

上海市民政委员会
中共上海市委政法委员会
上海市精神文明建设委员会
上海市教育委员会
上海市公安局
上海市财政局
上海市住房和城乡建设管理委员会
上海市房屋管理局
上海市农业农村委员会
上海市卫生健康委员会
上海市医疗保障局
上海市残疾人联合会

沪民养老发〔2023〕7号

关于印发《上海市开展特殊困难老年人 探访关爱服务的实施意见》的通知

各区民政局、党委政法委、文明办、教育局、公安分局、财政局、住房保障房屋管理局、农业农村委、卫生健康委、医疗保障局、残联：

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》《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）《中共上海市委 上海市人民政府关于加强新时代老龄工作的实施意见》《上海市养老服务条例》等精神，以及国家、本市关于推进基本养老服务体系建设的系列决策部署，市民政局联合相关部门制定了《上海市开展特殊困难老年人探访关爱服务的实施意见》，现印发给你们，请遵照执行。

上海市民政局

中共上海市委政法委员会

上海市精神文明建设委员会办公室

上海市教育委员会

上海市公安局

上海市财政局

上海市住房和城乡建设管理委员会

上海市房屋管理局

上海市农业农村委员会

上海市卫生健康委员会

上海市医疗保障局

上海市残疾人联合会

2023年4月24日

(此件主动公开)

上海市开展特殊困难老年人探访关爱服务的实施意见

为帮助解决老年人居家养老困难，预防和减少老年人居家养老安全风险，根据党中央、国务院关于加强养老服务工作的相关决策部署，结合本市实际，现就开展特殊困难老年人探访关爱服务提出以下实施意见。

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，全面贯彻党的二十大精神，实施积极应对人口老龄化国家战略，推动实现全体老年人享有基本养老服务，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，保障老年人基本养老服务需求，让老年人生活安心、舒心。

（二）工作内涵。探访关爱服务由政府主导、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，督促赡养人、扶养人履行赡养、扶养义务，并根据实际需要提供居家安全、精神慰藉、政策资源链接、需求转介和必要救援等服务。

（三）主要目标。到 2023 年底前，全市建立特殊困难老年人探访关爱服务机制，各区结合实际细化出台具体工作方案，形成服务对象名单库，组建服务队伍，探访关爱服务普遍有效开展；到 2024 年底，探访关爱服务机制更加健全，特殊困难老年人周探访率达到

100%，提升服务效能；到 2025 年底，建立探访关爱服务规范，探访关爱工作高质量开展，老年人的获得感、幸福感、安全感进一步增强。

（四）实施要求。特殊困难老年人探访关爱服务应包含建立工作机制、组建服务力量、排摸服务对象、了解服务需求、提供探访关爱、实行常态监督等工作。各区民政部门要牵头建立工作机制，明确职责分工，保障探访关爱服务长效开展；凝聚多方力量组建服务队伍，提供探访关爱服务；充分排摸老年人情况，形成名单库，将老年人基础信息和需求录入名单库并动态更新；个性化定制服务内容，实行“一人一方案”；提供探访关爱服务，解决实际问题，满足实际需要；制定监督检查机制，定期检查探访关爱服务开展情况及质量。

二、主要任务

（一）建立探访关爱服务机制

各区民政部门要指导街道办事处、乡镇人民政府开展摸底排查，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。区民政部门、卫生健康部门、医保部门和残联组织要共享高龄独居、高龄纯老家庭等老年人，计划生育特殊家庭老年人，失能老年人，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，分类提供探访关爱服务。

（二）细分探访关爱服务对象

各区民政部门应综合考量居家安全风险程度、家庭照料情况等因素，指导街道办事处、乡镇人民政府排摸并明确特殊困难老年人范围。特殊困难老年人应包括独居、失能（失智）、重残、纯老家庭、计划生育特殊家庭的老年人以及出现阶段性临时困难的老年人。各区可结合实际情况，重点覆盖易发生居家安全风险且家庭照料存在困难的老年人，细化分类，逐步扩大探访关爱对象群体范围。

（三）丰富探访关爱服务内容

探访关爱服务要结合本区实际，落实家庭主体责任，在尊重老年人意愿前提下，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。具体服务内容包括：

1. 居家安全服务。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，对健康状况差的老年人要重点关注，做好健康宣教，预防人身安全意外发生；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，如存在隐患，提醒其及时消除隐患，最大限度减少意外发生；了解老年人是否有因受到自然灾害、事故灾害、公共突发事件等影响造成临时生活困难，协调资源，保障老年人基本生活。老年人有需要时，帮助及时对接有关部门，确保居家安全。

2. 精神慰藉服务。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；了解老年人的心理

与精神状况，是否有精神慰藉需求等。对缺失家人关爱、存在精神慰藉需求的老年人，提供陪伴、陪聊、倾听、心理疏导等服务，必要时帮助对接医疗资源予以干预。

3. 政策资源链接服务。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情况，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；了解老年人是否有生活照料、康复护理、居家适老化改造等服务需求情况，如有相关需求，帮助对接养老服务和医疗健康等服务资源。

4. 其他服务。了解老年人是否需要紧急救援、需求转介和其他个性化服务，可结合实际创新提供服务。在春节、重阳节等特殊节日期间，可组织开展多种形式的慰问活动。

（四）充实探访关爱服务力量

各区民政部门要创新“五社联动”机制，形成街道办事处和乡镇人民政府、村（居）民委员会、养老服务机构、基层老年协会、社会工作服务站（点）、业主委员会、网格员、家庭医生、养老服务人员、社会工作者、社会救助工作人员、养老顾问、“老伙伴”志愿者、社区民警、社会志愿者、老党员、低龄健康老年人、亲属邻里、物业人员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，通过养老服务设施网络开展探访关爱服务。发挥养老顾问作用，积极参与探访关爱服务，提供养老咨询服务。发挥社会救助工作人员服务

优势，在日常工作中为老年人协调落实社会救助政策。发挥社会工作专业优势，依托街道（乡镇）社会工作服务站（点），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。可依托“老伙伴计划”，组织“老伙伴”志愿者为老年人提供服务。支持社会成员参与为老年人提供探访关爱服务。发挥新时代文明实践中心作用，将探访关爱服务作为宣传、教育、关心和服务群众的重要内容。发挥家庭医生签约服务优势，通过上门巡诊、健康管理等及时掌握特殊困难老年人身体状况，做好慢病管理和健康监测。社区民警结合消防和反诈宣传工作开展探访关爱服务。鼓励加强基层老年协会建设，支持基层老年协会参与探访关爱服务。各区教育部门积极探索学生公益劳动、志愿服务活动，引导学生积极参与特殊困难老年人探访关爱服务，进一步加强学生尊老孝老敬老教育。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。鼓励发动青年志愿者等社会力量和物流快递送餐等生活服务业人员参与探访关爱服务。

（五）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，每周探访关爱不少于两次，在资源条件允许的情况下应尽可能增加关爱频次。在传统节日、恶劣天气等特殊时间节点要增加探访频次，做到每日关爱。

各区民政部门依托上海“社区云”信息系统、“金民工程”全国养老服务信息系统等信息服务平台，建立特殊困难老年人基础数

据库，及时更新老年人情况和需求，实现服务供需有效对接。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，充分利用应急呼叫“一键通”设备，倡导老年人家庭配置智能呼叫系统、智能电水表、燃气报警器、烟雾报警器、健康监测产品、养老监护装置等设备，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。

（六）做好探访关爱服务应急处置

各区应建立健全应急处置预案。探访关爱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，探访关爱服务人员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。当出现台风、高温、低温等异常天气预警及其他自然灾害时，探访关爱服务人员应第一时间联系老年人及其家属，告知并强调相关注意事项。当发生疫情等公共卫生事件时，探访关爱服务人员应做好个人防护，发现老年人有疑似症状的，按照防疫要求及时处置。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、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。

（七）实施探访关爱服务常态监督

各区民政部门应牵头制定探访关爱服务监督检查机制，负责定期开展监督检查，全面了解各街道（乡镇）探访关爱服务开展情况，及时总结优秀经验，发现对特殊困难老年人底数不清、风险隐患排查

查不扎实、突发事件处置不及时、关爱服务流于形式等问题，严格督促整改。

三、加强组织保障

（一）加强党的领导。坚持党委总揽全局、协调各方，加强对探访关爱服务的领导，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，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）落实职责任务。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，依托养老服务议事协调机制，整合政策资源，动员慈善组织捐赠。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镇。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。各区财政部门要统筹现有渠道资金，落实探访关爱服务，指导有关部门依法依规开展政府购买服务。各区卫生健康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。各

区医疗保障部门结合各区民政部门牵头建立的特殊困难老年人名单库，将其中申请享受长护险政策的失能老年人纳入长护险服务关心关爱行动范围，提升服务保障水平；对定点护理服务机构在服务过程中发现的特殊困难老年人，及时通过探访关爱服务机制反馈。各区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”，提高残疾老年人生活质量。

（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，尤其让高龄独居、纯老、失能（失智）、重残等需求度高的老年人应晓尽晓，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。

上海市民政局办公室

2023年5月4日印发
