

清晨7点，上海市第一社会福利院（以下简称“市一福院”）。

赵琼琼轻轻推开一扇扇房门，俯身凑近老人耳畔，用温软的沪语打一声招呼：“阿婆，昨日夜里厢困得好哦？”

这寻常的一幕，1995年出生的姑娘重复了整整十年。2016年夏天，21岁的她从护理专业毕业，作出了一个让周围人意外的决定——她没有像大多数同学那样走进医院，而是踏入了市一福院的大门，成为养老护理员队伍中的一名新人。

十年后，当初面对老人手足无措的年轻人，已是院里生活区副主任，更是全国民政系统劳动模范、上海工匠、首届全国医疗护理员职业技能大赛冠军。今年“五四”青年节到来之际，她再获殊荣，被共青团中央、全国青联授予2026年度“新时代青年先锋”荣誉称号。

在老龄化持续加深、养老护理人才紧缺的当下，赵琼琼用十年青春在银发浪潮中写下了一份沉甸甸的答卷。她的经历再次证明：最平凡的岗位，同样可以绽放最耀眼的光芒。

从“一杯热水”开始的成长

赵琼琼小时候与祖辈并无太多交集——爷爷在她出生前就去世了，奶奶也在她很小的时候离世。她对老人群体几乎没有概念。在接受《新民周刊》采访时，赵琼琼表示，最

初选择养老护理这一行，有一部分是出于好奇，更多则是想弥补祖孙情的缺憾。“我觉得挺期待的，我想象过会有很多温馨的时刻，就像祖孙在一起那种感觉。”

然而，理想与现实之间，隔着的是一杯滚烫的热水。

入职不久，赵琼琼第一次独自走进一位患有认知障碍老人的房间。当时她没有敲门，径直推门而入。而老人正沉浸在自己的世界里，突然被打扰，本能地抓起手边的水杯就泼了过来。赵琼琼的手背瞬间红肿灼痛，震惊和委屈一下子涌上眼眶。

“当时我蒙了，眼泪在眼眶里打转。”赵琼琼回忆道，“但看到老人无助的眼神，我心软了。”

这还不算完。

第一次面对两位老人因琐事争吵，她脑袋一片空白，赶紧跑去叫带教老师，“当时我最担心的是他们吵架时血压升高，引发心血管意外，但我完全不知道该怎么处理”。

还有一次，比她早几年入行的同学来院里看她，正撞上她在洗碗槽前埋头清洗老人用过的餐具，同学震惊地问：“你们还要干这种活吗？那为什么不到医院去工作？”

那段日子里，委屈与迷茫交织，赵琼琼动摇了，甚至产生了自我怀疑。

“那时候我常常有一种本领恐慌。”赵琼琼坦言，“不光是生理上的冲击，更重要的是，我觉得自己好像根本没有办法真正适应这个岗位。”

赵琼琼小传

赵琼琼，女，1995年生于上海崇明，中共党员，上海市第一社会福利院生活区副主任。她扎根养老护理一线，提出了“五多”沟通法，独创认知症“三不五感”照护法，并带领团队研究设计多款适老用具。她先后获得全国民政系统劳动模范、上海工匠、上海市百佳养老护理员、上海市五一劳动奖章等荣誉，并获国家实用新型专利1个。她多次在养老护理员国家级、市级职业技能大赛中斩获佳绩。2026年4月，获评2026年度“新时代青年先锋”。

但前辈的抚慰与言传身教让她重新打起精神：“老人也曾为社会作贡献，现在该我们守护他们了。”赵琼琼骨子里那股不服输的劲头也冒了出来——如果真要留下来，到底该怎么提升自己？

她开始随身带着小本子，逐一记录福利院里每位老人的生活习惯、脾气秉性、兴趣爱好。“老人的需求藏在细微处，只有把老人当亲人，才能读懂他们的眼神、满足他们的心愿。”她还在大量文献和专业书籍中寻找答案，自学老年护理、心理疏导等相关知识，考取了社工等相关证书。在学习中，赵琼琼慢慢发现，老人的一切行为其实都有迹可循——关键在于能不能真正走进他们的世界。

最直观的变化发生在曾向她泼水的老人身上。赵琼琼没有因此疏远她，反而花更多时间陪伴——了