

没有血缘,却是最贴心的儿女

——上海市第九届“双十佳”养老服务机构管理者诞生



■徐汇区金色港湾龙华颐养院院长谢荣娣、上海浦东新区金色港湾老年公寓院长、

焦点关注

没有血缘关系,却是老人最贴心的儿女;没有豪言壮语,但把服务好每一位老人视作最大的快乐……近日,上海市第九届“双十佳”养老服务机构管理者评选活动揭晓。经过基层推荐、区县申报、资格审核、遴选评选、公证公示等过程,“上海市十佳养老院院长”和“上海市十佳社区养老服务组织主任”诞生了。记者走近部分“双十佳”工作者,倾听他们为老服务的动人故事。

见习记者 陈丽娜



■上海闵行区恒研为老服务中心主任李侠

上海市十佳养老院院长

谢荣娣:从无线电元件厂厂长到养老院院长



■老年公寓餐饮部制作长寿面,为老人定做长寿服和蛋糕,共同为2位百岁老人庆祝生日

1997年,谢荣娣时任中交三航局航福无线电元件厂厂长。当时,市场正在经历产业结构调整,上海一批“弄堂式集体企业”被迫停业停产,职工们纷纷面临下岗的窘境。作为一厂之长的谢荣娣,她以财务专业的敏锐思维,花大半年时间沉下心来做科学社会调研,分析未来10年市场发展的前景趋势,她嗅到了上海人口进入老龄化这个讯息,坚信养老必将成为一项新兴产业。

谢荣娣大刀阔斧地带领一批下岗职工,克服企业转型、观念转变等重重困难,在相关政府部门的鼎力支持下,于1999年5月创办了全国第一家由企业投资并管理的老年公寓——金色港湾老年公寓。

在金色港湾运营的第一个五年,谢荣娣先后跑了法国、比利时、卢森堡、荷兰、德国五个国家,还参加了上海民政系统组织的赴日研修生培训。在欧洲,她汲取先进国家养老理念,学习养老居住环境、室内设计布局上的人文情怀,亲身体验对不同需求对象提供个性化照护服务的方法。在日本期间的研修培训,也给了谢荣娣更开拓、更灵活的思维启发,她把日本旭川市的“日间护理”模式植入金色港湾,并根据院情进行灵活变通。一时之间,金色港湾的“日托班”吸引了居家养老的一批自理老人,每日专车接送、午餐供应、以舞会友、棋牌休闲,

有的老人还在这个平台上觅到了心仪的老来伴,有的索性把家里房子出租,直接住进了养老院颐养天年。

金色港湾运营十几年来,先后成功创建为浦东新区三星级养老机构、AAAA级社会组织等,荣获民政部星光老年之家、全国最佳养老机构等殊荣。

如果说“不让一个职工下岗,不让一个家庭失望”是谢荣娣的创业初心,那么“让每个老年人有尊严,幸福地老去”就是她的赤忱情怀了。

近年来,随着入住养老院的老人高龄化趋势日益显现,谢荣娣开始关注老年人患有各种不同程度慢性疾病这个突出问题,她想尽一切办法,引进了一名高级中医医师与康复治疗师。2015年6月,金色港湾中医科终于获批设立,开设有针灸、三伏贴、远红外电磁疗、推拿、拔火罐等理疗项目。有位90多岁高龄的老人通过针灸治疗,严重的耳背得以好转,开心地跑到院长办公室表达感谢之情。

走进谢荣娣的办公室,没有豪华唯有怀旧,因为都是舍不得丢的老物件,勤俭持家是她们的生活信仰,也是她的办院方针。在她的办公桌上,放着一本名为《管好队伍带好人》的书,她甚是赞赏这本书中的许多管理案例,书名也是她工作作风最真实的写照。

上海市十佳社区养老服务组织主任

李侠:“互联网+”养老的创新先行者

出生于安徽省砀山县的李侠,20多岁便到上海龙华医院工作。作为一名护士,她在医院里看到太多的生离死别,也看到太多的亲情温暖,尤其是老人的落寞与子女的忧心。她看着老人羸弱蹒跚的身躯、温暖关怀的眼神,越来越觉得自己需要做些什么——为老人们提供专业的、贴心的养老服务。

本着“持之以恒,研精致思”的精神,李侠开始创业,着手发展以老人健康为主的养老产业,横跨为老产品、养老服务、培训学校等内容,为老人们打造了一个综合性的健康养老服务机构——恒研为老服务中心。

目前,恒研为老服务中心组建了逾3000人的居家养老服务员团队,服务老人逾万人。中心已经承接闵行区、嘉定区、普陀区、黄浦区等区域的居家养老工作。其中闵行区已实现10-15分钟为老服务圈的全覆盖。十几年来,恒研为老服务中心满载荣誉,先后荣膺上海市4A级社会组织、上海闵行区品牌社会组织、上海市敬老文明号、上海市闵行区十佳为老服务先进单位、上

海市女职工创业示范点等荣誉。

李侠一直有着创新的精神,中心先后研发了“失能老人卫生衣裤”“老人助浴设施设备”等老年产品,创造性地提出了“个性化菜单式服务”和“四位一体融合式养老模式”,大大减轻了老年群体的生活不便,为家庭减轻了养老负担,同时,也有利于社区养老资源的有效整合与盘活。

此外,恒研还利用新技术的发展成果,在已有的“智护通”服务监管系统成功运用的基础上,继续优化流程、扩展服务外延,通过移动互联网和智能化手机终端,把服务对象、家属及政府部门的需求纳入进整个服务体系,最终满足政府和家庭随时随地获得服务、监控服务的目标。

在企业发展的过程中,李侠亲力亲为。与创业初期一样,她仍旧每天一早就出现在公司,亲自检查员工的工作。李侠说:“养老服务需要不断地精益求精,有许多工作细节都需要我们不断地深耕。不管以后遇到任何困难,我们都会坚持用更完善的产品、更扎实的团队、更周到的服务,让更多的人知道,老去,并不是一件可怕的事情。”

瞿文:见证老人从病床到轮椅,从轮椅到行走的故事

瞿文,曾是医院的一名外科医生,有着20年以上医疗及养老机构管理经验。2012年,瞿文挑战自我,加入了上海福苑养老服务中心。作为中心主任,她全面负责中心管理和运营,完善中心内部管理,带领福苑团队创新服务理念,致力于提升服务品质,成功打造“福苑养老”品牌。

在她的带领下,“福苑养老”荣获2016年十大“上海养老服务创新实践优秀案例”、2017年“第五届中国老年福祉产品设计大赛”金奖和“福祉人气奖”等多项养老服务行业领域内的重量级奖项。

瞿文最常说的一句话就是“老人的事就

是我的事,老人的满意度就是我们福苑最大的追求。”

曾经有一位90多岁的失能失智老人,家属带着老人辗转多家医院及养老院都吃了“闭门羹”。老人一家来到“福苑养老”后,工作人员仔细检查老人的身体状况,向家属提出了上门护理的建议。“在我们提供上门服务不到2个月的时间里,老人可以从躺在病床上变为坐在轮椅上,再到扶着栏杆慢慢行走了。”瞿文说,这样的故事在“福苑养老”有很多。工作人员针对每位老人不同的身体状况,提供具有针对性的护理、康护服务。

在机构管理方面,瞿文有着丰富的经验和自己独特的见解。她始终坚持“人才是机构发展的根本”,努力为机构内每位员工提供展示舞台和发展空间,实现人力资源效率最大化,营造出了公开、平等、竞争、择优的用人环境,形成了能进能出、能上能下、人才辈出、人尽其才、充满活力的用人机制。同时,她制定了一套包含6大类、260多项内容的《养老机构服务质量规范手册》和一套4大类、近50项内容的《社区护理站服务质量规范手册》,以制度规范机构内部管理,以制度提升服务质量。



■上海福苑养老服务中心主任瞿文(右一)与老人在一起