

他们如何为老人的晚年增添亮色?

记杨浦区社会福利院护理团队



人老了以后会怎么样?《名画Cosplay》《乘风破浪的奶奶》《“小人国”借位照》《轮椅上的舞者》……对于杨浦区社会福利院(以下简称杨福院)的老人们而言,红遍全网这件事已经习以为常。他们在这些摄影、音乐、舞蹈作品中展现出来的朝气与活力,引发无数网友点赞。

截至2020年底,杨浦全区60周岁及以上户籍老年人口总数41万人,占总人口比例38.81%,位列全市中心城区首位。巨大的养老需求催生了优质的养老服务,机构养老、社区养老早已成为不少家庭的选择。

城市软实力,是当下的热词。那么养老机构如何在提升硬件设施水平的同时,加强“软实力”,强化人文关怀?人文关怀,自然离不开“人”。跟随记者,看看杨福院的护理团队,如何为老人的晚年生活增添亮色,让他们在这方小小天地,活出不一样的光彩。

■记者 汤顺佳

新生代:热情、有创意,用实力“征服”老人

记者了解到,杨福院的护理团队共有195人,其中,“90后”35人,占总人数的近五分之一。

1993年出生的扶慧芳来自江西。2009年,她考入江西省民政学校的养老护理专业,几年后签约进入学校实习基地——杨浦区社会福利院,开始实习。

“你就和我的孙女一般大,这衣服你洗得干净吗?”“扶我下床,扶得动吗?”“推轮椅时,你会不会摔着我?”年轻、富有朝气、体力充沛,这是“90后”自带的优点标签。然而,在院里部分老人的眼里,“90后”与娇气稚嫩、没法吃苦画上了等号。这样质疑的声音,扶慧芳听过很多次。她还发现,几位尚有行动能力的老人出于不信任,会“偷偷”自己手洗衣物。

这并非扶慧芳一人面临的难题。与其他同龄小伙伴交谈后,扶慧芳发现,大家都有此困惑。为改变老人们的固有想法,这群年轻人决定付出加倍的

努力:翻烂了一本《养老护理知识》;将休息时间用于练习护理技术;每次院内技能考核,熬夜苦练实操……他们用实力“征服”了老人的心。

有一回,院里新来了一位王奶奶,她总是显得情绪低落、焦虑,还爱看向窗外。扶慧芳马上想到,老人可能想家了。于是,她经常带着王奶奶在院里散步,帮助她熟悉生活环境,并鼓励她参加院里定期组织开展的“银发课堂”,一边培养兴趣爱好,一边结交朋友。“我一直跟她说,其实养老院就是一个微型社区。把这里当做自家小区,把其他老人当成隔壁邻居,就好了。”很快,王奶奶成了绘画爱好者,遇到了志同道合的“小姐妹”,融入了杨福院这个温馨大家庭。

除了扶慧芳,罗鑫、王程等一大批新生代护理员也在养老领域开启了自己的职业生涯。

互联网“原住民”罗鑫对各大社交APP相当熟悉,曾参与策划拍摄《名画Cosplay》《乘风破浪的奶奶》《“小人国”借位照》等多个“网红”作品;2018年,杨福院启动试点数字化养老院服务,王程担任数字化养老院院长,带领

团队在一年内累计服务两万余人次。如今,他参与起草团体标准《数字(虚拟)养老机构建设规范》,并参与2021年上海市养老护理职业技能竞赛暨全国养老护理职业技能大赛选拔赛,荣获个人三等奖……

因为这些优秀的年轻人,青春活力成了杨福院闪闪发亮的“徽章”。

中坚力量:耐心、温柔,把老人当孩子一样照顾

杨福院老人平均年龄88.6岁,和院内中年护理员父母的年纪一般大。如果说“热情”“有创意”是这支护理员团队中“90后”的代名词,那么“耐心”和“温柔”就代表着院内占比更大的中年护理员群体。

也许中年护理员很难做到像扶慧芳这帮年轻人那样,热衷于新兴事物,抖音、微信玩得很溜,但他们富有生活经验,细心、有耐心,深谙与老人的相处之道。

沈增修今年87岁,入住杨福院已有3年,患有哮喘、轻度老年痴呆。初到杨福院时,老人对护理员相当排斥。然而,54岁的陈德香用极大的耐心“磨平”了老人的“棱角”:咳嗽时,她

在一旁轻柔拍背;骨折卧床时,她定时按摩、翻身;产生了负面情绪,她面带微笑地哄着……至今,老人的女儿范阿姨仍对母亲发病的那个傍晚历历在目——

那天,她正在家忙着做晚饭,突然,杨福院工作人员打来电话,说她的母亲神志不清,已被送往新华医院抢救。赶到病房时,范阿姨只见陈德香弯着腰站在床边,手指上缠着纸巾,一点一点地抠着母亲嘴里的痰……

后来,范阿姨了解到,原来那天,陈德香在下班前不放心,又去房间巡视了一圈,发现母亲一动不动地躺着,脸色苍白、呼吸困难,就赶紧叫来了救护车。“我有时觉得,陈德香就像我母亲的另一个‘女儿’,当我不在母亲身边时,她帮我照料着,时时惦记着。”范阿姨告诉记者。

男性护理员刘壮丽与陈德香年纪相仿。2019年,他被评为上海市“最美养老护理员”。杨福院的老人、家属、其他工作人员,提起他时总会用两个字形容:“温柔”。每天清晨五点,刘壮丽就忙开了,为习惯早起的老人洗脸、擦身、更衣。光是这几个晨间护理的步骤,就要花费一到两个小时。随后早餐上桌,他开始给老人们喂饭。紧接着,为卧床老人翻身,陪同读报,推老人下楼晒太阳,喂午餐、晚餐,为大小便失禁老人换纸尿裤……一天下来,他通常要连轴转十个小时左右,却很少喊累。

刘壮丽告诉记者,照顾老人是有讲究的,对卧床老人,一定要小心压疮问题,及时按摩翻身;对失智老人,一定要“顺毛捋”,好好哄、好好解释……“很多人觉得,做养老护理员苦,但我觉得老人就是老小孩。如果真心对他们好,他们就会心疼你,会说‘谢谢你’,让人好暖心。”

团队建设:不断吸引新鲜血液流入,提升职业认同感

在养老行业,普遍存在养老服务护理员队伍总量少、流动率高、强度

高、工资低、社会地位低、服务水平低的“一少两高三低”情况。目前,杨福院与长沙民政职业学院、江西民政学校达成长期合作,然而,要把人才“引进来”“留得住”,光靠情怀是不够的。工资低、职业发展空间有限,是年轻人不愿留下来的主要原因之一。

在杨福院,如何提升员工的成长空间这一问题始终被放在重要位置。2013年,杨福院开展中层竞聘,让基层护理员能够走上管理岗位。借此机会,包括扶慧芳在内的一批护理员晋升为护理主管、分院长,拥有了对护理工作的全新视野。

此外,杨福院实施奖金激励制度,通过每天一“小考”、每月一“大考”的考评制度,对护理员随时开展“三级大查房”,抽查护理员对老人的服务态度、流程规范度等,并根据考评结果,对优秀护理员进行奖励。

养老护理员的另一困境,是职业认同感不高。

2018年10月,杨福院发布护老老之歌《守护》,由护理员本色出演,一曲动人旋律,唱尽护理员的辛勤付出。院方创新推出“爱居上海·乐业护老”项目,带着护理员组团参观上海地标性景点;“美的印象·爱的传承”项目,让优秀护理员脱下工作服,换上时装、旗袍,走进摄影棚,由专业摄影师为他们拍摄艺术照;每月开展一次职业道德讲评会……

其实,近年来,杨浦对养老服务护理员队伍建设也在持续关注。今年7月,针对“一少两高三低”现状,《杨浦区养老服务护理行业拔尖技能人才扶持激励办法(试行)》及《关于提升本区养老服务护理员队伍整体水平的实施意见(试行)》正式实施,杨浦从人才引进、落户落户、住房保障、技能奖励、荣誉激励等方面进行了政策突破,为符合条件的养老护理员,提供人才落户、公租房房源、住房补贴、一次性奖励等多项内容。自此,杨浦成为全市首个成体系推进养老护理队伍建设的城区。



相关链接

目前,杨浦区养老机构已根据相关要求,执行暂停探视。

近日,杨浦区社会福利院门口,隔着一扇铁门,就能看到安保处门前的桌子上满满当当放着不少包裹。其中,最引人注目的是一束花,明黄的向日葵配上浅黄、橘红交错的玫瑰,格外娇艳。这是住养老人陈英梅的家属送来的,因为这天,是老人的90岁生日。

很快,花束被护理员送到老人身边。为弥补老人不能与亲人庆生的遗憾,杨福院护理团队特意举办了一场简单却热闹的生日派对,吃蛋糕、唱生日歌、品尝长寿面……该有的仪式感一样不少。手捧鲜花的陈英梅笑得合不拢嘴,“在杨福院,和老伙伴、护理员在一起,我也能感受到亲人般的温暖。在这里过生日很开心,

不孤单!”

除了包裹,在门口的这张小桌子上,记者还注意到一本安保处工作人员的进出人员登记簿。本子上对每一位出入人员的进场、离场、所办事宜都进行了统计。“如有家属提出想探视老人,且老人有行动能力、条件允许的,我们会让护理员带老人在院门口与家属见面。见面时,两者之间要隔着大门,相距超过1米。”杨福院负责人乔毅皓表示,目前,杨福院除暂停接待外来人员探视和不必要人员进入以外,在工作人员管理方面,已尽量减少除外出采购或办事人员外的其他外出批准,并要求工作人员尽可能做到在机构内统一食宿。

据悉,后续防控措施将根据疫情形势进行动态调整。