

麻巧艳21岁

今年7月大学刚毕业

却已成为温州康怡养老院院长

麻巧艳有过很多别称。上大学时，因为传说她一次能吃5碗饭，后辈们叫“五碗学姐”；刚进养老院时，她用粉红色画满草莓图案的床单，护理员、食堂阿姨和入住老人们都叫她“小姑娘”，她确实是个小姑娘；后来当上院长，护理阿姨们改口了，叫“麻院长”；老人们跟她更亲近些，叫“燕子”。



麻巧艳（中）和护理员为入住老人过生日。受访者供图

火箭般晋升，4个月成院长

今年4月，受疫情影响，本打算公派去韩国留学的麻巧艳留在国内，成了康怡养老院的实习生。她给自己的职业发展定下目标：1年升至管理层。没想到：

上班第2天，老板居然提拔她担任护理部主管助理

入职满一个月，麻巧艳担任护理部主管

第二个月，担任院长助理

第三个月，担任副院长

第四个月即今年7月，担任养老院院长

在养老服务领域，因为缺乏人才，不设工作年限或经验门槛，刚毕业的大学生升到管理层司空见惯。不过，也有部分大学生一直留在一線做护理员。升不上去的原因有很多，比如，在民办机构，老板更信任自己的亲戚朋友；在公办机构，职位数量固定，层级分明。

麻巧艳入职时，这家养老院新成立不到半年，院内入住的老人只有四五位，人员配备也不完整。麻巧艳主管护理部时，下面只有2位护理员，再加上1位食堂阿姨、1位保安大叔，就几乎是院里所有人手。老板招聘来的院长、主管，没干多久就走了。麻巧艳的每次升职，都有点临危受命的意思。

养老院的股东杨瑞明在温州有3家养老院。另两家养老院的院长都有60多岁了。应该给养老院找一个怎样的院长？他有过很多想法。

“首先得年轻。”杨瑞明到南京考察某大型养老机构，发现在里面工作的都是年轻人。他想着，操作电脑等事，年轻人才做得好，再招年纪大的人来，养老院还会是老样子。网上填报资料、整理档案，网上开公众号、介绍宣传，网上招聘员工、建立队伍，这些事都得靠年轻人。

杨瑞明理想的院长人选应该在35岁左右，这个年纪的人，既积累了一定的工作经验，又能快速学习当下时兴的新鲜玩法。但是在温州，几乎找不到这样的人，“我接触了几个，有的之前做医生，有的做物业管理，都是半路出家，专业性不够。”他也考虑过出高价从外地请院长，不过，入住的老人大多只会讲温州话。

更何况，除了年轻，麻巧艳还有很多加分项。她有专业技能，和老人聊天亲和力强，写台账填表格上手快。另外，她在行业内人脉丰富，同学老师都是人才资源。



麻巧艳

“这里挺好的，我要留下”

麻巧艳和同事们就住在养老院里。记者跟访她两天，一起吃了3顿饭，每次吃饭时间不到10分钟，她同时处理着手机消息，或者接打电话，只能匆匆扒两口。这半年，她瘦了10多斤，国庆中秋假期过完才长胖了些，不过依旧瘦。

的确，辛苦的时候有很多。某个台风天，半夜2点多，因为个别窗户密封不好，漏雨打湿了老人的被褥，麻巧艳赶紧起来处理，一夜未合眼。早上，食堂阿姨被天气困住了，赶不过来，她找了实习生和清洁阿姨一起做早饭。她在家里很少做饭，蒸馒头、煮粥和牛奶、准备小菜，手忙脚乱收拾妥当，再用小推车送到各个房间。“有种大家长的感觉。”麻巧艳笑着说。

麻巧艳有两部手机，工作手机24小时开着。某个休息日，家属早上6点刚过打电话进来，问养老院情况，如此各种电话一直持续到9点多，麻巧艳实在接不动了，给了前台值班电话；晚上12点，她刚要躺下睡觉，护理员打电话，说老人不睡觉，在院子里闲逛，请她帮忙……

即便当了院长，麻巧艳还是小姑娘，委屈受得大了也会哭。院里有规矩，入院时要缴纳5000元保险费，这是为老人在紧急情况下预留的住院治疗费用。某次，因为负责对接的同事忘记说明这项收费，她跟要入住的老人家属解释，对方不理解：“凭什么要交钱？到了你院长这，就要多交钱？你一个小姑娘知道什么？”麻巧艳听了这话，表面什么话也没说，静静听着。等家属发完脾气离开了，麻巧艳背过身去，一下哭了出来。

不过，付出总有回报，老人们都喜欢麻巧艳。前段时间，养老院住进一位“难搞”的王奶奶。王奶奶老伴去世了，15年来一直聘请保姆，每年都要换好几个。后来，子女工作忙，没办法时刻照顾，便送她来养老院。但王奶奶觉得子女怕麻烦，自己被“抛弃”了。

王奶奶对养老院很抗拒，几乎不出房门，只在房间里吃饭。麻巧艳找她聊天，她态度冷淡，有时候只顾着说自己的事情，有时候目不转睛地看电视，问话也不回答。“谢谢你，好了我可以休息了。”麻巧艳听得出来，王奶奶这句话就是在下逐客令了。

麻巧艳每天去探望王奶奶，陪她聊天：“休息得好吗？喜欢吃什么？在这里开心吗？”一周后，王奶奶态度变了，看到麻巧艳热情招呼：“快来坐一下。”记者采访的那天早上，王奶奶见到麻巧艳时很开心，说：“这里挺好的，对我很好，我要留下。”

养老院门口，贴了一封感谢信。大红纸上写满工整的毛笔字，表达对老板和院长的感谢。兜兜转转，能让老人们舒心，仍是麻巧艳的初心。