

# “长护险”如何护长远?

浙江长护健康养老有限公司吴兴分公司的护理员赵子英,前不久收到了潘阿四家属送来的锦旗,上面写着“尽心尽责,关爱老人”。

家住湖州市吴兴区八里店镇尹家圩小区的潘阿四今年78岁,一次突然的中风,导致他瘫痪在床离不开照顾,因为工作繁忙,子女无法时刻陪伴左右,而长期困在床上的日子让他心情郁闷,总忍不住发脾气。

自从赵子英上门护理以后,有人定期的关心和陪伴让潘阿四变了,气色变好了,人也开朗了很多。“平时问我们最多的一句话就是,小赵什么时候再来?”家属坦言,仿佛多了一个“亲人”。

“开展‘长护险’工作以来,许多像潘阿四这样的家庭向我们表达感谢,光是锦旗就收到了近100面,这是我们最大的收获。”湖州市吴兴区医保局相关负责人高敏说。



吴兴区长护服务中心工作人员在湖州市民生实事基层宣传活动中为居民解答长护险问题。

## 护工紧缺,如何破题

涂为芹,湖州颐家养老服务有限公司星级护理员,江苏淮安人。50多岁的时候,她告别家人到外闯荡,她说自己忙碌大半生,没想到在湖州这个地方,有了12个“家”。

凌晨5点半,半身瘫痪的王大哥就醒来了,听着电梯传来的响动一阵欣喜,当涂为芹转动备用钥匙开门进来,王大哥看着她,关切地说道:“今天天气这么冷,你怎么不多穿一些衣服呢?”在家人般温馨的氛围中,涂为芹开始了一天的忙碌。

7点35分,涂为芹推开施阿姨家的大门,2个小时后,60多岁的卢大哥盼到了她的开门声。“卢大哥曾经中风,很多事都无法独立完成,去年8月的一天,我到了他家,走进家门发现没人,来到厕所才见他突发癫痫,我大喊他名字,确保他意识清醒。”涂为芹告诉记者,因为怕失能人员在发病过程中咬舌,她赶忙将手套和工服塞进他的口中,整个过程持续了10多分钟,同时拨通了120急救电话,匆匆赶来的家属陪同医护人员将卢大哥送进ICU病房抢救,最终转危为安……

中午,涂为芹只给自己留了20分钟的休息时间,打开前一晚准备好的盒饭,匆匆吃了5分钟,就在12点整准时赶到了沈阿姨家打卡……半天时间,在4个家庭的盼望中,涂为芹匆匆忙忙。

“随着失能群体的评估确定,需要大量的护理人员,这个压力比较大,像涂为芹这样,一天需要接单7.8个。”朱巍介绍,目前,湖州持证护理人员严重不足,其中本土护理人员更是少之又少,这给照护带来语言不通、交流不畅等问题。

湖州颐家养老服务有限公司负责人孙宏伟告诉记者,公司有26名护理员,目前需要服务的失能人员数量已经达到了291名,并且以每月5至6名的速度在持续增加。去年3月底,该公司正式投入运营,面对的第一个难题便是如何克服语言沟通障碍。

“我们招募的第一批护理人员中,有不少是外地人,听不懂湖州方言。语言是人与人之间沟通的桥梁,也是服务质量的关键因素,为了解决这个问题,我们采取了多管齐下的措施。”孙宏伟介绍,为了帮助护理员掌握常用的方言词汇和表达方式,他们对所有人员进行了培训,还鼓励他们多尝试用肢体语言、面部表情和简单的手势来传达关怀和支持。“经过一段时间的努力,服务团队已经掌握了一些基本的方言沟通技巧,不仅提高了服务效率,也增强了老人的满意度。”

湖州学院生命健康学院护理系主任王瑞长期关注“长护险”,她看到了护理人员短缺的现状。“目前,我国部分地区已形成‘9073’的养老格局:90%的老年人居家养老,7%的老年人社区养老,3%的老年人机构养老。居家养老市场潜力巨大。但是,对应的养老护理员远远不够。目前,全国失能失智老人超过4000万人,而这方面的护理人员不足100万人。”她建议,可以联合相关高校开展专业培训,壮大护理员队伍。

在采访中,许多业内人士直言,目前服务的护理员大多以五六十岁为主,他们也面临照顾老人的压力,留存率较低。如何吸引更多年轻的、专业的人群加入?受访者认为,赋予护理员培训机会和成长空间,才能实现护理员、护理机构和“长护险”共同成长。

事实上,吴兴对此的探索已经开始。2023年6月,联合湖州师范学院建设“吴兴区长护险护理员实训基地”,借助专业师资,围绕理论学习和实际操作两方面进行护理服务专项培训,提升专业护理能力。经培训,新增持证护理员近千人。

“今年,全市层面将启动‘长护险’工作,我们将总结‘吴兴长护’经验基础上,进一步完善护理员培训、服务体系、评定标准、管理流程等,确保‘吴兴长护’顺利接入全市系统,让‘长护险’走得长远、受助家庭更满意。”湖州市医保局表示。(王艳丽 张钰苑 施璇 顾志鹏)

## 老了,谁来照顾

“等我年纪大了,就住养老院去。”不少年轻人这样来规划今后的养老生活。

看似一句玩笑话,也道出了现实。“阿爸,饿不饿?想吃中饭了吗?”4月2日,临近中午,在湖州绿康老年康复护理院病房,70岁的贾海浪细声细语和97岁的父亲交流。他父亲患了阿尔兹海默症,时而清晰时而糊涂,但是脸上始终挂着笑意。

“父亲2016年生了一场重病,医院建议回家静养,我们看中这里专业的医疗和护理,就把父亲送来了。几年来,兄弟姐妹5人每天都会轮流来探望,父亲一直过得很开心,早期还能出门逛逛。”贾海浪坦言,“如果当初把父亲接回家,我们几户家庭肯定没有能力照顾好。”

“现代家庭逐渐呈现小型化、分散化特点,一对夫妻往往要照顾多位老

人,一旦老人丧失自理能力,一般就由家庭成员承担,但因为工作、时间、专业等因素的制约,家庭照护面临重重困难。”吴兴区医保局有关负责人介绍,可以说,一旦“一人失能”,就容易造成“全家失衡”的局面。

事实上,随着老龄化的加剧,这样的情况越来越普遍。以吴兴区为例,数据显示,2022年底,该区60岁以上老年人口已达13.4万人,老龄化率

29.97%,高于省市平均,老年人的照护问题急需解决。

而另一边,长期护理保险制度自上而下在推动。2016年3月,国家“十三五”规划纲要提出探索建立长期护理保险制度,开展长期护理保险试点。同年6月,启动了长护险首批试点。2022年,吴兴区作为湖州唯一试点区县,开始探索开展长期护理保险。

## 减负和慰藉,一个都不少

4月2日早上8时,护理员顾美琴走进位于湖城红丰新村的俞勇家中,听到脚步声,卧床的俞勇伸长了脖子,“小顾,你来啦?老早在想你了……”这个年过九旬的老人口中嘟囔着,眼中带光。

“俞伯伯,今天先给你泡脚。”顾美琴熟练地拿来水盆、毛巾,接上凉水,兑上热水。“这点温度正好吗?”“正好,正好。”一边泡脚,两人一边拉起了家常。

俞勇的女儿俞建芳站在屋门口,很是感慨:“平常如果我不在,小顾6点钟就来了,顺便帮忙打扫卫生、照顾母亲。”

俞勇10年前中风,一直由妻子照料,谁料前年6月,妻子也中风倒下了,照顾夫妻俩的担子落在了三个子女身上。“哥哥和弟弟工作比较忙,我退休了有时间,但有个小孙女要照顾,一直以来两头跑。”俞建芳说,去年8月得知“长护

险”这个政策后就申请了,医护人员也上门进行了评估。没想到,第二个月,小顾就开始上门服务了。

俞建芳感激地说,“这个政策除了减轻我们经济上的负担,最重要的是给了父母精神上的慰藉。每当他们心情不好时,小顾都会开导,有时还逗得两人哈哈大笑。”

“我们开展这项工作的初衷就是为了给俞勇这样的家庭带去笑声和希望。”吴兴区医保局相关人员介绍,为了把这桩好事办好,他们从关键处和细节处入手。在启动当年的12月30日,通过政府公开采购,确定了承保运营服务项目承办方人保财险湖州分公司。

“长护险”要推动,首要解决的是保险基金的筹集问题。吴兴区“长护险”在试点初期,部分市民并不理解。“比如说,有人质疑,未成年人为何要缴

纳?事实上根据我们的调研发现,有不少未成年人遭遇疾病和意外也存在长期照护,去年我们摸排的群体中,最小的仅3岁。”人保财险湖州分公司一级专家朱巍介绍。

最终,在借鉴了其他试点地区和调研测算本地实际情况的基础上,吴兴确定采用每人每年90元的低起步筹资标准,城乡居民实现与基本医保统一征缴,对于特殊人群给予不同形式的减免。

为了让重度失能人员一个不少地享受政策,吴兴建立常态化失能人员评估申请机制,通过村社摸底上报、机构摸排申报、服务热线受理、“南太湖健康保”微信公众号线上申报等“线上+线下”形式,实现失能人员应评尽评。“确定为照护对象后,设置机构护理和居家

护理两种保障模式。吴兴长护注重的是为失能人员提供照护服务,希望通过高质量的护理服务,改善和提高失能人员的生活品质。”朱巍说。

“像我爸这一辈,对钱很较真,花几千元一个月的费用,以前话里话外都说,自己年纪大了,这笔钱花在身上可惜。”贾海浪说,去年申请参加了“长护险”,自费部分不足2000元,当告知父亲政府贴了一部分钱时,老人仿佛卸下了精神压力,直言没想到还有这种好事情。

数据显示,试点以来,吴兴区符合享受长期护理保险待遇的共46339人次,年龄最小2岁、最大107岁。4354名重度失能人员已享受长护险保障,居家护理签约占比54%,机构护理签约占比46%。共支付待遇6804.99万元。(本版由湖州人保财险供图)



吴兴区八里店受照护老人家属赠与长护服务中心和居家护理机构及护理员的锦旗。

## 临海市总工会 创新协商制度 文旅赋能共富

金晨

入夜的台州临海紫阳街,来自杭州的疗休养团换上汉服,开始了“宋朝奇妙游”,跟着本地人丹姐穿梭在百年老店感受非遗、品尝“糯叽叽”美食,刷新了旅游体验……他们口中的丹姐是台运国旅的高级导游王丹丹。暑期,看到家乡临海上演了夏日夜间消费新场景,而此行接待的游客又十分年轻,王丹丹紧跟变化做足功课,将夜游写进行程表,令不少“二刷”临海的职工们纷纷直呼:“小城生活越‘夜’越上头!不变的

是每年都有涵盖吃住行的消费券,感受到了城市的温暖。”

“游客需求在变,也倒逼我们修炼内功,锻造新技能,提升服务品质。”从业15年,王丹丹见证了家乡文旅的持续升温,敏锐地感知着市场之变,成长为当地的“专家型导游”、全国旅游系统劳动模范,也实现了从一线员工到管理岗的跃迁。

王丹丹的成长,是临海市锻造旅行社行业技能人才的生动缩影。文旅产

业,如今已成为临海的“金名片”,培养高素质的旅游从业人才和打造优质的服务团队是旅游业发展的基石。临海市总工会联合多部门以旅游行业“技能培育、技能创富”为重点,持续创新能级工资集体协商机制,推动旅游业高质量发展。

工资集体协商,在临海旅行社行业已走过漫漫11年。从2013年开始,临海市旅行社行业工会联合会都会和职工代表开展工资集体协商。行业最低

工资、职工福利、工资增长幅度等职工最关心、最现实、最直接的利益问题成了协商重点。在真诚实商中,2023年,临海旅行社行业从业人员平均薪资收入同比提升6%以上,游客满意度达95%以上。

不仅筑牢权益保障底线,也让“技高者多得”蔚然成风。临海市总工会积极打造工资集体协商的2.0版,既体现“多劳者多得”,又突出“技高者多得”,将学历和技能提升、加班调休等逐步纳入旅

行社行业工资体系。许多企业积极求变,自主设立了创新成果奖、技能人才岗位职级制,鼓励职工不断“闯关升级”。

台运国旅建立了导游技能与薪资挂钩的晋升机制,导游技能等级被分为“三等四级”;康远国旅实行员工持股计划,让更多高级导游、核心员工在原始股权激励中得到股权分配并参与企业管理。不少企业老板坦言,看似付出了更多的工资,但从企业长远发展来看,得到了更大收效。

今年1月至6月,台州府城景区游客数量再创新高,突破940万人次,实现旅游总收入62亿元,MBI指数在人文景观类景区中排名全国第3。魅力十足的千年古城加之迭代升级的疗休养保障体系,以及丰富的旅游服务、产品供给,增加了游客好感度,为文旅发展添人气,企业也越发坚定“给劳动者C位,让技能流行”的发展理念。

既有薪资激励激发干劲,也有暖心服务为其分担后顾之忧。正值暑期旅游旺季,针对旅游从业人员子女托管难问题,临海市总工会联合文旅部门开设10期暑期托管班,提供文化传承、素质拓展等培训内容,并融入临海文旅特色资源,实现既“托”又“管”,不仅减轻职工的压力和负担,也让孩子们度过一个安全快乐充实的假期。

