



# 请个好护工 为啥这么难?

## 重庆启动医疗护理员数字化星级评价,力争解决这一难题

近日,重庆启动医疗护理员数字化星级评价,首批50名医疗护理员被授予数字工牌。医疗护理员就是人们常说的护工。生老病死,人人都会经历。某种程度上讲,护工便是刚需。能否找到称心如意的护工?为啥要进行数字化星级评级?连日来,记者围绕相关问题进行了调查采访。

### 需求多大?

【患者中约10%有请护工的需求,重庆约2.5万名护工,缺口较大】

“妈,我们请个护工,好不好?”在照顾髌关节骨折母亲2天后,42岁的林希(化名)和母亲商量道。

对林希来说,请护工是刚需。在某销售公司上班的她是部门经理,工作本来就忙,丈夫又长期在外地出差。母亲这一摔,家里全乱了套。

“丈夫是北方人,他的父母年龄也大了,不可能千里迢迢过来照顾我妈。”林希叹气说,她和丈夫都是独生子女,80后,上有老下有小,身处职场的他们分身乏术,为母亲请护工是无奈的选择。

“老伴心梗住院了,我不想给娃儿增加负担,就想请个护工。”在重医附一院乐陪护服务中心,一名大爷正在咨询请护工的相关事宜。“我自己毛病也一大堆,要是累倒了,更麻烦。”老人说。

记者在该中心大约待了30分钟,前来咨询的患者家属就有10多人,他们中超八成表示,“家里没人照顾患者,请护工是最可行的办法。”

护工的需求到底有多大?按照国家卫健委统计信息中心最新发布的《2022年1~9月全国医疗服务情况》显示,2022年1~9月,全国医疗卫生机构出院人次18702.3万,保守估计,有护理需求的患者达10%左右。

“进入冬季以来,心脑血管疾病增多,护工需求量较饱和。”为多家医院提供护工服务的天杰后勤管理有限公司副总李雪松说,目前该公司有2000余名护工分布在各家医院,每天要照顾2500名患者。

据不完全统计,目前重庆约有2.5万名护工,和需求量相比,缺口依然较大。

### 价格怎样?

【约六成通过护工公司“下单”,公示价格显示一对一240元左右】

那么,请护工有哪些途径呢?

记者调查发现,不少是通过病友、护工、亲友等人推荐。前不久,父亲在某医院住院的陈勇就通过隔壁床病友家属介绍,请了一名护工。

“这种其实是散工,我也不知道她的服务质量,只是听别人说她很有经验。”陈勇说,类似的“散工”的护理质量,全凭运气。

有的患者家属则是通过相关劳务公司聘请护工,这有利有弊。

林希则是在住院部护士站看到了某护理公司的联系电话,于是联系了对方。“我们的护工是由公司统一管理,全部有执业资格证。”工作人员介绍,一般来说,护工需要提前一天预约,由公司统一派单,如果有熟悉的护工,也可以“点单”,但前提是该护工目前没有陪护其他患者。考虑再三后,林希决定通过护理公司请护工,“感觉质量有保障些”。

重庆医科大学附属大学城医院护理部副主任程瑜说,近年来,由于老龄化进程加快、社会发展和家庭结构发生变化等因素,社会对护工需求量快速攀升,于是催生了许多陪护企业。

记者了解到,目前,重医附一院、重医附二院、市人民医院、陆军军医大学第二附属医院(新桥医院)、九龙坡区中医院、黔江中心医院等医院的护工皆是由护工公司统一管理并提供服务,约六成患者及家属会通过护工公司“下单”。

通常来说,医院会通过公开招标选定院内陪护公司,并与陪护公司签订服务合同,由护工公司入驻医院为患者提供服务,双方责权明确。医院不强制患者方从特定渠道雇佣护工,护工费也由患者方与护工方直接结算。公司对护工实行统一培训和管理,并购买雇主责任险、职业责任险,一旦出现事故,由保险公司赔付。



在市人民医院,护工正在照顾老人。 据重庆日报

市人民医院护理部挂职副主任、肝胆胰腺外科护士长余珂坪介绍,虽然医院不参与患者与护工之间的费用结算,但对陪护企业有一定的约束,如对陪护公司进行监督检查和协调沟通,实施服务质量考核,“考核分为日常考核和季度考核,考核依据包括家属或家属满意度、医护人员满意度等。”余珂坪说,对考核不合格的陪护企业进行罚款,情形严重的甚至会解除合同,“这在一定程度上倒逼企业提升陪护质量,让患者能得到更优质的陪护服务。”

“但是从陪护公司请护工价格会高一点。”一位患者家属说。

“我们‘一对一’的陪护价格是240元/天,‘一对二’要便宜一些,是220元/天,价格都是公示过的,也是统一的。”某护工公司工作人员告诉记者。记者也向多家护工公司进行了了解,“一对一”的行价是240元/天,“一对二”是200~220元不等。散工价格要相对低一些,约为200元/天。

记者以需要请护工为由,咨询了北京、上海、广州、成都等地多家提供护工服务的家政公司得知,一对一的护工费用基本在每天200元至300元之间,一些重症患者的陪护费用更高。

### 质量如何?

【入职门槛较低、培训不够规范,护工群体专业素养参差不齐】

无论是“散工”还是“正规军”,花了钱,陪护质量就一定能够得到保障?采访中,一些患者和家属向记者吐槽护工的专业素养和职业操守问题。

78岁的王奶奶就对护工十分不满:一开始,特别是儿子在场时,护工表现得很有耐心、很勤快,给自己喂饭、换衣服、搀扶自己上厕所,但儿子不在场时,就变得不耐烦,常常是一副爱答不理的样子。

业内人士指出,护工护理能力不足是一个具有普遍性的问题,比如,患者术后翻身是有严格要求的,不能随便翻身,有的护工不懂相关专业知识和技能,给患者翻身时,可能会造成伤口破裂,甚至带来更严重的后果。“护工经常接触患者的血液、分泌物、排泄物等,相对容易

被各种病原微生物感染,是传染病的高危人群,但他们普遍对医院感染及其危害性缺乏认识,增加了院内交叉感染的风险。”一位业内人士说。

据了解,护工群体之所以专业素养参差不齐,与其入行门槛低、培训不规范等有很大的关系。

记者以求职者身份询问了多家招聘护工的企业发现,一些公司对护工的招聘条件设置得很宽泛,不限学历、无需相关经验,只要年龄是四五十岁,吃苦耐劳、手脚麻利即可。“只要有耐心,会照顾人,一般培训几天就可以上岗。”一家家政公司负责人称。

“有的培训也是走过场而已。”一位护工坦率地说,所谓的培训就是看经验丰富的护工怎么护理,再看看视频而已。

来自市卫生健康委国家职业技能鉴定所一项调研显示,在我市护工群体中,女性比例多于男性,从业人员整体年龄较大,低文化程度、年长者对于学习和接受新知识的能力不足。

### 如何破解?

【重庆启动医疗护理员数字化星级评价,着手制订地方标准】

据重庆医科大学公共卫生与管理学院副院长蒲川介绍,在我国,护工兴起于20世纪90年代。随着住院患者对陪护需求不断增加,单纯依靠医疗机构增加护士数量,已无法满足患者日益增加的陪护、生活照料需求,因此,护工行业逐渐出现。

和需求量相比,护工行业无论是数量还是质量均存在较大“缺口”。蒲川分析说,一是收入没有足够的吸引力;二是社会认可度低,护工的服务对象多是失能或半失能老人,因此很多人觉得当护工就是“端屎端尿”伺候人,从业者很难摘掉“不光彩”的标签。

一家护工公司负责人告诉记者,护工难找,不仅是患者及家属的感受,同样也是企业面临的难题。

为解决这一难题,重庆已积极行动起来。据市卫生健康委国家职业技能鉴定所书记、所长吴开明介绍,我市已启动医疗护理员数字化星级评价工作,并建设“数字护工”星级评价系统。在该系统中,可以查询护工的从业年限、职业道德、仪表规范、专业水平、服务满意度等资料,为患者及家属在选择护工时作参考。一方面,是作为榜样起到示范作用;另一方面,提升护工的荣誉感,吸引更多加入这个行业。

目前,首批50名星级医疗护理员已经挂牌上岗,他们胸前的数字工牌上有一个小红星,方便患者及家属辨识。工牌上还有护工名字及所属护工公司,右侧还有一个二维码,患者及家属在扫描后也可看到该护工的信息。

“目前,我们在重医附一院、重医附二院、陆军军医大学第二附属医院(新桥医院)、重大附属肿瘤医院、江津区中心医院5家医院进行试点。”吴开明说,下一步他们将逐步在全市推广医疗护理员星级评价,并进一步完善评价标准、丰富评价措施。

同时,市卫生健康委国家职业技能鉴定所正在制订重庆市地方标准《医疗护理员技能服务等级评定规范》,经市场监管局批准后,将建立起全国首个关于护工技能服务等级评定的地方标准,进一步推动我市护工行业规范发展。

“护士数量不足确实是我国护工产生的重要原因之一。”余珂坪说,随着医改的进一步深化,应扩大护士队伍、配足护理力量。比如,新设助理护士岗位,用以承担患者的生活护理工作。

“要推动护工向专业化发展,应根据护工的实际情况,在理论培训的同时加强实践培训。”程瑜建议,比如结合护工年龄、学历、服务对象等分层级培训护工,从护工职业素养、生活照料知识与技能、规章制度、院感和消防安全等多方面开展线上与线下相结合的培训。

吴开明还建议,更多的中职院校开设相关的照护类护理专业,为护工行业输送新鲜血液。

据重庆日报客户端