

养老院院长是个21岁的小姑娘

入职四个月成为麻院长,她让“难搞”的老人想“留下”

■本报见习记者 巩持平 实习生 倪琦悦

麻巧艳21岁,今年7月大学刚毕业,却已成为温州康怡养老院院长。

麻巧艳有过很多别称。上大学时,因为传说她一次能吃5碗饭,后辈们叫“五碗学姐”;刚进养老院时,她用粉红色画满草莓图案的床单,护理员、食堂阿姨和入住老人都叫她“小姑娘”,她确实是个小姑娘;后来当上院长,护理阿姨们改口了,叫“麻院长”;老人们跟她更亲近些,叫“燕子”。

在养老院,年轻人管理、服务年长者并不罕见。不过,她也太年轻了吧?

只想“学养老”

10月14日下午,麻巧艳作为优秀毕业生,受邀回母校浙江东方职业技术学院演讲。主持人介绍,她是温州目前最年轻的养老院院长。“你们有谁是自己想学这个专业的?”麻巧艳问。台下坐了200名老年服务与管理专业的学生,两三个人举手了。其他同学,要么因为父母看好养老服务业领域的就业机会,要么因为分数不够高,被调剂来的。

麻巧艳不太一样。她一门心思想“学养老”,甚至放弃了参加高职考、就读本科院校的机会。初中毕业后,麻巧艳进中专学习护理。二年级时,她第一次到养老院实习,看到眼前的场景,心里“咯噔”一下——

“那是一间小房子。灯光昏暗,墙壁斑驳。一个房间里放了6张床,单人的行军床。护理员在喂饭,捏住老人腿帮,直接打开嘴巴,用勺子往里送。”护理员年纪普遍偏大,相对年轻的也有50多岁,她们喂饭的“办法”和麻巧艳从课本上学来的完全不同,手法非常粗糙,甚至粗鲁。

麻巧艳住下了,做护理员,实习期一周。早上给老人们洗脸梳头,陪着吃早饭,然后送回房间,他们自己看电视,直到午饭,下午各自休息,再等待晚饭。“什么活动项目也没有。”麻巧艳心里难过,觉得这里的老人像被随意丢弃了。

这个故事,麻巧艳对外讲过很多遍,被她视为职业选择的开端。养老服务行业需要有专业知识的年轻人才,她想成为能做出贡献的人。

之后,大学期间,麻巧艳的志愿服务时间积累了500多个小时,远远超过学校要求的40小时。她走过温州各区县大大小小30多家养老机构——最远的一次,她坐了3趟公交车,单程耗时2.5小时——她见过“千奇百怪”的机构形态,没有“适老化”设计是最常见的问题。比如,有的养老机构由宾馆改造而成,房间改小了些,浴室还保留着玻璃隔断。养老机构浴室,建议不装玻璃,一是防止摔伤,再者,某些失智老人看到玻璃倒影会感到慌乱。还比如,如此改造的房间大多没有紧急呼救设备,也没有预留出安装呼吸气囊等急救设施的卡槽。

投身于此,麻巧艳免不了诸多顾虑:在养老院工作挣钱不多,也不风光,还算是脏活累活。做志愿者时,麻巧艳曾被老人吐了一身;服务无法自理的老人时,端屎端尿都



麻巧艳在陪伴老人。

是常事。

不过,有时候,她给老人们捏捏肩,捶捶背,就能立马得到“一箩筐”的感谢。她后来和吐她一身的张奶奶成了朋友。麻巧艳离开后,听养老院护理员说,张奶奶经常问:“我的燕子去哪了?她什么时候回来啊?”

火箭晋升

今年4月,受疫情影响,本打算公派去韩国留学的麻巧艳留在国内,成了康怡养老院的实习生。她给自己的职业发展定下目标:1年升至管理层。

没想到,上班第2天,老板居然提拔她担任护理部主管助理。更快的还在后面:入职满一个月,麻巧艳担任护理部主管;第二个月,担任院长助理;第三个月担任副院长;第四个月即今年7月,担任养老院院长。

在养老服务领域,因为缺乏人才,不设工作年限或经验门槛,刚毕业的大学生升到管理层司空见惯。不过,也有部分大学生一直留在一线做护理员。升不上去的原因有很多,比如,在民办机构,老板更信任自己的亲戚朋友;在公办机构,职位数量固定,层级分明。

麻巧艳入职时,这家养老院新成立不到半年,院内入住的老人只有四五位,人员配备也不完整。麻巧艳主管护理部时,下面只有2位护理员,再加上1位食堂阿姨、1位保安大叔,就几乎是院里所有人手。老板招聘来的院长、主管,没干多久就走了。麻巧艳的每次升职,都有点临危受命的意思。

养老院的股东杨瑞明在温州有3家养老院,另两家养老院的院长都有60多岁了。应该给养老院找一个怎样的院长?他有过多想法。

“首先得年轻。”杨瑞明到南京考察某大

型养老机构,发现在里面工作的都是年轻人。他想着,操作电脑等事,年轻人才做得好,再招年纪大的人来,养老院还会是老样子。网上填报资料,整理档案,网上开公众号、介绍宣传,网上招聘员工、建立队伍,这些事都得靠年轻人。

杨瑞明理想的院长人选应该在35岁左右,这个年纪的人,既积累了一定的工作经验,又能快速学习当下时兴的新鲜玩法。但是在温州,几乎找不到这样的人,“我接触了几个,有的之前做医生,有的做物业管理,都是半路出家,专业性不够。”他也考虑过出高价从外地请院长,不过,入住的老人大多只会讲温州话。

更何况,除了年轻,麻巧艳还有很多加分项。她有专业技能,和老人聊天亲和力强,写台账填表格上手快。另外,她在行业内人脉丰富,同学老师都是人才资源。

“娃娃院长”

麻巧艳成院长了。她是院里唯一的年轻人,和她一起工作的同事,从院长到部门主管再到护理员,包括清洁工和门卫,年纪都比她父母还要大一些。

股东共3人,投资总计1000万元。他们真的放心把养老院交给一个“娃娃”?

“没什么不放心的,我们每天也都在院里。”杨瑞明穿着一套蓝色工作服,手里拿着修理工具忙活着,“毕竟还是年轻女孩,脏活累活不会让她做。”不过,除此之外,设备采购、人员招聘、资金往来等,麻巧艳也都要一一和股东们商量。

当初,谈聘用条件时,麻巧艳提了两条:“第一,人手肯定要配齐;第二,你们不能把权力抓得太紧。”这两个条件,股东们都应下了,“养老院就是一张白纸,怎么画就看你的了。”这句话说服了她。



麻巧艳。 均采访对象供图

建院初期,麻巧艳定了很多规矩,包括各岗位职责,需要整理的文件明细,需要记录的各类信息等。她还专门设计了老人的活动课程,制定了作息时间表。宣传的一应事项也从头做起,比如印制介绍养老院的小册子。

之后,股东们顺着亲戚朋友的关系,推荐了几位阿姨进院工作。麻巧艳把办公室的文员工作内容一一教给她们,遗憾的是,没人适合留下。一位股东夫人也来试过前台的岗位,不过她常坐着看电视,耽误业务。

麻巧艳和股东之间有过一次摩擦,问题聚焦在实习生的时间分配。有股东提出,实习生每个月休息1天就够了,每天工作时长定为10个小时以上。麻巧艳坚持,每周休息1天,每天工作8小时,经过反复沟通,也参考了其他养老院的规矩,股东采纳了麻巧艳的想法。

现在,养老院各项制度运行顺利,共有15名工作人员,年轻人占30%左右,入住的老人增至近60位。

“快来坐一下”

麻巧艳和同事们就住在养老院里。记者跟访她两天,一起吃了3顿饭,每次吃饭时间不到10分钟,她同时处理着手机消息,或者接打电话,只能匆匆扒两口。这半年,她瘦了10多斤,国庆中秋假期过完才长胖了些,不过依旧瘦。

的确,辛苦的时候有很多。某个台风天,半夜2点多,因为个别窗户密封不好,漏雨打湿了老人的被褥,麻巧艳赶紧起来处理,一夜未合眼。早上,食堂阿姨被天气困住了,赶不过来,她找了实习生和清洁阿姨一起做早饭,她在家很少做饭,蒸馒头、煮粥和牛奶、准备小菜,手忙脚乱收拾妥当,再用小推车送到各个房间。“有种大家长的感觉。”麻巧艳笑着说。麻巧艳有两部手机,工作手机24小时开

着。某个休息日,家属早上6点刚过打电话进来,问养老院情况,如此各种电话一直持续到9点多,麻巧艳实在接不动了,给了前台值班电话;晚上12点,她刚要躺下睡觉,护理员打电话,说老人不睡觉,在院子里闲逛,请她帮忙……

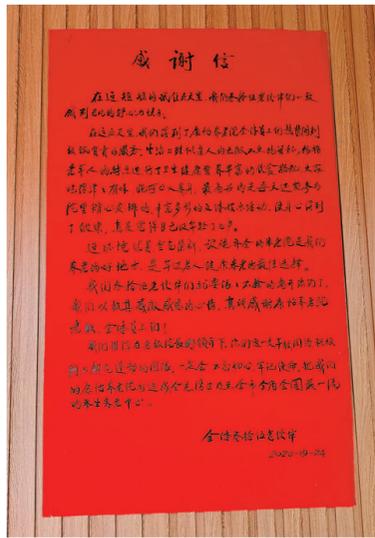
即便当了院长,麻巧艳还是小姑娘,委屈受得大了也会哭。院里有规矩,入院时要缴纳5000元保险费,这是为老人在紧急情况下预留的住院治疗费用。某次,因为负责对接的同事忘记说明这项收费,她跟要入住的老人家属解释,对方不理解:“凭什么要交钱?到了你院长这,就要多交钱?你一个小姑娘知道什么?”麻巧艳听了这话,表面什么话也没说,静静听着。等家属发完脾气离开了,麻巧艳背过身去,一下哭了出来。

不过,付出总有回报,老人都喜欢麻巧艳。前段时间,养老院住进一位“难搞”的王奶奶。王奶奶老伴去世了,15年来一直聘请保姆,每年都要换好几个。后来,子女工作忙,没办法时刻照顾,便送她来养老院。但王奶奶觉得子女怕麻烦,自己被“抛弃”了。

王奶奶对养老院很抗拒,几乎不出房门,只在房间里吃饭。麻巧艳找她聊天,她态度冷淡,有时候只顾着说自己的事情,有时候目不转睛地看电视,问话也不回答。“谢谢你,好了我可以休息了。”麻巧艳听得出来,王奶奶这句话就是在下逐客令了。

麻巧艳每天去探望王奶奶,陪她聊天:“休息得好吗?喜欢吃点什么?在这里开心吗?”一周后,王奶奶态度变了,看到麻巧艳热情招呼:“快来坐一下。”记者采访的那天早上,王奶奶见到麻巧艳时很开心,说:“这里挺好的,对我很好,我要留下。”

养老院门口,贴了一封感谢信。大红纸上写满工整的毛笔字,表达对老板和院长的感谢。兜兜转转,能让老人们舒心,仍是麻巧艳的初心。



养老院门口的感谢信。 倪琦悦 摄

Table with TV program schedule: 21:02 2020MXGP 越野锦标赛集锦, 0:00 2020 跳水系列赛蒙特利尔站女子双人10米台决赛/男子双人3米板决赛/女子10米台决赛, 13:13 电视剧:小大夫(19-22), 16:30 第一动画乐园, 20:06 电视剧:创业年代, 22:38 一路有你, 12:51 向幸福出发, 15:25 综艺喜乐汇, 18:30 中国文艺报道, 19:30 越战越勇, 21:56 走在回家的路上-佟丽娅, 12:35 2020-2021 中国男子篮球职业联赛第2轮(1), 15:35 2020 全国举重锦标赛女子64公斤级决赛, 16:31 2020-2021 欧洲冠军联赛小组赛第1轮(切尔西-塞维利亚), 18:35 2020 全国举重锦标赛女子87公斤级决赛, 19:30 直播:2020中超联赛第16轮(广州恒大淘宝-河北华夏幸福), 0:45 直播:2020-2021 欧洲冠军联赛小组赛第1轮(皇家马德里-顿涅茨克矿工), 12:36 故事片:陈赓南大捷, 14:23 译制片:天上的骆驼(俄罗斯), 16:08 故事片:南宋猎人之灵蛊魅影, 18:20 故事片:火线青春, 20:15 故事片:铁血大动脉, 22:06 译制片:巧克力(法国), 11:38 影视剧:三国演义(30,31), 13:20 戏曲电影:梁山伯与祝英台, 15:39 梨园闯关我挂帅, 16:58 影视剧:特赦1959(14,15), 18:45 主持人全天伴礼-典藏, 19:20 京剧:遇皇后·打龙袍, 22:05 影视剧:芝麻胡同(33-35), 电视节目预告仅供参考, 以电视台当天播出为准

阻止邓颖超赴巴黎

周恩来透彻的分析,独到的见解,敏锐的判断,不仅再一次折服了在场的中共代表团工作人员,而且也令这位美国记者李劫曼敬佩不已。李劫曼从周恩来身上看到了中国共产党人的博大胸怀和远大抱负,看到了中国的未来一定是会属于人民,属于中国共产党的。

1946年5月20日,作为中国解放区妇联代表的邓颖超(1945年11月,41个国家的妇女代表聚集巴黎,成立国际民主妇女联合会。同时接纳中国解放区妇女联合会筹委会为正式成员,并推选蔡畅、邓颖超为执委),收到了国际民主妇女联合会邀请她参加6月27日在巴黎召开理事会的信函。邓颖超认为,这是一个好机会,她可以在会上向各国妇女揭露美国帮助国民党打内战的真相,唤起世界舆论对中国人民的同情与支持。她立即向国民政府外交部及社会部交涉办理出国护照。但这两个部门推诿拖延,不予办理。

为了揭穿国民政府要的花招,6月11日上午,邓颖超在梅园新村举行中外记者招待会,就国民政府拒发出国护照,阻挠其参加会议一事慷慨陈词。她说:“我此次出席是以该会执委的资格”受到邀请的,“我是完全有理由而且具有资格出席该会的,亦有权利取得出国护照的”,“如果我因不能取得护照以致不能如期出席,则在国际间势必引起极不良影响”。她在向新闻界揭露南京政府的同时,两次致电国际民主妇女联合会主席戈登夫人,陈述南京政府故意刁难拒发护照的情况,争取得到她们的同情和支持。虽经国际民主妇联多次与中国驻



法大使馆交涉,各解放区妇联和国民党统治区的广大妇女,纷纷声援,谴责南京政府,但国民政府最终还是以“时间迫促,故不必前往”为由,搪塞了事。国民政府阻止邓颖超赴巴黎的余波未息,7月30日,邓颖超又接到邀请她和宋庆龄等人参加10月中旬在美国举行的国际妇女会议的请帖。国际妇女会议是由美国前总统罗斯福夫人倡议、美国19个妇女团体共同发起组织的。邓颖超收到请帖之时,正是国民党大举进攻解放区、发动全面内战的时候。为了让世界人民了解国共和谈的真相,呼吁世界人民支持中国的和平民主事业,8月3日,邓颖超复函国际妇女会议指导委员会主席卡特夫人,表示接受邀请并已向政府申请出国护照。在争取出国参加这次会议的问题上,邓颖超再次同国民党当局进行了不屈不挠的斗争,也再次受到国民政府的阻挠而未能成行。

虽然因国民党当局的阻挠,邓颖超没能出席这两次国际会议,但她领导全国妇女界进行的这场争取和平民主的斗争,意义非常深远,不仅得到解放区和国统区妇女的热烈支持,推动了全国和平民主运

动,而且在国际上也产生了很大影响。

面对日益扩大的战火,国民党统治区广大人民对时局越来越感到忧虑。他们经历了14年抗战,渴望能进行和平建设,因而对国民党一意孤行的好战态度越来越感到难以忍耐下去。1946年6月23日,上海各界人士5万余人举行声势浩大的示威游行,欢迎马叙伦、黄延芳、张弼伯、包达三、盛丕华、吴耀宗、陶宝航、雷洁琼、陈震中、陈立复等10位代表组成的和平请愿团赴南京请愿,呼吁制止内战,实现和平。这样规模的要求和平的示威游行,在以前还不曾有过的。在请愿代表中,有教授,有大学生,有工商界人士,还有宗教界人士。

召开大会欢迎这次和平请愿运动人士,是由中共上海市委书记华岗提议,报经南京周总理同意的。当天下午,请愿和平的代表们乘火车到达南京下关车站,被国民党当局精心策划指挥的自称“难民”的暴徒包围毒打。举行前后持续达5个多小时。马叙伦、陶宝航、雷洁琼、陈震中等4人以及《新民报》记者浦熙修、《大公报》记者高集、民盟派去车站欢迎的叶笃义等在场记者与欢迎人员12人被打成

重伤,造成了震惊中外的“下关惨案”。惨案发生时,周恩来得到消息,立即向国民党有关方面和马歇尔进行交涉,要求他们立即采取措施,制止暴行,将受伤的代表和记者等送往医院。当受伤代表送进医院后,董必武、李维汉先到医院看望他们,看到被打伤昏迷的陈震中躺在水泥地上,随即向医院提出了抗议。深夜2点,周恩来、邓颖超带着衣服和食品赶到医院慰问受伤代表。他激动地拉着受伤者的手说:血不会白流的。有的代表被打得遍体鳞伤,衣服也被撕破。浦熙修流着眼泪对周恩来说:我过去总是劝你们少要一些兵,少要一些枪,现在我认识到你们的战士不能少一个,枪不能少一支,子弹不能少一点。身负重伤的马叙伦教授也握着周恩来的手说:中国的希望只能寄托在你们身上了!

这天晚上,周恩来以中共代表团的名义给马歇尔和徐永昌写了一份备忘录,向国民党当局提出严重抗议,要求惩办祸首,追究责任,撤销特务机构,保证不再发生类似事件,以及人民和个人有请愿申述之权,政府支付赔偿受伤代表的医药费及个人损失,保证代表的自由安全等六项要求。

6月25日,毛泽东、朱德也从延安打电报慰问受伤代表,指出:先生等代表上海人民奔走和平,竟遭法西斯暴徒包围殴打,可见好战分子不惜自绝于人民。中共一贯坚持和平民主方针,誓与全国人民一致为阻止内战,争取和平而奋斗。请电慰问,并希珍摄。同日,民盟、民建等各民主党派也纷纷致函国民政府,要求严惩“下关惨案”肇事者,取消特务机关,切实保障“人民应有集会、结社、言论、出版及请愿之自由”。