**杭州市养老服务“时间银行”实施方案**

（征求意见稿）

为深入贯彻落实《志愿者服务条例》《关于推进养老服务发展的意见》（国办发〔2019〕5号）《杭州市居家养老服务条例》《关于加快康养体系建设推进养老服务高质量发展的实施意见》（市委办发〔2022〕2号），大力发展互助养老和志愿服务，扩大养老服务社会参与，支持家庭承担养老功能，高水平建成幸福颐养标杆区，在总结试点经验的基础上，现就实施养老服务时间银行，制定如下方案：

一、总体要求

　　坚持互助性、社会性、公益性、持续性原则，践行“低龄存时间、高龄取服务”理念，制定完善运行机制，搭建数字化平台，整合社会资源，推动社会力量与为老服务需求有效对接，构建“政府主导、通存通兑、权威统一、科学规范”的具有杭州特色的时间银行运行管理体系。

二、主要任务

（一）明确服务主体和服务内容

1.志愿者。时间银行志愿者分个人志愿者、团体志愿者。年满18周岁、有公益服务精神、身体健康的市民可以自愿注册成为志愿者。鼓励相关组织以团体志愿者的身份开展时间银行服务。志愿者开展养老志愿服务前，应采取线下或通过信息管理平台培训视频等方式，参加志愿服务通用知识、养老服务相关知识培训，经培训满足一定时长后方可参与养老志愿服务。

2.服务对象。服务对象为年满60周岁且存有时间的老年人。各区结合实际，优先为孤寡、独居、空巢、失能（失智）、计划生育特殊家庭、重度残疾老年人、高龄老年人等特殊困难老年人以及其他急需社会给予帮助的老年人免费赠予一定数量的时间币。

3.服务项目。原则上以非专业性、非家政类且风险可控的服务项目为主，不包含本应由养老服务机构承担的服务内容及老年人家属应承担的义务。志愿者提供专业服务的，应当具备相应的资质。服务项目主要包括以下9类：

**（1）情感慰藉**

包括陪伴聊天及其他情感慰藉相关项目。

**（2）协助服务**

包括协助缴费及其他协助服务相关项目。

——协助缴费：协助、陪同老年人缴纳水电气热费、有线电视费及网络缴费，手机充值和报刊订阅等服务。

**（3）出行陪伴**

包括陪同购物、陪同就医及其他出行陪伴相关项目。

——陪同购物：陪 同老年人赴超市、菜市场等场所购物。

——陪同就医：陪同老年人赴医院、体检中心等机构，协助老年人挂号，陪同体检、就诊、取药缴费等。

**（4）文体活动**

包括陪同或指导老年人开展体育健身类、文化类、手工类等活动。

**（5）健康科普**

包括健康知识宣传、心理咨询及其他健康科普相关项目。

——健康知识宣传：为老年人提供健康科普宣传、健康知识普及等服务。

——心理咨询：为老年人提供心理咨询服务，缓解老年人抑郁情绪、老年期焦虑、睡眠障碍等心理问题。

**（6）法律援助**

包括法律咨询及其他法律援助相关项目。

——法律咨询：为老年人提供法律咨询服务，包括赡养、继承、监护、老年人权益保护、法律知识普及等咨询服务。

**（7）培训讲座**

包括智能设备培训、厨艺培训及其他培训讲座相关项目。

——智能设备培训：开展网络信息技术、公共信息查询、网络社交媒体应用等基础课程培训，为老年人讲授电脑和手机上网、微信沟通、手机银行等使用方法。

——厨艺培训：开展烹饪、烘焙等课程培训。

**（8）指导防范金融和网络风险**

包括指导老年人防范金融诈骗、防范网络诈骗及其他防范金融风险相关项目。

——防范金融诈骗：开展理财知识及金融、汇款防诈骗等宣传。

——防范网络诈骗：开展电信、中奖、网络购物防诈骗等宣传。

**（9）其他服务**

其他个性化、特色类服务

（二）明确服务流程

1.需求发布。符合条件老年人及家属可通过信息管理平台或向社区（村）线下服务点提出服务需求。社区（村）也可根据实际，经老年人同意后，主动帮助老年人提出服务需求。

2.服务提供。符合条件的志愿者在信息管理平台或社区（村）线下服务点认领志愿服务。社区（村）也可根据实际，主动向志愿者推荐志愿服务。服务期间，为志愿者和老年人购买意外伤害险，已有政府提供的同类保障除外。

3.服务评价。老年人及家属可通过信息管理平台或社区（村）线下服务点对志愿服务进行满意度评价。

（三）规范服务时间管理

1.服务时间计算。“时间银行”平台以1小时为一个服务时间单位，以时间币的方式进行记录存储，即1小时等于1个时间币，每次志愿服务不超过2个时间币。市和区（县、市）应控制时间币存储总体规模，保持时间存取实现动态平衡，防范“时间银行”运行风险。

2.服务时间兑换。志愿者在本人达到60周岁且有服务需求时，可通过时间币进行兑换，可享受其他志愿者提供的志愿服务。志愿者也可根据本人意愿，将时间币转赠给本人配偶、本人和配偶的直系亲属，或者捐赠平台。时间币不可继承。志愿者积累时间币达到一定数量，结合志愿服务评价，可授予虚拟荣誉称号。团体志愿者服务所产生的时间先期仅可用于捐赠，给予相应激励。

3.兑换内容。时间币可用来兑换服务，可跨区兑换，不兑换资金或实物。志愿者因非本市户籍、户籍迁离本市需注销账户时，按照最新公布的非全日制小时工工资标准的10%给予一次性补助。各地可结合实际，根据服务时间给予志愿者一定的激励和优待措施，如各种精神文化类的活动资源。

（四）建立时间银行管理体系

构建市、区（县、市）、街道（乡镇）、社区（村）时间银行管理体系，实行分级管理：

1.市民政局负责牵头制定全市时间银行运行标准，搭建时间银行信息平台，指导各区开展人员注册、服务供给、服务时间储蓄与兑换等工作，对时间银行运行情况进行评估与监管。

2.各区（县、市）民政局负责制定本辖区养老服务时间银行实施细则或方案，建立激励机制。统筹辖区内政府、社会和市场资源，规范开展养老服务时间银行工作。根据需要开展志愿者培训，服务回访、权益保护和纠纷处理等。

3.乡镇（街道）、社区（村）负责建立和管理时间银行服务点，可依托乡镇（街道）、村（社）居家养老服务中心或其他场所建立，主要开展时间银行政策宣传，帮助老年人发布服务需求，指导市民注册时间银行志愿者，根据需要开展志愿者培训，协调志愿者与老年人的服务对接等工作。

（五）搭建时间银行信息管理平台

运用云计算、大数据与移动互联网技术，开发集志愿者和服务对象注册、线上培训、服务申请及需求发布、服务过程记录、意外险领取、时间币存入及转移、服务评价、激励表彰等功能，全市统一的时间银行信息管理平台。各地已经建立的时间银行信息管理平台应通过接口对接全市时间银行信息管理平台，实现志愿者、服务对象、时间币信息转移，做到全市统筹管理、平台权威统一。加快推动与其他平台的数据共享、信息互通、服务相容，平台注册志愿者和服务对象时应对其身份特征、社保、信用等信息进行比对，确保服务在安全、守信的环境下进行。

（六）建立时间银行专项基金

依托市慈善总会建立时间银行专项基金，基金主要用于为特定老年人发放服务时间，为志愿者和服务对象购买人身意外保险、志愿者表彰激励、防范项目运行风险等。各区、县（市）依托财政资金、慈善捐赠等方式，相应落实保障时间银行运营管理资金。

三、实施步骤

（一）制定方案（2022年2-3月）

通过调研、论证等方式，制定我市时间银行实施方案。

（二）项目开发（2022年4-6月）

开发时间银行信息管理平台，建立时间银行专项基金，开展全市业务培训，进行宣传动员等。

（三）分步实施（2022年7月-2023年1月）

选择部分区、县（市）的部分街道先行开展养老服务时间银行试点，根据实际情况扩大实施区域。

（四）全面推行（2023年2月）

在先行先试并不断完善的基础上，在全市全面实施时间银行。

四、保障措施

(一)加强组织领导。各地要高度重视，主要领导要亲自抓，建立工作领导小组，明确责任、细化方案、创新举措，进一步落实人员和资金保障，确保见效落地时、持续运行。

(二)加强教育培训。各地要组织编制养老服务时间银行应知应会知识手册，组织志愿者开展知识和技能培训，规范培训内容、提高培训质量，促进养老志愿服务规范化运行。

（三）加强监督管理。各地要建立健全监督管理机制，对志愿者提供的服务可采取服务对象评价、电话回访、抽查抽检等方式加强事中事后监管，对时间银行工作人员及志愿者在服务中的弄虚作假、徇私舞弊行为，按照相关规定处理。

（四）加强宣传引导。要充分运用好线上线下各类媒体和宣传途径，加大在老年人集中居住的社区开展宣传，扩大项目的知晓度、参与度与影响力。要及时总结经验做法、宣传优秀典型案例，共同营造互助互爱、敬老助老的社会氛围。