



新时代 青年先锋

用青春和智慧守护幸福『夕阳红』

十年坚守，不负芳华

1项国家专利、1项全国大赛冠军、累计带教培训超2000人次、带出的2名00后学生在长三角养老服务技能大赛中双双夺魁——这是赵琼琼的青春成绩单。但或许谁都没想到，2016年她刚进入福利院工作时，面对纷繁复杂的工作，这位冠军也曾倍感压力。

如今的她已从护理员成长为上海市第一社会福利院生活区副主任，荣获全国民政系统劳动模范、上海市五一劳动奖章、上海工匠等称号。工作十年间，她从洗碗、喂饭的基础照料，到给老人提供情绪价值，再到发明适老辅具，这名90后用心重新定义了养老护理：它不是简单的体力活，而是一门融合医学、心理学、康复学的综合学问。

青年报见习记者 张振宇
本版均为受访者供图



赵琼琼以实际行动证明，年轻人在平凡的岗位上也能创造出非凡的成就。

从手足无措到坚定守护

赵琼琼，护理专业出身，同学大多进了医院。刚上班时，一名在医院工作的同学来找她，正赶上她在清洗老人吃饭的餐具。“我同学站在旁边，整个人都震惊了，问我为什么还要洗碗。”赵琼琼笑着说，“洗碗算啥？老人躺在床上不能动了，我们还要照顾他们的生活起居。”

那一年她21岁，在家也不怎么洗碗。但到了单位，她没觉得给老人洗碗是什么丢人的事。“这就是我工作的一部分。”

真正让她手足无措的，是老人的情绪。刚参加工作时，有一天，她没敲门就进了一位患有认知障碍的老人房间。由于认知

功能受损，老人被吓了一跳，手中的热水朝她迎面泼来。“我愣住了，觉得特别委屈。”虽然心里满是委屈，但赵琼琼也只是稍微停顿了一会儿，平复了一下心情，缓步上前安抚老人情绪。

从那之后，赵琼琼开始自己查文献、翻教材，了解老人常见的疾病有哪些，应该如何处理。“因为不了解，就会恐慌。不去主动学习，下次遇到类似的情况，还是不知道如何处理。”

如今，那位老人，除了自己的女儿，唯一还能辨认并信赖的人，就是赵琼琼。“我会经常去喂她吃饭，老人现在说话已经没有那么流利了，但我问她‘你还认

识我吗’，她会笑笑说‘认识’。”

工作时间长了，赵琼琼摸索出了一套方法论。她独创了认知症“三不五感”照护法，即不指责、不否定、不争辩，然后再从触觉、味觉、嗅觉、视觉、听觉五个感官维度入手，解决问题。

“比如患有认知障碍的老人容易忘记自己已经吃过药了，这个时候就可以用‘三不五感’法解决问题。”赵琼琼说，遇到这种情况，她不会否定老人，而是先夸赞老人对自己身体健康情况非常上心，然后再把刚刚给老人喂药时拍的照片拿出来。“看了之后，老人就明白了，问题自然也解决了。”

从苦寻无门到自主创新

在日复一日的陪伴中，赵琼琼靠着细致入微的观察，不断收获着老人的善意。除了基础的照料，陪老人说话、聊天，也是赵琼琼的工作。福利院中有一对姐妹，姐姐住在四楼，也就是赵琼琼原先所在的楼层。“当时我从姐姐口中得知，她的妹妹住在六楼，性格上有些大大咧咧，身体有些疾病也不当回事。后面我调到六楼后，就格外关注她的妹妹。”

在和妹妹接触的过程中，有一次她和赵琼琼说自己最近几天出现了头晕的症状。“我当时就联想到我妈妈了，因为我妈妈确诊高血压之前也经常头晕。”但当赵琼琼和她讲起这件事时，

对方仍旧不以为然。赵琼琼提了一个建议，让她连测一周血压，如果血压偏高，就去看病。

一周时间很快过去，测量结果显示老人确实存在血压偏高的情况。随后她也听从了赵琼琼的建议，前往医院就诊，症状很快有所好转。从此奶奶有什么事都找她：网购鞋子不知道选哪双、跟其他老人闹别扭来诉苦……“我就陪着她，提供点情绪价值。”提供情绪价值，让赵琼琼成为老人的“好朋友”，但她并不打算止步于此。她所发明的具有升降结构的实木垫脚凳，获得了国家专利，也成了老人的“好帮手”。而这款脚凳的发明过程，要从照顾一位患有小儿麻

痹症的老人说起。

“这位奶奶来福利院之前，很多年都没下过床了，我想帮她。”赵琼琼先把床头一点点摇起，30度、60度……坐半小时后，她把老人扶到康复皮椅上。由于老人的身高只有一米四左右，脚无法够到康复皮椅的踏板，只能悬在半空，这一幕让赵琼琼心里一酸。

为了让老人的脚有“着落”，赵琼琼在各个电商平台搜了个遍，但始终找不到一个可伸缩的垫脚凳。“既然买不到，我就自己做一个。”后来福利院得知此事后，找到了上海民政集团，把垫脚凳做了出来。从此，那位奶奶的脚，再也不用悬空了。

从承接薪火到照亮前路

作为“上海市劳模工匠创新工作室”的带教人，赵琼琼带教过不少00后学生。这些年轻人很多是养老服务与管理专业毕业的，“理论基础比我强”。但理论和实践之间，有她熟悉的沟壑。

一名00后学生要给体重约180斤的老爷爷翻身。爷爷是卒中后偏瘫，那种沉重感，是之前教室中使用的模拟人教具所无法比拟的。徒弟翻不动，转过来问她：“为什么我翻不动？”赵琼琼现场耐心指导：“腿要扒开一点，力气往两处分散。弓字步，腿稍微打点弯。一只手扶住肩膀，另一只手托住腕部到膝窝那里，这样才能使上劲。”

在赵琼琼看来，身教重于言传。她还记得刚入行时，带教师傅对她说：“吃别人不能吃的苦，干

别人不想干的事。大家要眼中有光，心中有爱，手中有活。”她把这句话记在笔记本上，用整整十年的行动去践行。如今角色转换，她也像当年的师傅那样，用行动传递着这份信念。“我相信‘其身正，不令而行’这句古话，只要我做得好，我的学生也会成长起来。”

除了带教学生，赵琼琼也将自己的心得与经验带到了更广阔的舞台。她累计带教培训超2000人次，并通过公益讲堂、媒体课程和区域养联体建设，让上万人次受益，推动优质服务资源普惠共享。她还把在竞赛中锤炼的技能和所学知识，悉数用回护理一线，逐步形成了一套实用、可复制的服务标准体系。

从接过师父手中的那盏灯，到自己也成为照亮后来者的一束光，赵琼琼用了十余年。如今，她和她的学生，正将这份温暖与专业带到更多地方，为养老事业注入源源不断的青春动能。

