



根据实际情况统筹团队成员 制定调整个性化照护方案

养老服务师：用专业和温情守护老人暮年时光

看见·新职业新图景

□ 本报记者 赵丽 □ 本报实习生 潘馨怡

4月21日，河北省秦皇岛市海港区，清晨7点，养老服务师夏甘轶已带着护理员来到独居老人李爷爷家中。他俯身核对护理计划，指尖逐行拂过记录了老人夜间体征数据的屏幕，细致地完成早间健康检测，目光扫过屋内每一处角落，排查着可能存在的居家安全隐患。

基础服务结束后，夏甘轶没有急于离开，而是和护理员一同陪李爷爷洗漱，再陪伴老人吃早餐。聊天时，他的目光始终落在老人脸上，捕捉着老人眉宇间的情绪，感知着老人的需求。

“我既不是护工，也不是社工，更不是护士。”夏甘轶笑着对记者说。直到去年，他所从事的这份工作，才有了一个正式的名字——养老服务师。

2025年7月22日，人力资源和社会保障部向社会正式发布17个新职业、42个新工种，养老服务师位列其中。相关负责人在采访中向媒体表示，经公示征求意见，修改完善后，这些职业最终将被纳入国家职业分类大典，相关从业者将能够按规定享受国家有关政策待遇。

虽然国家层面的职业资格制度尚未出台，“养老服务师”的岗位还只存在于少数高端养老机构中，但记者走访发现，像夏甘轶这样在养老行业中耕耘多年的从业者并不少见，他们一直在默默书写着自己的职业故事。

不止于照看和护理

调查中，记者发现，现阶段提供“养老服务师”以及相关服务的人员，多数由传统护理员、养老管家、护士等成长或转岗而来，大多具备一线照护工作经验。

2019年，夏甘轶从一家三甲医院护士岗辞职，入职秦皇岛一家养老服务公司。6年间，他陆续考取多项职业相关证书，自学了心理学相关知识，从一线养老护理员晋升为养老管家。

不同于护理员提供的基础照护服务，夏甘轶的工作是根据老人的实际情况，统筹护理员、护士、健康管理师等团队成员，为老人制定和调整个性化照护方案。

“现在社会上多数人还是会觉得养老行业从业者仅仅是为老人提供基本照护服务。”夏甘轶告诉记者，一个合格的养老服务师不仅要懂得基础的护理技术，还要懂营养、懂心理、懂管理。

76岁的张爷爷，独自居住在海港区某小区的四楼，常年被糖尿病、高血压所困扰，还伴有轻度认知障碍。起初，家里只请了一位护理员，负责给老人做饭、打扫卫生，可老人的血糖始终控制不佳，也常常无法按时服药。看着老人日渐憔悴，家属找到了夏甘轶。

接手后，夏甘轶没有急于调整方案，而是展开了观察与评估。他定时测量老人不同时间段的血糖、血压，细心记录老人的饮食偏好，留意他的服药习惯，还对老人的平衡能力与认知水平进行了测试。一番细致排查后，他终于找到了问题的关键——老人并非故意不吃药，而是看不清药盒上的小字，也分不清药品的用途。

“很多人会说，把药分好，贴上大字标签不就行了？”夏甘轶笑着摇头，他告诉记者，张



爷爷的自尊心很强，不愿意被人当成“老糊涂”，读懂了老人的心思，夏甘轶有了对策。他协调健康管理师，重新设计了三餐食谱，将降糖目标悄悄融入饮食结构的调整中，让老人在不知不觉中控制血糖；他还为老人购置了一款带语音提示功能的智能药盒，每天由护理员悄悄设置好，药盒会定时自动发出提示音，引导老人自己取药、服药。如此一来，既保证按时准确用药，也护住了老人的自尊与自主感。

如今，夏甘轶的团队负责照护位独居老人，每位老人都有一套动态更新的照护档案，里面不仅记录着健康数据，还有老人的心理状态、社交需求，甚至包括兴趣爱好。夏甘轶每周都会和团队召开个案讨论会，围绕老人近期的变化调整照护方案，让照护更具有针对性。

考验多种实际能力

多名受访者表示，养老服务师这份职业，既需要具备统筹规划、方案设计等专业能力，也考验着从业者的耐心与爱心，如遇突发情况，还需要在保持冷静的同时，及时反应并采取相应措施。

在四川省成都市一家养老机构工作的董依依（化名），是一名从一线护理员成长起来的从业者。在高等职业院校中，她就读的是老年服务与管理专业，毕业后顺理成章地进入了养老行业，她从最基础的护理员做起，如今管理着9位中度失能老人的照护工作。

在董依依看来，养老服务师要做的，是从满足“给老人喂饭”等基础需求，转而思考“该给老人做什么饭，怎样才能让老人开心而有尊严地吃完一餐饭”。

让董依依印象颇深的照护对象是82岁的

吴奶奶。因脑梗后遗症，吴奶奶右侧肢体偏瘫，被养老机构评估为中度失能。与其他老人不同，吴奶奶曾一度异常抗拒照护，无论是护理员的帮助，还是为她安排的康复活动，都一概拒绝，还经常发脾气、闹情绪。

董依依没有急于求成，而是细细琢磨着吴奶奶情绪爆发的原因。“慢慢才发现，老人并不是脾气坏，而是性格要强。”董依依轻声说，吴奶奶觉得自己生病很丢人，不想被人当成“需要被照顾的病人”。

读懂了老人的心思，董依依“量体裁衣”，为吴奶奶打造了一套兼顾心理感受和身体状况的护理方案。在董依依和团队的陪伴与照护下，吴奶奶渐渐放下戒备，开始主动配合康复训练，笑容也越来越多。

陈雨晴是江苏省一家养老机构的养老服务师，24岁的她是行业里较为年轻的从业者，她向记者分享自己在从业过程中遇到的一次突发情况。

一次，陈雨晴在为一位刚转入护理区的老人喂饭时，突然发现老人的意识有些模糊，眼神也无法聚焦。丰富的专业知识让她瞬间绷紧了神经，她一边大声呼救，一边快速检查老人的身体状态，发现这时老人对外界已经基本没有反应，她没有慌乱，而是果断清理了老人口腔内的异物，迅速为老人接上氧气，紧急呼叫了医护团队，并同步对老人的血压、血氧饱和度开展监测。与此同时，她还安抚了周围其他老人的情绪，避免出现其他意外。

从发现异常到医护团队赶到，整个过程不过短短10分钟。老人随后被紧急送往医院接受救治，最终转危为安。这次经历，增强了陈雨晴的职业认同感和职业荣誉感，也让她对自己的选择更加坚定。

对行业未来充满希望

回忆起刚从医院辞职，投身养老行业的日子，夏甘轶仍有些无奈：“那时候，父母特别不理解，觉得我放着好好的护士不干，去干‘保姆的活’，丢人。”记者了解到，这样的偏见并非个别现象。

董依依也有过类似困扰。此前，别人问起她的工作，她说自己从事养老行业，同样会被对方误解。在一些人眼中，她的职业没有技术含量，更谈不上职业尊严。那种不被认可、不被理解的滋味，她深有体会。

除了外界的压力，职业成长路径的不确定性，也让很多从业者感到迷茫。养老行业的一线工作没有明确的等级体系，职业前景模糊。一名在公办养老机构工作五年的从业者曾向记者坦言：“没有职业认可度，也不知道未来能去哪里走。”

2025年7月初，民政部、人力资源社会保障部研究起草了《养老服务师职业资格暂行规定（征求意见稿）》和《初级养老服务师、中级养老服务师职业资格考核实施办法（征求意见稿）》，并向社会公开征求意见；同月，养老服务师被认定为新职业，一些从业者也因此看到了“奔头”。

“以前，我们干这份工作，总觉得没有‘名分’。”陈雨晴说，如今，她们的工作变成了有标准、有体系的新职业，他们这些一线从业者，有了更多的职业认同感和归属感，更看到了行业未来的希望。

一名从业者感慨道：“如果国家能尽快建立专门的培训考核体系，打通晋升通道，完善职业保障，一定会有更多人愿意走进这个行业，用专业与温情，守护老人们的暮年时光。”

漫画/李晓明

“养老服务师”被纳入新职业 专家表示

应加快构建系统完备规范有序的职业体系

□ 本报记者 赵丽 □ 本报见习记者 王宇翔

今年全国两会期间，民政部在介绍养老服务工作进展时表示，会同有关部门加强养老服务人才培养培训，推动职业技能等级认定，将“养老服务师”纳入新职业。4月3日，民政部副部长陆治原在接受媒体采访时表示，“十五五”时期将制定养老服务师职业资格制度，强化科技赋能推进智慧养老，纵深推进突出问题整治，组织实施强基固本行动，不断提高养老服务质量和安全管理水平。

记者注意到，2025年7月，人力资源和社会保障部公布第七批新职业，养老服务师被纳入其中，主要负责居家、社区及机构养老服务的需求评估、方案制定与实施，涵盖失能照护、认知障碍照护、心理支持等技术指导及质量评价管理工作。

此前，民政部相关负责人在接受媒体采访时表示，这些认定的新职业是指国家职业分类大典中未收录，但已有一定规模从业人员且具有相对独立成熟的职业和技能要求的职业，需在社会性、稳定性、独特性等多方面满足条件。

对此，首都经济贸易大学劳动经济学院副教授、中国新就业形态研究中心主任张成刚告诉记者，针对养老服务师这一新职业，相关部门目前已经完成了职业目录层面的确认，但仍处在制度化落地的过渡阶段。在职业资格认定、统一评价标准、全国范围的技能认定体系等方面，还需要进一步细化和推进。张成刚说，“很多养老机构、培训机构已经对养老服务师的需求进行了评估，并制定了实施计划，在职业资格认定、统一评价标准、全国范围的技能认定体系等方面，还需要进一步细化和推进。张成刚说，“很多养老机构、培训机构已经对养老服务师的需求进行了评估，并制定了实施计划，在职业资格认定、统一评价标准、全国范围的技能认定体系等方面，还需要进一步细化和推进。”

张成刚分析，过去养老服务更多被理解为照料照料，例如饮食起居、清洁护理等，带有较强的体力劳动属性。现在，随着需求升级，养老服务不仅包括生活照料，还包括康复护理、慢病管理、心理疏导、认知障碍干预等内容，对从业人员的专业能力提出更高要求。这种转变主要是由需求升级推动的，老年人不再满足于基本生存性照料，而是在健康管理、心理支持、生活质量等方面存在需求。

“当前我国养老服务行业已从传统的体力照料型全面转向专业化、精细化的技能型服务，对从业人员的专业知识、综合能力和职业素养都提出了更高、更系统的要求。”在北

京交通大学法学院教授郑翔看来，这一深刻转变，既是深度老龄化背景下高龄、失能、认知障碍老人持续增长的刚性需求所驱动，也源于人民群众从基本生活照料向健康保障、康复护理、心理支持、品质养老升级的现实需要；同时，积极应对人口老龄化国家战略的推进实施，养老服务职业体系的规范完善、医养结合与智慧养老技术的广泛应用，以及长期护理保险制度的稳步推进，共同推动养老服务朝着标准化、职业化、专业化方向发展，也倒逼行业不断提升人才培养质量，健全技能等级评价体系。

受访专家同时告诉记者，当前，传统养老服务人员大多仍被视作普通体力劳动者，职业认同感偏低，且普遍缺乏从基础照护岗位向管理岗、培训岗、专业技术岗、专家岗进阶的清晰通道，容易陷入“干得多、上升空间少、一眼望到头”的职业困境，直接影响服务稳定性与专业化水平。

在郑翔看来，目前，人才培养体系与行业标准尚不完善，高校养老相关专业招生规模有限，校企协同不够紧密，实践教学环节薄弱，学生们缺乏足够的实践机会来将理论知识转化为实际操作能力。“培养一就业一成

长”链条未能有效闭环，在岗培训大多聚焦于基础生活照料，在老年医学、康复护理、认知照护、心理支持、质量管理等专业能力的培养上存在短板，难以适配高品质养老服务需求。

受访专家表示，“养老服务师”作为新职业，要实现持续健康发展，关键在于加快构建系统完备、规范有序的养老服务职业体系。对此，需进一步健全职业标准体系，持续优化养老服务师职业资格与技能等级评价机制，完善制度链条，畅通从技能操作、专业服务到管理指导的职业晋升通道，同时鼓励用人单位将职业技能等级作为薪酬分配的重要参考，推动建立与技能等级相匹配的岗位绩效工资制。

郑翔认为，在提高从业人员待遇上，一方面可积极探索建立长期护理保险制度与养老服务岗位的联动机制，依托长护险制度化资金保障，合理提升岗位薪酬、补贴及激励水平；另一方面，在完善相关薪酬分级制度、畅通职业晋升通道的基础上，健全岗位补贴、工龄激励、职业荣誉等保障措施，加强社会宣传引导，多管齐下，增强职业吸引力与归属感，推动养老服务行业加快形成规模充足、结构合理、高素质的稳定人才队伍。

□ 本报记者 李娜

“妈，我可能出不去了，我在隧道里救了个人……”近日，山东小伙张健留下“遗言电话”后在隧道火海中英勇救人的事迹引发社会广泛关注与点赞。

4月27日，《法治日报》记者前往张健位于山东省菏泽市曹县的家中进行采访，在采访过程中，记者了解到，以张健家为圆心，相邻的几个村庄，近年来先后涌现出6名见义勇为的“平民英雄”；2023年以来，在中央政法委发布的见义勇为勇士榜中，菏泽市共有3人上榜，其中有2人出自曹县。

家风孕育“平民英雄”

4月27日9点，记者来到张健家时，张健的母亲正陪着自己1岁多的小孙女在院子里玩耍。

“当时接到那通‘遗言电话’，我紧张得都站不住了，但第一反应是必须稳定儿子的情绪，鼓励他把伤者带出来，把车开出隧道。”聊起儿子救人的英勇事迹，这位母亲的脸上有自豪，也有后怕。她告诉记者，挂断电话后，自己的大脑一片空白，在家门口的台阶上呆坐了半个小时。

“张健在电话里不停咳嗽，他说被浓烟熏得头疼、胸闷，前面又什么都看不见，我真是非常担心，直到他又打来电话说已经离开隧道，我心里的大石头才落地了。”张健的母亲说。

“张健回家后，您见到他时第一句话说了什么？”记者问。张健的母亲回忆道：“什么也说不出来，止不住地流泪，是张健见到我先开口，他安慰我说‘妈，我没事’。”

“当时，我把伤者转移到自己车里后，问他隧道多长，他说有10公里，浓烟中视野不好，我也不知道自己的位置在哪里，担心可能出不去，才给妈妈打了那通电话，妈妈让我稳定情绪好好开车，还鼓励我，既然救了人，就一定要把伤者带出去。”一旁的张健告诉记者。

记者注意到，院子里，印有“菏泽市见义勇为模范表彰活动”的横幅还挂在屋檐下。张健救人后，菏泽市委政法委、市见义勇为基金会专程送奖上门，授予张健“菏泽市见义勇为模范”称号，并颁发奖金1万元。

“当时院子里站满了人，市领导、街坊邻里都来了，大家自发为张健鼓掌致敬，点赞喝彩，没想到政府这么重视，给予他这么高的荣誉和肯定，看着懂事又勇敢的儿子，我打心底里自豪！”回忆起当时的场景，张健的母亲脸上流露出欣慰与自豪之情。

这通“遗言电话”的背后，藏着一位母亲的担心与心疼，而这通“遗言电话”的起因，则离不开母亲对儿子见义勇为行为的教育、支持和鼓励。“以后希望他继续做个勇敢的人！”张健的母亲说。

环境绘就“英雄地图”

采访中，在村民和乡镇干部的指引下，以张健家所在的曹县曹州街道张庄村为“圆心”，循着厚重乡土与淳朴人情，记者渐渐“画”出了一张“英雄地图”。

张庄村南2公里的莘南村，村民赵传博曾被评为“山东省见义勇为模范”，并荣登“中国好人榜”。2017年年初，邻居家突然起火，赵传博在熊熊大火中一拳敲开玻璃，冲进火海救出母子三人。救援中，赵传博左手手腕被锋利的玻璃割断，事后他说：“用我的一只手换三条人命，值了！”

张庄村南3公里的莘西村，村民赵传利被评为“山东好人”“菏泽市见义勇为积极分子”，他曾捐献造血干细胞，成功救治6岁男孩的生命，还曾赴外省参加抢险救灾。

张庄村北5公里的岳楼村，村民岳华曾被评为“菏泽市见义勇为模范”“曹县见义勇为先进分子”。2019年2月，在听到一名村民掉到井里的消息后，岳华迅速赶到现场，让井边的人用绳子拴住自己的腰，进入3米深的井内救人。

“几年来，方圆几公里一共涌现出6位见义勇为模范，崇德向善、互帮互助在我们这里蔚然成风。”曹州街道党工委副书记潘建良感慨道。在他看来，这正体现出邻里和睦、守望相助、勤俭尚善、正直担当的优良家风民风已经深入人心，中华优秀传统文化中的崇德向善、扶危济困、见义勇为已经融入日常。

好人精神生根发芽

数据显示，2019年以来，曹县共涌现出54名见义勇为人员。

为什么曹县能涌现出如此多的“平民英雄”？记者了解到，在曹县，各镇综治中心均配备专职工作人员，专门负责辖区内见义勇为行为的摸排认定，核实认定与逐级上报工作。2021年以来，在菏泽市的统一部署和要求下，曹县建立了见义勇为发生即发现，发现即确认，确认即表彰，表彰即宣传的见义勇为行为高效表彰机制。

“我平时负责辖区见义勇为行为的发现、认定和申报工作，发现后会第一时间展开核查和上报。平日里，我们常态化地开展宣传引导，深入乡村大集、街头夜市，通过摆摊设点、悬挂条幅等形式，引导群众敢于见义勇为，让大家知晓相关政策法规，了解见义勇为行为受法律保护、被社会尊崇，引导群众及时上报身边的好人好事、义举善行。”曹州街道综治中心副主任、见义勇为工作站站长高伟向记者介绍。

曹县综治中心主任黄贤伟告诉记者，通过出台见义勇为人员认定、奖励、保护等相关规定，曹县建立了快速认定、及时奖励、精准帮扶的全流程保障机制，确保见义勇为行为在24小时内启动认定程序，奖励资金及时足额发放到位。针对见义勇为人员在医疗救治、就业安置、子女教育等方面的实际困难，推出一对一帮扶举措。2019年以来，累计为30余名见义勇为人员解决生活难题。

在宣传方面，曹县通过组建好人模范宣讲团，围绕“好人故事”主题常态化开展宣讲，用身边人讲身边事，用身边事教育身边人。

据了解，2024年以来，曹县累计开展道德模范宣讲宣讲活动200余场。同时，充分运用媒体矩阵力量，让好人好事传遍千家万户，好人精神在口口相传与视听传播中生根发芽。目前，曹县共有好人公园、好人广场等宣传阵地20余处，相关事迹还在社区村居显著位置集中展示，让群众在日常生活中接受道德熏陶。

“通过各项机制，见义勇为精神也正在逐渐转化为群众参与平安建设的行动自觉。”曹县县委常委、政法委书记田伟告诉记者，2025年以来，全县群防群治队伍累计化解各类矛盾纠纷3.5万余起，化解率达98%以上。

记者手记

英雄并非神话中不灭的传奇，他们亦有血肉之躯，柔软而真实。

在披上勇者外衣之前，他们同样怀惧怯，有顾虑，会害怕，也会胆怯。然而，在危急时刻，他们毅然抛下自身安危，挺身而出，选择见义勇为，正是这一念之间的果敢抉择，让根植于血脉的道义在须臾间迸发，最动人的凡人微光就此显现。

崇尚英雄才会产生英雄，争做英雄才能英雄辈出。

曹县让德者的事迹广为传颂，让行善者沐浴荣光，让义举者备受礼遇。持续为见义勇为者撑腰，为凡人善举护航，凝聚起向上向善的文明力量，涵养崇德向善的社会风尚。记者有理由相信，在见义勇为行为高效表彰机制的引领下，会有更多人追随向善的脚步，追光而行。

