

护理质量参差不齐,病人不满意;社会认可度低,企业招工难——

# 请个好护工,为啥这么难



2020年8月4日,江北区江北城街道社区养老服务中心,护工正在照顾老人。(资料图片)  
记者 龙帆 实习生 孙泊远 摄/视觉重庆

“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”。考虑再三后,林希决定通过护理公司请护工。

重庆医科大学附属大学城医院护理部主任程瑜说,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,催生了许多陪护企业。

目前,重医附一院、重医附二院、市人民医院、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,由陪护公司入驻医院为患者提供服务,双方权责明确。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,一旦出事,由保险公司赔付。

市人民医院肝胆胰脾外科护士长余珂坪



2023年12月20日,在市人民医院,护工正在照顾老人。记者 李珩 摄/视觉重庆

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,医院会对考核不合格的陪护企业罚款,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。”

价格方面,记者向多家护工公司进行了解后得知,“一对一”陪护的价是240元/天,“一对二”陪护是200—220元不等。散工价格相对低一些,约为200元/天。

记者咨询了北京、上海、广州、成都等地多家家政公司得知,“一对一”的护工费用基本在200—300元/天之间,一些重病患者的陪护费用更高。

## 护理质量

入职门槛较低、培训不够规范

无论是“散工”还是“正规军”,花了钱,陪护质量就一定得到保障吗?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,护工就变得不耐烦,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。有的护工不懂专业知识,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,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,与其入职门槛低、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,女性比例高于男性,从业人员整体年龄较大,文化程度低、年长者对于学习和接受新知识的能力不足。

## 破解之道

重庆启动医疗护理员数字化星级评价,着手制定地方标准

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提升的陪护、生活照料需求,护工行业逐渐出现。

和需求相比,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。

一家陪护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,可提升护工的荣誉感,吸引更多年轻人加入这个行业。

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陪护公司,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、新桥医院、重大附属肿瘤医院、江津区中心医院5个医院进行试点。”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,并继续完善评价标准、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定重庆市地方标准《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,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、生活照料知识及技能、规章制度、院感知识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,可让更多的职业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

护工护理能力不足是普遍性问题,专业素养参差不齐,与其入职门槛低、培训不规范等有很大关系

我市已启动医疗护理员数字化星级评价工作,首批50名星级医疗护理员已经挂牌上岗

□新重庆-重庆日报记者 李珩

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。某种程度上讲,护工是人们的刚需。能否找到称心如意的护工?为啥要进行数字化星级评价?连日来,记者围绕相关问题进行了调查采访。

## 市场潜力

患者中有10%左右有请护工的需求

“妈,我们请个护工,好不好?”在照顾膝关节骨折的母亲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。林希叹气说,她和丈夫都是独生子女,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。

记者在该中心待了大约30分钟,前来咨询的患者家属就有10多人,他们中大部分表示,家里没人照顾患者,请护工是最可行的办法。

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。

## 护工价格

约六成通过护工公司下单,“一对一”价格在240元/天左右

那么,请护工有哪些途径呢?

记者调查发现,不少病人是通过病友、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。

本报讯(新重庆-重庆日报记者 李珩)1月2日,记者了解到,市卫生健康委、市中医药管理局近日印发《重庆市进一步改善护理服务行动计划工作方案(2023—2025年)》(以下简称《方案》)。《方案》提出,力争用3年时间,开展以“强基础、提质量、促发展”为主题的改善护理服务行动,努力为群众提供更加优质的护理服务。

《方案》明确,要从加强临床护理、提高护理质量、拓展护理领域等方面,推动护理工作更加贴近患者、贴近临床和贴近社会。

在加强临床护理方面,医疗机构将进一步落实责任制整体护理服务。“这要求每名责任护士均负责一定数量的患者,每名患者均有相对固定的责任护士对其负责。”市卫生健康委有关负责人表示,护士要根据患者疾病特点、生理、心理和社会需求等,为患者提供医学照顾、病情观察、协助治疗、健康指导、人文关怀等身心整体护理服

务。按照《方案》,到2025年,各级各类医疗机构责任制整体护理将覆盖全院100%病区。

在提高护理质量方面,《方案》也提出了明确要求。比如,临床护士要按照分级护理指导原则要求,加强患者巡视和病情观察。对特级护理患者要随时巡视,一级护理、二级护理和三级护理的患者,应按要求定时巡视患者,主动密切观察患者生命体征、意识状态、皮肤状况、肢体末梢循环、引流液情况以及手术/检查/用药后反应等,及时发现病情变化和潜在

并发症,并给予有效处置。

“我们还将发挥中医护理特色优势,大力推广中医护理技术,鼓励开设中医护理门诊,促进中医护理进一步向基层和家庭拓展,向老年护理、慢病护理领域延伸。”该负责人说。

此外,三级医院和部分有条件的二级医院应借助信息化手段,通过开发手机App、护理服务随访系统等,为有护理需求的出院患者提供在线护理咨询、护理随访、居家护理指导等连续性护理服务,解决患者出院后的常规护

理、专科护理及专病护理问题。

支持有条件的医疗机构依法依规积极开展“互联网+护理服务”,结合实际派出本机构符合条件的注册护士为出院患者、生命终末期患者或居家行动不便老年人等提供专业、便捷的上门护理服务。

“各区县卫生健康委行政部门将依托区域内综合实力强、影响力大的医疗机构建设护理质控中心。”市卫生健康委这位负责人称,到2025年底,各区县均应设置护理质控中心并

有序开展质控工作,全市将建立健全完善的三级护理质控体系。

《方案》还提出,医疗机构要根据功能定位、服务半径、床位规模、临床护理工作量和专业技术风险要素等科学合理配置数量充足的临床护士人力。二级以上医院全院病区护士与实际开放床位比不低于0.5:1。要优先保障临床护理岗位护士配备到位,不得减少临床一线护士数量,原则上临床护理岗位护士数量占全院护士数量比例不低于95%。

# 重庆出台方案进一步改善护理服务

临床护士占全院护士数量比例不低于95%

# 2024年度全市工业经济稳增长稳预期政策公开征求意见

惠企奖补涉及7方面 最高奖励2000万元

本报(新重庆-重庆日报记者 夏元)记者1月2日从市经信委获悉,《重庆市2024年度工业经济稳增长稳预期政策措施(征求意见稿)》(以下简称《措施》)目前已完成起草并向社会征求意见。《措施》围绕减税降费、支持企业开展科技创新攻关等7个方面提出多项惠企奖补政策,其中最高予以奖励金2000万元。

其中,在落实结构性减税阶段性降费方面,《措施》提出,对购置日期在今年1月1日至2025年12月31日期间的新能源汽车,免征最高3万元/台的车辆购置税,对购置日期在2026年1月1日至2027年12月31日期间的新能源汽车,减半征收最高1.5万元/台的车辆购置税。

支持企业加快科技创新和技术攻关方面,我市拟对纳入产业关键核心技术“揭榜挂帅”项目,每个最高补助1000万元,对获得市级、国家级制造业创新中心的单位分别给予最高500万元/年、2000万元/年研发补助等。

支持企业做大做强方面,我市拟对新建成投产的,升为规模以上企业后所产生的用工、财务投入等给予一次性20万元补助;对年工业增

加值首次突破500亿元、300亿元、200亿元、100亿元、50亿元、10亿元的企业,分别给予100万元—2000万元奖励。

聚力主导产业集群方面,我市拟围绕汽车、电子和新材料这3个万亿级产业集群发力,包括支持整车企业布局海外市场,提供政策咨询、检验检测、通关业务办理等服务;对电子终端产品分类实施稳增长政策,“一事一议”支持新型显示企业开发高端产品,市区两级共同给予最高1000万元补助。

升级打造支柱产业方面,我市拟推动发展3个5000亿级产业集群,包括继续实施装备制造制造业首台(套)重大技术装备保费奖补;对重点软件企业、重点软件产品及软件公共服务平台给予最高200万元绩效奖励,对软件和信息服务企业揭榜挂帅项目每个最高予以500万元支持。

培育壮大特色优势及新兴产业集群方面,我市拟对医药产业链关键环节投资项目予以最高奖补1000万元;对高端摩托车新车研发给予单个车型最高100万元奖励;对智能山地农机研发制造应用一体化典型场景示范项目给予最高500万元支持。



2023年12月31日,梁平区双桂湖国家湿地公园梁山草甸景点,草木颜色绚丽多彩,市民们纷纷走出家门,来到公园休闲放松。

特约摄影 刘辉/视觉重庆

## 梁平:湿地公园享悠闲