

## 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，导致胯骨骨折，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岁的李学军因腰椎病痛难以动弹。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、洗头发、洗脚等，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。然后在老人身上铺上毛巾，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。

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家政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。

# 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；收益标准不透明、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。

日前，69岁的李学军因腰椎病痛难以动弹。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、洗头发、洗脚等，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。然后在老人身上铺上毛巾，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。

