

# 精细化养老服务依托起幸福“夕阳红”

全区养老护理员同台竞技

作为托起幸福晚年的关键力量,养老护理人才正迎来职业发展的黄金机遇期。今年4月,国家出台《加快推进养老服务技能人才职业技能等级认定工作的实施意见》,明确提出到“十五五”末,取得职业技能等级证书的养老护理员占比将超80%。日前,普陀区举办2025年全区养老护理员技能竞赛决赛,100余名护理员通过留

## 项目一:留置尿管护理 考验细节把控

“阿姨,我轻轻拉一下您的手,能配合我抬高点吗?”在留置尿管护理技能比武现场,护理员们正模拟为长期卧床老人更换尿袋。这项看似简单的操作,实则包含6大项、20多个评分细节,从服务态度、皮肤感染观察到尿量记录,从无菌操作到隐私保护,每个环节都关乎老人的健康与尊严。

“导尿管护理要精细化操作。”普陀区康养中心护理员沈送弟边操作边解说,“比如要观察老人皮肤是否有红肿,要每天记录排尿量,这些数据能帮助医生调整治疗方案。”来自宜川养老院的连凤华则在赛后复盘时发现待改进的细节:“更换引流袋时手部可能触碰了接口,违反了无菌操作要求,今后临床操作必须更加严谨。”

## 项目二:应对认知障碍 游戏互动化解焦虑危机

另一赛场则模拟了识



■ 识别和应对认知功能障碍老年人异常行为



■ 为留置尿管的老人更换尿袋

别和应对认知功能障碍老年人的日常场景:一位“老人”因找不到钱包而情绪激动。

护理员们通过引导其翻看日历、识别闹钟和数字,逐步平复老人焦虑情绪。“对于拒绝洗澡的老人,我们会用温水慢慢擦拭;发现老人误食异物时,

要立即清理周围环境。”普陀区清峪养老院石婷分享经验:“关键是要站在老人视角理解行为背后的需求。”

“赛场即考场”:优胜者等同于达到中、高级考试要求

当前,国家已把养老

置尿管护理和应对认知障碍两项实战比拼,展现新时代养老服务者的专业风采。

(记者 王笛)

护理员列入职业发展规划。虽然养老护理员服务的对象是老年群体,但却是一份朝阳产业。有数据报告显示,养老护理员缺口仍高达550万,我国预计在2035年进入重度老龄化阶段,而上海已率先探索“岗课赛证”融通培养模式。区民政局表示,技能比武不仅是一场专业较量,更成为养老服务人才队伍建设培养的方式之一。

作为决赛裁判之一,上海市志丹职业技能培训学校教务长张英介绍,本次比武项目精选自《养老护理员从业资格考试》新考纲内36个考点中最常见的2个项目。“这相当于为护理员搭建了提前考试的‘技能阶梯’。在区级技能比赛获奖的护理员可以说是达到了中级职业资格证书的要求,后续再到市级参赛的优胜者更是可以达到高级职业资格证书对某项目的要求。”张英表示,“通过以赛促训,既能提升服务水平,又能打通职业晋升通道。”

# “普小蓝”贴心服务,助力银发族享受便捷医保

(记者 胡文怡)线上办事虽普及,但许多老年人仍青睐线下“面对面”的踏实感。如何让“数字化”暖人心、更舒心?近日,区医保局、真如镇街道联合举办政府开放月活动之“小蓝有约·真如您意”主题活动,诚邀各街道(镇)社区事务受理服务中心工作人员、居民区干部与市民代表,“零距离”体验“普小蓝”医保服务码2.0的智慧服务,感受AI赋能下的便捷医保新体验。

在普陀区医保中心数字体验区,工作人员正向市民们展示“普小蓝”医保服务码2.0的新功能。与以往在层层菜单中耗时搜寻办理事项不同,新版“普小蓝”智慧客服如同一位“懂医保的朋

友”,随时随地为市民提供解答。

“我要查询医保账单!”市民只需动动嘴发语音或简单输入文字,清晰说出需求,它便能精准理解语义并瞬间响应。其“问题联想”与“智能跳转”功能更是实现了从咨询到办理的“零切换”,大大减轻了用户思考与输入的负担。对于视力不佳、操作不便的老年群体来说,复杂业务在“说话间”即可轻松完成。这一便捷性获得了现场老年用户的由衷认可。市民范利群高兴地说:“以前办医保,得跑社区事务受理服务中心和区医保中心。现在有了‘普小蓝’,手机上说说话就能办,不用打字,对像我这种眼神不好的老人来说太省

力了。”

活动现场,范利群在工作人员指引下,用手机对着二维码轻轻一扫,屏幕上憨态可掬的3D“普小蓝”即刻清晰呈现。她轻松点开“服务地图”选项,惊喜地发现周边医保网点的详细信息一目了然。

这正是数字赋能线下服务的新突破,服务地图将全区230家长护险机构、评估机构、定点零售药店和定点医疗机构的信息全域整合、动态展示,服务网点分布、服务项目等信息尽在掌握。更贴心的是,内嵌的高德地图系统让用户选定网点后,即可智能规划最佳路线,真正让“15分钟医保服务圈”触手可及。

这项功能不仅方便

了老年人,也惠及了不同年龄层的市民。市民苏欣悦说:“现在地图上的定点机构信息准确,药店在哪儿清清楚楚,能直接导航过去,省时省力。”普陀区社区医保服务点专管员浦梦莹同样感受到了显著变化:“现在‘普小蓝’在手机上就能解答政策,省了人力物力,网格化管理也更高效了。”

为了让政策解读和服务理念更深入人心,本次活动形式也更加生动多元。真如镇街道社区事务受理服务中心用朴实真挚的语言讲述基层服务的点滴与温情;区医保中心则通过轻松小品寓教于乐,解读政策知识,让信息传递更通俗易懂、更具吸引力。

## 身边人讲身边事



## 邓霞林:等高线上的初心,一位地理教师的『三张地图』

(通讯员 组轩)讲台上,甘泉外国语中学地理教师邓霞林的手指沿着中国地形图上的横断山脉缓缓移动,粉笔灰簌簌而下。他眼底总跃动着一簇光,与眼角的皱纹显得有点“不搭”——这位2023年成为正高级教师、2024年入党、年近五十的老师,就要赴云南山区支教了。作为一名对山川大地永远充满热忱的老师,邓霞林始终在用脚步丈量着理想与现实的距离。

### 知识地图里,藏着民生的温度

“有同学从小生活在真如吗?”城市人文地理课上,邓霞林点开PPT的瞬间,全班都发出了轻呼。画面里,一个卖鱼的孩子蹲在地上,身后是低矮的铁皮顶房屋——这是他初到上海时拍的照片,也是学生们从未见过的真如商业区前身。接着,他用地理信息系统标注出如今改建后的真如商圈,指尖划过屏幕:“从水产市场到高楼大厦,城市化不光是面貌的改变,更要改善居住环境、增进社会和谐、提高经济效益……所以,我们该怎么利用土地?”他顿了顿,声音沉了沉,“要以民生为重。”这份扎根泥土的教学智慧,来自他常年揣在兜里的“民情笔记本”——泛黄的纸页上,记满了上海这些年的点滴变化,而不变的是,他的视角永远聚焦老百姓的日常。

### 初心地图上,印着红色的足迹

深夜的办公室,邓霞林的台灯总亮得最久。他的备课笔记最近多了些“新内容”——因为他做了个重要决定:援滇。这个决定不是一时兴起,几年前,他以志愿者身份参与社区工作,正是那些日子里的责任感,让中年的他递交了入党申请书。个人的荣誉不是他的追求,社区工作给他带来的责任感使他坚信这就是共产党员该画的等高线——把危险预警线变成生命保障线。办公桌外的树影掠过墙上的支教地图,红笔圈出的怒江峡谷,即将成为他新的坐标系。他总说,民风是人文地理的重要部分,地理老师的备课,得用脚去“读”。多年前,他去过云南考察,当地村民递来的自酿米酒,碗里映着淳朴的笑,可他更注意到村民龟裂的手和家徒四壁的屋里,墙上贴满孩子的奖状。那一刻,他就知道,有一天会再回来,带着新的使命。

### 奉献地图中,奏响山海的交响

邓霞林的抽屉里,藏着一沓旧车票,他说那是人生的“转折点”。二十多年前,一张绿皮火车票载着他来到上海,录取通知书上“师范”两个字,是他与教育的初见。“做老师是初心吗?”他坦言,起初对这份职业谈不上热爱,只是一份工作。年轻时也犹豫过要不要转行,但最终留住他的,不是虚无的“热爱”,而是学生们天真烂漫的心。教书育人的日子里,他一点点坚定了方向,认定了教师这条路。在甘泉外国语中学工作的十多年里,他几乎一直在担任班主任,经常是毕业班的班主任,他从不避讳这份工作的辛苦,但他说的最多的是育人带来的幸福感。

“我有改变的决心,也有改变的能力,我将奋起而前往,不改初心。我叫邓霞林,霞,徐霞客的霞。”他说这话时,眼里的光,像极了等高线地图上那道即将跨越山海的弧线。