

# 养老服务业“人才焦虑”： 紧缺的除了人员数量，还有什么？

日前，2024年上海市职业技能竞赛月度主题赛启动。首场进行的，是养老护理员(高级)项目的比赛。

前不久，3月19日上海工程技术大学一场招聘会上，4个岗位抢一个毕业生的场景引发媒体关注。那场招聘会，正是养老服务管理专业的专场。时间再早些，上海还在3月5日举办了养老服务人才招聘会。

养老早已不是新话题，而作为学校专业却是近年来“破天荒”的。人口老龄化来势汹汹，人们心存着“夕阳焦虑”，养老服务行业的“人才焦虑”也越发显现出来。

今年1月初，上海发布了急需紧缺高技能人才职业(工种)目录，养老护理员便在其中。站在职业培训的角度上看，养老护理员的紧缺在于数量，却又不止于数量。



护理员在操作过程中时时与“老人”沟通。

## 从“数量紧缺”到“养老焦虑”

据媒体此前报道，有数据显示我国对养老护理员的需求达到600万名，但实际从业人员只有50万名。

在去年11月举行的上海市老年学会2023年年会上，上海社会科学院城市与人口发展研究所研究员周海旺分享了一些数据。2022年，上海市户籍人口中，60岁及以上老人有553.66万人，占总人口比例36.8%；80岁及以上83.15万人，占60岁及以上人口比例15%，预计高龄老人增速将加快。

周海旺表示，上海市养老护理员不仅数量严重匮乏而且整体素质偏低。截至当时，上海市养老护理员中，50岁及以上的共46334人，占77%；初中及以下学历共60385人，占86.94%；持养老护理员初级证书的人员占比69.23%。

上海市北职业培训中心主任王兰告诉记者，这几年一线员工是特别紧缺的。培训中心每个月会开展2-3个养老护理员初

级班的培训，“基本上结业证书还没拿到，已经被各类机构预订了。”

与紧缺数量并行的，是社会越来越大的养老需求。当独生子女的父母渐渐老去，没有兄弟姐妹分担压力的他们或将更需要专业化的养老服务。此次参加养老护理员项目比赛的选手李腾已经看到了未来这种潜在的压力。

如今，李腾是上海一家“长护险”护理站的管理人员。他告诉记者，奶奶今年正好100岁，平时由父亲兄弟三人轮流照料。但是考虑自己的父母这一代以后到了80岁，作为独生子女的李腾觉得完全靠子女或许很难解决问题。

这种焦虑甚至也已蔓延到将迈入更高龄的一辈。王兰提到，在参与培训的学员中，曾有年过花甲的退休老教师。尽管已经过了考证的年龄，但他们仍希望学一些专业的知识，如果以后需要请人到家里服务，自己心里也能有个底。



养老护理员项目比赛现场。

## 尽可能地“年轻化”

“2017年当时我们做长护险的医疗照护证的培训，培训的人基本上都是55岁左右的外地农民工。”王兰说。而如今，她也感到养老服务行业是朝着年轻化发展了。

随着本科专业的出现，近两年也有大学毕业生毕业后直接进入养老服务行业。此外，王兰还提到，年轻人如果在失业状态下参加养老护理员的职业培训，根据上海现行的政策，培训费用是可以百分之百全额补贴的。这就为不少青年人提供了转换赛道进入这个朝阳产业的机会。

王兰透露，此次参赛的选手中，以养老机构的管理人员为主，既有当了一辈子

护士的资深人士，也有大学毕业不久的“90后”。

李腾1988年出生，已是参赛选手中非常年轻的。从2010年开始，他一直从事通讯管理行业的工作。直到9年后，他接触到养老服务行业，当即决定转换赛道，并在2019年入学了上海开放大学的养老服务和专业。

在校学习的同时，李腾积极参加社工证、医疗照护证、中级护理员等的培训和考试，想尽办法提升专业能力。如今，他所管理的护理站有三四十名护理员，他还在不断通过培训和竞赛自我提升。他说：“带领团队的时候也需要自己有专业知识，能够给他们进行一

些专业的讲解。”

李腾所在站内的护理员，年龄集中在48-50岁，相较于以往的年龄结构，已经算是较为年轻的。另一位在养老机构担任院长的秦利英也告诉记者，院内最年轻的是37岁，然后以40多岁为主，最大的也就52岁。秦利英说，尽管年轻化对于机构来说意味着更高的成本，但也是要尽量去实现的。

秦利英也是“80后”，手里拿着十几本与养老服务相关的证书，她说自己对于养老行业是喜欢且执着的，会一直在行业内走下去。王兰则相信，随着养老护理员被列入紧缺人才目录，政策的倾斜会吸引更多的年轻人进入这个行业。

## 紧缺的是“让人喜欢的能力”

养老服务从业者，缺的不仅仅是数量。从养老机构的招聘角度来看，秦利英说除了看重护理能力之外，人品和认知也很重要。“因为和老年人的照护相关，不能只是当一个机器人一样去做完他的吃喝拉撒，你得有情感。这样的人才其实很缺。”

王兰的想法也类似，她将其形容为“让人喜欢的能力”。理想状态是，不论到了谁家，到了哪个老人面前，对方都挑不出毛病。当然这并非一朝一夕的事，但对于用人单位来说，很多细节和琐事处理能力比专业技能更紧缺。

在赛场上，考查评判标准也在尽可能地更多软性的情绪沟通纳入其中。记者看到，选手会轻声细语

地询问“老人”：“今天天气不错，我们出去晒晒太阳，呼吸一下新鲜空气好不好？”在处理骨折等问题时，每一个步骤都需要选手和“老人”保持沟通。

王兰告诉记者，比赛过程中会考查每一个细节。仪容仪表怎么样，指甲剪干净了没有；更换床单时，能否记得关上窗户避免老人着凉；压疮等需要暴露老人背部的操作，是不是能够注意隐私的保护……

专业的职业培训和职业竞赛，提供了一条更清晰的人才培养通道。秦利英感触颇深，她坦言这个行业因为门槛较低，所以从业人员的职业素质参差不齐，而一级级的培训是“很好的事”，除了技能培训之外也

有情绪和思想的提高，能让更多老年人受益。

对于一线从业人员来说，秦利英更担心的是从业人员的不足，让老人或家属对养老机构产生误解。“很多人觉得去养老院就是关在那，在那等死，但其实我们的机构现在每天的活动非常丰富。”秦利英一直记得，曾有一位被轮椅推进机构的前乒乓球“国手”，一个多月的照护后整个人都利索起来，还打趣要教护理员们打球。

养老服务行业或许还有很长的路要走。多年的职业培训经验也让王兰意识到，当下的养老护理方面还是更注重实操，而在心理方面，老人的需求也还有很大的成长空间。(澎湃)