

新职业 新动力

# 照护的是健康 守护的是家庭

健康照护师梅琪:人行门槛不高,但需要耐心和爱心



**记者金鑫喆报道** “每天要给病人肢体按摩两到三次,像这样多做做手脚弯曲运动。”在杭州上城区一位瘫痪病人的家中,健康照护师梅琪正耐心地给病人做着肢体按摩,同时向身旁的病人家属展示着基础康复训练的操作,“你们也可以和他聊聊天,告诉他今天发生了什么事情,对于恢复也是有好处的。”

身作为一名95后,梅琪转行健康照护师已经有两年了,“平均每天要为两个家庭提供照护服务”。在这之前,她在医院做了5年护士,拥有丰富的照护经验。

2020年,“健康照护师”作为新

职业,被纳入我国职业分类大典。与传统的保姆和护工相比,健康照护师需要掌握基本医学护理和生活照料复合技能,是既要懂健康维护又要懂生活照料的健康照护职业人才。

**这份工作没有想象中的简单**

“一开始是为了追求一份更加自由的职业,就关注到了健康照护师这个新职业。”梅琪介绍,目前她是通过网络平台在线接单,“我可以根据自身情况选择合适的订单,包括服务对象、服务范围、服务时间之类的,都可以自主选择。”

“当时觉得只要上门做好照护

工作就好了,剩下的时间多自由啊!”从业之前,梅琪是这么认为的。然而,真的接上单后,她才发现这工作并没想象中的那么简单。

在接收到客户的需求订单后,要经过沟通了解、病情整理、制订方案、准备耗材等一系列流程。梅琪认为只有充分准备之后,上门时才能有针对性地为客户提供最适合的照护,为家属提供最科学的指导。

“人行门槛不高,但工作难度不低。”梅琪介绍,像照护瘫痪老人时,连换衣服这样简单的工作也会具有挑战性。因为瘫痪,老人四肢会变得弯曲僵硬,蜷缩严重。穿衣服时,梅琪需要将老人的手给“掰”开,才能将衣服给套上。更难的是长期卧床加上年纪大了,老人骨质疏松,梅琪需要时刻注意手上的力道,否则很容易导致老人骨折。即使操作熟练,为老人擦洗身子并换上衣服,也要花上二十多分钟。

**被需要被肯定的感觉是幸福的**

健康照护师要接触形形色色的家庭,这些家庭都因为各种各样的原因需要帮助。而也正是这份被需要,让梅琪觉得这份职业很有价值。

梅琪的客户中有一对老年夫妻,年近七十的老太太因为全身瘫痪常年卧床。两位老人的子女都在外地工作,由于经济原因,家里无力承担一位住家护工的费用,只能靠老爷爷独自照料老太太。

“老太太的皮肤情况并不好,部分皮肤受到感染,出现了红臀。”梅琪说,第一次走进老太太房间的时候就闻到了很大的异味,老爷爷虽有心照护,但因为缺乏相关知识不知道该怎么护理。于是,梅琪在帮老太太做完皮肤评估、全身清洗以

及肢体按摩等一系列工作后,为老爷爷介绍起日常照护的细节,“每次大便完后一定要翻身”“可以用痱子粉擦拭保持屁股干燥”“再添加一个翻身枕防止压疮”……

如今,梅琪照护老太太已有一年,每个月上门进行一次皮肤评估,老太太的皮肤情况已有明显好转。在她的指导下,老爷爷也从“我不知道”“我不会弄”到能独自完成日常照护。在梅琪看来,“被需要被肯定的感觉是幸福的,让自己动力满满。”

**市场前景广阔**

据人社部日前发布的《健康照护师就业景气现状分析报告》中,一项针对2020年全国健康照护领域从业人员的调查显示,这一群体中,主要分布在医疗服务、康复服务、养老服务、孕产妇婴幼儿服务、家政服务等行业。

梅琪对健康照护师未来的发展前景十分看好。去年,她成为了公司的讲师,为来自各行各业的学员提供健康照护师的课程培训。“已经有400人左右的学员通过培训获得了健康照护师资格证。”梅琪介绍,这其中不乏想通过培训提高服务水平和质量的从业人员,还有很多学员是为了增加自身技能,想探索发展一门长期稳定的副业。

据预测,未来5年我国健康照护人员的市场需求在500万人以上,市场需求和从业人员数量将会呈井喷式增长。

“照护要有耐心,对人要有爱心。”梅琪说,这是她的工作标准。“希望更多有耐心、有爱心的人加入到健康照护师的队伍中来,一同做家庭健康的守护者。”

## 黑夜跳河救人 这个“中国男孩”真帅



横峰街道相关负责人和民警一起给陈涛送上鲜花和荣誉证书。

**通讯员郑灵芝、沈益峰、阮佳琦报道** “救人一命,凡人英雄!”连日来,一位95后小伙黑夜跳河英勇救人的事迹,在温岭市横峰街道广为传颂,大家无不竖起大拇指为他点赞。

**黑夜勇救落水者**

小伙子名叫陈涛,1996年出生,来自四川省泸州市,目前在横峰街道一鞋厂打工。

5月10日晚7时许,陈涛在横石路东洋便民服务站旁的河边钓鱼。刚坐下不久,他就听见一阵急促的喊叫声:“救命啊,救命啊!”

陈涛赶紧放下手中的钓鱼竿,循着呼救声跑过去,只见一个身影在河中挣扎。来不及犹豫,他脱下长裤就跳进了河里。

“落水男子应该是喝醉酒了,整个人很沉。我用身体顶着他往岸边游,一边游他还一边吐。他很强壮,体重应该有180斤的样子。”身材瘦小的陈涛只有110斤,他回忆道,顶着男子每游一步都很吃力,当时就是凭着救人的一股勇气将男子往岸边顶。

在陈涛救人的过程中,接到报警的横峰派出所民警也赶到了现场。民警一边呼喊,一边将救生圈和绳索一并扔下去,让陈涛把救生圈先给落水者套上,同时打开手电为其照亮方向,指引他从河堤的另一处角落安全上岸。

大约过了半个小时,陈涛在民警和消防员协助下将落水者拖上岸。而此时的陈涛早已筋疲力尽,浑身都湿透了。他将落水者交给民警和消防员,确保男子已无大碍后,转身离开了。

**不让英雄“埋名”**

这一黑夜勇救落水者的感人事迹,在当地很快传为佳话。横峰街道相关负责人知道后,开始寻找这位救人英雄。

在街道和派出所的努力下,终于找到了这位“中国男孩”,他是温岭市岭屿

鞋业的一名工人。救人的事迹,陈涛在同事面前只字未提。

“直到街道工作人员找到我,我才知道陈涛救人的英雄事迹。”鞋厂负责人焦润卿说,陈涛是今年3月份才来厂里上班的,为人诚恳,做事踏实,厂里的脏活累活他都抢着干。

焦润卿第一时间发信息到员工群,表扬陈涛的行为并号召大家向他学习。同时,他还奖励给陈涛现金1000元。

“今天我代表街道党工委、办事处向你致敬,你救人的事迹很感人,你的正能量事迹值得全社会向你学习……”5月13日,横峰街道党工委委员陈乐阳带着鲜花和奖金来到鞋厂,看望慰问陈涛并给他颁发荣誉证书。陈乐阳一再表示,街道努力找到陈涛,是不想让英雄“埋名”,更想要大力弘扬这种见义勇为精神,传播社会正能量。

“我觉得这件事其实很平常。在我心里,英雄要做的比这更伟大的事。”面对赞扬,陈涛谦虚地说,这是接近本能的行为,不值一提。

**“中国男孩”获点赞**

5月13日,陈涛再回到事发发现场时,家住河边的几位村民立马认出了陈涛。

“‘中国男孩’,那晚救人的是你吗?”“那晚挺冷的,你后来没感冒吧!”“你做的这是大好事,为你点赞!”村民们关切的问候,让陈涛十分感动。

那么,村民为啥叫陈涛“中国男孩”呢?原来,救人当晚,陈涛身穿一件黑色T恤,前面印的红色字体“中国男孩”赫然醒目。因为天黑,大家看不清他的脸,只记住了他胸前的红色“中国男孩”字体。

“我当时以为这位小伙子是落水者的家人,后来知道是素不相识的陌生人。天那么黑,水那么冷,跳下去救人太不容易了!”家住河边的村民金彩琴竖起大拇指说,这两天大家都在讲“中国男孩”救人的事迹,为这位“中国男孩”点赞!

青年工匠的蜕变:

## “一专多能”是一次次缩短差距的收获

**通讯员邱蓉蓉报道** 走进纳爱斯丽水总部的牙膏车间维修间,有些许机油味飘散在空中。叶松林坐在桌前,正在与机电车间的同事商讨着新一轮培训的主题。这一次的 skill 交流培训,也是纳爱斯搭建的跨班组、跨工序、跨车间员工互相学习的最新平台,有助于“一专多能”综合型技能人才的培养。

最近,叶松林正式收到“浙江省青年工匠”的人选证书。身为公司资深的维修工,这是他十多年奋战在维修一线,攻坚克难、力争创新的收获。

**潜心“拜技” 恰与青春共成长**

2009年,松阳县职业中专毕业后的叶松林成为纳爱斯的一员。从青涩的技校学生转变为熟练技能工人,这一过程并不容易。“刚来时,发现实际接触的设备和书上学到的还是不太一样,经常要和机器‘死磕’。遇到难题时,我会翻阅设备图纸和电路图,找同事请教,希望能从中找到一丝丝的突破点。”叶松林感慨道,“有时候这一‘磕’就到了半夜。但只要能解决问题,就是值得的。”

一次,为了适应市场需求,纳爱斯拟推出一款25g规格的短款小牙膏。由于该规格的牙膏空管短,低于封尾及切尾结构的最低生产要求,现有的灌装设备无法生产。购入新设备不仅花费大,调试也需要大量时间。“我来试试。”正当大家束手无策时,叶松林主动揽下了任务。

现有管帽高度问题是首要解决的。管身无法修改的情况下,如何解决因管帽不够高,设备无法正常生产的问题呢?叶松林看了看脚下的鞋子,联想到垫鞋垫,可以在管帽内孔底部制作一个管帽专属的衬套,采用“内增高”的方式垫高设备内部,灌装时设备就能与牙膏管身“亲密接触”。这一试,还真成功了!

管帽高度刚解决,又一个新问题出现,机器人取管时就像“赶鸭子上架”,牙膏空管一个两个接着掉落在地上。叶松林又开始带着团队进行深入研究,发现是灌装吸管时取管与插管贴合不

紧密、触及深度不够导致的。为此,叶松林和小伙伴一起重新绘图制作内部机械夹具,使得取管与插管能够充分贴合。这样一来,问题解决了,设备也能正常高速运行了,一个自制的、非常规的牙膏“喂管机器人”横空出世。

“这个‘喂管机器人’能又快又好地生产短款牙膏,还大大降低了成本。现在还有了升级版,不仅美观耐磨,还能更加快地实现更多不同规格牙膏灌装的需求。”牙膏车间主任李红光自豪地介绍。

**从“工”到“匠” 奔跑中完成蜕变**

在同事眼中,叶松林热情好学、积极上进。“攻关的过程经常会发现自己有很多知识或者技能的空白,只有填补上空白,我才能更好地满足工作的需要。”叶松林说。

有一次,一台进口喷胶机的某个点位的喷头异常,叶松林随即开始从设备自身查找原因,检查了半天,愣是没有找到。无奈之下,找来机电车间的电工一起来解决问题,结果电工来了没过一会儿,就发现了问题是出在PLC控制系统上。

在电工看来的这点小问题,叶松林用了两天也没琢磨明白。技术的差距,让他萌发了继续深造的想法。于是上班的时候就认真钻研设备,下班就开始复习功课,最后成功取得了大连理工大学电气工程及其自动化专业的本科学历。

在日复一日的刻苦钻研中,叶松林从一名普通技工逐渐成长为一名兼能维修、电等多工种的复合型技能工人,并取得累累硕果:自主设计制作牙膏开口检测专用探测模具,为公司节约成本30万元;改进万花筒牙膏输送带,使得生产效率提高36%;参与低成本自主创造牙膏高速圆角切尾设备,节约成本近200万元……

叶松林也不吝啬分享自己的技能,成为“师徒制”的忠实践行者。通过不定期举办专项设备处理方法交流,促进跨班组、跨工序、跨车间员工互相学习,积极为企业培育后备人才。

## 青蓝相继 传薪火

近日,杭州市公交集团组织开展“名师带徒”结对签约暨“劳模工匠宣讲团”主题宣讲启动仪式。

活动现场,6位劳模名师和徒弟代表签订了“名师带徒”协议书,徒弟向师父敬茶、行拜师礼;全国劳模、劳模工匠宣讲团宣讲员、28路司机孔胜东作了主题教育宣讲发言。

之后,举行了集团青年“面对面”座谈会,青年员工把从工作中收获感悟、遇到的问题与集团领导进行了交流探讨。集团领导在倾听了青年员工的心声后,结合自己的工作经验,为青年员工答疑解惑,鼓励青年不忘初心,立足本职,不断提升自我。

**通讯员黄佳琪 摄**



## 客户“沟通难”? 服务“难沟通”? 不存在!

通过“心级服务”,他们赢得客户5星好评多多

**记者金钧胤 通讯员刘园园、何潘红、邱丽娟报道** “客户为根 服务为本”这句话是浙江移动丽水分公司(简称“丽水移动”)的企业核心价值观,同时也是丽水移动市场经营部客户服务中心的服务宗旨。前不久,丽水移动市场经营部客户服务中心获得了“浙江省工人先锋号”荣誉。

丽水移动市场经营部客户服务中心于2010年成立,主要负责丽水所辖10个县(市、区)的综合信息服务、通信保障、咨询投诉处理等工作。近年来,客户服务中心持续提升服务品质,创新服务模式,全力打造“心级服务”品牌形象,赢得客户点亮5星好评。

**倾听客户需求,“线上服务”更走心**

“大家好,我是丽水移动客户服务官。”每当摄像机指示灯亮起,丽水移动党委委员、副总经理牟宜谊就会化身网络主播,以“服务官”的身份来到镜头前,与客户进行“面对面、心贴心”的互动交流,聆听客户意见及建议,并用通俗易懂的话语,实时解答了5G网络、千兆宽带、家庭WiFi覆盖等客户

关心的问题,让服务不再“难沟通”。

这是丽水移动市场经营部客户服务中心打造的服务工作品牌——“总经理接待日”,通过总经理与客户“面对面”交流,增进互动,补足自身服务工作中的漏洞。

客户服务中心主任周一非告诉记者,除了能当场解答的,客户服务中心的工作人员会把无法直接解决的问题记录下来,在直播结束后进行汇总整理,并移交公司相关部门协调解决。

自从“总经理接待日”开设以来,已经累计收集客户意见和建议55条,在网络、资费、窗口服务等方面新制定了72条优化举措。“通过‘总经理接待日’直播活动,拉近了丽水移动与客户的距离,让客户充分感受到了真诚、热情和专业的“心级服务。”周一非说。

**着力做好细节,“咨询服务”更用心**

“您好,这里是丽水移动,您现在方便接电话吗?”周铄的一天又在标准问候语中开始了,她是客户服务中心投诉处理员,每天处理客户们的业务咨询、投诉建议等。在外人看来,她的

工作枯燥乏味,可能还自带负能量。但对于周铄这位坚守在客户服务岗位十余年的老员工而言,她却在日复一日的工作中找到了价值,“把客户当朋友、当亲人,将每个细节考虑到,永远为客户多想一点。”

记者了解到,周铄所在的客户服务中心投诉处理组是一个365天不停歇的班组,共16名投诉处理员,月服务客户超2万人次,处理工单超1.5万,投诉处理满意度高达96.8%。

近年来,投诉处理组发现“银发团体”的咨询占比高了起来,反映出老年群体对各种数字化应用的不适应。为帮助老年人跨越“数字鸿沟”,丽水移动客户服务中心积极推出“银发暖心”服务举措,专程为老年客户开设手机课堂,辅导老年客户使用智能手机,活动已累计开展260余场,覆盖人群超万人次。

**及时响应诉求,“网络服务”更贴心**

“您是说东苑小区部分居民的网速变慢了是吗?我们马上过来。”接到群众反映,由丽水移动客户服

务中心党员组建的义诊工程师服务队,第一时间携带工具前往现场。经检查发现,这些居民家中使用的是百兆路由器,而老旧款网线,义诊工程师服务队立刻开展“路由焕新升级”公益服务,并帮这些居民更新了网线和布线方式,在提升网速的同时兼顾室内美观。

一直以来,丽水移动客户服务中心党员带头发挥先锋模范作用,积极推动以线上主动关怀和线下上门服务相结合的模式,系统化推进宽带客户服务中心的主动服务工作。线上打造集中运营平台,依托移动微管家平台与客户在线一对一沟通,解决了“沟通难”的问题;线下组建义诊工程师服务队,客户服务中心党员需要通过相关培训并认证合格后,方可持“宽带薪义诊认证合格证书”上岗。

在一次次“心级服务”中,客户服务中心始终秉持着匠人匠心,近三年,丽水移动客户满意度一直走在浙江前列,“载誉归来,我们将以更高的标准要求自己,让服务的脚步走得更稳,行得更远。”周一非说。