

“一人失能、全家失衡”困扰许多家庭，为此，长期护理保障责任工作在吴兴区试点推行的基础上，今年起在全市域全面推行——

长护险背后的“三个一”

文/图 记者 姚玲利 本版图片由湖州市长护中心提供

每周，护理员小林都会上门为82岁的廖爷爷服务，协助他日常洗漱、进食，以及为他制定合理的饮食计划，还帮助进行肢体康复训练。多年前，廖爷爷因截瘫导致肢体丧失能力，生活无法自理，被评定为重度失能。作为最早一批申请并享受长护险的失能人员，自从有了专业和细心的照料，他的生活质量

得到明显改善。

据2024年浙江省老年人口和老龄事业统计公报显示，按照户籍人口来算，湖州市人口老龄化程度较高，60岁及以上老年人口比例均达到30%以上，失能老人护理需求、长期照护需求增加。

面对“一人失能、全家失衡”的情况，湖州于2023年率先在吴兴区推

行长护险，今年起在全市域全面推行，以“一把尺”“一个家”“一本账”打造出覆盖全民、城乡统筹的“湖州长护样板”。

半年时间过去了，长护险护理员的工作有没有遇到什么难题？失能老人及家属对长护险的服务体验感如何？连日来，记者进行了走访。



“一把尺”保障准入公平

前不久，评估专家带着专业设备来到吴兴区织里镇汤漾村乔大爷家中。她仔细观察着老人的起居环境，轻声细语地询问日常起居细节，并俯身检查老人的肢体活动能力。这套被称为“望闻问切”的评估法，已成为湖州长护险的标志性工作方法。

“科学精准的评估是长护险制度公平

实施的基石，直接关系到保障资源的合理分配和失能人员的切身利益。过去评估失能，要跑四五个部门，民政、残联等部门对失能等级的认定各有标准，老百姓要多个部门跑。”湖州市医保局表示，曾经多头管理导致的重复评估、标准不一，让失能家庭苦不堪言。

于是，湖州市医保局去年联合多部

门出台《失能等级评估管理实施细则》。这份文件统一评估标准、评估流程，并建立标准化评估专家库，从日常生活能力、认知能力、感知觉与沟通能力3大类22项指标中划分5级失能状态，将重度失能人员纳入长护险保障范围，轻度、中度失能人员纳入民政护理服务库，实现“一把尺子量到底”。

在吴兴区东林镇保国村，王子女的女儿全程见证了新评估流程：村委会工作人员、评估专家、评估员与监护人“四方在场”，系统自动推送标准化问卷，评估专家严格遵循现场实际观察情况，如实填写评估问卷。完成提交后，系统基于问卷采集的详实数据，自动生成评估结论。整个评估流程全程公开透明，有据可依。

为确保这把“尺子”精准，湖州组建了800余人的专业评估队伍。评估专家不仅要观察生活能力、询问患者感受，还需综合家属陈述和邻里反馈，全程“望闻问切”，全程录像存档。数据显示，今年以来，这套方法已服务8804名失能人员，年龄跨度从2岁幼儿到107岁老人。

“浙里办”App的上线更让服务提速。长兴县75岁的陈为红老人家属回忆：“上午提交材料，第二天评估人员就上门了。”老人家属在了解了长护险的待遇政策后，决定送老人到护理机构入住，享受每日50元的保险补贴。截至目前，全市长护险参保人数达295.53万人，累计服务重度失能人员7135名。



专家现场给失能老人开展评估。



专家现场开展“多评合一”工作。

在“南太湖智护平台”驾驶舱，电子屏上实时跳动着全市长护险的运行数据：服务时长106.36万小时，项目服务累计354.40万次，满意度99.76%……同时展示湖州市地图的屏幕上密密麻麻分布着红、绿、黄三色的点，每一个点都代表着当天失能人员的护理服务状态。

“既要雪中送炭，也要细水长流。”工作人员道出运营智慧。这套系统通过蓝牙信标打卡、AI语音稽核，实现服务全程留痕。

长护险的可持续性不仅依赖合理的制度体系，还得益于科学管理的“一本账”。湖州通过多元筹资、动态调整、优化服务、智能监管，确保基金“花在刀刃上”。

家住吴兴区红丰家园的李大爷因脑梗失能，入住绿康护理机构每月需支付4000元的护理费用，给家庭带来沉重负担。自长护险政策开展后，经评估李大爷符合重度失能标准，且因绿康属于长护险定点机构，李大爷每天可享50元补贴，剩余金额养老金完全覆盖。这不仅让李大爷得到持续专业照护，也让家人卸下经济重担。

统计表明，在筹资机制上，湖州坚持“个人出小头，政府出大头”的原则。按每人每年90元定额筹资，职工费用由医保基金与个人账户分担，城乡居民仅需自付30元，其余由财政补助。

待遇支付方面，机构护理每日支付限额50元，居家护理月限额1200元。系统数据显示，居家护理占比达62.17%，更契合群众偏好。“这种差异化的支付标准，既满足了不同家庭的需求，又确保了基金的合理使用。”市医保局表示。

今年5月，市医保局出台了《湖州市长期护理保险居家护理人员服务规范手册》规范居家护理的行为准则及服务流程。浙江普康养老服务有限公司长护险负责人王星星对监管制度深有感触：“虽说等级评定压力大，但实实在在提升了护理员的服务质量。我们现在不仅有了标准化服务流程，还新增服务后评定、失能人员检查、家属满意度调查等内容，以及对护理员上门服务的实施监管等措施，这些措施也便于我们对护理员进行集中管理。”

不少失能老人的家属说出期待：“希望长护险能覆盖更多服务项目，让更多失能老人得到更好的照顾。”对此，市医保局回应：“我们正在积极拓展医疗护理、认知症照护、辅具租赁等专业服务，同时将通过社区宣传、媒体推广等多渠道提高政策知晓度，让这项惠民政策更好地服务群众。”

市医保局表示，未来将持续优化长护险制度体系，重点完善筹资机制和服务供给，是让每一位有需要的失能老人都能享受到有温度、有质量的照护服务。

「一本账」算好科学管理

吴兴区第二届长期护理保险护理服务技能竞赛



长护险技能大赛。

“一个家”破解护理难题

德清县阜溪街道的陆企新老人家里，护理员王敏常为老人做肢体按摩。之前，王敏冒雨赶来处理老人突发不适的场景，让全家人记忆犹新。王敏不仅帮忙把老人送到医院，还一直陪护到转危为安，让陆爷爷家里人很感动。如今，已把她也当成家里人对待。

这样的转变来之不易。吴兴区试点初期调研显示，持证护理员缺口大，现有人员也常遭遇“门难进、脸难看”的窘境。不少护理员回忆，第一次上门为失能人员服务时，失能人员对护理很抗拒。这样的情况在护理工作中并不少见——护理员们既要应对专业技能不足的困境，又要化解患者的心理防线。

“只有持续精进护理技能，让专业能力成为坚实后盾，才能以更高效、更贴心的服务真正温暖患者的心灵。”这是湖州护理员们共同的心声。湖州市长护中心在专业能力建设方面，建立了标准化培训体系，为此与湖州师范学院合作建立护理员实训基地。

33岁的护理员李宁宁入行两年多，她曾参加吴兴区第一届长护险护理技能大赛，凭借较为标准的穿衣、喂药操作获得三等奖。她表示，比赛让她更加专业。在德清县莫干山镇服务的高阿姨跟着资深护理员学习后，掌握了专业的康复手法。截至目前，全市已有1795名护理员通过培训获得专业资质。

更令人感动的是，许多护理员与患者建立了深厚感情。“失能人员从最初的暴躁到逐渐的改善，信任慢慢建立，后来连家中的钥匙都放心交给我。”护理员李宁宁说。她说起这份工作，内心还是很有成就感的。

如何给护理员一个“家”？我市通过系统性举措为护理员构搭建可靠保障的家园。今年1月，湖州市长护中心在吴兴月河街道吉山社区设立了全市首个“长护之家”，截至目前，陆续有南浔善琏、长兴和平等17个“长护之家”成立，成为853名护理人员的“温暖港湾”。

南浔善琏“长护之家”工作人员沈衍伶介绍，这些驿站不仅提供休息场所，也是一个政策宣传窗口和应急服务站。护理员可在天冷时来热饭，天热时来吹会空调休息。更重要的是，一旦护理员上门服务遇到突发状况，“长护之家”可提供应急措施。

“现在终于能睡个安稳觉了。”失能老人的家属们不约而同地感慨，道出了长护险服务带来的改变。为保障服务

质量，湖州建立了覆盖市县两级的服务网络。1个市级中心和5个区县分中心统一管理着90家护理机构和21家居家护理机构，在“赛马比拼”机制下展开良性竞争。安吉县某养老机构因服务质量不达标被要求整改，负责人坦言：“现在必须提升水平，否则没资格‘参赛’。”



护理服务。



南浔区善琏镇的“长护之家”。



护理员参加技能大赛。