

多元养老服务模式从业者职业心理素养提升研究

——以河北唐山某康养企业为例

吴蕾

唐山职业技术学院

DOI:10.12238/mef.v7i4.7673

[摘要] 在健康中国战略背景下,我国养老服务模式正在经历多元化创新,这为康养产业带来了新的发展契机,同时也面临着巨大挑战。本文以唐山某康养典型企业为例,分析了养老受众对多元养老服务模式从业者职业心理素养诉求,明晰职业素养要素,提出以开展多元化多层次培训为手段,找寻提升职业心理素养的可行路径。

[关键词] 健康中国战略; 人口老龄化; 多元养老服务模式; 职业心理素养

中图分类号: G4 文献标识码: A

Research on the improvement of professional psychological literacy of practitioners in diversified old-age service mode

——Take a health care enterprise in Tangshan, Hebei province as an example

Lei Wu

Tangshan Vocational and Technical College

[Abstract] Under the background of healthy China strategy, China's elderly care service model is undergoing diversified innovation, which brings new opportunities for the development of the health care industry, but also faces great challenges. This paper takes a typical health care enterprise in Tangshan, a diversified pension service model, as an example, analyzes the demands of the pension audience for professional psychological literacy of practitioners, clarifies the elements of professional literacy, and proposes to find a feasible way to improve professional psychological literacy by means of diversified multi-level training.

[Key words] Healthy China strategy; population aging; diversified pension service model and professional psychological literacy

据2020年第七次全国人口普查结果分析,全国60岁及以上人口占比高达18.7%(其中65岁及以上人口占比13.5%),人口老龄化问题已十分严峻,且有加剧的趋势。预计到2050年左右,我国老年人口数将达到4.83亿人,占总人口数的三分之一以上。2020年末,唐山市60岁及以上人口占常住人口22.81%。占比远高于全省平均水平,特别是高龄老人、失能失智老人、空巢独居老人等养老服务重点对象明显增加。预计到2025年,所有养老机构都需具备医养结合服务能力,养老服务从业人员素质提升工程也作为专项工程被纳入到规划之中^[1]。

目前国内多元化养老服务模式下老年人真实养老需求与实际服务供给不契合,而且从业者缺口大、流动性强,职业能力严重不足、综合素养偏低,职业道德不足,缺乏相应的监督机制,暂无统一的服务评价标准,以上因素均会影响到照护质量,无法

满足多层次养老需要。鉴于此,本文结合唐山某康养典型企业,探索多元化养老服务模式从业者职业心理素养提升方案。

1 多元化养老服务模式的建立

国外居家养老模式充分发挥了社区服务中心与社区卫生服务中心的作用,我国老年人受“家本位”和“安土重迁”的传统思想的影响,在不离家的前提下满足自身的需求,加强社区基础设施建设,引进医疗资源,发展居家和社区养老模式。基于老年人对高品质生活、医疗康复、健康活力的核心诉求的不断增长,尤其是居家老人对医疗康养服务的需求不断提升,在需求和政策双重利好下,唐山某康养企业经过摸索试错,建立了多元化养老服务模式。

“4+2+1”式的代际家庭结构与传统的养老机构发展缓慢(如:老年公寓、敬老院、福利院、养老院等)形成了制约关系,

基于互联网服务平台下的家政功能在老年人生活中不可缺少。唐山某康养企业的服务内容恰好契合了这一市场需求,其提供的照护师专业培训、居家养老设施改造、线上社区养老数据平台服务项目等,能够满足老年人和家庭对于高品质、全方位的养老服务需求。

人口老龄化的加剧是康养项目建设的核心驱动力。唐山某康养企业秉承“开放、融合、共享”理念,积极构建养老服务管理体系,探索公办民营等社会化服务管理融合方式、高效对接社会资源、整合各方力量,实现资源优化组合,共享共赢,建设多主体多层次服务体系,为满足广大老年人日益增长的多样化需求进行了融合创新,打造出了唐山某康养企业3+5+N的康养模式——以赓续中华民族“孝道文化”的优秀传统为核心,构筑了职业培训学校、社区服务中心、医养陪护中心三大平台,建立了“医、护、康、养、生”五位一体的标准化康养综合体系,谋划出专业培训、社区支撑、医疗保障“多维共建”的服务模式。为实现托起“一老一幼”稳稳幸福的目标,唐山某康养企业在街道政府和民政部门的支持下,已建成2个居家养老服务驿站、1个医联体、1个社区服务中心、1个残障护理驿站;建立老人餐食配送中心“1+N”服务体系实现1个睦邻厨房和3个配餐点和1个书香驿站。有效覆盖长者的日常生活需求及身心健康需求,在社区构建24小时生活链和15分钟生活圈,精细化到每一个服务领域,延伸好为老服务的“最后一米”。

唐山某康养企业将持续聚焦社区居家服务体系,以织密网格推进治理共建、以资源共融拓宽服务路径、以激励评比提升实干实绩,推动便民服务嵌入社区生产生活服务链,构建舒心、暖心、安心的幸福共同体。

坚持党建引领,围绕“居家养老”这个社会热点难点,构建起以“为国育才”为核心的培训体系、以“居家养老”为核心的服务体系、以“双向转诊”为核心的医养结合体系、以“数据整合”为核心的信息平台等“四个一套”综合服务体系。

对养老从业者的不同情况进行“分类指导、按需施教”,与学校联合量身定制就业实习计划,积极开展“菜单式”教学,着力解决“学用脱节”的问题,推动人才培养与人员储备有效衔接。

2 多元化服务主体的职业素养

2.1 多主体的参与模式

结合成功案例,多主体的参与模式与团队协作的分工模式值得我们借鉴。而适应差异化需求的多维养老服务体系设计的养老服务团队组建,会聚合医生、护士、康复治疗师、医疗护理员、健康照护师、社会工作者、客服及管理人员、志愿者等角色。以个案管理的形式专项定制老年人及照料者适切的服务清单和时间表,是在标准化的服务中体现的鲜明特色,能最大程度地满足老年人的自主需求,也促使服务内容更加精细化。

2.2 医护人员职业素养维度

通过梳理文献,医生职业素养包括尊重、怜悯和同理心、荣誉和正直等人道主义概念,确定影响医师职业素养维度有9个维

度是:领导力、沟通力、创新力、逆商、核心价值观、工作环境、工作性质、人际关系、医患沟通。

根据已有研究,应用《职业素养评价量表》^[2],设置职业道德、职业态度、职业行为和职业能力4个一级指标和遵纪守法、廉洁自律、工作责任心、同情心、荣誉感、服务意识、团队意识服从安排等24个二级指标。

目前无锡市已经率先在2023年针对医养结合养老机构养老护理员、老年人和管理者的进行了访谈,整理养老护理员职业素养的核心要素执业标准,并编制职业素养评估量表^[3],也完成了进一步的信效度分析,使得养老护理员职业素养方面的研究有了更为客观的评测标准,可以作为我国养老护理员任用、选拔、分层培养、考核、评价的客观参考依据。排除专业技能外的职业素养记取的条目有20条,分别为条目40到条目59,如:护理员角色认知(服务对象、服务范围)、岗位职责认知(服务原则、服务要求)、职业压力认知(压力来源、分类、预防措施)、以老人为中心、工作自律、情绪控制、自我反思和提升、沟通交流、团队合作、主动倾听、社会适应等。

对于用工企业和培养单位来说,可以让养老护理员和医疗护理员通过专项测评进行培训前后的对比,使其发挥自身优势,改进其不足,不断提升职业素养和专业综合能力。

为多元化的养老服务模式中造成对多岗位灵活叠加的综合需求,因此除了单项专业技能以外的职业素养是无论哪个岗位都既统一又核心的要求,而职业心理素质不但是所有职业人的核心素养,更是在老年化程度日益加深的情况下,处理问题、沟通解读、开放认知及疾病理解等多方面需要“五心”处理的复合型、多方位的老年健康管理的从业人员的基础素养。

2.3 职业心理素质

职业心理素质是指与人所从事的职业相匹配的心理素质的总和,是从业者在认知、情感、意志、个性(兴趣、态度、能力、性格)等方面的素质^[4],职业心理素质具体构成主要包括职业意识、职业兴趣、职业态度、职业性格、职业能力、职业人格及入职前后个体的心理健康等。它既包括用人企业对毕业生最基本的心理素质要求,也包括各种行业对成熟的从业者心理素质的一般要求,职业心理素质将在从业者未来的职业生涯过程中直接与其职业发展有关。

现代社会要求每一个从业人员必须具备的基本性格特征包括高度的责任心、团结协作、勇于创新、认真细致、勤奋好学、坚毅自信、严于律己等特点。而养老健康服务的职业需求就要求从业者具有适应这一职业特点的职业性格。本行业要求照护者具有耐心、礼貌、热情大方等性格特征,如果不具备这些性格,就很难胜任这项有特定难度的工作。

职业心理素质作为职业素养的重要内容,也是养老服务人员的储备梯队日后职业生涯中非常重要的一项个人素质。在校期间开展行之有效的教育、辅导及训练,是提高在校性格品质、心理适应能力、内在动力等职业心理素质,提高学生职业素养水平有效性的重要举措。

3 多元化多层次培训

3.1 职业评定

目前我国养老护理员职业评定共分为初级、中级、高级和技师四种职业资格等级,这也是推进了国家尚未建立起养老机构服务人员的统一的资格认证、职称评定体系的建立,在康养企业内部薪酬体系中应用可以改善养老服务人员职业发展定位模糊,基本权益无法得到保障的问题。具体培训内容主要分为日常生活照料和简单技术护理两大方面,不同职业资格等级的养老护理员培训内容与培训要求也各不相同。当下我国多元化养老护理员的培训模式主要有政府专设培训机构、专业护理教师与养老机构直接对接以及护理院校职业培训这三种模式^[5]。

3.2 多元化培训

在实际的养老服务市场里,在职的养老护理员多数为文化程度较低、年龄偏大、综合素质不达标、服务质量不合格的低层次进城务工人员,学习能力较弱,他们只能为老年人提供基础的日常生活起居照料,很难满足老年人基础护理和精神层次方面的需求。而多元化养老护理员培训是一种为满足老年人生活起居、健康保障、精神慰藉等各方面养老需求的培训发展模式,多元化的养老服务培训能够有效提高老年人的满意度。

据职业心理素质的实证研究分析,针对康养企业对员工的职业素养要求,与目前各分层储备和处于用工状态的康养工作人员的职业素养现状之间的差距,把提升待培训的新员工和一直从事相关工作的老员工的职业心理素质的提升作为持续教育教学侧重点,结合学历层次、岗位划分及养老健康管理职业发展方向和特点,把职业心理素质分模块,有重点、有针对性地进行项目教学与训练,同时要着重注意培养专职人员的养老服务意识以及普及养老服务急救、康复、保健等基础技术护理知识。

培训机构可以参考唐山某康养企业培训定制长短班结合、低中高穿插培训课程,打造出兼具人性化、标准化、规范化照料护理的“照护师”品牌。根据市场实际需求,专门编写针对性强、实用性强、操作性强的多套教材,考试合格也会随时督导检查。

3.3 职业心理培养

在校生的多维度的职业心理素质培养可以实现搭建全程化、全员化、全方位培养体系,加强模拟职业体验训练。也可以在老年照护人才培养中应用“以知识传授为基础,以能力培养为核心,以素养提升为目标”的“三位一体”教学模式,从而提高教学质量及学生的接受程度,促进老年照护人才培养的可持续发展。

职业心理培养的要义在于提高学生对于养老服务职业的认识,

提高其应对挫折适应社会的能力,因此在教育培养过程中要不断加强职业观教育,细致地帮助学生进行职业规划和职业心理分析以及职业能力训练,以职业活动为载体,使之与其他职业活动要素的融合中进行培养。职业心理培养促成人与职业组织、与职业社会之间的良性互动,内化于心并外化于行。达到人与职业、人与社会的整合,使人、职业、社会一起发展是目前职业心理教育的最大理想和目标。职业心理素质培训成为人力资源开发与管理中重要一环,可以提高员工的自我解压与自我激励能力、自我管理能力和团队精神。

3.4 多元养老模式下提升从业者职业心理素质的路径

(1) 加强对康养领域从业者专业能力的考核力度且绩效兑现;(2) 注重引导康养从业者明确职业目标、加大职业的认同感;(3) 培养康养从业者群体敏锐的洞察力与良好的沟通能力;(4) 增强康养从业者职业自信以及情绪掌控能力;

4 结束语

综上所述,从“供给侧”的养老相关专业毕业年轻力量中,根据从业者个性需求,且通过全方位、全过程的职业心理素质测评,使其拥有适应于职业要求与职业发展的心理能力,以良好的状态和自我发展。促进社会需求的从业者综合素质提升。建立“Training(培训)-Working(工作)-Training(培训)-Working(工作)”螺旋式上升模式,提升从业者职业心理素质,完善其职业发展,提高其与受众的满意度,为推动经济社会发展助力。

[参考文献]

[1] 唐山市人民政府.唐山市养老服务体系建设“十四五”规划.2022.7.5,https://www.tangshan.gov.cn//zhuzhan/tsy1fw/2020705/1442832.html.

[2] 冯玉波,哈维超,沈昊,等.医院青年管理人员职业素养评估量表的设计与分析[J].中国医院管理,2013,(11):55-57.

[3] 曾金艳,陆琦,刘娟,等.医养结合机构养老护理员职业素养评估量表编制及信效度分析[J].中国初级卫生保健,2023,37(12):43-47.

[4] 聂艳霞.大学生心理健康教育(第2版)[M].北京:科学出版社,2023.

[5] 王丽华,吴玲玲.多元化养老护理员培训模式的研究与探索[J].中国高等医学教育,2015,15(1):22-23.

作者简介:

吴蕾(1974--),女,汉族,黑龙江安达人,硕士,唐山职业技术学院,讲师,研究方向:心理健康教育。