

养老院，拿什么留住护理员？

护理员需要爱的「护理」

在北京广外老年公寓的蹲点采访结束离开时，一位老奶奶热情地与记者告别。那一刻，记者记住了老人的笑容瞬间，但内心却笑不起来。随着老龄化社会的加速到来，我们老了以后谁来照顾？这是记者在采访中始终思考的问题。

按理说，老龄化社会的到来，养老服务需求应该是旺盛的，资本和人才追着这个市场转才符合逻辑。但现实是，养老服务刚需完败给了孩子的教育需求。一个简单的事实是，在国内一些发达城市，一些有经验有资质的“月嫂”月收入上万元乃至更高，即使这样，仍很抢手，却没有哪个城市的养老护理员成为“香饽饽”。还有报告为证：复旦大学日前发布的《社会转型期上海家庭需求调查研究》报告显示，在40种具体需求中，支付意愿排名前10名的需求有6个与孩子教育相关，且排名前五；而“卧床或失能老人全日看护”“给家庭打扫卫生”“给老人打扫卫生”3项支付意愿却是结结实实地垫了底。“孩子至上”的观念越来越成为主流，而老人照料虽刚需强劲，但消费意愿却低得不能再低。

尊老敬老向来是中华民族的传统美德，但从事养老服务行业工作不被年轻人所认可，恐怕不仅是工资待遇低所致，还有社会偏见的因素。即便有人愿意从事这些行业，但他们往往缺乏工作经验和技术，也鲜有专门的护理培训机构对他们进行培训。眼下失能老人护理难的问题若不加以解决，恐怕几十年后我们付出的代价将会更大。

因此，要改变对养老护理员的偏见，把养老护理员行业打造成一个受尊敬的行业，从而成为年轻人乐于从事的行业，未来还要用制度“说话”。比如建立合理的薪酬体系，为养老护理员缴纳五险一金；完善职业发展体系，把养老护理员纳入专业技术人员而非技术工人队伍；加强养老护理员的继续教育培训，给予养老护理员政策补贴等。从更长远看，政府部门在应对老龄化社会挑战时，需要做的不仅仅是培养养老服务人才等，还要建设和完善老年人服务体系，不仅需要专门机构来解决老人的日常生活困难，还需要重视老年人的精神慰藉，尤其是临终关怀。要想统筹解决这些纷繁复杂的问题，需要顶层设计。实现让每个老人和终将老去的我们能够快乐生活、健康长寿、优雅老去的目标，需要全社会共同努力。

阅读提示

当你老去，走不动了，谁来照顾？数据显示，截至2014年底，我国失能半失能老年人约有4000万，根据测算，至少需要1000万名护理人员。截至2015年9月底，民政部组织了300余次养老护理员职业技能鉴定考试，共有25000余人次参加职业技能鉴定，其中21542人获得国家职业资格证书。巨大的人才需求缺口，理应让养老护理员这个职业非常抢手。然而，记者近期在养老机构调研中看到的情况却并非如此。养老护理员劳动强度高、工资待遇差、社会地位低，正成为养老行业面临的突出问题。

2015年12月3日，记者来到广外老年公寓采访，用镜头记录下这里的不同瞬间。

图① 一位老人在护理员的辅助下做康复活动。



图② 整理好房间后，一位护理员在写工作笔记。

图③ 护理部主任孙强正在为老人测量体温。



2015年12月3日早6点，48岁的护理员杨萍和往常一样，准时来到位于北京市西城区的广外养老公寓，开始了一天工作。杨萍的任务是照料分布在4个房间的6位老人，老人平均年龄在80岁以上。按照院里的护理分级标准，老人分为自理、半护理和全护理。杨萍负责的几位老人均为最高级别的全护理。

6点到7点，杨萍例行给老人做晨间护理，包括整理床铺、穿衣、洗脸、梳头、漱口。打理完后，杨萍把不能行动的老人抱下床，给不能咀嚼的老人喂流食，给需要吃药的老人喂药。一夜安静后，护理员要帮助长期卧床的老人翻身，更换卧位，以防褥疮。

7点到7点，餐车推来。当天的早餐是发面饼、红豆粥、鸡蛋和小菜。能够自理的老人自行打好饭菜，不能自理的老人，就得靠杨萍了。她把打好的早饭端到每一位老人房间里。老人像小孩，看不见人会着急，杨萍就把同一房间的老人聚到一起，这边喂一口，那边喂一口，同时要给两三位老人喂食。有的老人戴义齿，她得把粥捣碎，再喂给他们。一拨喂完，杨萍赶紧跑到隔壁喂下一拨。按规定，所有老人用餐完毕后，才是杨萍的用餐时间，留给她的只有10分钟。

就是这短短10分钟，她还要边吃边参加一个简短的交班会。记者注意到，她几乎没有咀嚼的时间，差不多是入口即咽。

8点钟清理老人房间。能够活动的老人可以去旁边的活动室打麻将，不能自理的老人则留在屋内，稍作休息。杨萍需要在此时拖地、整理内务、消毒便器、倾倒垃圾，时不时地还要去各房间“盯梢”——看老人们有无突发状况。比如，有的老人不能言，但需要定期补充水分，需要护理员及时喂水；有的老人大小便失禁，需要护理员在第一时间察觉，帮老人换洗。杨萍算是手脚麻利的，然而因为要同时负责多个房间，分身乏术，一轮下来也得一个多小时。

打扫完卫生，给老人喂完第二拨流食。如果没有特别状况发生，杨萍就会和老人聊聊天，做一些心理辅导。聊天听来像孩子跟父母又像老师跟学生，总之是软硬兼施地交流一些生活和思想。杨萍对记者说，自己的角色很多，不仅是护理员，有时候是半个儿女，有时候是知心朋友。

在杨萍奔波在各个房间的同时，护理部主任孙强开始对各楼层护理区进行例行检查。检查的目的，既是确保入住老人的生活质量，也是充当护理员的第三只眼。一旦护理员忙不过来，他也要搭把手，帮老人测量体温、为老人排解困惑等。一天下来，孙强少说要在四层楼里巡视10多圈。

这一圈刚结束，回办公室的孙强还没来得及喝口水，陈大爷急匆匆地来询问手机问题。原来，在前一天执勤中，孙强发现陈大爷的手机电池已经膨胀，后盖都撑变形了，老人却还在给手机充电。为防止意外发生，孙强果断没收了老人的手机。这不，老人一直惦记着。孙强告诉陈大爷，已经通知家属尽快换一部新手机，老人这才放宽心。

上午11点，老人该吃午饭了。和早上一样，直到每一位老人用餐完毕，杨萍才顾得上自己吃午饭。午饭后，老人们午睡了。这时，杨萍才得空在走廊里休息一会儿。但杨萍并没真的休息，因为她要竖着耳朵听老人的动静。很快到了下午4点半，杨萍又开始操持老人们吃晚饭了。然后是帮助老人整理床位，洗脸、洗脚，直到晚6点半，与夜班同事交接班完毕，一天的工作才算结束。

作为在广外养老公寓工作时间最长的护理员之一，杨萍现在每个月工资是3800元左右。由于院里按照护理老人数量和类型计算工资，所以她基本上没有什么休息日。

“不管老人有什么需求，我们都得做到。爱心、耐心、责任心，缺一不可，否则就做不好养老护理工作。”杨萍对记者说。



招不来、留不住：养老院之窘

占地面积2000多平方米、有212张床位的广外老年公寓，成立于2013年5月，是北京市西城区规模最大的民营养老院。

和其他养老机构一样，广外老年公寓也同样面临着养老护理员短缺的问题。院长康延玲告诉记者，院里现有老人120名，普遍在80岁以上，其中80%以上属于失能老人。目前，养老公寓共有28名养老护理员，平均下来一个人要照顾5到6人，与3位老人配备1名护理员的国际公认标准距离不小。

“养老护理员流动性很大。有的刚干一天手脚就肿了，根本不适应这项工作。因为总是缺护理员，所以我们常年招聘。”康延玲说。广外老年公寓主要通过网站刊登招聘信息，每年光广告费要花去近万元，这对于一家收费不算高的老年公寓，不是一笔小开销。有时，康延玲也会纠结，因为

做网络招聘的广告效果并不明显，可是不做广告就更没有人来报名了。除了网络招聘，康延玲还经常托熟人、找关系，鼓励员工口碑相传，互相介绍，为招聘护理员可谓使出了浑身解数。

除了招聘难，康延玲也面临着“留不住”的尴尬：培养一名好护理员，需要很长时间。新招来的员工经过一年半载培训，好不容易能独立上手工作了，又会跳槽到收入更高的机构去做护工。

记者调查发现，养老护理员大部分是临时工，低待遇、低薪水已是不争的事实。就全国而言，养老护理员月平均工资低的仅有1000至2000元。除少数经济较发达城市，绝大多数城市没有为护理员上五险一金，致使多数护理员有“临时”思想，缺乏职业归属感。

为留住员工，不久前，广外养老公寓出台一项新政策，对工作一年以上的员工新增工龄奖。康延玲告诉记者，老年公寓收入来

源，主要靠收取入住费及护理费。但由于老年公寓属于非盈利性质，收费并不高。入住后会根据老人护理的需求，每月收取4000到10000元不等的入住护理费。收取的这些费用，除去支付公寓每年的房租、员工工资等各项开销，勉强能做到收支平衡。

不只在北京，全国多地普遍存在养老护理员缺口。山东省滨州市民政局副局长吕德祥告诉记者，滨州市持证养老护理员储量不足500人，养老机构工作人员持证率低于50%，且初级养老护理员占持证人员的70%以上，养老从业人员呈现社会地位低、收入待遇低、学历水平低和流动性高、职业风险高、年龄偏高的“三低三高”现象。

“老年人实际护理需求与实际护理服务水平之间的矛盾难以解决，社会养老服务面临着劳动力‘断层’和需求‘壕沟’。”吕德祥认为。



收入少、受歧视：发展前景受限

为解决招人难，2014年，广外养老公寓与陕西工运学院签订合作协议。根据协议，养老公寓为该学院养老护理与服务专业的大学生提供实习培训机会，学生在实习期也能补充养老护理员队伍，即将签订正式合同的孙强就是该校毕业生。

“最严重的问题是养老护理员老龄化的倾向。年轻的不爱干，年老的干不动。”孙强对记者直言，以他所在的2011级养老护理与服务专业的毕业生为例，2014年毕业后选择到养老机构就业的不超过三成。

在康延玲看来，因为工作量太大，想让年轻人一直干养老护理员并不现实。“我们一直在跟学校强调，在这里接受培训的实习生并非一直做基层工作。有了一定工作经验之后，可以转到管理层岗位，有一定的发展空间。”康延玲说。

那么这些经过系统专业培养的护理人才，为什么不愿去养老机构工作呢？

“现在大学生的就业选择也多。有的宁肯去饭店刷盘子，也不愿意做养老护理员。说起这个行业，可能就是伺候老人，感觉很低下，尤其是男性。”孙强说。

造成养老护理员短缺的另一个原因是待遇问题。山东淄博市

社会福利院养老护理员王壮向记者透露，他所在的养老院，临时合同员工扣除五险一金后每月收入2000元左右。这个水平只比当地最低工资标准高一点。

“年轻人都觉得养老是个朝阳产业，但是干了一年以后发现不是这样，陆陆续续都辞职了。现在留在不能自理区的都是40岁以上的员工。”王壮说。

不久前，康延玲收到陕西工运学院发来的一份就业三方协议书。该校应届毕业生游波已经在这里实习了大半年。岁末年初正是求职的关键时期，这个90后的女孩会不会选择这份工作呢？对此，游波坦言，自己还没有下定决心，纠结的主要原因是发展前景。

“说实话，干这个活挺苦的，可我热爱养老护理工作这份工作，也看好养老服务行业的发展。在这里时间长了，跟这些老人也有感情。但是，毕竟是第一份工作，还是希望能去更大一点的平台，发展前景能更广。”游波说。

在大学毕业生招聘会上，记者随机对部分高校护理专业学生进行采访发现，被采访学生对于养老院的工作几乎都没什么兴

趣。主要原因是工作经验无助于自己的职业能力提升，晋升空间有限。因此，即使万不得已进了养老院，也会千方百计离开，转行去做更体面的工作。

“有的员工来这里做养老护理员，特别怕家里人知道，就说在北京工作，但是却不干什么，主要是怕丢人。但在北京的养老机构，真正有执业证技术工种护理员实际上是很吃香的。”康延玲说。

目前，由于养老专业和养老服务建设刚刚起步，社会对养老服务存在诸多误区，加上招生中没有特殊扶持政策的支持，老年服务与管理专业招生困难一直是制约专业发展的重要因素，这个专业仍处于冷遇状态。近日发布的《养老蓝皮书：中国养老产业和人才发展报告（2014—2015年）》显示，我国仅有30余所院校开设老年服务与管理专业，每年培养的人才仅有千余人，远不能满足老龄化事业的发展需求。

“养老服务教育并未形成完整的人才培养体系。”北京社会管理职业学院党委书记、院长邹文开指出，以高职为主，中职和本科教育刚刚开始介入，院校设置类型单一。在养老服务教育中，职业学校占比达90%左右。



特殊性、专业性、接纳度：仍需社会认可

“养老护理员职业呈现3个特征：一是特殊性强，养老护理员面对的是超负荷劳动、低工资待遇，社会与家人歧视，老人不解甚至谩骂，愿意从事的人员有限；二是专业性高，养老护理员需同时具备生活照料、康复护理、心理咨询等技能，相比保姆对职业技能的要求更加严格，需要经过专业培训和鉴定；三是接纳度低，子女没有认识到专业养老护理员陪护老人的重要性，养老机构没有意识到护理人员持证的重要性，护理人员没有体会到持证上岗的优越性，整个社会对养老护理职业的认识存在局限。”吕德祥说。

工作压力大，工作时间长，待遇不高、社会认同度不足等因素共同制约着养老护理队伍的壮大。业内专家表示，养老护理员队伍现状从侧面反映出养老事业水平有待提高。目前大众养老市场还未完全形成，不仅收费低，入住率也不是很高，这势必导致养老护理员工资待遇低，工作量大，养老护理员专业水平就难以提高了。

黑龙江大学政府管理学院社会学教授曲文勇认为，造成社会养老焦虑现象的主要原因，是我国老龄化社会的突然到来，令服务人员、管理人员等一线人员准备不足。亟须让养老护理员分档、分期，更加职业化，对他们进行专业性的职业评估。

日本是一个典型的老龄化国家，每4人中就有一名65岁以上的老年人，约有20%需要不同程度的护理服务。在少子化和老龄化的双重压力下，日本的养老机构却能够满足养老服务人才需求，他们是如何做到的呢？

孙强曾经有过在东京一家养老院学习交流的经历，并利用专业知识和技术对完全失去自理能力的高龄者进行日常护理和相关管理工作。他告诉记者，在日本，养老护理员的地位相当于教师。与护理相关的职业资格认证多达十几种，不仅为相关行业提供了大量专业人才，也为从业人员提供了更多就业选择和上升空间。通过护理人员国家资格考试，满足从业经验5年的条件后，可以报考护理指导员的资格认定，专业为老年人设计护理方案。

“在日本，养老护理员的地位得到社会高度认可。直到即将回国时我才知道，我的一名日本同事居然是当地一家知名啤酒厂的厂长。很多社会地位比较高的人，都会以短工的形式自发加入到护理员的队伍中，这是一个观念问题。”孙强说。

就养老服务队伍建设而言，从业人员素质不高并且流失严重仍是主要症结。对此，民政部有关负责人建议，应建立人才激励扶持机制。有关部门要通过免费在职培训、免费组织职业技能鉴定、对考试通过人员给予一次性奖励等多种方式提高养老护理员等专业人士的服务能力。通过入职奖励、社会保险补贴、工资指导价、岗位津贴等多种方式，鼓励大中专院校毕业生从事养老服务工作。通过相关扶持政策，降低养老机构运行成本，使其不断改善护理人员工作条件，改变劳动强度大、环境差、待遇低、流动大的状况。

“要改变养老护理员短缺状况，我们能做的就是尽量提高员工的工资待遇。但养老机构能做的也很有限。”康延玲建议，应当制订一个护理员岗位的工资指导价，“现在家政服务都有了指导价，护理员的工作更辛苦，而且还有更高的技能要求，工资理应不低于家政服务员。养老机构应当根据护理员的工资水平制订合理的收费标准。希望政府能够在补贴、培训上提供更多支持，可以通过引入护理保险、以房养老、信托制度等渠道，为老人的护理服务买单”。

本版撰文/摄影 本报记者 韩秉志
本版编辑 许跃芝 张虎
电子邮箱 jirbyxdc@163.com