

真情实干,儿科医生管好了“养老院”

——闵行区社会福利院院长陈方的故事

【人物小传】

陈方，现任闵行区社会福利院党支部书记、院长,具有全科医师、社会工作者职称,是闵行区第五次党代会代表,上海市社会福利行业协会副会长, 曾被评为全国老龄工作先进个人、上海市“创先争优”优秀共产党员、可爱的闵行人。

陈方是参与全市福利行业发展改革、政府决策论证以及制定行业服务标准、开展行业评估、参与养老服务职业开发与研究的专家和行家，在全国养老服务行业中享有较高的知名度，是全国养老服务行业的专家和领跑者。

在他的带领下，闵行区社会福利院在全国率先实行了计算机智能化管理，在为老人提供医疗服务方面始终处于全市领先，成为全市第一家得到当时市医保局认可并实现医保联网的福利机构，也是全市唯一承担 40 多家区域养老机构指导、服务和协调职能的区级福利院。闵行区社会福利院曾获得全国民政系统行风建设示范单位、上海市模范集体、上海市开拓老龄事业先进集体、上海市文明单位“十连冠”等荣誉称号,是上海养老系统的一面旗帜、全国民政行业的一个窗口。



■ 陈方在和老人交流

本报记者 陈意俊 摄

讲讲身边好干部

中国梦·申城美

死神手里夺回男童

1957 年出生在上海的陈方,小小年纪就跟随支内的父母去了江西。1993 年回上海之前,他已经是个有着好几年临床经验的医生了。

1993 年 8 月的一天,一个 4 岁男孩玩耍时掉落井里,被救上来时几乎没有生命迹象,母亲一下子晕过去。按照医学权威看法,儿童溺水抢救不及时 4 到 6 分钟即死亡。而掉井里比掉河里更难抢救,因为头朝下,吸入泥沙多。

这个孩子捞上来时,已大大超过 6 分钟的限度,没有心跳,没有呼吸。但闻讯赶来的医生丝毫没有放弃的意思。他麻利地撬开孩子的牙齿,用手指清除口腔和鼻腔内杂物后开始抢救。时间一分一秒地过去了,当人们越来越绝望时,奇迹发生了,男孩渐渐有了呼吸,慢慢苏醒,“哇”一声哭了出来。这个绝不轻言放弃的医生就是陈方。

其实那时陈方并不是闵行医院的医生,他是来应聘的。没想到遇上男孩溺水事件,还成功地从死神手中夺回了男孩生命。当男孩家属感激万分地来医院送锦旗时,陈方的命运也就在那一刻悄悄地发生了转折,他被闵行区挽留下来,并被推荐到了闵行区福利院,那年他 36 岁。

“我是一个医生。在我眼里,没有好人坏人,只有患者和健康人之分。我的价值就在于把病人救活了。”直到今天,陈方还是这个观点。

从小儿科到“老儿科”

陈方过去是小儿科医生。到了闵行福利院,身边是平均年龄 80 多岁的老人。他很快调整好心态,就当从小儿科转到“老儿科”。陈方说,老

人也有小孩的一面。他们任性,有时说话很冲,一副“老小孩”脾气。陈方对待老人像对待小孩一样耐心。

陈方有着出了名的好脾气。80 多岁的雷老伯是个退休的孤老,在福利院很不合群,经常一个人闷闷不乐,看什么都不顺眼。成天一副“欠多还少”的脸色,别人躲他远远的。陈方分析,雷老伯是因为寂寞、孤单,无人倾诉,所以郁郁寡欢,脾气也越来越孤僻。知道雷老伯以前是数学老师后,陈方就对他讲,自己很喜欢数学,以后遇到数学上的问题,要向他讨教。雷老伯心情一下子好了起来。两人越谈越投机,当然,话题不仅仅局限在数学了。这以后,陈方常陪雷老伯去院子里散步,去超市给雷老伯买他爱吃的东西,两人成了无话不谈的忘年交,雷老伯的性格也开朗许多,渐渐和其他老人也有了交往。

曾老伯以前也是个怪人。一次他不小心滑了一跤,自己知道并无大碍,但还是装出受伤的样子。那天正好是“五一”劳动节,陈方特地从家里赶来,陪他去医院挂急诊,拍片。可是等陈方取了片子来,曾老伯自己跑出去逛商店了。陈方费了好大劲才找到他,告诉他没什么大问题,让他放心。看到陈方气喘吁吁的样子,曾老伯这才觉得过意不去。但他连一句感激的话也没说。过了几天,有人向陈方反映,说曾老伯自说自话,将福利院冰箱的包装箱拿去了。陈方听说后就去找曾老伯谈话,批评他不该把院里的纸板箱拿去换钱,尽管不值几个钱,但是公家的,任何人都无权侵占。曾老伯像小孩子似地低下了头,乖乖地拿出了纸板箱换来的 3 元钱。

几年后,曾老伯在福利院病故。在生命的最后几天,陈方一直陪伴在他身边。去世后陈方为他料理后事。去墓地下葬那天正下着雨,陈方捧着他的骨灰盒,像儿子一样护送这个一辈子没结过婚的老人走完最后一程。

首创智能管理养老院

陈方进入养老院后发觉,养老院在计算药费、伙食费时有时会算错,经常会有家属提出疑问。

趁着当时的计算机热,陈方主动学习起 FOX BASE 编程。边做边试,开发一步试一步,不断完善。渐渐地,整个院里的信息化建设完善起来。“当时的护理员都是征地农民,连鼠标都点不准,我们开发的是‘傻瓜’软件,一学就会。”陈方说。

现在院内全部智能化管理,老人入院情况、吃饭用药,都查得到,各项费用全部入电脑。老人每发生一笔费用,电脑上都能查到明细,比如伙食费,这个月吃了 300 块钱,怎么发生的,几月几日吃了什么菜,几两饭,清清楚楚,家属不会因为产生这个产生质疑。福利院的诚信度大大提高了。

这是上世纪 90 年代的事,医院做到或许不稀奇,但福利院,就不那么常见了。这一全国领先的做法,被编进长沙民政学院的教材。

福利院有了抢救室

闵行福利院有抢救室,抢救室里有心电监护仪、鼻饲管、呼吸机等专业医疗装备。这要从 6 个老人的去世说起。

1995 年前后,闵行福利院 6 个病人被送到医院抢救,个个有去无回。这事对陈方触动很大。“如果我来抢救,保守地说 50% 的把握还是有。”老人转院后,时间耽搁了,路上又颠簸,去了医院,老人熟悉的环境没有了,接手的医生对病人病程又不熟悉,种种原因造成老人抢救失败。

1995 年底,陈方向院领导及民政局领导提出了建立医疗区的想法,经各方努力,福利院建立医疗区,设置了抢救室。“当时比较简陋,但至少有个地方可以实施抢救了。”陈方说,老人是热爱生活的,每次抢救病人,老人期盼生命的眼神,他能

感受到。

最初几年,半夜里陈方会被年轻医生从家里叫出来,现在这种情况很少了,除非碰到疑难杂症。

在陈方的努力下,闵行区福利院还是全国第一家进医保系统的区级福利院。这种“医养融合”的模式,在全市尚属首家,在全国也寥寥无几。目前闵行区社会福利院有 10 名执业医师。

周末接待处理问题

2001 年,陈方开始接任福利院院长职务。他总是每天最早一个到单位,然后巡视每个房间,再去医护区参加每天的交接班仪式。

每个周末是他的值班日。“周末家属来得多,有什么问题面对面沟通,解决起来更快。”陈方说。有人反映院子的主干道上有停车,会妨碍老人散步,第二天起主干道上就没了车了;有人反映房间内的卫生间地坪高出了几厘米,一周内,所有的房间从卧室到卫生间,全部抹平;有人反映维修人员在室内吸烟,第二天开始这个现象消失了……

一次他得知一位老人去世,家属不肯让老人遗体运到太平间。他去太平间巡视一番,发现确实不够人性化,过于阴冷,显得很凄凉。他着手改造太平间,增加了树木花草,启用一次性床单,“太平间”这个名字也改成了“告别厅”。改造的成本很低,但变温馨了,再没人拒绝将往生的老人放在“告别厅”。

参与养老“顶层设计”

优质养老院现在已是稀缺资源,一床难求。闵行区社会福利院等候入住的老人已达 1400 多位,如何将有限的养老资源用足用好? 陈方参与编写了上海市《老年照护等级评估要求》。通过对老人的生理状况分门别类进行评估,达到规定分值,才有机会入住养老机构。这个评估体系不仅全市领先,而且在全国也是首创。

记者手记

陈方解释说,评估机构根据老人的健康状况、自理能力等进行跟踪评估,确定哪些老人可在家中享受上门服务,哪些可在社区养老机构中享受服务,哪些应在综合养老机构中享受服务。这个评估也是政府进行资源整合、把钱用在刀刃上的重要依据,“自理能力越差的老人,政府补贴得越多”,陈方说。这套评估体系已于 2013 年 7 月出台,配套政策到位即可实施。

老人摔伤、走失后,家属闹上门来要求养老院赔偿的事屡见不鲜,碰到这种事陈方怎么处理? 陈方给记者举了例子。曾经有个老人糖尿病很严重,在家一直由老母亲照顾。母亲生病后,他无人照料了,到闵行福利院求助。陈方动了“菩萨心肠”收下了。护理员给老人洗脚时,老人觉得水不够热,让加热水。热水加了后,老人烫伤。家属闹上门。陈方没有责备对方“忘恩负义”,而是主动找原因。为什么护理员按照正常水温给老人洗脚,老人会嫌水不够热。因为老人是严重的糖尿病患者,腿上的知觉不灵了,所以嫌水不够热。“我们给护理员培训了洗脚用多少度的水,但没有培训遇到糖尿病患者怎么处理,是我们培训有漏洞,是我们的责任。”陈方说。陈方向对方家属做了解释并支付了医药费。

碰上问题要迎上去,不要回避,是我们的责任我承担。陈方就是这样的态度。社会上都说养老院是个“高风险”行业,陈方带领的闵行福利院用坦诚赢得老人和家属的信任。

他要求员工像对待自己父母一样对待老人。他举了例子,如果发现老人走路拖步,肩膀一边高一边低,说话吐字不清,这可能是脑梗的前兆。老人家属也许还不理解,护理员发现了,马上和老人家属沟通,及时采取措施。“我们这样做,家属感激我们都来不及呢。”陈方说。

本报记者 鲁哲