

今天帮别人 明天享服务

“时间银行”如何将温暖传递下去

什么是“时间银行”？——“今天，我花了两个小时帮社区一位高龄老人打扫卫生，把这两个小时存进了‘时间银行’。以后当我需要帮助时，就能支取‘存款里的两个小时’，让以后的储户为我服务。”

谁来“存时间”？“小”老人——“我现在还能干活儿，还能给别人提供价值。”

谁来“支取时间”？“老”老人——“我是‘时间银行’的储户，现在该我‘取款’了。”

理想很丰满，如何让“现实”变得和“理想”一样丰满？“时间银行”能一直“经营”下去吗？怎么让这家银行的“储户”越来越多？怎么让“银行”的信誉如黄金般坚挺？

这是一道难题，更是一道必答题。



受访社区供图



新华社发

【专家观点】
建议搭建统一平台

北京市京都律师事务所律师刘铭认为，“时间银行”是社区互助养老的有效补充，但目前主要存在五大痛点：信用无保障、标准混乱、服务有风险、兑换吸引力弱、社区运营缺资源。“这些难题需要政府、制度、市场协同解决。”

刘铭指出，首先是“银行”的信用问题——“银行”到底能不能实现全市“通兑”、能不能长久坚持下去？“北京市民政部门针对‘时间银行’出台了相关实施方案，但应该进一步加快落实。”刘铭建议，首先，要搭建起全市统一的数字平台，实现公益时长通兑且可转移，让志愿者真正得到“实惠”，这样才能建立信任，吸引更多人加入。而且长期来看，还应推动地方立法，由民政部门设立兜底服务资金，建立台账，以政府信用筑牢志愿者的信任根基。

此外，目前“时间银行”1个小时能兑换多少积分，很多都是社区自己制定，比如同样是上门陪伴老人，有的社区定1个小时1个积分，有的可能定2个积分，包括多少积分可以兑换什么服务也都不统一，这明显不利于“时间银行”标准化推进。刘铭建议，上线市级统一系统，统一服务计价标准，民政部门也可出台模板，统一计时、登记、兑换规则，避免社区自定规则引发纠纷。

对于很多志愿者提出的“做好事惹麻烦”的担心，刘铭认为，一定要最大化降低服务风险，解决志愿者后顾之忧。他建议，安排志愿者时，首先，以普通志愿者仅做陪伴等“轻服务”为准则，同时，应区分志愿者过失与老人自身疾病责任，签署风险告知书。他还呼吁保险公司出台相关险种，统一为志愿者投保意外险。

刘铭还呼吁，政府设立专项财政资金，配齐专职社工；社区可联动企事业单位输送志愿者，还可以联合药店、养老企业、慈善组织补充服务资源。“集结社会力量，破解社区单打独斗的困境。”

同时，社工在入户走访时，应多向居民宣传“时间银行”，形成“今天我帮你，明天他帮我”的互助理念，让更多人自愿参与其中。

据《北京晚报》报道

【存“时间”的人】

今年刚退休的李伟是北京朝阳区南磨房地区百子湾西社区“常青藤银龄互助时间银行”的一名志愿者，她每周三要抽出半天时间，上门照顾“肌无力”患者郭阿姨。按照“时间银行”的标准，李伟提供生活照料类服务，陪伴1个小时可以获得1个积分。

北京当下的“时间银行”积分可兑换项目，包括保洁服务、家电清洁、

我做了我能做的

衣物整理等家政服务类，一般需要8到30个积分；便民生活类包括专业理发服务、门锁维修等。另外，还可以用积分让人代取药品，进行法律咨询、心理疏导。

但是，有不少场景是目前时间银行难以用“积分”量化的。

今年68岁的尹宏和上一辈的谢老人结成帮扶对子。前几年，谢老人

经历丧子之痛，这么多年来一直不愿触碰丧葬费申领事宜，一拖就是许多年。尹宏仔细咨询申领流程与材料补办要求，随后便一份材料一份材料地帮着梳理、完善，最终顺利办结业务，将丧葬费妥善交到谢老人手中。

“我参加‘时间银行’就是想做好事，能不能得积分，今后有没有回报，并不是太在意。”尹宏这样说。

【取“时间”的人】

“时间银行”在互助养老方面切实发挥着作用，但志愿者也向记者说出了自己的顾虑。

“‘时间银行’这种互助模式特别好，但是等我到了七老八十，还会有人帮助我吗？”李伟的担忧很有代表性。不少志愿者也提出“我现在存储的公益时间，今后如何确保兑现？我

我能有我该有的吗

在这个社区当志愿者，以后搬家了怎么办？未来低龄志愿者减少，还能对高龄老人提供足够的服务吗？”

还有更大的麻烦。

李斌是助老团队的一位志愿者，退休前从事法律工作，他的担心主要集中在法律方面。“志愿者照顾老人期间，万一老人发生事故怎么办？”他

【运营“时间”的人】

作为“时间银行”的组织者和运营方，街道社区也有难处。

在百子湾西社区党委副书记龚磊看来，“纳新”在将来也许是最大难题。“目前我们社区志愿者队伍有117人，组建‘时间银行’项目的专项志愿者队伍中，70岁以下的志愿者有16人，和7个家庭结成了对子。”但龚磊担心，今后“老”老人和“小”老人的人

期待让它走下去

数会进一步拉开，而且目前参与“时间银行”的志愿者大部分是“熟人社会”里长大的一代人，他们更热心、更愿意交流，今后的“小”老人是否还能如此？因此，她认为，“时间银行”如何吸引更多年轻的志愿者是一个考验。

还有一些社区表示，资金保障不稳定、激励手段单一、缺乏专业指导等，都导致“时间银行”运行困难。

为了打消志愿者“干好事反而摊上事”的顾虑，社区会对参与者进行必要的背景了解，优先匹配相熟邻里，服务内容避免高风险项目。对于突发疾病、意外伤害等，社区都制定了明确的应急预案，明确处置流程 and 责任人，避免产生误会。社区还建立了投诉与反馈渠道，管理小组会及时介入、化解纠纷。