

办理结果：留作参考

公开属性：主动公开 · 全文

# 上海市普陀区民政局

普民〔2024〕23号

## 对区十七届人大四次会议 第023号代表建议的答复

盛樱代表：

您提出的“关于实施‘先付出再得到’社区养老模式”的代表建议收悉，经研究，现将办理情况答复如下：

普陀区民政局积极贯彻落实《上海市老龄事业发展“十四五”规划》、《上海市养老服务条例》工作要求，聚焦为老志愿服务高质量发展，通过探索和建立邻里守望相助、互助性养老服务模式，进一步提升我区老年人获得感、幸福感、安全感。

### 一、“多”服务，“岗位招募”充实志愿队伍建设

普陀区民政局高度重视社区为老服务，持续开展多元化的为老服务项目，弘扬“奉献、友爱、互助、进步”的志愿精神，积极动员社区具有一技之长、热心社会公益事业的低龄老年人加入到志愿者服务的行列中来，力争各街道、镇都能拥有多支具有特色的专业化老年志愿者队伍，推进我区老年志愿者队伍

的良性发展。目前有各类注册老年志愿者 1 万余名，其中有“老年报告团志愿者”“医疗服务志愿者”“老年人维权服务志愿者”“为老服务平安志愿者”“老伙伴结对志愿者”、“时光伙伴”、“适老化改造服务志愿者”“社区养老顾问员”“老年助餐服务志愿者”“老吾老失能老人照护支持志愿者”“互助养老志愿者”“长者智能应用学习帮办志愿者”等，多年来，区民政局通过设立丰富的为老服务项目形式，组织社区各类为老服务志愿者坚持“我奉献，我快乐”的志愿服务宗旨，不断探索工作新思路，拓宽工作新载体，使老年志愿者工作走向了社会化、经常化、规范化、制度化的良性发展轨道。

## **二、“新”模式，“储蓄平台”构建互助养老生活**

为扩大养老服务社会参与，创新养老服务模式，鼓励更多有能力的低龄健康老年人、热心于公益事业的社会人士和有志于公益服务的青年学生等参与养老志愿服务，普陀区民政局 2021 年出台《普陀区养老服务时间银行管理办法（试行）》，在全市范围率先试点“沪助养老时光汇”项目，探索由政府通过顶层制度设计，鼓励和支持有意愿且身体健康的个人为有需求的老年人提供非专业性的养老志愿服务，按照一定的规则记录服务提供者的服务时间，以时光币的形式存入其“沪助养老时光汇”个人账户，以便将来兑换相同时长的服务。三年来，区民政局通过在街镇设立服务站点，为低龄老年“时光伙伴”

的实名注册认证登记和审核管理操作提供“近距离”指导。2023年至今，已有1414名“时光伙伴”为1906名社区高龄困难老年人提供相关服务，已在“沪助养老时光汇”小程序累计记录时光币140517枚，累计为“时光伙伴”兑换中医理疗、家政服务1500余次，有效缓解了日益增长的社区老年照料和服务压力，有力推动了互助性养老的发展，为非正式照料服务开辟了新的道路。

### 三、“强”能力，“精准培训”提升服务技能水平

普陀区民政局着力夯实为老志愿服务队伍建设，围绕“老伙伴计划”、“沪助养老时光汇”、长者智能技术运用能力提升行动等为老服务，分类细化培训，内容涵盖社区讲座、技能实操、平台指导等课程，切实提升志愿者服务技能水平。一是多场次、多场地开展社区课堂讲座，通过志愿服务沟通技巧、家庭应急小妙招、老年人心理健康、健康科普、健身指导等课程，围绕志愿服务基础知识、服务技能、实践案例等方面进行专业辅导，明确思路，深入浅出，加深志愿者对志愿服务的理解与运用。二是利用“智能技术”培训赋能志愿服务，结合“沪助养老时光汇”为老服务项目，开展智能手机实操培训，逐一讲解并演示手机小程序的具体操作流程，重点对“点单、派单、接单”精准服务流程规范操作展开指导，鼓励“时光伙伴”通过服务兑换、储存“时光币”，进一步推进互助养老服务建设。

三是搭建各类为老志愿服务指导平台，推动微信、QQ 群等互动平台建设，针对志愿服务过程中遇到的问题、难点，及时给出建议方法，分享经验做法，加强邻里互助和志愿服务理念宣传，激发志愿服务热情，更进一步营造良好的互助养老氛围。

#### **四、“重”宣传，“先进事迹”发扬志愿服务精神**

普陀区民政局重视为老志愿服务宣传，坚持“先进引路，榜样带动”。一是强化各类为老志愿服务在基层社区的推广宣传，在公共场所定点放置易拉宝、广告桌牌、宣传手册等进行宣传，定期开展讲座，进行项目内容讲解，分享优秀志愿者的服务感受与体验，探讨服务过程中的收获与成效。二是注重加大优秀志愿者先进案例的收集与汇编，持续强化先进事迹宣传，在 2023 年度上海市“老伙伴计划”最美志愿者及品牌案例推选工作中，经上海市民政局评定，普陀区有 1 名志愿者荣获“最美志愿者”称号、1 名志愿者荣获“最美志愿者（提名奖）”称号、12 名志愿者荣获“百名志愿者”称号，1 例案例荣获“品牌案例”称号。三是承办上海市“沪助养老时光汇”主题展示活动，宣传“互助养老时光汇”项目的试点和成效，邀请广大社会公众实时关注，为互助性养老服务模式的推广发挥了良好的示范作用。2023 年度上海市“时光伙伴”及“时光故事”推选活动中，普陀区有 2 名志愿者荣获最美“时光伙伴”称号，2 例案例荣获“时光故事”优秀案例称号。

下一阶段，普陀区民政局将深化探索“先付出再得到”的互助养老服务模式，完善为老志愿服务“时间储蓄—兑换服务”体系建设，搭建志愿者交流平台，持续推进社区为老服务项目长效开展，为有服务意愿的各类社会人士参与志愿服务提供多种途径。继续强化为老志愿服务宣传，总结推广优秀经验做法，宣扬先进典型，鼓励、吸引更多志愿者积极参与，充实志愿服务力量，夯实志愿队伍建设，形成互帮互助、助老爱老的良好风尚，努力营造关心关爱、与邻为善、守望相助的社会友好氛围。

上海市普陀区民政局

2024年5月6日

联系人姓名：淳钰              联系电话：52500035

联系地址：曹杨路510号楼12号楼

邮政编码：200063

---

普陀区民政局办公室

2024 年 5 月 6 日印发  
(共印 8 份)

---