

在高额管理费下双方都不说好

医院护工: 垄断的怪胎



住院只能选择医院安排的护工！最近，一些医院的陪护规定引发争议。记者调查发现，“指定陪护”背后藏着一个个强势的公司。



四天的培训买证

“我们正在招护工，包三甲医院上岗。”“在找工作吗？接受无经验新人。”记者在某招聘程序上填写“医院护工”的工作意向后，一天之内收到了24家家政公司的邀请。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”等为噱头吸引应聘者。

记者以应聘为由来到一家家政公司。这里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。“你想做护工，在我们这儿培训四天然后考试，拿个护工证就行。”负责招聘的人说，“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，她拿出一份各类培训课程介绍单：养老护理员四天1280元、医疗护理员七天2980元等。随后，她让记者签的却是一份“免费培训协议”，上面写着培训不收费、住宿费自理。1280元培训费名目变成了四天的住宿费。记者随后参观了公司四层的宿舍：四个人挤在一张大床上。

不敢直接接收培训费的原因，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能技能培训。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元拿张证也不便宜。以北京养老行业协会举办的正规资质考试作对比，其收费为人均310元，报考条件只要累计从事相关职业一年或学徒期满即可。

既然拿证需要交钱参加培训，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。”这位工作人员透露，“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。

医院收高额的管理费

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。

以记者调查的某家医院为例，这家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，管理费成本不可避免地被转嫁到患者和护工身上。

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。

记者走访了前述家政公司人员提及的“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，一块白板上贴着写了姓名的磁贴，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挑选护工的要求，“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10时，全医院只剩一位男护工老赵待岗。当记者询问如果对分配护工不满意怎么解决时，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，需要患者预付至少三天的费用。此外，患者还要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。”

护工公司挤压消费者的自主选择权，是为了提高护工上岗率、增加护工收入；从护工方看，护工公司以超30%比例抽成、单方面克扣费用，即使多赚了钱也分不到自己头上。明明是花钱买服务，双方却都不满意。

难以核实的资质

“他们统一的护工就是贵，你要不找我吧？”走出医院住院办理处，一位没穿统一制服的“护工”低声叫住了记者。记者回绝后，公司护工老赵告诉记者：“‘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，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、护工工资纠纷、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%，月管理费增加一万元，低于80%则增加两万元。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。

患者刘女士需要找一位护工，医院询问她是否需要请公司护工，被她拒绝。“以前我在另一家三甲医院做手术时，也用过公司护工。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。”刘女士私下向同病区的病友打听有没有好的私人护工，并最终选定了李女士。

李女士干护工这行已有十年，曾供职于一家护工公司，后来出来单干。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，医院也不会强行阻拦。“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。”

据《北京晚报》

诚信
守信

