

# 养老护工短缺问题亟待破解

新华社 白佳丽 尹思源

从今年春节以后,天津市民张昕(化名)就在为给母亲找护工犯愁。直到目前,她仍没找到合适的护工。

记者调查发现,随着老龄化社会的到来,请护工成为一些家庭的刚需。但不少人深感“花钱难找好护工”。与此同时,入行门槛低、社会认可度低以及护工收入不高等问题仍难破解。

## 护工难找,好护工更难找

张昕的母亲在生病后生活已不能自理。张昕与丈夫白天要上班,所以希望找个住家护工,帮母亲换药、照料日常生活。“中介介绍的护工过来看了一下我母亲的状况就拒绝了。后来好不容易托熟人介绍了一个护工,刚干一个月也走人了。”张昕说。

居家养老护工短缺,养老机构的护工也捉襟见肘。天津一家养老机构负责人坦言,目前机构中有70多位老人,但只有6名护工,连班次都没法安排。即便一些护工在工作中偷懒或技能不精,也不敢轻易开除,否则很难招到合适的人。

医院护工同样存在不小的缺口。记者在多家医院采访发现,普遍存在护工短缺问题。“现有护工队伍根本难以满足需求,经规范培训取得资质认证的护工则更少,有时候我们发现一些保洁员都转行去做了护工。”华北某市三甲医院负责人表示。

在人力资源社会保障部发布的全国“最缺工”100个职业中,养老护理员就居于健康领域的前列。业内数据显示,我国现有鉴定合格的养老护理员约4万人;按照失能人口照护比1:3来算,养老护理人才缺口可能在千万级别。

护工难找,好护工更难找。广州市民梁先生的父亲在住院期间,因护工擅自离开摔下了床。“我们想要个说法,但事后连护工的电话都打不通了。”梁先生说,“感觉找护工就像‘开盲盒’。”在投诉网站以及不少社交平台上检索“护工”,能够看到大量负面信息及投诉内容,涉及的问题五花八门。

## “三低”问题制约行业健康发展

记者调研发现,目前护工领域存在“三低”问题,严重制约着行业健康发展。

——入行门槛低,巨大缺口之下“愿意干就行”。一家连锁家政公司区域负责人关先生坦言,一些护工往往同时挂靠多家家政公司,流动性较强,管理起来难度较大。

大多数护工没有接受过专业培训。记者通过中介平台分别联系了5家位于北京、天津、宁夏的家政公司,其中有两家明确表示,公司护工只有少数持证。

天津鹤童公益养老集团CEO马丹解释,目前护工持有的证书分为养老护理员、医疗护理员等技能等级证书或培训结业证书。业内比较认可的,一般是人社部门发的技能等级证书。“不过,养老机构一般并不要求护工必须取得人社部门的证书。”

——社会认可度低。“有人觉得护工就是‘端屎端尿’,工作没啥技术含量。”57岁的护工王秀芳(化名)在医院干这行四年多时间。她说,常会遇到态度不好的患者和家属,还要面对同行间的恶



性竞争,并且要处理与医护人员的关系。“受不了委屈、吃不了苦就很难坚持。”

在甘肃省兰州市工作的男护工王华(化名)则表示,干护工是个力气活,非常辛苦。市场上对男护工的需求一般集中在照护生活不能自理或体重较重的老人。

——收入不高。“年轻人觉得不如去当月嫂。”马丹介绍,护工群体以中老年女性为主,文化水平不高,年龄偏大,专业技能学习较慢,很难提升自己的收入。

关先生表示,不同的护工,收入有所不同。当地在医院服务的护工一般每天收入在240元到260元,而住家护工收入一般在每月4800元左右。护工往往会优先选择工作时间短、收入高的医院服务,其次选择老人能够自理或半自理的住家工作。

## 加大护工培养力度

数据显示,我国约有1.9亿老年人患有慢性病,失能、半失能老年人约4000万,老年痴呆患者约1500万。

受访专家认为,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。建立一支有专业素养、能满足市场需求的护工队伍,关系到整个社会养老体系的正常运转。

目前,政府已在探索建立护工的规范化管理制度。去年年初,国务院印发《“十四五”国家老龄事业发展和养老服务体系建设规划》,提出“完善养老护理员薪酬待遇和社会保险政策”“拓宽人才培养途径”等要求。国家卫健委印发的《全国护理事业发展规划(2021—2025年)》提出“推动医疗机构建立完善护理岗位管理制度”“探索建立和发展医疗护理员职业队伍”。

中国人口学会副会长、南开大学经济学院教授原新认为,随着人口老龄化程度的加深,护工短缺仍将持续。补齐缺口,关键在于通过市场调节合理提高护工收入,增强护工职业归属感、就业稳定性。同时,职业院校可以适当加大对相关人才的培养力度。

针对护工素质提升问题,天津市和平区劲松养护院副院长孙正等业内人士建议,应进一步改变“门槛低”“监管弱”的局面。对百姓反映较为强烈的“护工资质不透明”等问题,可尝试通过“持证上岗”、建立从业档案等方式有效进行“入口把关”。各地工会等组织可以进一步加大对护工群体职业培训方面的投入。

业内专家认为,医院和大型养老机构可发挥示范作用,在内部改进护理岗位管理体制,通过签订劳动合同、提高薪酬待遇、参加社会保险、落实带薪休假、享受免费体检等,进一步增强护理员的获得感和职业荣誉感。

## 颜值打分

半生谈 日生金 邓楠

4分是“老实人”,过目即忘;5分是缺乏存在感类型;6分则进入高“颜值”序列……近年来,“颜值经济”的发展催生出“颜值打分”买卖,在社交网络上日益升温。

### “颜值打分”生意兴起

#### 三六九等

“只需2.88元,即可获得专业颜值评价,多方位,还能为您提供外貌提升建议。”记者王某在某购物平台输入关键词“颜值打分”,上述广告词映入眼帘。提交3至5张照片,卖家即可提供“颜值打分”服务,收费1元到数十元不等,评分附带数十字到上百字的评语,有的还根据面相提供算命服务。

一些卖家列出详细的“颜值打分”细则,身高、五官、下巴、皮肤、发型等都被赋予美丑标准。依据综合分数高低,卖家会给出“老实人”“时尚达人”“娱乐圈小鲜肉”等关键词。

谁来评分?如何打分?记者总结各个购物平台上此类商品信息发现,卖家身份各有不同:有的自称是从业多年的专业化妆师,可从专业角度提供颜值分析服务;有的自称“绝对路人”,强调陌生人视角的颜值评价;有的自称在校大学生,从初恋角度看颜值高低;有的则以异性审美为卖点,自诩“钢铁直男(女)”……他们都宣称自己“客观公正”“不吹彩虹屁”。

一家成立一年的打分店铺共有5条价格不等的打分链接,标价“2.88元”的链接销量最高,超过4000人曾购买服务,单个商品收益过万元。服务方式为美术生、化妆师组成的5人团队进行综合评分。部分短视频主播“嗅”到流量商机,也开始在直播间随机挑选观众照片打分。

### “小本买卖”引质疑

如今,社交媒体充斥各种“高颜值”个人形象,营造出浓厚的“看脸”氛围。“颜值打分”更加剧了这种趋势,引来多方质疑。

——主观评价加深容貌焦虑。多名购买“颜值评分”服务的受访者表示,一开始只是抱着玩一玩的心态,拿到评价后却难免心理失衡。23岁的女生小武一直是朋友们公认的高颜值,在得到5分的评价后,她表示“想不通,大半夜还没睡着,可能要花一段时间跟自己和解”。

——投机主义将花钱打分为“智商税”。网上免费打分软件不少,这些程序大多注明“原理基于AI大数据得出的审美评判”。一些消费者发现,自己花钱购买的评价与软件给出的意见多有雷同,套路化明显,质疑商家拿免费软件糊弄人,几乎零成本赚取差价。因此,许多网友将此类消费称为交“智商税”。

——存在信息泄露风险,消费者维权不易。记者调查发现,提供“颜值打分”服务的商家多为不需要办理营业执照的电子商务经营者,加之服务内容的特殊性,在发生购物纠纷时,消费者维权不易。此外,随着人工智能换脸技术的发展,仅凭照片盗取个人信息成为可能,这项服务也存在隐私泄露风险。

### 美是多元的,别被焦虑裹挟

爱美之心,人皆有之。然而,互联网的“放大效应”,过度夸大家庭的影响力。一些人宣扬“高颜值”能够带来“优先择偶权”、打通“求职绿色通道”,进一步放大“容貌焦虑”,使得“颜值打分”买卖有机可乘。

“颜值”无法被定义,卖家自称为专业化妆师、在校艺术生等身份的说法很可能是谎言,所谓的“颜值打分”不过是一个买卖和一种引流手段。卖家在打分评价中给出的妆容、穿搭等建议甚至会附带某些产品广告,消费者在不知不觉中就成了待割的“韭菜”。

业内专家表示,认为个人形象只看外貌、颜值是一种错误的理解,美是多元概念,由外及里应包含仪容仪表、言谈举止、待人接物等方面。面对“颜值打分”现象,无须较真,别被焦虑裹挟。