

与“苏大强”式老人相处，她们有秘诀 护理老人千万条，别太“亲热”第一条

文：今日女报/凤网记者 吴雯倩 史超 供图：受访者

手磨咖啡、不爱洗澡……热播剧《都挺好》里“苏大强”的这些梗，最近变成不少段子，在朋友圈火了。日前，《都挺好》上演大结局，苏大强患老年痴呆，苏明玉为照顾苏父辞了工作。从难缠老人变成失智老人，网友不禁感叹：“大强”真不让人省心。

吐槽之余很多网友觉得苏大强式的老人似曾相识：脾气大、难讲理、太固执……究竟该怎么做，才能与老人好好相处？今日女报/凤网记者采访了几位专业从事养老护理的家政员和护理员，看看她们有哪些秘诀？



扫一扫，看如何与老人好好相处

专家分享

张萍

湘潭市养老康复中心(市六医院)“与老人有效沟通”课程培训讲师

1 别和老人太亲热

“护理员服务相处第一条，别把她们真当自己的亲人。”张萍分享的第一个秘诀着实很“异类”。

张萍分析，大多数人对亲人更容易发脾气、说话更冲动、更不耐烦。“所以，我们要做的不是把护理的老人当‘亲人’，而是把他当‘客户’。对客户负责的态度，保质保量地让每个护理步骤做到位，这样才能更好地避免伤害，降低风险。”

2 千万别说“没关系”

康养中心17楼的邓奶奶做康复训练时脚肿了。照护老人的护理员安慰老人说“没关系”，这是康复过程的正常现象。可是邓奶奶不依不饶地揪住护理员，护理员只好找张萍帮忙。

张萍先查看奶奶脚肿的情况，温声对奶奶说“脚肿可疼了，一定要好好休息。”看奶奶的脸色平和才接着解释：康复训练初期因为用力挤压所以会脚肿，可以调整康复的时间和频次，放慢步骤慢慢来。接着又示意护理员回房后给奶奶多热敷，邓奶奶笑呵呵地回去了。

“和老人说话，千万别说‘没关系’。对老人来说，所有的小事都是大事。要站在老人的角度上去体会她的感受，先让她的感受顺了，再跟老人说就容易的多了。”张萍说。

3 注意语速不要大声喊

很多人觉得老人耳朵不好使，嘱咐老人什么话总扯着嗓子大声说。偏有时候，旁人小声指点说什么，老人一下就听见了。张萍介绍，老人听力下降并不是完全耳聋，只是听到的声音时有时无。所以，和老人说话不需要大声喊，而是要控制语速，说话要慢，尤其是关键字要重音并重复。



张萍



朱建辉



黄婷



邹巧

对强势老人要“冷”

在湘潭市养老康复中心(市六医院)14楼，住着一位出了名强势的庄爷爷。

庄爷爷有心血管疾病，总喜欢拿速效救心丸做养生药每天早晚吃。医生想劝庄爷爷换药，可怎么也说不通，连其他护理工作老人也不配合。

“强势的老人不能硬碰硬，先冷下来再慢慢说。”对这样“不省心”的老人，该院“与老人有效沟通”课程培训讲师张萍自有一套办法。

到了该查房的时间，张萍先检查庄爷爷的氧气，又收拾被子，就是不与庄爷爷说话，庄爷爷反倒坐不住了：“说吃药的事啊！”

张萍顺着话茬跟老人解释，速效救心丸虽然效果好，但是吃的次数多了，遇到紧急情况就怕不管用。得到庄爷爷认可后，她又提出解决方案，换成温和的麝香保心丸更适合日常保健。最后，庄爷爷舒舒服服地把药换了。

张萍的相处秘诀：

要顺着老人的感受说，不能光讲道理，老人到这岁数道理都懂。我们帮他感受说出来，然后把可能出现的后果说出来，老人自然就接受了。

对任性老人要“哄”

53岁的朱建辉是凤网e家家政服务平台合作商湖南万众和社区服务管理有限公司(以下简称“万众和”)的一名资深养老护理员，从事养老护理工作6年多。说起与老人相处，她认为精髓在一个“敬”字，具体的方法是“哄”。

朱建辉正照顾的吴奶奶今年八十多岁，最不喜欢艳色衣服。在穿衣这小事上，朱建辉每次给老人换衣服，都会夸老人精神，挑的衣服合身。在朱建辉看来，无论老人神志是否清楚，都要尊重他们，再好好“哄”。

“很多老人上了年纪，往往会和孩子一样‘耍无赖’，我们得好好哄。”朱建辉分享，哄老人并不是敷衍顺从，而要让他们在被“哄”中感受到自己的价值，享受被赞美的愉悦。

朱建辉的相处秘诀：

“每位老人都有自己的脾气和喜好，你要去用心了解他喜欢什么、怕什么，最感兴趣的是什么。找到这些，才能更好的和老人打交道，更好的亲近他们，并建立一种信任的关系。”

对失智老人要“顺”

“黄主任，我还没吃饭呢？”(老人刚刚才吃过饭。)

“嗯，一会让护理员给你打饭。”

“黄主任，我要回家。”

“好的，我给你们家打电话。”

在湘潭市养老康复中心的认知症照料中心，黄婷每天面对的都是这样一群老人。“有的老人记忆力下降，甚至忘记亲人、忘记回家，这都是阿尔茨海默症的临床症状，就是通常所说的‘老年痴呆’。患病的老人也叫失智老人。”

与失智老人相处，黄婷认为，要学会“妥协”。“无论听到多少次，都不要对老人轻易否定，还要用热情的态度积极回应。”

黄婷介绍，这其实是一种“安抚疗法”。比如中心有一位爷爷，每天不是肚子痛就是腰痛，有一次说他十几天没有大便。“我去先核实他的日常记录，确认没有异常情况，然后给他一片维C，告诉他这是特效药，其实就是安抚他，不要一味去摆事实否定他们。”

黄婷介绍，对待患有“阿尔茨海默症”的老人，尽可能要让他们有生活自理能力，比如刷牙、吃饭尽量让他们自己完成，这样做虽然不能恢复他们的认知能力，但是可以让病情得到延缓。

黄婷的相处秘诀：

“失智老人也各有不同，所以对他们以前一些特殊记忆、特别喜欢的称呼、感兴趣的事情多了解，针对他们的脾性特点，制定不同的康复方案。”

对病痛老人要“细”

“90后”姑娘邹巧，2015年毕业于长沙民政职业技术学院老年服务与管理专业，之后加入万众和，成为了一名养老护理员。

2017年有次查房，邹巧发现正在泡脚的孔爷爷足部红肿。她知道孔爷爷有多年糖尿病史，这个症状不寻常，于是掰开孔爷爷的脚趾，发现里面裂开了缝隙，还有个洞。邹巧联系孔爷爷家人提出带老人去医院。爷爷家人以为是小事，拖到第二天，老人的脚上缝隙发展到整个足背、足底、脚趾穿孔坏死。医生表示，这是糖尿病足并发症，可能要截肢。

老人不愿意，于是出院回到康复之家。邹巧带上护理员轮流给老人每天两次做足部清创护理。“当时入了夏，老人的脚腐烂发臭甚至能看到骨头，如果没有强大的责任感，做不到这样近距离的细致护理。”老人的家人很感谢邹巧。经过一年多护理，现在老人已经可以下床行走。

邹巧的相处秘诀：

“与老人相处要有三颗‘心’，爱心、耐心和细心。养老护理工作常伴有脏、累、污垢、气味，要从心底接纳老人，日常照料中用心观察，预防陈病急性发作。”

湖南省家政服务业座谈会长沙举行

今日女报/凤网讯(记者尹盛鹏)为了促进湖南省家政服务业扩容提质，扩大内需增加就业，深化提升家政扶贫工作。3月26日，湖南省商务厅在长沙举行了湖南省家政服务业座谈会

议，省市商务部门及15家企业负责人参加。

与会人员从保持行业必要增速、加快建立行业服务诚信及法律维权体系、加强社会舆论引导、实行标准化培训教学、

完善财税优惠政策、对扶贫工作予以适当支持等方面提出了建议。

省商务厅巡视员肖彬对省家庭服务业协会深入开展“百城万村”家政扶贫所取得的工作成效

予以肯定。肖彬指出，下一阶段政府、协会、企业、媒体共同努力，进一步增强内生动力，扎实推进行业社会化、市场化、品牌化、信息化、规范化、职业化“六化”建设；不断优化发展环境，努力

发挥先进典型引领示范和带动作用，加大宣传推广力度；加强政策支持力度与规范引导，加快推进诚信体系建设，搭建我省诚信工作体系；打造湖湘家政服务品牌；完善行业统计数据统计分析工作。