

引子

“吃西蓝花啦！”许连红把勺子轻轻地送到80多岁的李女士嘴边，看着老人慢慢咽下，她拿起纸巾擦拭老人嘴角的菜汁。在北京生活的李女士下肢瘫痪，还患有阿尔茨海默病，护理难度大，女儿先前已为她更换了两名护工。许连红细心、专业的服务，让李女士和家人颇为满意。两个孩子上学，丈夫患病无法干重活，来自山西吕梁市中阳县武家庄村的许连红，

曾是建档立卡贫困户。2016年底，她参加了吕梁市组织的护工培训，“如今在北京当护工，每月工资6000元。”眼下，在北京、内蒙古、山东等11个省份22个城市的家政业，活跃着3.8万多名“吕梁山护工”。“家政业像‘阳光大姐’这个名字一样是朝阳产业，既满足了农村进城务工人员的就业需求，也满足了城市家庭育儿养

老的现实需求，要把这个互利共赢的工作做实做好，办成爱心工程。”2018年3月8日，习近平总书记参加十三届全国人大一次会议山东代表团审议，听到卓长立代表讲述自己带领的“阳光大姐”家政服务团队健康发展，腰包越来越鼓，越来越自信，总书记高兴地说。“十四五”规划纲要提出，“持续推动家政服务业提质扩容，与智慧社区、养老

托育等融合发展。”“加快完善养老、家政等服务标准，健全生活性服务业认证认可制度，推动生活性服务业诚信化职业化发展。”2019年，吕梁山护工培训就业工作入选全国家政服务业发展典型案例。短短几年，吕梁市如何将“吕梁山护工”打造成当地群众的“就业名片”？记者走近吕梁山护工展开调查。

因人民眼·家政服务业

5年来累计培训逾6.9万人，就业遍及11个省份22个城市

“吕梁山护工”成为响当当的“就业名片”

本报记者 刘鑫焱 乔栋

顺势应势

既解决“想出去”的问题，也解决“能出去”“去哪里”的问题

“嘀嗒，嘀嗒”，梁建平抬头一看，已是深夜12点。山东青岛市中心医院一间病房内，看着病人老孙已经睡沉，来自吕梁市交口县的护工梁建平轻轻展开地上的铺盖，准备入睡。“老孙大腿骨折，我全天在病房护理，晚上打地铺，随叫随到。”梁建平在青岛当护工已是第五个年头，“虽然工作辛苦，但和之前比，日子更有盼头。”忙里偷闲时，梁建平爱去海边散步。这个45岁的汉子，2017年来青岛时第一次见到大海，“我40岁以前没出过远门，主要靠种地生活，农闲时到煤矿打点零工，后来两个儿子长大了，家里开支变得紧张。”

2016年下半年，梁建平所在的交口县回龙乡西崖底村动员村民报名，免费参加市里统一组织的护工培训。梁建平动了心，妻子却有点犹豫：“干护工可是伺候人的活儿。”

思量想去考虑一宿，梁建平打定了主意，做起妻子的工作：“你在家看娃，我出去挣钱。要是怕做护工‘没面子’，咱家日子啥时候有转机？”

梁建平一家曾经面临的困境，在吕梁不是个别现象。吕梁市委常委、秘书长乔晓峰介绍，吕梁山区当时是全国14个集中连片特困地区之一，2014年底全市共有贫困村1439个，建档立卡贫困人口60.8万人，贫困发生率达19.2%。

2016年3月，瞄准居家养老和婴幼儿服务的就业方向，山西省开展“10万人的护工护理就业培训工程”等系列扶贫行动。

2016年6月起，吕梁市政府相继印发《吕梁山护工(护理)培训就业工作五年规划(2016—2020)》等5个政策性文件，出台《吕梁山护工技能培训提升工程行动计划》等16个实施方案，通过开展标准化培训，主动对接市场，推动行业发展提质升级，着力培育“吕梁山护工”品牌。

“家政服务业是朝阳产业，当时我们判断，未来几年用人需求会大幅增加。我们抓住这个机遇，引导贫困劳动力和富余劳动力外出就业、脱贫致富。”吕梁市市长张广勇说，“市里重点把握三个环节：抓好宣传发动，解决‘想出去’的问题；抓好技能培训，解决‘能出去’的问题；抓好就业帮扶，解决‘去哪里’的问题。”

2015年7月，吕梁市决定由市人力资源和社会保障局局长牵头，组成考察调研组赴北京、太原等地考察护工护理就业市场，积极对接各地家政服务企业。通过公开招标、竞争性磋商等方式，先后确定吕梁市卫生学校、临汾白文职业技术学校等11家培训机构为护工培训基地。

当年9月，吕梁市卫生学校开设一个试验班，启动全市护工培训试点。2016年4月起，全市范围的护工培训展开，包吃、包住、包介绍就业、免学费、资料费、服装费、保险费、体检费。梁建平报名参加了第三期培训，后来来到青岛做护工，“现在比过去挣得多，包吃住，每月收入7000多元。”

“十三五”期间，吕梁市举办了34期吕梁山护工培训班，累计培训6.4万人，其中贫困人口2.6万人。

精准培训

免费开展分类订单式培训，侧重因人而异、因材施教

吕梁市卫生学校3楼阶梯教室内，家居保洁培训班的学员们身着带有“吕



梁山护工”标识的蓝色短袖上衣，正在认真听课。黑板上写着当天授课主题：家居收纳。

老师马树平拿起几件不同材质的衬衫、毛衣现场演示，一旁的投影屏幕实时更新提示着收纳要点。说到要紧处，她提高嗓门：“毛衣不能用洗衣机洗，要不就成‘一坨坨’的了！”

40多名学员频频点头，他们当中不少曾是建档立卡贫困户。

吕梁市人力资源和社会保障局局长刘智平介绍，“十三五”期间，吕梁市、县两级政府每年投入4000万元资金，加强培训基地建设，建立健全贫困人口脱贫培训就业服务体系，优先培训18至52周岁、有就业意愿的建档立卡贫困劳动力。

在隔壁教室，养老陪护培训班的学员张金凤正在练习“十指双扣、胸部按压”心肺复苏方法。

“护工培训的课程设置分为家居保洁、养老陪护、病患陪护、母婴护理四大类别。”刘智平说，“此外还开设了素质教育课，将职业道德教育、传统文化教育、普通话教育等纳入培训内容，打造诚信、勤劳、专业的‘吕梁山护工’品牌。”

“课程设置也是根据实际情况逐步完善。”吕梁市卫生学校培训科科长柳树亮回忆，“2015年开设的试验班，课程设置齐全，但今天学急救，明天学烹饪，一个月的培训时间里学员们很难深入学习职业技能。”

“梳理前期报名情况，我们发现女学员约占86%；就业倾向方面，养老陪护、母婴护理占比近70%。”柳树亮说，根据前期试验、学员实际需求等，培训课程最终调整设置为现在的四大类别，同时分初级班和中级班，“初级班培训约40天，课程门类相对齐全，侧重入门、基础培训；中级班培训约半年，更强调针对性、专业性。学员可根据自己选定的就业方向选择班次。”

吕梁的分类订单式培训，颇受时任山西省扶贫办主任、现任山西省农业农村厅厅长刘志杰的认同：“侧重因人而异、因材施教，旨在提升学员的职业技能与全面发展能力。”

来自吕梁市兴县的奥美琴看好母婴护理发展前景，2017年初报名参加中级护工培训班，学习母婴护理课程。6个月培训期内，她白天苦练实操，晚上温习动作要领。

一分耕耘，一分收获。随后两年，奥美琴先后获得山西省第四届“晋嫂”家政职业技能大赛母婴护理项目金奖、山西省首届职业技能大赛家政服务员组别二等奖。如今，她已转型成为山西红马甲家政服务公司的一名护工培训师。

近些年，吕梁市持续推动护工标准化培训，出台《吕梁山护工培训导则》《居家养老护理员培训规范》《母婴护理员培训规范》，建立健全培训流程、培训内容、评价考核等机制。“如今，护工培训更重质量，市里每年都会组织两到三次师资力量集中轮训，帮助我们提高授课水平，了解市场变化、用工需求。”奥美琴说。

开拓市场

宣传推介、校企合作、线上对接，多管齐下，吕梁山护工实现就业逾3.8万人

来到一个城市，搜索“物业”“家政”等关键词查找用工企业，再根据手机导航定位，一家家上门洽谈——这是吕梁山护工服务中心工作人员李勇“跑市场”的初体验。

2015年底，为打开吕梁山护工的用工市场，吕梁市成立了护理护工就业服务中心(2018年5月，改称“吕梁山护工

服务中心”)。第二年初，服务中心工作人员组织小分队，赴北京、太原等地的家政服务企业开展推介、宣传。

“上门后主动自我介绍，递上名片和随身携带的吕梁护工宣传资料，邀请企业开展用工合作等洽谈。”作为小分队成员，李勇最多时一天跑了10多家企业。有的企业热情回应，有的则将信将疑：上门推荐经过专业培训的护工，有这样的趣事？

为帮助打消用工企业疑虑，近年来吕梁市领导轮番带队，先后赴周边城市举办了73场行业座谈会，宣传推介吕梁山护工品牌。护工服务中心则主动对接周边城市的家政协会，通过协会牵线搭桥对接相关用工企业。如今，吕梁市已与全国266个家政服务企业签订合作协议。

开拓市场，校企合作也发挥了重要作用。“我们引入社会培训机构参与护工培训，通过校企合作的方式，实现培训与就业无缝对接。”李勇说，“经过调查、研判，市里确定的11家定点培训机构中，6家是社会培训机构。”

曹操到家政服务公司就是其中之一。“公司承担部分吕梁护工的培训任务，同时对接已有客户资源，根据用工需求帮助学员就业。”曹操到家政服务公司总经理田艳荣说，“我们公司近年来平均每年培训约1000名吕梁学员，仅在北京市场，每年带动300多名学员实现就业。”

线下校企合作，线上精准对接。如今，登录“吕梁山护工服务平台”网站和微信公众号，可查询到所有参加过市里护工培训的待就业学员信息，包括培训班次、专长、毕业评语等。用人单位可结合实际用工需求，同护工服务中心联系对接，与相关学员沟通就业意向。

今年3月，吕梁市离石区居民薛军平原本打算跟老乡到青岛工作，并已同当地家政服务公司洽谈。不料，临行前家里突然有急事要他处理，耽搁了行程，工作岗位被其他人顶了缺。

几天后，薛军平接到吕梁山护工服务中心工作人员打来的电话：“有用工单位查阅你的资料，发现你擅长骨科按摩。现在太原有一名下肢瘫痪患者需要护理，你有意向吗？”

“没问题，保健康复按摩是我的专长。”薛军平答道。

护理对象老陈今年初不慎从高处跌落，造成腰椎间盘严重损伤，双下肢瘫痪。薛军平刚到市，老陈情绪很不稳定，经常唉声叹气。

薛军平每天坚持给老陈做两小时的关节按摩，并鼓励打气：“我护理过不少和您一样的患者，最后都康复了。您按医嘱做好药物治疗，我给你做好按摩康复，您一定可以恢复的！”

“动了！”6月下旬的一天，薛军平正为老陈按摩关节，突然发现老陈的左大腿带动小腿向上抬了起来。经反复确



认，发现老陈的下肢可以缓慢活动，两人激动地抱在了一起。

如今，老陈身体逐渐恢复，薛军平也更有干劲：“每月收入6000多元，离家也不算远，通过科学护理帮助患者康复，更让我认识到这份工作的价值。”

迄今，吕梁市已举办护工培训37期，累计培训逾6.9万人，实现就业逾3.8万人，就业区域辐射北京、内蒙古、山东等11个省份22个城市。

提质升级

帮助解决外出就业护工及其家庭困难，探索“员工制”管理，助力家政服务业品质化发展

讨回欠薪，刘春花(化名)喜出望外，“多亏法律援助中心帮忙，让我们的辛苦没有白付出！”

去年5月，参加完吕梁市组织的护工培训，刘春花入职外地某家政公司，谁知刚工作了3个月，该公司资金周转出现困难，欠发她3个月1万多元工资。

当时，与刘春花有相同遭遇的吕梁山护工共有20多人，涉及欠薪20多万元。

了解情况后，吕梁山护工法律援助中心成立专门团队，赴该家政公司交涉，告知对方“7天内付清护工们的工资，逾期将通过法律途径解决问题”。最终，20多名护工拿回了劳动报酬。

2018年2月，吕梁市成立了吕梁山护工法律援助中心，为在全国20多个城市工作的吕梁山护工提供法律咨询等援助服务。吕梁山护工服务中心也在北京、天津、青岛等地建立了6个服务部、17个服务站，为遇到困难吕梁山护工提供帮助。

过去几年间，每次吕梁山护工培训结束，吕梁市都会为即将奔赴各地就

业的护工举行欢送仪式。刘春花仍记得一年多前，市领导在为她这拨外出就业护工举行的欢送仪式上说的一番话：“大家走出去代表的就是吕梁市的形象，一定好好干。市委和市政府就是大家的后盾，有任何困难都可以找我们。”

刘智平介绍，吕梁市还成立了吕梁山护工工会委员会，定期走访慰问外出就业护工家庭，减少外出就业护工后顾之忧。

吕梁市既帮助解决护工及其家庭困难，也着力探索行业良性发展机制，助力家政服务业品质化发展。

“护工行业人员流动大，过去的家政服务公司更像是中介，只是将护工介绍给客户，这容易导致双方发生劳动争议纠纷。”在家政服务行业工作近10年的田艳荣说。

2019年6月，国务院办公厅印发《关于促进家政服务业提质扩容的意见》，明确提出“大力发展员工制家政企业”。

“员工制家政企业直接与消费者(客户)签订合同，与家政服务人员依法签订劳动合同或服务协议并缴纳社会保险费，统一安排服务人员为消费者提供服务，直接支付或代发服务人员劳动报酬，并对服务人员进行持续培训管理。”吕梁山护工培训就业领导小组办公室副主任梁向南介绍。

做过护工，贷款创业开办过家政服务公司，吕梁市柳林县薛村镇小成村的马金莲2019年底返乡创业，将村里自家房屋改建建设有30张床位的养老服务中心，探索实施“员工制”管理，10多名护工在这里稳定就业。

49岁的张改连便是其中之一。2016年底，完成护工培训后，她到外地工作了两年多，其间换了3家家政服务公司，还有几个月处于待岗状态。去年年初，张改连回到老家柳林县，就在马金莲创办的养老服务中心工作，“现在不用再担心待岗了，公司给我们缴纳‘五险一金’，每月还有4000多元到手工资。”

实施“员工制”管理，马金莲坦言资金压力较大，但她算了长远账，“虽然用人成本增加，但员工队伍更稳定，服务质量更有保障，有利于企业树立良好的市场口碑。”

马金莲的底气，还来自吕梁市支持家政企业探索“员工制”管理。“‘员工制’管理增加了一些企业的用人成本，我们相应加大扶持力度，比如对家政企业招聘就业困难人员并缴纳社会保险费的，按有关规定给予一定社保补贴。”吕梁市委书记孙大军介绍。

8月初，吕梁山护工培训就业工作新的五年规划印发，明确提出，培训对象从贫困人口向已脱贫人口转变、从农村人群向城市低收入人群转变，“不断提高吕梁山护工培训质量，促进吕梁山护工高质量稳定就业，巩固好脱贫成果，与乡村振兴有效衔接”。

图①：夏日的吕梁山区。

资料图片

图②：一名吕梁山护工正在参加护工职业技能比赛。

图③：即将启程赴北京就业的吕梁山护工。

图④：一名吕梁山护工正在护理病人。

郭宇辉摄

本版责编：孔祥武 杨彦 孙振 戴林峰 版式设计：汪哲平

