济　南　市　民　政　局
中共济南市委政法委员会
济南市精神文明建设委员会办公室
济　南　市　教　育　局
济　南　市　财　政　局
济南市住房和城乡建设局
济　南　市　农　业　农　村　局
济南市卫生健康委员会
济　南　市　残　疾　人　联　合　会

文件

济民发〔2023〕31号

关于印发济南市特殊困难老年人分类分级探访关爱和委托服务实施方案的通知

各区县（功能区）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、残联：

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）、《山东省特殊困难老年人分类分级探访关爱服务实施方案》（鲁民〔2023〕46号）等精神，市民政局联合相关部门制定了《济南市特殊困难老年人分类分级探访关爱和委托服务实施方案》，现印发给你们，请认真抓好贯彻落实。

济南市民政局　　中共济南市委政法委员会　　济南市精神文明建设委员会办公室

济南市教育局　　济南市财政局　　济南市住房和城乡建设局

济南市农业农村局　　济南市卫生健康委员会　　济南市残疾人联合会

2023年10月18日

济南市特殊困难老年人分类分级探访关爱和委托服务实施方案

为推进新时代养老服务事业高质量发展，更好保障特殊困难老年人基本养老服务需求，根据国家和省政策文件精神，结合我市实际，制定本方案。

一、工作要求

以习近平新时代中国特色社会主义思想为指导，全面贯彻落实党的二十大精神，实施积极应对人口老龄化国家战略，及时准确、用足用好社会救助、社会福利、慈善事业、老年优待、残疾人福利等服务资源，创新服务形式，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。到2023年底，各区县（功能区）要制定出台特殊困难老年人探访关爱和委托服务工作方案；到2024年底，探访关爱和委托服务普遍有效开展；到2025年底，特殊困难老年人月探访率达到100%，失能老年人得到有效帮扶，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

各区县（功能区）按照工作方案要求，完善特殊困难老年人探访关爱和委托服务机制，组织本辖区街道（镇）包联干部、社区（村）“两委”成员、驻村工作队、基层医务人员、养老服务组

织（企业）、社区工作者、社区志愿组织等，建立探访关爱和委托服务队伍，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，分类提供探访关爱和委托服务。

（一）分类确定服务对象

1.明确分类标准。根据特殊困难老年人年龄、居住状况、身体状况、生活状况等基本信息，将探访关爱和委托服务对象分为重点人群、次重点人群、一般人群三类人群，并根据实际适时进行动态调整。

（1）重点人群。年龄≥80 岁的特殊困难老年人；年龄<80 岁的重残（残疾等级为 1—2 级）、重度失能或完全失能、未开展能力评估但因身体原因长期卧床（按重度失能或完全失能归类）的特殊困难老年人，包含失智老年人。

（2）次重点人群。年龄<80 岁的中度失能或未开展能力评估但因身体原因行动不便（按中度失能归类）的特殊困难老年人。

（3）一般人群。年龄<80 岁的轻度失能或身体健康的特殊困难老年人。

2.开展定期摸排。各区县（功能区）每年至少组织一次定期摸排，准确掌握特殊困难老年人基本信息及接受探访关爱和委托服务的意愿。

3.实施动态管理。对每次摸排的人员最新情况，要在 5 个工作日内录入省级养老服务管理平台。人员变化情况要在 10 个工作日内通知到日常服务方。

（二）建立探访关爱服务制度

1.明确探访对象。探访关爱服务对象为除年龄≥80岁的特殊困难老年人以外的重点人群、次重点人群和一般人群。

2.丰富探访内容。探访关爱服务要在尊重老年人意愿的前提下，以满足实际需求为导向，主要提供以下探访服务：一是社区居家服务。全面了解老年人行动能力、疾病情况、精神状况等基本生活能力状况,为有需求的老年人提供协助对接医疗健康资源、链接社会救助保障政策和养老服务政策、对接社区各类活动等服务。了解老年人是否有参与社区、社会组织、公益活动等各类活动的需求，为有需求且身体条件允许的老年人对接各类资源，协助其融入社会、发挥作用。二是亲情关怀服务。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，是否经常看望或问候老年人。对履行赡养扶养义务不到位的家庭成员，及时给予提醒沟通、规劝约束、司法调解，必要时协助老年人请求司法机关依法追究其法律责任。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。三是应急救援服务。当老年人突发疾病、居住环境出现重大安全问题需要紧急救援时，第一时间协助拨打医疗、消防等紧急求助电话，帮助联系其子女、亲属和其他监护人。在极端恶劣天气、传统节日等特殊时间节点，适当增加探访频次，组织开展形式多样的慰问活动。

3.优化探访主体。各区县（功能区）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、基层医疗卫生机构、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合力。

（1）村（居）民委员会。发挥村（居）民委员会“人熟、地熟、情况熟”的优势，在街道（镇）统一组织下，协助做好特殊困难老年人摸底排查和信息采集工作，组织动员探访关爱服务人员履行职责。

（2）养老服务场所管理运营方。发挥养老服务组织（企业）专业优势，依托已投入使用的街道综合养老服务中心、社区日间照料中心、农村幸福院等养老服务场所管理运营方，为特殊困难老年人提供探访关爱服务。

（3）社会工作服务机构和社会工作者。发挥社会工作专业优势，依托街道（镇）社会工作服务站（点），为特殊困难老年人提供困难帮扶、心理疏导、养老政策及资源推介、情绪抚慰、家庭关系调适等专业精准服务。

（4）基层医疗卫生机构。发挥家庭医生签约服务优势，结合基本公共卫生服务老年人健康管理服务项目开展等，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。

（5）基层老年协会。发挥基层老年协会组织优势，支持基层老年协会积极参与特殊困难老年人探访关爱工作，组织各类互助活动，引导低龄老年人服务高龄老年人。

（6）物业服务企业。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。

（7）志愿服务组织和志愿者。鼓励和支持各类志愿服务组织开展关爱特殊困难老年人志愿服务，积极搭建平台，广泛动员志愿者、物流快递送餐人员、为老服务企业员工、老年大学师生等参与特殊困难老年人探访关爱工作。

（8）邻里亲属。动员居家老年人的邻居、好友、亲属等参与探访关爱工作。督促老年人子女履行法定赡养义务，定期到老人家中探望；对在外地居住的，督促其定期通过电话、微信等形式，与老人保持联系。

4.夯实落实机制。一是明确日常探访主体。各区县（功能区）民政部门要建立特殊困难老年人基础数据库，针对重点人群、次重点人群、一般人群等三类人群，明确为每位老人提供服务的探访主体。二是确定关爱服务频次。原则上一般人群每月探访关爱一次，次重点人群每半个月探访关爱一次，重点人群一周探访关爱一次。三是丰富关爱服务方式。围绕居家养老存在的困难或安全风险，采用上门入户、电话视频、远程监测等相结合方式提供探访关爱服务。可采取志愿服务积分方式，鼓励和支持各类志愿服务组织开展关爱特殊困难老年人志愿服务。四是实施服务常态监督。服务机构在服务过程中要做好服务记录、现场拍照等档案资料留存工作。各区县（功能区）民政部门要定期开展检查、抽查，全面了解探访关爱服务开展情况，发现特殊困难老年人底数不清、风险隐患排查不扎实、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。

各区县（功能区）要依托智慧养老服务平台为关爱服务对象提供远程监控巡访服务。对已经纳入居家养老服务、家庭养老床位服务的老年人，由购买服务承接方一并落实探访职责。

（三）建立委托服务制度

1.委托服务对象。委托服务对象为年龄≥80岁的特殊困难老年人。

2.委托服务内容。本着自愿、自主原则，老年人可选择通过代理服务机构代询代办代买等方式满足服务需求。其中，80周岁及以上高龄独居老年人，可采取政府委托服务的方式为老年人提供服务。代理服务机构接受特殊困难老年人委托后，可协助其与养老机构签订《养老服务协议》，在老年人出现疾病或特殊事故等紧急情况需要接受医疗救助时，代为办理住院登记、手术签字等相关事项，以及代买代购生活用品、药品等其他服务事项。

3.委托服务标准要求。代理服务机构接受特殊困难老年人的委托时，应当查阅、审核特殊困难老年人的个人信息等相关情况，为其提供相适应的委托服务。代理服务机构受理特殊困难老年人提出的委托要求，并审核其提供的资料后，经充分沟通、达成一致意向后，与特殊困难老年人签订委托代理协议。代理服务机构根据特殊困难老年人的综合情况，推荐与其经济条件、身体状况相适应的养老机构及其他相关服务机构，由特殊困难老年人自主选定，签订三方服务协议。代理服务机构接受特殊困难老年人的委托后，未经特殊困难老年人同意，不得擅自将受委托事项转让

或委托给第三方。

特殊困难老年人应当如实向代理服务机构提供其个人身份、身体状况、资产情况等信息和资料。代理服务机构接受特殊困难老年人对个人信息和资料查询委托授权后，可通过合法方式核查特殊困难老年人的个人信息和资料。提供服务的代理服务机构、养老机构以及其他专业机构和组织，对在提供服务过程中知悉的特殊困难老年人个人信息，应当予以保密。

三、组织保障

（一）加强组织领导。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和委托服务工作的领导，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和委托服务工作新格局。党委政法委要将特殊困难老年人探访关爱工作纳入平安济南建设重要任务，并制定具体考核细则。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。

（二）强化分工协作。各级民政部门要积极推动将特殊困难老年人探访关爱和委托服务工作纳入基本养老服务体系建设重点任务，依托养老服务联席会议等协调机制，整合政策资源，充实服务力量，积极动员慈善组织提供捐赠。各级教育部门要组织动员引导在校生积极参与特殊困难老年人探访关爱服务工作。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和委托服务工作，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。各级农业农村部门要将农村特殊困难老年人探访关爱服务工作纳入农业和农村规划重点任务，列为农村公共服务重要内容。各级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，积极参与特殊困难老年人探访关爱工作；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）营造良好氛围。各有关部门要综合利用多种宣传方式，主动宣传相关政策和工作推进情况，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。要及时总结推广好经验好做法，积极宣传先进典型，努力营造全社会关心关爱特殊困难老年人的良好氛围。

附件：1.特殊困难老年人探访关爱服务记录表

2.特殊困难老年人委托服务记录表

附件 1

特殊困难老年人探访关爱服务记录表

年　月　日

<table>
<tr><td>被探访人姓名</td><td colspan="2"></td><td>身份证号</td><td colspan="2"></td><td>家庭住址</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>被探访人身份</td><td colspan="5">留守□空巢□独居□失能□
残疾□计划生育特扶家庭□</td><td>残疾证号</td><td></td></tr>
<tr><td>人群类型</td><td colspan="5">重点人群□次重点人群□一般人群□</td><td>探访方式</td><td>上门□电话□
互联网音视频□其他</td></tr>
<tr><td rowspan="11">探访服务内容</td><td>家庭经济状况</td><td colspan="6">稳定□疾病支出□意外变故支出□其他：</td></tr>
<tr><td rowspan="3">健康状况</td><td>行动能力</td><td colspan="5">较好□一般□较差□</td></tr>
<tr><td>疾病状况</td><td colspan="5">无变化□较好□较差□
严重疾病名称：</td></tr>
<tr><td>精神状态</td><td colspan="5">无变化□较好□较差□</td></tr>
<tr><td rowspan="4">安全情况</td><td>燃气安全</td><td colspan="5">安全□较安全□不安全□</td></tr>
<tr><td>水暖安全</td><td colspan="5">安全□较安全□不安全□</td></tr>
<tr><td>用电安全</td><td colspan="5">安全□较安全□不安全□</td></tr>
<tr><td>消防安全</td><td colspan="5">安全□较安全□不安全□</td></tr>
<tr><td rowspan="2">卫生状况</td><td>个人卫生</td><td colspan="5">无变化□较好□较差□</td></tr>
<tr><td>家庭卫生</td><td colspan="5">无变化□较好□较差□</td></tr>
<tr><td>居住环境</td><td>室内环境</td><td colspan="5">无变化□较好□较差□</td></tr>
</table>

<table>
<tr><td>探访主体</td><td colspan="3">村（居）民委员会□养老服务场所管理运营方□社会工作服务机构□
基层医疗卫生机构□物业服务企业□志愿服务组织□邻里亲属□其他□</td></tr>
<tr><td>关爱服务内容</td><td colspan="3">服务人员签字（盖章）：　　年　　月　　日</td></tr>
<tr><td>老人对服务满意度评价</td><td colspan="3"></td></tr>
<tr><td rowspan="2">积分管理情况</td><td>服务积分</td><td>累积记分</td><td>积分兑换</td></tr>
<tr><td></td><td></td><td></td></tr>
</table>

备注：此表一式两份，可复印，县级民政部门、街道（镇）各存档一份。

附件 2

特殊困难老年人委托服务记录表

年　月　日

<table>
<tr><td>委托人姓名</td><td></td><td>身份证号</td><td></td><td>家庭住址</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>委托人身份</td><td colspan="3">留守□空巢□独居□失能□
残疾□计划生育特扶家庭□</td><td>残疾证号</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td>联系方式</td><td colspan="3"></td><td>委托时间</td><td colspan="2"></td></tr>
<tr><td rowspan="5">委托服务内容</td><td>协助入住养老机构</td><td colspan="5">联系机构□签订养老服务合同□其他：</td></tr>
<tr><td>协助就医</td><td colspan="5">门诊挂号□住院登记□手术签字□缴费□其他：</td></tr>
<tr><td>代买代购</td><td colspan="5">生活用品□食品□药品□其他：</td></tr>
<tr><td>协助链接居家养老服务资源</td><td colspan="5">养老补贴政策宣讲□辅助器具租赁□养老服务资源推介□
居家服务购买□其他：</td></tr>
<tr><td>其他服务</td><td colspan="5"></td></tr>
<tr><td>服务完成情况</td><td colspan="6">服务人员（机构）签字（盖章）：　　年　月　日</td></tr>
<tr><td>老人对服务满意度评价</td><td colspan="6"></td></tr>
</table>

备注：此表一式两份，可复印，县级民政部门、街道（镇）各存档一份。

济南市民政局办公室　　2023年10月18日印发