

尽管护工新规明令禁止住院患者私自聘用护理员,且实行优质优价的差异化服务,但接下来的问题却不得不正视:规范化管理是否会推高陪护价格?短期的行政强制和长期的市场调节哪个更奏效?

“黑护工”为何还有市场?

焦 点

■本报记者 吴锋思

12月1日,福建全省三级以上医院全部实行医院护工规范管理试点,医院将根据临床需要和患者意愿,由病区通过护理员管理机构安排护理员从事陪护工作,住院患者不能私自聘用护理员。另外,凡从事护理员岗位工作的人员,应持有健康检查合格证明、护理员岗位培训《结业证书》或中等及以上专业学(职)校护理专业毕业证书。

禁令的出台,无疑有利于护工市场规范化管理,但记者近日走访调查发现,虽然此前的多家试点医院已对护工统一管理,但“黑护工”仍旧凭价格优势占有市场。与此同时,伴随着陪护价格的上升,有消费者发出质疑:护工新规是否会沦为“收费新规”,变相地促使护工市场涨价。

从多方面来看,护工新规能否起到实质性的调整和规范作用,仍旧有待观察。

护工抢手高薪也难求

“找个合适的护工太难了,不仅服务水平不符合要求,价格也承受不起啊!”陈先生的父亲前段时间瘫痪住院,他夫妻俩都是上班族无法长期照顾,在找护工时,他犯难了,“一天300元,还不太懂得护理常识,只会照看、输液、喂食等简单的活。”

近年来,由于普通家庭子女减少、工作繁忙等因素,护工的需求量急剧增加,护工群体的数量也迅速扩大。以福州为例,目前福州每家三甲医院中,都有800名左右护工,规模小一些的医院,护工的数量也有300人左右。据一位从事护工社会化管理的人员介绍,其中相当一部分是未经护理培训的“黑护工”,以个体“游击队”的形式出现。

与急速上升的市场需求相伴随的是,陪护价格也在节节攀升。黄先生长期从事护工



2014年11月18日,广州某医院重症监护室里的护工正准备为一位患者按摩背部。

工作,他说,近十年来,酬劳从起初一天的30至40元涨到现在的300元左右,重病患者陪护以及节假日期间收费更高。

陪护费用高,服务质量却参差不齐,据黄先生介绍,他们的护理常识大都通过老护理员的口头传授,从没经过比较系统的培训。“我们要负责病人吃喝拉撒以及翻身、按摩、行走等基本生活护理,工作较辛苦,对一些生活不能自理的患者,陪护还要更细心。”他说,家属嫌贵也没办法,需求量很大,他们不怕没人请。

据了解,2004年福州市曾出台了《关于加强护工管理意见的通知》,规定要严格选聘护工,做好护工岗前培训工作。但直到目前,卫生系统只对护理专业技术人员进行职业培

训,护工一般由医院自行管理,对护工方面的职业技能培训还不规范,由于市场的需求,未经培训随意上岗的现象随处可见。

规范管理推高价格?

据了解,此前福建已有13家医院成为规范医院护工管理的试点单位,对于护工规范管理,不同的医院采取了不同的做法。主要有医院聘用护理员和家属自聘护理员,以及委托第三方服务公司统一管理等多种模式。其中,以第三方服务公司委托管理这一模式居多。

此次出台的禁令提出,护理员陪护费根据护理员不同的管理方式,可以由医院统一收取,也可以由劳动中介公司或护理员收取。由劳动中介公司或护理员收取的,应参照所在医疗机构制定的护理员陪护费标准执行。实行优质优价,提供差异化服务,满足不同患者的服务需求。

“有管理就必然有管理费,这费用最终还得由患者掏。”陈先生认为,规范护工市场的禁令在一定程度上提高了护工价格。2011年,泉州成立了护理服务公司,一些后入行的护理员为了获得稳定的工作机会,会通过服务公司介绍护理对象,公司也从每天的护理费中抽取30至50元不等的中介费。

福州一家三甲医院的护工老李说,以往收的陪护费都落入自己口袋,但转为护理员后,公司要抽成,工资较之前明显下降。“收入少了,大家也就没之前那样尽心尽力。”

业内人士表示,规范管理与推高价格存在必然联系。“正规的护工管理公司,公司要盈利,要考虑支付护工的社保及营业税收、公司运营成本,这部分钱必然要从护工的工资里出。”

另外,记者走访发现,“黑护工”目前仍有市场,其优势是价格。此前的13家试点单位已对护工统一管理,陪护价要比正常收费低30元左右,因此很多家属都愿意找“黑护工”。

据介绍,“黑护工”的群体主要是亲戚和

老乡,分布在医院的病房中,只要有新病人入院,他们就会上前推销,甚至医院清洁工也会帮忙介绍。

因此,对于一些护理服务公司而言,虽然和医院建立了合作的关系,但在需求的源头上仍被“黑护工”抢了先机。在这种情况下,一些护理服务公司不得不采取相关优惠措施鼓励散护工加入。

不能指望行政强制来一步到位

对于福建省相关部门此次下发的通知,福建医科大学公共卫生管理学院李跃平副院长认为,护理体系完善非常有必要,这是对病人负责,也会减少诊治中的意外风险,但不能指望行政强制来一步到位。

据李跃平介绍,目前,国内每千人只对应2.05个注册护士,这样的比例大大低于国外,足见我国护士人数的紧缺。所以,护工在一定程度上有必要存在,如此就更应该重视他们的从业资质。

“护工这类人群流动性大、技术含量低,要成立正规的调配公司难度较大。”有业内人士认为,目前国家对这类自聘的护理人员没有统一管理规定,也没有规定明确的管理部门,规范存在一定难度,目前医院只能对护工的服务质量进行监督,至于完全的规范化管理还有一定的难度。

也有分析指出,以前家属可以自由选择护工,现在只能接受医院的安排,如果对护理员不满意的话,会直接造成病人与医院之间的矛盾。医院不能只是简单托管,这对其管理水平提出了很高的要求。

业内人士指出,规范管理护工是个好的方向,但是具体实施还需要从制定标准,培育市场环境做起,让市场来调节,才能达到好的效果。

而对于管理政策方面,有律师指出,应出台相关的法规,明确界定护工身份以及护工的主管部门。规范护工市场,还需要各方的共同努力。

热 点

■本报记者 徐潇

生鲜电商被视为“电商的最后一块蓝海”,今年“双11”期间,生鲜电商表现不俗,各种蔬菜、水果、牛排、螃蟹等,纷纷“触电”,市场异常火爆。

记者在百度上搜“生鲜电商”时跳出800多万条信息,全国范围内大大小小的生鲜电商已经有3万家左右。

除了阿里、京东等巨头积极参与谋求布局外,还有从传统行业中孵化的诸如中粮我买网、顺丰优选,都参与到该领域的角逐,进而形成了三类模式:

一是以天猫、京东等为代表的平台型电商;二是以顺丰优选为代表的综合性食品电商;还有就是如本来生活网、易果网这样的垂直型生鲜食品电商。

生鲜电商像“硬骨头”:香却并不好啃

生鲜电商能够快速发展,主要得益于其较大的市场规模被资本市场看好。但这片市场像“硬骨头”,香却并不好啃。

记者调查发现,生鲜电商的成本竟高过菜市场,并且产品质量难以控制,消费者对生鲜亦有安全疑虑。“相比数码、家电市场,生鲜电商还远未成熟。”一位电商人士称。

杨女士本来想加入生鲜电商的生意,但了解后发现,这个领域的消费者规模小且分散,配送成本很高,而生鲜,既要生又要鲜,仓储要求大大高于普通商品,冷链物流配送成本非常高。

“算了一下,很难盈利,必须有大量资金投入。”杨女士说。

中国零售业生鲜研究中心委员李长明近日在接受媒体采访时表示,99%的生鲜电商都在亏损,一批生鲜电商重组或倒下,这也从一个侧面说明了生鲜电商运营的不易。

国务院发展研究中心研究员侯云春亦对媒体称,在流通过程中,我国每年有8000万吨果蔬腐烂,经济损失占整个行业产值的30%,农产品腐烂率为25%~30%,这既带来了安全隐患,也提高了产品成本。

“最后一公里”:配送问题是“硬伤”

“最后一公里”的配送问题,也是生鲜电商的“硬伤”。

王女士经常在生鲜网站上购买蔬菜、水果、海鲜等商品,但“几乎每次配送都有问题”。

王女士介绍,有一次购买在淘宝网某店同城配送的鹌鹑蛋,送到后发现,由于卖家包装不当,很多鹌鹑蛋都碎了。“这种纠纷很麻烦,真不如去超市自己挑。”

还有消费者表示,生鲜网站送来的水果大多数时候都不新鲜了。车厘子干瘪了,山竹变硬了,大闸蟹死了,这样的情况屡见不鲜。每每遇到,只能耗费时间与电商协商退款,花费很多时间和精力。

对此,京东、天猫等正在搭建自己的冷链配送体系。日前,顺丰更是将冷链物流分拆为独立品牌——顺丰冷链,以应对生鲜到家的最后配送。

消费习惯的培养:也是遇到的问题之一

消费习惯的培养,也是目前生鲜电商遇到的问题之一。

不久前,搜狐网“网购生鲜调查问卷”数据显示,近3000名参与投票的人中,仅有723人有过网购生鲜的经历,比例不到四分之一。在记者随机采访中,消费者表示更愿意去超市而不是在“看不见”的网络上

生鲜电商能够快速发展,主要得益于其较大的市场规模被资本市场场看好。但这片市场像『硬骨头』,香却并不好啃

ETC 全国联网三问

■新华社记者 齐中照 赵文君

今年底前,华北5省市区和长三角6省份加上湖南、陕西、辽宁14省将实现ETC(高速公路电子不停车收费)区域联网。到明年9月底,全国将基本实现ETC系统联网。届时,中国将建成全世界里程最长的高速公路ETC联网系统。

和传统的人工收费站相比,ETC无疑可以提高高速公路的通行效率,节约管理企业的人力成本。对于经常跑高速的驾车一族来说,ETC能否缓解高速拥堵、节约出行成本?推行中还会有哪些问题?

能不能缓解拥堵?

高速公路哪最堵?非收费站莫属——经常跑长途的司机应该有这样的体会。像北京“著名”的杜家坎收费站,已成为京城一大“堵点”。

在高速公路上,经常是离收费站好远,车辆就开始排队,一辆一辆交费、抬杆,缓慢通行。而在收费站最边上的ETC通道,则是另外一番景象:车辆鱼贯穿过,几乎没有停留。

“实践证明,一条ETC车道相当于5条人工收费车道。通过收费站的平均时间由14秒降低到3秒。对缓解高速公路拥堵,提高通行效率作用明显。”交通运输部路网中心ETC中心主任王刚说。

他算了一笔账:如果一辆车减少约10秒的通行时间,那100辆车可以减少约16分钟,1000辆就是两个半小时。尤其对于车流量较大的收费站来讲,缓解拥堵的作用更加明显。

就像最早全国实行节假日高速公路免费时,过站车辆还要发卡,成为高速公路收费站拥堵的原因之一。此后,收费站免费道口实行不发卡抬杆放行,拥堵大为缓解,其实就相当于ETC系统的过站效率。

“日本ETC交易量占所有高速公路通行交易量的90%,过100辆车有90辆是通过ETC完成的,所以效率很高。而我国只有百分之七到八,发达省份在30%左右,差距仍然较大。”王刚说。

能节省多少出行成本?

除了提高通行能力、节省通行时间外,ETC还可以显著降低人们的出行成本,以及全社会的物流成本,实现节能减排。

王刚介绍,与传统的人工收费模式相比,ETC可以节约近87%的收费站扩建费用,降

低约20%的人工与服务成本。

同时,对车辆的燃油消耗平均可以降低20%;二氧化碳排放减少约50%,一氧化碳减少约70%。此外,随着法律法规和货运市场的完善,ETC如果应用到货车上,将大大提高物流运输的效率。

根据公安部交管局的统计,当前全国机动车保有量已超过2.6亿辆、驾驶人数量接近3亿人,今后仍将持续快速增长。

如果按上述数字计算,2.6亿辆每年的节能减排不是一个小数。当然,对于经常跑高速的驾车一族来说,使用ETC卡过站通行的高速收费一般会打个95折,也会在一定程度上降低出行成本。

中国人民大学公共管理学院副院长许光建说,在ETC系统较为发达的日本,为鼓励人们使用ETC,日本政府会向装配电子不停车收费系统车载器车辆的用户提供补贴,减轻用户的额外负担。其次,高速公路管理公司制定了多种通行费优惠措施,给用户带来实惠。

据悉,日本利用用户利用ETC缴费,不仅可以得到3%到8%优惠,在不同时间段和不同路段还能享受不同幅度的折扣,有些时间段的折扣幅度甚至达到了50%。

如何保障系统兼容和用户信息安全?

差距较大,今后的发展空间也大。目前,我国有26个省市区建成ETC专用车道7600条,ETC用户数逾1300万,各类服务网点超过13000个。今后在ETC推行过程中还有哪些问题?

有用户反映,目前的ETC装置都是购车后再去安装,都是电池供电。但用个三五年电池就没电了,还要去更换电池,非常不便。

对此王刚表示,面对ETC这个大市场,一些汽车生产厂家已经联系路网中心,希望实现ETC系统“前装”,就是消费者买车时,车上已经装了ETC。如果实现前装,用户可以直接用汽车给ETC装置供电,不存在更换电池的问题。

“当然,这项工作也不是那么简单,涉及到发行体系的变化,需要我们做大量这方面的工作,如车辆在生产时,不知道要卖到哪个省份,而目前汽车的发行体系是以省份为主。这就首先要实现ETC的全国联网。”王刚说。

交通部公路局路网管理处处长陶汉祥表示,这么大规模全国ETC联网,涉及到系统的兼容,包括车辆和ETC卡的系统兼容,全国所有银行卡的用户兼容和升级,这些问题都在逐步解决之中。(据新华社电)

能否确保消费者在自家店内享受安全的网络服务,能否通过“WIFI营销”改变旧有的营销战略,对于所有商家而言,都将是全新的课题

“WIFI营销”的机会与考验

■本报记者 赵昉

在这个移动互联网时代,许多人进餐厅吃饭,第一句话往往便是询问有无免费WIFI,宛若十几年前询问是否有空调一样。很多年轻人,都把有无免费WIFI作为选择商家的重要考量之一。

为了招揽客户,许多商家开始为客户提供免费的WIFI服务,并且还可通过要求客户扫描二维码等方式,对受众进行网络营销活动,形同免费广告。

“WIFI营销”在餐饮、酒店等服务行业尤为盛行,因为免费的网络不仅能吸引客源,还可以减少顾客在等待服务过程中的焦虑。比如,在等待上菜又无话可说时,食客可以各自看着手机刷微信微博,而不是叫来服务员要求催菜。

正因为如此,“WIFI营销”与过去的“无聊营销”正在被有心的商家结合在一起。为

于无聊时间的客户提供WIFI服务,以促使他们更多地选择自己的服务。例如一些交通运营商提供免费WIFI,帮助客户打发旅途上的无聊时光,消除身处陌生人之间的寂寞和不安。

事实上,在大数据时代,“WIFI营销”为企业提供的机会,绝不局限于招徕客源,对特定群体进行分类营销。如果商家有心,也能通过这样的方式收集到客户的部分资料,细化客户分类,并可以进行系统化的分析,优化现有的经营策略,以更好地提高自身的商业服务能力。

毕竟,每一位客户的具体消费数据,往往比调查问卷更有发言权。

但是,“WIFI营销”对于商家而言,有时也是一把双刃剑。不少餐饮业的从业者发现,连入WIFI,客源虽多,但用餐时间也随之增长,翻桌率降低。原来,是“蹭网族”不愿离开。

更令人忧心的是,个别不法分子,正在利用这类免费WIFI从事违法行为。

据报道,扬州有市民银行卡里的钱不翼而飞,警方调查发现,与其曾在公共场所连入免费WIFI有关。原来,不法分子创建了一个和商家正常WIFI接入点雷同的WIFI陷阱,甚至把WIFI名字改成与商家WIFI名字相同或相似,诱使消费者接入此类“钓鱼WIFI”。一旦消费者不慎接入,自己的诸多私密信息,尤其是支付信息将被窃取,造成难以挽回的损失。

上周,是首届国家网络安全宣传周,在展示周上,就有网络公司展示了一堵“绵羊墙”,直观再现了不法分子通过“钓鱼WIFI”窃取用户信息的情形。在“绵羊墙”体验区,当参观者用手机连接上搜索到的WIFI后,仅一秒钟的时间,自己的登录名和密码便会在“绵羊墙”上显示出来。

目前,已经有研究人员声称,交通工具