

北 京 市 民 政 局
中共北京市委政法委员会
首都精神文明建设委员会办公室
北 京 市 教 育 委 员 会
北 京 市 财 政 局
北京市住房和城乡建设委员会
北 京 市 农 业 农 村 局
北 京 市 卫 生 健 康 委 员 会
北 京 市 残 疾 人 联 合 会
北京市老龄工作委员会办公室

印发《关于开展特殊困难老年人探访关爱
服务的实施方案》的通知

京民养老发〔2024〕1 号

各区民政局、党委政法委、文明办、教委、财政局、住房城乡建设委、
农业农村局、卫生健康委、残联、老龄办，北京经济技术开发区相关
部门：

现将《关于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，请结合实际认真贯彻落实。

北 京 市 民 政 局
中共北京市委政法委员会
首都精神文明建设委员会办公室
北 京 市 教 育 委 员 会
北 京 市 财 政 局
北京市住房和城乡建设委员会
北 京 市 农 业 农 村 局
北京市卫生健康委员会
北京市残疾人联合会
北京市老龄工作委员会办公室

2024年1月25日

关于开展特殊困难老年人探访 关爱服务的实施方案

为帮助独居、空巢、留守、失能、重残、计划生育特殊家庭等特殊困难老年人(以下简称“特殊困难老年人”)解决居家养老困难,预防和减少居家养老安全风险,根据《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)、《关于完善北京市养老服务体系的意见》(京政办发〔2023〕25号)有关要求,结合本市实际,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。到2024年1月底前,基本建立特殊困难老年人探访关爱服务机制;到2024年8月底前,各区结合实际细化出

台工作方案,健全完善服务对象名单库,组建服务队伍,及时响应服务需求,探访关爱服务普遍有效开展;到2024年底,特殊困难老年人月探访率达到100%;到2025年底,制定探访关爱服务标准规范,探访关爱服务机制更加健全,探访关爱服务质量有效提升,原则上特殊困难老年人周探访率达到100%,老年人的获得感、幸福感、安全感进一步增强。

二、主要任务

(一)完善探访关爱服务工作机制

1.明确职责任务分工。民政部门负责牵头制定特殊困难老年人探访关爱服务实施方案,对探访关爱服务工作进行统筹协调和监督管理;指导街道(乡镇)开展属地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(社区)、到户、到人。其他相关部门按照《探访关爱服务职责任务清单》(附件1)落实相关职责。

2.明确探访关爱第一联系人。对无子女且无共同居住生活人员的特殊困难老年人,由各区民政部门指导街道(乡镇)联系村(居)民委员会明确探访关爱第一联系人。对有子女的特殊困难老年人,应将其子女列为探访关爱第一联系人,并督促其子女履行法定赡养义务,承担老年人日常照护第一责任。

3.建立特殊困难老年人信息数据库。市民政局依托本市养老服务管理信息系统,建立特殊困难老年人信息数据功能模块。各

级民政、卫生健康、医保、残联等部门进一步完善数据共享机制，不断提升特殊困难老年人共享数据的完整性、准确性和及时性。

（二）分类细化探访关爱服务对象

1. 独居老年人。包括无配偶无子女的老年人、不与子女或其他亲属在同一街道（乡镇）居住且日常缺乏陪伴和照顾的老年人。其中，对高龄独居老年人进行重点摸排。

2. 空巢老年人。包括子女成年后已从父母家庭中分离出去且不与子女在同一街道（乡镇）居住的老年人，纯老年人家庭（含与60岁以上子女共同居住的老年人家庭）的老年人。其中，对高龄空巢老年人进行重点摸排。

3. 留守老年人。包括因全部子女长期（半年及以上）离开户籍所在区或者常住地所在区，进入城镇务工或从事其他生产经营活动而在农村留守的、身边没有赡养人或者赡养人无赡养能力的老年人。其中，对高龄留守老年人进行重点摸排。

4. 失能老年人。包括经老年人能力评估为一级（重度）、二级（中度）、三级（轻度）的老年人。

5. 重残老年人。包括持有《中华人民共和国残疾人证》，且残疾等级为一、二级的老年残疾人和残疾等级为三级的智力、精神残疾老年人。

6. 计划生育特殊家庭老年人。包括独生子女三级以上伤残或死亡后未再生育或收养子女的老年人。

7. 其他情况。各区可结合实际，进一步细化特殊困难老年人

分类,重点纳入易发生居家安全风险且家庭照料确有困难的老年人。

(三)充实探访关爱服务力量

各区民政部门要指导街道(乡镇)统筹协调辖区内探访关爱服务力量,为特殊困难老年人提供探访关爱服务。重点统筹好以下探访关爱服务力量:

1. 统筹发挥村(居)民委员会熟悉辖区情况的优势,梳理汇总并动态更新特殊困难老年人信息,并组织动员探访关爱服务人员履行职责。

2. 统筹发挥街道(乡镇)区域养老服务中心、社区养老服务驿站等养老服务设施网络专业优势,采取政府购买服务等方式,为特殊困难老年人开展探访关爱服务。

3. 鼓励和支持基层老年协会、物业服务企业、社会工作服务机构和社会工作者、家庭医生、养老服务志愿者、邻里亲属等力量,共同参与特殊困难老年人探访关爱服务。

(四)丰富探访关爱服务内容

各区应结合实际,尽力而为、量力而行开展探访关爱服务;应在老年人或其家庭成员自愿的前提下,以满足实际需求为导向,着力解决老年人居家养老困难或者帮助化解安全风险。主要服务内容包括:

1. 探访服务。主要包括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;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;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;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;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等。

2. 关爱服务。在探访基础上,结合本人意愿开展关爱服务。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,并为其消除隐患提供帮助,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,帮助对接养老服务和医疗健康等服务资源。

(五) 高效开展探访关爱服务

1. 全面掌握特殊困难老年人底数。2024年6月前,各区民政部门应指导街道(乡镇)全面开展入户核查,村(居)民委员会协助实施,准确掌握本辖区内特殊困难老年人数量、基本情况和服务需求等情况。各区民政部门依托“金民工程”、本市养老服务管理信息系统,建立本区特殊困难老年人信息数据台账,及时录入、更新、归集特殊困难老年人的相关信息。

2. 分类提供探访关爱服务。探访关爱服务可采取电话探访、线上探访、入户探访和远程监测等相结合的方式进行。街道(乡镇)应根据特殊困难老年人的状况合理确定服务频次,到2024年

底每月探访关爱应不少于1次,到2025年底原则上每周探访关爱应不少于1次。在极端恶劣天气、传统节假日等特殊时间节点,应适当增加探访频次。各区民政部门应结合探访关爱服务,统筹做好分散供养特困老年人日常看护、生活照料等服务。

3. 运用信息化手段赋能探访关爱服务。推动共享本市智能水电气表后台监测数据,针对特殊困难老年人形成监测异常预警信息。鼓励各区结合养老家庭床位建设、居家适老化改造等工作,为有需求的特殊困难老年人配备必要的监测、报警装置。积极拓展“互联网+养老”在探访关爱中的场景应用,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,倡导特殊困难老年人家庭配置健康监测产品、养老监护装置等设备开展实时监护。

4. 做好探访关爱服务信息转介工作。对特殊困难老年人中的城乡特困老年人、计划生育特殊家庭老年人,探访关爱中获取的老年人的服务需求信息,转介至经常居住地街道(乡镇),由其做好需求对接及服务工作;对其他特殊困难老年人,探访关爱中获取的老年人的服务需求信息,包括通过智能水电气表等信息化手段获取的信息,应及时告知老年人的探访关爱第一联系人。如遇危及老年人生命安全的突发情况,应第一时间联系老年人的探访关爱第一联系人或其他家庭成员,并协助做好相关工作。

三、工作要求

(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,及时研究解决难点问题,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。市委政法委将特殊困难老年人探访关爱工作纳入平安北京建设重要任务。首都文明办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。

(二)加强相关工作衔接。对与社区养老服务驿站签约或签约家庭养老照护床位的兜底保障对象、重点服务对象,其巡视探访工作仍由签约驿站或服务机构提供,不再重复提供政府购买探访关爱服务,但社会力量自发组织开展的探访服务不受限制。市民政局将会同相关部门适时调整社区养老服务驿站基础服务内容。探访关爱对象因政策调整发生变化的,区民政部门应指导特殊困难老年人经常居住地所在街道(乡镇),根据老年人实际情况,及时纳入探访关爱机制。

(三)营造良好舆论环境。各区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。及时总结交流推广辖区内好经验好做法,积极宣传先进典型,对热心公益服务、悉心探访特殊困难老年人的优秀服务单位和工作人员给予表扬,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。

(四)加强日常督导检查。各区民政部门负责牵头对本区特殊

困难老年人探访关爱服务情况定期开展监督检查,了解各街道(乡镇)探访关爱服务开展情况,对特殊困难老年人底数不清、风险隐患排查不实、突发事件处置不及时、关爱服务流于形式等问题,加强督促整改;对违反有关规定泄露个人隐私、侵害老年人权益的要严肃追究责任,涉嫌违法违规的,将移送相关部门依法处理。

附件:1. 探访关爱服务职责任务清单(略)

2. 特殊困难老年人探访关爱服务记录表(略)