

江 门 市 民 政 局  
中共江门市委员会政法委员会  
江门市精神文明建设委员会办公室  
江 门 市 教 育 局  
江 门 市 财 政 局  
江门市住房和城乡建设局文件  
江 门 市 农 业 农 村 局  
江 门 市 卫 生 健 康 局  
共青团江门市委员会  
江 门 市 残 疾 人 联 合 会

江民函〔2024〕18号

## 关于印发《江门市开展特殊困难老年人 探访关爱服务实施方案》的通知

各县（市、区）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、团委、残联：

现将《江门市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。

江门市民政局

中共江门市委员会政法委员会

江门市精神文明建设委员会办公室

江门市教育局

江门市财政局

江门市住房和城乡建设局

江门市农业农村局

江门市卫生健康局

共青团江门市委员会

江门市残疾人联合会

2024年1月31日

# 江门市开展特殊困难老年人探访 关爱服务实施方案

为认真贯彻落实国家、省关于推进基本养老服务体系建设的  
工作要求，按照《广东省开展特殊困难老年人探访关爱服务实施  
方案》（粤民发〔2023〕95号）精神，结合我市实际，就我市开  
展特殊困难老年人探访关爱服务工作制定以下实施方案。

## 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  
二十大精神和习近平总书记关于养老服务工作的指示精神，实  
施积极应对人口老龄化国家战略，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2024年5月底前，完成全市特殊困难老年人  
摸排建档工作；到2024年10月底前，探访关爱服务普遍开展，  
服务成效初步显现；到2025年10月底前，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

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，同级相关部门、单位共同发动参与，

乡镇人民政府、街道办事处负责组织实施，村（居）民委员会负责协助实施。

### （一）组建服务队伍。

1.组建摸排排查队伍。各县（市、区）民政部门要指导乡镇（街道）组建特殊困难老年人摸排排查工作专班，协调调动村（居）干部、“双百”社工、网格员、属地养老服务机构工作人员等基层力量，深入开展特殊困难老年人摸排工作。

2.组建日常联络队伍。各县（市、区）民政部门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，根据当地实际、老年人或其家庭成员的意愿，明确由村（居）民委员会工作人员、社工、民政干部等作为特殊困难老年人探访关爱服务联系人，负责结对具体特殊困难老年人，定期统筹开展探访关爱服务。鼓励有条件的地区安排专职人员作为联系人开展结对服务工作。探访关爱服务联系人名单，由各县（市、区）民政局汇总于2024年5月25日前填好《广东省江门市特殊困难老年人探访关爱服务情况统计表》报送江门市民政局汇总。

3.组建探访关爱队伍。各县（市、区）要充分发挥党建引领作用，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，依托“平安通”服务队伍，并组织发动基层群众性自治组织、网格员、社会工作者、志愿者、亲属邻里、社会组织、慈善团体、基层老年协会、业主委员会、机关及企事业单位党员、养老服务从业人员、物流快递送餐人员、家庭

医生、物业服务企业、低龄健康老年人等力量形成关爱服务队伍，共同参与探访关爱服务工作。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。组建队伍情况，由县（市、区）民政局于2024年5月25日前填报《广东省江门市特殊困难老年人探访关爱服务情况统计表》报送江门市民政局汇总。

## （二）开展摸排建档。

1.共享基本数据。各县（市、区）卫生健康局、市残联要于2024年2月7日前，将属地计划生育特殊家庭老年人、失能和残疾老年人基本数据通报共享至同级民政部门。

2.实施摸底排查。各县（市、区）民政部门指导乡镇（街道）利用组建的特殊困难老年人摸底排查工作专班，全面深入开展摸排工作，并纳入基层网格化管理，做到精准到社区（村）、到户、到人。居（村）民委员会要协助实施，全面掌握辖区内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。

根据排查情况并结合实际，确定探访关爱服务对象，填写《广东省特殊困难老年人基本信息登记表》，建立一人一档电子档案并定期动态更新。按照上级工作部署，依托有关业务系统等，及时录入、更新特殊困难老年人基础数据库。对于不愿意接受探访关爱服务的特殊困难老年人或其家庭成员，排查人员要认真做好沟通解释工作，并做好书面工作记录。鼓励有条件的地区通过电子



化设备进行摸底排查信息收集和探访关爱工作记录，提高工作效率。摸底排查工作须于2024年5月25日前完成。

### （三）实施探访关爱。

1.指导强化家庭责任。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档案宜将老年人子女明确为“紧急联系人”，无子女或子女日常联系存在困难的宜明确老年人近亲属为联系人，对确无近亲属或其他亲友的明确由村（居）民委员会工作人员为联系人。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，引导其转变养老观念，鼓励入住养老机构，提升老年人生活质量和安全保障水平。

2.明确探访关爱内容。探访关爱服务要结合实际，在落实家庭主体责任、尊重特殊困难老年人个人意愿的前提下，以满足实际需求为导向，重点开展帮助解决老年人居家养老困难或化解居家安全风险等服务。“平安通”服务队伍按照《江门市居家社区“平安通”服务项目实施方案（2024—2026年）》精神，落实相关探访关爱要求。对于探访关爱服务中发现的需要紧急处理的如涉及老年人生命、财产安全等情况，要第一时间协助联系有关方面协调解决；需要进一步链接困难帮扶、心理疏导、精神安慰、家庭关系调适等专业服务的，要积极转介社会工作者、心理咨询师等专业力量开展服务。要详细如实填写《广东省江门市特殊困难老

年人探访关爱服务记录表》，存放于特殊困难老年人个人服务档案当中。各县（市、区）可结合实际拓展探访关爱服务内容，确保探访关爱服务取得实效。

3.合理确定方式频次。根据老年人状况和意愿，并结合当地实际，各县（市、区）可通过上门入户（现场探访）、电话视频、远程监测（线上探访）等方式提供探访关爱服务。鼓励有条件的地区积极拓展“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、区块链等各类先进技术，提供智能化探访关爱服务。

根据老年人年龄情况、健康状况、经济状况、居家安全风险程度等因素，建议将特殊困难老年人分为 A、B、C 三类人群。A 类特殊困难老年人，主要指失能的特殊困难老年人，80 周岁以上（含 80 周岁）的独居、空巢、留守老年人，低保家庭中的独居、空巢、留守老年人，计划生育特殊家庭中独居老年人等特殊困难老年人。B 类特殊困难老年人，主要指 60 周岁以上 80 周岁以下的重残且独居老人，60 周岁以上 80 周岁以下的两位老年人共同居住且其中一方为失能（失智）、残疾的老年人，长期照料失能、失智子女的老年人。C 类特殊困难老年人，主要指其他特殊困难老年人，各县（市、区）可结合地方实际确定属地分类原则，提供高于本方案的探访关爱服务。根据分类原则为特殊困难老年人提供分类探访服务。原则上，A 类特殊困难老年人每月至少上门入户 1 次；B 类特殊困难老年人每月至少线上或线下探访 1 次（每

半年至少上门入户 1 次); C 类特殊困难老年人每月至少线上或线下探访 1 次(每年至少上门入户 1 次)。对于特殊困难老年人生活遇到困难,或受家庭变故、突发自然灾害、突发卫生公共事件等影响的,建议适当加大探访频次。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。

### 三、保障措施

(一)加强组织领导。开展特殊困难老年人探访关爱服务,是保障和改善特殊困难老年人生活质量的重要举措。各县(市、区)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。各县(市、区)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。各县(市、区)民政部门要认真履行牵头统筹责任,依托属地养老服务联席会议机制,整合各部门政策、人力、物力、财力资源,积极动员、统筹慈善组织、社会组织等社会力量捐资捐物、共同参与,为探访关爱服务开展提供力量支持和补充;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。各县(市、区)教育部门要积极组织动员在校学生参与特殊困难老年人探访关爱工作,探索开展在校学生志愿服务计学分活动,并结合寒暑假社会实践、



“重阳节”等传统节日慰问等活动参与探访关爱工作，进一步加强在校学生尊老敬老教育。各县（市、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、支持民政等相关部门依法依规开展政府购买服务实施探访关爱工作。各县（市、区）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。各县（市、区）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。各县（市、区）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，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。各县（市、区）共青团组织要积极动员青年志愿者，尤其是机关及企事业单位青年志愿者等队伍参与探访关爱服务工作。各县（市、区）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）加强信息报送。**各县（市、区）民政局要按照本方案要求，按时报送《广东省江门市特殊困难老年人探访关爱服务情况统计表》至江门市民政局汇总掌握。要注意做好服务工作的归纳总结、问题分析、经验积累等工作，及时梳理形成工作中的好经验好做法，积极宣传先进典型，并上报江门市民政局掌握，努力营造全社会关心、帮助特殊困难老年人的友好环境。要重视做好特殊困难老年人探访关爱服务政策的宣传引导，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知尽知，同时要注重保护特殊困难老年人隐私和个人信息。

- 附件：1.广东省江门市特殊困难老年人探访关爱服务情况统计表
- 2.广东省江门市特殊困难老年人基本信息登记表
- 3.广东省江门市特殊困难老年人探访关爱服务记录表
- 4.广东省开展特殊困难老年人探访关爱服务实施方案

公开方式：主动公开