

# 免陪照护领域的“00后”冠军

特稿

本报记者 雷册渊 实习生 赵睿佳

71岁的陆林燕又住进了医院。和以往不同，“这次很危险”。

从前年开始，她几乎每月都要住院，此前从没请过护工，全靠老伴和两个女儿照顾。陆林燕要强，每次身体情况一有好转，就把家人赶回家，“我不想成为他们的负担”。

可这一次，她被确诊为急性胰腺炎，紧急住院。全家一致决定，请个专业护工来照顾。

“我不要100(元)一天的(普通护工)，我要150(元)的。”陆林燕指着病房角落里一位穿着深蓝色护理服、身材瘦小的护理员说，“我一住进来就看到这个小姑娘了，一直守在22床身边照顾。”

这位护理员名叫宁文琦，今年22岁，曾获山东省健康照护行业技能竞赛冠军。去年10月，她从山东医药技师学院毕业后，来到上海市第七人民医院，和其他五省健康照护领域技能冠军在内的十多个“00后”一起，加入了该院“免陪照护冠军工作室”。

这是上海在三级医疗机构全面启动免陪照护服务的试点内容之一——由医疗机构的专业护理员为住院患者提供24小时不间断的生活照护，不再依赖家属陪护，也无需家属自聘护工。这也是一项将家属从陪护负担中解放出来的改革，也是一场关于“谁来照顾病人”的行业重塑。在这场变革的最前线，一群刚刚走出校门的“00后”年轻人正努力破壁突围。

## 细节背后是专业

“嗡——嗡——”宁文琦手腕上的智能手环又开始了振动，她看了看屏幕上显示的床号，立刻向病房跑去。半小时不到，她的手环振了4次。手环与患者床头的呼唤铃联网，患者有需要时按下呼唤铃就能随时“召唤”护理员。

在宁文琦值守的上海七院甲乳疝外科病房里，有4位病人满足条件并主动选择了免陪照护服务。宁文琦和另一位同事分日夜班交替上岗，每一班岗值守12小时，负责这4位患者的日常照护。护士站的墙上贴着《医疗护理员工作任务清单》，详细罗列了他们的工作内容，包括但不限于：协助患者进水、进食、如厕、床上排泄及便后清洁、排痰、翻身、擦身、清洗衣物……宁文琦和同事们每天做的，远不止这些。

宁文琦赶到22床旁，66岁的杨莲娣刚刚做过乳腺癌手术，是宁文琦的重点照护对象。做完手术头几天，杨莲娣疼痛难耐，加上有发热症状，会无意识地去拔自己身上的导尿管、引流管，医护给她绑上了约束带，宁文琦就一直守着她。

这是杨莲娣第一次住院。儿子工作很忙，就连她做手术也只请了一天假陪她，儿媳也要上班，平时家里13岁的孙女都是杨莲娣照顾。她病倒后，只有两个七十多岁的姐姐每天能来看看，但要说照顾病人，她们实在有心无力。一家人选择了免陪照护服务。

按照规定，护理员每小时要巡视一次，宁文琦不放心其他病人，隔十几分钟就去查看一次，处理完他们的需

求再回来继续陪着杨莲娣。她坐在杨莲娣旁的椅子上，夜里冷得不行，就找张医院的干净床单披上。

杨莲娣觉得感动。“不容易，不嫌脏、不厌其烦，随时随到。”杨莲娣说，“她们这么年轻，做的这些事在有几个小孩儿能够做到？”

病痛常常让杨莲娣沮丧，宁文琦会及时送上宽慰鼓励：“您已经坚持了这么多天了，特别棒。”“您现在已经能吃东西、喝水了，状况肯定会越来越好的。”“您看看您的面色，刚来的时候不是很好，现在好多了，说明您在慢慢好起来，后面就能把一些管子拔掉了……”这些话说了杨莲娣的心里，好几次让她觉得，自己在黑暗中“下坠”时有人拽了她一把，又有了希望。

照护，无论是身体还是心理，那些看似不经意的细节背后，藏着积年累月的专业训练。比如，为患者拍背，手指要并拢成120度空心掌，从下往上、从外往里拍，用手腕发力，避开肩胛骨和脊柱，沿着肺叶的方向拍——这样才能让痰液松动，帮助病人咳出来。“有些护工阿姨从上往下拍，手势不对。”宁文琦说得很有耐心。

宁文琦还习惯在查房时帮助长时间吸氧的患者松一松鼻氧管，在管子与面部接触的位置垫一块纱布，“不然时间长了，那里会压出印子，皮肤会破。”

这些细节，病人未必说得出来，但身体能感受到。在免陪照护病房里，总能听到患者这样评价护理员：“他们是专业的。”

在七院，接受免陪照护服务的家属如果不放心，也能来陪夜。住院第一天，陆林燕的老伴租了个陪护床守夜。那一夜，他好几次睁眼看到年轻护理员来查看陆林燕的情况，“我们没有叫她，她也会静悄悄地过来看看，很用心”。家人放心了，每天来探望一次，把照顾病人的重担交给了护理员。

“她年纪比我外孙还小，我真舍不得她这么辛苦……”说这话时，陆林燕的眼泪止不住地往外涌。住院这些天，这位年轻护理员专业、细致的照护让她和家人感动不已。

## “护工”的重新定义

在CCU(心脏重症监护室)，“05后”护理员夏米佳每天面对的是病情最复杂、最危重的病人。心电监护仪上每一个异常波动都意味着患者病情可能的变化。

“我们和传统护工很大的区别就是我们接受过专业的学习和培训，能更好地协助医生和护士。”夏米佳说，“就拿最简单的来说，我们知道监护仪上每个数值的正常范围，一旦数值有异常，我们会第一时间报告护士。”

长期以来，医院的陪护工作主要由社会化护工来承担，她们大多是四五十岁甚至年纪更大的阿姨，没有固定劳动关系，24小时连轴转，现付现结，服务质量全凭个人经验。

免陪照护服务试图改变这种状况。按照政策设计，医疗护理员由医疗机构统一管理，持证上岗，纳入统一培训和质控体系。服务不再是“一对一”或“一对多”的散兵游勇，而是团队协同——护理员与护士编组排



夏米佳(中)和同事们讨论患者情况。受访者供图



上海市第七人民医院免陪照护工作室介绍。雷册渊 摄

班，一个护理员最多负责6个病人，实行8到12小时工作制。

这意味着，这群“00后”要做的不是“顶替阿姨”，而是重新定义护理员这份工作。

每天交接班时，病区护士长都会将各床患者的情况、注意事项告诉护理员。遇到护理员做得不到位的地方，医生、护士也会将更专业的方法教给他们。

在照护一个偏瘫病人时，宁文琦帮对方摆好了侧卧的体位。护士长宋莉芳过来一看，提醒她：膝盖内侧和脚踝处长期受压，容易形成压疮，中间一定要垫个垫子隔开。宁文琦记下了，从此每次交接班都按这个标准做。

杨莲娣术后需要咳嗽排痰。学校里学到的护理知识是让学生“头偏向一侧，爆破性咳嗽”。经验丰富的宋莉芳告诉宁文琦，让病人双手放于腹部更好，因为患者腹部的刀口在咳嗽时会震动，这样能减轻压力和疼痛。

这些书本上学不到的知识，宁文琦觉得非常宝贵。

在免陪照护病房里，护理员成了临床团队中紧密协作的“第三极”，是医疗的“前哨”与“臂膀”：他们24小时轮班值守在病床边，第一时间捕捉监护仪上的异常波动、观察患者病情；当护士忙于执行医嘱时，护理员负责观察引流液颜色、负压球液体量；当医生查房时，他们准确反馈患者夜间的疼痛程度、翻身时的皮肤状况及进食细节……

护士从繁重的基础护理中解放出来，医生更精准地掌握病情变化，构建起一套“医生决策、护士治疗执行、护

员照护”的高效闭环。

## 现实和理想的落差

来上海前，宁文琦刚拿到2025年山东省健康照护行业技能竞赛冠军；毕业于江苏省常州技师学院的夏米佳，则在第二届全国职业技能大赛中获得全国第五名，成为世界技能大赛健康与社会照护项目国家集训队的一员。

世界技能大赛是全球最高水平的职业技能竞赛。健康与社会照护项目通过模拟真实场景的病例，考验选手的技术操作、沟通能力、应急处理能力和人文关怀。比赛为全英文，宁文琦和夏米佳先克服了语言关，又按照规定的居家、社区、机构和日间四个场景有针对性地进行训练了两年。

然而真到了比赛的时候，她们才发现，赛场上出现的情况远比书本和日常训练复杂。

夏米佳抽到的案例是照顾一位35岁的空姐——原本生活幸福、事业顺遂，却与朋友们一起遭遇了车祸，只有她活了下来，右手截肢，还患有糖尿病。按照规范操作，护理员在接触患者时必须先洗手。可还没等夏米佳洗完手，空姐就踉踉跄跄地走了进来，她措手不及。“她一上场就东倒西歪，差点摔倒。我把她扶住坐下来，她就开始哭。”夏米佳回忆，“我把我能说的话全说了，她还在哭。”

比赛已经开始，评委坐成一排，观众围在外面，夏米佳只能继续安慰。八九分钟后，对方才渐渐平复，配合她完成接下来的流程。

“和我预想的完全不一样。”夏米佳说。训练和比赛的落差让她第一次感受到护理员工作的挑战，而她第二次产生落差感，是在上临床以后。这一次的落差，比第一次更大。

她服务的第一个病人是一位七十多岁、患有偏瘫的男性。夏米佳带他翻身时发现，自己平时游刃有余的操作，在真实场景下变得完全行不通。

“比我想象的重一万倍。”夏米佳说，那是她第一次真切地感受到一个偏瘫患者的重量，“我们平时训练和比赛里的病人都是健康人扮演的，他们会不自觉地配合我们发力。而这个老爷爷真的是一点劲都使不上，我完全没有办法移动他。”夏米佳叫来了护士一起帮忙，才让老人成功翻身。

宁文琦也经历了艰难的适应期。刚到医院时，工作的高强度和对实操不熟悉，让她频频失误，身体也开始吃不消。她曾一度怀疑自己能不能做好这份“有点难搞”的工作。照护病患的初心和吃苦耐劳的性格让她坚持了下来，渐渐得心应手。

“刚开始时，现实和理想的落差几乎是每个护理员都会面临的挑战。”上海市第七人民医院护理部主任金咏梅说，“他们以为自己的角色就是协助护士，做一些辅助性工作。很多人天真地以为，患者吃喝拉撒能有多少事儿呢？等真正上了临床他们才发现，光是照顾好患者的吃喝拉撒就已经非常不易了。”

“病人大便，你要帮病人擦，小便，你要帮病人接，遇到拉肚子病人，一天要拉七八次；有的病人吃饭要吃半个小时甚至一个小时，有的病人要鼻饲；洗澡擦身，有的病人不愿意让女护理员擦；有的病人会很烦躁，你还要及时去安抚他、跟他沟通……”金咏梅说。

不仅如此，护理员们还要面对各种各样的突发情况。曾经有一个年轻男护理员，就在他转身倒水的工夫，病人就下床离开了病区。小伙子急得找了一晚上没有睡觉，事后他告诉金咏梅：“我从来没有想过这份工作需要有这么强的责任心。”

“他们年纪都很小，可能都没有这样服侍过自己的家人。他们面对的是前所未有的压力。”金咏梅感叹道。

## “这份工作是有意义的”

“行了行了！我知道了！你走吧！”病房里传来不耐烦的斥责声。宁文琦默默退了出来。

原来，一位上了年纪的患者以为自己输完液了，按了呼唤铃。宁文琦查看后发现液体并没有输完。她向对方解释了好几遍，并告诉对方吊瓶上有自动报警器，没有液体会自动报警。可不知是因为角度，还是深色瓶体不易看清，对方仍旧坚持已经输完了。宁文琦再解释，就被赶了出来。

这不是她第一次遇到这样的情况。刚工作时，有一次病人因为一点小事不耐烦，语气很冲。她没吭声，做完手头的事，躲到一边偷偷抹泪。哭完，她又笑着回去继续工作。“他们是病人，病痛我没法感同身受，但我能从专业和情感上理解他们。”宁文琦说。

支撑她坚持的，是病房里那些微小的温暖。

有一次忙得没顾上吃饭，病人知道后把家属带来的点心塞给她：“你怎么

## 以“精细到米”服务迎接假日大客流

(上接第1版)

淮海中路街道社区党群办副主任方璐瑶说，街道招募了600多位社会志愿者，除了为游客提供文明引导、多语种问答咨询服务，还排摸出一批有专业特长的志愿者，提供拍照、科普以及医疗保障等特色服务，以热情细致的服务让游客乘兴而来、尽兴而归。

在“小红书主理人花园”前，来自上海交通大学医学院的大学生聂雨榭正手持“十二花神”AR科普卡，为游客科普花吗？聂雨榭告诉记者，自己从小就喜欢花草草，平时也有研究，专门为花卉节又做了功课。很多游客，特别是小朋友对花卉植物问题很感兴趣，围着自己问个不停。

## 活动既有氛围又不过界

“五一”假期首日，爵士春天在西岸梦中心如期开演，同期举办YSL、Burberry等品牌快闪，西岸梦中心各大商户也推出各

类假日活动。面对大客流管理，西岸梦中心已经探索出一套“前置设计+动态运营”结合的方法。

中午，在西岸梦中心最具显示度的临江餐饮区，ConnieHe、兰巴赫、Tapa Tapa等热门餐饮商户一如既往地都是食客们的首选。西岸梦中心介绍，商场采用了弹性空间分隔和分区管理等办法。例如，为商户外摆、市集和快闪活动分别预留场地，还在沿江一侧集中设置外摆带便于统一管理。同时，西岸梦中心近期增加了更多导视牌，为游客明确主要的通行动线，实现快闪活动有空间、游人通行有保障。

下午，音乐爱好者小丁坐上了今年爵士春天首度推出的“爵士复古铛铛车”，在车厢乐队的伴奏下游览了西岸的沿江风光，沿途还有塔吊舞台、谷地花溪舞台等演出节点。不过，流动的音乐盛宴为管理带来了全新的挑战。JZ Music爵士上海俱乐部CEO助理张天宇介绍，“五一”假期，爵士春天的演出将从每天下午持续至晚上10点半，其间还有筒仓快闪、巡游乐队等活动。

## 加快发展先进制造业集群

想和行动统一到中共中央决策部署上来，凝心聚力抓好贯彻落实。

视察团表示，要促进科技创新与产业创新融合，构建深度融合型协同创新自主创新体系。要聚焦重点先进制造业集群高质量发展，建设高端化、智能化、绿色化先进制造业基地。要完善要素配置和政策体系，营造良好产业发展生态，梯次培育先进制造业企业群，推动国家级先进制造业集群加速向世界级迈进。要充分发挥政协委员主体作用，积

不远处的西岸凤巢商场也作为上海国际花卉节分会场，为市民游客呈现音乐与鲜花的盛宴，形成开放、富有活力的城市消费氛围。

记者注意到，与现场音乐表演相关的活动主要集中在沿江区域，这里酒吧、Live-house等业态相对集中，沿江空间自然形成了一条“声场缓冲带”。在重点活动和高峰时段，西岸梦中心还会通过分贝监测、现场巡查以及活动报备等方式，对音乐演出、户外活动的音量和时段进行实时控制，做到既有氛围又不过界。

“五一”假期，徐汇滨江公共开放空间联动滨江腹地的商务楼宇，继续开展停车联动。去年12月起，西岸传媒港的芒果广场、诺布中心、众腾大厦等楼宇的部分地下停车场已经开通“西岸生活”会员专享积分抵扣2小时停车活动，目前日均停放量已经超过4.8万车次，停车需求量较此前提升了67%，有效利用传媒港地下空间实现错峰停车，缓解了滨江区域的停车难问题。

极建言献策，为加快发展先进制造业集群、巩固壮大实体经济根基贡献智慧和力量。

全国政协副主席韩冬梅，全国政协常委李卫，全国政协委员、上海市政协主席胡文容，全国政协委员邱小平、王桂玲、王理宗、龙婉丽、伍爱群、刘辉、余晓晖、冷伟青、范峰、周志华、姚力军、秦斌、蔡建春、谭文英、工业和信息化部有关负责同志等参加视察。上海市政协副主席肖贵玉、虞丽娟、寿子琪等参加视察。

(上接第1版)

OSIC冰淇淋店店长朱祥宇明显感受到变化：“近期客流量涨了不少，顾客经常要排队等候。”门店营业额同步提升约两成，小店顺势推出“白玉兰芦笋”限定口味冰淇淋，一度卖到售罄。主营江南手工艺服饰的“大施裁缝铺”同样收获红利，线上营业额实现翻倍增长。店主施意趁热打铁，推出手工钩织蝴蝶胸针等花卉主题文创，20天便售出400多件。

一店一风景，街区花艺装饰贴合门店气质量身打造：冰淇淋店以白粉色花卉为主，搭配蛋壳造型点缀，呼应门店调性；裁缝铺选择悬挂墨色纸鸢，与中式雅致氛围相得益彰；花店则用浓艳花簇搭配各式花篮，自成一街街景。

与淡水路“街道牵头、小店协商”的做法不同，田子坊在公共区域统一设计之外，将门店空间创作权交给了每家小店。香氛文创店“画色天香”店主耗时两周，手工打造《戴珍珠耳环的少女》主题花艺装置，精巧的细节设计吸引新加坡游客进店深度游览，单次消费超5000元；“京扇子”门店以芦苇搭配淡雅花团造景，与苏绣扇品的清雅气质完美契合，诠释手工之美与花艺之韵。

溢出的花卉节让小商户收获的不只是流量，还唤醒了长效

## 国际花卉节：人民城市的浪漫表达

经营的思路。不少店主计划按季度更换花艺主题，让“四季花开”常驻门店，把节庆流量转化为街区常态活力。

## 花节新模式，落地民间创意

回到花卉节主会场，记者发现，今年上海国际花卉节的办节模式已迭代：从过去单一的政府办展、市民观展，走向全民共创、全民参与。

在新天地太平洋湖畔的草坪上，十几座形态各异的小花园散落其间。市民游客打卡拍照，美照发上社交平台，配文刷屏：“不在法国，在上海”。

这句话，说的就是这片没有围墙的“小红书主理人花园”。“50平雨林”将西双版纳的望天树、铁力木等热带植物搬进都市；旁边一座小花园用废弃的木窗框做架，种满角堇和常春藤，自带法式气质；还有一座以白色碎石和蓝紫色鸢尾为主调的花园，被网友戏称为“南法上海分法”……

这些花园的创作者，不是专业园艺大师，而是黄浦区绿化市容局与小红书联合从网上挖掘的素人和博主。他们的作品也许不像大师级展园那样“教科书式”完美，但容纳着旧物改造、低成本造景，带着普通人的审美直觉和生活气。

这份创作热情的落地，离不开政府与小红书的“双向奔赴”。“小红书主理人花园”由政府提供场地

不吃饭？你年纪这么小来干这个，太辛苦了。”

“大多数病人是很理解、很体谅我们的。”宁文琦说。这些瞬间构成了护理员们对这份工作的价值确认。不是宏大叙事，不是职业理想，就是病房里病人真心实意的一份关心、一句“谢谢”。

夏米佳也有类似的经历。夏米佳记得，一位七十多岁的老爷爷在烧伤科住院，每次她帮忙做点事，哪怕只是递一杯水、扶他坐起来，老人都会连声道谢“谢谢你，小姑娘！”“你真好。”……一天下来能听几十遍。

“他一直在认可你，感谢你帮他做的每一件事，让你觉得这份工作是有意义的。”夏米佳说。

当初，夏米佳要报考护理专业，母亲并不支持，“你这么年轻，去伺候别人干什么？”

宁文琦也遇到过类似质疑。她高中时学的是表演，因为考试失败没走成艺术这条路。以前的朋友知道她做了护理员，还拿了行业冠军，第一反应是“好辛苦，你怎么坚持下来的？”她知道，朋友藏在背后没有说出来的话其实是——你不是没护工吗？

免陪照护服务试点推行，截至2025年底，上海已有57家医疗机构开展这项服务，覆盖228个重症病区、685个普通病区，累计服务患者超过43万人次。但年轻人依然稀缺。

夏米佳班上52个同学，毕业后从事这一行的不到一半。有人去了药店，有人做了完全不相关的工作。“上过临床之后，有些人发现这份工作的辛苦超出了自己的预期，就选择做别的了。”

目前，上海七院的91名护工中有32人属于新组建的医疗护理员团队，其中有20人是从江苏省常州技师学院、山东医药技师学院等院校定向招来的毕业生，也就是夏米佳、宁文琦这样的“00后”。

刚开始时，科室护士长和同事每天都会找他们聊天，帮助他们消化情绪、理解这份职业的意义。“我们让护理员和护士共享办公室，每季度也有服务明星表彰，让他们跟护士一起上台领奖。这些都是为了增强他们对自己职业的认同感。”金咏梅说。

收入也是吸引“00后”加入和留下来的关键因素。目前每位护理员每月工资约11000元，扣除五险一金后到手有七八千元，同时还为他们提供免费的员工宿舍。

更重要的是，医院为他们设计了一套看得见的成长通道。“免陪照护护理员今后可以有很多职业发展路径，如临床专家(带教)、培训师(负责理论培训)、管理者(组长、楼面负责人)、高级技工(职业技能等级晋升)。学历提升也有平台支持。这样他们就知道发展的方向是什么。”金咏梅说，这套“组合拳”起了作用，半年多来，团队基本稳定，离职的很少。

在不大的CCU病房里，夏米佳每天都要走一万多步，最忙的时候甚至一天要走两万多步，回到宿舍洗个澡倒头就睡。

有人问她，你这么年轻，为什么要选这份工作？她说：“总得有人先去做。”

在免陪照护的试点病房里，这群“00后”用每天十几个小时的值守做着医疗体系里最基础也最不可或缺的一环。她们在翻身、拍背、喂饭、擦身的重复劳动中，一点一点地重新定义着“护理员”这个职业。

(应受访者要求，陆林燕、杨莲娣为化名)