

类别：B 类

西安市未央区民政局

签发人：王战旗

未民建函〔2024〕1号

对区十八届人大三次会议 第 124 号建议的复函

夏复山代表：

您提出的《关于孤寡老人助养的建议》（第 124 号）已收悉，现答复如下：

近年来，未央区人口老龄化逐渐进入加速阶段。为进一步适应人口形势新变化和推动高质量发展新要求，未央区创新构建了“中心+驿站+居家”养老模式，打造了“长乐养老”“长乐在家”“长乐社区食堂”等特色养老品牌，积极探索“街道级社区卫生服务中心+街道级综合养老服务中心”一体规划、一体建设的“双中心”模式，以及“物业+养老”“社区+养老”“集体经济+养老”等多种养老服务试点，多次荣获“西安市养老服务工作先进区”，全区养老服务工作呈现出量质双升、持续向好的发展前景。

一、及时开展摸排，建立居家特殊困难老年人基础数据库

2023 年 10 月，按照西安市民政局《关于基本养老服务体系服务对象摸排排查的通知》精神，通知各街道对辖区内的高龄、独居、空巢、失能、重残、计划生育特殊家庭等特殊老年人群体开展摸排排查，按照“一社区一张表、一街道一个件夹”的要求建立特殊老年人群体信息台账，确保不漏一户、不漏一人、不漏一项。各街道随后将摸排的 8740 名居家特殊困难老年人基本信息情况录入至西安市养老服务信息平台--“老年人关爱服务管理”模块，依托市级养老服务信息平台，建立居家特殊困难老年人基础数据库。

二、十部门联合发文，不断健全完善探访关爱服务体系

为深入贯彻落实民政部等部门《关于开展特殊困难老年人探访关爱服务的指导意见》、陕西省民政厅等部门《关于开展特殊困难老年人探访关爱服务的实施意见》等文件精神，严格落实西安市民政局等 11 部门《关于开展居家特殊困难老年人探访关爱服务的实施方案》，以及未央区《关于建立居家老年人探访制度的实施意见》的有关要求，进一步健全完善老年人关爱服务体系，有效提升居家养老服务水平，2024 年 1 月 18 日未央区民政局等 10 部门联合下发了《关于严格落实居家特殊困难老年人探访关爱服务的通知》（未民发〔2024〕1 号），要求各街道在前期开展摸排排查基础上，定期更新街道内特殊困难老年人台账，并对辖区特殊困难老年人开展居家探访服务，进一步实现服务供需的有

效对接，做到统计台账、信息平台与实际情况相一致，且精准到村（居）、到户、到人。

三、聚焦服务需求，丰富服务内容，精准提供服务

要求各街道以全面摸底排查为基础，以老年人实际情况、老年人或者其家庭成员真实意愿为前提，以满足实际需求为重点，以解决老年人居家养老困难或者帮助化解安全风险为目标，分类提供探访关爱服务。通过探访关爱服务，充分了解特殊困难老年人健康状况、经济状况、接受赡养情况、家庭日常生活安全隐患情况、服务需求情况。在“五了解”基础上，精准提供服务：一要对可能符合相关社会保障政策待遇条件的特殊困难老年人，告知其依法申请，并视情给予必要协助；二要对居住环境存在安全隐患的，提醒其及时消除隐患，最大限度减少意外发生；三要对有生活照料、康复护理、精神慰藉、紧急救援、居家适老化改造等服务需求的，帮助对接养老服务和医疗健康等服务资源。

四、拓宽参与度，建立关爱体系，提高服务质量

积极拓宽探访关爱服务参与度，鼓励引导群众性自治组织、基层老年协会业主委员会、网格员、家庭医生、养老服务人员、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。通过政府购买服务等方式，引入专业养老服务机构、社区养老服务站等服务设施网络开展探访关爱服务。村（居）民委员会在街道的统筹协调和组织引导下，组织动员探访关爱服务人员开展形式多样、内容丰富、符合需求的关爱服务，发挥社会工

作人文关怀、助人自助的专业优势，将特殊困难老年人探访关爱服务纳入街道社工站服务内容，及时为特殊困难老年人提供心理疏导、情绪疏解、精神慰藉代际沟通、家庭关系调适、社会融入等关爱服务。鼓励城乡社区加强基层老年协会建设，坚持老有所养和老有所为相结合，支持基层老年协会参与特殊困难老年人探访关爱工作，以互助式养老、结对帮扶、抱团养老等方式方法，组织会员之间采取“一帮一”“多帮一”“一帮多”等形式，广泛开展低龄健康老人扶助高龄、失能老人互助关爱活动。积极组织志愿者、物流快递送餐人员参与探访关爱工作，为他们奉献爱心、服务社会搭建平台。发挥新时代文明实践所、站作用，将探访关爱服务作为宣传群众、教育群众、关心群众、服务群众的重要内容。基层医疗卫生服务机构充分发挥家庭医生签约服务优势，通过开展上门巡诊、网上问诊、健康管理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。引导在校生积极参与居家特殊困难老年人探访关爱，进一步加强在校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，积极探索高中在校生志愿服务计学分活动。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。逐步形成全区特殊困难人员及其他困境的居家老年人探访、帮扶、服务三位一体的关爱体系，探访关爱服务普遍有效开展，居家养老服务质量全面提升。

五、坚持多元并进，提升服务成效，推动长效服务

按照普遍巡访和重点巡访相结合的原则，根据老年人状况，分类确定探访关爱服务的内容和频次，对失能的特殊困难老年人，每月探访关爱不少于一次。在无法上门探访时，要增加远程探访频率，通过电话、微信、视频等形式加强日常沟通，及时了解老年人状况并提供有效帮助。在极端恶劣天气、传统节日等特殊时间节点，要适当增加探访频次，宣传普及安全知识、应急自救知识、健康知识等。探访中发现有困难帮扶、心理疏导等服务需求的，要积极引入社会工作者等专业力量开展服务，推动建立长效服务机制，确保探访关爱服务取得实效。加强科技赋能，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，倡导老年人家庭配置智能呼叫系统、智能电表、健康监测产品、养老监护装置等设备实现实时监护，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。做好应急处置，发现紧急问题，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，事后做好处置情况记录归档。探访关爱情况记入《特殊困难老年人探访关爱服务记录表》形成服务台账，街道、社区（村）各留存一份，并同步录入市级养老服务信息平台。

此外，针对特困供养老年人，通过政府购买服务，由第三方为老人提供上门卫生清洁、代买代购、情绪疏导、健康监测等服务；各社区（村）利用传统节日等特殊时间节点，组织开展老年

人活动，邀请居家特殊困难老年人走出家门，参与其中，感受社区大家庭的温暖；各社区养老服务站由养老服务人员为居家特殊困难老年人提供助医、助餐、助洁、助浴等各种服务。各街道社工站由专业社会工作者开展老年人个案、小组、社区活动等。通过以上方式，到 2024 年底，确保各类居家特殊困难老年人月探访率达到 100%，失能老年人能够得到有效帮扶，探访服务机制更加健全，老年人的获得感、幸福感、安全感进一步增强。

西安市未央区民政局

2024 年 5 月 28 日

（联系人：谢骏 联系电话：86259448）

抄送：区人大人事代选工委，区政府办公室，徐家湾街道人大工委。