

最美护理员

精细照料定格老人最好时光



护理员，这是许多长者在生活中接触时间最长的一群人。从搬移老人动作的轻柔与否，到喂饭速度快慢，护理员的个人素质、共情能力、水平高低往往关乎着一群老人的生活质量、幸福指数。

自2017年起，由上海市民政局指导、上海市养老服务发展中心主办的“寻找最美养老护理员活动”已连续举办两届。通过对优秀养老护理员进行褒奖，希望能借此不断提高养老护理员队伍的技能水平，也让更多人意识到养老护理是一门真正技术，鼓励更多人投身、参与到养老护理行业。

如果缺失这份初心，或许他们都无法坚持

社会地位低、收入待遇低、学历水平低、流动性高、职业风险高、年龄偏大……若要历数养老护理行业目前面临的种种难题，我们可以轻松罗列出一整个清单。既是如此，为何还有这么多人愿意入行？在今年被评为“最美护理员”的50人名单中，既有从护士、财务转岗而来的刘培莉、刘壮丽，还有一心投身养老护理事业的80后男护理员牛亚军。或许他们的选择让熟悉的人惊讶，令同龄人不解，但当他们真正走进他们，或许就能找到支撑他们坚持下来的初心。

受委屈，这是身为一名养老护理员的第一课。这份委屈有可能来自老人，也有可能来自老人家属。人至暮年，各项身体机能开始退化，却对周遭环境极其敏感，一旦生活中发生了新的变化，老人们都有可能做出一些意想不到的举动。比如，当一张新面孔出现在房里，一些老人就会开始躁动不安，轻则拍桌闹情绪，严重的直接将这股不安情绪发泄到护理人员身上。面对一位陌生老人的连番指责，脸皮薄一些的年轻护理员没能撑住，就此终结自己职业生涯的人不在少数。

在与老人度过磨合期后，与老人家属之间又是另一番“暗战”。对家属而言，将老人送进养老机构多是无奈之举。他们总希望护理员能再仔细一些、认真一些。32岁的护理员牛亚军不知道的是，他一进来就被家属们“盯”上了。在牛亚军面前，家属们总是不露声色，也从不为难他。但趁牛亚军不注意的时候，家

属们会在老人床单上偷偷作记号，确保床上被套一周一换。后来，经过了这场特殊考验的牛亚军从家属那里知道此事后，并没有生气。他说，“既然选择了这一行，就知道不能单靠体谅、理解来赢得家属信任，而是要靠专业、技术去征服他们”。

“这跟我们十年前的养老护理完全不一样”

10年前，时年37岁的郭凤从一名厨工转岗成了护理员。彼时，她所面临的是一个与现在全然不同的养老护理行业。那时候，人们对失智老人还没有什么概念，更谈不上专业的护理知识。

但从五年前开始，郭凤意识到情况有些不对。她所在的浦东新区浦惠明川养护院来了许多“看似健康”的老人。虽然他们行为能自理，但等到了“发病时刻”却极难控制。这还不是最关键的，每当郭凤与家属说起这些情况时，家属总是满脸写着不相信。原来，这名家属已经很久没有与老人一起过夜了，她见到的总是老人“最正常”的那一面。

郭凤遇到的情况并非个案。据不完全统计，上海认知障碍症老年人口约20万。近年

上图：沪东老年护理院的医护人员为老年患者贴窗花增添节日气氛

右图：莘庄镇敬老院内老人们自发组成的乐队为同伴们带来了欢乐，护理员在一旁观看

摄影 袁婧



来，提供养老服务的机构、企业在对收治老人进行身体状况评估时发现，许多老人都存在“失能失智重叠”现象。部分刚入院时还算健康的老人，随着年纪渐大，也开始往失智方向发展。

如果没有专业养老护理人员的介入，老人从轻度失智向重度失智发展，病程可能只有短

“饽”。一来，养老护理员队伍中男性比例极低，通常一家养老机构也仅能招募到个位数的男性养老护理员。二来，男性护理员在一些护理工作上有天然的力量优势。比如，在照料一些失能老人时，常常需要护理人员将老人抱到轮椅上，男性护理员或许可以一人解决，但女性护理员就需要人“搭把手”。

近年来，越来越多养老机构开始尝试引入智能机器人或智能设备。即将举行的第二届中国国际进口博览会医疗器械及医药保健展区还专门新设了“康复养老”这一新专区，展示更多“适老化”智能设备。在不久前举行的2019世界人工智能大会上，作为智能养老应用场景的陆家嘴长者综合照护家园里出现了一款趣味十足的上肢康复机器人。只见老人缓慢移动手上的操作杆，再精准“击杀”目标，在游戏之余也完成了康复训练。通过多维力传感器、位置传感器等多种智能设备，这台康复机器人还可以精确记录老人的动作数据，从而对其活动范围、肌力进行能力评估，生成完整的分析报告。

嵌入了智能床垫的全自动护理床是另一款如今在许多养老机构、护理院颇为流行的智能设备。它们的主要功能是自动监测心跳、血压等生理数据，有的还附加了侦测大小便失禁的功能，尤其适合失能失智老人。部分智能床垫的中间还有个圆形区域，在老人大小便失禁后，它能立即启用自动冲洗模式，并在冲洗后将床垫烘干。这些智能床垫、全自动护理床的出现主要解决的是护理人员的夜间看护问题，大大减轻了养老机构的看护成本，同时也增强了老人的安全系数。

作为养老护理行业的新生事物，不少护理

员也关注到了这些智能机器人和智能设备。但她们坦言，在实际护理过程中，一些智能设备还不能“达标”。以抱老人这一护理环节为例，由于体力消耗过大，许多护理员都希望能有智能设备进行辅助。但真到了实际使用中，不少老人家属纷纷对这些智能设备投上了“反对票”。“万一机器把老人卡住了怎么办？”“智能设备抱老人的力度怎么控制？”在关乎到老人感受度的护理行业里，智能设备要想真正介入，不仅需将服务做到“极致”，还要彻底卸下人们对智能养老的“心防”。

但我们能够肯定的是，无论未来技术发展至何种程度，养老护理行业的核心要素始终是“人”。从老人的面部表情中准确判断需要，在与老人的交谈中与其形成情感共鸣……这些都有情感充沛、思维灵活的养老护理员才能做到，智能设备的角色是帮助护理员减轻体力上的负担，让老人以更经济的形式过上一个更有品质的晚年生活。

一线护理员眼中的养老行业



刘培莉
1989年出生,上海星堡老年服务有限公司养老护理员



王凤
1975年出生,上海宝山区杨行镇金秋晨曦老年公寓护理员



刘壮丽
1968年出生,上海市杨浦区社会福利院护理员



郭凤
1973年出生,上海市浦东新区浦惠明川养护院护理班组长



牛亚军
1987年出生,上海市第一社会福利院护理员



护理行业“科班出身”却一心投身养老行业

我以前是一家民营医院护理部副主任，可以说是护理行业“科班出身”。四年前，我开始转行养老护理的时候，周边的人都不理解，都觉得你为什么要去干这个事情。我这次职业转变，与我父亲有很大关系。

在他才只有40多岁的时候，他就开始脑出血了，后来还患上了血管性老年痴呆。因为我是护士的关系，照顾父亲的任务就落到我头上了。在照顾他的过程中，我开始意识到，原来护理做得好，是可以让老人减轻痛苦的。我想把我这些专业的护理知识与更多人分享，后来就转型成养老护理员了。

我以前在家里从不做家务，但为了做好养老护理员，我一点点开始学习最基础的护理技能，包括帮老人换尿片、翻身。一开始，我心里还是挺抵触的，毕竟以前当护士的时候社会地位高多了。那时候，大部分人对养老护理员这一行还是挺不理解的。但后来慢慢接触这些老人，我就逐渐开始接受这份工作。我记得有一位认知症老人，连自己的儿女都记不得、认不清，但每次看到我都会开心地叫“大块头”，还会拍拍自己旁边的位置，示意我坐下来。那时，我真的特别感动。直到现在，我每次休假可能会有长达两周的时间不在院里。虽然我不在，但还是会和这些老人通电话、视频，就像家人一样。

学会掌控自己的情绪很重要

我在居家养老管理岗位做了很多年，那时候特别忙，就算是过年也很少回家。后来，我母亲生病过世了，那段时间我真的有点走不出来，总觉得她在世的时候亏欠了她很多。后来，我就下定决心从管理岗位转到一线。

以前我总是看着其他的护理人员做，自己只是在旁边管理，真到了自己要实际操作的时候，难度真的挺大的。首先，是要学会观察老人情绪。患有认知症的老人一闹起情绪来就不管不顾，这时候跟他们讲道理是没有用的，而是要学会顺着他们的想法说，但更重要的是要学会掌控自己的情绪。做了养老护理这一行才知道，体力上的辛苦是一方面，精神上的高强度工作也会让我们变得更加情绪化。

让我印象最深的一位老人，她的入院时间跟我一模一样——2012年5月15日。她以前是一家三甲医院的医生，我常说她是“医学界的天才，生活上的低能”。年轻的时候，这位老人一心扑在医学上，对生活很少关注。我一天天照顾她的起居，见证着她的变化，渐渐培养起了感情。其实，慢慢做下来，你会发现，跟这些老人相处起来一点儿也不难，微笑、热情地对待他们，认真聆听他们那些奇奇怪怪的想法就好了。

护理第一关受得住“老人味”

我老婆先来了杨浦区社会福利院，她跟我说“这里挺好的”，于是我就来了。我是做财务出身，跟养老护理行业八杆子打不着。一开始，我最不能习惯的，就是房间里的“老人味”。

男性护理员在这个行业内十分“稀有”，我在实习期就被派到了重度失能老人的护理区域。这些老人大多只能卧床，从喂饭、鼻饲，到擦身、更衣，甚至是帮助排便都要由我一个人来负责。虽然我们院已经把消毒、通风工作做到位，一般人进来几乎闻不到什么味道。但作为护理员，我要贴身照顾老人，这些味道很难完全避开。在我之前，因为接受不了这股“老人味”而逃走的护理员已经有好几个。我也说不清楚支撑我坚持下来的理由是什么，可能慢慢也就习惯了吧。

虽然我护理的房间都是重度失能老人，但每个人的情况又有些不太一样。有一位老人得了脑梗不能说话，但思路非常清楚，我们平常交流全靠“眼神”。还有一位不喜欢起床的老爷爷，怎么劝说都不管用，这时候就需要用一些技巧“哄骗”他起床。

做养老护理员以后，从工作内容上来讲肯定要比我之前的工作辛苦一些，社会地位也不高，但这些都老人们都很可爱，慢慢也就做下来了。

他们老的时候有我们我们老了怎么办

我最开始的时候，是在养护院食堂当一名厨工，只有在送饭的时候才会跟老人们打照面。2009年，食堂改制，新的管理人员跟我说，可以选择转岗成为养老护理员，或者干脆另外找一份工作。我选择了第一种，结果在一个月后就瘦10斤。

我很清楚地记得，上班第一天，带我的师父让我帮一位老人喂饭。但那位老人因为不熟悉我，一直在那边大喊大叫。那一刻，我真的感觉自己很委屈，还大哭了一场。回到家后，我就跟家人说，我不做这份工作。但到了第二天早上，我又去上班了。当时我心里只有一个想法：别人能做的，为什么我做不了？我想着，既然已经在养护院的食堂里做了这么多年，送饭的人情总归在，时间长了，老人们就熟悉我了。

现在院里的好多老人，只要远远地听到我的声音，就会热情地喊我“小阿姨”，因为我在这里的年纪最小。不过很多时候，看着院里面的老人我也常常在想，他们这一代老的时候还有我们，等到我们这一代人老了怎么办？现在养老院里的护理人员里80后、90后真的很少，大多数还是靠60后、70后撑起的。我真的挺希望能有更多年轻人加入我们这一行的。

对我来说这不仅是一份工作

进入养老护理这一行比较偶然。在一次同学聚会上，我与几个同学讨论最看好哪个行业，大家对养老护理行业最看好，于是我就进来了。一开始我主要做的是居家养老，后来希望能找到一个比较好的平台，真正学习一些养老护理知识，就来到了上海市第一社会福利院。

我可能是一个比较“特别”的年轻人吧，我不排斥天天跟老人相处在一起，相反还有点享受。小时候，父母要起早贪黑地工作，我经常见不到他们，于是就跟着爷爷奶奶一起长大。在我的心里，爷爷奶奶总是要摆在最重要的位置。但因为在外地求学，奶奶的最后一面我是在灵堂上看到的，至今依然是我的一大遗憾。

进入养老院工作后，我并没有把护理老人当作一份工作，也没有刻意觉得自己是去服务老人的。我就自然地把自己当作老人的家人，这样老人没有压力，我也没有压力，大家相处得都轻松。

跟老人相处久了，有时候我觉得自己比老人的家人们更了解他们。有一些老人因为生病的关系，只能一个字一个字地蹦出话来。一开始，我们之间的沟通也很缓慢，猜得对就能迅速满足老人的需求，猜不对老人就一直拍桌子。后来，我能从老人的一个眼神、一个动作就迅速判断他们的需要，甚至有些时候还充当起老人与家属之间的“翻译”。每当这时，我就会觉得成为一名养老护理员特别有成就感。