

好护工,如何寻

本报记者 张 涛 陈 思 文/图

最近,银川市民刘女士遇到了难题:身患癌症的父亲住院治疗。她陪护时间不够,找家政公司的护工费用太高,私下联系的又担心不规范。最终,通过朋友推荐勉强雇到了一位护工,但仍不得不时刻观察护工的服务质量。

刘女士的烦恼并非个案。数据显示,截至2023年底,宁夏共有户籍老年人口110.6万人,占总人口15.7%;65岁以上老年人口77万人,占全区总人口10.56%。随着人口老龄化进程不断加深,老年病患者和失能半失能老人持续增加,导致护理资源更加紧张,专业护工的市场需求随之加大。

与此同时,护工行业快速扩张的背后,乱象丛生:准入门槛低导致从业人员良莠不齐,部分护工专业技能欠缺,服务意识淡薄;收费标准不透明、随意加价等问题屡见不鲜。许多患者家属和行业从业者呼吁,希望能从资质审核、服务标准等源头环节加强规范,同时完善全流程监管机制。而长期处于行业监管盲区的护工群体,也迫切希望获得合法的职业身份,赢得社会应有的认可与尊重。

专业护工需求加大

“找个靠谱的护工太难了,我们好不容易找到一位护工,对方第一天就差点把老人弄伤,完全没有专业护理知识。”患者家属张女士向记者诉说她的遭遇。半个月前,张女士独居的母亲不慎摔倒,导致肋骨骨折,不得不住院接受手术治疗。而张女士的两个孩子都在上学,丈夫工作繁忙,平时她还要照顾孩子,母亲这一摔,打乱了整个家庭的生活节奏。聘请护工成为张女士唯一的选择。

张女士通过他人介绍,聘请了一位护工。“这位护工当时告诉我,她护理过很多病人,而且收费也相对合理,一天190元。可谁能想到,她一点都不专业。在给我母亲翻身时,因为动作不当,疼得老人直叫。”张女士说。当她问护工到底有没有经过专业训练时,对方才坦言,仅跟着老乡学了半年,并没有经过正规专业培训。意识到问题的严重性后,张女士立即辞退了这位护工,最后通过医院找到了一位有护理员证的专业护工。

张女士坦言,第一次之所以选择没有资质的护工,就是图便宜。她曾咨询过几家家政公司,对方给出的报价为一天300元。按照这个价格计算,母亲从手术到康复至少需要半年时间,请护工的费用至少5万多元。

护工杨文娟介绍,由于护工的收入与病人状态、工作时长紧密相关,护工一天的收入在210元至330元之间。对于许多需要长期照护的患者而言,日积月累的护工费用,是一笔不小的家庭开销。

石嘴山市民赵帆对记者说,想着聘请护工能省心省力,可现实却让他操碎了心。“第一位护工才干了几天就提出要涨价;后来换的护工更是经常脱岗,很多护理都要我们反复提醒才做。有一次我父亲急需更换卫生垫,护工却不在病房,打电话一问,她竟然说在外面买东西,让我自己处理。”回想起这段经历赵帆非常不满。

朱女士坐月子期间先后聘请过两位护工,让她深切体会到不同护工在专业性上的差异。第一位护工连基本的开奶、哺乳知识都不了解,根本不具备作为产科护工应有的专业素质。而第二位是机构评选出的“金牌护工”。这位护工24小时守在她身边,耐心细致地教会她如何抱孩子,刚出生的婴儿多久喂食一次,每次该喂多少毫升……在这位护工的帮助下,朱女士逐渐掌握了科学的喂养方法,也慢慢能够应对一些育儿问题。

在患者和家属眼中,专业、有责任心、富有爱心且能吃苦耐劳,是一名合格护工不可或缺的专业素养。

“我母亲肺部感染住院时,聘请的护工十分有责任心,几乎24小时精心照护。有一天,护工发现我母亲呼吸急促,血氧含量急剧下降,她第一时间通知医生和护士,及时避免了危险发生。我们全家都对她信任有加。”吴忠市民马先生回忆说。

“俗话说,‘三分治疗、七分护理’。护工是一个需要掌握专业护理知识与技巧的职业。护理工作看似简单,但蕴含着诸多学问。一旦操作不当,不仅会影响病人的康复进程,甚至可能造成‘二次伤害’。”宁夏医科大学总医院服务有限责任公司共享物流部经理岳云说,“护工必须具备扎实的专业护理知识和娴熟的技能,能够对术后病人、瘫痪卧床患者等进行专业的康复护理服务,切实减轻患者家属的照护负担。”

护工的多重考验

日前,69岁的李学军因腰椎间盘突出难以动弹。在他身边,两位中年护工相互协助为他翻身并将靠垫放好。

这两位护工,一位叫禹红,一位叫潘红,均来自宁夏医科大学总医院服务有限责任公司。她们均是经过专业培训,具有护理员资格证的专业护工。

潘红照顾病重母亲的两年间,积累了一定的照护经验。后来,潘红对自己职业生涯重新定位,决定成为一名护工。2020年,她参加了护理员专业培训,并通过考试取得从业资格证。从业5年多,潘红对这份工作有了更深的体会,“除了能吃苦,还要有爱心,要把病人当成自己的亲人一样去照护。”潘红曾照顾过一位40多岁的腰椎术后女性患者,该患者害怕疼痛,不愿意翻身。“病人长时间卧床,皮肤受压,使皮肤软组织缺血、坏死,出现褥疮,还会出现泌尿系统的炎症等。”潘红说,她像哄孩子一样哄着患者、安抚她焦躁的心情,小心翼翼地挪动患者身体,患者的每一声呻吟,牵动着潘红的每一个动作,当把患者挪动到位,她已累出一身汗。因为患者的下半身不能动,每隔几个小时,潘红都要给她捏腿,只有在患者睡觉的时候,潘红才能稍微打个盹。

从业5年来,禹红见过太多急诊红区里的“生死时速”。因为宁夏医科大学总医院急诊科病人多,护士人手有限,需要护工做一些辅助工作。5月中旬,来了一位消化道出血的病人,该患者不停吐血,家属手忙脚乱,不知如何处理。禹红拿起一个塑料袋冲上去接住病人呕吐物,并迅速清理了病人身上的血迹。禹红记不得多少次,接到车祸伤者后她立刻冲上去帮助护士进行初步处理。“在急诊红区,进来病人后,我们就知道要干什么,我们经常跟在医生护士后面跑,等下班,我的小腿已经肿了。”

“虽然都是在医院里工作,但和护士不一样,我们更侧重对患者的生活照护,比如为卧床患者翻身、更换护理垫、洗脸、洗头、泡脚等,为失能患者清理排泄物等。”在禹红心里当好一名护工不容易,工作量大、责任心强,“这个职业看似普通,其实非常锻炼人的技能,也考验良心。”

作为一名资深护工,周红梅见过各种各样的患者。令她印象深刻的是一位陕西籍患胰腺癌的女性患者,在医院治疗一段时间后出院,她便跟随到家中继续照顾。当时老人生活已经无法自理,为了方便照护,周红梅和老人同住一屋。周红梅说,“照顾卧床失能老人,每次翻身时都要拍打按摩几分钟,舒筋活血,防止老人肌肉萎缩。然后在老人身下铺上毛巾,换下来的毛巾还要消毒。”除了照顾饮食起居、处理大小便,还要帮老人清洗身体。讲起这些细节,周红梅头头是道。两个月后,老人去世,周红梅又帮着家属操持老人的身后事。现在,周红梅和老人的家属还经常有联系。

然而,护工们在辛苦之余,也有各自的心酸。病人因为病痛情绪波动大她们能理解,但家属的不尊重让她们很难忍受。禹红坦言,因费用、照护细节等引发的言语冲突时有发生,家属的指责也会让她们委屈落泪。

多方齐发力 缓解『陪护难』

在今年自治区两会上,有政协委员提出,随着我国人口老龄化程度日益加深,老年人护理需求与日俱增,且呈现出多层次、多样化、专业化等趋势,医疗、养老与护理之间的供需矛盾将日益凸显,护工数量和质量缺口亟待补齐。但目前我区护工行业存在专业性不足、服务质量难以监督和保障、收费标准缺乏规范等问题,很多人对护工服务心存忧虑。

采访中,记者了解到,在推动护工行业专业化、规范化发展方面,我区各大医院、家政服务公司正在进行探索。

“我们公司目前有80多名专业护工,均是经过专业培训并取得合格证有护理经验的人员。”岳云告诉记者,由于护工市场缺乏准入机制和监管机制,这一群体存在照护水平参差不齐、流动性强、法律意识淡薄等问题。为了规范护工市场,让患者从生理到心理得到全方位的专业照护,去年5月,宁夏医科大学总医院服务有限责任公司开始组建专业的护工队伍。

“护工进入公司后,我们要开展一系列培训,例如院感知识、规范护理基本操作等。”岳云说,“医院科室还会根据病人特点对护工进行专科培训。护工服务统一明码标价,例如针对个别科室的需求提供小组服务模式,一对多陪护服务每天收费190元,一对一24小时陪护服务,则根据患者病情及术前、术后生活自理能力制定服务费,价格从280到330元不等。”

后续管理方面,公司也完善了“一揽子”机制:有专门的团队监管护工工作;收费按合同约定明码标价;公司不定期对护工工作进行检查,对患者家属进行满意度调查;护工在工作中出现问题,家属可向公司投诉。

5月15日,周红梅在宁夏莱福康养老服务有限公司接受再培训。“我们公司从2021年开始培训护工,现在已经向市场输送了500多名具有护理员资格证的护工。”该公司负责人马学红介绍,在这里,护工们要学习护理员职业道德、法律法规等理论知识,实操方面,主要培训生活护理、基础护理、专科护理等54项实际操作技能。在医院进行为期3个月的实习后,才能拿到护理员从业合格证。

但在采访中,记者也了解到,护工人才愈发吃香的同时,流动性大仍是护工行业的“病灶”。岳云说,劳动时间长、无序竞争多、工作风险相对较高等,使得护工护理员的“招”和“留”都并非易事。护工正面临从业人员青黄不接的危机。她建议,各学校、机构,要大力引导年轻人投入护工行业,国家出台支持政策,提高护工行业的福利待遇。破解“护工荒”,更重要的是提高全社会对护工的价值认同,从而建立起全社会对护工的尊重。

民进宁夏区委委员建议,立足现阶段宁夏护工行业发展实际和存在问题,对护工队伍建设、护工劳务公司的规范管理、护工准入条件、行业收费标准、护工职业技能培训任务等作出相应规定,推动护工行业规范发展。进一步加大培养老年医学、康复、护理、营养、心理和社会工作等方面的专业技能人才。在全区开展“无陪护”病房试点。将包含护工在内的社会劳动者纳入终身职业技能培训政策体系,支持参加职业技能培训。



禹红和潘红照顾病床上的病人。

