

金牌顾问为老年人答疑解惑,技术护理让老人感受温馨照护……

上海养老服务有温度



近日在沪举行的首届长三角养老护理职业技能大赛



市第四社会福利院展示“安馨智护带”发明

●在《上海市养老服务条例（草案）》中，对养老顾问服务、养老护理员技术等级均提出明确要求。

●上海市民政局表示，老年人服务需求正呈现出个性化和多样化特点，无论是在一线提供照护服务的养老护理员，还是立足社区为老年人答疑解惑的养老顾问，都是养老服务人才的重要组成部分。

□法治报记者 夏天

穿上厚重的液压衣、戴上斑驳的墨镜，普陀区长征镇养老顾问刘振鸣曾以这种形式，来体会老人的行动和视觉困难。

养老护理员朱芬华每次自己洗澡时，都挂念着她护理过的老人们：“如果他们也能这样用水来冲洗，肯定心理的舒适度会提升吧？”

刘振鸣说：“之所以这样做，就是想站在老人及其家属的角度，去想他们所急的事情，督促自己更有效地作出反应解决老人们的燃眉之急。”而朱芬华也因一个灵机一动，最终完成了一个老年人专用冲洗器发明。

日前，上海相继举办了“金牌养老顾问”推选、“我为养老护理献一计（技）”活动以及长三角养老护理员职业技能大赛活动。市民政局表示，随着人口老龄化趋势的日益严峻，老年人服务需求呈现出个性化和多样化的特点，大力培养养老服务人才，加快养老服务人才队伍建设，已成为养老服务发展的重中之重，是推动上海养老服务高质量发展的核心要素。无论是在一线提供照护服务的养老护理员，还是立足社区为老年人答疑解惑的养老顾问，都是养老服务人才的重要组成部分。

对于卧床老年人而言，特别是患有痉挛、蜷缩症状的老年人，清洁是尤为重要的。但由于皮肤的褶皱处总有清洁不到位的地方，容易产生异味，并且反复的用纸巾擦洗，会出现皮肤过度摩擦，出现皮肤发红症状。

曾获首届“最美养老护理员”

中福会养老护理员石玉霞每次护理那些需要抬高床头的老人饮食前，总会在床尾一边摇杆，一边望着床头想：“到底30度夹角要摇到哪？”

于是她想：“能否在床角自制一个量角器，通过红色指坠所指方向读出度数，使护理员能简单、准确地

由于肢体功能的退行性变化，高龄失能老人对各类辅具的依赖度以及需要使用安全保护带的概率不断增加，“轮椅老人”这一群体的数量也越发庞大。

然而，老人在使用传统保护带时容易产生前倾、侧倾等情况，尤其是一些认知症老人，情绪的波动使他们常常出现想要挣脱保护带的

“养老顾问”制度，是本市民政局部门于2018年创新推出，由专人面对面为市民提供政策咨询、资源链接、个性化养老方案定制等服务。荣获首批“金牌养老顾问”的刘振鸣，早已习惯走进社区、走进老人家中，拉近和老人间的距离。

前不久，因为居家养老政策和长护险政策的衔接，导致一位99岁高龄老人的家属对新政策有些疑惑。

“面对这样一位高龄老人，既要服从政策的安排，又要让老人真正享受到政府的关爱。”于是，刘振鸣为老人定制了个性化服务套

卫生：给卧床老人冲上热水澡

称号的朱芬华，每次自己洗澡时总在想：“如果痉挛的老人或者卧床老人也能这样用水来冲洗，老人肯定心理的舒适度会提升吧？这样一来，为他们手部冲洗时，不用弯曲

也能得到有效的清洁；便后皮肤发红的情况都会减少。”

经过反复思考后，朱芬华想到可以利用常见的矿泉水瓶，并尝试做了一个冲洗器。使用后她惊喜地

发现，用温水温热老人痉挛的手，老人的手慢慢放松了！同时也减少了毛巾摩擦的刺激感和老人的抗拒度。护理员轻柔地冲洗着老人的每个指缝，使服务更到位，老人也更舒适。

在“我为养老护理献一计（技）”活动中，朱芬华的这项发明获得了优胜奖。

饮食：用细节降低“系统性风险”

判断护理所需的高度？”

有位陆奶奶是鼻饲饮食患者，偶尔会有胃内食物返流现象，不仅给老人自身带来不安全系数，还会

弄脏衣物、床上用品，给护理员大幅度增加工作量；而使用量角器以后，石玉霞发现，这不仅协助了老人保证卧位的准确性、安全性、舒适性，

还减轻了各种症状，老人食物返流现象的次数也明显减少。“这样也避免老人因食物返流引起误吸而造成相关性肺炎发生，从而降低了风险，有利于老人健康。”石玉霞说。她的这项发明，也在“我为养老护理献一计（技）”活动中荣获三等奖。

安全：不能以老人的舒适为代价

情况。

面对这些问题，市第四社会福利院发挥集体智慧，打造了一款集“压力传感、蓝牙传输、智能报警、中药安神”于一体的新型安全保护带——“安馨智护带”。据该院介

绍，这对护理管理工作起到了积极的作用，不仅能有效预防护理风险，降低人力消耗；还能监测护理盲点，减轻护理压力；同时能舒缓老人情绪，营造舒适氛围；并能强化风险管理，提升服务质量。这项

发明在“我为养老护理献一计（技）”活动中大放异彩，荣获一等奖。

此外，管理层还能通过智慧养老平台的老人管理子系统抓取护理安全大数据，发现日常服务和管理工作中的薄弱点，及时建立有效的安全防护措施，全面监督风险防控措施落实情况。

政策：给老人送上“个性服务包”

餐，把助老服务项目以附加形式增加服务内容，“老人除了可以享受规定的居家上门服务，同时还可以享受额外的特殊待遇，特别是助浴服务完全解决了家属为老人洗澡犯难的问题。”

与此同时，老人的家属也应邀成为另一个项目“老伙伴”计划的志愿者，为老伙伴志愿者队伍新增了力量。

在虹口区凉城街道，王老先生最近遇到了一件特别急的事情。

原来王老先生退休在家，一直是老伴做饭，但最近老伴脚扭了，自己尝试做过一次，实在是手忙脚乱。社区食堂离自己家很远，而街道的“养老指南”说要80周岁以上才能申请助餐，王老感觉彻底没方向了。

然而，“金牌养老顾问”马伟在了解到这一情况后，第一时间和王老取得联系，告知他指南上没写到的细节：“社区助餐在有特殊情

况时，可以安排送餐上门作为过渡；同时街镇目前设立了很多助餐点，王老先生家附近的第三市民驿站就是其中一个，可以填写申请表以后，前往自行取餐，这个是没有门槛的。”

马伟还进一步披露：“现在驿站设有日托，有简单的康复理疗。这样阿姨中午可以在那里，晚上再安排助餐上门。”

急难愁盼的问题解决了，没想到连的地方也被关照到了，王老先生高兴地说：“原来社区现在的为老服务想的这么周到，真的谢谢了，现在就去联系居委申请助餐”。

他们是养老服务行业标杆

市民政局表示，养老顾问、养老护理员都是养老事业的践行者，深入基层养老一线，体现了城市发展的温度。今后，这些养老顾问、养老护理员还将继续在养老服务行业中做好标杆示范作用，更好地为上海养老事业贡献力量。

来自市民政局的数据显示，目前全市养老护理持证上岗率已达96%，持有国家职业技能等级证书的占比70%，而在五年前这一数字仅为30%。当然问题同时存在——预计到2022年，上海养老护理员需求缺口大致为1到2万人。为此在今年5月，市人力资源社会保障局等9部门联合出台《关于加强养老护理员队伍

建设提高养老护理水平的实施意见》，提出要形成职业化薪酬等级体系，综合考虑养老护理员的工作年限、技能水平等因素，合理制定薪酬等级体系，逐步形成养老护理员职业化和专业化的发展路径。

而此前出台的《上海市深化养老服务实施方案（2019—2022年）》则显示，上海正确保街镇养老顾问点“应设尽设”，并实现居村养老顾问点全面覆盖，还要推动专业机构养老顾问点有序发展；同时将规范养老顾问点管理，加强养老顾问员队伍建设，推动养老顾问服务创新发展。相应内容，也在《上海市养老服务条例（草案）》中有所体现。



近日获推选的本市部分“金牌养老顾问”