

培养高质量年轻人才,使他们成为服务天津市300万老年人市场的中坚力量

# 养老行业如何把年轻人留住

本报记者 田莹

根据第七次全国人口普查数据,我国65岁及以上人口的比重已达到13.50%,人口老龄化程度已高于世界平均水平。截至2020年,天津市60岁及以上人口为300.27万人,占全市总人口数的21.66%,人口老龄化速度还在不断加快。老年人口快速增长,养老需求日趋多样化,面向老年群体的服务市场也在不断扩大,但养老行业专业人才资源却极度短缺,这是一个不能回避的现实问题。

9月初,作为第六届天津市幸福养老文化节的重点活动之一,构建养老产业高质量发展新格局——2023《今晚报》“天津市幸福养老文化节”论坛即将在津举办。届时,如何培养高质量人才、把年轻人留在业内,成为服务天津市300万老年人市场的中坚力量,也必然成为该论坛的主要议题之一。

其实,近年来围绕养老行业新增了不少新职业,比如康复辅助技术咨询师、老年人能力评估师等,也有越来越多的“90后”步入养老行业。近日,借“幸福养老文化节”之机,本报记者走访了不少身在业内的年轻人,以及正在培养养老行业专门人才的专家、教授,听他们聊聊身在其中的感受,养老行业如何才能留住年轻人,年轻人又能为养老行业带来怎样的惊喜?

## “青春养老人”为何流失率高?

1996年出生的亚楠(化名)是社会工作专业硕士,研究生毕业后,她就一脚踏进了养老服务行业。亚楠坦言自己是误打误撞走进这个专业的,当初根本不知道自己会学什么、未来能做什么,可以说是比较盲目的。“毕业之后,班上半同学考公务员进了街道、社区或机关单位,像我这样真正进入养老服务企业的人其实并不多。”

亚楠刚走进养老院的时候,身边不少人都无法理解她,一个研究生为什么要去干“伺候人”的活儿,感觉有些“可惜”。自家的长辈也为此担心,在家都不干的那些活儿,出去能应付得来吗?入行第一年正赶上新冠疫情,几个月的封闭式管理让亚楠和院里的老人们有了更深的感情,但同时也让她感受到了这个行业的辛苦。“说实话,当初应聘时,我是奔着管理岗去的,但是入了行才知道,做养老服务无论什么岗位,工作肯定离不开一线。”亚楠回忆说,“照顾老人的生活看上去是很简单的事,可真正做起来也是有技巧的。当时,我们几个刚毕业的学生没经验,帮助失能老人翻身时只会用一身的蛮力,半天下来就累得够呛。”

后来的工作中,亚楠又接触过好几批新入职的大学生。作为前辈,她也会指导这些新员工业务,同时定期对他们做同辈群体间的心理疏导。“我们公司新入职的大学生一般都会先到养老院去‘打磨’一段时间,这期间差不多会有近一半人辞职,有的是因为辛苦,还有的是无法面对生离死别。”

天津理工大学社会发展学院副院长、老年学专业负责人魏智慧副教授表示,当下养老服务行业人才流失率高,人才整体素质不高,是不可回避的客观现象。“这其中有对养老服务内容存在固化认知的问题;还有相关培训技能单一、与行业真实需求存在一定偏差的问题;更有职业的社会认同度低、待遇不



越来越多的年轻人已经转变思维,乐于进入养老服务行业。图为年轻人组织老年人参与集体活动。

高、职业晋升通道不明确的问题;甚至面对‘死亡’,还有一些年轻人无法承受心理冲击的问题,而这些都成为年轻人留在养老行业的阻碍。”如何破解这些难题,解决当下养老服务行业从一线护理人员到中高层管理人员出现的全球性数量不足问题?作为天津市唯一设立老年学专业的院校,天津理工大学正在努力进行着探索。

## “养老+”给年轻人无限选择

和当初懵懵懂懂的亚楠不同,董函萍报考老年学专业是经过深思熟虑的,她是天津理工大学老年学专业大二的学生。“高中的时候,我就对中国社会老龄化现状有了一定的了解。高考报志愿时,又恰逢全国首批老年学专业设立,我就毫不犹豫地选择了这个专业。我当时想的是,作为首批毕业生,我要成为这个行业开疆拓土的‘元老’。”董函萍笑着说。

但是,真正走进老年人群体之后,董函萍发现自己太天真了。回想起自己上个学期不太成功的社区宣讲,她还有些赧然:“我的第一次社区宣讲是在河东区鲁山街道,计划的题目是‘高质量的晚年生活’。当时我准备的内容颇有点启蒙的意味,主要是想鼓励老人们走出家门,追求更丰富的晚年生活。但是真正面对他们的时候,我发现原来高素质的老年人比比皆是。他们其中有许多人对自己有明确的认知,并且正在追寻更有意义的生活。我讲的那点‘皮毛’可能已经是老人们‘玩剩下’的了。”尽管如此,这次经历,却让董函萍彻底认准了这个行业,“原来做养老行业也可以有趣味、并且有挑战。”

作为全国首批设立老年学专业的三所院校之一,天津理工大学老年学专业对课程设计是在深入调研的基础上精心打磨的。“我们认为老年学不仅仅是对老年人生理、心理变化的研究,更是一个涉及经济、社会、文化、健康等多方面的综合性学科。我们培养的从业者应该是集服务照顾者、组织管理者、咨询教育者、健康促进者、研究推动者等多重角色于一身的复合型人才。在掌握老年学理论知识的基础上,具备护理学、心理学、管理学、社会工作等多方面综合能力,并

能在养老所涉交叉性学科的分支领域有所专长。”魏教授表示,“为了实现这一目标,我们鼓励学生们深入挖掘兴趣点,增强创新思维和实操能力,专修与辅修相结合,打开他们职业发展的上升空间。”

从大一一开始,这批老年学专业的学生每个学年都有两个月的实践课,参与服务学习和社会调查。这段时间,董函萍还加入了系里的“互联网+”养老服务项目——春日岛屿。她告诉记者,“春日”是想改变人们对老年人的认知,他们其实像春天一样充满生机,“岛屿”则是指要通过这个适老化的综合线上服务平台,打破老年人的“孤岛状态”,加强他们与社会的联通。“生活分享、老年学习、上门陪伴……”通过一次次的社区服务和社会调查,“春日岛屿”这个项目也在根据老年人的需求不断进化。而在此过程中,董函萍也明确了自己的目标,又辅修了数据科学与大数据技术,准备未来在“智慧养老”方面大展拳脚。

短短两年的学习,让班上的许多同学感觉自己当初把老年学这个专业想“窄”了,而丰富多彩的实践课程更让不少学生找到了想深挖下去的方向。同在2021级老年学班的李颖告诉记者:“我在走访调研中发现,老年人在精神慰藉方面的需求特别大。心理问题长期得不到重视,最终可能引发器质性疾病。如果可以提前介入,就能让他们有更加健康、快乐的晚年。我觉得针对老年人的心理疏导等服务就是很有意义的工作。”

加强产教结合,可以让学生尽快在形式多元的社会实践中提升对专业的认知,更早地理解老年人的实际需求和养老行业的实际工作内容。而学生们的思考也让魏智慧感到非常欣慰,她告诉记者:“经过前两年的学习实践,学生们已初步形成了对养老行业的认知。根据他们的反馈,我们也适时调整了部分课程内容,更加注重实际操作和应用,加入了学生所需的新的课程模块。现在,虽然大学的学习刚刚过半,但是学生们已经开始在思考和探索自己未来的发展路径了。这正是我们乐见的,更增强了我们办好老年学专业的信心。”

## 养老行业可以有无限想象力

当全国首批老年学专业的学生们在

为进入养老行业积蓄力量的时候,作为他们的学姐,2016年毕业于天津理工大学社会工作专业的张牧涵已经带着无限的想象力闯入了这片“蓝海”。

今年初,张牧涵和朋友一起开办了中鼎(天津)养老服务服务有限公司。不同于传统观念上的养老机构和日间照护机构,这家公司提供的服务特别有趣,甚至可以用“包罗万象”来形容。“我们前期做市场调研的时候发现,选择居家养老的活力老人是一个非常庞大的群体。对这些老年人的服务却是容易被忽视的,特别是他们的‘孤独感’往往得不到关照。”张牧涵告诉记者,“我们就面向这些老人研发了‘5+1’居家养老服务模式,提供的服务包括家政、医疗、维修、咨询、社交和个性化服务六大板块。浅层目标是替老人们解决生活烦恼,深层目标则是从根本上解决他们‘孤独感’的问题。”

经过半年多的运营,张牧涵的感受是:越来越多的年轻人已经转变思维,乐于进入养老服务行业;但老年人还囿于传统思维,把养老服务的需求等同于家政服务,不知道除了保洁和做饭,自己还可以享受到哪些服务。“如何开启活力老人居家养老新畅想,也就成为我们打造标杆品牌、助力养老发展的关键命题。我们刚开始拓展业务的时候,发现能够最快接受我们服务理念和模式的,是那些家里请过家政阿姨的老人。在我们与老人们接触的过程中,他们惊喜地发现在医院陪诊、法务咨询、陪伴出行、社交旅游等提高生活品质的需求方面,我们也可以为他们出一份力。”

“中鼎”会给长期包月客户赠送一个名为“自在球”的多面体一键呼叫设备。张牧涵解释说,其实就是把我们的六大服务板块真实地放置于老人的手边,老人想要哪类服务就按哪个键,我们会有专属客服与他们进行沟通。如今,已经习惯了各种服务的叔叔阿姨们按“个性化服务”的次数越来越多了,需求也越来越“放飞”。张牧涵介绍说:“在老人们的社交活动方面,我们也花了不少心思,春日采摘、夏日歌会、秋日健走等,都是我们诚意满满的‘团建’。前些天,一位王叔叔联系了我们,说他的老伴儿去世之后,家里没有人能掌勺做一桌好饭,准女婿初次上门拜访,觉得出去吃饭显得不重视小伙子,问我们有没有家政阿姨的厨艺相对好一些,能来家里撑撑场面。我们听后赶紧让王叔叔放心,当时就给他匹配了津菜厨师,约定好日期上门服务,还建议他邀请几位亲人一起热闹热闹,我们的厨师管做饭也管收拾,王叔叔对此特别高兴。”

最近,跟张牧涵关系很好的一位爷爷还向她委婉地表示了想找个老伴儿的需求。张牧涵跟同事们共同商量策划后,专注单身老年人线下社交的“银龄鹊桥”系列活动就马上筹备起来了。张牧涵告诉记者:“我们特别希望通过自己的服务,让老年人把关注的焦点多放在自己身上一些,让自己真正地享受生活,让快乐的状态长久地持续下去。我们也相信,随着社会的发展,越来越多的老年人在思想上会有根本的转变。所以,这个行业太需要想法、有活力的年轻人了,养老服务也可以是充满朝气的。”