

• 论 著 •

基于互联网招聘信息挖掘的养老护理员岗位胜任力分析

达朝锦¹,黄廷锦^{2,3},卢玉彬¹,苗晓琦¹,吉珍颖¹,袁长蓉³

摘要:**目的** 分析养老机构养老护理员岗位胜任力需求,为精准构建护理员培训方案提供参考。**方法** 采用 Web Scraper 软件抓取全国互联网养老护理员招聘信息,并进行数据清洗,应用 NVivo 12 Plus 软件对招聘信息中的岗位职责、任职要求等文本资料进行内容分析。**结果** 共采集招聘信息 1 567 条,数据清洗后获得 925 条有效数据(生活护理岗 695 条,专业照护岗 230 条)。两类岗位均析出知识、技能、特质和能力 4 个一级节点,生活护理岗析出 16 个二级节点、37 个三级节点,最需要具备的知识和技能是日常生活照护、安全防范知识及技能,最需要具备的特质和能力是爱心、耐心、责任心、吃苦耐劳以及沟通表达能力;专业照护岗析出 21 个二级节点、35 个三级节点,最需要具备的知识和技能是疾病相关照护和日常生活照护知识和技能,最需要具备的特质和能力同生活护理岗。**结论** 两类初级养老护理员岗位最需要的是与岗位任务密切相关的知识和技能,其次是吃苦耐劳、沟通表达能力等品质和能力,专业照护岗胜任力要求高于生活护理岗,信息素养将随着智慧照护的发展成为护理员必备素质。
关键词:养老护理员; 岗位胜任力; 生活护理; 专业照护; 网络招聘; 文本挖掘
中图分类号:R47;C931.3 **DOI:**10.3870/j.issn.1001-4152.2023.08.058

Analysis of job competencies of aged care workers based on Internet recruitment information mining Da Chaojin, Huang Yanjin, Lu Yubin, Miao Xiaoqi, Ji Zhenying, Yuan Changrong. Department of Nursing, School of Clinical Nursing, Gansu Health Vocational College, Lanzhou 730300, China

Abstract: **Objective** To analyze the competency needs of aged care workers in elderly care institutions, so as to provide a reference for accurate construction of nursing staff training program. **Methods** Aged care worker job information were captured from online job boards with Web Scraper software, and the data were cleaned, then content analysis was used to code the information of job qualifications and job responsibilities with the package of NVivo 12 Plus. **Results** A total of 1 567 job information were collected, but 925 (695 were life care givers related, 230 were integrated medical and support services givers related) were qualified after data cleaning. Four root nodes (knowledge, skills, characteristics and abilities) were extracted by combing and encoding job information. For life care givers, 16 second-level nodes and 37 third-level nodes were extracted, the most needed knowledge and skills were basal living nursing and safety precautions, and the most necessary characteristics and abilities were love, patience, responsibility, hard work and communication and expression ability. For integrated medical and support services givers, 21 second-level nodes and 35 third-level nodes were concluded, the most needed knowledge and skills were disease related and basal living nursing knowledge and skills, and the most necessary characteristics and abilities were the same as those of life care givers. **Conclusion** The knowledge and skills closely related to the job tasks are most needed for the two types of primary elderly care workers, followed closely by personality characteristics and quality, such as hard working, communication and expression ability. The competency requirement of integrated medical and support services givers is higher than that of life caregivers, information literacy will become an essential quality for caregivers due to the development of e-health services.

Key words: elderly care workers; post competency; life care giver; integrated medical and support services giver; online job information; text mining

我国“高龄少子化”人口结构问题凸显,老年人口快速增长的同时伴随着家庭养老功能弱化,家庭养老向社会养老逐渐转变^[1-2],养老护理员成为养老照护服务的主力军^[3]。培养胜任岗位的养老护理员是解决家庭难题、促进社会和谐的重大任务,而其先决条件是要明确养老护理员岗位所需的知识、技能、品质和能力。我国初级养老护理员岗位根据工作任务可分为两类,一类岗位任务主要为生活护理,从业人员

以未接受系统化、正规化老年照护教育的农村流动妇女和城市基层女性为主^[4];另一类岗位任务不仅包括生活护理,还涉及疾病相关照护,从业人员主要为老年服务与管理等专业人才。两类岗位职责的差异必然导致养老机构人力资源管理者对岗位胜任力要求的不同,然而目前对不同类别养老护理员岗位胜任力的研究多采纳专家咨询法和问卷调查法,结果存在一定的主观性和局限性^[5-7]。网络招聘信息具体、客观地表达了雇主对雇员的要求^[8],已广泛应用于岗位胜任力需求分析^[9-10]。本研究拟通过深度挖掘网络招聘信息来分析不同类别养老护理员岗位胜任力要求,为精准构建护理员培训方案、制订老年照护专业人才培养方案提供参考。

作者单位:1. 甘肃卫生职业学院临床护理学院护理系(甘肃 兰州, 730300);2. 南华大学护理学院;3. 复旦大学护理学院
达朝锦:女,硕士,讲师
通信作者:袁长蓉,yuancr@fudan.edu.cn
科研项目:2021 年甘肃省高等学校创新基金项目(2021B-556)
收稿:2022-11-06;修回:2022-12-30

1 方法

1.1 招聘数据的采集和筛选 经初步检索网络招聘信息发现,养老护理员的招聘信息主要发布在综合性招聘网站以及行业网站。本研究选取覆盖地域广、用户基数大、招聘信息较完整的国内主流综合性招聘网站前程无忧、智联招聘、猎聘网作为主要数据源,同时也采集了养老网、丁香人才网等行业网站上的招聘信息作为补充。招聘信息检索词为“养老护理、老年护理、老年照护”;检索范围为全国;前程无忧、智联招聘、猎聘网等网站数据更新较快,职位信息多,故采集 2022 年 2 月 1 日至 4 月 31 日的招聘信息,养老网、丁香人才网数据更新慢,职位信息较少,故采集 2021 年 10 月 1 日至 2022 年 4 月 31 日的招聘信息。采用 webscraper 软件抓取数据,采集的数据字段主要包括岗位名称、工作地点、工作经验、学历要求、薪资水平、岗位职责、任职要求等。使用 Excel 软件进行数据清洗,剔除重复数据、补全缺失值,并对招聘信息中工作地点、工作经验、学历要求、薪资水平等以数值和短语为主的结构化数据进行整理和归类,如将薪资水平单位统一为“元/月”,工作地点划分为华中、华南、华北、华东、东北、西北、西南七个区域(样本中不含中国香港、澳门、台湾的招聘信息)。

1.2 招聘数据的编码 利用 NVivo 12 Plus 软件对岗位职责、任职要求等段落文本进行管理;采用内容分析法,按照开放、主轴、选择三级编码方法进行分析、归纳和提炼。在开放编码阶段,反复阅读招聘信息中的岗位职责、任职要求等文本内容,提炼文本中内含的对护理员岗位知识、技能、能力及品质的需求。开放编码完成后,寻找各概念与类属间的相互关系,比较提炼主轴编码。最后,根据岗位胜任力理论,结合节点间的归类和包含关系,形成三级编码。由 2 名具有硕士研究生学位、开展过质性研究、分别从事老年护理教育和一线老年照护工作的研究者先分别进行开放式编码,然后反复比较与审核,确定一级编码。课题组邀请专家共同研讨确定主轴编码和选择编码。

2 结果

2.1 采集的招聘信息 最初采集到招聘信息 1 567 条,经过数据清洗后,获得 925 条有效网络招聘信息。其中生活护理岗(工作职责仅限于基础生活照料,如擦洗身体、协助如厕等)的职位信息 695 条,专业照护岗(工作职责不限于基础生活照料,还包括疾病照护,如血糖监测、康复指导等)的职位信息 230 条。养老护理员岗位地区分布,见表 1。

2.2 养老护理员岗位准入要求及薪资水平 见表 2。

2.3 生活护理岗胜任力需求 对 695 条生活护理岗招聘信息进行梳理、编码、归纳和整合,得到 37 个三级节点、16 个二级节点、4 个一级节点,具体编码结果

及参考点数见表 3。

2.4 专业照护岗胜任力需求 对 230 条专业照护岗招聘信息进行梳理和编码,得到 35 个三级节点、21 个二级节点、4 个一级节点,具体编码结果及参考点数见表 4。

3 讨论

3.1 养老护理员岗位数存在地区差异,养老护理员队伍呈现“三低”特征 本研究结果显示,我国不同地区提供的养老护理员岗位数量有较大差距,中东部及人口大省对养老护理员的需求更大,提示经济发达地区和欠发达地区的养老机构数目、规模及服务内容存在差异,这种差异可能造成养老不公平,将制约全国养老服务质量的整体提升^[11]。养老护理员队伍整体学历较低,与我国为应对老年照护人才紧缺的困境,降低养老护理员入职门槛有关。养老护理员收入较低,甚至明显低于其他照料工作者,其原因之一为中国的养老护理工作仍处于非技能化的传统照料模式^[4,12]。以上发现与相关研究报道一致^[13-14],从侧面反映通过深度挖掘全国互联网养老护理员招聘信息以了解岗位需求这一方法的可验证性。

表 1 养老护理员岗位地区分布 个(%)		
地区	生活护理岗(<i>n</i> = 695)	专业照护岗(<i>n</i> = 230)
华东	199(28.63)	88(38.26)
华北	111(15.97)	37(16.09)
华南	98(14.10)	39(16.96)
华中	115(16.55)	18(7.83)
西南	89(12.81)	32(13.91)
东北	54(7.77)	9(3.91)
西北	29(4.17)	7(3.04)

表 2 养老护理员岗位准入要求及薪资水平 个(%)		
项目	生活护理岗 (<i>n</i> = 695)	专业照护岗 (<i>n</i> = 230)
学历要求		
不限	523(75.25)	0
小学	13(1.87)	0
初中	90(12.95)	0
高中/中专/中技	69(9.93)	99(43.04)
大专/高职	0	127(55.22)
本科	0	4(1.74)
工作经验要求(年)		
<1	571(82.16)	125(54.35)
1~	101(14.53)	54(23.48)
≥3	23(3.31)	51(22.17)
薪资水平(元/月)		
≤3000	122(17.55)	9(3.91)
3001~5000	307(44.17)	71(30.87)
5001~7000	224(32.23)	88(38.26)
≥7001	42(6.04)	62(26.96)

表 3 生活护理岗胜任力需求

一级节点	二级节点(参考点数)	三级节点(参考点数)
技能需求	日常生活照护技能(4583)	清洁身体(684)
		清洁房间(534)
		清洗衣物(522)
		协助用餐(611)
		协助喂药(216)
		协助如厕(522)
		晨起护理(512)
		睡眠照料(498)
		尸体护理(56)
		转运老人(91)
	安全防范技能(1059)	观测生命体征、出入量(288)
		填写护理日志(49)
		人身安全保护(521)
		常规消毒/简单隔离(504)
		财产安全保护(34)
		配同老人聊天、谈心(189)
		协助老人参加文娱活动(165)
		—
		—
		—
知识需求	使用智能手机(63)	—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
特质需求	日常生活照护知识(4632)	—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
	安全防范知识(1059)	—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
	卫生知识(457)	—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
	营养知识(378)	—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
	风度(245)	整洁干净(98)
		语言文明(147)
		爱岗敬业(159)
		对老人有爱心(598)
		吃苦耐劳、不怕脏(632)
		诚实守信(189)
		奉献(67)
		善良(47)
		安全意识(220)
		道德意识(126)
	态度(757)	服从意识(252)
		合作意识(98)
		亲和力(105)
		责任心(641)
		乐观开朗(147)
		积极进取(42)
		细心(168)
		耐心(546)
		—
		—
	品质(935)	—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
	观念(696)	—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
	性格(1649)	—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
能力需求	持续学习能力(96)	—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
	沟通表达能力(373)	—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
	抗压与应变能力(105)	—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—

3.2 专业知识与技能均排前列:养老护理员职业专业性和实践性的外在表达 研究结果显示,生活护理岗和专业照护岗排在第一位的胜任力需求分别是日常生活照护知识及技能、疾病相关照护知识及技术。两类岗位对安全防范、急救知识和技能的需求均占比较重,因为老年人是意外伤害的高发群体,护理员的安全知识及技能水平直接关系老年人的安全。以上结论与相关研究结果基本一致^[15-16],提示知识及技能是护理员岗位的最核心需求。

3.3 特质及能力需求不容忽视:养老护理员职业人文性及道义性的内在需求 研究结果显示,两类岗位

表 4 专业照护岗胜任力需求

一级节点	二级节点(参考点数)	三级节点(参考点数)
技能需求	日常生活照护技术(626)	清洁照护(158)
		饮食照护(126)
		舒适照护(137)
		排泄照护(124)
		晨晚间照护(81)
		健康评估与咨询(163)
		生命活动评估与照护(198)
		患病老年人基础护理(174)
		康复护理(147)
		临终照护(91)
	疾病相关照护技术(939)	护理文书记录与管理(166)
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
	安全与急救照护技术(386)	感染防控照护(126)
		安全照护(189)
		急救照护(71)
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
知识需求	心理照护(159)	—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
	计算机操作(84)	—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
	日常生活照护知识(626)	—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
	疾病相关照护知识(939)	—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
	安全与急救照护知识(386)	—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
	心理照护知识(159)	—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
	相关政策法规知识(67)	—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
	风度(202)	言行端庄(105)
		仪表大方(97)
		爱岗敬业(147)
		对老人有爱心(175)
		热爱老年护理事业(175)
		吃苦耐劳、不怕脏(112)
		诚实守信(57)
		奉献(68)
		善良(42)
		安全意识(126)
	态度(497)	道德意识(95)
		服从意识(74)
		合作意识(127)
		品牌意识(25)
		亲和力(74)
		责任心(189)
		乐观开朗(42)
		积极进取(56)
		同情心(30)
		细心(84)
	品质(279)	耐心(140)
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
	观念(447)	—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
	性格(615)	—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
能力需求	持续学习能力(84)	—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
	沟通表达能力(225)	—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
	活动策划与组织能力(154)	—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
	抗压与应变能力(69)	—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
	分析和解决问题能力(63)	—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
	领导、组织和管理能力(68)	—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—
		—

都极为看重护理员的品质特征、职业态度及个人能力,尤以“责任心、耐心、吃苦耐劳、对老人有爱心、热爱老年护理事业、沟通表达能力”等节点的参考点数较多,这与老年照护工作的职业属性有关。老年人的各项功能逐渐衰退,护理员是否具有高度的责任心与耐心直接关系到老年人的生活品质^[17]。老年照护工作任务繁重且不可避免会接触到排泄物,被视为“脏、

累”，蒙受社会的歧视和污名^[18]，很多高校相关专业毕业生因此不愿从事老年照护工作^[19]，在这一现实情境下，“吃苦耐劳、不怕脏”这一品质显得尤为可贵。照顾工作是一种亲密劳动，它不仅是一种身体工作，还包含大量情感劳动^[20]，“对老人有爱心、热爱老年护理事业”意味着能在老年照护工作中投入更多的情感以及对老年照护工作有更高的职业认同感。相较于生活护理岗，专业照护岗提出了新的要求“同情心”，可能是因为生活护理岗护理员以年龄 50 岁左右的女性为主，自身年龄也较大，且多承担赡养父母的责任，相较于年轻的专业老年照护人员，她们更能理解、体谅、包容老人^[21]。照护工作是人与人之间的互动，需要护理员具备良好的沟通表达能力。因此，在养老护理员培养和培训过程中，应积极创新和发展照护文化，培植护理员“敬老、爱老、吃苦耐劳”的职业情感和良好品质^[22]，提高护理员的沟通表达能力。

3.4 信息素养：智慧照护发展的新需求 研究发现上海、南京等经济发达地区的养老机构要求生活护理员会使用智能手机、手机 App 软件；希望专业照护岗的护理员具备自媒体宣传能力。这一新的需求既反映了该地区智慧照护体系发展较快，同时也提示照护人才发展需求的新趋势。随着数字时代的到来，人工智能、云计算、大数据、物联网等前沿技术已逐步应用于智慧照护领域^[23-25]，老年护理服务的信息化水平不断提高，要求照护人员具备较好的信息化能力。因此，相关院校教师及培训机构要重视护理员信息素养的培养。这一发现也说明可通过分析招聘信息追踪岗位需求的新趋势。

3.5 专业照护岗胜任力要求高于生活护理岗，应分层管理培训 研究结果显示，生活护理岗及专业照护岗的岗位胜任力虽均包括知识、技能、品质及能力 4 个要素，但每个要素下的节点名称与节点数量排序并不完全一致，专业照护岗胜任力要求明显高于生活护理岗，这与岗位职责有关。例如，专业照护人员因需承担老年人康乐活动的设计和组织、护理员的培训等工作，因此需要具备活动策划与组织、领导和管理等能力。因此，我国可借鉴发达国家的员工培训体系，根据岗位建立护理员分层管理及培训体系，提高培训管理的精准性^[15,26]；同时，各类院校也应根据专业照护岗的岗位胜任力需求优化人才培养方案，培养适应岗位需求的专业老年照护人才。

4 小结

本研究通过深度挖掘网络招聘信息全面剖析了生活护理和专业照护这两类岗位对养老护理员知识、技能、特质、能力等方面的不同要求，养老机构管理者应根据岗位进行分层管理和精准培训，让护理员学以致用；各类院校也应基于岗位胜任力需求重组教学内容，优化教学方法，培养适应岗位需求的高素质老年

照护人才。本研究也证明可通过挖掘网络招聘信息了解医疗卫生服务人才的岗位需求，追踪人才市场需求的改变。本研究只采集了全国主流综合性和行业招聘网站的数据，未采集各个省市人才网的招聘信息，可能导致招聘信息流失；其次，本研究是从养老机构人力资源管理者的角度审视两种岗位的需求，观点可能比较局限，有必要与专家和护理员对两类岗位的胜任力需求观点进行整合。

参考文献：

[1] 宁吉喆. 第七次全国人口普查主要数据情况[J]. 中国统计, 2021(5):4-5.

[2] 孙青. 中国居民住房状况的新变化[J]. 人口研究, 2022, 46(5):117-128.

[3] 肖建英, 姜土生, 春秋蓉, 等. 中国养老护理员职业能力提升路径——基于养老照护工作的科学性、技术性、服务性、社会性视角[J]. 中国老年学杂志, 2019, 39(8): 2034-2038.

[4] 吴心越. 照料劳动与年龄困境：基于养老机构护理员的研究[J]. 妇女研究论丛, 2021(4):83-96.

[5] 陈建俞, 黄韵钧, 王琳. “长护险”背景下上海市养老护理员核心胜任力评价指标体系的构建[J]. 科教文汇, 2021(5):135-137.

[6] 王慧, 马京华, 谷岩梅, 等. 石家庄市养老机构养老护理员核心能力现状调查研究[J]. 现代医药卫生, 2020, 36(19):3069-3071.

[7] 杨丽, 张京慧, 徐彬斌, 等. 医养结合视角下初级养老护理员胜任力模型的构建[J]. 中南大学学报(医学版), 2018, 43(6):679-684.

[8] 高虹. 科技期刊办刊人才需求调研报告——基于多渠道招聘信息的深度挖掘[J]. 中国科技期刊研究, 2022, 33(6):817-825.

[9] Wyskowski M. Requirements for project managers — what do job advertisements say? [J]. Sustainability, 2021, 13(23):1-16.

[10] Vale S P, Walter J, Breno N, et al. Project managers' competences: what do job advertisements and the academic literature say? [J]. Proj Manag J, 2018, 49(3):83-97.

[11] 李凯, 董金权. 养老服务高质量发展视域下我国主要养老模式比较、困境与进路[J]. 中国卫生事业管理, 2022, 39(9):647-653, 661.

[12] 杨博文. 中国家政行业老年照料工作的低回报率：禀赋差异还是职业歧视? [J]. 财经研究, 2022, 48(8):94-108.

[13] 王子飞. “互联网+养老服务”模式供需评估与发展对策[J]. 中州学刊, 2020(3):81-86.

[14] 陈鹤方, 王倩, 臧爽, 等. 西南、华东地区养老护理员培训现状及需求特点分析[J]. 中国医药导报, 2022, 19(15):65-69.

[15] 王凤, 叶国英, 徐萍, 等. 宁波市养老机构养老护理员培训现状及需求[J]. 中国老年学杂志, 2018, 38(18):4555-4557.