

护工这一行

准入门槛低，从业者多来自农村，这些客观事实都造成了医院护工这个群体的复杂性。然而，社会老龄化的加剧，不可否认护工真的是刚需，而且在未来，需求可能会越来越“刚”。

在“游击队”和“正规军”并行的护工市场，亟待解决的问题之一，是能否为护工行业出台统一的标准，准入标准、培训标准、监管标准……这些规范和标准首先是理性的，它们保障这个行业按照商业社会的规则，维持正常的、相处融洽、高效的雇佣关系。当然在此基础上，再加一点温情和亲近就更好了。护工作为重要的医疗辅助服务人员，这个职业的初心首先是个沉甸甸的责任。



2021年10月27日，陕西渭南，夜班期间，护工把病号抱到卫生间的马桶上方便。 供图/视觉中国

洗个澡，学说“您好”

加入陪护公司之前，老张干“散户”已经五六年了，他从农村老家带出了一帮亲戚，十几个人组成了一支护工队伍。去公司面试第一天，招聘的人很好奇地问他：“你当了这么多年小老板，为什么突然想跟着公司干，给别人打工？”老张回答：“漂太久了，想找个娘家靠靠。”

在各大医院游走揽活的“散户”护工，往往在一个“头儿”的带领下揽活，经常有“散户”为了争夺地盘而起争执。因为不舍得租房子或住旅店，没活干的时候他们就随便找个角落打地铺，幕天席地。卫生状况甚是堪忧，十天半个月不洗澡是常态。

“隔好几米远都能闻到，那个味儿太顶了。”伴随陪护公司创业起步的运营负责人魏毅还记得，公司收编完第一支“散户”队伍，安排的第一件事就是让他们去洗澡。

由于没受过专业培训，“散户”们需要从护理技巧和待人接物的礼仪开始，一点一点从头学起，就连最基本的待人称谓也要从头纠正一遍，让他们习惯用“大姨您好”代替单音节的“哎”。

“我们都说这是‘游击队’转为‘正规军’。”魏毅调侃道。陪护公司收编“散户”，并不是全盘接收，而是有一个筛选和淘汰的机制。人品差的不能用，情绪管理差的不能用，一支七八十人的“散户”队伍，往往只有三十多人合格。

“评价一个护工，技能只占30%，素质才是大头。技能可以通过后天培训达成，但如果是人品不好、脾气不好，对服务行业来说就是大忌。这一行很看重细节。”

最开始，与护工有着直接接触的病人及家属也有质疑：专业护理公司和“散户”相比有什么优势呢？不过是穿上一身正规的制服，就能摇身一变成为比“散户”收费贵了几十块的专业护工吗？时间久了，他们发现，专业机构代表着保障。“散户”在护理中出了事故可以溜之大吉，但是陪护公司则会负责到底。

“护工行业亟需一个规范来引领，有一个准入的从业门槛和职业执行标准。”魏毅还记得自己七年前刚开始做陪护公司时，市场上的护工平均年龄在55岁，还有些是小学文化，女护工占到三分之二。

“每天和他们打交道，最需要的就是耐心和爱心。”魏毅形容“像对待幼儿园的小朋友”，学历普遍不高，使得他们像懵懂的孩子。“有些家庭困难的护工，一年三百六十五天，恨不得一天都不休息。”魏毅认为，背井离乡的护工们需要更多的关爱。

“带护士和带护工是两个概念。带护士那会儿，早晨开完晨会，大家就散了，每个人会按部就班地进行自己的工作。护工们普遍来自农村，高中学龄算最高的了，很多简单的事情你要重复上千遍，他们才能去执行。”在陪护公司负责住院区项目管理的李玲，进入护工行业已有六年，在此之前她是医院的护士长。

见自己管理的护工不舍得花钱，顿顿

吃馒头咸菜，李玲会凶巴巴地进行批评，敦促他们多买点肉和青菜。一转身回到家，她就会炖一大锅排骨，打包成一份份排骨米饭给家庭困难的护工送去。

遭误解，是家常便饭

李玲的电话永远是24小时开机。

“一天接百八十个电话很正常，晚上12点来电话都算早的，一两点被电话吵醒也不稀奇。”李玲戏称自己是“5+2黑白加黑从业者”。

每天早上，李玲都会带领护工们学习一遍七步洗手法、疫情防控注意事项、医院的垃圾分类规则等，再嘱咐一遍与病人家属接触中的注意事项，比如现在疫情常态化防控期间，病人家属进不了病房，有询问病情的，要让他们找医护人员询问，有的护工好心传话，反而惹出不少纠纷。

说起应对投诉，李玲比一般人更擅长，秘诀无他——动之以情，晓之以理。

记忆最深的一次，是家属投诉护工玩忽职守。李玲赶到现场询问得知：病人出现紧急状况，因疫情防控要求，家属进不了病房，他们很着急，就要求护工不停地拍视频实时传递病人消息，但此时医生和护工都在忙着照顾病人，根本腾不出手，引发家属误会不满，认为护工失职。

获悉具体情况后，李玲心里有了谱，先安抚家属表示理解，然后耐心地一条一条解释事情的来龙去脉，最终化解了矛盾。对于家属偶尔的过激言语，她从来都是一笑置之，“只要换位思考就能理解了，家属有时候只是关心则乱。”

“干这一行遭遇误解，就当是家常便饭吧。”魏毅回忆，有一次一位老人住院时瞒着家人带了安眠药并服用，家属认为是护工准备的安眠药给老人服下。因为老人的精神状态恍惚，无法讲清事实，护工简直是有理说不清。

还有一次，公司护工被家属打了，李玲凌晨两点被紧急召唤到医院处理。事情处理完回家一看，丈夫依然鼾声如雷，从始至终没发觉自己的枕边人半夜离开过。

诸如此类的投诉和委屈并不是个例，“这就去餐厅吃饭，这道菜明明是正常口味，但顾客就是觉得咸了，一个劲儿朝着服务员发脾气。这个例子用在我们这一行一点也不为过。”魏毅无奈地解释，“不过这些现象也倒逼着行业管理模式升级，目前正在试点护工班次轮换，希望能有可喜的收获。”

一减一加，未来的路

“劳动力密集型企业的利润很微薄，我们前几年都亏损，这两年有政府补贴才勉强达到一个盈亏平衡的状态，但六年总体是亏损的。”自己运营着一家护理公司的林向峰深有感触地说。

一个城市的运转需要外来劳动力的支持，“在这方面政府给了很多扶持政策。比如给企业的稳岗补贴是每人350元，鼓

励家庭服务业规范化发展。家庭服务业商业保险120元一人，政府补助就能达到100元。”

2015年，身为市政协委员的林向峰看到了有关医院护工的提案，那时候陪护公司在北京和上海都已经发展成熟，青岛还没有一家像样的陪护公司。多年从事医药行业的林向峰决定尝试做这件事，他和一众清华校友众筹200万元，成立了青岛第一家陪护公司。

“一开始开没有什么宏大的目标，当时想的就是成了就当做事，不成就当积德行善了。”

进入这个行业之前，林向峰等人就去北京、上海等大城市考察过，也做过一些调研，从业者多年过半百，全靠体力支撑。“这个行业要往前走，就面临着年轻化和标准化的问题，怎样吸引更多的人进入这个行业。”一直和药品、医疗器械打交道的林向峰觉得这份和人打交道的行业很值得钻研。

他首先把职业素养和培训体系建立起来，制定了两个标准化：一个是服务标准化，另一个是培训标准化。日常管理体系最典型的就是建立三人小组制。比如进驻一家医院，先派驻一个三人管理小组，管理小组由项目经理、质控专员、项目内勤组成。项目经理综合管理，质控专员做护工的日常行为监督检查，听取满意度，项目内勤负责财务及档案管理，形成标准化管理。

在培训标准化上，聘用三甲医院退休的护理专家做培训，同时与病区联合做专科护理培训，培养专科护工，目前已成立了神经外科、产科、康复科等专科护理小组。“拓宽对外扩展渠道，建立平台是趋势，我们也正在培养患者家属的使用习惯，在互联网上下单，直接电子结算，快捷省力。”林向峰说。

“一个护工陪一个病人，一天260元到300元，短期用还可以，长期用，家属负担很重。”关于未来行业发展，林向峰尝试组织形式的创新，怎样把护工们的工作时间有效组织好。五六个护工组成一个小组，一个人陪两个、三个病人。小组像护士一样倒班儿，能得到比较充足的休息。现在请一个护工将近300元一天，未来一个护工照顾两三个人，大大降低病人花费，护工的劳动报酬可能还会提高，这是两全其美的事情。还有科技赋能，“把智能机器人加进来，比如护工碰到不自理的病人需要两小时翻一次身，有没有辅助机器人来定时协助翻身？未来的护理场景有一名护工带着机器人在工作……”

“没有情怀肯定坚持不下去。”林向峰说，公司刚建立那会儿没有额外的钱发奖金，逢年过节，几个高管拿着自家的米面粮油慰问护工。但“光有情怀也是不够的，未来我们有很长的路要走”，林向峰也希望有关部门能制定护工行业管理办法，细分行业标准，希望社会给予护工这个群体更多的关爱和资金扶持，让外来务工者能得到更好的生活条件，在付出劳动的同时，也能感受到城市的温暖。