

最美基层民政人

城事

广州市东升医院主管护师谢云玲：

护理这份辛苦职业 没有热爱扛不下来

今年是谢云玲深耕护理行业的第23年，其中，从护理一线到护理二线，她走过了20年。“护士是一份辛苦职业，没有热爱难以坚持下来，但坚持下来就能找到意义所在。”她常把这句话挂在口头。



资深护士全力筹备新医院

2019年，广州市老年病康复医院开业筹备之初，谢云玲从东升医院的门诊部调岗过来，作为第一批驻场工作人员之一，开始了为期半年多的筹备工作。当时医院大楼还没验收，筹备工作只能在简易工地板房里进行。大家缺乏经验，一切只能摸着石头过河。诊室的清洁布置、护理物品的请购验收、护理人员的招聘培训、规章制度及流程指引的制定……谢云玲忙得不可开交，经常加班加点。

医院正式运营后，谢云玲开始负责护理部的管理以及二线值班工作。“护理二线值班就是负责整个医院各护理单元的二线支持，一般由资历较高的护士顶上。”谢云玲说，作为夜间护理质量的第二道保障，参与二线值班时，她都要到各个病区巡查，重点查看危重患者或者有特殊情况的患者，看看各项护理工作是否到位，时常从傍晚起一直忙到深夜，才能结束巡查工作。

“假期攒着攒着就过期了”

从事护理行业多年，谢云玲依然难以适应值夜班——太累了。“有时候看到患者和患者家属睡了，自己也想躺下睡。但在病区值班房，患者经常

会按呼叫铃，铃声响起先由一线护士处理，而我的心也会跟着提起来，想闭目养神片刻都很难。”谢云玲说。

市老年病康复医院开设了普通门诊，患者以老年人为主。这些老年患者的听力、视力等生理功能退化，谢云玲在和他们沟通时总是更耐心、更细心。此外，老年患者睡眠质量不佳，一线护理每一两个小时就要巡查一遍。“部分患者对护士查房工作有抵触，说影响睡觉，但从患者的安全出发，我们会事先做好沟通。”谢云玲说，她时常叮嘱护士们，进门查房要放轻动作，或者干脆就虚掩病房门。

因为医院护理人手不足，谢云玲每五天值一次班，往往前一天刚值完夜班，第二天依然正常上班。她笑着调侃说：“因为这样，我的假期攒着攒着就过期了，之前攒了二三十天的假期都没了。”

“责任在肩就要行动在前”

“责任在肩上，就要做到行动挺在前。”这是谢云玲经常挂在嘴边的话。2021年3月，根据有关部门要求，市东升医院建设广州市黄埔区新冠病毒疫苗临时接种点。从区卫健委选点到开始接种服务只有2天，时间紧任务重。谢云玲接到通知后，马上组织安

排护理部工作，紧急联系购置、调配防护物资，统计护士信息进行排班，组织起全院三分之二的护士参与接种工作。

疫情面前，没有局外人。包括谢云玲在内，所有护士都要参与疫苗接种岗位排班。“最高峰的时候，我们医院一天接种3000支疫苗，所有8个接种窗口全开。”谢云玲说，面对熙熙攘攘排队等候的人群，他们感受到前所未有的压力，午饭刚咽下去就继续上阵，只为减少前来接种人们的排队时间。

疫苗接种、核酸检测……这位护理部的主管从不缺席重大任务，本职工作更是毫不放松。比如，招聘培训护士是谢云玲的主要工作之一，她为此付出很多心血。“护士是一份辛苦职业，没有热爱难以坚持下来，但坚持下来就能找到意义所在。”谢云玲举例称，前段时间，她去查房时在骨外科看到一名30多岁的男性患者，经过康复护理已经能下床行走，大小便也能自理了，而这位患者因为颈椎问题，当初是插着尿管躺着住进医院的。“患者在我们这里接受高质量的服务，得到了康复，这让我们感觉到这份工作是有价值的，提高了我们对自身职业的认同感。”谢云玲说。

广州市殡葬服务中心业务组李嘉裕：

终有一天会将“标签”摘掉

不畏前路，信念使然。如果再让李嘉裕选择一次，他还是会毫不犹豫选择从事殡葬行业。从业14年，承受不少压力，他如今坚信：“经过我们一代又一代人的努力，总有一天会将‘灰暗阴冷’的标签摆脱掉。”



说破嘴皮子终让家人答应他入行

李嘉裕的信念起于2008年。那一年，四川汶川发生地震，广州街坊们纷纷慷慨解囊，到广州市慈善会捐款，当时在市慈善会当志愿者的李嘉裕得以继夜地工作，从中体会到民政工作的深刻意义，所以有到广州市殡葬服务中心的工作机会时，他毫不犹豫就报名了。

李嘉裕的家庭传统观念很强，对于他要到市殡葬服务中心工作非常不理解，质疑声四起，但李嘉裕丝毫不为所动。他从家中长辈开始逐个“击破”，嘴皮子都说破了，长辈有所动摇，答应让他“尝试一下”。

从事殡葬行业首先要克服来自内心的恐惧。他至今对14年前跟着师傅去接运遗体的经历记忆犹新。这段经历让李嘉裕感觉到，我们要更好地珍爱生命，在有生之年竭尽所能，为社会增添一份力量。

14年来，李嘉裕待在业务部的时间最长，负责洽谈殡葬业务。他说，逝者家属对他时普遍有所忌讳。“走路会前后脚，我们相互不会触碰，更不会握手”。但李嘉裕从不吝啬“走近一步”，家属落泪时递上纸巾、业务咨询时端上一杯水，告别仪式上看到逝者衣服有些皱褶第一

时间去整理。李嘉裕认为，周到服务总会赢得家属的尊重，他也能从家属逐渐变得有温度的眼神中汲取到前行的力量。

“不在意别人对我职业有何看法”

李嘉裕说，殡葬从业者在服务过程中会触及心理抚慰。“专业名词叫哀伤抚慰。家属对逝者有多不舍，表现为怀念、失落、愧疚。有些家属一时不能接受亲人离世，情感需要宣泄的出口”。有时，李嘉裕要承受家属的情绪，对他们进行抚慰。“倾听是业务员与家属之间最常见的沟通方式，唯有倾听，家属的情绪才有出口。”李嘉裕说。

李嘉裕是学计算机出身的，原本跟殡葬行业“八竿子打不着”。2020年，广州市自然人“身后事一站式联办”系统正式上线运行，李嘉裕学的专业有了用武之地。针对办理业务过程中，家属办理逝者身后事时可能会遇到的痛点，如何提高系统使用的便捷性，同时参与平台上线的优化，他都提出过建议。

李嘉裕是个信念感十分强的从业者，他说：“在中心工作半个月后，我已经彻底认可我的身份，别人对我的职业有何看法，我都不太在意。”

“对家人负责，不良情绪不带回家”

殡葬行业是一份处处折射人间温情的职业。今年4月的一天，小姑娘小琴(化名)蹲在殡仪馆门口，被保安发现。李嘉裕见到她时，看到她很脆弱，双目无神，在黯然流泪。

经过长时间的沟通，李嘉裕才得知，小琴年仅16岁，因为母亲离世，家庭又发生变故，小琴只能孤身一人前来办理母亲的身后事。由于她还未成年，没法办理，十分彷徨、无助。由于情况特殊，李嘉裕主动联系了相关的派出所进行沟通，协助处理小琴母亲的身后事，并将相关情况反馈至属地儿童主任，协助跟进小琴的监护和生活教育情况，他还一直鼓励小琴不能耽误学习。

工作久了，难免会承受负面压力，李嘉裕热爱看书和运动，动静结合，把工作不良情绪消化掉。“我要对家人负起责任，不应该把不良情绪带回家。”李嘉裕说，他保持着一个习惯，回到家见到最亲的人之前，先照照镜子，“看看自己是不是看起来很讨人嫌，如果是的话就把脸揉一揉，脸色好了才进家门”。

随着人们对殡葬行业观念发生变化，李嘉裕愈加相信：“经过我们一代又一代人的努力，总有一天会将‘灰暗阴冷’的标签摆脱掉的，这是我们要努力的方向，也是我想做的事情。”