

浦东新区张江镇人民政府

浦张府〔2023〕3号

张江镇人民政府关于印发《张江镇近阶段 疫情期间特殊困难群体关爱保障 工作方案》的通知

镇机关各办公室（部门）、各村（居）委：

《张江镇近阶段疫情期间特殊困难群体关爱保障工作方案》已经2023年1月13日张江镇第26次镇长办公会议通过，现印发给你们，请认真贯彻执行。

特此通知。

上海市浦东新区张江镇人民政府

2023年1月18日

（此件公开发布）

张江镇党政办公室

2023年1月18日印发

张江镇近阶段疫情期间特殊困难群体 关爱保障工作方案

为切实做好近阶段新冠疫情感染高峰期对社区特殊困难群体的关爱保障工作，根据市关于印发《近阶段疫情期间特殊困难群体关爱保障工作指引》的通知和区专题部署会议相关精神，结合张江镇工作实际，现制定如下工作方案。

本工作方案中所称的“特殊困难群体”主要是指疫情期间因面临生活、配药、就医等困难，存在较高安全风险、需要特殊关爱保障的人群。主要包括孤老，实际无人照顾的高龄、独居、纯老家庭，重残、失能、患重大疾病等老年人群体以及社区特殊困难儿童（包括社会散居孤儿、困境儿童、农村留守儿童，以及因疫情或突发事件造成的临时监护缺失的儿童）以及其他需要予以保障的特殊困难群体。

一、工作目标

进一步增强紧迫感、使命感、责任感，积极担当、主动作为，在原有特殊困难群体生活保障协调机制基础上，结合目前实际，充分考虑特殊困难群体可能遇到的生活保障、就医配药等困难及需求，积极有效地应对疫情感染高峰可能带来的各种问题，避免发生冲击社会道德底线、引发重大舆情等恶劣事件。

二、组织领导

成立张江镇特殊困难群体关爱保障领导小组，成员如下：

组 长：李 灿 张江镇党委副书记、镇长

副 组 长：孔瑞琨 张江镇副镇长

成员单位：张江镇党政办、党群办、社建办、平安办、监察办、社区事务受理服务中心、张江社区卫生服务中心、孙桥社区卫生服务中心、各村（居）委。

领导小组下设办公室，办公室设在社建办，负责张江镇近阶段疫情期间特殊困难群体关爱保障工作的组织、指导、协调等工作；镇为老一体化中心协助做好相关工作。

今后，张江镇特殊困难群体关爱保障领导小组及其办公室人员职务如有变动，由其所在单位（部门）接任者自然替补。

三、工作内容

（一）明确分工，落实责任。

1、党政办：统筹调配相关保障物资，开通 24 小时特殊困难群体服务热线电话 58958808，及时回应需求，应对突发事件。

2、党群办：通过微信公众平台等渠道，加强引导，及时公布各级各类热线电话等救助渠道，加强舆情监测，协助指导突发舆情处置工作。

3、社建办：负责张江镇近阶段疫情期间特殊困难群体关爱保障工作的组织协调。分别建立特殊困难群体关爱保障小组、老年人医疗保障小组、养老机构关爱保障小组开展专项工作。

4、平安办：统筹协调各类执法力量，维护社会秩序，及时处置各种矛盾纠纷，协调处置突发事件。

5、监察办：对各村居及相关单位在近阶段疫情期间特殊困难群体关爱保障工作落实情况进行督导。

6、社区事务受理服务中心：结合近期节日帮困慰问工作，积极匹配相关特殊困难政策，加强特殊困难群体关爱保障服务。

7、社区卫生服务中心：加强医疗服务保障，畅通就医、配药、转诊渠道，积极发挥家庭医生“健康守门人”作用，及时评估重点对象健康状况，与养老机构开展结对指导工作。根据需要开展现场急救和医疗指导，及时处置各类突发卫生事件。

8、各村（居）委：落实属地主体责任，成立近阶段疫情期间特殊困难群体关爱保障工作小组。制订相关工作方案，完善突发情况应急预案，明确专人负责，落实工作措施。动态掌握特殊困难群体底数，实时更新信息，加强关心关爱。

（二）摸清底数，动态管理。

全面掌握辖区特殊困难群体的生活状况、健康状况、精神心理状况、联系电话，落实关爱保障情况等基本情况，进行分类统计，纳入“名单库”管理并动态更新。通过日常关爱制度，动态掌握特殊困难群体的实际需求，主动对接，针对性提供相关保障服务。

（三）加强保障，落实关爱。

1、强化日常关爱。充分发挥村（居）委干部、老龄干部、楼（队）组长、社区党员、志愿者等工作主体，及综合为老服务中心热线电话、“老伙伴计划”、科技助老平台等关爱项目作用，

通过主动上门、电话慰问等方式，对特殊困难群体开展“一对一”结对帮扶，固定帮扶志愿者，确保落实每天 1 次的关心关爱。坚持每日联系、每日记录、每日汇总，及时掌握、解决特殊困难群体的实际困难。

2、开展分类关爱。分类梳理生活保障、就医配药、照料服务、心理抚慰、应急救助、疫苗接种等各类需求，积极对接卫生服务中心、综合为老服务中心、居家服务中心等专业服务机构，确保第一时间协调解决各类困难需求。特别关注独居老人、精神障碍患者、困境儿童等“沉默对象”，主动联系，询问困难，一旦发现情绪波动、行为异常等情况，及时介入、上下联动、妥善解决。

3、畅通救助渠道。及时公布张江镇特殊困难群体服务热线电话，以及各村（居）、各社区卫生服务中心健康服务咨询热线，全市统一健康咨询热线 12320、上海市发热咨询平台（33672885、33682885）和浦东新区科技助老平台热线（20809599）等，确保及时发现困难对象，对接实际需求，协调解决困难。

四、工作要求

（一）加强领导，落实责任。各村（居）要高度重视近阶段疫情期特殊困难群体关爱保障工作，由主要负责人为第一责任人，认真制定工作方案和应急预案，明确任务、落实责任、细化措施。各成员单位要落实专人，协同配合，通力合作，落实责任

分工，避免发生冲击社会道德底线、引发重大舆情等恶劣事件。

(二)人民至上，回应需求。坚持人民至上、生命至上，把握疫情防控新形势新任务，主动作为、积极有为。各村（居）掌握辖区特殊困难群体底数和基本情况，有的放矢落实就医配药、生活照护等关爱保障工作。完善统筹调配机制，畅通咨询、求助渠道，及时回应群众关切，用心用情解决特殊困难群体的“急难愁盼”问题。

(三)加强关爱，畅通信息。各村（居）要主动加强特殊时期对困难群体的关心关爱频次，广泛动员社会力量，落实结对志愿者，动态掌握特殊困难群体实际需求。各成员单位要保持信息畅通，加强工作沟通，遇有突发情况迅速报告，及时解决相关问题，形成工作闭环。