

上海市民政局

沪民养老发〔2024〕15号

上海市民政局关于印发《特殊困难老年人居家安全关爱服务行动方案（2024—2027年）》的通知

各区民政局：

为贯彻落实《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）《上海市开展特殊困难老年人探访关爱服务的实施意见》（沪民养老发〔2023〕7号），推进特殊困难老年人居家安全关爱服务，结合本市工作实际情况，市民政局制定了《特殊困难老年人居家安全关爱服务行动方案（2024—2027年）》，现印发给你们，请遵照执行。

2024年9月6日

（此件主动公开）

特殊困难老年人居家安全关爱服务行动方案 (2024—2027年)

为贯彻落实《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）《上海市开展特殊困难老年人探访关爱服务的实施意见》（沪民养老发〔2023〕7号），推进开展特殊困难老年人居家安全关爱服务，结合本市实际，制定本行动方案。

一、总体目标

聚焦特殊困难老年人居家安全，以筑牢安全底线为基本原则，以营造全社会共同关心关爱特殊困难老年人的良好氛围为发展方向，切实提升居家安全关爱服务水平。至2027年底，特殊困难老年人数据信息持续精准完善，关爱力量队伍进一步充实壮大，智能关爱服务进一步丰富多元，老年人居家环境安全性和适老化水平不断改善，老年人安全防护意识持续提升，全社会关心关爱特殊困难老年人氛围更加浓厚。

二、行动任务

围绕总体目标，重点推进关爱力量“聚爱行动”、智能预警“智爱行动”、居家环境“筑爱行动”、宣传教育“敬爱行动”等四项行动。

（一）推进关爱力量“聚爱行动”

1. 组建“1+4+X”居家安全关爱队伍。各区民政局会同相关部

门指导各街镇、居（村）委组建居家安全关爱队伍，“1”即指：街镇、居（村）委有专人负责；“4”即指：重点将“老伙伴”志愿者、楼组长、物业人员、社区党员志愿者发展成为核心关爱力量；“X”即指：积极吸纳老年协会、养老护理员、计划生育特殊家庭扶助关怀志愿者、助残志愿服务者、社会救助工作人员、学生志愿者、为老助餐员、送奶员、物流快递人员等多元关爱力量。各区民政局加强力量统筹和关爱分工，确保关爱力量与老年人有序对接，避免出现服务遗漏和服务重复的现象，最大化发挥关爱力量服务效能。至2025年底，全市关爱力量达到5万人；至2027年底，全市关爱力量达到5.5万人。

2. 建立老年人“第一关爱人”机制。老年人的子女是第一关爱人，各区民政局要指导街镇、居（村）委，加强与老年人子女的联系，并督促其子女履行法定赡养义务、承担老年人居家安全关爱保障第一责任；对无子女且无共同居住生活人员的特殊困难老年人，各区民政局要指导街镇、居（村）委将老年人的监护人列为第一关爱人或依法担任监护人。

3. 发展一批专业社会组织。鼓励各区民政局积极利用公益慈善、为老服务等领域的社会组织，结合其自身优势提供老年人居家安全关爱服务，在关爱力量招募、资源整合、服务方案规划和服务实施等方面充分发挥专业性作用。鼓励各区民政局通过发挥各类慈善组织作用、募集社会资金、协调财政资金等方式，为社会组织给予资金支持。至2027年，全市选树一批优秀社会组织典型，加大宣传激励。

（二）推进智能预警“智爱行动”

1. 推动智能设备广覆盖。提高智能关爱水平，通过推进应急呼叫装置、智能水表、智能电表、智能门磁、燃气报警器、智能床垫、家庭摄像头等设备安装，强化智能预警关爱。至 2025 年底，特殊困难老年人应急呼叫服务全覆盖。至 2027 年底，特殊困难老年人家庭安装智能水表“愿装尽装”，总体安装率不低于 60%。

2. 完善应急处置机制。各区民政局应会同相关部门建立完善特殊困难老年人居家安全关爱应急处置机制。鼓励各区依托各级城运中心应急处置机制，强化“老人安全预警工单受理—派单应对处置—服务完结跟踪”的全流程闭环；对于依托城运中心实现闭环处置条件尚未成熟的区，支持其自建居家安全关爱服务系统，实现关爱应急处置闭环。

（三）推进居家环境“筑爱行动”

1. 推进家庭风险隐患预防化解。各区民政局指导街镇、居（村）委加强与物业、住建、燃气、消防、电力等部门的工作联动，常态化开展联合入户排查行动，提醒子女等亲属关注老年人居家环境风险隐患排查，全力帮助特殊困难老年人化解房屋安全、设施安全、用气安全、消防安全、用电安全等风险隐患。

2. 加大居家环境适老化改造力度。各区民政局指导街镇、居（村）委面向特殊困难老年人加大居家环境适老化改造需求排摸，加大政策宣传力度，引导和支持有需要的特殊困难老年人家庭完成适老化改造。鼓励有条件的区、街镇通过争取财政资金或募集社会资金等

形式对特殊困难老年人居家环境适老化改造加以支持。各区民政局要推动将符合条件的困难重度残疾老年人家庭纳入残联部门开展的残疾人家庭无障碍改造工作。

（四）推进宣传教育“敬爱行动”

1. 加强老年人防护意识提升宣传。各区民政局指导街镇、居（村）委通过“线上+线下”多种宣传载体和形式，加强对特殊困难老年人安全防范知识宣传，在高温、严寒、台风等特殊时点做好恶劣天气防范宣传，常态化开展金融防诈、消防安全、用电安全、用气安全、食品安全、紧急求助等主题宣传，提升老年人自我防护意识。

2. 加强社会孝亲敬老意识提升宣传。各区民政局要联同公安、精神文明等部门加大孝亲敬老事迹正面宣传和反面案例警示教育，提升子女赡养老人的责任意识。推动将有赡养能力而拒不赡养老年人的违法行为纳入个人社会信用记录。组织开展关爱力量先进典型和优秀关爱事迹宣传，引导全社会关心关爱特殊困难老年人居家安全。

三、保障措施

（一）精准掌握关爱对象。各区民政局要指导和督促各街镇、居（村）委定期开展辖区老年人排查，精准掌握高龄独居老年人、高龄纯老家庭老年人、重度失能老年人、重残老年人、计划生育特殊家庭老年人等重点关爱对象的情况，了解其健康安全状态、服务需求等信息，确保特殊困难老年人数据库更新及时、准确。将重点关爱对象扩大至75周岁以上独居老年人，将共同生活子女为残疾人且存在较高居家安全风险的老年人纳入数据库。依托“基层治理数

数字化平台”整合归集老年人信息，建立特殊困难老年人“一人一档”。在充分尊重老年人意愿的基础上，按居家安全风险程度，实现特殊困难老年人“一人一方案”。可通过入户探访、电话视频、智能设备预警、留意老年人出行、微信朋友圈动态、“早看窗帘晚看灯”等多种方式，关心关注老年人居家生活情况。对居家安全风险较高的老年人要加大安全关爱力度和频次。

（二）完善组织协调机制。各区民政局要积极争取各级党委、政府对特殊困难老年人居家安全关爱服务工作的统筹协调，在关爱队伍组建、关爱工作落实等方面充分调动多部门力量，形成关爱合力，建立多部门协调机制。

（三）落实部门职责任务。各区民政局要会同卫健、医保、残联等部门将特殊困难老年人居家安全关爱服务纳入计划生育特殊家庭“暖心行动”、长期护理保险服务关心关爱行动、关爱残疾人志愿服务活动服务范围。对于人户分离的特殊困难老年人，各区民政局要协调指导户籍地街镇与居住地街镇及时做好情况对接，保障老年人居家安全关爱服务不遗漏。

（四）提升关爱服务规范。市民政局制定特殊困难老年人居家安全关爱服务工作指南和服务规范，明确工作流程、服务重点和服务标准。加强关爱力量培训赋能，市、区两级民政部门每年组织对关爱力量进行培训。市民政局加强工作督导，将特殊困难老年人居家安全关爱服务工作纳入对各区民政局综合评估，确保居家安全关爱服务落实见效。

