

规范护工行业 推进职业化建设

郝勇

护工泛指医疗机构内，在注册护士指导下主要为住院病人提供日常生活照料、基础生活护理的人员。由于我国医疗机构护士主要从事医疗处置方面的工作，且护士数量相对不足，医院在服务上很难满足住院患者对生活护理日益增长的需求，于是医院内护工的存在便有了其合理性的一面。他们辛勤的劳动既为病人康复作出了贡献，也在一定程度上弥补了医院护理资源的不足，减轻了病家负担，满足了社会需求。

随着我国老龄化的推进，人民生活水平的不断提高，对护理质量的标准提升，现有护工行业管理水平、服务水平明显滞后，主要存在以下问题：一是患方与护工的关系表现出随意性和临时性，主要包括医疗机构直接聘用、管理的，由病人家属直接从社会上雇用的，由病人家属通过中介公司聘用的护工，出现服务质量问题维权渠道不畅，出现法律纠纷责任主体不清。二是外包公司缺乏对护工的系统化规范管理，从而出现陪护乱喊价、护理不到位、责任心不强甚至陪护人员抢病人等一系列问题，给医院带来负面影响，给病人及其家属带来不必要的痛苦，增加经济负担。三是缺乏服务标准评估体系，甚至部分护工缺少应有的敬业精神和职业操守，对经济条件好的和经济条件不好的病人态度不一样，病人家属在与不在不一样，更有少数护工向病人家属直接或间接地提出一些不合理的要求，给病人及家属带来了很大烦恼，影响了病人的治疗。

采取的主要措施主要有以下几项：

第一，建立护工行业职业准入制度。可参照出租车管理模式，建立护工行业行政许可制度，未经培训、考核、备案的人员不得从事护工行业；

卫生行政部门要建立专门的护工监督管理机构，受理患方和护工的投诉、意见，有效解决双方纠纷。要建立护工岗位和职业资格等级相结合的培训制度，实行上岗前的规范培训及上岗后的继续培训，提高护工的职业道德素养、护理实践能力和专业水平。建议教育部门尽早在职教中开设陪护专业，使陪护工知识化、专业化，为满足日益增长的医院陪护工需求提供合格的人力资源。

第二，推进护工职业化发展。要积极培育、鼓励医疗和社会机构成立护工中介机构或服务性公司，参与护工日常管理，解决护工人员调配、劳动合同、权益保障等问题，为护工队伍营造相对稳定的工作环境及保障体系。中介机构提取管理费应该兼顾机构和护工的利益，合理调整管理费比例，提高护工收入。要建立护工职业资格年审制度，每年对护工的身体状况、心理健康情况进行检查评估，一方面保障护工本人，另一方面也确保护工具备为患方提供标准服务的能力。要建立护工行业黑名单制度，卫生主管部门和各级医疗机构要对多次受到患者投诉、受到医院投诉的、出现重大护理失误的护工名单进行公示，并禁止其从事护理工作。

第三，保障护工从业人员的合法权益。属于留驻医院或由护工中介机构介绍而来护工，可以由护工本人按规定参加社会保险，其参保费用由收取管理费的机构和护工本人按一定比例承担，具体由双方商定。参加社会保险的外来护工按规定享受相关待遇。各级医疗机构要督促护工参加社会保险，对拒不履行代收代缴手续的中介机构可以拒绝其进入医院提供护工服务。人力资源社会保障部门要对医院、中介机构代收代缴社会保险费并组织专门培训，加强业务指导，推进此项工作的顺利实施。