

民发〔2022〕73号

**民政部 中央政法委 中央文明办 教育部  
财政部 住房城乡建设部 农业农村部  
国家卫生健康委 中国残联 全国老龄办关于  
开展特殊困难老年人探访关爱服务的指导意见**

各省、自治区、直辖市民政厅（局）、党委政法委、文明办、教育厅（教委）、财政厅（局）、住房和城乡建设厅（建委）、农业农村（农牧）厅（局、委）、卫生健康委（老龄办）、残联，新疆生产建设兵团民政局、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、卫生健康委（老龄办）、残联：

党中央、国务院高度重视养老服务工作，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，强化养老服务兜底线、保基本功能的重要工作。为贯彻落实《中共中央 国务院关于加强新时代老龄工作的意见》、《国家积极应对人口老龄化中长期规划》和党中央、国务院关于推进

基本养老服务体系建设的系列决策部署，进一步推进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，现就开展特殊困难老年人探访关爱服务提出以下意见。

## 一、总体要求

**（一）指导思想。**以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻党的十九大和十九届历次全会精神，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得安心、静心、舒心。

**（二）工作内涵。**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。

**（三）主要目标。**到2023年底前，基本建立特殊困难老年人

探访关爱服务机制，各省（自治区、直辖市）结合实际出台实施方案；到 2024 年底，探访关爱服务普遍有效开展；到 2025 年底，确保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）建立探访关爱服务机制。**各地各部门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，结合实际确定探访关爱服务对象和内容。各县（市、区、旗）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，并推动纳入基层网格化管理，做到精准到村（居）、到户、到人。各地民政部门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。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、残疾老年人的基本数据。在全面摸底排查基础上，根据老年人实际情况、老年人或者其家庭成员的意愿，围绕居家养老存在的困难或者安全风险，分类提供探访关爱服务。

**（二）丰富探访关爱服务内容。**探访关爱服务要结合当地实际，在坚持个人自愿前提下，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。要通过探访，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。要在探访基础上，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，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。

**（三）充实探访关爱服务力量。**各地民政部门要创新“五社联动”机制，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力量。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等服务设施网络开展探访关爱服务。村（居）民委员会要在县乡两级政府的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。要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、关心群众、服务群众的重要内容。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。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，发挥社会工作专业优势，提供专业精准服务。鼓励城乡社区加强基层老年协会建设，坚持老有所养和老有所为相结合，支持基层老年协会参与特殊困难老年人探访关爱工作，组织“老伙伴”等互助活动，引导低龄老年人服务高龄老年人。各地教育部门要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。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。积极组织志愿者、物流快递送餐人员参与探访关爱工作，为他们奉献爱心、服务社会搭建平台。

**（四）提升探访关爱服务质量效率。**研究制定探访关爱服务标准规范。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，每月探访关爱不少于一次。民政部门依托“金民工程”全国养老服务信息系统等信息服务平台，建立完善全国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。对于探访中发现的需要进一步提供困难帮扶、心理疏导、情绪抚慰、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。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、养老监护装置等设备实现实时监护，一旦监测异常，能够及时预警，并同步向紧急联系人发送提示信息。

**（五）做好探访关爱服务应急处置。**探访关爱服务人员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。疫情常态化防控期间，探访关爱服务人员要做好个人防护，发现服务对象有疑似症状的，要按照疫情防控要求及时处置。要结合疫情防控要求，在社区实施封控管理等无法上门探访的情况下，加大远程探访频次，通过电话、楼宇视频、微信等方式加强沟通，及时了解老年人状况并提供帮助。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。

### **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，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，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中国建设重要任务。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。

**（二）落实职责任务。**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，依托养老服务部门议事协调机制，整合政策资源，积极动员慈善组织提供捐赠。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，指导有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，纳入农业和农村规划重点任务，作为农村公共服务重要方面，推进农村养老提质升级。各级卫生健康（老龄）部门要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；要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。各级残联组织要将对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。**各地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。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良好舆论环境。

2023年底前，各省（自治区、直辖市）民政厅（局）和新疆生产建设兵团民政局要将制定开展特殊困难老年人探访关爱服务方案和工作进展情况报民政部。

附件：特殊困难老年人探访关爱服务记录表

民政部 中央政法委 中央文明办  
教育部 财政部 住房城乡建设部  
农业农村部 国家卫生健康委 中国残联  
全国老龄办

2022年9月27日