

# 服务老年社会要有大爱之心

文 / 殷志刚

## 老年观察

在中国,养老服务业尚属“未知的领域”,市场和社会力量如何介入,需要更多创新和探索。本次论坛的主题是“老年社会服务领域未知的探索”,并将围绕“老年社会服务中人与环境之间的关系”以及“老年社会服务的个人差异”等开展广泛的交流。下面,我谈几点不成熟的想法:

一、养老方式社会化必定促进养老产业发展。去年国务院出台了35号文,释放的最大信息就是预示着我国养老方式的转变,今后养老服务发展的总体方向必定是在政府的主导下,市场为主体、社会为主角。养老方式社会化的实质就在于养老从政府行为向市场行为的转变。养老服务业是政府服务民生和经济社会转型发展的需要,是现代服务业与养老模式融合的必然。中国庞大的老年群体日益增长的养老服务需求必定对养老服务产业发展带来动力和机遇,并促进我国经济结构升级和经济持续增长。

二、养老服务产业的发展需要理性思考。国务院35号文出台以来,社会参与养老服务发展热情高涨,各地也有成功的案例。但总体上讲,我认为“理念新颖、实践不足;规划偏多、落地不足”;“理性操作与现实煎熬相伴”;对于养老产业的长期性、差异性认识不足。因此,迫切需要“冷思考”,切实需要“以老年人为本”、从老年人对现代养老之需求的角度和社会经济发展的角度进行理性的分析和系统的设计,实现人与自然、社会、自身和谐为目标。

三、参与老年社会服务需要明确定位。第一,要有“大爱之心”。无论是老年社会服务的投资者,还是运营者、服务者,必须要怀着菩萨之心,怀着大爱之心、爱民之心。爱因斯坦曾经说过:“现在我们的世界最缺乏的是善意和力量的结合。”我认为,老年社会服务就是“善意”和“专业力量”的集合。第二,要分析研究。对项目服务人群的需求,尤其是有效需求的了解和分析、经济状况和购买力的分析;自身参与养老服务的优势和劣势分析;项目发展前景和现有政策的了解和分析,从而明确自己项目主要的服务对象和人群、设计养老服务的项目,提供具有较高性价比的老年社会服务。第三,要注重运营和服务。运营和服务是老年社会服务项目的灵魂。要想成功运作并有效经营老年社会服务,必须创新经营模式,有长期经营的策略,建立与自身战略定位相一致的高效运营执行体系,实现服务人性化、管理精细化、运营流程化、操作标准化。第四,要打造品牌。老年社会服务项目要在市场的竞争中求生存、求发展,必须有良好的社会诚信和品牌,对内强化服务意识、提升服务质量和降低运营成本,对外则要实施品牌战略、树立品牌意识,宣传养老新理念,围绕服务对象开展精准营销,拓展经营思路、整合优势资源,走规模化经营的路子。

(本文为上海市老龄科研中心主任在2014年国际养老产业(上海)峰会暨博览会“老年社会服务领域未知的探索”专题研讨会上的发言,刊发时有部分删节)

## 寻找养老院

# “红日”就是我的家

——记上海红日家园 文 / 敖玥

把养老机构办成老年人的家,是红日家园创办至今的服务理念。从8年前红日养老院的建成,到目前市内外4家养老机构的陆续开张,“红日”从“一切为了老人”出发,打造了一个环境生活化、服务人性化、管理科学化,适合老年人安享幸福晚年的温馨家园,受到入院老人的一片赞扬。

一是创造了舒服优雅的生活环境 各机构均设立了温馨两人房,典雅三人房以及舒适专护房,活动室、阅览室、视听室、康复室等综合设施配套齐全。员工们还在走廊、老人房间等摆放花卉、悬挂喜庆饰品,贴上祝福话语,“红日广播”则适时播放戏剧与音乐,让老人感到就像住在自己的家里。

二是形成了人性温暖的服务机制 其一、建立院长、护理主任、医务主任、后勤主任联合查房制度,帮助老人解决各类困难,让老人有“难”不过夜;其二、实行天天免费供应点心,营养师精心配菜,厨师长每天上老人房间听取对膳食的意见,为老人提供营养可口饮食;其三、每天早晨组织老人做自创的关节操和手掌操,为肢体康复老人开展晨间按摩,并组织院外专

家,为老人定期开设养生讲座,让老人开心每一天;其四、创立了婴儿照料法、护理协助法、户外日照法、小黑板提示法等护理方法,为老年人、特别是失智、失能老人开展专业护理,让老人的生活更有质量;其五、以各个节日为中心,为老年人开展不同主题、不同形式、内容丰富的文化活动,老人说在红日有过不完的节、天天在过节。

三是建立了科学适用的管理制度 各院实现老人护理网络管理,老人情况、病史纪录、护理要求一目了然,提升了服务效率。院里畅通了上下沟通渠道,总院领导定期在各院设立接待日,听取老人意见。老人还可通过“红日”报随时发表意见与建议。各院还建立了例会制度、留言板制度、员工培训制度、奖惩制度等,为不断完善“红日”这个老年人温暖的家服务。

四是打造了一支积极进取的员工队伍 院里通过奖惩分明的激励机制、留人留心的凝聚机制、提高能力的培养机制,提升了护理人员综合素质,出现了一批热爱老人,尽心负责,舍小家顾大家的优秀员工。面对他们的服务,老人们高兴地说,红日就是我的家!



红日家园养老服务管理总部开展「老人接待日」活动 虹漾摄

## 理财门径

# 读懂保险条款(2)

值得读懂和注意的免责条款:

6. 被保险人未遵医生开具的处方,私自服用、涂用或注射药物。
  7. 投保前已存在的受伤及其并发症。
  8. 被保险人因药物过敏、食物中毒、美容手术、外科整形手术或其他医疗导致的伤害。
  9. 被保险人参与任何职业、半职业的体育活动。
  10. 细菌或病毒感染(但因意外伤害致有伤口而发生感染者除外)。
  11. 中暑。
  12. 旅行期间被保险人从事潜水、跳伞、攀岩运动、探险活动、武术比赛、摔跤比赛、特技表演、赛马、赛车等高风险的活动期间。
- 从这12条,笔者认为第4、6、12非常重要,酒后驾车、无照驾驶、驾驶无有效交通工具(这一点很多人会疏忽,借亲戚朋友的车可能正好未去年检)、旅行期间参加各类活动每家公司的范围不同,出行前看一下行程上有没有潜水、探险等活动。投保前了解清楚。以便花了钱没准备,一般在当地针对这种活动有专门保险购买。 天天保

## 生活小贴士

# 老年人坐藤椅最科学

相比硬板凳来说,藤椅是老人的首选坐具,加一个软垫效果更好。

专家说,人的骨盆坐骨下有一块小突起,被称为坐骨结节,其顶端长有滑囊,坐下时,滑囊与所坐物体互相接触时会分泌黏液,起到缓冲作用,减少与硬物接触时的不适感。随着年龄的增长,老人的臀部肌肉逐渐萎缩,坐骨结节上的滑囊也发生退行性变化,黏液分泌减少,缓冲能力下降。如果老是坐硬板凳,就会诱发坐骨结节性滑囊炎,尤其是身体瘦弱的老人更容易发生这样的损伤。

软椅子或软沙发同样会造成老人的肌肉劳损。当身子陷在椅子中时,脊椎弯曲度较大,加重了腰背部肌肉的负担,对于骨质相对疏松的老人来说,更是不利。所以,应为老人选择一把既透气又有弹性的藤椅。最好选择有靠背的椅子,并放上一个搁脚凳,让双腿可以平放,防止下肢缺血。专家强调,不管坐什么椅子,最重要的是要经常变换一下姿势。 乐放 辑

# 创新为老服务大赛 艺术团进养老机构奉献演出

文 / 隋寅

上海笑口常开为老服务中心带来的“艺术团进机构奉献演出”项目

“笑口常开”的前身是原民政局上海市社会福利行业协会下的组织,主要为养老机构公益演出,6年时间演出五百多场。去年四五月份剥离出来,成立现在的中心。该艺术团是松散的组织,基本演员十多位是相对固定的,比如热心公益的滑稽演员蔡建英、徐笑林等,已故的王双柏老师也曾是其中之一。

前去体验的搜行动老年观察团成员王霞云描述了演出场景。那是7月15日下午,徐笑林老师在敬老院演出,动口同时还动手,教老人自编的拍手操。说到拍手操,王霞云老师立时就眼睛发亮有些兴奋,她伸出双手边说边做,掌心时而朝上时而朝下时而握拳时而松开,“健康健康拍拍手,长寿长寿拍

拍手,健康拍长寿拍,健康长寿拍一拍,我们大家一起拍……”她说台上下互动热烈,老人们喜笑颜开。

上海笑口常开为老服务中心理事长戴克明先生说,现在每周二他们都在徐汇区养老指导中心活动,另外有定期组织的夏季活动、重阳节活动等,都是与当地老年协会共同组织举办的。经费上有老年基金会、社会福利行业协会、集团公司等支持或赞助。

上海大学社会学院张钟汝教授说,“笑口常开”是把欢乐带进了养老机构,实践了文化养老的理念。但她也提出困惑:演出队伍如何可以有长效性?演员如何组成?有没有一套管理方法?戴克明先生回答说,只要有爱心就可以长久。当然这只是一个方面。他又说到,他们的演员来自各个剧团,都是退休老人了。张钟汝教授提议,最好搭

建老中青阶梯型队伍,不只是几个演员的衡量,同时也是队伍的衡量。爱心也要有老中青梯队的。

上海市社区服务中心主任周文说项目典型,精神文化生活与医疗康复有同等重要的贡献和价值,该更多普及推广。上海科技助老服务中心主任吴含章指出,亮点在于邀请知名艺术家零距离为老人表演,建议是否可以邀请老人同台演出,给老人自我满足。中心副主任王勇说,社区里也有很多表演团队,提议可以和社区联动。

演出给老人带来快乐,有益身心。戴克明先生说,他们也会有意识地编些融入保健内容的小节目,演出同时传递健康信息保健方法,甚至和老人们直接互动操练起来,让老人笑中得益。

获取更多大赛详情,请登录老小孩社区www.oldkids.cn。