

“输液保护用具”“卧床老人隐私裤”“偏瘫老人助步鞋”“手指分隔握力具”“床护栏保护软垫”“浴室运送保暖衣”……这些摆放在黄琴办公室的发明是她护理工作 20 多年的经验结晶。在这些东西的一旁，还有一台使用痕迹明显的缝纫机。

这些都是她细心的小创新，她先后获得了全国女职工岗位创新技能大赛第四名、全国第二届养老护理员职业技能竞赛三等奖、全国技术能手等荣誉称号。

黄琴身形偏瘦，看起来却很精神，说话总是带着笑意。对于记者的采访，她略感拘谨和羞涩。

2012 年，黄琴获得上海市五一劳动奖章，今年又荣获全国五一劳动奖章。“养老护理工作是个技术活，更是个‘良心活’，一名好的护理员只有娴熟的服务技能是不够的，还要善于动脑筋，要针对不同的需求创新护理方法，用心用情驻进老人心里，并让爱心贯穿于护理工作的每一个细节。”黄琴说。



黄琴（右）手把手地带着年轻护理员。（均受访者供图）

■实干兴邦英雄谱 16

黄琴：让爱心贯穿护理的每个细节

本报记者 陈佩珍

不能用同一种护理方法对待所有的老人



黄琴与福利院的老人交谈。

第一次去那里，黄琴看到护理员帮这些成年人洗脚、倒马桶，女护理员还帮男成年孤残人员洗澡。那个时候，黄琴的感受是“这个活干不下去”。

从 1992 年在上海第二社会福利院做护理员以来，黄琴和“护理员”这个身份已经共处 26 年了。

20 世纪 90 年代初，国企改革、企业重组引发了一次下岗潮。在那个年代，一份工作变得异常珍贵起来。

黄琴还记得 1992 年进上海市第二社会福利院前的犹豫。上海第二福利院位于黄琴的家乡崇明，主要服务成年孤残人员。第一次去那里，黄琴看到护理员在帮这些成年人洗脚、倒马桶，女护理员还帮男成年孤残人员洗澡。那个时候，黄琴的感受是“这个活干不下去”。

回家后，黄琴思考了很久，究竟要不要去福利院做护理员。让她真正下定决心的是当时的护理组长。护理组长的父亲是二福院的院长，但她仍然带头干活，黄琴很受触动。跟着护理组长将近一个月之后，黄琴开始独立做护理工作，她形容自己“自然而然地进入了护理行业”。

“作为 70 后，吃苦耐劳精神还是有的。在福利院上班没有多久后，我也成了二福院的骨干。其实成年孤残人员很难照料，加上晚班一位护理员要负责 45 位成年孤残人员的睡眠、安全和情绪，没有护理经验是很难胜任这个护理岗位的。对待他们，要像对待小孩一样严格，做对的时候要表扬，做错的时候，你要批评。”黄琴说。

在二福院做了十年护理员之后，考虑到女儿读小学，黄琴来到了位于宝山区的上海市第三社会福利院，她的照顾对象从“成年孤残人员”变成“老人”。照顾老人的方法对于黄琴来说又是一次全新的探索。

她说：“照顾老人和照顾那些成年孤残人员不同，老人需要你真心诚意地对待他，才能走近他。你要了解老人的背景、家庭情况、生活环境和习性。在生活中，有些老人也很固执，但是你不能当场去责备他，等这件事情过了之后，再跟他慢慢解释——‘那时候你对这件事情处理方式有点偏激了，这样对身体不好，以后碰到类似的事情我们不要激动，慢慢说好吗？’这样说他们会容易接受得多。”不断完善我的护理工作。”黄琴说这是刚来三福院的时候，黄琴每天要照顾

8 个老人的居室卫生、个人卫生、饮食起居、康复护理等，其中有个脾气很古怪的“老刘”。住在三福院的老人，每个人都有一个床头柜，老刘床头柜上的瓶瓶罐罐很多，因为环境因素，灰尘比较多，所以护理员需要经常擦洗这些瓶瓶罐罐。有护理员没有将这些瓶瓶罐罐放回固定的位置时，老刘就会责怪护理员。床头柜上还有一块肥皂，如果肥皂动了一点位置，老刘会认为“护理员打扫后会洗手，洗手肯定要用我的肥皂。”这就容易引起护理员与老人之间不必要的误会。

在这之前，黄琴没有护理老人的经验，她带着热情走近了老刘。别的护理员喊他“刘伯伯”，黄琴喊他“老刘”。

黄琴擦完瓶瓶罐罐后，尽量都放在原来的位置，人为操作不可避免地在存在着偏差。擦拭完后，当黄琴看到老刘在电梯里出来的时候就迎上去说：“老刘，今天我帮你擦过灰了，有些东西位置可能放得不对，我帮你再动一下。”和之前发脾气不同的是，老刘温和地对黄琴说了句：“没事的，我自己放一下。”

老刘还有一把锻炼用的长刀，平时早晨起床都要耍一下。黄琴对他说，这个刀放在床边也不安全，最好就是放在床底下，别人如果看到了模仿你这个样子的话，到时候我们这里就不大好办了。老刘的脾气很犟很固执，当时没有回怼黄琴，但是第二天，黄琴看到老刘把刀放在床下了。

“走进他们的内心，让他们完全信任你，这是护理员们应该努力做到的，但有时距离太近了也会产生矛盾，因此作为一名优秀的护理员，要做到老人需要的时候我出现，老人休息的时候我关注，每个老人都有自己的特点，不能用一种护理方法对待所有的老人。”黄琴说。

近几年，黄琴的工作任务主要负责三福院的护理部 200 多个护理员的日常培训。培训对她来说是吃力的，她形容培训新的护理员就像“没有写过字的白纸，要一笔一画写上去。”今年 4 月 1 日，她主动要求到三福院失智照料中心挂职锻炼。

“给护理员培训是一个输出过程，我也要从前线进行一些输入，才能让自己选择挂职锻炼的初衷。”

“四心”和“五勤”里渗透着浓浓的人文关怀



黄琴对护理员进行老人照料培训。

“‘四心’指细心、耐心、专心、暖心，‘五勤’是勤翻身、勤拍背、勤按摩、勤喂水、勤擦洗。‘四心’和‘五勤’体现着真正符合老人特点的人文关怀。”

三年前的一次统计数据显示：目前我国人口老龄化形势严峻，其中最突出的问题是失能失智老年人数量迅速增加。

统计显示，全国失能失智老年人超过 4000 万，他们的养老及医疗问题直接影响一亿多户家庭。照顾失智老人往往比照顾失能老人需要付出更多的精力和财力。因为多数失智老人仅仅是精神失能，他们大部分能自由活动，需要护理人员贴身跟从，以免走失；有的失智老人还有“脾气”，打骂护理人员。为了延缓失能失智老人的失能失智进程，护理人员必须受过专业技能培训，养老机构配备专业的康复设施。

照顾失能失智老人比照顾一般的老人难得多。给他们洗澡、喂饭、晨间护理的时候，要注意评估老人的状态。黄琴说：“有的老人情绪处于不稳定中，你拿饭给他的时候，他很有可能把这碗饭像飞碟一样给你扔出去，需要评估好情绪状况再给他吃。”

每天重复的一日三餐，对生活能自理的人是很平常的事，但对于失能失智老人而言却并不容易。照料他们吃饭时有 4 种体位：坐位、半坐位、侧卧位、半侧卧位；8 种情况：需引导、诱骗、看护的、吞咽困难的、速度太快的、边玩边吃的、鼻饲的、喂食的；5 种饮食种类：流质、半流质、普食、软食、碎食。

潘阿姨由于脑梗造成吞咽困难、四肢僵硬，而且无法言语，家属拒绝为老人插胃管，老人只能吃流质，由于疾病和生理原因，嘴巴中的三分之二食物会顺延流出，每次喂饭需要一个多小时，这不仅浪费人力而且对老人自身吸收营养也不利，黄琴经过反复推敲，终于发现相对稠一点点的流质不易流出，而且还易于老人吞咽，喂饭时间从原来一个多小时缩短到 20 至 30 分钟，这样就可以把多出来的时间更好地为其他老人提供服务。

社会对护理员的认识有一个误区：什么人都可以做护理员。黄琴说：“护理员必须要有专业的知识，比如翻身，对于一个长期卧床不能自行翻身的老人来说，如果翻的位置不舒适，肢体摆放不到位，那么两个小时对于老人来说极其难受。”

在三福院的住养老人中，失能失智的老人占 80% 以上，这就要求护理人员具有更全面的护理知识和技能。通过长期的一线护理经验，黄琴总结出了“四心”“五勤”的工作方法。

“‘四心’指真心、贴心、诚心、孝心，‘五勤’是眼勤、手勤、脚勤、嘴勤、勤思。我们还需要去生活中观察护理员的在岗情况、操作步骤、仪容仪表，如果不对的话我们要及时指导规范化的操作，‘四心’和‘五勤’体现着真正符合老人的人文关怀。”黄琴说。

在“四心”“五勤”的指导下，黄琴和同事们总结出许多护理经验：对于长期使用轮椅的老人，为了避免尾骶部发生压疮，将气圈垫在座椅上，以减轻老人尾骶部的受压；对于长期卧床鼻饲的老人，为了保障老人有充足的蛋白质等营养物质摄入，减少并发症的发生，制定了定时定量的营养附加餐、每 2 小时为老人更换卧位、每日 3 次肢体被动康复训练的护理方案；针对夜间注射胰岛素的糖尿病老人，如不及时进食容易发生低血糖的状况，规定在老人注射胰岛素后半小时，护理员必须帮助或提醒老人进食饼干等食物，从而降低了老人低血糖的发生。

三福院照料的，大多是一些 80 岁左右的老人，以上海本地老人为主。在环境、硬件设施、护理员人员配比不断改善的基础上，黄琴感受十年来三福院变化最大的还是老人的养老观念。

“十年前老人都不会想进养老院的，觉得子女不孝顺才把自己送进养老院。现在老人进福利院，他会觉得在家里会给予子女增加负担，在机构养老不仅能参加形式多样的娱乐活动，而且享受护理人员 24 小时全天候的照顾，让子女放心自己安心。这在平时跟他们的聊天中能感受到的。我们是医养结合的单位，老人有一些小毛病看起来也方便。在我们福利院的老人，有时候过节过年回家，请了半个月的假，但没过几天就来了，因为老人觉得在养老院的日子，自己有固定的生活节奏，有主人的感觉，而回到家里却要根据自己的生活节奏来定，他们回家就很不适应，我们每天的工作量和时间是排好的。”黄琴说。

优秀的护理员要“有文化，懂技术，能创新”



就凭着这台缝纫机，黄琴大胆创新，有了不少小发明。

“在很多人眼里，养老护理员不需要文化、技术，更不需要创新。其实不然，养老护理是一份技术含量较高的工作，规范的操作是提高老人幸福指数的保障。”

黄琴办公室的设计发明令记者眼前一亮：输液导管保护用具、手指分隔握力具、偏瘫老人助步鞋、卧床老人隐私裤、床护栏保护软垫、浴室保暖衣。这些“发明”已经运用到三福院老人的护理中。

2012 年，为贯彻落实国家《高技术人才队伍建设中长期规划（2010—2020 年）》《民政人才中长期发展规划（2010—2020 年）》和《民政部关于进一步加强民政技能人才工作的意见》，进一步发挥民政高技能领军人才在带徒传技等方面的积极作用，启动实施首批民政部技能大师工作室建设计划。

其中对“技能大师”的定义是——技能大师应当是民政行业某一领域拔尖、技艺精湛并具有较强创新创造能力和社会影响力的高技能人才，在带徒传技方面经验丰富，身体健康，能够承担技能大师工作室日常工作。

2014 年，三福院成立了“技师创新工作室”，黄琴成了工作室的领衔人。黄琴说：“独角戏没有交响乐激昂的感染力，一个人再强，终究只有两只手，只有整个团队都强了，才能更好地提高工作效率，我的工作就是和同事们一起打造新一代护理员的平台。”这几年，黄琴不仅培养了院内 200 名护理员，还承接了陕西工运学院、上海建峰学院护士班实习生的临床带教、各区县敬老院、对口援助民办养老院的护理员培训任务，培训了 15000 余人。

黄琴带的徒弟中有的在全国养老护理技能竞赛中荣获个人一等奖，有的在上海养老护理技能竞赛中囊括一二三等奖。现在她们中间已有技师一名、高级护理员六名。

办公室里的这些发明是黄琴和她的团队近几年的成果。面对老人输液导管脱落伤害肢体，她制作出“输液导管保护用具”，并荣获了 2015 年度上海职工优秀创新项目奖；为了帮助偏瘫老人康复锻炼中碰到的引导抬腿的难度，她设计出“偏瘫老人助步鞋”；针对手指僵硬的老人，她设计出“手指分隔握力器”，避免老人手指缝和掌心的破皮，也可以锻炼手掌和手指的力量；为了方便护理人员更换尿布，保护老人隐私，她设计出“卧床老人隐私裤”；为了避免卧床老人情绪不稳定的时候敲击床栏造成损伤，她

设计出“床护栏保护软垫”；为了避免行动不便老人在浴室和居室运送过程中着凉，她又设计出“浴室运送保暖衣”……

想起自己刚进入福利院时的“这个活我干不下去”，黄琴笑着说：“我觉得我现在对这份工作有成就感了。或许，在很多人眼里，养老护理员就是负责老人吃喝拉撒睡，是每个人都可以胜任的工作，这样的工作不需要文化，不需要技术，更不需要创新。其实不然，养老护理是一份技术含量较高的工作，每一项护理操作都有规范化的流程，规范的操作是提高老人幸福指数的保障。”

1979 年，上海 60 岁及以上户籍老年人口占总人口比例超过 10%，上海开始步入老龄化社会。截至 2017 年底，上海户籍老年人口已达 483.6 万，占户籍总人口的 33.2%；80 岁以上的户籍老年人，占户籍老年人口的 16.7%；人均期望寿命 83.37 岁，百岁老人突破 2000 人（每 10 万人中有 14.9 人）。老龄化程度还在不断加大，预计到 2020 年户籍老年人口达到 540 万、2025 年达到 600 万左右。特别是，2030 年到 2040 年十年间，高龄人口预计增长一倍，达到 150 万人。

针对上海的老齡化程度不断加深的问题，作为一个基础的护理员，黄琴也有自己的忧虑。她说：“护理员的培养是重点，我觉得后面可能要断层，年轻的护理员越来越不愿意干这份工作。高校也开设了护理专业，但是这些学生对口的是管理岗位，实际操作照顾老人的很少。到 2025 年，社会将面临银发浪潮的高峰，养老行业需要大批的养老护理一线人员，实事求是的培养一批愿意从事养老的一线的护理员太重要了。”

针对现在护理员将面临断层的问题，上海社科院城市与人口发展研究所副所长、上海市老龄科研中心老年人口研究所所长周海旺对记者说：“每个行业都希望有人去做的话，相应的工资收入要提高，工作条件要改善。护理工作的培训要正规化，现在护理员招聘的人都是临时培训，护理能力有限，老年人现在的消费意愿和能力也比较有限。以后，随着这个行业的收费慢慢提高，护理员的工资也会慢慢提高。有的问题是在发展中慢慢解决的。”