

陈婷:为高龄新冠肺炎治愈者安“家”

■ 本报记者 张明敏

社工陈婷未曾想到,自己在防疫期间的临危受命,最终帮助51名已治愈的高龄新冠肺炎感染者安了“家”。

高龄新冠肺炎感染者是疫情中的一个特殊群体,不少治愈出院的高龄人群开启执行隔离计划后,心态不稳、情绪波动、诉求多样。

在这样的情况下,确保老人安心、安稳、安家,保证其自身防护安全,这给社会服务工作带来了挑战。为这类老人安排贴身护理就成了服务的标配。

贴身护理带来了老人们的肯定,老人们都亲切地称呼陈婷为“婷姐社工”。陈婷说:“疫情持久战中,任何一种付出都是对战胜疫情的最大贡献。”

“社工一姐”临危受命

陈婷是武汉市武昌区社会工作联合会中级社会工作者、武昌区孵化基地党支部书记。防疫初期,她的任务是协助社区做好入户登记、小区防疫等工作,但一通电话改变了她的工作计划。

按照新冠肺炎病例诊疗要求,治愈出院人员仍需隔离14天,以观察治愈效果,而对高龄治愈者的出院隔离尤为审慎。

3月初,武昌区开始建立康复驿站,专门用于接收高龄新冠肺炎治愈者。刚成立的驿站人手紧缺,武昌区民政局给陈婷打电话,希望她用社工专业知识来支持康复驿站的工作。没有片刻犹豫的陈婷,简单收拾生活物资后,很快到岗。

面对初期物资缺乏、护理人员能力不足、老人们心态不稳等诸多困难,陈婷硬是挑起了大梁。一方面,她通过各种途径筹措防护物资,不间断向家属和医院了解老人基本情况,登记造册便于护理人员掌握情况,精准服务;另一方面,四处联系药店和驻点医生,多方采购基础病药品。同时,她还建言为新入职护理人员开展防护知识培训,较好地安定了入驻老人和护理人员的心态。

截至3月底,该驿站已收治51名老人,平均年龄87岁,并都伴随有基础病且失能或半失能。

陈婷说:“自己是党员,武汉正处于危难之中,每个人都是战士,抗击疫情多一份力,人们就能早一天恢复正常。”

首日装备“极简”有护理员离开

3月7日是康复驿站运营的第一天,陈婷前往支援,并临时征招4名护理员到岗。

康复驿站是由宾馆临时改造而成,运行初期防疫物资紧缺。工作第一天,陈婷和护理员仅有一次性口罩、超薄防护服、护目镜等极简装备,要对老人进行贴身护理,被感染的风险可想而知。



陈婷和老人交流,以缓解老人的焦虑

征招而来的4名护理员感到有些害怕,其中一名护理员当天在办理完工作交接后,便匆匆离开了驿站。

“我能理解她。”陈婷说,“这个工作需要贴身护理,要说一点不怕那是假话。但没办法,这个工作还是要有人做。”

陈婷表示,时间紧、任务重,治愈老人会一批批逐渐入驻康复驿站,护理员的时间很紧,任务也很重。

虽然离武汉市医疗物资最紧缺的时期已经过去多日,但临时组建的康复驿站却还有很多防护物资需要补缺,相关部门的防疫物资匹配也需要时日。

保证自己和队友的安全就成了陈婷心中最大目标,一个自我防护计划也由此展开。陈婷与其他护理员开始通过各种渠道向参与防疫的机构募集防护物资。

“开始的募集目标有些零散,各个渠道都试一试,但也正是这种行动让我们有所收获。”陈婷说。

积极的态度换来安全防护指数大增。

3月8日、9日,物资募集到位。口罩、防护服、眼罩等基本配备标准化后,护理员纷纷放下了悬着的心,再也没有一个护理员离开。至今已有16名护理员进入康复驿站工作。

用专业支撑服务

社会工作秉持利他主义价值观,以科学知识为基础,运用科学的专业方法,帮助有需要的困难群体,解决其生活困境问题,协助个人及其社会环境更好地相互适应的职业活动。

专业性是社会工作有别于其他社会服务的专属特点。

2019年7月,民政部第三季

度新闻发布会发布,截至目前,中国社会工作专业队伍规模达到120余万人,其中43.9万人取得社会工作者职业资格证书。

曾获“武汉市2016年度最美社工”荣誉的陈婷,其专业性也体现在她工作的一点一滴中。

驿站运营首日,刚刚治愈出院的90多岁的王奶奶成为这里的第一批住客之一。由于长期在医院诊疗,不能与亲属相见,王奶奶情绪不佳,治愈出院时已好

几日未进食,被送到康复驿站后,仍不想进食。看着王奶奶身体每况愈下,陈婷及时安排医生为其检查,发现其血氧饱和度一直下降,必须送院。很快,王奶奶被安排再次入院。

康复驿站中,个别老人长期隔离,心中苦闷不能排解,会产生轻生念头。陈婷发现后,积极联系心理专家求教,为老人贴身服务,梳头、喂药、唠家常,逐步缓解老人情绪,打消其轻生念头。



陈婷帮助老人吃东西



入住康复驿站的老人受到贴身照顾

一些老人由于在医院经历了长期诊疗,长时间未能回家,一度有些抗拒进入康复驿站。其间发生的一些事情也让陈婷感到无奈。

有老人问:“医院、驿站,两头跑,就是不回家。会不会拐走我?”

“有钱吗?能劳动吗?都没有,干嘛拐走爹爹?哈哈!”陈婷打趣地答道。随后,陈婷帮助这位“爹爹”通过视频连线的方式与儿女通话,让老人打消疑虑。

陈婷表示,老人们的担忧、疑虑、诉求她都能理解,老人更多需要的是陪伴,这也是对待老人最好的服务。

北京大学社会学系教授、中国社会工作学会会长王思斌表示,面对重大社会危机事件,直接针对问题事件的专门技术(如医疗、救灾等方面的技术)是关键和重要的。但社会工作者可以通过小范围专业服务的经验或依据间接经验,向决策者提出改进工作和下一步工作的建议。另一方面,社会危机事件的社会特征表明,社会性方法和技术也是重要的,社会工作就是应对社会危机事件的重要的社会技术之一。

建立长效机制

目前,我国社会工作服务机构已有上万所,一些机构本身就扎根社区承接项目,参与社区防控事务,分发物资、链接资源、组织志愿者等,有的还冒险进入方舱医院为患者服务。这次疫情的中国经验中,社区防控发挥了很大作用,“社区防住了,疫情就防住了”。

陈婷觉得,社会工作者与护理员角色有些不一样,社会工作者更多关注的是老人心理和情绪变化,包括解决护理员在护理过程中遇到的问题,这需要社会工作者用专业方式参与其中。

北京大学社会学系教授、中国社会工作学会会长王思斌表示,社会工作的本质是帮助人、关注人、增强人的社会支持系统,促进社会秩序稳定与和谐。社会工作的专业特长是在“助人自助”理念下,运用专业方法,对困境人群实施针对性帮助、个别化服务、人性化关怀,以及强化社会支持网络。随着新冠肺炎疫情的持续及其社会影响的显现,社会工作的作用将会得到进一步重视,社会工作的专业优势需要得到进一步发挥。

“在新冠肺炎疫情这样的重大社会危机事件中,关键点是人,尤其是受不测事件影响的人群——他们的身体、心理、家庭生活,除了纯粹物质方面的问题,最普遍、最难处理的是社会性影响。”王思斌说。

“婷姐社工”临危受命为51名新冠治愈高龄老人安了“家”,其真心付出,得到老人们普遍赞誉。一位隔离期近满的老人打趣地和陈婷说:“婷姐社工,我们希望在这里还能住得久一点!”