

如何让养老机构服务更优质

文任焯越

这几年,社会办的养老机构越来越多,管理水平参差不齐,服务质量高成了老年人寻找养老机构的首选指标。去年民政部等六部门联合开展的全国养老院服务质量建设专项行动显示,有相当一部分养老机构在管理服务上存在不少问题。据北京市民政局透露,共排查出服务质量问题3万多项,累计关停养老机构49家。

据悉,当前一些养老机构服务质量存在的不足,主要有以下几方面状况与因素。

首先是理念不到位。某地投重金造了处漂亮的养老设施,一开业孙老伯即捷足先登,试住了一周后感到服务跟不上,很多事情都“叫不应”,宽敞的楼房入住老人寥寥。孙老伯用脚投票,赶紧“逃”了出去。这样徒有华丽外表的养老机构,老人们自然不愿入住。

还有些养老机构以营销代服务,不在服务上花力气,却注重专业营销活动,虽吸引了许多老人前来参观、咨询,但入住者依然不多。一些老人说,住在这样的机构,感受不到服务,缺乏温馨的感觉。

其次是管理不到位。一些养老机构不重建章立制,对如何建立规范有指导性的规章制度不甚了解,院内管理服务制度不齐全,制订的管理服务制度徒有形式,文不对题。

还有些养老机构虽有齐全的规章制度,但在落实中抓而不紧,很难贯彻执行,一些服务人员一直按自然习惯做事,服务工作长期处于不规范、非标准状态。当服务质量检查人员上门检查时,护理人员一问三不知,连最起码的为老人喂饭、揩身等服务规程都说不出来。

更有些养老机构设施简陋,运行水平落后。当检查人员指出,院内缺乏为老娱乐康复活动时,他们振振有词地说,老人嘛只要吃饱穿暖就可,什么康复服务、娱乐服务等,老人们都是不需要的。

最后是队伍不到位。随着养老服务的不断拓展,越来越多的人参与到养老这个领域,但遗憾的是,他们缺乏养老专业知识,真正懂养老服务的还不太多。一位投资创办人坦率地说,我不懂养老,但我会资本运作。

在各机构的护理人员,绝大多数是从农村来城市求职的,经过短期培训就匆匆上岗,文化水平不高,综合素质不强,缺乏职业精神和自觉的人性服务。有相当一部分是文盲,连最简单的工作交接单都不会写。

服务质量是养老机构持续发展的生命,也是为入住老人提供专业服务的根本。因此,加快养老机构服务质量长效机制建设刻不容缓。

一要对加强养老机构服务质量工作重要性进行再认识。

自觉把加强养老机构服务质量工作,提高到保障改善民生,增进民生福祉发展,关乎千家万户幸福生活的高度去认识。

二要将提高养老机构服务质量各项工作落到实处。政府各相关部门要以全国养老院服务质量大检查为抓手,将检查与指导相结合,帮助养老机构制订“一院一策”的整改方案,充分发挥行业自我管理作用,促进机构的服务质量有新的提升。

各养老机构更要在各级政府的帮助指导下,健全制度、依规运营,培训人员、提高素质,规范服务、形成机制,为老年人提供优质服务。

三要形成保持养老机构服务质量持续提升的监督机制。

制订养老服务质量监督制度,将加强质量工作监督列入各项工作环节全过程,确保养老服务质量提升形成自我运行、自我监管的循环机制。

邀约人大代表、政协委员、老人家属等热心养老事业的社会各界人士,组成养老服务质量社会监督队伍,以“第三只眼”对服务质量予以督查,确保养老服务质量持续发展。

我献一策

近日,小区陈老伯很忙,一则遗产纠纷案让这位八旬老人反复颠沛。原来,老人的兄弟姐妹不少,大姐一生未嫁,近日逝世,留下房产和银行存折若干,作为第二顺序继承人的几个兄弟姐妹及侄儿们已经商量好了,可取存款时,银行不让;房产过户,房产交易中心不办。无奈之下,只好上诉法院,自家人和自家人打官司:“不为别的,只为要一张法院的判决,才好办事”,而打官司的顺序有一定之规,既费时,又伤神,还要收费。

如今,市民家庭财富从少到多,家庭财产的内容越来越多元化,除去现金,还有有价证券、股票、保险、珠宝首饰等,特别是房产的升值,老人的遗产不再是“三瓜两枣”。同时,家庭关系也变得日益复杂,老龄化加剧、离婚率提高、再婚增多,家庭小型化,家庭利益格局错综复杂,而公民的权利意识、法治意识加强。家庭财产增多,当

理智预筹身后事

有些老人突然离世,对身后事没有留下安排,导致处理遗产继承困难重重。如家属明知其有股票、有银行存款,甚至有理财产品,却因资料不全,账户、密码不明无法认领;也有一部分老人留有遗嘱,但缺乏法律意识,又没有专业人士把关,该说的没说,不该说的说得太多,导致遗嘱无效。没有遗嘱或遗嘱无效,不仅使家属在处理身后事时生出了许多麻烦,也使有些家属不满意协商的遗产处分,以致亲人反目成仇,给家庭、社会造成诸多不安定因素。有些老年人捐献遗体的爱心、丧事简办的遗愿也往往无法落实。

随着社会观念的日益多元化,许多老年人的生死观念及心态更加豁达,以“不给家人留麻烦,不给自己留遗憾”,写个遗嘱免得以后节外生枝,预先安排身后事这个“忌禁的话题”为越来越多的老年人所接受,这不仅仅是一份法律文

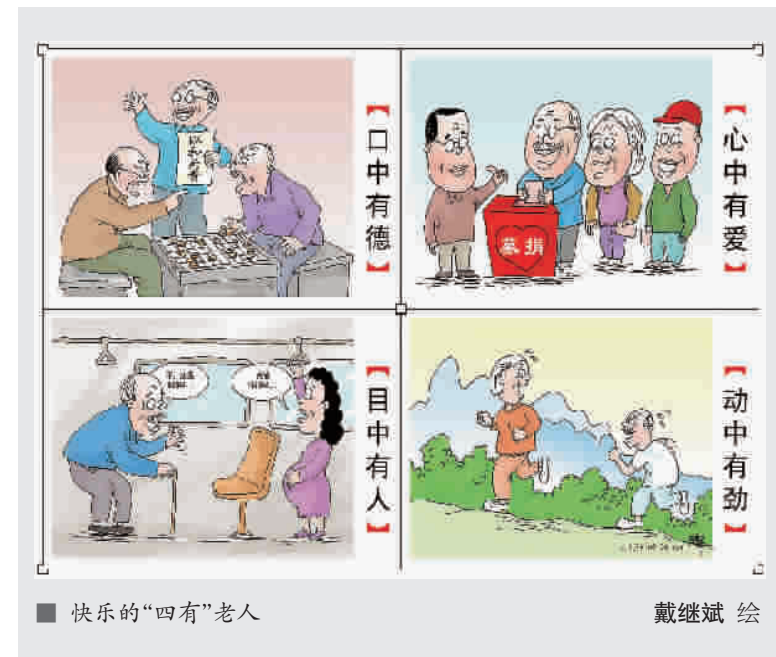
书,更是一种爱心和责任的表达,也是心态和观念进步的体现。

理智处理好身后事,也要做好功课,例如,不妨搞个“家庭档案”,将自己的养老金银行卡、存折、股市信息、保险合同、房产证等资料及贵重物品,一一记录在册,妥善存放,以利身后家人寻找处理;订立经过公证的遗嘱,消除纠纷隐患、保护财产安全、简化继承手续。虽然这也要花一些成本,但避免了身后家属旷日持久的官司,来来回回的折腾。

政府及相关部门,也应该为老人提供方便,比如老人免费立遗嘱的年龄可适当降低。防止出现财产继承出现问题,造成市民手续难办,耗时费力,社会财富不能正常流动而造成损失。

家人也要对老人的愿望给予更多的理解和尊重,不能因老人立下的遗嘱没有满足自己的心理目标而不愿行孝。

沈方



婀娜多姿舞翩跹

——金秋文体舞蹈队

枫林小筑

金群路20号,曹路镇金海文化艺术中心二楼排练厅,随着悠扬的乐曲声,十二位女性舞者手持金色的纸花翩翩起舞,时而热情奔放,时而跨步跳跃,前进倒退,向左向右,组成了各种美丽的图案。正在一旁观看的观众报以热烈的掌声,为她们加油。她们就是曾经荣获浦东新区三八红旗先进集体称号的金秋文体舞蹈队。

这支舞蹈队成立于2000年,现有队员17人,多数都是退休职工。“我们一路走来很不容易”,年已65岁的老队长钟凤娥说:“初创时,条件很艰苦。我们组织队员去五四村、光明村参加拔草劳动,用攒来的钱购置了录音机,制作了舞蹈服,购买了化妆品。附近排演没有场地,队员们迈开双腿,来回走上两三个小时,到四里开外一个排练厅去练舞。有人风趣地说:这倒好,把我们练成了‘铁脚板’,我们

跳起舞来更有劲了。”

舞蹈《花篮灯舞》,是曹路镇非物质文化遗产的文化节目,上个世纪八十年代进京演出,受到中央领导的好评。舞蹈队继承好的传统,精心演绎这个节目,保持了原来的韵味,演出场场受到热烈欢迎。

年近6旬的队员李爱丽在央企工作时就是文艺骨干,擅长歌舞,十分活跃。她经常从网上学习一些动作和肢体语言,然后传授给其他队员,排练了《牡丹颂》《扇韵》等舞蹈。在参加浦东新区海派秧歌培训班后,她又手把手地教大家跳,使队员们很快掌握了要领,在川沙新镇举办的浦东新区海派秧歌展演中获得了二等奖。

叶琼花家中上有老下有小,为了不影响排练舞蹈,她带着78岁的父亲和2岁的孙子来到现场,在一旁安顿好后欢快地跳起舞来。陈

有机生活,健康先行

如今,人们对有机食品的认可度越来越高,而以天然、健康为卖点的有机农产品,更是深受注重养生保健的老年人喜爱。

嘉多膳公司位于上海郊区的有机农产品基地,已接待了近万名游客进行互动体验。一位姓丁的老先生表示,最受老人欢迎的是位于农庄田头的有机蔬菜小火锅,食材是直接从田里采摘来的有机蔬菜,新鲜可口,还带着露珠。由于部分老人对有机农产品的食用价值和种植方法并不了解,有人甚至把有机产品与转基因产品混淆,农业专家还为老人进行实地讲解,并为大家答疑解惑。

忻明

根妹一次脚踝扭伤,肿了起来,队员们劝她在家休息,她说,舞蹈队是个整体,缺一人怎么行,那跳出来的舞蹈还成形吗?她执意不肯,忍着疼痛坚持来排练。那天去南汇演出,要跳《爱情无间道》《神话》等三个舞,她全占了,回来后脚肿得更厉害了,陈根妹说,没事的,敷一下膏药会好的。

刻苦的练习使舞蹈队技艺迅速提高。2015年,她们带着广场舞《春到最北方》参加上海市的比赛,婀娜多姿的动作,优美的造型,从1500支舞蹈队中脱颖而出,夺得了上海市第一届广场舞比赛优秀台风奖。

谈到练舞带来的好处,队长刘莲说:生命在于运动。原来不少人血压不稳定,有颈椎病,自从参加舞蹈队后,坚持锻炼,身体状况有了较大改善。

李敏

