

共建和谐美丽城市 共创幸福美好生活



# 养老“新”力量，守护金色晚年

杨浦通过持续的政策创新与实践探索，为养老服务人才搭建成长的阶梯

## 编者按

据媒体报道，近日，上海养老服务人才高校专场招聘活动举行，现场人头攒动、气氛热烈。银发浪潮吸引众多年轻人入行，再次引发社会各界对于养老事业未来发展的思考。

近年来，杨浦着力构建居家为基础、社区为依托、机构为专业支撑、医养相结合的“幸福养老”服务体系，将养老护理人才队伍建设作为提升区域养老服务水平的关键一环。通过举办职业技能竞赛、加强校企合作、拓宽职业发展通道、落实人才落户政策等一系列务实举措，杨浦不断壮大专业养老护理“新”力量，让更多优秀青年愿意来、留得住、发展好。



## 从护理员到分院长

清晨，杨浦区社会福利院的住养大楼里，罗思哲在楼层护理站整理完交班材料，按惯例来到走廊，一边查房，一边和老人打着招呼：“阿婆，早啊”“昨晚睡得怎么样”……养老院的工作总与“忙碌”等字眼联系在一起，但罗思哲从不喊累。“来都来了，”她经常说，“来了就要做好。”

这位“95后”分院长，已在杨浦区社会福利院工作了好几个年头。2025年，罗思哲的名字出现在杨浦区人才引进落户名单上。那句“来都来了”，在几年的工作实践中逐渐沉淀为“来定了”的坚守。

2016年夏天，湖南妹子罗思哲18岁，还是长沙民政职业技术学院老年服务与管理专业的大二学生。那年，学校与杨浦区民政局合作的区社会福利院“订单班”开始招生。“当时年纪小，玩心重，对未来没太多规划。”罗思哲坦言，选择这个专业最初就是想着“快点就业”，听说有学姐也学这个专业，而且发展不错，就和二十多位同学一起报了名，“来都来了，试试看！”

“订单班”的学生需要提前进入机构见习，于是，没过多久，罗思哲就踏进了杨浦区社会福利院的大门。从房间护理、翻班到行政岗位，两个月的轮转让她对养老工作有了初步概念。“那时更像观摩学习，还没百分百确定要干这行，但觉得环境、同事都挺好，这个工作好像还不错。”

见习结束后，她返校继续读书。2017年，这批“订单班”学员重回杨浦区社会福利院，开始实习。这一次就没那么简单了，从“看”变为“做”，挑战接踵而至。“真的要自己‘上手’了，帮

老人翻身、换尿布、清洁、助行……感觉很多知识立体化了，融入实践了。”罗思哲说，“对这份工作的认知，一下子变得不一样了。”

实习时，罗思哲被安排为一位老人洗澡。同事提醒她，这位老人洗澡耗时很长，每次都要40分钟以上。罗思哲先从日常整理、聊天入手，慢慢地和老人建立起了信任。洗澡时，她一边轻柔操作，一边用聊天转移老人的注意力。“这个地方搓了两遍啦，皮肤都搓红了，我们先洗别的地方好吗……”她的轻声细语，让老人逐渐放下防备。洗到满意时，老人回应道：“很舒服。”

那时，罗思哲感到，她被老人认可了。“成就感像一束光，照亮了前路。我开始认真审视这份职业的价值——我们做的是一件有意义的事。”

毕业后，罗思哲正式入职杨浦区社会福利院。在这里，她接受了系统的岗位培训，参加了各类技能提升课程……如今，她不仅从护理员一路晋升至分院长，还成为了手持二级养老护理员（技师）证的行业能手。

## 技能人才的陆续落户，正在将行业缺口转变为行业机遇

上午8点半，彭文康准时出现在杨浦香樟和煦颐养院的办公室。他的工作日程排得很满：梳理前一天的报修单、安排维修工处理、检查食堂食材的新鲜度、与各家供应商沟通、撰写各类工作计划和报告……

彭文康是这里的后勤副主任，分管消防、维修、膳食、物业、保洁五个板块，事无巨细，桩桩件件都关系到院内近百位长者的生活品质与安全。

“在地产行业，我们是以项目为单

位，每天面对的是几千万甚至上亿的资产，讲究资源整合和宏观模型。而在养老院里，是以‘人’为单位的。”彭文康是主动申请从保利发展江南公司调入康养板块的，他说，一方面是被养老护理行业的发展前景吸引，另一方面是从小的“助人本能”使然。“我希望能够更近距离地接触‘人’，做一些人文关怀的工作，服务社会。养老护理行业能满足我的憧憬。”

入行后，他很快感受到了这份职业的温度，“每天都在服务人。一个老人的需求，可能就是当天最重要的事。我们的思维模式从‘项目影响个体’，转变为了‘个体影响项目’。老人开心，我们就成功。”

当然，这种“颗粒度”的细化也带来了难度。后勤工作要求彭文康成为一名“养老管家”，小到花园里的一棵小草、一个凉亭，大到全院安防、后厨食材，他都要掌握。开展修缮工作时，



时也常需要他亲身上阵。“刚来时什么都不会，结果第一天就让我打螺丝。”彭文康笑着说，“不会也得硬着头皮干。可以说，我的每一项技能都是跟着师傅们现学的。”

彭文康的养老生涯起步，并非想象中的“慢节奏”。入职第一年，他就迎面撞上“三座大山”——上海市养老机构90项服务质量日常监测、消防标准化建设以及养老机构星级评定。

“尤其是90项服务质量监测，体系庞大，指标量化，专业度极高。”彭文康负责的服务安全板块，涵盖了消防与食品安全，是检查中覆盖面最广、细节最多的部分。“从设施设备、标识标牌，到文件记录、现场实操，几乎涉及到院里的每一个人。”

面对挑战，彭文康将地产行业积累的管理经验“迁移”过来：吃透标准、划分权重、铺排计划、紧盯节点。他先是与院长深度探讨各项指标，结合本院特点划分侧重点，制定详细计划并分派给各责任人，最后在约定时间回收成果。“最困难的是结果回收。”彭文康说，“事情太杂，你必须对每个指标都了解透彻，才能判断任务是否真正完成。”

在那段紧张备战的日子里，他细化指标、组织培训、突击考核、定期与合作单位开会研讨……最终，在团队

通力协作下，机构达成了90项监测“优秀”的成绩，安全管理与服务规范迈上新台阶。

去年，彭文康成功落户上海。在他看来，杨浦重视人才、培养人才的良好环境，使得无数人获得快速成长的宝贵机遇。“落户政策为年轻人提供了一个坚实的平台，让我们有信心、有理由留在上海，扎根养老行业。”他表示，技能人才陆陆续续落户，正在将行业缺口转变为行业机遇。

据了解，杨浦全区60周岁及以上老龄人口占户籍总人口比例已超40%，养老服务的缺口亟待人才支撑。近年来，杨浦区委、区政府出政策、搭平台、拓通道，让护理员们看到“留下来”的希望，鼓励大家在杨浦获得更好、更长远的发展。

对彭文康而言，落户不仅是职业上的肯定，更带来了心态上的安定。“一开始从湖南来，总有种漂泊感。现在上海成了我的第二个家乡，我想好好建设它。”

如今，科技蓬勃发展，彭文康对“智慧养老”充满期待。“我相信，把人工智能等‘硬核’技术融入软性服务，不仅能提升护理效率，减轻人力负担，还能为长者开辟更便捷、更有效的康复新路径。”彭文康说。

■汤顺佳 文 宇文昊 摄

