



居家上门照护：于温情中织密养老服务网络

□ 本报记者 赵 丽
□ 本报实习生 吕樱格

洗浴、翻身、排便——对于普通人来说，这是生活中不起眼的日常小事，但在失能老人眼里，却可能困难重重。

当家庭照护力量捉襟见肘，谁来充当失能老人的“另一根拐杖”？

《法治日报》记者近期采访发现，近年来，一群上门照护人员穿梭于城市的大街小巷，他们大多具备一定专业能力，能把助浴、换药、插管护理、健康监测等照护服务送进家庭。他们要面对的，是一个人身体的衰老后最脆弱的时刻，也是一个家庭最需要支持的时刻。他们做的事情并不宏大，可能只是一次换药、一次洗浴，但正是在这些细碎的照护服务中，老人们重新获得了生活的体面，家属们也获得了片刻的喘息。

把专业护理搬进家中

“当一位老人的肚子里有塞满石头一样的感觉，他会用什么眼神看你？”

一位卧床在床，整整7天没有排便的93岁老人。这是2026年7月，网约护士邱至尊接到家属求助赶到老人家中后，面临的全部情况。

家属焦急却不敢轻举妄动，老人则难受不已。了解情况后，邱至尊花了近一个小时，一点一点帮老人清理出排泄物。

2019年从北京某三甲医院辞职后，邱至尊全职投入上门护理工作。打针、采血、助便、插换胃管尿管、造口护理、压疮处理……他把过去只能在医院里实现的专业护理，搬到了上千名老人的家中。

当上门照护成为一种职业，它究竟有几种模样？

“00后”周世豪把答案写在浙江杭州西湖畔。今年3月，刚从护理专业毕业的他进入一家居家养老上门服务公司，提供上门助浴服务——在医院实习时，他看到许多长期卧床的老人因压疮、行动不便无法正常洗浴，“那个时候我觉得，这是老人的刚需”。

在周世豪看来，上门照护解决的不只是老人的具体需求，更是一份心理慰藉。他举例，以助浴来说，身上的异味不仅会让长期卧床的老人产生身上的不适，还会伴生自卑与孤独，而一次专业的助浴结束后，变化往往直观可见，“老人干干净净、舒舒服服的，整个人状态都不一样。”

杭州市民金女士对此感受深切。8年前，她的哥哥因脑梗半身瘫痪，周世豪上门那天，她在哥哥的脸上看到了久违的笑容。“因为太久没洗澡，哥哥刚碰到水时有些慌，但小伙子们没着急，一边轻柔地洗，一边像家人一样耐心地陪着他。”在她看来，长期卧床的老人需要的不仅是吃饱穿暖、打针吃药，也需要被温柔地触碰和对待。

缓解照护压力新选择

接触了数千个家庭后，邱至尊发现，居家护理面对的不只是老人的身体问题，更是整个家庭的期望。“深度接触这些家庭后，我感到，对方交付给我的，是一种信任，一份肯定。”

□ 本报记者 赵丽

根据国家卫生健康委2021年公布的数据，我国约90%的老年人选择居家养老，7%的老年人依托社区养老，3%的老年人入住养老机构。另一组数据则显示，一些地区还通过“喘息服务”，为长期承担照护责任的家庭成员提供阶段性支持。

“专业照护力量进家庭”是否能成为长期方向？服务的边界该如何厘清，如何为“老有所护”完善制度保障？围绕这些现实之问，《法治日报》记者与中国社会保障学会养老服务分会副主任委员、华中科技大学养老服务研究中心副主任郭林、北京市老龄法律研究会副会长、北京交通大学法学院教授郑翔展开对话。

可作为长期发展方向之一

记者：从供需两端看，“专业照护力量进家庭”是权宜之计，还是长期方向？

郭林：家庭是最基本的照护单元，相较于机构养老，居家养老更契合多数老年人的生活意愿，同时也有助于降低全社会养老的经济成本。由此来看，“专业照护力量进家庭”可以作为我国养老服务体系发展的长期方向之一。

然而，居家养老并不意味着家庭必须独立承担照护责任。在当前人口老龄化程度持续加深、护理服务需求不断增加、家庭规模日趋小型化的背景下，传统家庭的照护服务能力正在弱化。因此，未来应形成“家庭承担基础照护、专业力量提供支持、社区负责资源整合、政府提供制度保障”的协同模式，让专业照护服务真正成为居家养老的重要支撑。



刘女士就是其中一位，她患有乳腺癌，她的儿子拄着双拐，丈夫又长期卧床，这个家的重担都压在她一人肩头。邱至尊和团队的出现，让她短暂地卸下了担子。解了老伴的燃眉之急后，刘女士像对待自家孩子一样留下他们吃饺子、话家常。

家属们告别时的不舍让邱至尊明白，照护人员、被照护的老人和家属之间有时早已超越服务与被服务的关系。

对于照护过程中自然流露的温情，在重庆执业的付从英同样深有体会。她曾是某医院的急诊护士，也是“熊猫血”，曾多次参与紧急献血救助。

付从英告诉记者，她曾服务过一对70多岁的空巢老人，其子女分别定居北京和深圳。因老人需要定期注射药物，她便承担起周期性的上门服务，渐渐成为两个子女留在老人身边的“眼睛”。“老人的子女曾对我说，‘以后老人有什么事，就直接联系你，麻烦你多照顾一下。’”这份托付让付从英意识到，自己不只是提供照护服务，也是在帮远方的子女守护那份遥远而迫切的孝心。

在付从英看来，随着80后、90后独生子女一代成为养老责任主体，子女异地成为常态，上门服务的需求还将进一步增加。其他受访者则表示，随着失能老人数量增加，家庭结构变化，专业力量进入居家照护领域——对于老人，这是获得专业照护的新方式；对于子女，这是缓解照护压力的新选择。

温情外也有酸楚风险

温情之外，从业者也面临着外人难以看见的酸楚与风险。

专家建议以制度托举“专业照护力量进家庭”

让专业照护服务成为居家养老重要支撑

记者：一些从业者认为，上门服务不只是护理工作，更是帮助老人找回体面。您如何评价这种“照护即尊重”的服务理念？专业照护力量进入家庭，会对失能老人产生哪些深层影响？

郭林：建立老年照护服务体系的核心目标，不仅在于提供基础性的身体照护，更在于通过心理关怀，确保老年人拥有较高的生活质量和人格尊严。

照护服务供给中，应避免将老人简单视为被管理、被照料的非人格化对象，忽视老人的情感及心理需求。部分从业者“照护即尊重”的理念，反映出我国养老服务正在经历从“满足生存需求”向“维护人的尊严”的转变。

郑翔：专业照护力量进入家庭的深层影响主要体现在三个方面。

第一，维护日常自主感，减少老人因失能带来的自我否定。标准化的上门服务照护秉持支持性照护原则，在完成护理的同时，尽可能保留老人力所能及的自主行为，帮助其重建自我认同。

第二，保护老年人隐私与人格。人的尊严包含生理尊严与人格尊严两个层面。上门服务强调隐私保护，尊重个人意愿，尊重老人对于作息、饮食的偏好，在沟通中保持平等对待，有助于大幅降低老人的羞耻感、无助感，维护其作为独立个体的人格边界。

第三，修复社会联结，缓解社会隔离带来的身份缺失。居家照护者不只是护理人员，也是稳定的社会互动对象，通过定期上门陪伴沟通、引导简单活动，可以弥补老人的社交缺口；完善的居家照护体系还可以联动社区、康复资源，让老人依然处于原有社区关系网络之中，不必彻底脱离社会生活。

建立健全服务前评估制度

记者：居家养老上门服务中，哪些服务适合上门，哪些应当留在专业机构内？

郭林：在推进照护人员提供上门服务时，必须坚持“服务能力与风险识别应对能力相匹配”的原则。普通的生活照料、基础护理、康复训练、

周世豪坦言，夏季助浴，为防止老人感冒，照护人员常要在闷热的环境里完成搬运、清洁，服务结束后满身大汗、腰酸背痛是常态；照护人员还需要全程配合照护对象的作息，邱至尊每天四五点钟出门，凌晨一两点钟到家，几乎没有休息时间。

与身体的疲惫相比，更让周世豪在意的是外界的刻板印象。在他看来，这些质疑源自公众对行业的陌生。而除了外界不理解带来的酸楚之外，上门服务同样隐藏风险——家庭场景下信息的不对称、环境复杂，都是从业者必须直面的挑战。

邱至尊向记者透露，曾有家属在预约插胃管时向他隐瞒了病人的真实情况，上门后，他才发现老人实际已在弥留之际。“如果仍按部就班地继续操作，后续一旦出现问题，我可能要被追究责任。”他对此颇为感慨，并强调上门服务绝不是简单地扎个针、换个药，而是涉及病情评估、风险判断、医患沟通等多个环节。

“医院里的护士面对的是相对标准化的环境，但进入家庭后，照护人员就需要独立完成评估、判断和处理，每一次面对的都是不同的人、不同的家庭，”邱至尊认为，照护人员需要谨慎评估老人的生命体征、病情状况和照护环境，对从业者的专业能力、实践经验和风险意识有着更高要求。他表示，必要时叫停服务，既是保护老人和其家庭，也是照护人员的自我保护。

付从英介绍，从医院走向家庭，不仅要完成护理操作，还要承担沟通、评估、协调等更多职责。平台通常会为护士的执业资质、工作经历进行审核，部分服务还需专人带练，考核通过后才

能开展。“只有具备足够的专业能力，才能让老人和家属真正放心。”她说。

记者注意到，在约90%的老年人选择居家养老、失能失智老年人口已超过4500万人的当下，邱至尊、周世豪、付从英为之奋斗的行业正在逐渐被政策照亮。

2025年上半年，《关于加快推进养老服务技能人才培养意见》印发，提出全面推行职业技能等级制度，规范组织实施和证书颁发等7项重点任务；同年12月印发的《老年护理服务能力提升行动方案》提出，逐步构建医联体内医疗机构之间以纵向为主的一体化老年护理联动模式，推动机构内老年护理服务向社区和居家延伸，扩大“互联网+护理服务”覆盖面。2025年12月，民政部、财政部联合印发《关于全面启动实施向中度以上失能老年人发放养老服务消费补贴项目的通知》，决定在试点工作基础上，于2026年1月1日起，在全国范围内组织实施向中度以上失能老年人发放养老服务消费补贴项目，实施周期为12个自然月。2026年3月印发的《关于加快建立长期护理保险制度的意见》提出鼓励使用居家和社区护理服务，在支付比例上给予适当倾斜。

周世豪坦言，上门服务是一个相对新兴的行业，不少人对它缺乏了解，市场也尚未完全打开。他同时认为，与其急于扩大规模，不如先提升服务质量，逐步形成成熟的服务流程和体系。他期待未来能有越来越多的人才加入上门服务行业，在温情中共同织密养老服务网络。

漫画/高岳

□ 本报记者 潘从武
□ 本报通讯员 闫 伟 王月

筑法治之基，行法治之力，积法治之势。

近年来，新疆维吾尔自治区哈密市将法治建设作为城市发展的重要支撑，以系统性实践推动依法治市向纵深推进，通过特色立法、规范执法、司法联动及全民普法等全方位变革，重塑治理肌理，为经济高质量发展注入澎湃动能。

哈密市委常委、政法委书记黄绍伟告诉《法治日报》记者，从打造“小快灵”特色立法体系，构建“综合执法+服务型执法+信用约束”模式，到普法宣传分头施策，“精准滴灌”，法治的种子已在哈密结出累累硕果，绘制出一幅法治引领高质量发展的壮美画卷。

特色立法守护民生态

地方立法如何惠及民生，守护生态？

哈密市伊州区居民张女士对此深有感触。2025年12月的一天，张女士家中暖气出现故障，供热公司仅用两小时就将管道修复完毕，维修时间较之前大幅缩短。这一改变正源于新修订的《哈密市城市供热用热管理条例实施办法》确定的服务标准。

记者了解到，近年来，哈密市秉持“立法为民、立法靠民”理念，聚焦戈壁生态保护、营商环境优化等领域，打造“小快灵”特色立法体系。2020年以来，哈密市相继出台8部地方性法规和9部政府规章，填补多项立法空白。

2025年3月施行的《哈密市戈壁生态环境保护条例》作为新疆首部戈壁生态保护法规，明确了对挖掘戈壁石等行为的处罚标准，为破解长期以来的治理难题提供了法治保障。与此同时，当地企业也积极探索戈壁生态环境保护，徐矿集团哈密能源有限公司将255亩戈壁滩改造成绿洲，年固碳800吨，阻滞沙尘12万吨，建成新疆首个高盐矿井水绿化造林示范工程。

立法与民意的深度融合，让每一部法规都承载民生温度。近年来，哈密市设立6个基层立法联系点，成为民意“直通车”，民主立法直通民心。在《哈密市养犬管理条例》制定过程中，伊州区西河街道文化路社区恳谈会收集283条意见和建议，其中“为犬只活动区域设置电子围栏”的建议被采纳。“老百姓的话真能变成法条。”参加恳谈会的居民王女士感慨道。

立法夯实制度根基，高效政务服务与法治化营商环境则持续释放红利。哈密市司法局党组书记、副局长洪燕告诉记者，近年来，哈密市以职责清单为基础，通过标准化工作流程推动行政运行规范化，将政务服务中心作为前哨窗口，加快构建“规范、高效、透明、便民”的政务服务新格局；通过依法厘清市区两级2266项政务服务事项，实现“应进必进，清单之外无权力”；推进要素标准化，群众办事满意率达99.99%；打破地域壁垒，落地“跨省通办”事项累计2304项，以成本“减法”促效能“加法”。

此外，哈密市持续优化法治化营商环境，通过构建权责法定机制、严格规范执法监督、营造稳定、公平、透明、可预期的市场环境，新能源、传统工业、特色农业、现代服务业等多元产业纷纷受益，法治成为招商引资的“金名片”。哈密市委政法委员会副书记白杨说。

刚柔并济彰显法治温度

执法是法治建设的关键环节。

洪燕介绍，近年来，哈密市深化行政执法体制改革，创新构建“综合执法+服务型执法+信用约束”模式，让执法兼具力度与温度。通过完善84项行政执法相关制度机制，制定《哈密市行政执法人员执法行为规范（试行）》等文件，严格执行“首违不罚”“轻微免罚”清单，给予企业容错空间。

“哈密市还探索以信用承诺函替代投标保证金”“零押金”竞标模式，让信用监管释放红利。2025年以来，已为39个建设项目释放流动资金1350万元。通过推行“帮办代办”等暖心服务，帮助352家企业重塑信用；通过“送法上门”“预警式座谈”防范风险。2026年以来，市场监管部门已开展“送法入企”56次、业务培训38场次。”洪燕说。

公平正是法治的生命线。

近年来，哈密市建立“府院联动+法检司律四方会商”机制，深化行政复议改革，加强兵地联调与法律援助，推动司法与行政良性互动。在哈密某建筑工程公司诉伊州区人力资源和社会保障局工伤保险资格认定案中，伊州区人社局主动对接法院，自行纠正程序问题，开庭前与当事人审查沟通，争议得到实质性化解。此案打破行政自主执法、司法被审查单向模式，推动行政机关系主动纠错。

采访中，白杨告诉记者，“府院联动+法检司律四方会商”机制运行以来，行政争议调撤率从2022年的18.39%提升至2024年的37.18%，2025年持续向好；联席会议对高风险败诉案件提前预警，实质性化解12件一审案件。

此外，哈密市、区（县）单独设立了复议与应诉部门，打造“一站式”调解中心，2025年，该市行政复议案件调解和解率达62.8%，同比上升24.92%，且90%以上行政争议经行政复议后未再进入行政复议诉讼程序。

法治精神浸润千家万户

法治社会建设离不开全民参与。

“近年来，哈密市以铸牢中华民族共同体意识为主线，推动法治宣传从‘覆盖’向‘实效’跃升。”洪燕表示，哈密市委、市政府高度重视普法工作，把普法工作纳入“一把手”工程，党政负责人带头参与，通过“履职评议+实地督查”层层传导压力。“八五”普法期间，哈密市两级财政投入524万元，发放法治书籍80万册。

“普法宣传则突出‘精准滴灌’，分类施策。”洪燕举例，面向国家工作人员，哈密市实现常态化“一月一讲”法治讲座；面向青少年，开展“14周岁法治生日”活动，全市中小学共配备268名法治副校长，建立青少年校外综合实践基地；打造应用“哈小法”“法伊伊”“法呦呦”等特色普法IP，培育“蒲类说法”“东天山下话法治”等新媒体宣传品牌；巴里坤哈萨克自治县、伊吾县乡镇司法所组织“马背宣讲队”和“快板普法团”深入边远牧区，让普法宣传更接地气，更具感染力。截至目前，全市2000余场普法宣传覆盖62万余名群众。

记者了解到，哈密市大力开展“送法”活动，进一步增强群众法治意识。84名专业法律顾问与1296名“法律明白人”、457户“农村学法用法示范户”联合开展1820场次“送法进乡村”活动，为1.35万人次提供咨询服务，筑牢村居矛盾化解首道防线；开展240场次“送法进企业”活动，推动企业合规经营；开展“送法进景区、进酒店”活动，打造守法诚信经营目的地。

从机关到基层，从立法、执法到守法，哈密市以法治“硬举措”优化发展“软环境”，让法治精神在“甜蜜之城”落地生根，结出“硕果”。黄绍伟表示，未来，哈密市将继续沿着法治轨道笃定前行，以高水平法治护航高质量发展。

「甜蜜之城」结出法治「硕果」

新疆哈密以系统性实践推动依法治市向纵深推进