

宁波养老护理员姜新莲—— 照顾“老小孩”，28岁姑娘成大师

本报记者 段琼蕾 共享联盟·江北 李嘉伟



“阿娘，饭缺够了伐？(奶奶，饭吃过了吗?)”宁波福龄颐养院院长助理姜新莲正在陪老人聊天。这个1996年出生的重庆姑娘，能讲一口地道的宁波话。近日，姜新莲作为浙江选手参加在南京举办的全国民政行业职业技能大赛，在养老护理员赛道中斩获一等奖。

姜新莲从重庆传媒职业学院老年服务与管理专业毕业才5年，已在浙江省、市级职业技能大赛中多次获奖，被宁波市人社局认定为高层次拔尖人才，被浙江省人力资源和社会保障厅授予“浙江技术能手”称号。此外，她还为养老行业培养了300多名技能人才，并参与编辑《失智老年人照护》等高校教材。

放弃是不可能的

姜新莲从小跟着爷爷奶奶长大，对于跟老人打交道颇有心得。加上看好养老行业，她在中专升大专填报志愿时，选择了老年服务与管理专业。

2018年8月，姜新莲进入重庆一家老年养护中心开启专业实习。在这里的经历让她始料不及，一度想打退堂鼓。

阿尔茨海默病患者会出现健忘、易怒等症，姜新莲在课堂上学过，但当她有一次抱起一名跌倒的患病老人时，突然被对方咬住肩膀不松口。姜新莲吓到了：“我忍住泪水没撒手，直到把老人抱到椅子上坐下，肩上留下了牙齿印，心里也对拥抱这件事有了心理障碍。”

后来，姜新莲又被安排护理多名卧床的老人，其中一位刚入院的郑奶奶特别要强，总试图自己抓着床边护栏翻身锻炼。有一次，她用力不当，右手腕撞到床边护栏出现轻微骨裂，赶来的家属当即和院方提出换人：“小姜年纪轻没经验，靠着学校里学的那点理论，能照顾好老人吗？”那晚回到宿舍，连遇挫折的姜新莲大哭了一场。

“当然，放弃是不可能的！”第二天，不服输的她主动找到郑奶奶的家属道歉，并说服他们暂时不提出换人。

在照顾郑奶奶的过程中，姜新莲发现，老人的肢体仍有一定活动能力，经过评估，她与带教老师一起为老人定制了一套细致的康复计划，包括膳食、护理、训练等。

按照计划，姜新莲每天为郑奶奶做被动运动，让她的手臂、腿部都活动到

姜新莲采用音乐疗法照顾老人。

姜新莲通过娃娃疗法帮助老人进行功能性训练。 拍友 李嘉伟 摄

位；协助老人进行床上翻身训练，不断鼓励她重拾信心。慢慢地，老人可以坐起来了，5分钟、10分钟……时间越来越长。

郑奶奶的变化，家属看在眼里，喜在心上，最终，他们向姜新莲竖起了大拇指：“照顾老人你还是有一套的！”郑奶奶也很信任她，一看到她就会笑。

实习期结束时，姜新莲惊奇地发现，拥抱“障碍”已被克服了，因为每天都要扶抱几十位失能失智老人，为他们翻身、喂饭、更衣、换纸尿裤。其中，不少老人把姜新莲当成自己的孙女，时不时会把家属带来的小零食塞给她。

“这种被依赖、被信任的感觉，让我感到快乐！”凭借出色的表现，姜新莲成功入职重庆这家老年养护中心。

在细节上体现尊重

2019年6月，姜新莲服务的那家老

年养护中心开始布局浙江市场，她先后参与了遂昌县颐养中心、宁波福龄颐养院等多家分支机构的筹备运营。

“我们面对老人时需要细心和耐心，要不断总结工作经验，持续改进照护计划。”姜新莲介绍，“喂食、搀扶、翻身、洗澡等看起来人人都会做的小事，其实有技巧、有讲究。”

以给老人放水洗澡为例，姜新莲会把水温控制在37℃到39℃之间。水先从脚尖开始淋起，而不是从头部，如果老人没反应，说明水温适中，这是她在一次次实操中的经验。

有的失能失智的老人不会语言表达，照顾他们必须仔细观察。“如果看到老人的尿液连续多日偏黄，就要提醒老人多喝水。排除这个原因，就要看老人是否膀胱发炎或尿路感染了。”姜新莲说。

姜新莲还很会哄“老小孩们”，及时发现他们的异常情绪，并进行疏导。

几年前的凌晨4时，宁波福龄颐养院大厅，一位失智的七旬老人背着叠成“豆腐块”的被子，打算出门。楼层护理员劝说老人回房休息未果，只好向当天值班的姜新莲求助。姜新莲赶来后，看到老人腰板挺直、把被子叠成“豆腐块”，猜测老人有当兵的经历，于是她尝试着询问老人：“爷爷，您是不是当过兵，能不能带我看您的军功章、给我讲讲以前的故事呀？”很快，老人一边开始讲故事一边把姜新莲哄着坐上电梯上楼回了房间。

从2019年至今，姜新莲曾获得丽水市养老护理员职业技能竞赛一等奖、宁波市“技能之星”职业技能竞赛养老护理项目一等奖、首届“浙江技能大赛”养老护理项目第三名等奖项，并加入浙江省

养老护理员教练组。

姜新莲介绍：“竞赛考核标准是以老人为中心的服务理念，这就提醒养老护理员：无论是工作还是参赛，都要在细节上体现尊重。比如，评委会关注一些细节：测血压前，护理员是否先跟老人沟通，愿意躺着测还是坐着测；给卧床老人擦身时，是否第一时间拉好帘子等。”

帮年轻人提升职业认同感

去年11月，“老年人个性化需求系列教材”正式发布，该系列教材共6本，由重庆城市管理职业学院和重庆大学出版社联合出版。

“多年前，结合养老院经营过程中的经验，我所在的企业就开始和重庆城市管理职业学院开展校企合作，包括共同开发养老护理的相关课程教材和教学内容。”姜新莲介绍，她参与编写的是《失智老年人照护》。

苦练“盲操”，浙江交通集团诸暨拯救大队队员王程焕—— 让高速救援再快1分钟

本报记者 周楷华 见习记者 毛艺蓉 通讯员 蒋才



▲ 王程焕在高速救援中施展清障车“盲操”绝活。 见习记者 毛艺蓉 摄
▲ 王程焕开展高速救援。(本版图片除署名外均由受访者提供)

36岁的王程焕是浙江交通集团诸暨拯救大队的一名高速施救员，从业近13年。记者见到他时，他刚结束上午的高速巡查，回单位吃中饭。

王程焕给人的第一印象就是黑。“我们队员天天在高速上跑，个个都挺黑。”他憨憨一笑，顺手将摘下的安全帽放在一旁。记者看到，他的额头和鬓角已满是汗水。

在高速上开展救援可不容易，专业规范的操作和争分夺秒的速度缺一不可。“哪怕只快1分钟，也能多一分安全保障。”为了这看似不起眼的1分钟，王程焕练就了一手清障车“盲操”绝活，在全省、全国比武中屡获佳绩。他还“脑洞大开”，和同事们一起创新，着力提升救援效率。

施展绝活，不为耍帅只为快

王程焕工作的杭金衢高速诸暨段，被称为省内“最繁忙的高速”之一。他每次值班至少需要巡查两趟，每趟路程100多公里——一般是排除安全隐患，如清理高速抛洒物、及时发现设施破损等，遇到事故则参与高速救援。

吃完中饭，记者坐上王程焕的巡查车，体验他的日常工作。

车子驶入高速没多久，我们看到远处的行车道上有一个黑色的物体。“好像是破轮胎，你们不要下车，我处理一下。”王程焕将车停在硬路肩，与同事配合，迅速在后方放好警示标志。确认安全后，他一个箭步冲了过去，拿起破轮胎跑回车上，放进了后备箱。

处理高速抛洒物，王程焕遇到过各种各样的东西。如货车掉落的电器、布匹、木材等货物，还有爆裂的轮胎、散落的车辆零部件等，有时候还能碰上“逃亡”的家禽、牲畜。

“再小的抛洒物，都必须及时清理，消除隐患。”王程焕说，有价值的货物要寻找失主归还，不能带走的则放在护栏外，通知养护人员清理。

台上一分钟，台下十年功。从2013年开始，王程焕利用日常待命时间反复练习“盲操”，刚开始，他总是忍不住看操作台，于是找来布条蒙住眼睛，在同事的指令下操作。五六年有了明显功效，目前可谓炉火纯青。

“他有一种锲而不舍的精神，不达目的誓不罢休。”经常被王程焕拉去当陪练的同事季铁龙说，他很佩服王程焕，换成自己可能早放弃了。

在今年3月举行的全国高速公路车辆救援(重型清障车操作)技能大赛中，王程焕在赛场上秀了一把“盲操”，凭着又快又准的操作，他以最高分摘得一等奖。

潜心钻研，小创新解大难题

高中毕业，大专在读。王程焕的学历并不高，但他肯钻研。

刚参加工作，王程焕遇到过不少大货车刹车气管破裂的事故。一旦气管破裂，轮胎就会抱死，无法拖行，需要拆除每一个轮子的刹车后再拖车。大货

车轮子多，光拆除刹车就需要近1个小时。王程焕就开始琢磨，有没有更快捷实用的方法？

有一次，王程焕家里的自来水管破了，修理师傅用一个金属接口将水管连接，很快就恢复通水。一旁的王程焕灵机一动，这不正是自己一直在冥思苦想的解决办法吗？

说干就干。在单位技术骨干张小平的帮助下，他和同事找来几款快速接口，进行了多次试验，最终证实这个办法可行。“刹车气管通后车子无需拖车就能开动，司机可以开车去修理厂彻底解决问题。”王程焕说。

没过多久，王程焕就再次遇到了类似事故。在征得司机同意后，王程焕拿出随身携带的快速接口，将破损的气管剪断，用快速接口将气管重新连接，只用几分钟就解决了问题。“这么快就搞定了？”一旁的司机又惊又喜，向王程焕连连道谢。

“小王话不多，但他很会思考，经常有灵光一现的时刻。”大队施救管理员郑颖军告诉记者，这几年，王程焕和单位的业务骨干一起潜心钻研，共同探索出不

少行之有效的办法。除了气管接头快修法，还有钢丝绳牵引侧翻车、牲畜快速抓捕等。

以往碰到小型车辆侧翻，需要调派吊车施救，等待吊机耗时较长。而用钢丝绳牵引侧翻车，只需施救车辆自带的牵引钢丝绳和一个定向滑轮，找准支撑点，就能让侧翻车辆迅速翻正。

去年，王程焕巡查时，遇到一起十多辆车追尾的事故，打头的轿车“骑”到了中央护栏上。王程焕用钢丝绳牵引的方法施救，前后用时不到20分钟就恢复了主路通行，而以往遇到这样的事故，救援时间往往超过1个小时。

在高速公路上“逃亡”的家禽、牲畜，是移动的隐患，令人头疼。王程焕和同事们从套马杆上获得启发，自行研制了一款抓捕器——根带有绳套及铅丝的伸缩杆，抓捕“逃犯”成功率显著提升。

去年，诸永高速绍兴段上，一只黑色藏香猪从运输车辆上逃脱。诸暨拯救大队接到报警后赶到现场，人员合力先将藏香猪围住，拿出这款“秘密武器”，只用5分钟就逮住了“二师兄”。

心怀热爱，救人于危难之间

王程焕高中毕业后参军入伍，退伍后，他通过应聘加入高速救援队伍。“救人于危难之间，我觉得这是一份神圣的工作，我心怀热爱。”

彼时的王程焕，没想到自己第一次参与救援，一腔热情就险些被浇灭。

那是一场重大车祸事故，他和同事们第一时间赶到。放置警示牌时，呼啸而至的车流让他胆战心惊。“那种迎面而来的压迫感，说不害怕是假的。”车祸现场很惨烈血腥，让年轻的王程焕产生了心理阴影。

“心里打起退堂鼓，一度想放弃。”回去后，王程焕接受了单位的心理辅导，也慢慢调整了自己的心态。他问自己：那么多老队员都坚持了下来，我为什么不行？最终，坚定的信念战胜了内心的恐惧，王程焕坚持了下来。

从业十多年来，王程焕积极参与高速救援，帮助司乘人员解决困难。

有一次，一辆货车在高速上侧翻，司机晕了过去。王程焕和同事将他转移到安全位置后，又找来雨篷为他遮阳，直到救护车赶到。还有一次，一名货车司机丢失了贵重货物，自己浑然不知。王程焕从车流中取回了货物，并通过监控系统主动找到失主。在诸暨拯救大队，记者看到一面挂满锦旗的墙壁。这些都是受助群众对王程焕和同事们最好的褒奖。

每当节假日，王程焕和同事们就会迎来忙碌的时刻，常常牺牲陪伴家人的时间。最难熬的还是高温天，柏油路面被烈日炙烤得滚烫。王程焕和队员们经常需要钻入车底，躺在地上救援，中暑、晒脱皮是常有的事。

“我的工作没什么特别，希望能让群众出行更安全、更顺利。”结束采访，王程焕启动车子驶上高速，开始了又一次护航之旅。

