

破解“一人失能、全家失衡”—— 社保“第六险”全面落地提速

潮声 | 执笔 陈卓妤

“徐姐姐,我来看你了。”近日上午10时,宁波市鄞州区兴宁路某小区,长期护理员楼小芝轻轻推开徐阿姨的家门。见到楼小芝,徐阿姨用力努了努嘴角,喉咙里发出含糊的声音,抑制不住的开心。

60岁的徐阿姨经历了4次开颅手术,生活无法自理,2023年7月被评估为重度失能二级。依据宁波长护险制度,她每月可享受25个小时的专业上门护理服务,宁波鄞州易得康优护理有限公司的楼小芝成了她的护理员。

长期护理保险被称为继养老、医疗、工伤、失业、生育五项社会保险之外的“第六险”,是为长期失能人员提供基本生活照料和相关医疗护理服务保障的社会保险制度。

长护险制度2016年启动试点,2021年以来连续5年被写进政府工作报告。从2021年的“稳步推进长期护理保险制度试点”,到2024年的“推进建立长期护理保险制度”,再到2025年的“加快建立长期护理保险制度”,长护险在全国落地按下了加速键。

宁波是全国长护险制度49个试点城市之一。在此基础上,浙江在杭州桐庐县、嘉兴市、金华义乌市、温州市、舟山市等地陆续开展探索,今年将在全省范围内推开。

长护险渐行渐近,越来越多像徐阿姨这样失能人员的卧床时光将被长护险“照亮”。

49城试行, 长护险守护了谁

失能这几年,徐阿姨一家的生活被彻底打乱,孩子要工作,丈夫只能请假和80多岁的老母亲轮流照护她,平时上街买菜也抽不出身。

“小楼来了后,我的负担减轻一点,终于可以出去买买菜、散散步了。”徐阿姨的老伴说,“之前,我对长护险政策不了解,宁波医保的同志上门给我介绍,说我家能享受免费上门专业护理服务。我心里想,哪有这样的好事。”

“我刚来时,徐姐只能躺在床上,插着鼻饲管。把她抱起来坐一坐,一不留神身子就会倒下去,而现在她自己扶着墙,已经能站十来分钟了。”57岁的楼小芝是宁波奉化人,从服装厂出来后,在培训学校取得高级养老护理员证书,从此开启了长护险照护之路。

“雪,昨天睡得还好吗?”今年23岁的小雪(化名),是长护险受益者中年纪较小的一位。曾经走出海岛、怀抱梦想的小雪,因为家族遗传病史,导致四肢瘫痪,不得不从护理学校返回海岛老家,和奶奶相依为命。去年6月,她被评估为重度失能一级。

小雪的家在宁波象山县鹤浦镇的一座海岛上,如果从宁波市区出发,一路乘车、换船、坐车,差不多两个多小时才能抵达。当地因地制宜,在本岛招聘护理员,为小雪提供照护。护理员王美军的出现,让正值花季的小雪重新与外界有了联结。

在宁波,累计有超过4万名重度失能人员享受长护险待遇。全市有长护险定点护理服务机构359家,注册护理服务人员近8000名。楼小芝和王美军正是其中的一员。

长护险交付的不是保险理赔资金,而是专业护理服务。宁波市医疗保障局党组书记、局长顾建斌告诉记者,像董奶奶一样住在上海、享受跨省长护险待遇的舟山老人共有两名,均由舟山市定点护理机构同一集团的上海璞缘公司提供上门服务。

“舟山地理位置特殊,我们不能遗漏任何一位重度失能人员。”顾建斌说,“偏远海岛更需要专业照护,这不仅仅是照护,更是用专业和温暖搭建的一座桥,让失能老人和家属能够通向外面的世界。”

作为典型的海岛城市,舟山如何实现服务全域覆盖,让偏远地区也能与中心城市享受同等的专业上门护理?

舟山市依托机构、居家、亲情护理等多种模式满足护理需求。截至今年2月底,全市累计有4010名重度失能人员享受长护险服务待遇,其中居家护理3007人、机构护理1003人。

宁波市则采用定点准入和协议管理模式,把符合条件的医疗机构、养老机构、居家护理机构纳入长护险定点服务机构,同步引入多家护理经验丰富、管理能力较强的国内外专业护理团队参与服务,鼓励各类定点护理机构同时在中心城市和偏远乡镇设立服务站点,打通了山区、海岛护理服务的“最后一公里”。

今年1月17日,国家医疗保障局待遇保障司司长樊卫东在新闻发布会上表示,2016年国家启动长护险制度试点,2020年稳妥有序扩大至49个城市。长期护理保险制度已覆盖1.8亿人,累计260余万失能参保人享受待遇,基金支出超800亿元。

“做长护险工作,是需要带着情怀的。”郑进达告诉记者,全国首批开展长护险试点的15个城市,宁波位列其中。从小切口试点到全市拓展、全域送达,宁波率先探路。2023年1月1日起,宁波



8年试点,资金人才存痛点

“阿婆,我们来梳梳头,好哇?”舟山市定海区润园小区,患有阿尔茨海默病的失能老人叶婆婆坐在椅子上,长护险护理员、90后钱科瑜亲切地用方言问道。

梳头、按摩、洗脚……这位带着淡框眼镜的年轻人,娴熟地做着这一切。从宁波工程学院物流管理专业全日制本科毕业后,钱科瑜做过物流等工作,最后选择了和专业“八竿子打不着”的护理行业。去年5月,他成为浙江长护健康养老有限公司舟山分公司首批护理员。

在旁人看起来又脏又累的护理员工作,钱科瑜却感受到了被需要的幸福。舟山长护险居家服务清单上有面部清洁、协助进食、压疮护理等42个项目可供老人选择,但他远不止做到这些。

早上7时许去服务对象家中“报到”,每次每户服务90分钟,三餐见缝插针在路上解决,每天保持高时长的总服务时间。规定时长之外,他常常主动加时,充满温情价值的陪伴、力所能及的帮忙,都是他享受并热爱这份事业所传递出的真情实感。

“小钱这孩子,真好。”叶婆婆的老伴发自内心地说。

放眼护理行业,年轻人少,优秀的年轻人更是少之又少。长护险护理员大多以五六十岁为主,文化水平不高,留存率较低。护理人员招聘难,优秀护理员紧缺,成为羁绊长护险加速的一大难题。

给编制、提待遇,是吸引护理员、留住护理人才的关键。不少护理机构将护理员薪酬绩效、职务晋升等与服务规模、质量及自身学历、职称、资质、工作时间等挂钩,鼓励更多肯付出且年轻、有知识的人才加入护理员队伍,全面提升队伍职业素质和技能水平。

浙江长护健康养老有限公司舟山分公司负责人应彩芳介绍,为留住像钱科瑜这样的年轻护理人才,公司将他们纳入企业编制,除五险

一金等基本保障外,每季度开展星级考核,额外增加了他们的待遇补贴。

璞缘照护全国外联事务部负责人孙蓓颖在采访中表示:“护理服务队伍的年轻化进程只是时间问题。”璞缘全国各城市长护服务团队中,90后、00后新生代已成长为护理服务的主力,不仅护士、站长及管理岗位实现年轻化转型,一线照护团队也在加速注入新鲜血液。

孙蓓颖解析,长护居家护理员比家政服务人员单量更稳定,相较母婴护理工作又避免了昼夜轮班的职业困扰。“随着长护服务体系日益完善,服务价值逐渐获得社会认同,护理人员主动推荐亲友入职的比例持续增加。”

浙江大学老龄和健康研究中心名誉主任、中国社会保障学会副会长何文炯表示,“如何解决照护服务人员的缺口问题?最重要的,是提高照护服务人员的薪酬待遇和社会地位。”

浙江大学老龄和健康研究中心名誉主任、中国社会保障学会副会长何文炯表示,“如何解决照护服务人员的缺口问题?最重要的,是提高照护服务人员的薪酬待遇和社会地位。只有薪酬待遇上去了,社会地位提高了,才有人愿意来干这一行。”何文炯说,提高照护服务人员的薪酬,意味着全社会需要在照护服务领域投入更多的资源。随着失能老人的增多,全社会用于照护服务的资源必须增加,这既有益于满足失能老人的需求,又有益于发展照护服务业,发展银发经济。长期照护保险是以保险的方式筹集长期照护保障资金的一种制度安排,有益于增强失能老人对社会化照护服务的购买能力,从而有益于提高照护服务人员的薪酬。

据央视网报道,从试点情况来看,长护险面临的痛点之一是资金来源的可持续性。目前,我国长期护理保险通过互助共济方式筹集资金,部分试点地区的筹资来自医保基金划转,尚未形成独立的筹资体系。“钱从哪儿来”是很多地区面临的难题。

目前,浙江省基本统一各地市的筹资标准,如宁波、舟山等地均为

每人每年90元,职工医保人员由个人账户缴纳45元,用人单位或医保统筹基金缴纳45元,城乡居民医保人员个人缴纳30元、财政补助60元,并与基本医保一并筹资,群众不需要另行缴费。困难人员的个人缴费部分,由财政全额资助。

采访中,记者了解到,当前须加码建立多层次长期护理保障制度。《浙江省构建多层次长期护理保障体系实施方案》提出:到2025年,我省多层次长期护理保障体系建设取得实质性进展,按照国家部署全省普遍建立城乡一体的政策性长护险,惠民型商业护理保险、其他商业护理保险覆盖面稳步扩大,区域人群间待遇差距进一步缩小,政策更加协同高效。到2027年,我省多层次长期护理保障体系基本建成,为构建多层次社会保障体系提供重要支撑。

舟山已率先走出一步。2024年3月,舟山在省内首创商业保险拓展护理服务,在惠民型商业补充医疗保险“舟惠保”中增设护理理赔责任,全市85%以上重度失能人员叠加享受“舟惠保”护理服务;支持职工医保个人账户历年结余购买个性化商业护理保险产品,已推出5款商业护理保险产品,实现惠民型、商业性补充保障与政策性长护险的功能互补。

另外,何文炯认为,长期照护保险需要通过有效的照护服务实现其制度目标,但目前很多地方长期照护服务不仅供给不足,而且还存在规范性不够、标准化程度低等问题,这也是长期照护保险制度全面推广过程中面临的挑战。

杭州市直面挑战,合理规划定点机构,优化护理服务供给,248家机构纳入首批定点,长护险护理服务人员100%持有效职业技能等级证书。该市还组建评估专家库,快速推进失能评估,从申请评估到评估结论送达一般在15天以内,远低于政策要求的25个工作日。

AI融入人文, 延伸有温度照护

在长护险推进过程中,如何平衡专业护理与亲情照护的关系,一直是个难题。

宁波市医疗保障局医药服务管理处副处长严晶坦言:“虽然亲情护理体现了人间的温暖关怀,但专业护理技能的缺失可能影响服务质量。”严晶表示,长护险制度的初衷是通过专业化的护理服务,提升重度失能人员的生活质量,同时缓解家庭和社会压力。失能老人往往需要专业的健康评估、护理技巧以及规范的康复训练,这些都是普通家庭成员难以完全掌握的。

“亲情照护有其优点,但也有专业化程度低等缺陷。在长期照护保险中,有关部门不仅要担心亲情照护的专业性够不够,还要担心某些亲属可能‘不作为’,即担心他们拿了钱,但对失能老人的照护服务不到位。”何文炯坦言,在长期照护保险制度实施时,如果采用亲情照护,则必须采取有效的监管措施,杜绝“拿钱不干事”的现象。如果监管不力或者监管成本过高,则建议不采用亲情照护。

正如他所言,舟山市根据海岛区域特点,因地制宜,推出亲情护理,为确保服务质量,对参与亲情护理的亲属设置了严格门槛,必须经培训合格后才能上岗。

舟山市医疗保障局待遇保障和服务管理处处长卢金奇介绍,当地创新采用“专业机构服务+亲情护理补贴”的混合支付方式,将原定的每月1280元护理费用进行拆分,其中500元用于补贴经过专业培训的亲属提供基础护理,剩余780元仍可享受专业机构每周2次、每次不少于1小时的上门服务。这样既保留了专业护理的规范性,又发挥了亲情照护的持续性优势,有效满足了海岛群众护理服务需求。

“或许有一天,‘陪聊机器人’等科技产品能够运用到长护险制度中,以科技的方式陪伴在老人身边。”在浙江大学校友会理事、浙江金色年华养老产业集团有限公司总裁魏得时看来,未来的照护模式,正在被AI赋能,专业护理与亲情照护,将是一种完美的结合。

魏得时手中捏着一个造型轻巧的智慧亲情对话仪,它能够模拟老人亲属的声音、记忆、说话方式等。这项科技最核心的地方,就是可以记住亲人的1000个特征,使聊天互动性更强。比如你可以问它:“我的儿子是一个什么样的人?我有点难过怎么办?又或者是,我今天需要吃药吗?”等等。“有的时候,机器会比人类更有耐心。”

魏得时认为:“科技应该是冷冰冰的机器,而是有温度的照护延伸,是能够和亲人一起陪伴在老人身边的存在。”

2025年1月1日起,杭州市全域范围内施行《杭州市长期护理保险试点办法》。作为杭州首批长护险定点服务机构,浙江金色年华养老产业集团加速挺进照护产业。如何依托科技,不断迭代升级,研究出更人性化、高科技的产品,服务更多的老人和失能人员,是其努力的方向。

在该公司智能展厅,大屏上清晰地显示着老人的姓名、年龄、离床状态等。通过公司自主研发的“金色智云”AI长护险监测平台,可实时掌握失能老人的情况,并及时发现异常,实现24小时风险预警。

护理员姚秋芬的手机上,每个服务订单都精确显示定位轨迹、服务时长和老人评价。她说:“以前手工记录经常出错,现在系统自动生成服务报告,还能智能预警老人健康异常。”

该公司副总经理朱建国给记者演示了一台形似小型吸尘器的助浴设备。当老人躺在床上时,在机器水箱内滴入两三滴免洗沐浴露,用喷头轻贴老人的皮肤,温热的水雾就能轻柔地清洁身体。10分钟后,一次完整的清洁护理就完成了,而老人的被褥依然保持干爽。

“这是我们研发的第三代智能助浴设备,采用纳米级雾化技术,污水实时回收率可达99.9%。”朱建国介绍,对于多数瘫痪在床的老人来说,可能一个月都洗不到一次澡。一些老人家属在每个月的服务项目中,很多会勾选助浴服务。而此类助浴设备,减少了家属和护理员的压力。

一个个看似简单的场景,折射出浙江企业在长护险领域的科技探索。

杭州市医疗保障局党组成员、副局长徐玮表示,“对于长护险而言,AI赋能的核心价值在于提升服务过程的规范性,能够大幅减少人为干预的可能,这与我们追求的护理服务标准化、规范化目标高度契合。目前,我们正在积极布局AI赋能长护险,实现服务过程的实时监控和质量把控,解决长护险服务监管的难题。”

在浙江这片创新的沃土上,长护险正通过科技与人文的深度融合,打破“一人失能、全家失衡”的魔咒,为“老有颐养”“弱有众扶”的民生愿景写下生动注脚。



受访者供图