，探访关爱服务机制更加健全，失能老年人得到有效帮扶，特殊困难老年人月探访率达到100%，老年人的获得感、幸福感、安全感进一步增强。

二、主要任务

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。

（一）明确探访关爱服务对象。特殊困难老年人应包括孤寡、独居、空巢、留守、失能、重残、计划生育特殊家庭老年人。各区可结合居家安全风险程度、家庭照料情况、探访关爱服务力量等具体因素，进一步明确特殊困难老年人范围。

（二）完善探访关爱服务机制

**一是构建工作体系。**构建各区民政部门会同区委政法委、文明办、教育、财政、住建、农业农村、卫生健康、公安、残联、老龄办、网格化管理中心等部门结合自身职责进行具体业务指导，街道（乡镇）统筹协调和组织引导，居（村）民委员会协助落实，各方力量广泛参与的特殊困难老年人探访关爱服务工作体系。

**二是充实服务力量。**各区要依托党建引领、“五社联动”等机制，丰富拓展服务力量，因地制宜打造全社会共同参与的探访关爱服务工作合力。以街道（乡镇）为单位，组织群众性自治组织、基层老年协会、业主委员会、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、亲属邻里共同参与探访关爱服务主体队伍，常态开展探访关爱服务。以社区（村）为单位，建立以社区（村）干部、驻村工作队员、网格员等为主体的特殊困难老年人探访关爱服务管理队伍，掌握探访关爱服务对象和主体队伍供需情况，常态组织探访关爱服务活动。

**三是开展服务摸排**。各区要将特殊困难老年人摸底排查工作纳入基层网格化管理，做到精准到社区（村）、到户、到人。区民政部门具体指导街道（乡镇）开展工作，居（村）民委员会要协助实施，全面掌握特殊困难老年人基本信息和接受探访关爱服务意愿，逐人建立探访关爱服务台账，且每半年动态更新一次。区民政部门重点做好经济困难的高龄、失能老年人的数据信息更新，卫生健康部门和残联要及时共享计划生育特殊家庭老年人和残疾老年人基本数据。

**四是落实服务频次。**根据老年人能力状况和服务需求，合理确定服务频次，原则上每月探访关爱服务不少于1次；对失能的特殊困难老年人，每月应上门入户1次，每季度应社区帮扶1次。各区在资源条件允许的情况下应尽可能增加探访关爱服务频次。遇到恶劣天气、传统节日以及老年人疾病多发等时段，要增加探访关爱服务频次，最大限度防范化解安全风险。

**五是完善服务内容。**探访关爱服务要结合属地实际，落实家庭主体责任，在坚持个人自愿前提下，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。对于探访关爱服务中发现的需要进一步提供困难帮扶、心理疏导、精神安慰、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。各区民政部门要结合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。

（三）提升探访关爱服务质量

**一是强化家庭责任。**老年人的子女及其他依法负有赡（扶）养义务的人员是照护老年人的主体责任人，应当依法履行对老年人经济供养、生活照料、精神慰藉等赡（扶）养义务。特殊困难老年人探访关爱服务台账资料须将老年人子女明确为第一联系人（紧急联系人），子女日常联系存在困难的特殊困难老年人应明确近亲属联系人，对确无子女、亲属联系人的特殊困难老年人应明确社区（村）联系人。对家庭经济条件允许、子女不在一起居住且不能经常探望的特殊困难老年人，引导转变养老观念，鼓励入住养老机构，提升老年生活质量和安全保障水平。

**二是打造智能平台。**依托“津牌养老”智慧平台，对接“金民工程”全国养老服务信息服务平台、市级关心关爱智能平台、银发智能平台、“津治通”平台和区级各类集约化社区综合信息服务平台等，及时更新老年人情况和需求，实现服务供需有效对接。建立探访关爱服务电子台账，记录探访关爱服务开展情况，有效分析探访关爱服务数据，精准掌握老年人能力状况和服务需求。

**三是做好应急处置。**各区应建立健全应急处置预案，探访关爱服务主体队伍和管理队伍工作人员应了解应急处置流程，具备应急处置能力；当发现老年人出现紧急特殊情况时，应第一时间协助拨打紧急求助电话，帮助联系其家庭成员或其他紧急联系人，事后做好处置情况记录归档。

**四是强化科技赋能。**各级各有关部门要积极拓展“互联网+养老”在探访关爱服务中的场景应用，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、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、组织保障

（一）加强组织领导。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，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服务工作新格局。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。各区委政法委要将特殊困难老年人探访关爱服务纳入平安天津建设重要任务。各区文明办要将特殊困难老年人探访关爱服务作为深化拓展新时代文明实践中心建设工作的重要内容，引导家庭成员向上向善、孝老爱亲。

（二）明确职责任务。各区民政部门要积极推动区委和区政府将特殊困难老年人探访关爱服务纳入基本养老服务体系建设重点任务，提上重要议事日程，依托区养老服务联席会议制度，整合政策资源，积极动员慈善组织提供捐赠。各区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服务。各区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。各区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服务。各区农业农村部门要协同建立农村留守老年人关爱服务工作机制，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，推进农村养老提质升级。各区卫生健康部门要共享计划生育特殊家庭老年人有关数据，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服务。各区老龄办要将探访关爱服务工作纳入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。各区残联要共享残疾老年人有关数据，将对残疾老年人探访关爱服务纳入“关爱残疾人志愿服务活动”，提高残疾老年人生活质量，积极参与做好残疾老年人探访关爱服务。各区公安部门要关注提供特殊困难老年人的人口、居住地等变化情况，保障老年人人身财产安全。市公安局要根据各政府部门提出的关爱帮扶需求，在满足数据共享规定的基础上，,依托公安大数据平台搭建关爱帮扶模型，实现动态推送关爱提示，提升精准发现、精准帮扶能力。市民政局、市公安局、市大数据管理中心要共享特殊困难老年人有关数据，推进银发智能服务平台、关心关爱智能平台和津牌养老智慧平台数据和服务等方面的互联互通。各街道办事处、乡镇人民政府要落实属地责任，及时掌握、动态更新本街道（乡镇）居住的特殊困难老年人情况和需求，对于人户分离对象的有关情况及时告知户籍地街道（乡镇）。

（三）营造良好氛围。各区要运用多种宣传方式，主动宣传相关政策和工作推进情况，使特殊困难老年人及其子女、亲属知晓政策，同时注重保护老年人隐私。各区要总结推广优秀经验做法，宣传先进典型，宣扬积极老龄观、健康老龄化理念，加强孝亲敬老传统美德宣传，形成互帮互助、助老爱老的良好风尚，努力营造全社会关心、帮助特殊困难老年人的友好环境。

附件：1. 特殊困难老年人探访关爱服务对象参考定义清单

2. 特殊困难老年人探访关爱服务内容建议清单

3. 特殊困难老年人探访关爱服务工作力量建议清单

4. 特殊困难老年人探访关爱服务台账

附件1

特殊困难老年人

探访关爱服务对象参考定义清单

为做好特殊困难老年人探访关爱服务工作，对服务对象做如下参考定义：

1.孤寡老年人。无配偶、无子女、无人照顾且丧失劳动能力的老年人。

2.独居老年人。无配偶、无子女的老年人，或不与子女（赡〈扶〉养人）共同居住且子女（赡〈扶〉养人）不在同一街道（乡镇）居住的无配偶老年人。

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，且与子女不在同一市属行政区居住，独自生活6个月以上的老年人。（含单空巢和双空巢等情形）

4.留守老年人。全部子女或其他赡（扶）养人因外地学习、工作等原因离开我市范围6个月以上，独自生活的老年人。（含单留守和双留守、城市留守和农村留守等情形）

5.失能老年人。丧失生活自理能力的老年人。对照《老年人能力评估规范》（GB/T42195－2022），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；对照《老年人能力评估》（MZ/T039－2013），失能老年人分为轻度失能、中度失能、重度失能3个等级。

6.重度残疾老年人。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。

7.计划生育特殊家庭老年人。独生子女发生伤残或死亡、未再生育或无收养子女的家庭的老年人。

附件2

特殊困难老年人探访关爱服务内容建议清单

包括但不限于：

一、探访类：

1. 基本情况：了解老年人类别、家庭成员基本情况、家庭生活条件、已享受帮扶情况等。

2. 健康状况：了解老年人表达能力、行动能力、反应能力、疾病情况、精神状况等情况。

3. 生活保障：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。

4. 亲情关怀：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。

5. 居住环境：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。

6. 养老顾问：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；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。

7. 特殊情况：了解老年人家庭近期是否发生重大变故，与邻里相处是否和睦，是否遭遇特殊情况造成生活困难，相应的救济措施是否落实等。

二、关爱类：

8. 政策宣讲：对可能符合相关社会保障政策待遇条件的老年人，告知其依法申请，并视情给予必要协助。

9. 需求转介：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。

10. 必要救援：对探访过程中发现的紧急问题，遇到突发事件或重大风险隐患时，应当第一时间拨打紧急求助电话，联系其家庭成员或其他监护人，协助相关方面共同做好风险隐患的排除工作，防止冲击社会道德底线等事件发生。

11. 安全提醒：对居住环境存在安全隐患的，提醒老年人及时消除隐患，最大限度减少意外发生。

附件3

特殊困难老年人

探访关爱服务工作力量建议清单

探访关爱服务工作力量分为主体队伍和管理队伍，包括但不限于：

1. 亲属邻里。动员老年人的亲属、邻居、好友等参与探访关爱服务工作。督促老年人子女履行法定赡养义务，督促其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。

2. 自治组织。居（村）民委员会要在区和街道（乡镇）统筹协调和组织引导下，组织动员探访关爱服务人员履行职责；协助实施摸底排查、信息采集、建立档案、填报台账、供需对接、组织探访关爱服务活动等。

3. 养老服务机构。发挥养老机构、嵌入式机构、照料中心等专业优势，采取政府购买服务等方式开展探访关爱服务。全面落实养老服务优惠扶持政策，支持社会力量运营和举办养老服务机构，组织专业服务队伍，上门为老年人提供助洁、助浴、助医、助餐、助行、助急等服务时开展探访关爱服务。

4. 社会工作服务站（民政服务站）。将特殊困难老年人探访关爱服务纳入街道（乡镇）社会工作服务站（民政服务站）服务内容，发挥社会工作专业优势，提供专业精准服务。

5. 新时代文明实践站。要发挥新时代文明实践阵地作用，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。

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. 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. 老年协会。发挥老年人自我管理、自我教育、自我服务作用。鼓励基层老年协会积极参与特殊困难老年人探访关爱服务，组织老年互助活动。

8. 志愿者。发挥“寸草心”“手足情”助老志愿服务平台优势，强化党员干部带头作用，依托青少年、活力老年人骨干力量，开展在校生志愿服务计学分等活动，固化公益创投项目，建成“津牌养老”助老志愿服务体系。

9. 爱心企业（单位）。鼓励引导当地企业（单位）与街道（乡镇）、社区（村）开展结对共建活动，结合开展党建、团建等活动参与探访关爱服务。

10. 业主委员会。发挥业主委员会带头作用，激发居民主动参与特殊困难老年人探访关爱服务工作热情，通过加装电梯、养老助餐、举办居民之家等方式，有效满足特殊困难老年人出行、用餐、文化娱乐等各方面需求。

附件4

特殊困难老年人探访关爱服务台账

年 月 日

|  |
| --- |
| 一、探访对象基本情况 |
| 家庭住址 |  区 街道（乡镇） 社区（村） | 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 | 居民身份证号码 | 与户主关系 | 健康状况 | 是否为低保对象/特困人员 |
| 户主 |  |  |  |  |  |  |
| 2 |  |  |  |  |  |  |
| 3 |  |  |  |  |  |  |
| 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） | □党政机关、群团组织 □街道（乡镇）、居（村）民委员会 □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： |
| 五、探访情况 |
| 第 次开展探访 年 月 日 | 探访方式 | □ 电话问候 □ 上门探访 □ 互联网音（视）频探访 □ 其他 |
| 家庭状况 | 家庭人口 | □ 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 |
| 消防安全 | □ 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（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，区级民政部门、街道（乡镇）各存档一份。

 抄送：市大数据管理中心。

 天津市民政局办公室 2023年12月1日印发