

# 养老服务师资格认证标准即将出台,记者深入养老机构探访—— 新职业为养老服务带来哪些变化?

**体会** 与老人共情 关怀更到位

对兼顾统筹管理的养老服务师而言,一个人常要对数十位老人,肩负协调老人、护理师、家属多方需求的重任。他们的职业成长之路并非一帆风顺,而是在磨炼中积累经验,为老人找到照护“最优解”,将关怀融入每一个细节。

“养老护理是一门技术活,除必备的专业素养与照护技能外,共情能力尤为重要,要让老人切实感受到关怀。”崔晓霞常与护理员分享与老人相处的经验,助力双方建立良好关系。她曾服务过多位孤寡、失独老人,其中一对老夫妇的女儿因病离世,相处久了常向她提及女儿。崔晓霞看在眼里、记在心上,每逢节日都

会带一束鲜花探望。“我知道他们心里难受,送花时会格外注意表达方式,避免勾起他们的伤感。他们孩子的年纪比我大些,我每次都说是送花给‘姐姐’,老人心里会好受些。”崔晓霞说,用心对待每个细节,与老人相处便会愈发融洽。

职业成长路上难免遭遇委屈。入职初期,衣美静给一位认知障碍老人喂饭时,突然遭到推搡,餐盘也被打翻。其他护理师见状赶忙解围,将她扶到一旁。衣美静心中满是委屈与困惑。后来,随着工作经验积累,她逐渐了解到认知障碍老人的病情特点,学会留心观察、事前预防、安抚情绪。她以共情之心对待老

人,主动学习认知障碍专业知识,站在老人角度理解疾病带来的“不受控”,慢慢摸索出相处之道。这些点滴积累,帮助她顺利从护理师转型为养老服务师。

“相处时间久了,我们之间会建立深厚的情感连接,有的甚至像家人一样彼此牵挂。”衣美静笑着说,一位年过八旬的奶奶将她的照片贴在房间,与孙辈照片摆在一起。这位奶奶擅长手工制作,还特地亲手做了手工花送给衣美静,祝她事事顺利。每每想起这些,衣美静心里都暖暖的。“能获得长辈认可,就是对我最大的鼓励。我也常和护理师伙伴分享经历,带大家以积极状态服务每一位老年人。”

**挑战** 从业需规范 认知待提升

养老服务关乎个人,更关联家庭。随着经验积累,衣美静对养老行业的认知愈发深刻。“一位老人背后就是一个家庭,老人状态改善,能带动整个家庭向好发展,子女也能更专注于自身事业与生活。因此,养老工作不仅服务老人,还间接支撑着多个家庭正常运转。”她说,自己始终以“如果让现在的你去照顾老年的自己,你愿意吗”自勉,激励自己不断提升。同时,她对未来充满干劲,希望持续学习养老行业知识,更好地应对工作挑战与养老服务师新职业带来的发展机遇。

日常工作中,崔晓霞发现,社会对养老服务的认知度仍有提升空间。她希望更多的人了解养老服务行业现状,为老年人长期照护提供更多可能。“很多老人不清楚现有养老服务内容、获取渠道,甚至不了解家门口社区卫生服务中心的上

门服务项目,遇到特殊情况也不知如何求助。”信息获取渠道有限、智能设备操作不便等问题,导致老人难以获取养老服务“刚需”信息。“如果社区或相关部门能主动发挥桥梁作用,对接老人需求与养老服务资源,就能为老年人提供更多选择,让深层需求被‘看见’。养老服务师在这一过程中,大有可为。”

2025年7月,人力资源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。严格来说,养老服务师是尚未出台认证政策的新职业,衣美静、崔晓霞等人虽然工作内容与养老服务师高度契合,但还未成为真正意义上的养老服务师。

目前,这类从业人员都在等待相关政策出台,准备积极参与资格认证。

记者了解到,近年来,养老服务师行业人员短缺情况虽有所改善,但人手依旧稀缺。北京福寿康鑫健康养老服务有限公司运营总监杨武军介绍,公司目前有约15名类似崔晓霞的养老服务师、近700名养老护理员,人员短缺问题总体有所缓解。但是,节假日尤其是春节期间,护理员返乡需求增加,仍会出现人员紧张的情况。“目前,养老服务师中,八成以上有一线医疗行业从业经历。结合公司定位与照护需求,我们重视引入专业人才、强化专业性,同时鼓励年轻护理员通过学习积累晋升为养老服务师。”杨武军表示,相关政策出台后,公司将鼓励从业人员提升资质、考取证书,并提供相应支持。

(北京晚报)



衣美静带着老人外出欣赏风景。(受访者供图)

**现状** 从基础照护到定制管家

“叔叔,昨晚睡得还好吗?有没有哪里不舒服?”清晨,在北京泰康之家·燕园社区,养老服务师、楼层代主管衣美静完成交班后,逐一走进楼层30位老人的房间,了解老人的身体状况。她先扫视房间排查安全隐患,再与当日的轮值护理师沟通照护细节。

今年2月,老年服务与管理专业毕业的衣美静,从燕园护理公寓护理师晋升为楼层代主管。对这位“00后”而言,这是个不小的挑战。“我负责的9层是最早开放的楼层之一,主要服务需要协助照护的老人,年龄跨度从60岁到100岁,其中入住最久的老人已住了10年。老人的身体机能会随着年龄增长逐渐下降,需要在定制专属照护方案的基础上动态调整,确保精准照护。”

作为养老服务师,衣美静需要全面掌握这30位老人的健康状况与个性化需求,开展需求评估、定制照护方案。除基础照护与专业照护外,她还负责老人的心理疏导、社交支持、家属沟通以及护理师的培训指导、服务质量管控等工作。“入职后,我做了三年多护理师,轮流照护过楼层每位老人,对大家的情况都很熟悉。成为养老服务师、楼层

代主管后,工作视角从执行照护转向楼层管理,内容拓展至风险预防与团队管理。”衣美静认为,这种视角转变至关重要,能保障照护方案的连续性与适应性,为老人提供高质量服务。

除养老社区外,养老服务师在居家养老服务中同样扮演着关键角色。在北京福寿康鑫健康养老服务有限公司,养老服务师、照护管理师崔晓霞曾有五年外科护士从业经历,2020年转行进入养老行业。她的工作内容涵盖老人需求评估、个性化方案制定、服务持续跟踪等。同时,崔晓霞还要为上门护理员与老人“合理匹配”,选派适配的护理员提供长期照护,而精准匹配建立在对双方的全面了解之上。最多的时候,她曾对接60位老人,仅定期上门回访就需要投入大量时间和精力。

老人情况各异,除个性化精准服务外,崔晓霞的护士从业经历在应对特殊难题时发挥了重要作用。她曾遇到一位完全瘫痪、双腿变形的老人,护理员不敢贸然处理。崔晓霞凭借专业经验,亲自示范指导护理员操作,直至护理员掌握护理要点。后续回访中,她持续关注老人状态,与护理员分享照护注意事项。



崔晓霞(左)在查看老人情况。(受访者供图)