23岁的养老院院长：从护理员做起，3年成为最年轻的院长

我的笑对老人来说很重要



何芙蕖和穆爷爷在养老院大厅聊天。



何芙蕖

查房、写工作日志是何芙蕖每晚入睡前必做的事。2001年出生，今年23岁的她是佰穗养老（前进分院）的院长。

9月29日晚11时，何芙蕖挨个房间检查老人的睡眠情况。确定一切正常后，她回到宿舍，将查房情况和完成事项一一写进每日工作日报里。

“张成（化名）胸口发现伤口，疑似皮疹后期或隔衣服挠破，已碘伏消毒并涂抹莫匹罗星软膏；崔秀（化名）一口痰呛在喉咙后测血氧86、心率176，吸痰、吸氧后情况已稳定……”

何芙蕖毕业于武汉民政职业学院老年服务与管理专业。2021年7月至今，她先后在3家养老机构任职，从护理员、楼管长一步步做起，如今成为佰穗养老众多分院里最年轻的院长。

听着简单，事杂又多

2023年3月，何芙蕖入职湖北佰穗服务养老有限公司，因专业对口加上有一线工作经验，她成了光谷分院的一名储备干部。经过一年多的培训和考查，于今年7月成为前进院区院长。她的直属上司刘旭表示，公司管理人员大多年龄不到30岁，何芙蕖是最小的，能力却不输其他人。

9月28日上午9时，记者到达位于江岸区前进四路的养老院时，何芙蕖和两个护理员正盯着老人们做早操，防止活动中发生意外。记者看到，大部分老人都坐在轮椅或座位上，只能活动上半身，只有极个别老人可以全程站着活动身体。

该养老院目前入住28位老人，年纪最大的101岁，最小的62岁，大多是阿尔茨海默病或中风患者，自理能力偏低。作为院长，何芙蕖手下配有3个护理员，1个保洁，1个消防安全员，1个储备干部。而她的工作主要是统筹团队，维护养老院正常运营。“听着简单，但事情又多又杂。”

她介绍，除了早晚两次查房，给有需要的老人敷药、烤灯外，她还要负责家属联络工作，巡查院内卫生、消防安全、大功率电器使用情况，给护理员进行心理疏导，开工作总结会，核算员工工资及月度成本，制定下月资金支出与回笼计划等等。

“院长也得会做护理员的活。”何芙蕖告诉记者，部分老人可能出现大小便失禁、情绪突然异常之类的突发情况，护理员忙不过来时，她会主动搭把手，帮老人洗澡，更换床单，安抚情绪等。“这样既能更快解决老人的问题，又能让员工觉得我不是个光动嘴皮子的领导。”

采访过程中，何芙蕖时而被这位爷爷叫过去唠叨几句，时而被那位奶奶叫过去弄电视，老人们都叫她“小何”。魏爷爷今年94岁，他很喜欢跟何芙蕖分享自己年轻时的故事，小何每次都会耐心聆听并给予积极的反馈。魏爷爷告诉记者，小何是个实诚人，见谁都笑呵呵的，大家都很喜欢她。

委屈极了，却没有哭

何芙蕖并非一直游刃有余。她第一次感受到这个行业的难处是2021年7月，实习的第一天。作为一名老年服务与管理专业的学生，她曾一度以为自己将从事管理工作，不太需要亲自照顾老人，没想到实习时却被分到某养老院的“失智区”做护理员，负责照顾数名几乎没有行动和思维能力的老人。

据她回忆，第一天中午，她正给一位90多岁的老人喂饭，对方咳了几声，然后就大小便失禁了，当时她整个人蒙在了原地，几分钟都没缓过神来。直到旁边一位40多岁的护理员阿姨轻描淡写地安慰她说：“没事儿，这很正常。”

这是何芙蕖第一次想打退堂鼓。好在周围领导和同事体谅她年纪小，都很照顾她，没有一上来就让她做老人贴身的活，她也慢慢开始适应养老院的环境，甚至掌握了与老人沟通的方法。比如，不能说太长的句子，要大声发出两到三个字的指令，最好配上对应的动作吸引老人注意。

但半个月后，给一位84岁的奶奶喂饭时，她再次遭受了打击。对方是一名阿尔茨海默病患者，开心时会让何芙蕖称呼她“小花”，不开心时就闹情绪不吃饭。这天，何芙蕖端着饭碗哄对方说：“小花！吃饭！”原本毫无反应的奶奶却伸手打了她一巴掌，她的脸颊迅速红肿起来，甚至产生了耳鸣。

她为什么要打我？我做错了什么？何芙蕖说，这是她20年来第一次挨打，委屈极了，却没有哭，还继续把饭喂完了。后来在同事的安慰下，她才知道部分阿尔茨海默病患者具有攻击性，不少护理员因缺乏经验挨打，熟练后才琢磨出了躲避技巧。经此一事，她再次产生了退缩的想法。

坚持下来，越做越好

“能坚持到现在得感谢我爸。”何芙蕖是湖北襄阳人，家庭条件较好，基本没吃过苦。高考填报志愿时，因为从小由爷爷奶奶带大，对老人有种天然亲切感，她选择了老年服务与管理专业。父母虽没反对，却并不看好，认为她吃不了这个苦。所以当她向父母诉说实习时的遭遇时，爸爸表现出一副“如我所料”的态度，这让她心里十分难受。

在何芙蕖父亲看来，成年人得为自己的选择买单，既然当初选择了这个专业，就不该遇到难题就放弃。尽管妈妈一再表示坚持不下去就算了，家里不缺她每个月四五千元的工资，但每每何芙蕖真想放弃时，脑海里都会浮现爸爸说的话。

“别人能做的，我凭什么不行？”凭着这股劲，她坚持了下来。从最开始面对老人大小便失禁就傻眼，到后来可以面不改色地处理弄脏的衣物；从最开始给老人洗澡需要心理建设，到后来可以把老人当孩子看待；从最开始喂饭和洗澡时害怕被攻击，到后来摸清每个老人的性格和发病征兆……不知不觉中，何芙蕖越做越好，甚至忘记了跟爸爸较劲。

今年3月，何芙蕖接到爸爸的电话，居然对她说如果觉得太辛苦就不干了，这让何芙蕖十分震惊，也终于释怀了。她这才发现，自己坚持下来的原因不仅仅是和爸爸较劲，也是因为这份工作带给她的成就感和使命感。

万阿姨今年56岁，是何芙蕖院里的护理员。在她看来，院长不仅管理能力强，还很体谅员工，上任两个月不到就把院里大小事务管理得井井有条。采访中，万阿姨多次提到何芙蕖十分爱笑，让身边的人都深受感染。

“老人和同事都跟我关系很好，领导也很器重我，我没有理由辞职。”她说，和自己一届毕业的同专业学生共40多个，目前只有不到5个在从事相关行业，业内年轻人占比很少。提到这一点时，她感叹道：“虽然大多数年轻人不愿意干这行，但每个年轻人都会变老，我能干就继续干吧。”

文图/记者樊友寒