

健康照护师：

让健康照护更有温度

本报记者 丁美栋

新职·新知 ⑧

“早上好，昨晚睡得舒服吗”“别着急，细嚼之后再慢慢咽下”“来，把手给我，要测今天的血糖了”……在医院、社区、家庭、养老机构等场所，有这么一群人，他们几乎寸步不离地守护在照护对象身旁，细心地进行健康与生活照料——他们就是健康照护师。

作为新职业之一，健康照护师通过运用基本医学护理知识与技能，观察发现照护对象的健康问题，有针对性地对老人进行预防、康复及照护，或提出送医建议等。随着人口老龄化程度的不断增加，社会对健康照护师的人才需求越来越大。

寸步不离地陪伴身旁

——管得了日常健康，看得住吃喝睡眠，顾得上心情愉悦

上午9点不到，记者走进重庆市大足区中医院康复科大楼，看到健康照护师简道成正搀扶着照护对象老陆做肢体康复训练。

医院里，大家都亲切地叫简道成“简大哥”。今年3月，经朋友介绍，简大哥开始担任65岁的脑溢血后遗症患者老陆的健康照护师，负责看护老陆的日常起居。

“老陆，今天的饭菜香不？是你爱人做的哟，你看人家好关心你哟！”中午，简大哥细心地喂老陆吃

着午饭，并不断逗老陆开心。喂完饭，简大哥拿起旁边的水壶，帮助老陆喝水润喉。

作为健康照护师，简大哥除了洗漱、上厕所，其余所有时间几乎都和老陆在一起。简大哥向记者展示他的每日行程：早上6点半左右，简大哥等老陆睡醒，需要给他喂水、喂药，同时帮他洗漱和准备早餐。白天，会将老陆带到康复中心，帮助老陆改善肢体功能。晚上，负责给老陆擦洗身体，进行四肢按摩。就寝前，需要保证床上用品干燥清洁。直到老陆安然入睡，简大哥一天的健康照护工作才算结束。

除了日常起居的看护之外，简大哥还要每天陪老陆谈心、加强沟通交流，做好心理疏导工作。简大哥告诉记者，对于健康照护师而言，会遇到不少有基础疾病的老龄看护对象，这些老人随着年老去，智力和语言能力会逐渐衰退。老人的情绪有时不稳定，会哭、会闹、会耍脾气。健康照护师需要主动交流谈心，从心理层面给予安慰，分散他们的注意力。

“比如在搀扶老陆进行康复训练时，我会说‘老陆，雄起’来鼓励他。晚上睡前，我也会和他聊天，告诉他‘有任何需要我都会在身旁’。”简大哥说。

管得了日常健康，看得住吃喝睡眠，顾得上心情愉悦。在简大哥的精心照护下，老陆从开颅手术后的卧床不起，到现在能在室外散步，身体状况有了明显的改善。中秋期间，老陆的儿子从深圳回到大足，专程登门向简大哥致谢。

“当老陆的儿子握着我的手，满眼感激之时，我的心中美滋滋的，干这份工作的成就感油然而生。”简大哥笑着说。

像家人一样倾听诉求

——将心比心、以心换心，照护对象也会感受到你的暖意

做好健康照护师不是一件容易事。从业者在掌握



简道成(右)在搀扶照护对象进行康复训练。 瞿波摄



曾统玉在整理病床。 瞿波摄

康复护理知识的同时，还需要有心理观察和细致沟通的能力，能够有效回应服务对象的诉求。

曾统玉对此深有体会，50多岁的她有多年的健康照护经验，至今已看护过十余位照护对象。据她介绍，她的照护对象平均年龄在80岁以上，多为失能、半失能老人。“老人能够感觉到自己的身体不舒服，却很难准确用语言反馈。在看护时，健康照护师需要多问多观察，和老人聊天的过程其实是在给老人做‘体检’，能够及时掌握照护对象的身体状况和需求特点。”

了解照护对象基本情况后，极致的细心和耐心是曾统玉做好照护工作的诀窍。以照护糖尿病患者为例，光是吃饭这一项，就有很多讲究：在食物类型上，避免高热量、高脂肪和高糖类食物的摄入，防止患者血糖升高。喂饭时，需要让失能、半失能患者保持身体后仰45度的“半坐”态，便于吞咽，又不容易被呛住；饭后饭后还要测量患者血糖，做好记录和数值对比……

“必须要把老人当作自己的家人来照顾，站在子女的角度去理解老人，你才能做好这份工作。”曾统玉曾遇到一位癌症晚期的照护对象，老人由于疼痛，不分昼夜地发出叫喊和敲打声。每当出现这种情况，曾统玉都会拉着对方的手，像儿女般轻声细语地安抚：“婆婆，不要闹嘛，你要把心静下来，身体才会好点。等你舒服了，我们明天就出去耍……”

“我们要多问多观察，主动发现照护对象举手投足间

透露出的健康信号和看护需求。给照护对象足够的安全感，让对方信任你、依赖你。将心比心、以心换心，你把照护对象当作家人，他们也会感受到你的暖意。”曾统玉说。

曾统玉也曾照顾一位有认知障碍的老人。记得结束工作、向老人告别时，老人拉着曾统玉的衣角，叫出了她的名字，轻声说“别走”。曾统玉眼眶湿润：“老人困在时光里，忘记了很多事情，却还能在记忆碎片里记住我。”

提升健康照护的业务能力

——这份工作做得越久，自己的照护功夫也越来越“精”

中国老龄科学研究中心数据显示，截至2022年末，我国60岁以上老年人达到2.8亿，其中失能、半失能老年人超过4000万。此外，还有大量慢性病患者、术后康复患者，他们不同程度需要医疗护理和长期照护服务。健康照护师的出现能够满足专业化、精细化的照护需求，帮助减轻家属和医护人员的精神压力，有利于我国长期照护服务体系的建立。

随着社会对健康照护师的职业认可度提高，队伍建设要求也越来越规范。依照《健康照护师国家职业技能标准(2022年版)》(以下简称《标准》)，健康照护师被分为五级/初级工、四级/中级工、三级/高级工、二级/技师、一级/高级技师5个等级，业内称为“一二三四五”，等级越高，工作年限及学时要求就越高，对于同一照护项目的技能要求也越严格。《标准》规定，健康照护师需要具备生活照护、基础照护、活动与康复、心理照护等能力，较高等级的健康照护师还需具备培训指导、照护管理和技术改进等能力。

经验丰富的曾统玉已获评高级技师，她依旧每天不断学习新知识，提升业务能力。曾统玉介绍，除了参与医院科室的培训外，她还报名参加健康照护师的培训，增加医学多学科的知识和技能储备，让自己有能力照护好更多类型的人。简大哥如今是初级工，他也在积极参与各类培训，提升自己的工作技能和沟通水平，并准备参加健康照护师的升级考核，“更高等级的证书代表我更专业嘛”。

广阔的行业前景和完善的评价机制，也吸引了很多年轻人投身其中。在重庆市大足区聚足职业技能培训学校，记者见到了20多岁的大学毕业生陈立梅，她表示：“健康照护师课程很有挑战性，但想到能够帮助照护对象减轻疾病痛苦，我愿意在这个行业深耕。”

2021年起，在当地人力资源和社会保障政策扶持下，大足区聚足职业技能培训学校开展健康照护师补贴性职业技能培训，参加结业考试通过后便能“持证上岗”。陈立梅已顺利拿到合格证书，即将迎来她的第一位照护对象。大足区人力社保局局长蒋仕惠告诉记者，当地将扩大健康照护师职业技能培训覆盖面，培育发展更多的高水平健康照护机构，为相关人才提供精准有效护航，让失能、半失能老人得到更为专业周到的照料。

“这份工作做得越久，自己的照护功夫也越来越‘精’。每当看到照护对象身体状况转好，我心目中充满成就感。”曾统玉干劲十足，她正在总结多年的照护实践经验，希望今后能够开设自己的健康照护机构，帮助更多需要帮助的失能、半失能老人。



扫码观看视频

课间十分钟，呵护学生茁壮成长

王晶明

日前，针对一些学校缩短学生课间休息时间、缩小课间活动范围一事，教育部相关负责人接受媒体采访时表示，将坚决纠正以“确保学生安全”为由限制学生必要的课间休息和活动的做法。

对于学生的全面成长而言，课间十分钟能起到重要作用。教育从来不是只关乎分数成绩，注重孩子身心健康、全面发展才称得上是科学的教育。以此为方向，国家出台一系列政策措施，让每一个看似微不足道的改变都成为呵护学生健康茁壮成长的“阳光”。

保证学生心理健康是教育的必要组成。北京安定医院儿童精神医学首席专家郑毅指出，学校生活是影响孩子心理状况的一大因素，一旦产生心理问题而未诊疗，就有可能导致心理疾病；如此一来，成绩再好也是得不偿失。近些年，伴随教育理念不断升级，国家在加强学生心理疏导、“双减”等方面推出了一系列措施，使课堂更轻松、书包更轻便，原来由课业繁重、考试成绩带来的心理负担大大减轻。与考分相比，人格健全在一个人的成长发展中占据更核心的位置，因此必须予以重视。

身体健康应是教育重点关注的內容之一。就拿课间十分钟来说，时间虽短但意义不小。经过四五十分钟紧张快节奏的课堂学习，课间休息十分钟有助于缓解疲劳、恢复调整，就像弹簧有张有弛才能保持弹性。但校方和老师或因担心发生意外，或是没有按原定计划完成授课进度，因而禁止课间出本楼层或直接

连堂，导致学生休息不好，不仅影响身体健康，还会使学习效率降低。这无异于本末倒置，捡了课间十分钟的“芝麻”，丢了长远发展的“西瓜”。把恣意奔跑、欢声笑语的活动时间还给孩子们，给他们劳逸结合、适当“放空大脑”的机会，反而更有利于学生学习。

全面发展是教育的关键目标。眼下，学校重视学生多维度发展。比如，2016年教育部等11部门《关于推进中小学生研学旅行的意见》出台，鼓励学生研学旅行。近年来，各类研学活动火热流行，孩子们走出教室，在大自然里、在古建筑中开拓了眼界。再比如，去年劳动课走入中小学生学习课程表，教学生如何将新鲜食材烹成美食、如何穿针引线缝补衣服等等；还有学校带领学生前往农村，下地插秧松土种菜……这些课程多维度地完善学生的思维和认知，告诉他们，知识不仅在书本上，也在生活中、实践里，令他们在知与行的统一当中增进了对世界的理解。

教，上所施，下所效也。学校的每个举动都会潜移默化地影响学生三观。关注身心健康、全面发展的教育将为学生塑造好的成长环境，助力他们成为了解世界、了解自我的优秀人才；同时，也在学生心底埋下一颗“什么才是教育”的种子。待其生根发芽，又会继续影响他人，对国家、民族的永续发展善莫大焉。

社会 杂谈

事件

安徽合肥推动12345热线建设——

打造一条百姓满意的服务专线

本报合肥电(记者罗阳奇)“多亏了12345热线，地里的麦子可是收上来了!”今年夏天，抢收小麦的关键时期，安徽省合肥市肥东县的种田大户王建武着了急：他联系的收割队，因为价格没谈拢拒绝收割，而天气预报显示第二天就要下雨。

情急之下，王建武向合肥市12345热线求助。合肥市12345热线中心了解情况后，随即要求肥东县政府紧急处理，在当日内办结。经过协调，当地政府在当天下午就为王建武联系了收割队进场收割。

从接到投诉到开始收割，全程仅用了4个多小时，这得益于合肥市建立的12345热线“督办+考核”机制。“如今我们已经将热线事项办理纳入市委综合考核、市政府目标管理绩效考核等。对重要、疑难、重复的投诉

过去，当我们在生活和工作中遇到困难时，找哪个政府部门、打哪个电话，可能要费些功夫查询。如今，全国多地都有了属于自己的12345热线。各类投诉和咨询，一个电话就能解决。但如何让热线发挥桥梁作用，更好地为民服务，考验着政府部门的智慧。

热线建设要从智能化上下功夫。12345热线，一头连着职能部门，一头连着千家万户。解答群众的疑问，不能仅仅依靠接线员的个人能力，而是要依托智能化建设，用庞大的线上知识库为群众答疑解惑。当然，智能化建设也不能止步于知识库，还要利用人工智能等前沿技术，打造智能客服，提供快速、准确、实时的咨询服务。

热线建设应推动“接诉即办”机制的形成。热线收到群众诉求，仅是工作的开始。要通过考核和督办，在相关部门中产生震慑作用，拧紧热线办理的责任链条，形成“群众来电—诉求解决—群众满意”的闭环，让接到投诉后及时

点评

为民服务要更进一步

罗阳奇

办理成为各部门的自觉。面对群众多次反映的共性问题，则要举一反三，由相关部门牵头，开展专项整治和系统治理，做到回应一个诉求，解决一类问题，提升一个领域。

话说回来，热线存在的作用其实就是“三解”——解决、解释、解气。能解决的事情帮群众解决，群众不明白的地方加以解释，群众不满意的尽量安抚疏导。12345热线只是政府部门面对群众的一个窗口，体现的却是政府部门社会治理思路转变，背后是宝贵的服务意识。即使涉及的很多只是群众生活中的小事，但它攸关人民群众真正的幸福感，也体现着为民服务意识和水平。期待“惠民生、暖民心、顺民意”的12345热线发挥更大作用。

民生新事