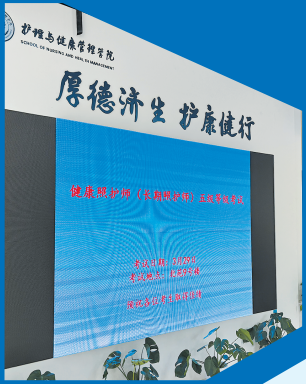




▶ 首场在上海健康医学院举行
▶ 首考五级职业技能等级认定



申观察

长期照护师 让“老有所护”更专业

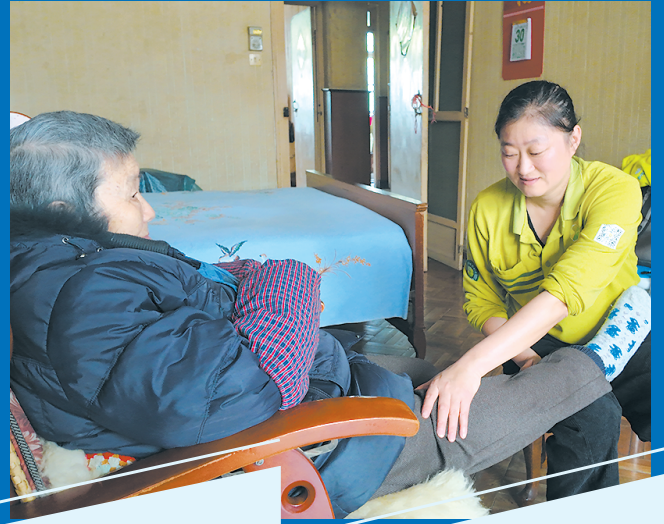
本报记者 陈佳琳 文/图

“奶奶，我来啦。”

3月30日下午2时30分许，天空飘起了零星的小雨。福寿康杨逸护理站的护理员郭艳梅骑着电动自行车来到上海杨浦区的一户老式居民楼，敲开了周金媛奶奶的家门。92岁的周奶奶正坐在客厅的老藤椅上看电视，她耳朵不太好使，但听见这个熟悉的声音，眼睛亮了一下。

日前，中共中央办公厅、国务院办公厅发布《关于加快建立长期护理保险制度的意见》，标志着这项关乎数千万失能老人的社会保障制度，从局部试点走向全国推行。

伴随长护险一同生长的，还有一个新职业：长期照护师。3月29日，上海今年首场健康照护师（长期照护师）五级职业技能等级认定考试在上海健康医学院举行。这个职业究竟“新”在哪里，如何让“老有所护”更专业？它能否为老龄化程度日益加深的上海补齐照护服务的人才短板？近日，记者走近一批拥有长期照护服务经验的考生，记录他们的选择与困惑，也试图探寻这一新职业背后的行业变局。



▶ 护理员郭艳梅给周奶奶按摩

敲开失能老人的家门

42岁的郭艳梅看起来风风火火，笑容却很有亲和力。进门后，她先是蹲下来跟周奶奶打了个招呼，然后熟练地卷起袖子，在老人身边坐下。周奶奶髋关节做过手术，心脏装过支架，由于常年坐着，血脉不畅，腿有些肿。郭艳梅的手掌覆上去，力度不轻不重，从脚踝往上一寸一寸地推。她一边按，一边观察老人的表情，适时调整力度。

目前，上海长护险待遇与老年照护统一需求评估确定的等级挂钩。评估等级从二级到六级，等级越高代表失能程度越重，可享受的服务待遇也更高。周奶奶为六级失能人员，每周享有7次上门服务，每次1小时。

周奶奶的儿子赵亚明今年67岁，是家里老二，大部分时间是他和老伴轮流照看。“老伴身体不好，有类风湿关节炎，手使不上劲。小郭很专业，她来了以后，我们轻松了不少。”他还算过一笔账：每天自付6.5元，一个月不到200元。“这个价格，上海普通家庭都能承受。”

郭艳梅来自吉林，从事长护险照护服务已有7年。2019年来到上海，做过餐馆服务员、服装销售，后来在招聘会上看到养老护理员的招聘信息。“当时觉得老人多，这行应该能长久。”郭艳梅服务过最久的老人长达6年。令她印象最深的是一位姓孙的奶奶，照顾了5年。刚去的时候，老人每天拉着郭艳梅的工作服，在她后面跟着，在屋里走来走去。孙奶奶去世后，她难受了半年，“到现在，她女儿还天天给我发微信，问我好不好。”

同一时间，在静安区彭浦新村街道的小区里，护理员赵青松也敲开了另一扇门。赵青松今年48岁，来自河南，入行前曾在集装箱厂做美工。2020年，朋友介绍他来长护险照护服务。如今，他服务着13位老人，每天要跑七八单，通常从早上7时30分忙到晚上6时30分，每月工资超8000元。“男性体力上有优势，帮老人翻身、洗澡、从床上抱到轮椅，都需要力气。”

赵青松记得，第一次上门服务是给一位80多岁的独居老人洗澡。他小心翼翼地扶着老人走进浴室，调水温、试水温，每一步都做得格外慢，就怕弄疼老人，也怕老人不满意。老人看出了他的紧张，反而安慰他：“小赵，你别急，慢慢来。”

洗完澡，帮老人穿好衣服，赵青松正准备收拾东西离开，老人拉住他的手说：“小赵，你做得好，以后我就用你了。”这句话，赵青松记到现在。

化解「说不清」的误会

再专业的技能，也有解决不了的难题。

郭艳梅遇到过不少“说不清”的事。一位老人找不到东西，硬说是她拿的，几天后又在家里找到了。“家属来向我道歉，我说没事。”她说得轻描淡写，却还是顿了顿，“当时心里还是挺难受的。”

还有一次，郭艳梅给一位卧床老人做康复训练，轻轻拉伸老人的胳膊，老人一喊疼，家属就在旁边皱眉头。“你不拉到一定角度，康复就没效果。可拉疼了，家属又心疼。”她叹了口气。

最难的是照顾患阿尔茨海默病的老人。郭艳梅曾经服务过一位老人，每次去都要翻来覆去讲同一个故事，一个小时内能讲七八遍。“你要是心态不好，会觉得烦。但换个角度想，他就是想找人说话。你适当回应一下，他开心，时间也过得快。”

赵青松也遇到过类似的“误会”。他通常会耐心解释，甚至当面向家属演示。在他看来，最难的不是体力上的消耗，而是情绪上的拉扯。“老人离世，家属不理解、服务中的意外，都可能成为压垮我们的稻草，只能自己调节。”

2016年，我国启动长护险试点工作；2017年，上海成为全国第一个省级层面全面试点长护险的城市。这些“说不清”的难题一定程度上折射出长护险在落地过程中的阵痛。

市医保局医药服务处相关负责人表示，目前长护险照护服务中的矛盾主要集中在两方面。在评估环节，部分家属对失能等级的判定存在异议，认为老人的实际照护需求与评估结果不匹配；在服务环节，尽管长护险制度明确了基本照护的定位，但一些家属仍希望护理员承担打扫卫生、做饭等生活家政类服务。

“根本的解决之道，还是让服务更加规范、透明。”该负责人表示，医保部门正在探索通过科技手段在不侵犯隐私的前提下实现对服务过程的精准监管。同时，通过持续完善服务项目目录、细化服务标准、加强护理员培训，从制度上为护理员和老人家庭之间划清边界，减少不必要的摩擦。

助力一支队伍的成长

上海是中国最早进入人口老龄化且老龄化程度最深的城市。据统计，上海形成了约6000名家庭医生组成的评估员队伍，发展了长护险护理服务机构1100余家，培育了近6万人的长期护理服务人员队伍，每年累计服务失能老人50多万，入户服务达6000万次。

近6万人的长期护理服务人员队伍，够了吗？上海崇康职业技能培训学校校长李起铭给出了更具体的估算。统计数据显示，截至2024年末，上海户籍60岁及以上老年人口577.62万人；而上海的养老服务格局可以用“9073”概括：即90%为居家养老，7%为社区养老，3%为机构养老。“按这一格局，居家养老的老人约520万。其中，失能与半失能老人保守估计也有数十万。”他说，按照一个护理员服务10个老人计算，需要五六万人，但这只是刚需。“如果要覆盖居家、社区与机构，再加上商业化服务的需求，起码要30万人。”

缺口不只体现在数量上，更体现在结构上。李起铭说，现有的近6万服务人员中，很多是50岁以上的女性，体力下降、文化程度偏低；而他们培训的新入行的长期照护师学员平均年龄44岁，学历普遍更高。

去年11月，上海开展了首次长期照护师职业技能等级认定考试，考生群体呈现高学历、跨年龄的特点，大专以上学历占比达67%，年龄分布从23岁至55岁，其中还包括4名“00后”考生，最终59人拿到了长期照护师证书；今年3月29日的第二次考试则有107人参加。

23岁的李乐是上海同济华康职业学院学校的辅导员，平时负责直播招生和辅助教学，也是本次长期照护师考试的考生之一。“我们学校有一批学员，也是90后、00后，考完就想直接上岗。”

上海健康医学院护理与健康管理学院院长朱爱勇长期关注照护类人才的培养。他提出了“3+3”的培养模式，即三年制的中专或大专教育，加上三个月的职业培训。“这样培养出来的人既有知识、有文化、懂信息化操作，还能适应未来可穿戴设备、智能工具的使用。”他认为，长期照护师的技能应更复合，涵盖生活照料、康复护理、心理疏导、应急处理等多个维度，要用更高标准来引领行业提升。

见证一张证书的分量

事实上，早在2022年，长期照护师就进入了《中华人民共和国职业分类大典》。按照《健康照护师（长期照护师）国家职业标准（2024年版）》，长期照护师是运用基本生活照料及护理知识、技能，在家庭、社区、养老机构、医疗机构等场所，为享受长期护理保险待遇人员等人群提供基本生活照料及与之密切相关的医疗护理、功能维护、心理照护等服务的从业人员。其工种目前设三个等级，分别为五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工。

上海健康医学院是上海首家长期照护师社会评价机构，也是国家医保局统筹组织的长期照护师省际联考考点之一。朱爱勇告诉记者，上海目前只开放了五级考试。“长期照护师考试，要求更高的人文关怀和沟通能力。它不是单纯的操作表演，而是面对一个真实的人，去评估他的需求、尊重他的习惯、解决他的问题。”

在拥有多年长护险照护服务经验的郭艳梅看来，长期照护师考试操作精细度更高、考核项目更多，连洗脸都有新手法。她用手比画着：“以前一块布擦过去就行了，现在要分成4个区域，从内往外打圈。我自己试了一下，确实舒服。”同时，她感觉这个新证对人的关注更多了。“长期照护师的考试包含了对心理照护的关注，更强调如何与老人沟通，理解他们的需求。”

市医保局医药服务处相关负责人表示，长期照护师的证书将成为越来越多护理员进入这个行业的“敲门砖”。在国家近期出台的长护险文件里，对长护待遇享受对象没有明确的年龄限制。这意味着后续对护理员的需求也会更加多元。为应对这一趋势，长期照护师考试将逐步实现常态化，计划每月组织一次，预计2026年全年发证量将突破1000张。

下午3时30分，长护险照护服务结束，天空已然放晴。郭艳梅帮周奶奶穿好鞋子，收拾好背包，准备赶去下一家。临走时，她又弯下腰，贴近老人的耳朵：“奶奶，我先走了，明天再来。”老人点点头，嘴唇动了动，说了句什么。

郭艳梅听懂了。她说，奶奶说的是“好”。



▶ 考试现场