

索引号:	11220000013544496H/2020-03524	分类:	养老服务;意见
发文机关:	吉林省民政厅	成文日期:	2020年06月24日
标题:	关于开展居家老年人巡访关爱工作的指导意见		
发文字号:	吉民发〔2020〕32号	发布日期:	2020年07月03日

## 关于开展居家老年人巡访关爱工作的指导意见

吉民发〔2020〕32号

各市（州）民政局、教育局、财政局、卫健委、残联，长白山管委会民政局、教育局、财政局、卫健局、残联，各县（市、区）民政局、教育局、财政局、卫健局、残联：

为深入贯彻落实《国家积极应对人口老龄化中长期规划》（中发〔2019〕25号）和《国务院办公厅关于推进养老服务发展的意见》（国办发〔2019〕5号），进一步提升居家养老服务水平，结合我省实际，制定居家老年人巡访关爱工作指导意见。

### 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，坚持新发展理念，坚持以人民为中心的发展思想，坚持问题导向、需求导向、结果导向，充分利用信息化智能化手段，针对居家老年人不同情况，对接民生保障各项政策，通过精准巡访、精心帮扶、精细服务，及时发现、有效防范、稳妥化解居家老年人意外风险，提升居家养老服务水平，进一步增强居家老年人的获得感、幸福感、安全感。

#### （二）基本原则

一是坚持党政主导、社会参与原则。建立健全党委领导、政府主导、部门负责、社会参与的居家老年人巡访关爱工作机制。各地民政部门要履行牵头责任，在当地党委、政府领导下，指导乡镇（街道）全面排查居家老年人基本情况，动员村（居）、基层老年协会、为老服务企业、慈善组织、志愿者、社工、邻里、亲属等力量积极参与，准确把握居家老年人相关信息和服务需求，形成政府、社会、家庭合力做好居家养老服务工作格局。

二是坚持试点探索、逐步推进原则。选择工作基础好、积极性高的县（市、区）开展试点，在制度建设、入户排查、智能平台应用、重点巡访对象分类、帮扶措施对接、巡访人员确定、购买服务形式、保障措施落实等方面探索经验，总结成果，在此基础上不断完善，实现全省全面推进。

三是坚持突出重点、兼顾全面原则。紧紧围绕风险化解、困难帮扶、提升服务的工作目标，以满足居家老年人现实需求为导向，重点对独居、空巢、留守、特困、高龄、失能（含失智）、重残和计划生育特殊家庭 8 类居家老年人开展巡访关爱，对接落实相关民生保障政策，切实兜住民生底线，编密织牢安全网。对其他老年人也要逐步建立电子台账，通过社会化方式提供多层次、多样化养老服务，实现所有居家老年人巡访关爱全覆盖。

### （三）工作目标

1. 到 2020 年底，全省所有县（市、区）完成独居、空巢、留守、特困、高龄、失能（含失智）、重残和计划生育特殊家庭老年人摸底排查工作，逐人建立电子台账。根据老年人实际情况，开展巡访关爱。

2. 在部分县（市、区）开展巡访关爱试点工作，探索工作模式，积累工作经验。

3. 到 2021 年底，各县（市、区）完成所有居家老年人摸底排查工作，逐一建立电子台账。

4. 到 2022 年，全省居家老年人巡访、帮扶、服务三位一体的关爱体系初步形成，关爱活动普遍开展，居家养老服务质量全面提升，全社会养老、孝老、敬老氛围更加浓厚。

## 二、巡访关爱对象

巡访关爱重点对象主要包括：独居、空巢、留守、特困、高龄、失能（含失智）、重残和计划生育特殊家庭老年人。

巡访关爱普通对象为所有 60 周岁及以上常住居家老年人。

## 三、巡访关爱内容

居家老年人巡访关爱工作要切实发挥风险排查化解、生活服务帮扶的重要作用，重点巡访老年人以下几方面情况。

（一）健康方面：通过观察和询问，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。

（二）经济方面：了解老年人是否存在衣食住行医等方面的困难，是否纳入相应救助保障政策，相关政策是否落实到位等。

（三）安全方面：了解老年人家庭水电暖气设施设备是否存在安全隐患，是否有适老化设施（如：扶手、拐杖、轮椅或助浴椅）需求等。

（四）需求方面：了解老年人是否有生活照料、康复护理、精神慰藉等方面服务需求等。

（五）特殊情况：了解老年人居住环境是否睦邻，家庭是否发生重大家庭变故，是否因受到突发自然灾害、突发公共卫生事件等影响造成生活困难，是否落实相应的救济措施等。

#### 四、巡访关爱方法步骤

（一）全面调查摸底。各县（市、区）民政部门要指导乡镇（街道），安排专人对辖区常住居家老年人基本情况进行摸排，及时录入全省《居家老年人巡访关爱系统》，逐一建立电子台账。卫健部门要提供计划生育特殊家庭老年人的基本数据，残联组织要提供重度残疾老人的基本数据。

（二）分类开展巡访。针对居家老年人实际情况，明确具体巡访人员。按照老年人意愿，采用电话巡访、线上巡访和现场巡访相结合方式进行。电话巡访、线上巡访适用于居家老年人身体状况良好，生活能够自理的老年人；现场巡访适用于健康状况欠佳、生活存在困难，或受家庭变故、突发自然灾害、突发公共卫生事件影响的家庭。现场巡访要征得老年人同意。根据居家老年人生活状况，巡访频次可实行周访、月访和季访。特殊情况下可增加巡访次数。

（三）提供关爱帮扶。在巡访中要全面了解居家老年人现实生活状况。对生活遇到困难的，要协助政策保障；对有相关养老服务需求的，要协调予以落实。

#### 五、巡访关爱保障措施

（一）组织保障。各地民政部门落实主管职责，主动争取当地党委和政府支持，要把居家老年人巡访关爱工作纳入养老服务联席会议机制，协调相关部门密切配合，推动乡镇（街道）政府落实属地责任，发挥村（居）民委员会的协管职责，全力推进居家老年人巡访关爱工作。要定期召开联席会议，及时研究解决巡访关爱中的工作难题。要结合本地实际，制定居家老年人巡访关爱工作方案，确保规范有序开展。

（二）力量保障。各地民政部门要充分动员政府、社会、家庭等多方面力量，探索建立政府购买服务等方式，委托群众性自治组织、基层老年协会、志愿人士、邻里亲属共同参与的力量支撑体系。

1. 自治组织。要充分发挥村（居）民委员会对辖区常住人口自然情况“一口清”优势，协助做好居家老年人信息采集工作，并录入《吉林省居家老年人巡访关爱系统》平台，建立动态详实的居家老年人电子档案，为巡访关爱奠定良好基础。

2. 基层老年协会。鼓励城乡社区加强基层老年协会建设，发挥老年人自我管理、自我教育、自我服务作用。基层老年协会暂不具备登记条件的实行备案管理。鼓励基层老年协会积极参与居家老年人巡访关爱工作，组织老年互助活动。具备条件的基层老年协会，可承接为老服务项目。

3. 志愿人士。要广泛动员、积极组织慈善人士、志愿者、社工、为老服务企业员工参与居家老年人巡访关爱工作，为他们奉献爱心、服务社会搭建平台。各地教育部门要认真落实《国务院办公厅关于推进养老服务发展的意见》（国办发〔2019〕5号）关于“积极探索学生志愿服务计学分”要求，动员大中小学生争做养老服务志愿者，积极参与居家老年人巡访关爱活动，进一步加强青少年学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。

4. 邻里亲属。发扬邻里互助优良传统，动员居家老年人的邻居、好友、亲属等参与巡访关爱工作。要督促老年人子女履行法定赡养义务，对在同一居住地居住的，将其列为第一巡访员，督促其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。对有多个子女的，全部列入第一巡访员。

（三）技术保障。巡访关爱统一使用《吉林省居家老年人巡访关爱系统》平台。系统平台对录入的居家老年人自动生成具有定位功能的二维码，巡访员在老人家中巡访探视期间，通过扫描该二维码，方可打开巡访记录，确保巡访真实精准。系统平台跟踪记录每次巡访情况，并对巡访事项进行自动汇总、分析和研判，便于各地及时动态了解和掌握本地老年人的生活情况和服务需求。老年人相关巡访信息既可推送给老人子女，也可及时反馈给村（居）管理人员，从而做到及时反馈、精准巡访、精心帮扶、精细服务。同时，要发挥好《吉社通》作用。

（四）资金保障。各地要结合当地实际，多渠道筹措资金，可通过政府购买服务等形式，开展居家老年人巡访关爱工作；动员社会慈善力量，积极为居家老年人巡访关爱捐赠资金，逐步提高老年人巡访关爱服务水平。

（五）政策保障。对巡访中发现的生活困难居家老年人，做好政策对接，对符合相关政策条件的，及时纳入城乡低保、特困供养、临时救助、大病救助、贫困老年人高龄补贴、贫困居家老年人失能护理补贴、残疾人“两项补贴”等范围。残联组织对失能老年人申请办理《中华人民共和国残疾人证》的，要认真受理，及时发证。探索建立家庭护理床位制度，整合居家失能老年人护理补贴政策，提升居家失能老年人护理水平。建立“时间银行”制度，巡访员开展一次巡访，系统自动给予积分。“时间银行”积分可兑换礼品，可抵扣巡访员入住当地公办养老机构费用，可记入学生志愿者学分等。

（六）服务保障。各县（市、区）要充分利用现有资源，以乡镇（街道）为单位，建设居家养老服务中心，有条件的地方可以新建或改扩建。到2022年，每个乡镇（街道）至少建成一所居家养老服务中心，为居家老年人提供日托、助餐、助洁、助医、助浴、助急、助行、助购等服务。要不断加强农村养老服务大院和农村互助点建设，为农村老年人提供家门口的养老服务。要全面

落实养老服务优惠扶持政策，探索建立政府购买服务制度，支持社会力量运营和举办居家养老服务中心等为老服务企业，整合区域内家政、餐饮、洗浴中心、理发店、药店、商超等企业，打造综合为老服务联盟，为居家老年人提供便捷生活服务。要大力推动“文养结合”，为老年人提供更多的精神文化产品。

## 六、工作要求

（一）要高度重视。开展居家老年人巡访关爱，是构建居家社区机构和互助养老相协调、医养康养文养相结合养老服务体系的基础性工作，是养老服务补短板、强弱项的重要举措，是居家老年人生存风险防范、生活质量提升的制度安排。各相关部门要高度重视，把居家老年人巡访关爱作为一项大事来抓，摆上突出位置，列入重要议程。主要领导要亲自研究、亲自部署、亲自推动。分管领导要靠前指挥、破解难题、狠抓落实，确保巡访关爱工作强力推动、扎实开展、取得实效。

（二）要精心组织。居家老年人巡访关爱工作任务重、要求高、责任大、困难多，各地各部门要协调一致，通力合作，克服畏难情绪，强化责任担当，精心组织实施。要选准选好巡访员，将身体健康、有爱心、有奉献精神的人员选定为巡访员，合理划分巡访区域。要引导培育巡访员尊老孝亲、注重保护老人隐私、宗教信仰和生活习惯，要加强老年人信息保护。巡访关爱要精准，既要突出重点人群，又要兼顾全体老人，摸清每名老人实情，按需分类开展巡访关爱服务，增强工作的针对性、制度的可及性。要及时跟踪调度，动态掌握实情，做好巡访关爱的评估与检查，杜绝借巡访之机开展商品推介、非法集资等活动，保证工作效果。

（三）要加强宣传。把舆论宣传贯穿巡访关爱全过程，坚持巡访关爱到哪里，舆论宣传就跟进到哪里，让每一名巡访员成为养老服务政策的宣传员。要及时向当地党委、政府汇报养老服务工作，争取领导重视、支持养老工作。要通过多种形式，扩大养老政策社会知晓率，不断营造全社会敬老、助老、孝老的浓厚氛围，凝聚起政府、社会、家庭共同推动养老服务的整体合力。要及时总结、宣传、表彰居家老年人巡访关爱中表现突出的先进个人和集体，以正能量彰显社会主义制度优越性。

吉林省民政厅 吉林省教育厅 吉林省财政厅

吉林省卫生健康委员会 吉林省残疾人联合会

2020年6月24日

[政策解读：《关于开展居家老年人巡访关爱工作的指导意见》政策解读](#)