

王震的汽车后备箱,总是装得满满当当的。生理盐水、注射器、胃管、导尿包……凡是医疗护理中常用的耗材,在那里面基本都能找得到。

3年前,王震从当时供职的医院辞职,成为一名全职“网约护士”。自那时起,他的工作就变成了开着自己配备了“微型护理站”的汽车,奔走在北京大大小小的居民区之间,为有需要的家庭提供上门医疗护理服务。

第五次中国城乡老年人生活状况抽样调查显示,目前我国失能老年人约3500万,占老年人口总量的11.6%。据测算,到2035年,我国失能老年人将达到4600万,到2050年达到5800万。他们中大多数均需长期且频繁的医疗照护。另外,一些术后或慢性病患者也面临就医不便或综合成本过高等问题。

在此背景下,越来越多的家庭对居家医疗护理有了迫切的需求。很多时候,当王震敲开一扇又一扇家门,呈现在他面前的,除了患者身体上情况各异的症状,还有疾病带给一个家庭的变化以及人们各不相同的与之长期对抗、共处的故事。

从医院到家庭

7月的一天中午,北京市朝阳区的一个小区里,戴上口罩、穿好鞋套后,身背巨大双肩包的王震按约定时间走进了陈兰(化名)阿姨的家。和平时一样,当天王震也穿了一身白衣白裤——这是长期在医院工作的经历给他留下的习惯。

2012年,从护理学专业毕业后,王震成为北京一家三甲医院的护士。此后10年里,他轮换多个科室,经手过不少或复杂或紧急的临床案例。业务能力提升的同时,职业倦怠感随之而来。对自己的未来发展,这个1994年出生的年轻人想要有更多的可能性。

还在上大学时,王震和同学郎至尊就注意到,随着我国人口老龄化程度不断加深,养老服务行业的发展空间正逐步显现。2019年,国家卫健委发布《“互联网+护理服务”试点工作方案》,提出在北京等6个试点省市推动注册护士依托互联网信息平台为有需要的人群提供居家护理服务。在那之前,王震和郎至尊就已开始利用空闲时间兼职当起了“网约护士”。

2024年,先后从原先工作的医院离职的郎至尊和王震合伙成立了一家护理站,取名为“海棠花医护到家”,主要开展上门护理服务。“‘海棠花’通常象征着‘吉祥如意’,这与我想通过自己的工作让老人更好度过晚年的期望很契合。”王震解释道。

成立一年多,目前“海棠花医护到家”有4名全职护理人员,还有近百位兼职护士入驻,服务范围覆盖北京全市。由于总是在路上奔波,王震开了4年的汽车累计行驶里程已达到17万公里。

陈阿姨的家,王震不是第一次来。5年前,陈阿姨的儿子小雷因病陷入了“植物人”状态,不久后,她的丈夫老雷又突发脑梗塞失去了自理能力。上门护理,成为这个家的“刚需”。

这天,小雷和老雷都要静卧输液。与陈阿姨详细沟通后,王震穿上一次性隔离衣,开始忙碌起来。

从医院到家庭,“网约护士”看起来只是换了个地方做同样的工作。但实际上,二者的区别远不止于此。

王震第一次进行上门护理,是为一位老人插胃管。在医院里,这本是王震很熟练的一项技术,但当由于老人不太配合,他第一次操作时失败了,患者还出现了咳嗽症状。“当时,老人家属明显对我的专业能力产生了怀疑,我心里也不由地紧张起来。”王震回忆道。

后来,王震慢慢发现,当护理场所从医院转变到家中,患者及家属对医护人员“天然信任感”会普遍降低。在这种情况下,不同于在医院里能随时得到同事的帮助,“网约护士”往往还要独自面对上门护理过程中可能出现各种问题,这些都增加了他们工作的难度。

“第二次给老人插胃管前,我一直在尽力让自己先放松下来。”当操作最终成功后,在场的所有人都松了一口气,屋子里此前几乎凝滞的空气也重新流动起来。那时,王震才感觉到,他的脸上和脖子上全是汗水。

医护无小事

消毒、穿刺、置管、固定,每进行一个操作,王震都会跟躺在床上的老雷提前“通报”,尽管这位83岁的老人已无法用言语回应他。

目前,“海棠花医护到家”接收到的上门订单中,绝大多数服务对象是长期卧床的失能、半失能老人,有的还因神志不清已无法分辨人与事。不过,无论病人情况如何,走到床边,身高超过1.9米的王震都会弯腰90度,凑到他们面前打招呼。这是护理站的服务要求,更是源于王震内心自然的尊重。

和老雷一样,许多老人因疾病丧失了语言能力。护理过程中,王震必须通过他们的表情和模糊发出的声音来揣测他们的意思,完成“沟通”。把头扭到一边往往表达着抗拒,皱眉可能是不耐烦,突然抬手拍打或叫喊大概率是操作引起了疼痛……

这种时候,王震会放缓或暂停手上的动作,用缓慢但响亮的声音鼓励和安抚老人。有时他会一边护理,一边轻抚老人们或干枯或松弛的皮肤。“人老了,会变得像花朵一样脆弱,需要最轻柔的呵护。”王震说。

陈阿姨家是王震当天服务的第4户。每天晚上,“海棠花医护到家”的工作人员会统计次日的订单量,再根据客户的地点和预约时间给“网约护士”分配工作。不过,由于医疗护理服务的特殊性,很多时候,“网约护士”还会收到临时的上门订单。

王震随身携带着3部手机,一天中的任何时间,它们都可能会响起。越是到了深夜或凌晨,电话对面的声音就往往越焦急和无力。一天凌晨两点多,王震被电话吵醒。病人家

特稿 233

当“网约护士”叩响家门

本报记者 武文欣



王震上门为一位卧床老人提供更换尿管服务。

属说自己的母亲在家中意外摔倒后已超过24小时未排尿。沟通后王震得知,这期间由于老人进食困难,家属还增加了她的饮水量。“情况不对劲。”放下电话,王震赶紧开车出发。

抵达患者家里后,通过置放尿管,王震帮助老人排出了约1300毫升的尿液,而正常情况下,人体膀胱储尿量不会超过500毫升。“老人是典型的急性尿潴留。”王震说,如果处理不及时,患者可能出现膀胱破裂、肾损伤等并发症,生命安全也会受到威胁。

打针、输液、留置胃管或尿管、PICC(经外周静脉穿刺中心静脉置管)护理、伤口清创……“网约护士”的出现,解决了患者居家照护中的一大痛点。但由于脱离了医院这一场所,一些问题也随之而来。

有一次,王震接到了一个急诊。一位90岁的老人因为摔倒,脸上出现了伤口。根据家属提前发来的图片和文字信息,王震本以为只是皮外伤。但到达现场后他发现,老人的伤口又长又深,已不是居家护理能处理的问题。“这种情况,我只能立即建议家属将老人送医治疗。”王震表示。

在《“互联网+护理服务”试点工作方案》中,就风险防控和应对做出了整体规定。不过在实践中,由于家庭情况、病人症状等因素的不确定性,各地卫健部门和医疗机构仍在对具体风险规避措施进行探索。

在“海棠花医护到家”,王震和同事每次接单后,会提前与病人家属进行电话沟通,抵达现场也要首先评估护理的可行性。对于第一次上门的家庭,必须有两人同行,并与家属签订相关服务协议和知情同意书。

根据试点工作方案,“网约护士”需至少具备5年以上临床护理经验。“海棠花医护到家”则把这一标准提高到了10年。“医护无小事,这些措施都是为了保障每一单的服务质量。”王震表示。

“谁也搬不动我”

“早7:00,给小雷喂饭、老雷喂药,再给小雷喂药;上午10:00,给小雷喂果汁;上午10:30,小雷起床坐轮椅,接下来老雷起床坐轮椅,喂饭;中午12:00,给小雷做饭、喂饭;……”墙上贴着的一张写满字的纸,是年过八旬的陈阿姨每天的“作战地图”。

儿子和丈夫相继病倒后,陈阿姨和家中的保姆担负起了照顾他们的任务。老雷在卧室,客厅



王震汽车的后备箱里,装满了常用的医疗护理耗材。 本报记者 武文欣 摄



在陈阿姨家中,桌子上放着各种药瓶、药盒,墙上贴着她每天照顾两位病人的“作战地图”。 本报记者 武文欣 摄



王震在与病人家属沟通上门服务的时间。

本报记者 武文欣 摄

则成了小雷的护理间。一天里,陈阿姨要在两个房间来来回回不知多少趟。几年下来,她也患上了高血压、高血糖等慢性病。

根据国家卫健委公布的数据,在我国,90%的老人处于居家养老状态。一旦老人因病失能,

家属就要面临巨大的照护压力。对此,王震自己也深有体会。

2023年,王震的父亲确诊患有脑部肿瘤,手术后失去了自理能力,现在家中由王震和母亲共同照顾。两年下来,王震瘦了十多斤,母亲的头上也多了不少白发。

由于王震的原因,他的父亲在生病后得到了全面、专业的护理。不过,对于其他大多数卧床病人的家属来说,很多情况是他们仅靠自己难以应付的。

今年夏天,北京降雨量明显多于往年。8月的又一个下雨天,王震驱车40公里来到昌平区的一位老人家中。老人前不久做了心脏搭桥手术,这天该给伤口换药,但恶劣的天气使得本就不容易的出行之路变得更困难。王震的到来,让老人和家属都免去了许多麻烦。

“大部分居家病人需要的医疗服务并不复杂,但光是去医院这件事,就有极高的难度。”王震说,有一次,在给一位多次服务的半失能阿姨完成护理后,老人犹豫再三,向他提出了一个请求:“你不忙的时候能带我去看病吗?家里谁也搬不动我。”

在医院工作时,王震见过不少失能病人,“一人就医,至少需要3个人陪同”。可以说,卧床病人去一趟医院,对全家都是一次耗时耗力的折腾。

然而,想要选择“少一些折腾”的上门护理服务,还并非一件容易实现的事。“海棠花医护到家”成立后,王震、郎至尊等全职“网约护士”每天的工作量都趋于饱和,最多时一个人一天要跑十几个家庭。需求远大于供给,是这一行业显著的现状。

2021年1月起,“互联网+护理服务”试点范围扩大至全国。按照规定,符合条件的护士都可以提供上门护理服务。但事实上,由于目前我国每千人口注册护士数仅为4.16人,大多数公立医疗机构里的护士本职工作就已相当繁忙,再加上受人身安全、责任划分等因素影响,很多护士对兼职上门护理的积极性并不高。

为了解决这一问题,不少地区正在探索适合当地情况的方案。在深圳,依托社区健康服务机构开展的“家庭病床”服务,正以每年超20%的增速扩容。在浙江,医疗应用平台“浙里护理”整合该省护理资源,制定统一的上门护理服务规范和流程,并为医患双方提供相应的保障。

相依

从今年开始,在征得服务对象同意的前提下,王震会把一些上门护理案例发布在社交平台上。8月的一期视频中,主角是在外地工作的中年人李阳(化名)。因为79岁的母亲突发脑梗塞,独生子李阳停下了手里的所有工作赶回北京照料。母亲出院后,还需要进行一段时间输液治疗,李阳为她选择了上门护理服务。在他看来,这样虽然费用高了不少,但老人能“少遭罪”。

这让王震想到了自己。父亲生病后,他几乎每天都在6点前起床。确认父亲状态良好并帮他完成洗脸、刷牙、吃药等“任务”后,王震才会出发开始一天的工作。晚上收工回家后,他还要接母亲的班,在父亲床边一直忙到睡前。

“小老人”照顾“老老人”,年迈的父母照料意外失能的子女,老年夫妻中身体稍好的一方护理着重病的伴侣……做“网约护士”以来,王震见过许多种“照护组合”,几乎每一种都各有难处和艰辛。当许多照料看起来既漫长又难有“胜算”时,人与人之间情感的连接是让这些“组合”一直维系的力量。

不久前,王震上门为一位96岁的老人更换尿管。聊天时,说起过去两年对逐渐失能的父亲的照顾,老人的女儿笑着把“久病床前无孝子”重复了好几遍。

话虽如此,但从家中清新的环境,老人长期卧床却依然干净的身体、父女间轻松的对话等诸多细节,王震知道,老爷子被照顾得很好。工作结束后,老人的女儿还专门向王震询问了相关日常护理的技巧。她说,虽然家中有其他帮手,但为了让父亲更体面和舒服,很多事情她从不会让别人代劳。

在有的家庭里,疾病已让情感变成了单向的连接。有一次,一位瘫痪7年的老人因发烧需静脉输液治疗。王震上门后,发现老人的女儿谢阿姨在与她交流时,都是直呼姓名。“她不准我叫她‘妈妈’。”谢阿姨解释说。因为身患阿尔茨海默病,从几年前起,这位老人就认为谢阿姨是以每月3000元雇来照顾自己的保姆。

说这些话时,谢阿姨语气中没有一丝波澜。和许多有失能病人的家庭一样,卧室里,谢阿姨的床边就是母亲的护理床,窗台、床头柜、桌子上摆满了护理老人时要用到的各种物品。此前一夜,为了给母亲物理降温,谢阿姨几乎一宿没合眼。

在这个房间里,老人的名字像是一个只有她和谢阿姨才懂的暗号,代表着虽被老人遗忘但依然守护着她的亲情。

每次上门,除了提供专业的服务,王震也会耐心听家属或长或短的讲述。因为有类似的经历,王震知道,患者的身体需要护理,照料者同样需要被看见、被理解。

让下坡的路舒服一些

郎至尊在医院工作时,常与患儿打交道。许多他护理的孩子经治疗后恢复了健康,并顺利长大。如今,他的绝大多数护理对象变成了“不可避免地下坡路”的老人。当衰老和疾病不断剥夺着老人身体各方面的机能,尊严和体面危机也随之而来。

几个月前,郎至尊上门为一位87岁的半失能老人提供服务。在老人躺卧的双人床的一边,绑了一段绳子,那是她用来给自己翻身的工具。虽然家中有子女和保姆,但这位退休前曾是一名工程师的老人依然坚持以此对抗越来越不听使唤的身体。聊天中郎至尊还得知,老人是自己从手机里查到“网约护士”服务,进而下单请他上门的。并非所有老人都有能力用恰当的方式捍卫生活的自主权。有的失能老人十分抵触包括家人在内的照护者触碰自己的隐私部位,导致身上的压疮已发展到不可分期的级别才被发现。有的老人频频拔掉胃管或尿管,不仅是因为不舒服,更因为无法接受自己连“吃喝拉撒”都无法控制的现实。

在王震和郎至尊社交平台的评论区里,常有网友就“失能老人生命的意义”展开讨论。虽然早已习惯了生死,但王震觉得,任何时候,都应该对生命保持敬畏。

那天,小雷和老雷输完液,王震准备离开时,陈阿姨一边坚持要塞给他几盒牛奶,一边说着“不要嫌弃”。从业以来,王震收到过很多感谢,这其中除了家属,有很多是来自病人的。有的老人不仅郑重道谢,还专门询问并记下他的名字;有的老人不能说话,但会在护理结束后用力握住他的手。在一期视频里,郎至尊说,无论多大年纪,求生都是人的本能,“我们能做的是让每一位接受护理的老人尽量感到舒服一些。”

在生命的长度与质量间寻找平衡点,也是过去两年王震面对的人生课题。

父亲生病后,王震曾想方设法为他寻求治疗方案。手术后,为了尽可能预防癌细胞复发,王震选择让父亲服用一种靶向药,但这种药物有较大的副作用,除了引起身体不适,患者的精神状态也会受到明显影响。

那时候,王震想要抓住每一线让父亲多活一段时间的希望。但随着时间推移,眼见父亲长期状态不佳,王震渐渐意识到,如此延续生命,实则是让他承受了额外的痛苦。最终,王震给父亲停了药。

从2023年4月接受手术算起,王震的父亲早已打破了医生预判的14~16个月的生存周期。现在,王震对父亲的护理依然非常仔细和用心,只是所有的举措都以尽量保障他身体和心理的舒适为前提。

王震觉得,对父亲、母亲和自己来说,这是眼下最好的与疾病共处的方式。和大多数病人家属一样,他如今的愿望很简单,就是希望这样的相互陪伴时间长一些,再长一些。



更多精彩内容
请扫二维码