

上海市杨浦区人民政府江浦路街道办事处

杨江办发〔2023〕6号

签发人：蒋 勤



关于印发《江浦路街道开展特殊困难老年人探访关爱服务工作方案》的通知

为深入贯彻落实党的二十大精神，健全江浦路街道基本养老服务体系，保障特殊困难老年人基本养老服务需求，根据《上海市关于印发〈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》（沪民养老发〔2023〕7号）、《杨浦区开展特殊困难老年人探访关爱服务工作方案》（杨老龄委〔2023〕1号）精神，结合我社区实际，制定《江浦路街道开展特殊困难老年人探访关爱服务工作方案》，现印发给相关职能部门，请认真对照执行。

附：《江浦路街道开展特殊困难老年人探访关爱服务工作方案》

江浦路街道办事处
2023年12月28日



附件

江浦路街道开展特殊困难老年人探访关爱服务工作方案

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》、上海市《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》（沪民养老发〔2023〕7号）和杨浦区老龄委《关于印发〈杨浦区开展特殊困难老年人探访关爱服务工作方案〉的通知》等文件精神以及市委、市政府关于推进基本养老服务体系建设的系列决策部署，着力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，结合本街道实际，制定以下实施方案：

一、工作目标

到2023年底前，建立特殊困难老年人探访关爱服务机制，各部门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100%，提升服务效能。

到2025年底，建立探访关爱服务规范制度，高质量开展探访关爱工作，老年人的获得感、幸福感、安全感进一步增强。

二、主要对象

辖区内独居、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。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。

三、具体内容

(一) 关爱频次

1.日常关爱：2024 年底前对困难老人库对象要实现每周不少于两次的主动关爱，根据老年人状况合理确定服务内容和关爱频次。对身体健康、能够自理的特殊困难老年人，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。

2.重点关爱：对失能、重病、重残、高龄独居的、计划生育特殊家庭等特殊困难老年人，根据相关职能部门工作规范要求，进行上门关爱，同时采用“技术关爱+实地探访”相结合的方式，丰富关爱形式。

3.叠加探访：在极端恶劣天气、传统节假日等特殊时间节点，要增加探访频次。

4.服务台账：探访人员要建立探访关爱服务台账，及时了解特殊困难老年人的身体健康状况、帮扶需求和安全风险隐患等具体情况并动态更新。

(二) 服务内容

探访关爱服务应结合区域实际，以家庭主体责任为前提，以需求为导向，充分尊重老年人意愿开展服务，具体包括：

1.居家安全服务。重点关注健康状况差的老人，做好健康宣教，预防人身安全意外发生；针对老年人家庭房屋、水电气设施设备存在安全隐患，提醒及时消除隐患，最大限度减少意外发生；对因自然灾害、事故灾害、公共突发事件等影响造成临

时性生活困难，协调资源保障老年人基本生活。

2.精神慰藉服务。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。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；对于老年人提出的生活照料、康复护理、家庭适老化等服务需求的，帮助对接养老服务和医疗健康等服务资源。

4.其他服务。对于老年人需要应急救援、需求转介和其他个性化服务的可结合实际创新提供服务。在春节、重阳节等特殊节日期间，可组织开展形式多样的慰问活动。

四、组织保障及职能分工

建立江浦路街道特殊困难老年人探访关爱专项工作组，成员单位包括党政办、社区党建办、社区宣文办、社区自治办、社区平安办、社区管理办、社区服务办、城运中心、城建中心、受理中心、司法所、派出所、社区卫生中心等。根据市、区相关工作要求，各成员单位职责分工如下：

党政办负责保障探访关爱服务工作经费，指导规范开展政府购买服务和街道值班室关于探访关爱服务应急处置情况上报工作流程等。

社区党建办负责充分发挥基层党组织战斗堡垒作用，动员属地企事业单位、居民区、“两新”组织等党员干部积极推动，

各展所长、各尽其能，参与探访关爱服务，营造积极向上的关爱老人人文氛围。

社区宣文办负责做好计划生育特殊家庭老人关爱服务工作；发动社区志愿者、志愿团队等社会力量参与探访关爱服务；引导辖区内中小學生积极参与特殊困难老年人探访关爱服务，将特殊困难老年人探访关爱纳入学生假期社会实践。加强孝亲敬老传统美德宣传，弘扬先进典型，积极营造良好社会氛围。

社区自治办负责组织居委干部在“社区云”系统对社区特殊困难老年人进行赋标，配合开展特殊困难老年人摸底调查和每月探访关爱。

社区平安办负责将特殊困难老年人探访关爱服务纳入平安建设重要任务，结合消防宣传等工作开展服务。

社区管理办负责发挥网格员作用，结合网格化管理体系，整合资源开展对特殊困难老年人关心关爱。

社区服务办负责建立独居、纯老家庭老人关爱探访员队伍，利用长护险政策对失能老年人进行主动关心关爱，对重残老年人开展关心关爱。

城运中心负责将困难老人关爱相关应用场景大屏以链接的形式接入城运平台，相关数据接入城运数据中台，相关物联感知设备接入城运物联网平台，相关摄像头接入一网统管视频共享平台，及时预警，联勤联动，快速处置，赋能“一网统管”各类应用场景。

城建中心负责组织辖区物业服务企业参与关爱公益服务，

在开展楼栋日常巡查、楼栋保洁和维修等服务中，开展特殊困难老人关爱服务。

司法所负责为特殊困难老年人在需要法律援助的情况下，安排专人提供专业咨询、司法调解和其他法律服务，必要时提供上门服务。

派出所负责提供特殊困难老年人的人口、居住地等信息变化情况，落实社区民警参与管辖片区探访关爱服务；结合反诈宣传等工作开展关爱服务。

社区卫生服务中心负责安排辖区的“家庭医生”团队与困难老人签约，通过定期随访、建立家庭病床等健康管理方式，及时掌握特殊困难老人身体状况，做好慢病管理和健康监测。