

养老服务师的三次落泪

长江日报记者刘克取 通讯员骆晓迪

“我算不上是特别感性的人,但入职养老服务业5年,却无数次流下眼泪”。37岁的孔小艺是泰康之家·楚园的一名养老服务师,管理着20多名养老护理员和44位半失能或失智的老人。来楚园之前,她曾在武汉市一家三甲医院当了近10年的护士。

十四届全国人大四次会议举行的民生主题记者会上,民政部部长表示,将会同有关部门,加强养老服务人才培养培训,推动职业技能等级认定,并将“养老服务师”纳入新职业。

养老服务师这个职业究竟意味着什么?眼前这位留着一头短发的精干职业女性,为什么突然变得像一个被戳中了心事的孩子?答案或许就藏在她的泪水中。

被看见——

老人:没有人这样摸过我的手,我觉得你很专业、很安心

3月27日上午8时30分,楚园护理站,交班声细碎又紧凑。

孔小艺翻开照护台账,认真地询问当班养老护理员:“李奶奶昨天咳嗽了,有没有做消毒措施?水杯、面盆的消毒浓度,应该怎么调配?室内通风应该做到多少次?鼻饲液温度要控制到多少度?”

护理员一一作答:“给李奶奶戴了口罩,水杯、面盆进行了清洁消毒;室内通风了两次;鼻饲液温度控制在38—40℃。”

孔小艺点点头,随即走进护理病房俯身查看老人睡姿、观测呼吸状态,轻轻触摸老人的额头查看体温,不放过任何一处细微的身体信号。

这样的早晨,她重复了5年。如果说养老护理员是守在老人身边、照护起居的“哨兵”,那养老服务师就是统筹全局的“班长”。

孔小艺说,她不仅要清楚每位老人的身体状况,更要判断护理方案是否合适,哪些情况要立即处置,哪些要向上报告,随时调整“布防”策略,把风险扼杀在萌芽之前。

2011年,孔小艺从湖北中医药大学毕业,进入武汉一家三甲医院内科当护士。2021年,她来到楚园负责专护区,那里的每一位失能失智老人,都需要全天候照护。

被托付——

家属:现在她只听你的,把老人放在这里,我很放心

86岁的罗奶奶在楚园住了近3年,老伴离世后,她的“被窃妄想症”日益严重,甚至一天发作两三次。记者采访的过程中,恰好目睹了老人发作的一幕。

3月27日下午,巡查房的孔小艺刚走到她面前,罗奶奶就拉着她的手,絮絮叨叨说起来:“小偷偷了我的钱,他穿着黑色的衣服,就在附近转。”老人一边说一边挥舞拐杖,情绪越来越激动。

孔小艺没有制止,也没有反驳,顺势握住罗奶奶的手,声音温和而坚定:“是的是的,我们打110报警,警察一定会把坏人抓住的,您别害怕。”

说话的同时,孔小艺眼睛扫向一边,眼神示意旁边的护理组长黄翠文。黄翠文立刻会意,装作惊讶的样子,指着窗外说:“罗奶奶您听,楼下是不是在打鼓?好像是非洲鼓的节奏!”罗奶奶愣愣,注意力很快被吸引过去,说要下楼去看看。

一场情绪危机被轻巧化解。

“对于老人的幻觉,你越纠正,她越焦虑。你得先认可她,让她放松下来,再慢慢转移注意力。”孔小艺告诫自己

被共情——

孔小艺:每天琢磨最多的事是让老人的最后一程活得有尊严、过得舒心

孔小艺负责的老人大多处于生命的后半段。虽然不需要直接上手护理老人,“我每天琢磨最多的事是让老人的最后一程活得有尊严,过得舒心。”孔小艺说。

三个月前,92岁的张爷爷转来她负责的楼层。老人患有严重的骨质疏松,加上认知障碍,脾气异常暴躁。护理员李云每次给他翻身、擦洗,他都要骂人,有时还会动手。家属又急又心疼,却无可奈何。

孔小艺花了一周时间观察。她发现,张爷爷的“暴躁”很有规律,早上起床、换衣服、从轮椅挪到床上,每次被移动时就会发作。而且,老人每次骂人前,身体会先变得僵硬,呼吸也会急促。

“他不是脾气坏,是疼。”孔小艺判断。骨质疏松的人,被搬动时骨骼可能会有微小损伤,“那种疼,说不出来,只能通过发脾气来表达”。

孔小艺立刻调整了张爷爷的护理方案:把原来每天两次的大搬动,拆分成多次“小动作”,每次只动一个部位;搬动前,先用热毛巾敷一下关节,让肌肉放松;动作要慢,每一个步骤都提前告诉他“张爷爷,现在要翻身了,您忍一下”。孔小艺还吩咐李云找来一块软垫,垫在老人容易受压的臀部。

方案调整后的第三天,李云惊喜地告诉她:“张爷爷今天没骂人!”

这位熟睡中的李奶奶患有持续性房颤,也是她接手的第一位“重点观察对象”。每一次查房,孔小艺都会在床边蹲下来,把手搭在李奶奶的脉搏上,安安静静地数上一分钟。房颤患者的心跳节律不齐,需手数脉搏,仅靠电子血压计测量可能不准,错过危险信号。

有一次,她发现李奶奶的脉搏出现了几次长长的停顿,当即联系医护。医生会诊后及时干预调整了用药方案,并加强了生命体征监测和防跌倒预警。楼层值班护士吴珂告诉长江日报记者:“幸好她及时发现那次细微的异常,避免了老人可能发生的晕厥或意外伤害。这种细致和专业,我很敬佩!”

“养老服务师最重要的能力是观察,但观察不是凭感觉,要有专业的医疗护理知识作支撑。”孔小艺说,专业背景加内科十年的训练,她知道该看什么、该摸什么、该听什么。

孔小艺还记得2023年7月的一天,李奶奶忽然拉住她的手说:“没有人这样摸过我的手,我觉得你很专业,很安心。”

孔小艺回忆,那一刻,她感觉自己的眼泪夺眶而出。在老人的认可中,她觉得自己被“看见”了。那种被信任、被依赖的感觉,让她找到了做这份职业的底气:“我是一个能用专业和经验守护生命的人。”

要成为“最理解老人的人”。楚园近半数护理区老人存在不同程度的认知症困扰,情绪疏导成了照护工作中最考验人的部分,为此,孔小艺查阅了大量认知症照护资料,带领护理团队反复演练不同场景下的应对方法,把“认可疗法”变成了楼层里的日常。“这方法屡试不爽,几乎每次都奏效。”黄翠文说。

罗奶奶的女儿杨女士是个极其细致的人,怕母亲不小心磕到,她曾自费把护理公寓里的墙角、床边、轮椅扶手用海绵包了起来。有一次,前来探望的杨女士看着孔小艺蹲在母亲身边,自然又熟练地帮罗奶奶把秋裤扎进袜子里,她忽然红了眼眶:“我妈以前在家,谁都不让碰。现在她只听你的,把老人放在这里,我很放心。”

杨女士的这番话让孔小艺鼻子一酸,眼眶湿润。她想起自己刚来楚园那会儿,罗奶奶也是谁都不认,见人就骂,那时她也委屈。现在,老人会拉着她的手,会冲她笑,还会把藏在枕头底下的糖果塞给她,“家属把老人托付给我们,老人把我们当成了比子女还亲近的人,我们也把他们当成了家人”。

孔小艺说,张爷爷现在的状态判若两人。虽然还是坐轮椅,但眼神清亮了,护理员给他擦脸时也会仰头配合。采访当天,孔小艺查房经过老人的房间,老人忽然冲她笑了一下。

“看到张爷爷的笑容,真的很感动!做这一行久了,时常感觉亏欠,总怕自己做得不够好、不够细。”孔小艺认为,养老服务师就是要让“让老人舒心过好每一天”这句话,落在每一个不起眼的细节里。

有一位吴奶奶,来的时候97岁,还能自己走动,常常唤着孔小艺的名字唠家常。后来年事渐高,步伐越来越沉重。孔小艺记得,最后那段时间,吴奶奶已经不怎么说话了,但每次她查房经过时,老人还是会微微睁开眼睛看她一眼,算是打招呼。

孔小艺说,吴奶奶“走”的那天,她不在场,后来得知消息,她还是没能止住眼泪。

面对吴奶奶的离去,那无法抑制的泪水,是朝夕相处积累的亲情共鸣,是“未能做得更多”的遗憾亏欠,更是对生命终点的敬畏与不舍。

之后很长一段时间,每次路过那个房间,她都会不自觉地放慢脚步。“我总会想起这位老人,回忆起和她聊天的那些日子。”孔小艺说。



孔小艺(左)观察老人的进餐情况。

长江日报记者刘克取 摄



孔小艺(中)和护理员陪老人聊天。

长江日报记者刘克取 摄

记者手记

『老有所养』就是让老人过好每一天

孔小艺是一个冷静、专业、干练的职业女性,谈起专业来头头是道。在她为数不多的几次情绪起伏中,恰恰藏着全文最核心问题的答案:养老服务师不是机械地进行护理流程,而是用专业去“看见”老人,用情感去“连接”老人,用责任去“守护”老人。

孔小艺做的事情,看起来并不惊天动地,但正是这些细碎的瞬间,维护着老人生命最后一程的体面与尊严。

这些细节也让我重新理解了“护理”这个词。如果说医院的护理是“治病”,那么养老机构的护理是“过日子”。后者没有治愈的终点,只有日复一日的陪伴、安抚和守护。它考验的不仅是专业技能,更是一种把自己放进老人处境里的能力。

孔小艺的眼泪里有委屈,有感动,有不舍,也有无力。但正是这些眼泪,让我看到了这个新职业的珍贵,它要求从业者用专业做支撑,用情感做底色。

养老服务师纳入新职业,说明养老服务不是简单的“伺候人”,而是一项需要医学、心理学、管理学多重知识支撑的复杂劳动。而孔小艺的故事让我相信,让老年人过好每一天,“老有所养”就真正有了落脚点。

(长江日报记者刘克取)



统筹发展和安全 护航“十五五”新征程

