

老龄背景下民营养养老机构护理人员队伍的优化

肖云,陈涛

(重庆大学 公共管理学院,重庆 400044)

摘要:社会急剧转型和人口老龄化对我国社会养老保障提出了更高要求。随着养老服务社会化的推进,我国民营养养老机构取得了较快发展。结构优化、配置合理的护理人员队伍可以提升机构养老照护服务质量,发展壮大社会养老产业,推动并完善社会保障事业。然而,调查得知,当前民营养养老机构护理人员队伍年龄老化严重、素质和层次相对较低、工作满意度不高。文章分析了造成民营养养老机构护理人员队伍存在问题的原因,进而提出以下建议:加大政策扶持力度、转变就业观念、加强培训以及强化激励机制等。

关键词:民营养养老机构;社会养老服务;人口老龄化;护理人员;队伍建设

中图分类号:C913

文献标志码:A

文章编号:1672-8580(2013)02-0029-05

一、问题的提出

我国已进入老龄化社会,老年人对养老服务的要求不断提高,越来越多的老年人离开原来居住的环境,进入养老机构居住养老,机构养老已成为我国社会养老服务体系的重要组成部分,养老机构从业人员日益增多。近年来,随着养老服务社会化的推进,我国民营养养老机构取得了较快的发展。结构优化、配置合理的护理人员队伍可以提升机构养老服务质量,发展壮大社会养老产业,推动并完善社会保障事业。《社会养老服务体系规划建设(2011-2015年)》(以下简称《规划》)提出,要进一步加强对非营利性社会办养老机构的培育扶持,加快养老服务人才培养,提升养老服务质量。但受思想观念和 government 政策等多种因素的影响,民营养养老机构护理人员总体素质不高,队伍不稳定的现象普遍存在,严重制约着社会养老服务质量的进一步提升。优化民营养养老机构护理人员队伍结构,提升专业化水平,对于推进我国社会养老服务体系建设和有效应对人口老龄化问题具有重要意义。

二、民营养养老机构 护理人员队伍发展现状与问题

(一)民营养养老机构护理人员队伍现状

社会养老服务供需矛盾突出,是处于发展初期的我国老龄事业所面临的诸多困难之一。相比于我国失能、半失能老人的数量,全国现有养老护理员难以满足社会养老方面的需求^[1]。民营养养老机构管理人员更是屡屡反映:护理人员难招,急需的护理员招不进来,招进来的又干不长久。此问题已具有相当的普遍性,成为当前制约养老服务社会化发展的主要问题和“瓶颈”^[2]。为此,笔者进行问卷调查^①,基本情况如下:

性别:民营养养老机构护理人员中,男性占 21.1%,女性 71.9%;公办养老机构中,男性 29.9%,女性 64.4%。

年龄:民营养养老机构护理人员最小 21 岁,最大 68 岁,平均年龄 47.1 岁;公办养老机构护理人员最小 20 岁,最大 59 岁,平均年龄 39.7 岁。

文化层次:见表 1。

收稿日期:2013-03-04

基金项目:国家社会科学基金资助项目(12BSH071);重庆市社科基金重点项目(2012ZDSH007)

作者简介:肖云(1955-),女,重庆人,教授,硕士生导师,研究方向:社会保障、人力资源管理;

陈涛(1988-),男,河北唐山人,研究方向:人力资源管理。

网络出版时间:2013-03-26 网络出版地址:<http://www.cnki.net/kcms/detail/51.1676.C.20130326.0943.005.html>

表 1 两类养老机构护理人员文化程度对比

学历 性质	小学及以下	初中	职高/中专/高中	大专及以上学历
民营养老机构	31.7%	42.2%	18.6%	4.5%
公办养老机构	23.4%	36.7%	24.3%	12.7%

资料来源:根据调查资料整理所得。

人员结构:民营与公办养老机构护理人员队伍构成中,外来务工人员比例分别为 19.6%、10.7%;农民或被征地人员为 36.2%和 33.6%;相关专业学生为 2.5%和 6.8%;而从事养老服务工作之前是待业人员的比例依次为 29.1%和 30.2%。

资质:见表 2。

表 2 两类养老机构护理人员资质对比

资质 性质	拥有证书	没有证书	没听说过证书
民营养老机构	9.5%	63.3%	26.1%
公办养老机构	21.5%	60.2%	18.1%

资料来源:根据调查资料整理所得。

(二)民营养老机构护理人员队伍存在的问题

通过非参数检验对民营和公办养老机构护理人员队伍调查问卷进行研究,结果如下(表 3-表 4)。

表 3 Mann-Whitney 检验

检验统计量 a											
	年龄	文化程度	平均每天 工作时间	目前照顾 老年人人数	满意度	是否参加 过培训	是否拥有 资格证书	月平均 收入	是否有 评比制度	是否有 激励措施	对未来的 打算
Mann-Whitney- Uey Uey U	28926.000	29372.000	29420.000	30457.500	33801.500	33699.500	29839.000	33464.500	34161.500	34856.000	32743.000
Wilcoxon W	90001.00	49272.00	92255.00	50357.50	53701.50	96534.50	92674.00	95945.50	96996.50	54756.00	95578.00
Z	-2.993	-3.398	-3.372	-2.763	-.872	-.976	-3.435	-.972	-.642	-.234	-1.474
渐近显著性 (双侧)	.003	.001	.001	.006	.383	.329	.001	.331	.521	.815	.140

a. 分组变量:养老机构性质

表 4 双样本 Kolmogorov-Smirnov 检验

检验统计量 a												
		年龄	文化程度	平均每天 工作时间	目前照顾 老年人人数	满意度	是否参加 过培训	是否拥有 资格证书	月平均 收入	是否有 评比制度	是否有 激励措施	对未来的 打算
最极端 差别	绝对值	.154	.139	.145	.130	.112	.042	.112	.033	.029	.012	.093
	正	.154	.000	.145	.003	.060	.042	.112	.033	.029	.006	.093
	负	-.015	-.139	-.005	-.130	-.112	-.003	-.007	.000	.000	-.012	-.006
Kolmogorov-Smirnov Z		1.724	1.568	1.636	1.465	1.267	.479	1.264	.376	.330	.130	1.048
渐近显著性(双侧)		.005	.015	.009	.027	.081	.976	.002	.999	1.000	1.000	.222

a. 分组变量:养老机构性质

就年龄一项进行分析,表 3 给出了 Mann-Whitney U 检验相关的检验统计量,渐进显著性水平为 0.003;表 4 给出了 Kolmogorov-Smirnov Z 双样本检验法的检验统计量,Kolmogorov-Smirnov Z 统计量值为 1.724,渐进显著水平为 0.005。以上两种方法的检验结果显示,P 值均小于 0.05,这说明两类养老机构护理人员队伍在年龄上存在显著差异。同理,两类养老机构护理人员在文化程度、日均工作时间、照顾老人人数、有无资格证书等方面也有显著差异,而在满意度、是否参加过培训、月均收入、是否有评比制度和激励措施以及对未来打算等方面并无明显差别。结合访谈情况,当前民营养老机构护理人员队伍存在以下问题。

1. 年龄老化严重

调查显示,我国现有机构养老护理人员平均年龄为 43.3 岁。民营养老机构护理人员超过平均年龄 3.8 岁,比公办机构护理人员年龄高出 7.4 岁。人员多是

“四零五零”一代,40 岁以上护理人员占 81.5%,其中 50 岁以上的占 29%,队伍整体年龄偏大,老龄问题突出。长期看来这会使民营养老机构护理人员队伍后继无人,队伍优化也就无从谈起,不利于机构养老服务业持续发展。

2. 文化层次偏低

我国民营养老机构护理人员队伍整体文化层次偏低。数据显示,民营养老机构初中以下文化程度的护理人员多达 73.9%,比公办养老机构护理人员高出 13.8%;而大专及以上学历人员仅占 4.5%,要比公办养老机构低 8.2%。文化层次不高导致民营养老机构护理人员受训意识差,即使偶尔接受培训,但也由于自身学习能力的欠缺导致培训效果不明显,制约护理人员队伍的优化发展。

3. 专业人才不足

根据有机资本构成理论,民营养老机构资金投入

较少,其运营所需人力资本会多于公办养老机构。但全国老龄办 2011 年发布的《民营养老服务机构基本状况调查报告》显示:目前我国大多数民营养老机构配备的养老护理人员数量严重不足,与国家相关政策要求的老年人与护理人员配置比例差距较大^[9]。笔者调查发现每个护理人员平均要照顾 10 个老人,而且很多民营养老机构护理人员都是直接从劳务市场现招现用,他们欠缺专业的医疗护理知识,护理技术和服务水平较低。报告也显示有相当数量的民营养老机构护理人员没有参加过正规岗前培训^[9]。虽然 2000 年国家《劳动法》和《职业教育法》规定了包括养老护理员在内的 90 个职业的从业人员必须经过培训并取得相应的职业资格证书后方可就业上岗,国家对养老服务就业也实行了准入制度,但由于监督机制不完善,地方相关部门对养老护理人员的培训教育重视不够,大量未取得资格证书的人员从事养老服务工作^[9]。调查显示目前民营养老机构护理人员持有养老护理资格认定证书的不足 8%,人员构成也多以征地农民工及下岗失业人员为主。专业人才的缺乏使护理人员队伍长期处于低层次,难以实现优化。

4. 从业意愿较低

民营养老机构护理人员队伍存在从业意愿低、流动频繁等问题,既增加了人才培养的成本,也给队伍优化造成困难。当前民营养老机构护理人员队伍极不稳定,招工难的现象时有发生,有的岗位一年甚至换人 3 次以上^[9]。据了解,受自身观念以及客观条件等多种因素影响,很多相关专业学生都不愿进入民营养老机构工作,从业意愿较低。而调查显示民营养老机构在职护理人员工龄不足 2 年的占 51.8%。同时仅有 42.2% 的人表示会继续从事这一工作,明确表示随时转岗的达到了 20.1%,而公办养老机构护理人员队伍对应比例为 56.3% 及 12%。

5. 工作满意度不高

民营养老机构护理人员工作满意度不高:36.2% 的护理人员对自己工作岗位表示不满意,而公办养老机构中仅为 18.9%。在访谈中,也有相对较多的民营养老机构负责人反映护理人员经常表现出对自己工作和机构的不满意,心存抱怨,而且很难正确对待老年人的需求,甚至出现打骂老年人的情况。低工作满意度会降低护理人员归属感,难以安于本职工作,不利于人员队伍优化。

三、民营养老机构护理人员队伍 现存问题的原因分析

(一) 社会偏见的压力

受传统观念影响,人们认为养老服务是伺候人的

工作,没多少技术含量,社会地位低下,形成一种“谁都能干、谁都不想干”的社会舆论压力,直接导致民营养老机构很难招到专业人才,能招到的大多是农民和外来务工人员,相关专业学生不多,队伍整体受教育年限少、学历层次低。另一方面,目前民营养老机构护理人员也得不到理解与尊重,有些老人家属认为自己是付费方就高人一等,经常责备甚至是打骂护理人员。这种社会偏见会降低民护理人员工作满意度,进而使队伍呈现出较大流动性。

(二) 政策扶持的缺位

从近年来的发展过程看,我国政府总是力图避免发达国家“福利制度”或“高福利”的做法,防止背上沉重的社会保障负担^[6]。虽然 2005 年民政部出台《关于支持社会力量兴办社会福利机构的意见》,对民营养老机构在建设规划、土地使用、税收减免、水电使用等方面给予优惠,但由于这些政策条文过于原则,对具体优惠没有明确规定,加上一些部门出于部门利益考虑,在落实优惠政策上往往推诿扯皮,对民营养老机构重视和支持力度不够,很多地方也缺少实际支持举措,使各项优惠政策几乎形同虚设,难以得到落实^[7]。因此,民营养老机构处于运营成本高、收入低的矛盾之中。有调查数据显示,目前建成运营的民营养老机构,能够自负盈亏略有盈余的占 9%,基本持平的占 51%,亏损的占 40% 左右^[8]。民营养老机构为了降低服务成本就只能在减少人力成本方面做文章,大量雇佣文化程度不高、缺乏专业技能的护理人员,无法补充年轻高学历人才,导致护理人员队伍年龄老化、整体学历层次偏低。

(三) 护理人员自身观念的偏差

民营养老机构护理人员自身观念存在偏差,这是导致护理人员队伍现存问题的主观原因。由于民营养老机构服务对象主要是失能、失智老人^[9],护理人员不仅要照顾老人的生活起居,还要为他们收拾大小便,脏、难、险的工作环境使得护理人员往往把这一工作视为没找到合适工作之前的权宜之计,仅把其当作谋衣求食的手段,这种“临时、过渡、短期”的思想观念导致部分护理人员得过且过,工作责任心不强,满意度较低。现有高学历专业人才也由于缺乏有效的职称晋级制度而没有归属感^[10],难以安于本职工作,往往是寻机换岗,队伍极不稳定。

(四) 工作强度大收入低

护理人员劳动时间长、强度大、收入低、长期处于超负荷运转,是普遍存在于民营养老机构的现实状况。数据显示,高达 42.7% 的护理人员每天工作 9—10 小时,13.1% 的护理人员工作 11—12 小时。除此之外,还

有 36.2% 的护理人员几乎是随叫随到(见图 1)。每位护理人员平均照顾 10 位老人,与民政部出台的《老年人社会福利机构基本规范》规定一位护理人员平均照顾 5 位老人的配置比例相差甚远。

而在收入方面,民营养老机构护理人员大多是临时工,执行城市最低工资标准,平均月收入在 1000 元以下的有 27.6%,1001—1500 元的为 40.7%(见图 2)。重庆市统计局发布的“2011 年度私营与非私营单位年度平均工资”报告显示,2011 年全市城镇非私营社会保障和社会福利机构在岗职工年平均工资达到了 52355 元,人均月收入 4362.92 元,而社会保障和社会福利业私营单位在岗职工年平均工资也达到了 29376 元,人均月收入 2448 元^[1],远远高于民营养老机构护理人员工资水平。这种横向对比会起到负激励的作用,既使护理人员心态失衡,又降低了人们的从业意愿,使得民营养老机构护理人员“招不进、留不住”,专业人才缺乏。

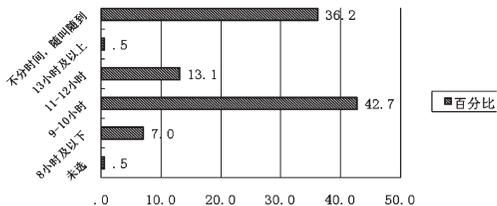


图 1 民办养老机构服务人员日均工作时间

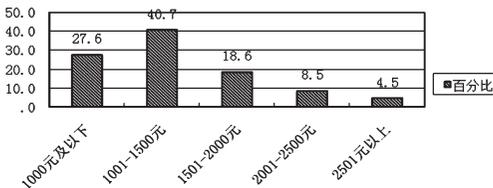


图 2 民办养老机构服务人员月平均收入

(五) 缺乏科学的培训体系

护理人员培训是一项全面系统的工程,不仅包括岗前培训,同时也应包括入职后的再培训。目前护理人员大多没有接受过专业培训,即使有受过培训的护理人员,也纷纷表示培训时间短、效果差,难以适应新情况、新形势的需要。调查显示,政府和养老机构是培训护理人员的主要组织者,但政府直接组织实施的培训大多针对公办养老机构,对民营养老机构护理人员的培训比较少。民营养老机构自己组织的培训则是一些分散的低水平培训。培训内容也主要是规章制度及服务技能方面,缺少对护理人员心态培养和心理调节方面的培训。同时鲜有民营养老机构组建专业的培训师队伍,大多是采用边做边学的培训方式,导致低水平的重复培训比较多,护理人员知识技能得不到及时更新,队伍优化难以实现。

(六) 激励措施过于单一

好的激励措施对于稳定护理人员队伍有极为重要的作用,而目前对护理人员的激励存在方式单一、精神激励和物质激励未配套、缺乏晋升空间等问题。调查显示,民营养老机构采用“精神鼓励”激励方式的有 40.7%，“现金或其他物质奖励”仅为 19.6%，这说明两成民营养老机构只有精神激励而并没有相应的物质或现金奖励,激励方式较为单一,长时间下去会给护理人员带来一种“画饼充饥”的感觉,导致其工作满意度下降;采取“给予培训机会”激励方式的仅为 7.5%，这说明很少有民营养老机构能提供培训机会,护理人员知识技能陈旧,队伍层次难以提升;采取“升职奖励”的占 7.0%，护理人员缺乏晋升空间会使其看不到期望,有技能、有经验的优秀护理人员会因此而流失,既破坏了护理人员队伍的稳定,又降低了照护服务的质量。

四、民营养老机构护理人员队伍优化

民营养老机构是社会养老服务体系的重要组成部分,一直受到人们的高度关注。优化民营养老机构护理人员队伍,促进社会养老产业快速发展,是应对我国人口老龄化问题的重要举措。

(一) 加大政策支持力度,积极引导社会舆论

民营养老机构作为一项与社会福利事业相关的微利性产业,对于政府政策具有较大的依赖性^[12]。政府要重视民营养老机构护理人员队伍建设,不仅要全方位地细化资金补助等相关优惠政策,更重要的是将资金补助、建设用地优惠、减免税费等政策落到实处,为民营养老机构护理人员营造良好的工作和生活环境。另外,要建立健全相应的社会保障机制,力争民营养老机构护理人员能享受与公办养老机构护理人员同样的保障待遇,增强护理人员工作的积极性和创造性。同时要积极引导社会舆论,对民营养老机构护理工作进行正确宣传,消除公众偏见,增强人们从业意愿。

(二) 转变就业观念,增强从业意愿

护理人员应转变自身就业观念,摒弃职业贵贱之分认识,正确对待自己的工作岗位,树立“干一行爱一行、干一行钻一行”的思想。换言之就是要看得起自己的工作,克服浮躁心理,虚心学习、踏实工作、爱岗敬业,树立职业责任感及荣誉感,时刻保持昂扬的斗志,努力为之奋斗;同时,要不断丰富自己的阅历,提高技能水平,不断提高养老服务质量。另外,民营养老机构要尽可能为高层次护理人员创造机会,给其有挑战性的工作,并辅以尊重员工人格、重视员工需要的优秀企业文化建设,充分发挥其潜能,增强其从业意愿,真正

做到人尽其才、才尽其用。

(三) 加大培训力度,提高技能水平

《规划》提出,到2015年养老护理员要全面持证上岗,因此,应加大对民营养养老机构护理人员的培训力度。首先,应专门制定民营养养老机构护理人员培训规划,力争几年之内使护理人员的质量有较大提高;其次,建立专门的培训机构,也可采取挂靠到职业学校进行岗前培训;另外,根据实际情况拟定培训方案:对没有上岗证的护理人员进行初级培训,领取初级上岗证;对有上岗证的人员进行再培训,提高其业务水平,实行规范服务。同时要注意分类培训,可将培训内容分为基础知识和专业技能。基础知识培训主要包括规章制度讲解、职业道德培养、心理健康辅导等,可采取邀请外部专家讲课、现场讲解等方式;专业技能培训要针对老年人的生理和心理特点,按照不同岗位具体要求,采用情景模拟或传帮带等方式进行,实现人性化关怀和专业化护理,不断提高护理人员技能水平和业务能力,建立起完善的护理人员在职培养机制。最后,要加大资金投入。民政部应划拨专款用于培训民营养养老机构护理人员,地方政府及民营养养老机构自身也要安排专项资金用于护理人员的培训。

(四) 适当提高待遇,强化激励机制

适当提高民营养养老机构护理人员的待遇,使其不低于同行业平均工资水平。同时要健全保障制度,使他们享有“社保”以及相应的福利待遇。另外,完善护理人员的资格认证制度,对持证上岗人员进行评级,使工龄、业务技能强的护理人员有发展晋升的空间,让他们看到从事这一职业的希望,防范优秀人员的流失。最后,要健全绩效考评体系,对不合格人员要坚决降职,形成压力与动力、机遇与挑战并存的局面,鼓励内部竞争上岗,建立奖勤罚懒的激励制度,提升护理人员队伍层次。

注释:

①本文数据来源:国家社科基金项目“我国失能老人多元需求分析与长期照护服务体系的构建”(12BSH071)课题组于2012年1-2月在全国大部分地区随机发放的调查,本次调查共发放养老护理人员问卷650份,收回564份,回收率86.8%。其中民营养养老机构护理人员有199位,公办养老机构护理人员有365位。

参考文献:

- [1] 孙艳芳.首批福彩公益金养老护理员通过认证[N].公益时报,2012-05-05(3).
- [2] 张善斌.养老护理人员“招不进、留不住”的原因与对策[J].中国民政,2009,(2):45.
- [3] 张欣平.民营养养老机构护理人员严重不足[N].新民晚报:上海,2010-02-17(1).
- [4] 张慧清,申秋.广西省养老机构护理人员状况的调查与分析[J].护理管理杂志,2008,(10):28-30.
- [5] 齐云霞.民营养养老机构重担在肩[N].河南日报,2011-07-07(13).
- [6] 张俊浦,张红芳.社会养老体系建设的问题及对策研究[J].四川理工学院学报:社会科学版,2011,(6):35-41.
- [7] 刘红,张妍蕊.对我国民营养养老机构存在的问题及发展前景的探析[J].技术经济与管理研究,2008,(2):91-93.
- [8] 胡雅军.金融行业年人均工资近十万元[N].21世纪经济报道,2011-04-14(8).
- [9] 文秀为.山西:民营养养老机构盼春天[N].三晋都市报,2012-05-02(3).
- [10] 侯晓霞.提高养老机构照护人员素质可行性分析[J].中国城市经济,2010,(10):264-266.
- [11] 罗强.金融行业年人均工资近十万元[N].重庆晨报,2012-06-02(3).
- [12] 黄健元,谭珊珊.江苏省民办养老机构发展现状、困境及出路[J].西北人口,2011,(6):55-59.

责任编辑:万东升

The Optimization of Service Members in Private Pension Institutions

XIAO Yun, CHEN Tao

(School of Public Management, Chongqing University, Chongqing 400044, China)

Abstract: Currently, in the transition period, the social security system is not perfect. China has already become the ageing society. Both of these factors require the society to put forward better measures. In these years, private pension institution has developed quickly with the socialization of endowment service. Service member teams, with appropriate structure and configuration, can improve the quality of social pension, promote the development of social endowment industry and perfect social security undertakings. Through a survey, it is found that there are some problems with service member groups of private pension institutions such as serious aging, poor education, low quality, and low job satisfaction. What we must do is to strengthen the power of policy support, change employment idea, enhance training, and reinforce incentive system.

Key words: private pension institution; social ageing service; population aging; service members; team building