

民生深度

# 入职门槛低、专业素养差、乱收费，合格护工“一工难求”——“护工荒”如何破题？

本报全媒体记者 李颖 侯艺松

最近，南昌市民高先生75岁的父亲术后住院。“有心照顾父亲，但我没时间又不懂护理。请护工，自己找的怕不靠谱，家政公司提供的又太贵。”高先生叹了口气，“最后雇用了朋友推荐的护工，同样没有资质，只能边用边观察。”

高先生的烦恼并不是个案。数据显示，2022年我省60岁及以上人口占总人口的17.81%，已进入轻度老龄化社会。随着老龄化进程不断加深，老年病患者和失能半失能老人将会越来越多，这让本就紧缺的护理资源更加紧张，专业护工的需求也随之加大。在人社部近日发布的全国“最缺工”100个职业排行中，养老护理员排位不断上升，并时常名列前茅。

但护工行业的发展和完善远没有跟上需求的步伐。由于国家对护工上岗未有硬性要求，护工市场始终处于“野蛮生长”的状态，随着护工群体的快速发展壮大，入职门槛低、专业素养差、乱收费等问题相伴而生。

不少患者家属、业内人士希望通过源头规范和过程管控来整顿护工行业。而长期处于“灰色地带”的护工们也在渴望着一个“名分”，以及社会的认可和尊重。



“惠佳丰”的护工陪老人过生日。 图片由受访者提供

## 现状 需求大 高价难求好护工

前不久，南昌市民李夏83岁的母亲因腰椎骨折入院保守治疗，需要长时间卧床休养，24小时要专人照顾。为了让母亲更好地恢复，李夏打算聘请一名护工。让人没想到的是，在母亲住院的64天里，李夏换了4名护工。

“我们家花钱就想买个省心省力，没想到请来的护工都不靠谱。”李夏无奈地说。

护工小杨本来说好做一个月，但和她之前签了月嫂单的孕妇提前生产了，月嫂工资更高，没和李夏签合同的小杨提前走了。护工小胡时常不打招呼夜间溜出住院部，被护士多次告状。护工小张表示老人起夜次数太多，想涨价，被拒绝后工作开始懈怠。护工小徐之前只是李夏家的钟点工，心动于每天240元的工资后被“提拔”为护工，零经验的她到院后手忙脚乱，连换床单、尿布等基本技能都是现学现做。

“说走就走，没有规矩、随意涨价、技能太差。”这是4名护工身上暴露的问题，他们也因此被打上了“黑护工”的标签。

常言道，三分治疗，七分护理。护工是有一定护理知识与技巧的工种。“护理看似简单，其实有很多学问，如果操作不当，不仅会影响病人康复，还会造成‘二次伤害’。”江西省人民医院产科退休护士长龚剑红说。

既然如此，为何护士无法承接住院病人的生活护理呢？“护士太少了。”这是多家医院给出的答案。

按标准，我国三级医院临床一线病房的床护比是1:0.4，但江西省某医院肿瘤科护士透露，该科室一名护士要照顾十余名患者，时常分身乏术。“专业的护工能在一定程度上分担我们的压力，在专业的陪护下，患者也会康复得更好。”她表示。

此外，不少业内人士也提出，家庭规模逐渐缩小、人口老龄化和优质医疗、养老资源的供需矛盾，客观上也催生了护工群体的出现。“据我们了解，一般需要护工的，多是独生子女或异地就医家庭。”龚剑红说。

护工的存在，确有“合理需求”的支撑，但不足以掩盖其本质问题。在应对医护资源短缺上，补足护士队伍才是正解。但在现实窘境下，护工不得不成为

主要选择。究其根本，护工不过在极度市场需求下一个非正规的“替代品”，同时，这一“替代品”还不便宜。随着需求增加，护工费用年年攀升，已由10年前每天100元涨到如今240元至300元不等，节假日收费更高。即使这样，合格的护工仍一工难求。

当服务不尽如人意，收费又毫不手软时，护工就变成了一个复杂的存在，一边受着“素质差”“乱收费”等社会的诟病，一边又承担着社会对他们的迫切需求。实际上，“护工荒”并不仅存于医院，多家养老院和家政机构均表示愿意干护工的人本来就不多，如果护理对象又是无法自理的老人，就更难招工了。

南昌市东湖区社会福利院3年来只新增了两名护工。院长说：“招工门槛只要身体好、有爱心，没有经验的我们会培训，如此宽松还是难招到人。”

## 探因 零门槛“野蛮生长”无监管

“到住院部9楼来，就能找到我。”说这话的，是活跃在江西某综合性医院的护工夏阿姨。

日前，记者在医院见到夏阿姨时，她一脸疲惫。一问得知，她从清明节后接下一单老人术后护理的活，已经连着20多天没怎么休息。

55岁的夏阿姨在该医院已经做了7年护工，住院部9楼和14楼都是她的“地盘”，用她的话说就是“占楼面”。有了楼面，就有了源源不断的病人，就有了收入，有了生活。为此，她吃住都在医院，逢年过节也不回家。

提到工作，夏阿姨用一个字形容——“苦”。遇到能自理的老人还好，若遇到卧床的，要负责换尿垫、擦身、穿衣，将老人抱上轮椅，夜里每两小时翻一次身……“很多老人夜里睡不着，就想上厕所，一晚上五六次都是常态。7年来，我没睡过一个完整觉。”

在夏阿姨的圈子里，有人走有人留，有人提着行李“漂”在各个医院，夜里在走廊里支张床就能睡着，个中的辛酸只有他们自己知道。

这么苦，为什么还要做护工？记者通过走访发现，由于护工提供的是劳务服务而非医疗服务，所以从业人群以文化程度低的农村“4050”妇女为

主，60多岁的也不在少数。“得挣钱啊，家里开销就靠这个呢。”“年纪大了，没技术，工作不好找，只能干这个。”……这是大多数护工给出的从业理由。出于没有更好的选择，大家认为做护工虽然又脏又累，但只需“会照顾人”就行，而对四五十岁的农村妇女群体来说，一个月六七千元的收入是非常有诱惑力的。

作为一个面对病人的群体，护工的操作理比普通服务行业更规范标准。相反的是，赚得多、自以为易上手却是大部分护工“涌入”这一行的主要原因，这也导致了护工市场的“野蛮生长”。

“多年前，医院墙上到处都是护工小广告，一些保洁员也会充当中介角色，从中赚得一些外快。”江西某三甲医院住院部医生说，“不少护工专盯着需求大的科室，并形成‘地域垄断’，由此哄抬价格、排挤外人。”

从医院的角度来说，并不主张病人在住院期间私下聘用护工。由于不受医院监管，若双方发生纠纷，护工往往一走了之，病人权益难以保障。

一家医院的管理人员告诉记者，他们曾引进一家护理公司，但后来发现，该公司和中介一个性质，只负责把护工介绍给病人，至于服务如何，公司不管。

如此情况下，做护工就成了“良心活”。正如夏阿姨所说：“大部分时间是护工和病人独处，也没人监督你，干好干坏凭良心。”

针对护工从业资格问题，记者从一家大型家政公司得知，护工行业无准入资格，多为零经验上岗，且大多缺乏系统性、专业化培训。

在没有门槛、没有规范、没有监管的情况下，护工市场就像一个肆意发展的“江湖”，大家各自摸索着生存之道。

此外，还有一个残酷的事实：虽然护工的需求越来越大，但社会的偏见同样大，当护工与“端屎端尿”“画号”等词，从业者就很难摘掉“不光彩”的标签。45岁的程苏慧是南昌市东湖区社会福利院的一名护理员。“刚做这行时，不敢告诉家里人，骗他们说在酒店当服务员。”她无奈地说，“很长时间内，我不敢参加同学聚会，就怕大家聊到工作。”

## 破解 规范化 从“打游击”到正规军

2021年，南昌大学二附院通过招投标引入“美福”和“惠佳丰”两家护理机构，服务于两个院区的住院患者。“这两家公司都有自己的培训机构，可以确保上岗的护工接受过正规培训。”医院相关负责人江涵说，“除了基本操作，医院科室会根据各科病人特点再对护工进行专科培训，让护工也做到术业有专攻。”

面对后续管理，医院完善了“一揽子”机制：有专门团队监管护工工作；收费按合同约定明码标价；医院定期进行护工满意度调查；护工出现问题后家属可向院方投诉……“这样可以最大程度为患者安全负责。”江涵说。

“弟弟术后进了ICU，我从‘惠佳丰’请的护工价格透明，工作尽心又专业。

事后我想额外给她感谢费，被再三拒绝，只得送锦旗表达感激。”患者家属闫先生说。

医院与专业化陪护机构携手且权责分明，这无疑是规范护工行业的有益探索。

目前，“惠佳丰”陪护已进驻南昌14家医疗机构。600余名专业护工的加入为患者带来了规范化的护理服务。

“我们尤其注重护工培训。”机构的张经理表示，“还会定期组织同科室不同医院的护工技能比武，邀请专业医生、护士当评委，以赛促训。”

为了壮大护工队伍，该机构还收编了不少“黑护工”，让他们有了“名分”和“归属”。

48岁的刘郑花就是被收编进来的。见到她时，她正在南昌大学二附院红角洲院区神经外科照顾一名刚做完开颅手术的老人。

“我从2017年开始在各个医院做护工，经常有一单没一单的，收入不稳定。”刘郑花说，去年，她在南昌东盈职业技术培训学校培训了相应课程，并考取了“养老护理员”中级资格证书。

如今，刘郑花每天穿着印有“惠佳丰陪护”的制服，月固定收入8000元，告别了曾经夹着行李、四处找活的日子。

“只要想从事护理行业的人，就可以来我们这里免费培训、考证、推荐上岗。”南昌东盈职业技术培训学校校长许卿说。2021年，该校入选江西省首批职业技能等级认定社会培训评价组织，可开展养老护理员等八大工种的培训评价工作，考核通过的学员颁发职业技能等级证书。

实际上，从源头上先管好“人”，才是解决护工市场正规化、规范化的根本之道。但若没有持续稳定的人才供应，规范发展也就无从谈起。

对此，近年来，我省积极开展康养服务人员职业技能培训，加快培养数量充足、素质优良、技能高超、服务优质的康养服务技能人才。2021年，全省共开展养老护理员等相关工种培训6.4万人次。

此外，对于如何让年轻人踏入护理行业，有专家认为，既要改变社会的刻板印象，也要让护理人员有职业荣誉感，提升他们的社会地位，让年轻人有“盼头”。正如程苏慧，去年她在江西省“振兴杯”职业技能大赛养老护理员职业技能竞赛南昌赛区选拔赛中获得季军后，骄傲地在朋友圈炫耀着自己的职业。“现在恨不得所有人都知道我是护理员。”她笑着说，“我想告诉所有人，这份职业同样可以带来荣誉。”

## 记者手记 破解“陪护难”需要更多探索

住院患者的陪护问题，一直都是难题。南昌大学二附院引进专业护理机构并形成有效机制的做法无疑在一定程度上解决了住院患者的陪护难题。

破解“陪护难”并不容易，职业培训、过程监管、价格规范等，既需要制定政策，又要不少经费，假如财政不出钱、医院不主动，这个民生痛点很难化解。

值得肯定的是，当前，我国不少地区都在探索医疗陪护新模式。去年，福建在全省范围内开展“无陪护”病房试点工作。所谓“无陪护”并非无人陪护，而是由经过规范化培训的护理员为住院患者提供24小时连续不间断的生活照护等服务。对患者更利好的是，“无陪护”病房的相关费用由财政、医保、病人三方共同承担，切实减轻了患者的负担。以发展的眼光看，“无陪护”病房试点勇走创新发展的道路，未来可成为医院的基本配置和普惠式服务，有望对住院陪护模式产生积极而深远的影响，值得推广借鉴。

医疗机构要建成更多“无陪护”病房，首先要有主动谋变的决心与勇气；各地各部门应加强医疗护理员队伍建设，解决护理人力资源不足问题；医保部门也应在减轻患者负担方面多加探索。总之，解决“陪护难”不能一蹴而就，需要多方合力，才能让普通患者以更便捷的方式、更亲民的价格，获取到更高质量的陪护服务。

# 党报帮你办

第 597 期



欢迎关注“党报帮你办”抖音号和今日头条号。你有投诉困难，我们帮办帮问。

## 一吐为快

## 订立遗嘱务必规范合法

付强

日前，《2022中华遗嘱库白皮书》正式发布，通过对25万份遗嘱进行大数据分析，许多人不再把立遗嘱看成是人生终点要做的事情，而是自己对人生进行定期思考和盘点的新起点，且越来越多的年轻人早早便立下遗嘱。

尽管死亡的话题比较沉重，许多人不想直接面对，但从上述白皮书可以看出，人们的遗嘱观念、财产观念、家庭观念在不断变化，其作用愈发重要。值得注意的是，现实生活中，许多人订立的遗嘱不规范或者不能够充分体现遗嘱人意志，引发继承人之间矛盾不断，甚至对簿公堂，最后不少遗嘱被法院判定无效。

《中华人民共和国民法典》明确规定，代书遗嘱应当有两个以上见证人在场见证，由其中一人代书，并由遗嘱人、代书人和其他见证人签名，注明年、月、日，且遗嘱应当为缺乏劳动能力又没有生活来源的继承人保留必要的遗产份额。简而言之，在订立遗嘱时，务必注意，遗嘱人口述和代书人代书、见证人见证同时发生，且要在同一个场合。只要遗嘱形式规范、内容清晰真实，这份合法有效的遗嘱就能体现遗嘱人的真实意思，避免继承人之间因遗产继承争议不断，不利于家庭亲情的维系。

## 校园宣讲 教学生防溺水

本报讯（全媒体记者徐黎明）“民警通过现场模拟演练，提高了小学生对溺水事故的认识和自我防范、正确施救的水平。”近日，共青团市甘霖小学的老师向江西新闻客户端“党报帮你办”频道反映，该市公安局民警走进甘霖小学，给孩子们上了一堂防溺水宣传教育课。据悉，在宣传课上，民警着重讲解了防溺水设备的使用，现场模拟演练在游泳中如何正



指导学生使用长棍施救。

通讯员 刘志坚 据悉，在宣传课上，民警着重讲解了防溺水设备的使用，现场模拟演练在游泳中如何正

## 装充电桩 消除安全隐患

本报讯（全媒体记者侯艺松）近日，南昌县金湖管理处玉岸社区玉岸家悦小区居民向江西新闻客户端“党报帮你办”频道反映，部分居民为了方便，直接从家中将电线从窗户、空调孔等位置拉到室外为电动自行车充电，存在隐患。接到情况反映后，金湖管理处人大办联合玉岸社区居委会召集物业公司、统战人士等开展飞线充电集中整治行动。此外，为杜绝“飞线充电”现象，社区



建好的电动车棚。

本报全媒体记者 侯艺松 在玉岸家悦小区建设了15个智能充电停车棚，每个充电棚设10个充电桩，可供150辆电动车充电。

## 农旅融合 村民腰包鼓起

本报讯（全媒体记者付强）“有了乡贤带头，村里发展起许多特色产业，成为远近闻名的乡村旅游景点。”日前，宜春市袁州区西村镇分界村胡生桂向江西新闻客户端“党报帮你办”频道表示。近几年，该村向乡贤推介家乡资源和政策优势，吸引许多能人陆续回家投资创业，南瓜、西瓜、葡萄、脐橙、有机稻等特色产业“芝麻开花”，“松鼠部落”“樱花谷”等



村民在大棚内摘水果。

本报全媒体记者 付强 景区相继落户，农旅融合让村民的腰包鼓起来，为乡村振兴注入了强劲动力。

## 读书分享 共促街道发展

本报讯（全媒体记者陈璋）“相互学习、加强联动、资源共享，感谢读书分享会给了我们一个难得的经验交流机会。”近日，南昌市青山湖区上海路街道党工委举办了以“同读一本书，共绘同心圆”为主题的统战人才读书分享交流会，参会人员纷纷感慨道。据了解，上海路街道党工委一直致力于打造“书香机关”“书香政协”，为干部群众和政协委员营造良好的读书环境。下一步，该街道还将结合区域特色，推



在读书分享会上交流。

本报全媒体记者 陈璋 出更多丰富多彩的阅读交流活动，让大家发现更多的好书，让好书遇到更多的人才，以统战人才的合力共同促进街道发展。



“惠佳丰”的护工在接受医院护士的培训。

图片由受访者提供