



北京慈爱嘉养老服务有限公司
参与高等职业教育人才培养报告

2023 年度

目录

一、企业概况	3
二、北京慈爱嘉养老服务有限公司参与办学总体情况	6
三、企业资源投入	7
四、企业参与教育教学改革	9
案例 1：搭建“入学即入职”培养试点 构建产教融合新生态	9
案例 2：联合开发康养服务教育课程资源	13
案例 3：康养学习营地 提升素养模型	16
案例 4：康养学习型创新组织 行业产教融合共同体成立	19
五、未来发展展望	22

一、企业概况

慈爱嘉创办于 2009 年，是中国首家学习国外管理模式，开展专业居家护理服务的公司；通过网络技术开发，成功打造互联网+养老服务的全方位服务平台。根据中国特色不断开发各类养老服务产品，满足老年人的多重身心需求。

2019 年获得首批北京市三星级社会企业的称号，并通过了中国社会企业认证的最高等级—金牌社会企业认证。



一路走来，慈爱嘉不断探索可持续发展模式，将市场运营、政府支持、公益资助相结合，从开发社区服务和居家服务着手，在老龄化社会环境中寻找提升人们生活质量和幸福感的解决方案。

作为一家社会企业，慈爱嘉团队以“关注人和社区，传递爱和美好”为使命。我们的服务主要有：居家康养服务：中医

上门、居家康复、护士上门、专业照护等；驿站运营、社区嵌入式养老院运营；养老技能培训、培训输出；无障碍设计和改造、家庭综合维修与深度清洁等。特别是我们的自主开发拥有独立知识产权的美丽花大数据平台通过六十个模块为居家服务和社区服务管理提供了有效解决方案。

为了推动行业发展，慈爱嘉积极发挥行业协会作用，担任中国社会福利与养老服务协会副会长、社区居家养老服务分会会长、中国老龄产业协会副理事长、北京市养老行业协会理事、北京老龄产业协会监事长、东城区养老行业协会会长等职务，通过举办论坛和工作坊以及出版教材和培训等方式，发挥影响力，推动行业进步。

十几年来，慈爱嘉和我们的团队成员受到了社会的广泛关注和肯定：



慈爱嘉长期坚持在养老服务一线的专业团队成员也受到了

政府和社会的鼓励和肯定，十几年来，我们的员工获得了 50 余人次的表彰，政府还支持他们建立劳模创新工作室，有的员工还当选为人大代表、政协委员，为政府积极建言献策。



慈爱嘉康复师高莉：2022 年首都劳动奖章获得者



慈爱嘉杨林医生：2020 年北京市劳动模范



慈爱嘉雷小精：长护险试点
护理服务技能大赛一等奖

慈爱嘉卢先医生：北京社会好人

二、北京慈爱嘉养老服务有限公司参与办学总体情况

党的二十大报告指出，“统筹职业教育、高等教育、继续教育协同创新，推进职普融通、产教融合、科教融汇，优化职业教育类型定位”，再次明确了职业教育的发展方向。对开拓职业教育可持续发展新局面，书写教育多方位服务社会主义现代化建设新篇章，具有非常重要的导向意义。

加快构建现代职业教育体系，优化职业教育类型定位，坚持职普融通、产教融合、校企合作，坚持工学结合、知行合一，加大人力资本投入，引导社会各界、行业企业积极支持职业教育，健全终身职业技能培训制度，大规模开展职业技能培训，探索中国特色学徒制，落实创新职业教育改革。从国内外职业教育实践来看，产教融合是职业教育的基本办学模式，也是职业教育发展的本质要求。

自 2011 年以来，北京慈爱嘉养老服务公司与北京劳动保障职业学院（以下简称“劳职院”）建立了深度的校企合作关系，共同成立职业教育企业实践指导组，共同探索并实践了 8 项工作。同时以就业为导向、工学结合的融合型人才培养模式，旨在打通职业院校与企业之间“最后一公里”的距离，大力推动校企合作共建。包括摩根大通“新动力--中国老龄化社会养老护理人才培养项目”、校企共同研究制订人才培养方案、合作开展社会培训、职业技能大赛、共同研究新型学徒制人才培养模式、行业产教融合共同体的组建，涉及专业定制、师资互聘、实训基地建设、标准开发、平台建设、资源共享、技术应用服

务等多个领域。

三、企业资源投入

为促进校企双主体人才培养模式改革，企业参与投入大量的资源及资金，主要用于实训设施设备建设、教学设备更新、教育资源和教学条件更新、师资力量的提升以及学生实习与就业等方面的支持。为劳职院提供了丰富的教学资源支撑，为培养高素质人才提供了有力保障。

组织机构保障：提前介入、主动对接，全面掌握项目进度，在关键节点开展针对性业务指导、手续办理、协调服务，做到了与劳职院合作的每个产教项目专班服务、专线联系、专人对接。建立了以公司创始人为首要负责人的培训团队，通过参与中国职教协会活动，引荐行业和企业专家、讲师、社会权威人士等进行全程跟踪服务，确保引领行业前沿发展。

项目资金保障：对本合作项目所需各种资金、费用，全部列入公司重点项目，为本项目的顺利开展奠定财务基础，2023年投入各类资源累计46.8万元。

实践基地：公司下属23家养老社区驿站、1家养老院、1家指导中心、2家护理站全部向本劳职院项目投入优先使用。

人脉保障：成功引荐中国社会福利与养老服务协会、中福协社区居家养老服务分会、中国公益研究院、中国职业教育协

会、国内外养老行业知名专家、现代职业教育研究院进入本项目，打造政、校、行、企协同育人，为 2025 年三方开展深度合作打下了基础。

表 1 2023 年校企合作项目一览表

序号	项目	数量	具体内容
1	市场调研	6 次	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 人才培养 ➤ 失能老人居家照护情况调研
2	校企研讨（论证）会	10 次	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 工学交替产教融合课程体系 ➤ 校内实训室（基地）建设方案 ➤ 校外实训基地建设及合作方案 ➤ 企业真实项目转为教学任务方案等 ➤ “双师型”团队建设
3	教学案例库	1 套	涵盖社区养老机构服务管理，案例 10 个通过实践场景等模式，转化为实际教学案例
4	核心课程标准	2 个	<ol style="list-style-type: none"> 1. 社区养老机构服务管理 2. 社区养老机构人员管理
5	产教融合特色课程	1 门	<ol style="list-style-type: none"> 1. 爱的行为艺术 2. 扫除力
6	社会公益培训 （线上）	200 人次	“新动力”中国养老服务人才培养公益课程
7	企业讲师课堂教学	4 门课程	<ul style="list-style-type: none"> ➤ 专业认知 ➤ 现代家务劳动与管理 ➤ 整理收纳 ➤ 高端衣物与皮具养护

8	专业教师企业实践	2 位	为劳职院 2 位专任教师定制化设计 15 天的企业实践内容
---	----------	-----	-------------------------------

四、企业参与教育教学改革

案例 1：搭建“入学即入职”培养试点 构建产教融合新生态

为贯彻落实《中共中央办公厅、国务院办公厅关于推动现代职业教育高质量发展的意见》和全国职业教育大会精神，深入实践《中共北京市委办公厅、北京市人民政府办公厅关于推动职业教育高质量发展的实施方案》（简称“新京十条”），在首都职业教育领域率先开展“入学即入职、工学结合”培养模式试点，劳职业院与慈爱嘉养老在前期合作办学基础上，进一步发挥社会企业发展优势，整合政策、教育和产业资源，共同探索中国特色学徒制，开展校企双主体人才培养模式改革。

国家发展改革委等部门联合印发了《职业教育产教融合赋能提升行动实施方案（2023—2025 年）》（以下简称《实施方案》），《实施方案》以贯彻落实党的二十大重大部署为引领，以职业教育产教融合赋能经济社会高质量发展为基点，破解长期制约职业教育发展瓶颈，不断优化职业教育类型定位，撬动教育综合改革，对统筹推进科教兴国战略、人才强国战略、创新驱动发展战略意义重大、影响深远。北京慈爱嘉养老服务有限公司在创始人的带领下积极参与职业教育创新，创始人同时担任中国职业教育协会康养协会分会会长职务，不断引导企业深度参与学校专业规划、教材开发、教学设计、课程设置、实习实训，实行校企联合招生、开展委托培养、订单培养和学徒制

培养，将企业的需求融入劳职院人才培养的各环节。提出慈爱嘉是社会企业，也是学校，“建设终身学习型组织”。

“入学即入职”项目实施期间慈爱嘉与劳职院紧密结合，将招工和招生融为一体，学生入学后获得学生和见习职工双重身份，校企一体招生、共同培养、双基地训练，毕业后即可直接转为慈爱嘉养老正式员工，达到学生入学即入职、学校招生即就业、企业招工即培养的三赢目标。





案例 2：联合开发康养服务教育课程资源

项目背景

慈爱嘉养老服务指导中心计划发起“新动力——中国养老服务行业人才培养项目”，以养老服务行业这一中国社会最大的社会需求为切入点，解决大学生就业与发展问题，同时解决中国养老专业人才匮乏的挑战。本项目计划面向大专院校，通过专业养老护理技能培训、广泛性社会宣讲的项目设计和实施，使大学生能够提升专业能力和水平，加强自身就业机会和发展质量，同时带动更多同龄人进入养老服务行业，既解决自身就业与发展又能够为中国老龄化社会问题的解决贡献力量。

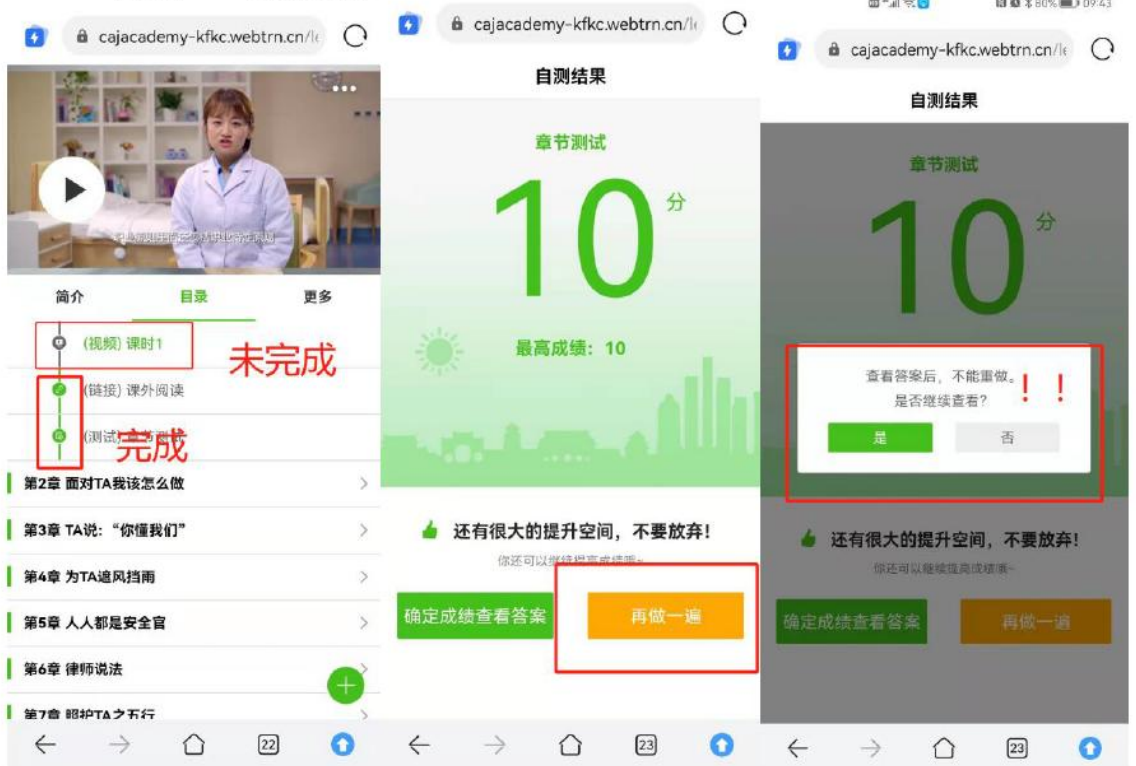
从培养学生对中国养老服务行业的认识以及对老人的认识开始，重点使学生意识养老服务行业的发展机遇，引导学生热爱从事养老服务相关工作，然后再进行专业技能培训，保证未来进入行业的年轻人拥有专业养老技能的同时，对养老服务行业充满热情，能够相对持续稳定的就业与发展。

校企共同开发课程设计：

慈爱嘉团队积极着手与劳职院康养师资教师团队共同研讨教学主题的选择与设计、提供了丰富的实拍教学素材。

通过理论学习、模块式技能实操、实际场景实习等环节，使课程学习者不仅掌握社区养老机构的服务与管理原理，而且可以掌握社区养老机构的工作实务，达到独立顶岗要求。

线上康养学习平台：



*企业老师进入学校展开理实一体课程



案例 3：康养学习营地 提升素养模型

为丰富教学形式和内容，作为劳职院康养专业教育的有效补充和延伸部分，让同学们更好了解知行合一，“做中学，学中觉，觉中做”。拥有开放性思维和批判性思维，保护并激发同学的创造力，在真实世界中亲身感受所学所知，将课本养老专业知识与康养服务技能经验深度融合，不断发现、思考、研究、探索，最终提升自我认知，实现自身综合素质发展。摆脱了传统的教学模式，劳职院与慈爱嘉共同为康养专业同学展开为期一个月的“北京康养营地人文北京”课程。

教学准备

开营前根据现在北京发展情况，劳职院与慈爱嘉共同重新梳理“人文北京”项目介绍书，“人文北京”学习任务书。在学习任务书中设计 6 个学习子项目，1 个作品评价表，关注 3 个素养目标。

*依据素养目标和量规，设计了作品评价表：作品内容、自我评价、同学评价、劳职院老师评价、慈爱嘉企业实践导师评价和综合评价等栏目，作为每项学习的证据。

*关注 3 个素养目标：**【认知-国情认知-历史文化遗产】**
【认知-信息素养-选用资料】【职业-团队合作-团队意识】

在劳职院康养学生出发前组建人文北京课程学习群，发布人文北京课程介绍书和学习任务书给学生阅读了解准备。

试验学习方式创新，在以往文字表达、PPT 表达、小视频表达的基础上，重点招募参加“挑战学习”的学生-报名参加直播学习团队，在行走中直播漫游胡同文化课题，直播古都什刹海课题。出发前与报名学生远程视频讨论直播内容的信息收集学习，指导使用电影拍摄脚本方式，学会列出直播胡同脚本并拍摄。

校企共享教学方式

*课堂开题：营地老师介绍学习子项目整体情况；学生依据任务书要点和知识点小组讨论回答交流。

*实地探访：现场观看场景，对照认识知识点内容；拍摄照片视频为产生作品积累素材。

*即时小结：在当天的地铁上拟定学习日志，选择 3 张照片作品填写在评价表里面展开自我评价、小组和辅导员评价。

直播方式

首次采用直播参观场景方式学习，让同学们直接和真实地展现在镜头面前。在胡同直播过程中，并且积极互动评价。

客串方式

在 3 号直播胡同过程中，邀请老北京人马鼎先生客串角色，介绍胡同里犄角旮旯的内容。马鼎先生一直参加“北京人艺”群众演员的学习和表演，还为学生们准备了介绍老北京生活情

景的顺口溜及朗诵名句。

在 12 号参观水立方过程中，与同学们细致的交流起到了很好认知作用。

学习成果

学生日志

按照营地统一要求，每天学生们写日志，记录一天的学习内容和主要感受。

学生作品

*在每个子项目学习中产生日志和照片作业；

*结课时共呈现 12 个视频作品；

通过“康养学习营地”体验式学习，让同学“有目的地玩”和“深度探索自己”。最重要的是体验、激发，是对传统课堂的一个重要、有效的补充。多样化的形式和广泛性的内容，体验式的特点，对培养养老服务工作者的综合素质真正达到了“寓教于乐”的作用。

校企“双师教师互评”

劳职院与慈爱嘉双师团队共同对同学进行学习成果互评，对学习点技能及铆钉综合素养目标进行评价，对沟通能力、心智水平、情商、专业技能等多维度评价，让校企双师型团队更加了解康养专业人才对于综合素质的标准及要求。

案例 4：康养学习型创新组织 行业产教融合共同体成立

为深入学习贯彻党的二十大精神，落实《关于深化现代职业教育体系建设改革的意见》《职业教育产教融合赋能提升行动实施方案(2023—2025年)》《关于加快推进现代职业教育体系建设改革重点任务的通知》等要求，探索职业教育产教融合创新发展新生态、校企合作迭代升级新路径，推动教育链、人才链、产业链、创新链的协同发展，聚焦自治区“八大产业集群”建设，深化产教融合、职普融通、科教融汇，11月15日北京慈爱嘉养老服务有限公司与北京劳动保障职业学院、北京大学产教融合共同体成立。

慈爱嘉与劳职院、北京大学产教融合共同体的成立，更好地汇聚了政府、行业、学校、企业各方资源，加速康养人才生态建设进程，深化康养产业建设，助力保障养老事业人才发展。十几家共同体协同单位，为共同体汇聚产教资源，将共同体打造为资源共享、优势互补、合作共赢、协同发展的产教融合命运共同体，以数字化赋能职业教育高质量发展，培养适应老龄化时代的高素质康养专业技能人才。

通过共同体共同联合推进，一是联合打造养老行业特色思政育人体系，通过联合开展建设养老行业特色思政育人体系。通过校企联合开展主题教育活动等形式，拓展思政育人途径，形成思政育人模式，弘扬社会主义核心价值观，营造“孝亲敬老”

的良好社会氛围，同时加强与政府部门的沟通，联合打造养老行业特色思政教育体系需要多方面的努力和配合，政府、企业、高校、社区等各方面的共同参与和支持。增强社会对养老行业的认同感和支持度。

二是校企联合开展医养结合长期学历人才培养，共同体将提升人才培养质量置于首要位置，深入推进职普融通和产教融合，畅通技能技能人才成长通道，联合培养行业高质量发展需求的不同层次和类型养老人才。开展行业发展趋势、人才需求情况等方面的调研，为产教融合政策设计提供支撑，让产业需求和教育发展更好契合。要依托共同体的平台，依据产业发展对人才的需求，从招生选拔、课程建设、导师队伍、实习实践等环节全链条深化人才培养模式创新，探索实施校企师资互兼互聘，培养大批卓越康养师资梯队。由企业导师、行业专家、学校教师三方共同承担培养，形成三导师制度，学校教室重理论、企业导师重实践，以稳固的师徒关系为基础，培养学生具备技术技能学习能力。

看报

北京日报 北京晚报 北京青年报 北京城市副中心报 北京商报

10 深度报道

2023年10月26日 周四 北京晚报

一毕业七八个岗位争着要 四五年成长为企业中高层 青春90后守护夕阳“90后”

到岗第一天,带培老师给一群小年轻深深地鞠了一躬,“谢谢你们愿意加入到养老事业中来。”如今,有越来越多的年轻人扎根养老行业,他们用火热的青春温暖着老人的黄昏岁月,同时实现了自我职业发展目标,有人仅用四五年就成长为养老机构站长或者企业的管理层。让我们走近这群“青春养老人”,聆听他们的成长故事。

■ 现状

七八个岗位抢一名毕业生

需求侧:目前,全北京共有574家备案养老机构,1469家养老服务驿站,人才需求旺盛。

供给侧:北京所有养老专业在校学生有600多人,每年毕业的毕业生只有200人左右,基本上七八个岗位争一名毕业生,行业人才供给远远无法满足人才需求。

养老专业人才缺口大,2010年,北京劳动保障职业学院开始招收“养老服务与管理”专业学生,是本市最早开设养老专业人才培养的院校之一,后来专业组名为“智慧辅康养老服务与管理专业”。学校的专业教研室主任、

教师寇冠德说,毕业生难求,实习生也受欢迎,他发了亲朋好友为明年毕业的01名老生寻找实习机会,结果收到了18家养老机构的橄榄枝,“只要扎下去好好干,善于在实践中学习,基本五六年就能做到养老机构项目中的高层。”

■ 培养

15个实训室 磨出真本领

如果想要成为一名合格的“养老人”都上哪些课呢?记者来到校园里实地探访。

孙淼,生于1943年2月,身高176厘米,体重70公斤,有高血压病史20年,血压高时10个月……下午3点,老人赤身上发冷,请为老人测量体温。孙淼,在北京劳动保障职业学院智慧辅康养老服务与管理专业大二课堂上,教师王文焕正在实训室教学生“测体温”。她的话音落下,学生们三五十个人一拥而上,化身护理人员,开始实操练习。王老师在各个小组间穿梭,不时做着指导和纠正。“听说您有点儿低烧,我给您量个体温可以吗?”看到学生问完话就急忙“老人”下手测体温,王老师说手制止,“是不是应该先评估下‘老人’半小时内有没有剧烈运动,有没有情绪波动,是不是刚吃过饭,这些都会影响体温测量的准确性。”学生听完又要测体温,王老师再次示意停下,“喂,忘记先量体温,看一眼老人腋下的汗了,学生不好意思地吐了舌头。”

“大家以为测体温是一件小事儿,其实里面的研究还真不少,你们自己不上手可能摸不透了。”说完,王老师伸手指了指拉绳在不测体温用的带子,给了同学新的提示,“比如,身体发烫时,我们是不是要保护好‘老人’的隐私呀?除了抓好带子,也可以往上拽拽被子……”王老师边说边示范。

在北京劳动保障职业学院,像这样的实训教室有15个,帮助学生们在学中练,与未来的职场做到无缝衔接。

■ 期待

更多年轻人 加入养老行业

作为首批三所试点院校之一,北京劳动保障职业学院正在探索“大一年级入岗 学习进阶”培养模式,大二学生可以提前进入养老机构进行实习实践。王淼就是这一培养模式的首届毕业生。

今年9月,他来到慈惠堂成为一名实习生。到岗第一天,企业的带培老师——一位资深养老服务人员,给他这群年轻人轻轻敲了一记“年轻人,谢谢你们愿意加入到养老事业中来。”这深深的一躬让王淼感慨良久,“这种体验给我带来的职业认同感是在课堂上学不到的。希望有更多年轻人加入这个行业。”本报记者 牛伟坤

■ 故事

孙颖 在这个赛道上大干一番

出生年:1996年 工作经历:第五医院养老院 职位:中层管理者

生于1996年的孙颖从小跟着爷爷奶奶长大,对老人有种天然亲近感。这就是她最初渴望成为一名“养老人”的朴素愿望。入读北京劳动保障职业学院“养老服务与管理”专业不久,她在课上学习了照护、喂饭等内容,这让孙颖对自己的选择产生了怀疑:“我自己的爷爷奶奶都没怎么照顾过,将来能照顾好一个陌生老人吗?我真的能做到吗?”

课堂一点一滴积累,课堂之外,孙颖跟随老师和同学出现越来越多的地方。她会跟随学校社创到养老院进行照护,虽然“跳着动作不知道怎么养”的尴尬总是专业课的“标配”,但老师们的开心源于孙颖。孙颖的心松动了:“自己只是做了很简单的活儿,就能



“以老人为中心”成了孙颖(左二)的本能反应。

让老人这么高兴。这份工作也许有更多的意义,“已经从业的学长学姐们也都看到了这份工作的前景,很多人毕业五六年就做到了养老机构院长的职位,让我觉得特别有干劲儿。”

毕业后,孙颖来到了一家五星级养老院,正成为一名“养老人”。在一个社区组织

了分歧,他担心老人年纪大了,站立时间长了容易累,坚持要在舞台上准备凳子;别的同事则认为,这会影响舞台效果,最终证实了孙颖的判断。最终的汇报演出还是采纳了他的方案。还有一次入户走访时,孙颖遇到老人在家摔倒,他有条不紊地安慰、拍胸、检查老人是否有受伤后,才将对方缓缓扶起,一番操作让同行的大家很是佩服。

“多数老人都有高血压,他们摔倒了血压一定会升高,如果第一时间扶起来反而会加重老人的病情。拍照是为了留存好老人摔倒时的状态,为医生后续检查提供参考。”孙颖解释后,同行者都赞成她的目的。

在养老院成长为中层管理者后,孙颖对自己的职业有了新的规划:“要关注老年人的身体健康,也要关注他们的精神生活,能准备投身老年教育领域,在新的赛道上大干一番。”

尹宇慧 入职四年就成长为站长

出生年:1992年 工作地点:和平里社区养老服务驿站 职位:站长

对于“90后”的尹宇慧来说,成为一名“养老人”带点儿偶然。

“在学校的时候,老师给我推荐了一个到北京实习的机会,当时不想就开就错过了,后来一直想换工作。”之后,尹宇慧成了老家医院里的一名康复师,可“到北京看看不一样的世界”的想法常常萦绕心头。于是,尹宇慧很快找到了老师,并在2016年得到了到北京慈惠堂养老服务服务有限公司实习的机会。

当时,慈惠堂正在探索为老人提供居家养老服务的新模式,尹宇慧很快感受到了入户为老人服务的不同之处。一次,她负责为一位半自理不熟的老人进行康复,提前在医嘱工作的经验,她按照医嘱帮助老人增加关节的活动量,看



尹宇慧(右一)为老人送上生日惊喜。

着老人谈吐活动的角度慢慢增加,她满心欢喜。没想到她的康复方案却受到了主管医生的批评,“我们的康复计划和康复内容要与老人的实际生活紧密结合”,简单的一句话点醒了尹宇慧,“对于我面对服务的老人来说,能享受到的康复次数是有限的,与康复能多高比起来,手功能的加强才是更重要的,因为这方面

弱以后他不能自己吃饭。”尹宇慧选择养老行业,起初家人很不理解。在家人看来,她的工作就是“伺候”,在亲戚朋友面前也难于谈尹宇慧的工作。妈妈是第一个改变想法的人,跟着尹宇慧入户几次后,妈妈静下心来,慢慢看到了女儿工作价值和专业性。

“经过专业人员的健康评估后,我们会有针对性地为人

← 上一版

下一版 →

第10版

目录

往期

首页

直播

北京号

看报

服务

五、未来发展展望

（一）继续深化校企合作，深入探索双元人才培养方案

充分发挥慈爱嘉社区企业育人作用和创新型优势，共同推进双元制培养模式，校企共商专业规划、课程开发、教学模式、实习实训工作，联合开发教学资源。派送学校教师到企业实践，促进教师熟悉了解企业工作环境。校企双方合作贯穿于整个培养过程，形成共同体的培养新机制。

合理利用慈爱嘉企业场地、设施设备开展教学，帮助学生感知企业文化。鼓励劳职院人培方案课程专业与岗位实践导师组结对子，开展工学一体真实生产项目教学。劳职院可依托慈爱嘉为学生提供职业技能等级认定服务，或按规定加强职业技能等级认定。

（二）联合开展技术技能人才培训

在社会服务方面，校企双方可以利用校企双基地开展社会化培训，面向社会人员进行职业资格认证，组织双师讲堂和师资培训，不断为养老服务服务机构进行技术服务和支持；同时，通过学校的创新创业平台，企业导师实践及培育，发掘更多的优质孵化项目走出校园，将优秀的教学科研成果向社会辐射、推广，不断提高教师团队和学生的创新成果。

（三）赋能企业培训，留住青春养老人

借助慈爱嘉社会企业背景，开展公益性讲座、养老服务工作者综合素养提升培训，不断提升学生的职业认同感和职业素

养，解决养老行业实际高流动率问题，为养老行业留住更多有情怀的青春养老人。面向社会开展在职培训，提升一线人员和老龄服务工作者专业技能和素养模型，为养老服务提供有力的人才支持。