

福建省民政厅 共青团福建省委 文件

闽民养老〔2025〕137号

福建省民政厅 共青团福建省委关于开展 养老机构志愿服务的通知

各设区市民政局、团委，平潭综合实验区社会事业局、团委：

为引导养老机构规范引入外部志愿力量、充分激活内部资源，加强对机构特殊困难老年人的探访关爱，依据《中共中央办公厅 国务院办公厅关于健全新时代志愿服务体系的意见》《福建省养老服务条例》等规定，现就开展志愿服务拓展养老机构探访关爱试点工作通知如下。

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“自愿、无偿、平等、诚信、合法”的基本原则,着力构建“政府政策引导、养老机构主责实施、社会力量广泛参与、专业团队技术支撑”的养老志愿服务协同机制。通过精准对接机构养老服务需求与志愿服务供给,培育具有福建特色的“福见康养•志愿同行”服务品牌,形成“专业组织引领服务+银龄互助志愿服务”的多元服务格局,推动养老机构志愿服务向规范化、专业化、常态化方向发展,切实增强老年人的获得感、幸福感、安全感。

二、工作目标

通过试点以点带面,进一步规范全省志愿服务参与,加强对养老机构内孤寡、计划生育特殊家庭、子女常年在外或残疾等特殊老年人的探访关爱。到2026年底,每个县(市、区)至少重点培育一家养老志愿服务组织,发挥典型引领作用。城区养老机构80%以上建立完善志愿服务工作制度(其中三星级以上养老机构达100%),机构内健康低龄老年人志愿服务参与率不低于10%,形成可持续互助机制。

三、主要任务

(一)引导养老机构开展志愿者招募。由养老机构结合入住老年人需求、机构辅助管理需要,定期向全社会发布招募志愿者公告,诚邀热心公益的组织或个人加入,进一步营造更安全、更温馨的养老机构环境。要广泛动员民政系统工作人员、家属在全

国志愿服务网（中国志愿服务网福建站），“志愿汇”上注册成为志愿者，加入养老志愿服务队伍，利用工余、课余时间参加养老机构志愿服务。各基层团委要动员大中专学生、少先队员、企事业单位青年职工、机关青年干部加入养老服务注册志愿者行列，组织动员团员青年，以一个团支部或一支青年志愿者服务队，就近就便为入住养老机构中的特殊困难老年人，开展“一助一”长期结对志愿服务，形成定期轮换接力机制。

（二）明确志愿服务参与资质。原则上，参与主体可包括依法登记或备案的组织、团体及符合条件的个人。鼓励和支持未满18周岁的在校学生，在其监护人为申请者的带领下参与养老志愿服务。各养老机构应结合实际合理确定参与资质，不限于以下条件：

1. 热心公益事业，有责任心、耐心和奉献精神，愿意为养老机构志愿服务贡献力量，能服从招募单位的统筹安排。
2. 认同“尊老、敬老、爱老、助老”理念，具备相应民事行为能力，服务内容与自身知识、技能、身体条件适配。曾经从事养老、消防、食品药品、建筑安全、电力和应急救援等工作或擅长急救知识并能组织小型活动者，将优先招募。
3. 具有较好的沟通能力，能与养老机构内的老人、工作人员友好交流；熟悉老年人的日常生活习惯、具有心理疏导和老年能力评估能力者更佳。
4. 身体健康无重大疾病史，无不良嗜好，能适应养老机构内

的志愿服务节奏。每月能保证至少 4 小时志愿服务时间（可灵活分配，如每月 2 次，每次 2 小时）。

（三）科学设置相对稳定的志愿服务岗位。要围绕生活服务、健康服务、精神慰藉、法律援助、亲情陪伴、心理疏导等内容，打造富有特色的养老志愿服务品牌项目。注重帮助老人解决实际困难，促进老年人社会参与，共享社会发展成果，提升老年人的获得感、幸福感和安全感。各地各机构可结合实际需求拓展创新，全方位回应老年人群体多元需求。

（四）加强养老机构志愿服务管理。养老机构应设立志愿服务站，配备专职管理员，全面负责志愿服务招募、协调等工作。建立全流程档案管理机制，对志愿服务开展前的需求评估、岗位设置、招募遴选，开展中的管理培训、服务实施、后勤保障、过程监管，开展后的评价改进、记录证明等资料，规范留存与管理，确保志愿服务可追溯、可查核。

（五）着力培育养老志愿服务公益创业项目。支持各类以满足老年人多层次、多元化需求为目标的养老志愿服务公益创业项目，鼓励青年以公益创业的方式参与养老服务。重点推广服务老年人助餐服务、健康教育、医疗保健、智慧助老、助浴助洁、防范网络诈骗等类型的项目，积极探索可持续发展模式。

四、规范服务流程与实施管理

（一）需求评估与招募遴选。养老机构通过观察、问卷、访谈等方式评估服务对象（老年人）需求，形成需求清单。招募信

息通过全国志愿服务网（中国志愿服务网福建站）、“志愿汇”、养老机构自媒体等平台发布，明确服务时间、地点、内容、人数、报名条件及潜在风险；报名主体提交真实信息，养老机构按“需求-能力”匹配原则审核，及时反馈遴选结果。

（二）服务关系确认与培训。双方签订志愿服务协议，明确服务细节、安全保障、争议处置等权责。养老机构指定专人对接志愿者，做好服务场所安全事项、服务要求，以及老年人照护注意事项（如特殊健康状况、沟通禁忌）等信息交底；志愿者依据对接信息，在开展志愿服务前积极参与养老机构组织的针对性培训。

（三）服务实施与过程监督。志愿者要按志愿服务协议，精准完成照料、慰藉等任务，严守服务对象隐私；变更服务需提前向养老机构说明，便于机构相应作出调整。养老机构要解决场地、设施问题，做好沟通协调工作，在机构公告栏设置“志愿者监督牌”，通过巡查、抽查、收集反馈等，监管服务质量。

（四）争议解决。养老机构志愿服务组织方、养老服务志愿者、服务对象在志愿服务活动中发生争议或民事纠纷的，可以协商解决或者通过志愿服务行业组织、人民调解组织予以调解，也可以依法通过诉讼、仲裁等途径解决。

五、完善评价改进与长效机制

养老机构通过组织第三方机构、购买专业服务等方式，对本机构内志愿服务开展评价，重点围绕志愿服务精准度（如是否贴

合不同老年群体差异化需求)、专业度(健康护理、心理慰藉等服务技能的规范与知识储备)、延展度(除基础陪伴外,文化娱乐、社会融入等特色服务的覆盖深度)、风险防控(服务中应急预案完备性、安全保障措施执行)、服务对象满意度(老年群体及家属反馈)、目标达成率(服务计划与实际成效契合度等)等方面进行评估。

六、保障措施

(一)强化组织协同。各设区市、平潭综合实验区民政部门牵头抓总,统筹推进养老机构志愿服务组织领导工作,指导协调养老机构做好志愿服务人员服务轨迹全程跟踪,从服务发布、过程监管到效果评估,建立“一人一档”管理机制,推动养老志愿服务制度化建设。通过实地检查、资料抽查等方式,对志愿服务开展情况公开通报。

(二)创新激励机制。依托“志愿汇”平台记录志愿服务时长,服务时长直接关联星级志愿者评定,同步开通省级志愿服务先进荣誉“绿色通道”,个人、团队优先申报。创新志愿服务时长应用,志愿者积累的服务时长,支持本人及直系亲属在本地市范围内跨机构、跨区域兑换养老服务;60-75岁低龄老人参与照料高龄老人、协助文娱活动等服务时长,可兑换生活照料、医疗陪护等政府购买养老服务。

(三)加强宣传引导。通过电视、报纸、微信、微博等多种方式,进一步弘扬尊老、敬老、助老的传统美德,持续深化“奉

献、友爱、互助、进步”的志愿服务精神，加大宣传力度，定期推送养老志愿服务典型案例、感人故事，吸引社会各界广泛参与养老服务。联动福州“拗九节”、闽南“做十六岁”等民俗活动，植入志愿服务环节，吸引青年群体、海外闽籍侨胞参与，提升群众认知度与参与热情，让养老服务成为“福见康养”幸福养老服务体系建设新名片。

(四)示范引领培育。发挥基层党组织战斗堡垒作用与党员先锋模范作用，紧扣福建民政工作实际，以“抓点带线、以线促面”思路，建立示范带动机制。聚焦养老服务，遴选培育一批活动规范、成效显著、影响力大的志愿服务组织、队伍与站点，打造“福建康养·志愿同行”特色品牌。各地市结合民俗资源，培育差异化示范典型，以标杆引领推动全省养老机构志愿服务常态化、规范化发展。

福建省民政厅

共青团福建省委

2025年12月4日

(此件主动公开)

