



“阿婆，帮你擦擦脸，舒服吧”

——记者跟随护理员杨艾芹走访长护险服务家庭

“阿婆，我帮你擦擦脸哦，擦擦眼睛清爽点，舒服吧。”6月28日一早，记者跟随长护险护理员杨艾芹，来到了宝山区海滨三村戴阿婆的家。五六平方米的房间，局促而拥挤。85岁的戴阿婆是失能老人，只能躺在床上。杨艾芹每天1个小时的长护险服务，给这个家庭带来了希望。



杨艾芹为戴阿婆喂水

本报记者 刘歆摄

减轻负担

戴阿婆60岁的女儿田女士告诉记者，她的父亲因为生前在工厂里摔跤后，就卧床不起，她和母亲一直照顾了父亲25年，直到父亲去世，非常辛苦。不幸接踵而来，5年前，母亲外出被车撞后，也卧床不起，右腿到现在还打着5根钢钉，加上患有糖尿病，眼睛看不见，耳朵听不到，一刻也离不开人。之前保姆换了一个又一个，都没能好好照顾母亲，田女士感到筋疲力尽。

有一天，田女士在小区看到长护险的宣传，抱着试试看的想法，提交了申请，没想到通过了。母亲被评估为失能程度五级，每天可以享受1个小时的相应服务，90%的费用由长护险基金负担，自己只要每次承担6.5元。“真的是帮我解决了很多问题，挑了很多的担子。”

“疫情期间小杨来不了，妈妈牙口不好，我要帮她另外烧饭，还要擦身，真的是忙不过来。”田女士发自肺腑地说，“如果爸爸在的时候也有这样的护理，寿命还要长。”

专业用心

杨艾芹的专业细致也让田女士赞不绝口：“她每次都会给我妈妈擦得干干净净，身上压疮也没有，本来妈妈的脚趾都烂开发炎了，全是小杨帮助护理好的。”杨艾芹叮嘱田女士，老人的脚趾一定要保持干燥，尤其是有糖尿病的老人，洗完脚后，要用酒精消毒。家里要备一瓶头孢消炎粉，如果有破的地方，就擦一点。在她一年多的精心护理下，戴阿婆原本一点都抬不起来的右腿，

现在也能自己稍动一下了。

记者看到，杨艾芹做过手部消毒后，准备先为戴阿婆擦脸。她一边在脸盆中洗毛巾，一边对记者说：“洗完毛巾后要注意不能把水留在手上，否则会滴到老人身上。把毛巾包在手上的手势也要注意，长毛巾和方毛巾的包法不太一样，但都要全部包在手上，不能让毛巾垂下来。”毛巾包在手上后，她先依次擦戴阿婆的眼角、额头、面颊、下巴，然后一只手把戴阿婆的头慢慢捧起，擦脑后脖子，最后擦了耳朵。

洗完脸，杨艾芹又给戴阿婆擦了身，做了揉捏和被动运动，动作非常轻柔。她强调：“做被动运动前，一定要先询问清楚老人的病史。如果有骨质疏松，被动运动肯定要很注意了，最好是不做，打过钢板的地方，也最好不要动。”

长护险一共有42项服务，27项是基本生活照料，另外15项是常用临床护理。在杨艾芹看来，在27项里，要注意细节最多的是给卧床老人洗头，因为不能让老人的眼睛和耳朵进水，也不能让老人的头一直垂着，否则老人会不舒服。她总是站在老人的立场，来打量改进自己的服务。

杨艾芹以前是从事家政工作，5年前通过资格证考试，转行从事养老护理工作。“除了能有一份更稳定的收入，也给我带来了一种成就感。”她说，“长时间跟老人接触，我们把老人家属做不了的事情做

了，老人对我们认可，他们心里开心，我们也开心。”

“做护理工作一定要细心、耐心，还一定要有爱心，你只有爱老人，才能用心去做。”她介绍，老人的脾气性格也不一样，有些老人如果对你发脾气，一定要耐得住性子，慢慢地老人会被你感化的。有的老人开始根本不接受你，但时间长了，他对你真的会比对他的子女还认可。

感情投入

人都是有感情的，对于这份工作，杨艾芹越做，心里越觉得离不开，“跟每一个老人长期接触，老人把我们当成自己的小孩，我们心里也把他们当成自己的父母一样照顾。尤其是对于那些将要‘走’的老人，我们护理员从头到脚给他们洗得干干净净，衣服都给换好，头发也都理好。”

“有一位我服务过的老人于今年6月19日去世了，我两天都没睡着觉，真的很难受。”她告诉记者，“因为做得时间长了，这位老人喜欢我比喜欢她女儿还多。老人临‘走’的那天上午，我帮她洗好弄好，下午她就被送到医院，第二天凌晨2点多‘走’的。”老人的女儿凌晨3点多给杨艾芹发了微信，“我妈‘走’了，明天去送我妈最后一程吧！”杨艾芹难受极了，买了一个花篮，当天中午去老人家上了一炷香，“阿姨对不起，我也只能在家里送你最后一趟，望你一路走好。”

杨艾芹一边和记者说着，一边眼泪也情不自禁地湿润了双眼。

确保安全

在疫情防控进入常态化阶段，护理服务也要安全有序。上海逸乐护理站站长黄倚珏介绍，宝山区在6月2日恢复了对有护理刚需老人的长护险护理需求申请。如果有失能老人、独居老人等有护理困难的，只要老人提出来，经护理站上门核实情况、报备街镇和医保部门后，可以进行长护险护理。

“上门基本上是给老人做生活护理服务，如助浴、洗头泡脚、协助喂水等。有些卧床老人肌肉开始萎缩，我们也会帮他们进行四肢肌肉的揉捏训练以及被动运动等。”黄倚珏说。她表示，护理站最大限度做好疫情防范。护理员每天出门前要对身体健康状况进行上报，做好抗原检测，提供24小时内核酸检测阴性证明，在一个小区里只服务2-3家，佩戴N95口罩。一方面，也需要老人以及同住人提供72小时内的核酸检测阴性证明，以及当天被护理老人的抗原检测。护理员给老人测温，询问老人没有身体异常后才能开始工作。护理过程中，要随时关心老人家里有没有外来人员来做客，做好上报工作。护理站也会通过宝山区的长护险智能监管平台对护理员进行智能打卡，实时查看护理员的动态轨迹。 本报记者 屠瑜

记者手记

结束采访，有两个画面让我久久难忘，以至于闭上眼睛，也会在我面前浮现，那就是杨艾芹的笑容和眼泪。

54岁的杨艾芹，江苏盐城人，在上海打工谋生，之前从事的是家政服务工作。经朋友介绍，考了养老护理员（医疗照护）上岗证，护理员一做就是五年，如今已是中级护理员，还当上了小组长。她笑着和我说：“以前打工是‘东一榔头，西一棒槌’，现在有了稳定的收入，疫情期间，公司工资一分钱也没有扣，让我很有归属感。工作又能得到客户的认可，又让我很有成就感。”

前几天，我刚现场聆听了市第十二次党代会开幕式报告，有一段话让我印象深刻，“展望未来的五年，来自五湖四海的人们在这里创新创业、追逐梦想，人的个性得到尊重、才华得到展示、价值得以实现，创意灵感在这里迸发，时尚潮流在这里定义，美好生活处处可见，真正使在这儿的人引以为豪、来过的人为之倾心、没来过的人充满向往。”

再回到杨艾芹，她用她的辛勤劳动，创造了她的价值，为需要帮助的家庭燃起了希望，为上海这个老龄化社会做出了她的贡献，值得我们尊重和点赞。

她还为了一位老人的去世而伤心难过，因为她为老人提供过服务，和老人建立了和亲人一般的感情，这是一份多么珍贵的情感，这是一个多么善良的打工仔。

截至2021年末，本市长护险试点服务失能老人38.1万人，纳入长护险登记的各类养老护理服务人员6.7万人，杨艾芹只是六万七千分之一。

长护险是一个包裹着暖意的体系，杨艾芹们用爱心在从事这一重要工作，真心希望他们在上海工作开心，生活顺心。

她的笑容和眼泪

养老院恢复探视，73岁儿子为103岁母亲过生日



新民特写

7月1日起，上海各养老机构（含长者照护之家）稳妥有序调整人员进出管理等疫情防控措施，家属可预约探视。今天上午9时30分，73岁的高剑平拎着一盒蛋糕来到位于黄浦区黄家路195号的上海快乐之家养老院，

期待着三个月来首次和母亲候秀珍重逢。今天是老人103岁的生日，而高先生也成了这家养老院封闭管理以来首位前来探视的家属。

“因为疫情，已经三个月没来看望妈妈了，非常想念她。”高先生是这家养老院出名的大孝子，和母亲感情极好，之前基本上每天都会来陪伴母亲。疫情期间虽然探视暂停，但他也可以通过护理员的手机和母亲视频联系。高先生说因

为这家养老院非常负责敬业，对母亲的生活比较放心，只是之前一直在担心，能否给母亲过103岁的生日，结果他的运气极好，在妈妈生日到来前几天，上海宣布了养老机构可以预约探视，于是就第一时间进行了预约。

在完成了扫码、登记等流程后，高先生进入了养老院。原本家属探望应该在楼下的大厅，但因为情况特殊，在穿上了防护服后，他被允许到三楼生活区域进行探

视。当护理员用轮椅将候阿婆从房间推出，高先生紧紧握住了母亲的手：“妈妈，您还好吗？我想您了，生日快乐！”而老人看到儿子也是眼睛一亮，连声说到：“我很好，你放心。”

工作人员告诉记者，候阿婆家就住在附近，这家养老院原本是一家灯具厂的厂房，候阿婆从年轻时就在这里上班一直到退休，在得知老厂房被改建为养老机构后，她第一时间就搬到了这里，可以说这栋

楼，就是候阿婆的一辈子。

随着生日蛋糕上103岁字样的蜡烛被点亮，养护院的工作人员和其他老人都前来为候阿婆贺寿。大家唱着生日歌，祝福阿婆身体健康、长命百岁，同时也是在庆祝这波疫情终于结束，养护院的老人们又可以和家人再度团聚。

“妈妈在，家就在，我虽然已经73岁了，但看到妈妈就还觉得自己是小孩子。”高先生说，他现在最大的感触就是团聚来之不易，他会更珍惜和妈妈在一起的每一天，接下来每天都会来看望母亲。

本报记者 李一能