

省五一劳动奖章获得者、广州市老人院康复班长肖露:

11年精心照护 做失智老人的“贴心小棉袄”

■全媒体记者 林婷玉 通讯员 李永淳

一加一等于多少?老人答不上来,迷茫地看着肖露。肖露随即握住老人拿粉笔的手,耐心细致地教老人如何进行训练,一遍又一遍,直到老人学会为止。面对老人的异常行为,她也从不黑脸,只是在一旁轻轻抚摸着老人,用充满爱意的眼神看着老人,用温暖的安慰和鼓励唤回失智老人。照护、陪伴失智老人正是肖露的工作常态。

探索出失智老人的照护模式

老人失智症(即阿兹海默病症),其典型之起始症状为记忆障碍。肖露的工作场所是专为失智老人设计的全国首座失智服务大楼慈慧楼里,这里生活着近250名生活不能自理的失智老人,除了记忆力下降,认知能力差,生活不能自理,还伴随很多行为问题,如到处游走、随地大小便吐口水、收藏物品、打人骂人等激越行为,这也是肖露开展护理工作的重点和难点。

怎么样为失智老人制定个性化、多元化的康复训练方案?“找到正确的原因才能找到正确的对策”,肖露告诉记者,针对失智老人的特点,首先要做好评估分析,出现的原因。其次要清楚了解老人的所

有情况,比如认知程度、自理能力、兴趣爱好、性格特征等等,结合老人的实际情况和需求提供最人性化的服务。另外还要理解接纳老人,用爱心和耐心去服务才能收获好的成效。从生活护理、心理护理、精神慰藉、康复服务等方面,肖露不断探索适合失智老人的照护模式,从业至今11年已形成了独特经验。

肖露告诉记者,在失智早期阶段进行康复训练,效果更好,能明显改善其认知功能,保持原有能力提升生活质量。到了后期造成的创伤是不可逆的了。

开创5种特色失智康复疗法 成效显著

在慈慧楼2楼,肖露搀扶着陈婆婆从贴有吉祥路字样的走廊转到另外一个走廊。记者发现,长寿路、北京路等具有特色老广州路名的标识贴在每个走廊转角处。“失智老人认知能力缺损,容易发生走失、跌倒、误食、意外伤害等情况,对老人的生活环境进行改造,有助于康复治疗。”肖露告诉记者,凭借清晰的标识,失智老人可以找到回房间的路。此外,肖露还创新设置了认知训练室、感官刺激室等功能

室,减少失智老人不良行为问题的发生,使老人生活能力得到锻炼,能够更多地参与生活,融入生活,为老人营造一个温馨的家。

2010年肖露任职认知康复班长。创新园艺治疗、音乐治疗、模拟购物、宠物疗法和车站心理疗法,肖露从失智老人的照护需求出发提出的5个服务项目,成效显著。

在繁重的工作中,她总会遇到一些“突发事件”。有时候,在为老人开展认知康复训练的过程中,失智老人产生抗拒心理,不配合护理和训练,甚至向她吐口水。面对这些情况,肖露会细心、耐心、爱心去化解难题,从不把老人的这些行为放在心上。

传帮带

为年轻人就业提供技术指导

随着老年化社会的到来,很多人会选择到机构养老,养老护理人才需求急剧上升。“要做好养老服务单靠一个人是不行,需要团队和人才,所以我们非常重视人才培养,呼吁更多的人加入到我们的队伍中来。”在肖露看来,在培养年轻人的过程中要为他们打造社会敬老爱老、助老的孝道



肖露带着老人来到模拟车站等车 林婷玉/摄

文化氛围,经常进行职业道德培养,培养为老服务的良好情怀。此外,在工作中提供技术指导,针对性进行培训,用体验式的教学方式让大家真正掌握照顾技巧和沟通技巧,经常组织大家座谈,讨论个案,分享经验。还要为年轻人进行职业生涯规划,让大家找到目标和方向,找到自己的价值,更好地投入到养老事业中。

省五一劳动奖章获得者、广州顺丰速运有限公司收派员邓兴斌

为客户创造最佳的服务体验

■全媒体记者 王艳

当下,中国电商发展进入井喷期,网购逐渐成为市民最喜欢的消费方式。作为新兴服务行业,市民对于快递的要求就是“快”,而广州顺丰速运有限公司收派员邓兴斌将这一体验发挥到极致,在顺丰快递黄埔营业网点工作11年来,他经常是客户一个电话20分钟内就到达收件,快递件到网点后的两个小时内,一定会派到客户手中,为客户创造最佳的服务体验。

急客户所急,收发件快而准

邓兴斌是湖南郴州人,2002年从部队转业后,来到广州,在开发区一家公司做保安。2007年12月,已经做到保安队长的邓兴斌离职做了一名快递员,“那时候快递业发展迅速,感觉应该是一个前景广阔的职业,恰好家附近的顺丰网点招聘,我连年终奖都没有要,就来顺丰应聘了。”

入职顺丰后,邓兴斌被安排到黄埔林路营业站,负责大沙地商业街、横沙村以及广州市第八十六中学的收派件工作。那时顺丰的市场占有率并不高,市民还是认可邮政等物流方式,邓兴斌一天的收派件也就在30件左右。

“客户对我们的要求就是安全和快。”邓兴斌告诉记者,一名优秀的快递员一定做“最好的客服”,急客户所急。为了建立客户的信任感,他训练自己快速打包,做到



邓兴斌在工作中

王艳/摄

用胶带缠绕纸箱时用手腕力扯断胶带,连剪刀等刀具都不用。每次出发派件之前,他会细致分析,规划好投递路线。派件时,邓兴斌的最高纪录是分拣、细分、出仓扫描、交接后,20分钟内将快递送到客户手中。他要求自己做到快递件到网点后的两个小时内,一定要派到客户手中。收件时,经常是客户一个电话他20分钟内就到达,微信下单能在1小时内到达收件。

他还根据客户需求,进行个性化服

务。在一次收件中,一位客户寄出一票十万火急的香港即日件,当时已近截单时间上午10点半,“这个快件如果当天到不了香港,可能会对客户造成巨大的损失,无论如何都要及时送达”,邓兴斌立即报告主管,协调安排车辆将快递件接回仓库,最终保证了快件当天晚上到达。

邓兴斌的热心服务得到了客户的认可,他的业务也从最初的一天只能收30多

单,慢慢增长到每天180到200件,客户评价说,“顺丰最好的客服就是邓师傅,遇到问题找他都能解决。”

热心帮助后辈

用爱心温暖同事心

如今,邓兴斌已经成了网点的“老师傅”,还带着一支14人的团队。对每一位新入职的员工,他都关怀备至,辅导新员工时认真负责。快递小哥马其云上上班第一天,看见摆了一地的货件,直接懵了,根本不知道从哪下手。邓兴斌见状,主动帮忙,手把手教马其云怎样按照出发的路线归放快件,派发重快件时有哪些技巧,和客户打交道的时候要注意哪些礼节。

去年,热心肠的邓兴斌,被同事们推选为网点的工会代表,对于邓兴斌来说,公司就是他的另一个家,网点同事就是家人,只要同事们一有困难,他总是挺身而出予以协助。去年10月,同事唐福建的孩子生病,整天闷闷不乐,邓兴斌主动和唐福建谈心,了解情况后,将唐福建的情况汇报给工会,帮他申请到工会的慰问金。在每年的夏送清凉、冬送温暖、高峰慰问等专项活动期间,邓兴斌总是利用自己的休息时间,为同事们准备好爱心糖水、爱心汤、爱心早餐等,犒劳辛苦了一天的兄弟们,用工会红马甲温暖着同事们的心。