

# 专业护理延伸至家庭 王一山:上门服务的“男小护”

本报记者 朱平 通讯员 王蕊 江晨

5月的第一个工作日,浙江大学医学院附属第一医院新安装的智能耗材柜前,急诊科护士王一山取了一个尿管护理包,还不忘对着正在自拍的手机摄像头说了句感受:“这也是我第一次用,操作起来很简单。”

因为来不及整理刚下夜班的凌乱头发,他特地戴了顶棒球帽,让自己看上去精神点。

上午9时30分,是这名“95后”男护士与患者陈大伯约好的上门服务时间。作为一月一次上门更换尿管的“被点单护士”,一路上,他有些担心:“距离上个月更换的日子已经有35天了,不知道陈大伯尿管的情况怎么样……”

2022年底,浙江上线“浙里护理”应用,用于满足“一老一小”、孕产妇、长期卧床和术后康复患者等行动不便人群的居家康复护理需求,将专业护理服务延伸至社区及家庭。浙大一院“网约护士”的第一单,便是王一山接的。

## 上门换药,还帮助77岁老奶奶洗头

第一次“接单”的是一名83岁老奶奶,住在杭州市上城区闸弄口街道,在浙大一院之江院区动完骨科手术,回家后需要抽血复查,家人给行动不便的老人在网上预约了上门服务。

王一山至今仍清晰记得第一次出诊时心中的小忐忑。“进门怎么打招呼,如何自我介绍,都和护士长商量了很久,还要考虑万一遇到紧急情况怎么处理。”为了做好准备,他甚至连见面时的呼吸都反复练习。

上门要做的护理内容对一线护士来说,已经称得上肌肉记忆。王一山说,医院很早就探索“互联网+护理服务”,2022年组建了居家护理团队,加入“浙里护理”后,护理部更加强调提升居家护理服务的品质和内涵。

从第一次接单开始,王一山习惯每次带两套材料包,“这样可以给自己增加一些安全感,上门服务毕竟不像在医院,

患者的情况存在不确定性,所以要提前考虑,做足准备。”

这回上门服务的陈大伯是王一山的老病人。2023年,68岁的陈大伯肚子胀得厉害,被紧急送进浙大一院急诊科。也是从那时起,他就认识了护理自己的这位白白净净的小伙子。

“每个月都要换一次尿管,如果过来比较麻烦,可以手机上下单找我们上门来换。”出院时,王一山对陈大伯及其家人说。对无法下床的陈大伯来说,叫车送医都要有人将他抬上抬下。住院时护理的护士能上门给大伯换尿管,家人觉得再放心不过。

2023年年末,王一山第一次上门为陈大伯提供居家护理服务。拔尿管时,他发现里面有很多絮状物和颗粒,于是耐心地教陈大伯和老伴怎么护理,并一一叮嘱,“哪里不舒服,都可以找我。”

“小伙子态度很好,护理也很专业。”换好尿管后,陈大伯对王一山一通猛夸,尽管戴着口罩,也能看出小伙子一脸的不好意思。

上门服务,很多时候还不仅仅是提供护理服务。前不久,王一山接到了77岁李奶奶上门换药的预约需求。几个月前李奶奶不慎摔伤后脑勺,出院后,每隔几天都要进行伤口清洗和换药。第一次到家里去换药时,奶奶不停哼哼,一副很不舒服的样子。

“问了才知道,奶奶摔伤快一个月,没敢洗头,痒得难受。”王一山换完药后,立马从“护士小王”变身“托尼王”,用纱布沾水,一点点帮李奶奶清理结着血痂的头发,原本15分钟便能结束的工作,因为洗头,整整多花了1个小时。

“这些事我们可以不做,但看到老人这么需要我们,确实做不到一走了之。”王一山说,现在浙大一院参与“浙里护理”的医护团队有300人,大家会在微信群里交流接单经验,几乎每个人都提供过“额外免费服务”,像测完新生儿黄疸的护士会教遇到乳腺堵塞的产妇如何通乳,“可能是出于护士的职业习惯,看到病人难过,很多时候我们没



王一山参与杭州亚运会医疗保障工作。



王一山上门为李奶奶换药。



王一山在急诊室工作。

法拒绝”。

## 资深“山哥”,也曾崩溃到嚎啕大哭

前几年,男护士因为稀缺,常被称为护理团队里的“大熊猫”。2018年入职

的王一山回忆,读书时,班上男同学就少得可怜,男女生比为1:10。

因为太惹眼了,每次上课他索性都坐在第一排,让各科老师都记住了护理专业这名叫王一山的男生。

实习时,因为原来整层病房没有一名男护士,还有家属“呼朋唤友”地来参

观,健谈的家属还会直言他们的疑虑:“你这个男生抽血行不行啊?”

近年来,医院男护士的队伍逐渐扩大。在浙大一院,目前男护士团队共有335人,主要分布在重症医学、手术室、急诊科、血液净化中心等科室,患者见到男护士的机会越来越多。

入职浙大一院后,王一山一直在急诊科监护室上班。遇到的病人多是高龄和行动不便的老人及特殊情况的患者,这对护理的专业性提出了更高的要求,翻身、垫尿盆……这些都是护士们的日常工作,“这种体力活儿更需要男护士。”王一山说。

当然,只有体力肯定也无法胜任。这里的患者可能随时出现危险,需要护理人员拥有缜密的心思、沉稳的性格以及敏捷的反应能力,才能从容不迫地处理紧急情况,压力可想而知。

作为资深护士,科室同事都爱称王一山为“山哥”,里面也透着对他专业水平的认可。其实,初来乍到时的“山哥”,也有过因为压力崩溃到嚎啕大哭。

“任何一个失误,都关系到患者的生命。这里不能犯错!”即便已经成为科室护理团队的中坚力量,王一山仍保持着高强度的学习节奏。王一山说,每次看到病人在自己手上抢救回来了,都有一种难以言述的职业满足感,也让他对这份职业有了更深的自豪感。

“记得有次去学车,教练听说我是做护理工作的,脱口而出‘做男保姆的’,那段时间我不太不好意思在别人面前提自己的职业。”说完,王一山立刻又换了语气,“现在别人再问,我都会毫不犹豫地说是浙大一院急诊科的护士。”

## 粉丝过万,带领同事一起拍视频

“再顺,我就没笔了!”“遇见大花臂,抽血的我傻了”“带大家沉浸式体验一下约束手套”……作为“95后”,王一山爱用视频记录自己的日常工作和生活。

在抖音、微信视频号上,王一山拥有

过万粉丝,和传统医护的视频不一样,在他的视频里,网友们看到的更多是诙谐幽默。

“戴上约束手套后,第一个感觉是很温暖,绑起来后感觉行动受到了限制。”在体验约束手套时,躺在病床上的王一山表情夸张地描述被同事戴上约束手套的经过,一边说感受,一边给粉丝划重点:“这可不是什么人都能戴的,只有在防止患者伤害自己或是医生需要无菌操作时才进行的临时制动操作。”

王一山说,约束手套对急诊重症监护室的医护来说,堪比“神器”,但很多病患和家属并不了解也不理解,所以希望通过这种有趣的亲历讲解消除大家对它的偏见。

“最初做视频是在大学里。”王一山说,他发现自己发布的视频下,网友的评价里面有不少是对医学和护理专业的错误认识,“尽自己的能力消除这些误解。”王一山给做视频赋予了新使命。

在“山哥”的号召下,科室里的年轻人纷纷加入,“大家的表现力都挺强,很多人只是不好意思说。大家工作之余一起拍些视频,可开心了。”所有视频都是在下班后拍摄,王一山说,其实身体已经累了,但一帮人在一起捣鼓,立马又兴奋了起来。

去年底开始,王一山把自己上门服务的经过也拍成视频放到了网上,希望让更多人了解、理解上门服务。王一山说,自己上门服务的基本是老年患者。他深感居家护理,护住的不仅是老人们的健康,还有他们的体面与尊严。

就在护士节前夕,王一山又制作了一条视频,记录下自己和同事们最想在节日里对自己说的话——

“祝护士节不用表演节目”“祝大家夜班平平安安”“祝你饭点能准时吃饭”……

祝福朴实而真诚,就像王一山说的那样:“我们未必光芒万丈,但始终温暖有光。”

## 打卡全省最大的新能源运营车辆综合型充电站——

# 出租车司机“四难”一站式解决

本报记者 唐逸涵 叶晓倩 祝漪波 通讯员 徐冬云

在衢州新能源汽车“的哥的姐”的心里,有这样一个好地方:充电吃饭两不误、休闲娱乐设备齐全,足不出“站”就能完成工作对接……这里是衢州市首个出租车综合服务中心——汇邦汽车驿站,也是全省最大的新能源运营车辆综合型充电站。

为响应国家低碳出行、绿色发展的号召,去年年底,衢州321辆巡游出租车率先完成“油改电”。卸下蓝牌挂上绿牌,许多出租车司机欣喜中夹杂着新顾虑:充电桩够用吗?充电等待的时间怎么度过?今年初,能够满足182辆车同时充电的汇邦汽车驿站正式投运,不仅解决充电难题,贴心周到的服务还让它迅速成为了衢州新能源出租车司机心中的充电首选。

汇邦汽车驿站为何能受到青睐?除了充电桩多之外还有哪些过人之处?带着这份好奇,我与开电车的同伴一道前往打卡。

## 不仅仅是“大”

上午11时,汇邦汽车驿站门口,一辆辆绿牌车在此汇聚,见此情景,担心抢不到车位的我们加紧跟上车流。

很显然,我们的担心是多余的。这家总投资近5000万元,占地1.09万平方米的充电站总体为“回”字型结构,中间是91套一体式双枪充电桩,可供182辆电动汽车同时快充,周边围了一圈提供汽车配套服务的企业,我们四处望了一圈,看到有网约车运营公司、修车行、餐饮店、洗车房等。“看到这么多空桩,我就有了满满安全感,充电焦虑缓解了大半。”开电车的同伴止不住地点赞。

“是不是还有很多跑车司机不知道这儿?”明明是充电高峰时段,但充电站内还有近一半的空桩,我们难免疑惑,“这些都是快充桩,就算电车电量空了,到这里充个半小时就够再跑大半天。”汇邦汽车驿站负责人王胜慧解释说,哪怕全衢州市的新能源出租车、网约车司机都来这儿充电,前后只要稍稍错开十几分钟都能找到位置,“目前站点每日服务人数平均在600人以上。”

充电的半小时司机怎么度过?在这个近26个篮球场大的充电站里,我们跟着人流四处打卡。有维修需求的司机



充好电的出租车驶离衢州市汇邦汽车驿站。



衢州市汇邦汽车驿站入口处。

记者(右)在汇邦汽车驿站体验充电服务。

本报记者 叶晓倩 摄

本版图片除署名外均由受访者提供



“四难”:就餐难、停车难、如厕难、充电难,我们向边上的司机询问情况是否如此。“以前确实是这样,出租车有自己的专用停车位,但保不齐会被别的车占用,想找个位置停上下个厕所、吃个饭不容易。”聊起以前那些困难,开了7年出租车的郑利祥叹了口气,“以前每次出车心里都像有根‘刺’,也不知道一天下来能不能顺利,但现在这个充电站帮我把‘刺’拔了。”

“我们300多人的同行群都建议来这里充电。”同桌的司机纷纷表示,“大

进司机之家,欢腾的气氛扑面而来,我们也开始寻找“家”的元素。台球桌、按摩椅、跑步机都已满员,自备午餐的司机从冰箱中取出盒饭用微波炉加热,医药箱多次被打开取药……房间里,吐槽、趣事、笑料不断,听得我们也笑了起来。

氛围正热,衢州市总工会巡游出租车工会主席刘卫剑拿着创可贴和感冒灵颗粒走了进来,“大家今天还顺利吗?我来给药箱补点常备药。”马上就有司机接话:“天气开始热了,可以添些龙虎人丹之类的防暑药。”也有司机提出新需求,“如果能有一台乒乓球桌就更好了!”记下他们的需求后,刘卫剑又挨个查看了饮水设备、微波炉、冰箱、插座等,看是否能正常使用。

司机之家是衢州市总工会联合柯城区总工会出资建设的。“汇邦汽车驿站的服务理念和总工会不谋而合,所以在项目筹建前期,我们主动对接了运营方,共同打造了这个一站式全天候服务司机的阵地,希望能让这些常年奔波的‘的哥的姐’在这儿能找到一些家的归属感。”刘卫剑的办公地点就在司机之家二楼,他没事就会下楼和司机们聊天,“我们还把浙江衢州汽车运输集团有限公司等衢州大型出租车管理企业拉来二楼办公,和司机的距离近了,很多问题就能靠前解决。”

“暖心”是我们常在“的哥的姐”口中听到最多的评价,“之前我和很多同事在一个单位工作了六七年,到头来还只是个没见过几面的网友,而现在有一个能让我们聚在一起休闲聊天的地方,还能及时帮我们解决困难,工作也变得有趣了。”郑利祥说。

## 办公点搬进了驿站

中午12时,司机们都在享受午休时光。这时我们透过窗户发现有一个人在充电站里来回奔波。“这是人驻司机之家二楼的衢州市天链星技术有限公司的技术员,负责出租车终端、计价器服务,你想过去看看吗?”在刘卫剑的带领下,我们在充电站里找到了技术员余健。

“我现在要去给出租车更新计价器系统,你们可以帮我登记已更新司机的姓名。”说着,余健递过来一本司机名册。接着他点开手机微信里的“出租车

服务通知群”,群里新增的两条消息让他的脚步再次加快,“又有两位司机到了,我们先去B32号充电桩再去B68。”

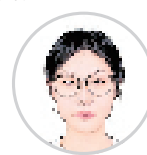
当天上午,余健在群里发布了新一轮的出租车计价器系统更新通知,系统更新后将更便于出租车管理企业核实司机的当日营收。“衢州有268辆新能源出租车,他们的计价器都在我和同事吴迪手上更新,司机回来充电后只需在群里把停车点充电桩编号告诉我们,我们能很快‘上门’更新。”

拆下计价器显示屏、插入更新芯片、同步系统、重新组装……5分钟后,出租车计价器完成升级。对照司机岗位证,我们在司机名册中找到车主姓名并让司机签字。接下来,我们又赶到B68号充电桩,给这里的出租车更新了计价器系统。

余健手上操作不停,手机不时响起微信收到新消息的声音,忙碌之余他还哼唱起来。“我已经完成了20多辆车的更新,没有这个站点前我们可没有这么高的效率。”268辆出租车来自不同的企业,以前要更新余健他们必须几个公司轮番跑,而司机们奔波的工作状态也让他们更新工作很难一次完成。

“现在这种方式对我们司机和公司来说也方便了很多。”正在B68号充电桩的司机也加入我们的讨论。自从他所属的衢州市公路运输有限公司在司机之家二楼有了办公点,公司要司机填表开会啥的小事情,都能在汇邦汽车驿站完成,“这样我们就不会再觉得太麻烦,反正回来还能充电,时间上也不耽误。”

与传统的充电站相比,汇邦汽车驿站更像一个给司机们打造的一个温馨的家,不论是充电还是休息甚至还有工作,他们都能在这里感受到生活的温度。



唐逸涵



叶晓倩



祝漪波

