

从一线护理员到园长 她们在挑战中收获成长

1月22日晚上,萧山区第五届养老护理员年夜饭开席,来自全区养老机构的近180名护理员代表欢聚一堂,共迎新年。

过年就是回家团聚,但对于很多养老护理员来说,因工作需要,都会放弃回家团圆的机会,坚守在自己的岗位上。当晚,来自萧山区颐乐养老集团有限公司所前分园的95后园长钱月萍作为优秀护理员代表作交流发言。她的出现,让大家关注到越来越多的95后、00后年轻人走上管理岗位,为萧山的养老事业注入了新的活力。

此次,我们采访了3位园长,她们都是从一线护理员晋升到园长位置。从她们的话语中,从她们的日常工作中,从她们对老人的关爱中,我们明白了养老护理工作的价值所在,同时也被她们所怀有的人文情怀深深打动。

■文/记者 朱林飞 通讯员 智翌

蒋玲飞：从抵触到坚守，在养老事业中实现人生价值



从2022年3月被萧山颐乐养老集团有限公司调任到瓜沥分园做负责人起,转眼蒋玲飞当园长已经快2年了。当同龄人还在为找不到适合的工作而发愁时,蒋玲飞却坚定了在养老行业继续深耕的决心。

蒋玲飞今年27岁,是真正的95后。2020年从老年服务与管理专业毕业后,她选择进入杭州萧山颐乐养老集团有限公司从事养老护理工作。当时他们班里有50位同学,大都偏离了本行去做行政、人力资源等工作,留在一线护理岗位的人屈指可数。理由只有一个:照顾老人的活太脏太苦,还要被亲戚朋友笑话。

刚开始,蒋玲飞也抱着抵触的心情,只是想着先到护理岗位上试试看,如果不行,那就转行做其它的工作。但是与老人相处的时间长了,大家都把她当作自己的亲人,常常对她的付出表示感谢,一些关心问候的话让蒋玲飞备感温暖,让她觉得自己所做的一切都是值得的。

在一线护理员的岗位上锻炼了2年后,2022年3月,蒋玲飞被调任到瓜沥分园做负责人。手下有近20名员工,年龄个个比她大很多,刚开始她的心里还有些发怵。加上当时正值疫情期间,连环境都还没来得及及熟悉,蒋玲飞就经历了封园近50天的挑战。那段时间,她忙着熟悉工作,还要安抚员工、老人的情绪,碰到问题不斥责不推诿,而是耐心地向他们进行沟通,自己身先示范做好各项工作。如今,大家以蒋玲飞为带头人,心悦诚服地听她指挥,做好分工配合。

陆外公是蒋玲飞来瓜沥分园后第一个注意到的老人。他终日弯曲着身子坐在餐桌旁,不看电视,也不和人说话,一直封闭在自己的世界里。蒋玲飞搬了张凳子坐在他旁边,企图跟他聊聊天,但老人显得很冷漠和敷衍。但蒋玲飞并没有放弃,每天都会跑来问候他,五六天后对方终于有了回应。两人开始聊陆外公年轻时的往事,老人渐渐敞开心扉,和蒋玲飞谈起了家庭,说自己的子女好像越来越忙了,连看都不愿意来看自己——他没有手机,不知道此刻正是封园,家属无法进入,只知道子女很久没有踏入这个小屋子,心里有了落差。蒋玲飞主动用手机和他的家里人联系,接电话的是陆外公女儿。两人通完话后,老人终于解开心结,终于愿意出门散散步,看看外面的环境。

瓜沥分园里住着75位老人,蒋玲飞像守护着亲人一样守护着他们,关心着他们的一日三餐、冷暖病痛。她几乎以园为家,很少有休息时间。平日里,蒋玲飞的办公室一直开着,每天都有不同的老人来串门,有时是找她帮忙,有时就是来聊聊天,对她就像是自家孙女一样亲切。

“我们终究也要老去,也会需要被关爱、被照顾、被陪伴的那天。”这或许是蒋玲飞能在一行坚持走下去的原因。还有家人的支持,也给了她最大的动力。

周岱屏：坚守在护理一线，成为老人们的好闺女



颐乐养老集团临浦分园是我区南片6镇的特困老人区域性集中供养点,目前有130多位老人在这里安度晚年。园长周岱屏无微不至地照顾着他们,早已成为老人们的好闺女和贴心小棉袄。大家异口同声地说:“周园长没有架子,她就像我们自己的孩子一样!我们住在这里都很满意!”

在一线护理员岗位上工作了很多年,周岱屏对养老事业充满了感情。自被调任到临浦分园当园长后,她更是将全部身心扑在了工作上。

说起工作中最难的时候,就是三年疫情期间。当时养老机构落实封闭管理近300天,周岱屏顾不上家里的老人和孩子,一直坚守在园里。

她不仅要保障老人在园内的日常生活起居,还要时时关注他们的精神状态,经常与老人进行沟通交流,缓和他们心情低落、烦躁不安等情绪。她还积极创新,利用“视频通话”方式,让家属和老人能在“线上会面”,即使在封闭管理期间,老人也能感受到来自家人的关心与问候。

身为园长,周岱屏一肩扛起了沉甸甸的责任,手机全年24小时不静音、不关机,时刻准备着应对突如其来情况。多少个日日夜夜,多少个第一时间,周岱屏都咬着牙走过、累过,但她始终无怨无悔。她明白,养老路上需要有爱、有付出,生活的馈赠就藏在日复一日的努力中。

园内有一位患认知障碍的老人,她对外界事物充满恐惧,不敢与其他人交谈,也不敢外出。老人的女儿们很忙,平时不太有时间来看她。周岱屏得知情况后,主动与老人进行沟通交流,并以房门为起点,陪着老人每天一米、两米、三米地向外接触、用脚步丈量大爱。正是在周岱屏的耐心陪伴下,老人已不再害怕,现在能自己去外面散步,让家里人少了担心。为此,老人的女儿们专门给周岱屏送来了锦旗表示感谢,她们说:“妈妈变化太大了,让大家都十分惊喜。”

虽然是园长,周岱屏没有任何架子,每天主动、细致地照顾老人的日常起居:为他们换洗衣服、修剪指甲、梳理头发、喂饭送药,鼓励老人之间建立互助机制,一起分享健康知识和经验,给予相互关心和支持。为丰富园内老人的精神文化生活,周岱屏组织开展各类活动,光去年就开展便民服务、节日庆祝、知识讲座、文艺汇演等活动30余次,让老人们真切感受到老有所学、老有所乐。

没有惊天动地的壮举,有的只是在平凡的工作岗位上日复一日的付出。园区的优化完善、护理员的专业化、护理台账的标准化、人员管理的高效化……这些都需要周岱屏在工作中不断探索实践,找出答案。

“老有所养,养得是健康;老有所乐,乐得是无忧。我们要用最好的环境迎接每一位家属的信任,以高质量的服务呵护每一位长者的身心,让每一位长者在这里感受到家的温暖!”这是周岱屏工作的初衷,也是她对入园老人做出的承诺。

钱月萍：像守护亲人一样，给他们家的温暖



第一次见到钱月萍是在2023年4月举行的萧山区养老护理员职业技能竞赛上。26岁的她沉稳应战,凭着扎实的理论和护理操作技能,取得了第二名的好成绩。之后她又代表萧山区参加杭州市养老护理员职业技能竞赛,获得个人三等奖,并拿到了养老护理员技师(二级)证书。

2023年7月,钱月萍被颐乐养老集团派到临浦分园担任园长助理,于12月正式成为所前分园园长,迎来了个人事业发展的新平台。

刚进入大学时,钱月萍对养老行业的了解非常有限,只知道我国老龄化的程度正在逐步加深,今后对护理员的需求会越来越大。在老年服务与管理专业学习3年后,钱月萍掌握了理疗、康复、心理沟通、护理学、生理学、营养学等理论上的知识以及护理方面的操作技能。

2019年毕业后,钱月萍进入颐乐养老集团泰和园区,成为一名一线护理员。将大学里学到的知识运用到实际工作中去,还不是最难的,最难的是与老人的沟通交流。钱月萍是千岛湖人,听不懂萧山话,而园里的老人大多不会说普通话。工作后不久,有一次,一位奶奶让她帮忙拿个袋子,钱月萍愣了半天,递给老人一个盖子,让奶奶很是生气。钱月萍赶忙向师傅求助,由师傅出面向奶奶进行解释,最终消除了两人之间的误会。这件事后,钱月萍下定决心学萧山话,在平时的工作中多学多念多听,很快就听懂了萧山话。

虽然是科班出身,但钱月萍还是虚心地向带教老师、前辈同事请教,倾听他们的经验和技巧,消化总结并融入到自己的工作中,尽自己最大的努力为老人提供优质的护理服务。在多次参加养老护理技能大赛的过程中,钱月萍不断积累经验,护理服务水平得到飞速提升。

在一线护理岗位上锻炼了4年后,钱月萍调任到管理岗位,在临浦分园担任园长助理。在这里,她接触到了养老服务工作的不同方面,也看到了另一种身份的老人——特困老人。他们没有亲属,衣食住行都不缺,可唯独缺少关心和陪伴。了解到这一点后,钱月萍会主动向他们嘘寒问暖,在需要园外就医时陪在身边,为他们做些力所能及的事情,让他们感受到有亲人照顾,感受到家的温暖。

当上所前分园的园长后,钱月萍的工作更忙了。她一方面要关心园内老人的衣食冷暖和精神慰藉,一方面要管理好员工队伍,同时还要与老人的家属做好沟通,与当地政府、街道进行协同合作。这一切,都是为了让园内的老人生活得更幸福。

从一线护理员到园长,钱月萍迎接挑战,也收获着成长。“我把园里的每一位老人都当作自己的亲人,守护照顾他们是我的职责所在。”

说到将来,年轻的钱月萍希望能够在养老行业中继续成长和发展,通过不断学习和努力,为更多的老年人提供更优质的服务,为推动养老事业的发展 and 进步贡献自己的力量。

