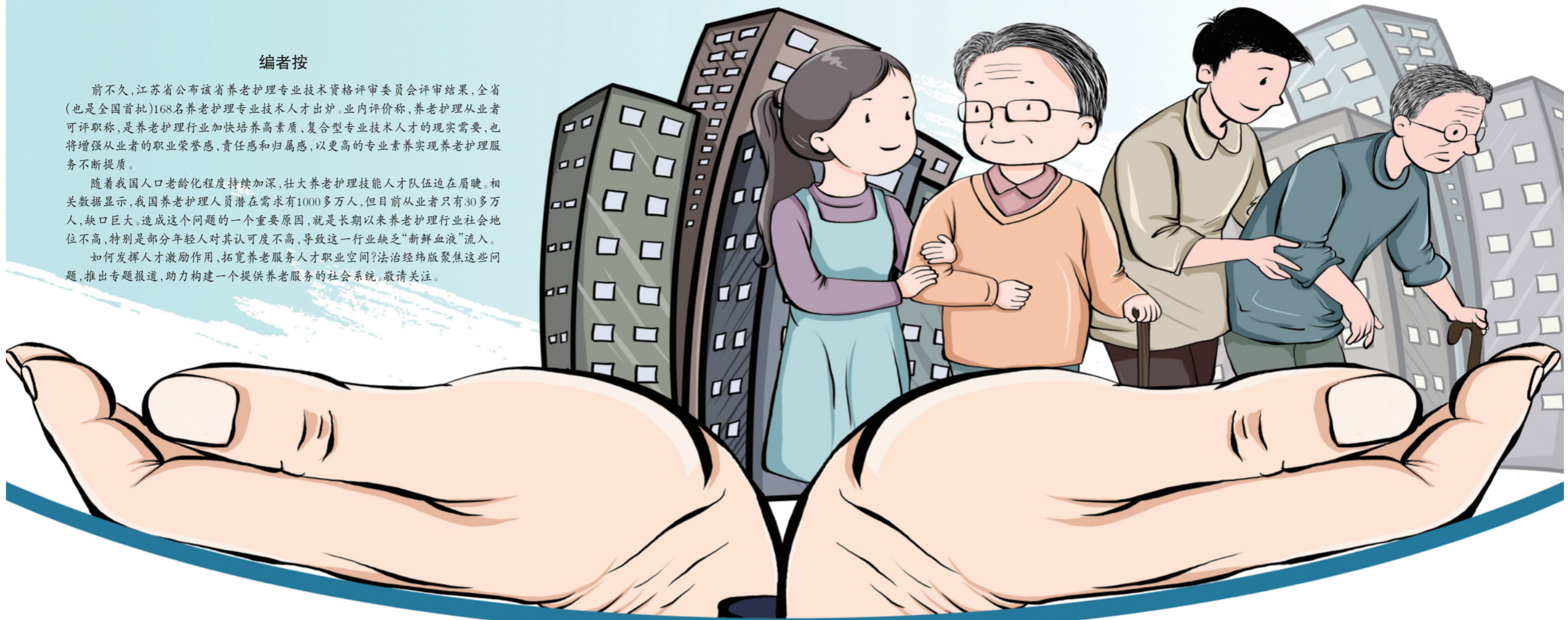




编者按

前不久,江苏省公布该省养老护理专业技术资格评审委员会评审结果,全省(也是全国首批)168名养老护理专业技术人才出炉。业内评价称,养老护理从业者可评职称,是养老护理行业加快培养高素质、复合型专业技术人才的现实需要,也将增强从业者的职业荣誉感、责任感和归属感,以更高的专业素养实现养老护理服务不断提升。



父母想居家养老,谁来提供专业照护?

记者调查养老护理行业人员不足专业性不强问题

□ 本报记者 陈磊

“一年半时间,换了三个人照护我父亲,钱花了不少,也没有换来靠谱的养老服务。”家住北京市朝阳区的李雪(化名)近日无奈地告诉《法治日报》记者。

李雪的父亲今年80多岁,自己独自在女儿附近的一个小区里。李雪身体不好,自己无力照护父亲,想把父亲送进养老院,但父亲因为旧家难离不愿意去,只能同意父亲居家养老。但让李雪困惑的是,找个靠谱的照护者太难了。

国家统计局数据显示,截至2023年底,我国60岁及以上人口29697万人,占全国人口的21.1%,其中65岁及以上人口21676万人。与此相对应的是,2023年底,全国共有养老服务床位8201万张。

这意味着,即使全国的养老服务床位全部住满,也只能容纳大约3%的65岁及以上的老年人,其他绝大部分老年人仍然需要居家养老。

接受记者采访的专家认为,无论是我国的养老服务床位建设实际情况,还是老年人的养老意愿,都说明绝大多数老年人愿意居家养老,但在为居家养老的老年人提供养老服务方面,我国目前还没有形成一支规模适度、结构合理、德技兼备的养老服务人才队伍,导致无法为居家的老年人提供生活照料、康复照护等养老服务。

受访专家建议,我国亟须在养老服务行业进行供给侧改革,在顶层设计上需要构建一个提供养老服务的社会系统,特别是打造一个政府支持、市场化运作的第三方平台,打通养老护理员来源渠道,向有需要的家庭提供专业的一对一或一对多养老服务。同时,建立职业培训、职称晋升、待遇提升等配套制度,扩大包括养老护理员在内的养老服务人才来源渠道,拓宽养老服务人才职业空间,提高养老服务人才社会地位。

宣称经验丰富 实则啥也不会

今年50多岁的李雪已经退休,身体一直不好,经常需要到医院调理。她丈夫是一家事业单位的中层干部,一年到头都在忙工作。

让李雪感到欣慰的是,父亲虽然年纪大,但身体还算硬朗,生活仍能自理。她唯一放心不下的是,独居的父亲随着摔着怎么办,她曾经提出让父亲跟她一起生活,但父亲拒绝了,觉得一个人住更自在。她还提出把父亲送到养老院由养老护理员照护,为此到北京及周边多家养老机构实地考察,可父亲觉得住养老院更不自由,也拒绝了。

眼看着父亲年龄越来越大,李雪接受了父亲愿意居家养老的事实,转而提出请人住家照护。去年年初,经过反复沟通,父亲终于同意雇人照护。

李雪发现,在社会上找人照护老年人,很难找到像养老机构护理员那样专业素养高的,只能找照护老年人的保姆,“但找一个会照护老年人的保姆也不容易”。

一次,她看到保姆在做晚饭时把凉馒头掰碎扔到一碗白开水里,就问对方在干嘛。保姆说,再往碗里加点花椒油,吃起来可香了。她当时“就郁闷了”。还有一次,她下午去看望父亲,敲了半天门之后,是父亲给开的门。她一看,保姆还在房间里睡觉呢。

李雪当即跟家政公司联系要求再换人。家政公司推荐了第三个保姆,人倒是挺朴实的,但完全不会做饭。李雪发现再换也难以找到会照护老年人的保姆,只好开始手把手教保姆做饭。她还找人在父亲家的客厅安装了一个摄像头,可以随时看到父亲的情况。

养老床位不够 年轻人从业少

家住北京市顺义区的周先生同样为找不到专业的老年人照护者而烦恼。周先生的父亲今年80多岁,患上了阿尔茨海默症,俗称老年痴呆,没有自理能力。

周先生通过家政公司找到一对夫妻照护老年人,一个月9000元。“家政公司介绍说他们很会照护这类老年人,但实际上并不会。”周先生告诉记者,夫妻俩不会生活照护,也不会医疗护理。他们给老年人做饭时总是图省事,提前做很多吃的冷冻到冰箱里,需要时就拿出来热热,结果导致父亲营养不良。他们不知道把普通床换成护理床,也不知道使用护理床垫,更没有经常给老年人进行清洁护理,导致父亲得了褥疮,反反复复不见好。

周先生要求换人,但家政公司推荐的几个保姆都难以让人满意。“我爸属于不能自理的老年人,我想找懂医疗护理的保姆,但一直没找到。”周先生说。

李雪、周先生等人遇到的问题并非个例。王莉(化名)是北京一家连锁家政公司的管理人员,据其介绍,家政公司向老年人提供照护服务,根据老年人自理、半自理、不能自理程度,照护者的价格分别是每月5000元至5500元,6000元至6500元,6500元至7000元。

王莉说,家政公司的护老服务需求特别大,占到家政公司50%以上的业务量,在这种情况下,客户基本能找到保姆,但很难找到懂照护技术、又有职业操守的保姆。因为保姆的年龄大多在50岁至60岁之间,学历多为初中及以下,他们的服务水平和意识难以跟上服务需求。

实际上,护理老年人是一项非常专业的工作,包括生活照护、助餐服务、助浴服务、助洁服务、助行服务、助医服务等一系列内容。

据王莉观察,低于50岁的人到她所在的家政公司,大多愿意从事育儿嫂等收入较高的工作,很少愿意选择照护老年人,她也很少见到年轻人从事这项工作,更别说具备专业照护技术的年轻人,除非是在养老机构。

护理人员紧缺 年龄结构偏大

但养老机构也有自己的痛点,主要是留不住年轻的养老服务人员。

肖女士在河南省驻马店市一家养老院里当保健医生,她所在的养老院很难招到年轻的护理员,即使招来了也留不住,目前愿意干护理老年人工作的多是40岁至50岁的女性,文化水平也不高,她们进入养老院之后,都要接受专业的护理培训。

今年30岁的李水平是北京市朝阳区某养老机构负责人,9年前,她毕业于一家高校的养老服务与管理专业,两个班毕业80人进入养老服务业。9年后,像她一样仍坚持在养老服务行业工作的不到10人,其他人都转行了。

来自江苏南京的刘先生曾开过一家养老院,老年人的平均收费在每月2000元至3000元,但只经营了两年就倒闭了。“如果不花高价,很难招到合适的护理人员和管理人员,往往只能依靠45岁以上的外来务工人员提供护理和照料服务。”

中国老龄科学研究中心和新疆生产建设兵团养老行业协会2023年联合发布的养老服务人才状况专项调查报告显示,养老服务人员以女性为主,人才队伍年龄结构偏大,41岁至55岁年龄段的受访者占比56%。养老护理员是养老服务人才的主体,受访者中,养老护理员占比53.6%,同时85.6%的受访养老机构认为养老护理员最为紧缺。

根据此项调查报告,养老护理员紧缺的原因之一是,养老服务人员工资收入与工作量不匹配。40.1%的受访者认为工资水平一般,17%的受访者认为是工资收入偏低,8.4%的受访者认为工资收入与工作量不匹配。

工作累待遇低 缺乏发展前景

今年29岁的陈佳(化名)已经在养老服务行业工作了5年多,他对养老服务行业的高工作强度低收入体会颇深。

陈佳2019年毕业于陕西省一所技术学院的康复治疗专业,先在当地的养老机构工作,2022年应聘到北京市西城区一家养老机构工作,这家机构有近百张养老服务床位,入住率超过一半,由多名养老护理员承担护理工作。

陈佳的主要工作是对老年人进行健康监测、为附近居家养老的老年人协调提供修脚、理发、助浴、助餐、代购药等服务。

陈佳第一次上门服务是帮一位老太太下楼。几年前,老人因为突发疾病导致腿脚不便,所住的居民楼没有电梯,虽然住在二层,但近两年没有下过楼,她的一大心愿就是能下楼走走四处看看。2023年4月,正是春暖花开的季节,了解到老年人的心愿后,陈佳经过与家属、老年人的保姆商量,将老年人从家里抬到一层,坐进轮椅里到附近一家公园去踏青。之后,陈佳等人再将老年人送回家。

更多时候,陈佳感受的是辛苦,“挺累的”——作为养老护理员,上夜班是常态,而且是一夜不睡觉的夜班,因为要随时注意老年人的呼叫铃声,老年人半夜时分容易突发疾病,所以半夜到凌晨还要对老年人进行巡查。

段时间就离开了,“我所在的这家养老院,护理员的流动性挺大”。

今年2月,陈佳也离开了这家养老院。过年后,他在陕西当地一家养老机构找到了一份新工作。

李水平以北京地区举例说,养老机构聘用的护理人员月薪在四五千元,管吃管住,养老院的工作,分白班和夜班,“夜班格外辛苦,因为夜晚容易出现一些危险情况,例如老年人摔倒、噎食、坠床,以及脑梗、心衰等急性病变,需要及时注意老年人的身体状况,护理人员彻夜未眠是常态。”

前述调查报告也显示,提高待遇是养老服务人才呼声最高的诉求,例如,提高工资待遇的受访者达到71.1%,另有30.6%的受访者表示缺乏职业晋升途径,42.9%的受访者表示职业缺乏专业指导。职业待遇、职业晋升与职业发展问题需要得到充分重视。

培育专业队伍 加大制度供给

一个随之而来的疑问,是什么原因导致了目前的养老服务人员难以满足居家养老需求?

中国社会科学院政策研究中心研究员唐钧认为,主要原因是我国以前的养老服务制度设计方向有偏差。

唐钧解释说:“在此之前,我们认为老年人主要是在养老机构养老,所以养老服务制度设计的思路集中于建设老年服务机构。但实际上,绝大多数老年人并不愿意去养老机构养老,而是处于居家养老状态。我们去国外访问时,也发现发达国家95%以上的老年人住在家里,事实上世界上没有一个国家有能力建设足够多的养老机构来满足所有老年人的需要。”

在他看来,既然老年人居家养老是常态,也就是说,我国的养老服务制度设计的思路应集中于如何满足老年人居家养老的服务需求。老年人居家养老主要需要三个方面的保障,即养老服务保障、医疗保障和长期照护保障,但我国的制度供给、养老服务设施供给、养老服务人员供给没有及时跟上,仍远远落后于现实需要。

受访专家认为,在制度供给方面,顶层设计确实存在“短板”,比如国家层面没有养老服务专门立法,满足居家养老的制度框架尚未建立,政府投入保障不足等。

除了制度供给没有跟上之外,北京师范大学中国公益研究院副院长高云霞认为,养老服务人才队伍没有很好地实现专业化、职业化的供给,尤其是居家养老服务供需目前还没有做到很好的匹配。

在建设养老服务队伍方面,中国政法大学教授李超认为,根据“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系规划,要完善人才激励政策和拓宽人才培养途径。鼓励聘用取得职业技能等级证书的养老护理员,推动行业专业化发展;完善养老护理员薪酬待遇和社会保险政策,强化技能价值激励导向,促进养老护理员工资合理增长。支持地方探索将行业紧缺、高技能的养老从业者纳入人才目录,积分落户、市民待遇等政策范围加以优待。

“在人才培养途径方面,产学研用相结合,引导普通高校、职业院校、开放大学、成人高校等加大养老服务人才培养力度,促进校企合作培养职业护理员,培育一批产教融合型养老企业,支持共建举办养老服务实训基地。”李超说。

在高云霞看来,养老服务队伍规模的稳定、养老服务行业待遇的提升等,离不开老年人养老服务保障体系的完善,离不开法律的保障。因此,我国在加快推进基本养老服务体系建设的同时,应加快养老服务专门立法进程。

数字技术赋能 加快模式创新

随着我国老龄化社会程度的加深,在一段时间内,劳动人口的减少成为一个必然趋势。对此,受访专家认为,养老服务的数字化转型也应该成为趋势。

李超认为,从技术融合角度,可以将养老模式分为传统养老模式(如居家养老、机构养老等)和新型养老模式(互联网+养老、智慧养老等),新型养老模式的兴起与发展得益于我国数字信息技术与传统养老产业的融合,加快了养老模式创新。

李超看来,目前,我国智慧养老存在信息化和智能化程度低、产品“智慧性”不足、智慧养老产业缺乏统一的标准且发展稚嫩、老年人信息管理不规范等问题,未来智慧养老服务应当实现供给侧和需求侧的有效协同,推出更契合老年人需求的产品和服务,需建立完善制度体系,扶持智慧养老产业快速发展。

唐钧认为,智慧型老年服务以健康老龄化的国际共识为基本理念,以智能化、机器人、网络化、物联网、大数据、云计算等前沿科技和信息技术为手段,面向居家老年人和老年服务机构提供快捷、高效的现代服务体系。

“但是,必须注意的是,照护工作的亲情慰藉性质限制了机器人和其他技术替代人类劳动力的可能性。在大多数情况下,智慧型老年服务必须与人对人的服务紧密结合才能真正有所作为。”唐钧说。

李超建议,养老服务行业的数字化赋能、互联网+服务,对服务平台的监管,确保其规范运营,服务优质。在技术研发方面,通过大数据分析和人工智能等技术手段,精准匹配养老服务资源与居家老年人的需求。

李超认为,如果将数字科技包括智能养老服务机器人引入养老服务行业,在一个相当长时期内,更多是养老服务人员与智能机器人的结合,也就是人机结合的方式为居家老年人提供养老服务,同时对老年人进行数字教育和宣传,帮助其克服对冰冷机器人的抵触心理。

漫画/李晓军