

记者卧底亲测

护工是如何被“批发”进医院的？

住院患者请护工必须选择医院安排的护工吗？一些住院患者对医院陪护规定的质疑，近期引发了广泛关注。在医院里，患者很难自主选择护工，护理质量也参差不齐，护工的资质认定、劳动权益等合理需求也难以满足。记者调查发现，这些问题产生的根源是“批发”护工进医院的第三方——家政公司和护工公司。

家政公司

护工的“培训站”

“我们正在招护工，包上岗三甲医院。”“请问在找工作吗？接受无经验新人。”记者在某招聘手机应用程序上填写“医院护工”的工作意向后，一天之内就收到了24个家政公司的主动邀请。家政公司是医院护工的主要来源之一，多以“接受新手”“系统培训”“包分配工作”为噱头，吸引想进医院当护工的人。

记者以应聘为由来到一家家政公司。这家公司的办公场所共有四层，其中一层用于办公，二、三层用于家政人员培训，四层是培训期间提供给家政人员的宿舍。

“你想去住院做护工，在我们这里培训四天然后考试，拿个护工证就行。”负责招聘的人解释说，“护工证”就是“养老护理员证”。在记者表达想参加培训的意愿后，她拿出一份明码标价的各类培训课程介绍单：养老护理员4天1280元、医疗护理员7天2980元等。

随后，她让记者签署的却是一份“免费培训协议”，写着培训不收费、住宿费自理。1280元培训费，名目变成了缴纳4天的住宿费。记者参观了位于四层的公司宿舍：四个人挤在一张大床上。

不敢明收培训费的原因，是家政公司并不具备培训资质，也没有资格举办考试。《北京市养老护理员职业技能培训实施方案》规定，各区民政局委托的职业院校、社会培训机构可以开展养老护理员职业技能培训。以这家公司所在的区为例，2023年被认定能开展培训的机构共两家企业，并不包括上述家政公司。

家政公司为何能发证、发的是什么证？这位工作人员语焉不详，只说“我们在考试中拍些技能实操的照片，上传给人力社保部门就行。”除了培训资质问题，1280元拿张证也并不实惠。拿北京养老行业协会举办的正规资质考试作对比，其收费仅人均310元，报考条件只要累计从事相关职业1年或学徒期满即可。

既然拿证前必须交钱培训，那么带证应聘的护工是否可以直接去医院上岗呢？“不行。不管有证没证，都必须参加培训。”这位工作人员说，“你就算有证，没有我们的认可和推荐，也很难进得了医院护工办。”她提到的“医院护工办”，就是护工进入医院的第二站：护工公司。

护工公司

护工的“中转站”

护工公司大多是人力资源、劳务服务公司，他们在医院经营着一间“护工办公室”，主要任务就是将家政公司护工、散护工以劳务派遣的形式成批送到医院，开展陪护服务。护工公司对护工需求量很大，手机招聘应用程序上经常会出现“某医院急需上百名护工”的消息。因此，能大量培训护工的家政公司成了护工公司的合作对象。

记者走访了这位家政公司工作人员提及的“有合作关系”的多家三甲医院护工办，以家人需请护工为由进行咨询。在一家医院的护工办，记者看到，最显眼的设施是一块白板，挂着写了姓名的吸铁石，标注公司护工在每个科室、楼层的上岗情况。

“病人是什么情况？进医院后我们安排护工给你。”护工办的经理回绝了记者选护工的提议，“只能看你来办住院的时候谁正好待岗有空，没法让你选。都是统一的服务，也没必要选。”这位经理指路让记者去住院办理处寻找目前待岗的护工——上午十点，全医院实际只剩一位男护工老赵待岗，没有其他选项。当记者询问如果对分配护工不满意怎么解决，经理表示可以换人，但仍然不能自主选择。

收费方面，这家护工公司提供每天260元的一对一陪护，需要患者预付至少3天的费用。此外，患者还要额外负担护工的三餐费用。“没有基本工资，干一天才有一天的钱，实际到我们手上只有180元。”护工老赵说，“如果被投诉换人，公司就会扣我们的钱。”

从患者方看，护工公司挤压消费自主选择权，是为了提高护工上岗率、增加护工费收入；从护工方看，护工公司以超30%比例抽成、单方面克扣，即使多赚了钱也分不到自己头上。明明是花钱买服务，却引得双方都不满意，护工公司为什么如此强势？

记者查阅多家医院公示材料发现，护工公司需要承担交给医院的“管理费”成本。护工公司与医院合作的方式是招投标：护工公司公开竞标得到在医院的护工经营资格，中标额即每年给医院上交的“护工管理费”。交费方式有两种：第一种，按经营流水的固定比例交钱；第二种，每年交固定数额的钱。

以上述这家医院为例，医院与护工公司约定，每月收取上月度陪护费用总流水的18%作为管理费；另外一家三甲医院与护工公司约定的管理费则是每年338.8万元。护工公司对管理费定价没有话语权，却可以根据管理费成本调整护工费——毕竟护工费没有地域性标准，北京各家医院护工费各不相同。而护工费是护工公司唯一的盈利来源，这样一来，管理费成本不可避免地转嫁到患者和护工身上。

“公司的护工就是贵，你要不找我吧？”走出医院住院办理处，一位不穿统



“摇身一变”

新华社发 程硕 作

一制服的护工低声叫住了记者。记者回绝后，公司护工老赵向记者解释：“黑护工太多了管不住，本来是不许的。”一般来说，为扩大患者对公司护工的需求，护工公司在与医院签协议时，会要求医院“协助清理没有上岗资质及没有公司聘用的陪护人员或散工”。也就是说，在管理严格的医院，患者住院只能请到公司护工。

然而，有医院背书的公司护工，也未必符合资质标准。当记者询问多家护工公司是否可以查看资质证书时，护工公司以“证书涉及个人隐私”“证书都在总部存着”等各种理由拒绝；护工老赵则表示“我身上的公司工牌就能代表证书”，更有护工直言“哪儿有什么证，我就没有”。

在资质难以核实的情况下，一旦出现纠纷该找谁？“找医院没用，有什么事都找公司经理。”多家护工办回复一致。事实上，医院在与护工公司签协议时，约定了多项免责内容：护工患者纠纷、护工资资纠纷、护工劳动关系纠纷，均与医院无关。纠纷过后，一些医院还会提高管理费作为对产生纠纷的惩罚。有医院规定，患者对护工月满意度低于90%，月管理费增加1万元，低于80%则增加2万。增加的管理费成本，最终还是被护工公司分摊给患者。持续存在的回本压力与盈利目标，一并压在了患者身上。

医院现状

患者不信任公司，好护工情愿单干

“我们患者也清楚，在医院交的护工费不会全到护工手上，护工公司要抽成。”因患肾脏方面疾病，曾在北京多家医院手术住院的刘女士说，“如果私人护工和护工公司的价格一样，我觉得私人护工反而会更尽心，毕竟他们到手的钱更多。”

刘女士今年在一家医院做了手术。这项手术要求患者术后卧床七天，必须有人陪护。因此，在术前准备阶

段，刘女士就开始留心护工的情况。“请护工还是有必要的。”刘女士觉得，虽然有的医院允许家属陪护，但没经验的家属很难胜任，“以前我做手术出来的时候，需要有人把我从手术室病床转移到病房病床，我家属就不知道怎么抱我。”

刘女士找护工的办法，是私下向同病区的病友打听。因为护工办不允许患者自选护工，所以病友之间相互推荐的往往是私人护工。刘女士最终选定的是私人护工李女士，两人商定的费用标准与护工办定价一致。

在刘女士私下找护工的同时，医院也曾询问是否需要请公司护工，刘女士拒绝了。“以前我在另一家三甲医院做手术的时候，也用过公司护工。”刘女士说，“但公司护工就是你叫一下他才动一下，晚上睡得比我还死，体验不太好。”

针对这种情况，护工公司经理普遍认为，公司护工无论有什么问题，公司都能兜底；私人护工一旦相处不睦、中途跑路，患者的权益更得不到保障。当记者追问护工公司究竟如何兜底、是否赔偿患者，经理却顾左右而言他：“人和人的相处讲究个缘分，实在相处不来只能说护工和患者之间没有缘分。”

根据刘女士的推荐，记者找到了她的“私人”护工李女士。李女士干护工这行已有十年，曾供职于一家护工公司，最终决定出来单干。她依靠患者推荐辗转于多家医院，以“家中保姆”的身份入院陪护，医院倒也不会强行阻拦。目前，李女士正在一家三甲医院陪护一位终末期老年患者。“既然干得好、能接到活儿，为什么要被公司抽成呢？又没有基本工资。”李女士认为，只有能力不足、指望公司包分配上岗的护工，才愿意长期留在公司。“患者如果体验不好，就会倾向于寻找病房口碑较好的私人护工。好的护工脱离公司单干，医院护工办也就越来越难以提供令患者满意的陪护服务。”

来源：北京日报客户端
实习记者 王瑶琦 柴嵘