

编者按

随着我国人口老龄化趋势加剧,如何让社会环境更加适老宜居,让“养老”变“享老”成为全社会的重要课题。近年来,多地都在探索推行新的养老服务供给模式,南京市养老服务互助时间平台因能有效调动志愿者参与、设立基金保证“刚性兑付”等特点,受到广泛关注。近日,本报记者走进南京市部分社区,探寻这一模式在基层治理中如何发挥有效作用,如何保持良性运转。

□ 中国妇女报全媒体记者 茹希佳

“年轻时存时间、年老时兑服务”是眼下江苏省南京市很火的“互助时间”养老新模式,它的“新”就在于能有效调动志愿者积极参与、设立养老互助平台专项基金确保“刚性兑付”。南京全市范围内实现“互助时间”通存通兑,通过这一创新制度设计,降低养老成本、提高养老水平,让老人居家养老更安心、更放心、更舒心。

党的二十届三中全会强调积极应对人口老龄化,鼓励和引导社会力量积极参与,推进互助性养老服务,推动志愿服务体系建设。南京市创新打造的养老服务互助时间平台巧妙融合了养老服务与志愿服务,将老有所为与老有所养有效结合,推动全社会形成以志愿服务为核心、互帮互助、共建共享的养老服务体系,促进互助养老服务的可持续发展,助力构建共建共治共享的老年友好型社会。

试水

虽过立秋,南京的气温仍居高不下,室外酷热难当,但一走进南京市栖霞区姚坊门王子楼社区居家养老服务中心,扑鼻而来的绿豆汤的香味透着丝丝清凉。今年70岁的吕秀英又在为社区老人们熬煮拿手的绿豆汤,“每到夏天,一大早我就要到社区报到,熬好汤,晾一会儿,等到11点,正好给社区老人送午饭时带上。”

上门走访、送餐到家、陪聊、代买……这是吕秀英作为姚坊门公益邻里互助项目志愿者的日常。从2014年加入“公益时间”大家庭,有10年志愿服务经历的吕秀英已经累积了4631小时的“公益时间”。“也许等我年龄再大一点能用上,可以换取其他人给我服务。用不上的话,还可以给子女继承,或者捐赠到街道‘互助时间’大池子里,帮助有需要的人。”

随着社区居家养老逐渐成为养老服务的主要模式,队伍的扩充和稳定是提供有效服务最根本的问题。养老志愿者将自己提供的志愿服务时间存储起来,在年迈后需要别人为自己提供服务时,再用这些存储的时间进行兑换,以实现居家互助养老。

最早试水“公益时间”项目的栖霞区尧化街道,目前辖区内13个社区已实现项目全覆盖。该项目由街道成立的姚坊门慈善基金会发起并负责顶层设计,通过政府购买服务的方式由社会组织具体承接执行。

南京市姚坊门彩虹社会工作服务中心理事长魏应保告诉中国妇女报全媒体记者:“我们在运行模式上参照商业银行运作机制,通过相应的存、取规则和激励机制,使志愿者通过累积志愿服务时间,兑换其他志愿者为自己提供服务。”

在栖霞区尧化街道,多元化的增值服务也在持续探索中。来自企业、学校等社会志愿者的服务时间,将存入团队账户名下。这些时间“储蓄”,既可以兑换成街道提供的团队建设、活动支持等方面的相关服务,也可以捐到街道级“时间账户”用来帮扶需要服务的高龄老人。

截至目前,姚坊门“公益时间”邻里互助项目共有8418名志愿者、62个志愿团队,为9732位居民提供家政服务、居家护理、关爱交流、外出代办、家庭维修等6大类服务,其中服务对象6895人,累计服务居民达105.9万人次,服务时间61.8万小时。

覆盖

街道一级试水成功,也给南京养老社会化服务提供了崭新思路。2019年,南京市养老服务互助时间平台应运而生,这是由南京市委、市政府牵头主导,市民政局负责具体落实的互助式养老工程。

南京市民政局养老服务处相关负责人介绍,在市、区政府领导下,由民政部门会同相关负责部门,对养老服务互助时间平台进行分级管理。街道(镇)、社区(村)主要负责建立和管理养老服务互助时间平台服务点,开展养老服务互助时间平台政策宣传,帮助老年人发布服务需求,指导市民注册养老服务互助时间平台志愿者,根据地开展志愿者培训,协调志愿者与老年人之间的服务对接等工作。

记者观察到,养老服务互助时间平台主要聚焦两类老年人,一类是存有时长的老年人;另一类是政府免费发放时间的老年人,包含特困老年人、低保家庭中失能(失智、残疾、重病)老年人、80岁以上且没有子女或子女不在一起居住的“双老”家庭或独居老年人、60~79岁的农村留守老年人。服务内容则包括助餐、助医、助浴、助洁、助行、助学、助急、助乐、助购等9大类。

“又有新订单了!”32岁的王星璇笑着把手机递过来展示,只见她熟练地打开“我的南京”App,在互助时间管理板块下,看到了来自鼓楼区的一条上门助医订单,她心领神会,立刻接单。“这单是需要膀胱冲洗的杨阿姨。”80多岁的杨阿姨常年卧床,需要定期导尿和冲洗膀胱,普通志愿者根本完成不了这样的服务,但是对于有着临

率领跑浴团队为老人助浴。受访者供图



▲南京市互助时间平台链接旅行社举办志愿者公益行活动。受访者供图

市养老服务互助时间平台公益行



▲“互助时间”志愿者为老人送餐。受访者供图



▲“互助时间”志愿者和老人共度端午节。受访者供图



▲“互助时间”志愿者为老人代购。受访者供图

床护士资质,又在养老机构上班的王星璇不在话下。“虽然只记录1小时的服务时长,但能为杨阿姨服务,我很开心。志愿服务就是帮助别人,快乐自己,为未来的自己储蓄时间。”

记者注意到,在手机互助时间管理板块的订单大厅内,每天不断有新的需求发布,也不停有志愿者踊跃接单、发布、接单、服务完成评价等操作就像网约车司机接单操作一样简单易学、清晰明了。

“以时间换时间,以服务换服务”,发展养老服务互助时间平台是扩大养老服务社会参与、完善社区居家养老服务、积极应对人口老龄化的有效举措。

2023年10月,养老服务互助时间平台系列指南发布,主要对管理服务机构建设运营、时间账户管理、志愿者管理、服务对象管

理、服务流程及标准、奖励与惩处机制、信息平台建设、矛盾调处与舆情处置等9项工作提供实施指导。养老服务互助时间平台服务项目则新增到38项,包括新增技能辅导、文化类娱乐等服务项目,可更好满足老年人在文化及精神层面的需求,也能吸引更多志愿者尤其是年轻人参与志愿服务,助推养老服务的代际传递。

根据南京市民政局部门最新统计,南京市、区、街道、社区依托现有养老服务设施设立站点1300多个,覆盖95%以上的城乡社区;注册成功的志愿者人数超7万人,注册服务对象26万人,完成订单112万个,累计服务68万小时。

链接

“我躺在床上两年,没法洗澡,只能简单擦一擦,要不是小杨他们几个年轻人帮我,真不敢想……”90多岁的失能老人张爷爷激动地说,家人也在一旁连声感谢。

张爷爷口中的“小杨”叫杨函之,是江苏经贸学院智慧健康养老服务与管理专业的大四学生。偶然的一次机会,他和小伙伴们跟养老服务互助时间平台结缘,“我们的专业和这项志愿服务非常契合,大家不约而同地注册了志愿者,希望用专业技能帮助失能老人,为自己,也为家人存储时间。”

最初设计的助浴项目,只是简单地接送老年人洗澡,但小杨他们会操作先进的助浴专业设备、有专业技能,能帮助高龄老人实现躺在床上洗浴,这样的服务已经超出了当初的设计,对失能老人来说,是意外之喜。

记者看到,助浴机包含平移移位机和充气式助浴床两部分,加在一起大约40斤重,给一名老人助浴需要三个懂技术的青壮年合力才能完成,“给爷爷洗完一次澡,我们浑身也像洗了个澡,全湿透了。”杨函之说。

不仅失能老人享受到了意想不到的助浴服务,在志愿服务的过程中,杨函之也嗅到了其中的商机,“毕业前,我和11名同学注册了一家养老公司,专门做助浴,平时我们只要看到平台有助浴需求,就积极接单,增加实践机会,了解市场需求。”杨函之感恩养老服务互助时间平台让他的创业之路走得更稳健。

养老服务互助时间平台开展的养老服务包含服务下单、供需匹配、服务提供、保障反馈、时间存储等诸多环节,涉及政府、企业、高校、医疗机构、公益组织等多方主体,借助不同主体所属资源的优势,结合互助养老服务的特点,高效整合,一定程度上形成了多元主体推进养老事业发展的新局面。

保障

“我不太会用智能手机,小杜就主动申请与我绑定,绑定之后,我有什么需求,比如明天想约个志愿者帮我打扫卫生,我就打电话给小杜,请她帮忙发布,她每次都及时帮我发布,后续还关心服务的情况,现在只要我需要帮助,一想到小杜,心里就踏实了。”85岁的独居老人徐爷爷依托南京市栖霞区燕子矶街道下庙社区服务点的实时服务,让他深感不再孤独无助。

这样温暖的“双向奔赴”案例每天都在南京的大街小巷温情上演,这背后离不开信用加持。

为了保障志愿者与服务对象双方的权益,养老服务互助时间平台纳入了信誉分约束制度:志愿者或服务对象不按规定发布、接取订单、开展服务会被扣除信誉分,一旦信誉分低于60分,则一周内无法进行发单或下单操作,且在每次服务开始时,都会通过服务定位、人脸识别等方式进行打卡。同时,首次上门服务的志愿者需要由社区互助时间服务点工作人员陪同,经回访服务对象满意后,第二次才可无须陪同直接上门服务。

不仅如此,在“时间只能用来兑换时间”的前提下,南京市给予养老服务互助时间平台志愿者“奖励+身份福利”,一方面,授予优秀志愿者“诚实守信好市民”的称号;另一方面,不断构建拓宽公益生态圈,例如将餐饮店、商场、超市、理发店、洗衣店等市民高频生活的服务场所不断加入互助时间平台,给志愿者及服务对象提供相应福利。目前,志愿者可凭借志愿者电子凭证,享受电动轮椅免费试用、公益法律咨询、免费观影券、免费拍摄全家福、免费旅游、免费餐饮券、老年大学公益课程等。

养老服务互助时间平台的“时间之约”探索了养老互助服务保障措施、实现路径与提升策略,让守望相助、孝老敬老在南京蔚然成风,持续擦亮“宁享养老,银发无忧”的南京名片。

完善顶层设计,让互助养老行稳致远

□ 黄威

近年来,我国人口老龄化程度不断加深,老年人口数量和占总人口的比重持续增长。数据显示,2023年末我国60岁及以上人口占全国人口的比重为21.1%。

面对老龄化带来的“银发浪潮”,全国各地积极扩大养老服务社会参与,探索可持续的养老新路径,多措并举增进老年人健康福祉。“互助时间”“邻里互助点”“农村互助幸福院”……这些新探索不仅是对传统家庭养老模式的有益补充,也为年轻人解决异地养老难题、减轻养老负担提供了新思路,无疑是值得肯定的创新之举。

南京市养老服务互助时间平台以“服务时间”为媒介,将互助养老与志愿服务深度融合,打造了一个开放共享的养老新模式。“年轻时存时间,年老时兑服务”,年轻人利用碎片时间为周边老人提供志愿服务,既能体验公益活动、传递关爱老人的理念,又能提前为自己“储蓄”高龄时所需要的服务,且积累的公益时长,除了留给自己老了以后使用,也可转赠给亲友,或者赠送给有需要的孤寡老人,可谓一举多得。

当然,作为一种新兴的养老模式,“互助时间”在实践中也面临着诸多挑战,亟须加强顶层设计和制度供给,以确保其健康、持续发展。

一方面,“互助时间”本质上仍属于志愿服务范畴。志愿服务活动不是一次的热心、一时的热闹,只有以制度化的组织、规范化的管理、科学化的运作护航,才能行稳致远。另一方面,老有所养不是“一家之事”,而是全社会的共同责任。以“互助时间”为代表的互助养老模式虽然在多地推开,但若要求长久运行,还需不断完善养老服务体系。如“互助时间”目前并不支持“跨地转账”,需要打通资源壁垒,解决跨区域“通存通兑”问题。因此,应将政府、市场和公益三种力量融合,细化设计,给予该模式必要的政策托底,以此来保障未来养老服务的“刚性兑付”,集全社会之力共同守护好“银发一族”的幸福晚年。