



以诚筑城

——2019年“3·15”国际消费者权益日纪念特刊

青山悄然换颜,阳光洒满庭院,老人们惬意地躺在轮椅里沐浴着温暖,护工们在一旁温情陪伴……3月11日下午,记者来到位于四方山脚下、福银高速十堰西出口旁的十堰市寿松苑老年公寓(简称“寿松苑”),一幅悠闲自在的养老福地风貌尽收眼底。这个率先在十堰掀起旅居养老新潮的机构,历经市场的洗礼和引领,早已由内自外发生惊人蜕变。改变的背后,用院长罗芳的一句话就是:“一切改变源自学习,源自对养老事业内心的热爱!”

银发乐园 养老福地

——三星级养老机构十堰寿松苑老年公寓“变身记”

记者 刘俊

功能新升级

晋级三星级养老机构

寿松苑建成于2014年,总面积达8000平方米,原布局包括5层养护大楼、休闲庭院、老年营养食堂,及双门楼村老年日间照料活动中心、购物超市等功能区。其中作为主体建筑的养护大楼,按功能定位又划为健康区、半自理区以及失能区3个独立区域,设有办公室、卫生所以及文娱活动场地,是集服务、娱乐、办公、医护为一体的综合大楼。旧的老年日间照料中心建在养护大楼侧翼,与老年营养食堂相对。

“功能布局集中,虽便于管理,但空间有限,开展各类活动和工作受到束缚,不能同时满足更多老年人高品质的养生养老需求!”采访中罗芳告诉记者,2018年,借申报三星级养老机构契机,寿松苑将原来的日间照料中心建筑用于护理及卫生院合并使用,克服困难投入200余万元在紧邻食堂旁的空地上盖起了一座钢架结构,占地800平方米的新老年日间照料活动中心。该中心共两层,一层分活动室、康复治疗以及音乐疗室,其中活动室可同时容纳近90人开展各类文娱活动。二层分荣誉室、书画室、老年状态体验实验室、理论培训室、娱乐室、实验培训室以及员工天地一处,即“六室一处”。

一室一景,一室一理念,是这个新落成的照料中心带给记者最深的体会。尤其是在老年状态实验室,里面不仅备有国内最先进、最齐全的高龄模拟体验装,还有包括坐、起、睡、卧、立、行走、如厕、跑步等各种情景下的环境设置。更为神奇的是,体验者一旦换上这套装备可以一下子真实体验到80岁的感觉。倡导并参与设计这个功能室的罗芳说:“只有真正感受到老年迟暮的不容易,才能真正站在老人的角度去关怀、爱护他们。”据罗芳介绍,自建成以来,这套体验套装及场景设置主要用来培训、参观,她更希望家属们也能参与进来,能够换位思考,换位体验,发自内心的

去孝敬、爱护身边的老人。

新的照料中心的投入使用,寿松苑的老人们受益最大。在娱乐室,排列的手工娃娃、手工花艺、树叶画还有手工模型作品,都是出自老人们之手。在书画室,老人们留下的墨宝散发出浓郁的墨香……

参观中记者了解到,为了给老人们创造更优质的养生养老环境,寿松苑还将楼顶空地利用起来,建成空中花园。为了给老人们创造更好的亲子时光,公寓还专门引进视频通话设备,借助大屏幕进行视频通话,让老人感觉亲人就在身边。

硬件的全面升级,推动寿松苑发展步入崭新的阶段。在去年11月7日,省养老机构星级评定小组来这里考察验收后作出评价:寿松苑的硬件、软件均符合评定标准。去年11月27日,经省民政厅审核确认,将寿松苑评定为三星级养老机构。

服务新升级

满意度抽查获满分

在采访中,记者听说了这样一个故事:寿松苑通过三星级养老机构审核资质的决定性条件,除了硬件达标以外,还有一项至关重要的达标条件,即满意度抽查调查情况。结果,令所有人始料未及的是,当天被随机抽查的老人们都不约而同的给出了100分的评价。究其原因,本质还是取决于寿松苑对优质服务水平的追求,对专业的养老技能型人才的培养以及不断创新的服务管理举措。

坚持做老人们的“知心人”。寿松苑严格按照“老人安心,家人放心,工作耐心”的“三心”指导思想,力争让每一位老人“进得来、留得住、走得了”。其中,“进得来”是指经得起院外的老人进来参观考察,“留得住”则是指保证提供优越的养老条件可以留得住老人,而“走得了”则是保证临终关怀服务让每一位老人走得有尊严。在“三心”理念的指导下,寿松苑对医护等工作人员也提出了更细致、更规范的要求。

要求。

为了将寿松苑打造成十堰市养老行业的一张名片,公寓不断提高护理质量及水平,多次组织全体护理人员参加护理操作及理论培训,并选派多名护理骨干到省内外接受护理业务技能培训。目前,整个公寓有26名护工,全部是持证上岗,其中社工3人,评估员3人,中级护理员7人,高级护理员1人。去年10月份,公寓自行在院内组织举办了第二届寿松苑护理技能大赛,一批技术能手在比赛中胜出。不仅如此,公寓还从获胜的技术能手遴选出7名代表,参加十堰市“巾帼脱贫行动”家政服务职业技能大赛,在大赛中,寿松苑有3人分别获得养老组一、二、三等奖,1人获“三八”红旗手荣誉称号。

真情呵护老人健康。除了组建专业化护理团队,寿松苑还与国药集团东风总医院,市中西医结合医院签订了对口合作协议,为危急病症老人开通了绿色通道。同时签订了《培训协议书》,医院根据签署的协议定期派医护人员上门为护理人员开展培训和慢病巡诊工作,确保寿松苑的护理水平的提升和慢性病的管理。通过优质医疗资源和养老资源的合理配置,院内实现了医养结合,不仅老人们住得舒心,家属们也倍感安心。

为了充分调动老人的积极性,寿松苑还建起党员活动室,把党建活动开展起来,将老党员积极性调动起来,发挥基层堡垒作用,取得了“党员管党员,党员管群众”的良好成果,有力地促进了医院的和谐和各项服务工作的开展。

去年5月,寿松苑又通过了中国质量认证中心年度监督审核,验收合格,这一成果充分肯定了寿松苑管理水平。数据显示,寿松苑2018年护理服务平均满意度95%,膳食服务满意度90%,安全事故发生率为0;II度压疮发生率为0。各项服务质量指标均达标。

模式新愿景

旅居式养老+连锁

作为旅居式新养老模式的先行者,

寿松苑从成立之日推广“旅居养老”新模式至今已经有五年。五年来,寿松苑多次精心组织活动,带领老人们游山玩水,享受异地养老时光,产生了良好的社会反响。

旅居养老是当下老年人一种流行的旅游方式,而所谓的“旅居养老”是“度假”和“养老”的融合体,指的是老年人在退休后,利用大量闲暇时光,随着季节变化,选择不同的地方旅游养老。从市场响应度来看,除了慢节奏的旅途,旅居养老对老人最大的吸引力在于价格和服务。它遵循健康养老目标,利用养老机构、度假村等资源,结合休闲旅行,提供安全愉悦的高品质养老生活。

截至目前,寿松苑已经与广州、武汉、哈尔滨、长沙、西安、三亚等地30多家养老机构签订了“候鸟式异地养老”协议,不仅具备承接外地老人来十堰养老的接待实力,也可以满足本地老人旅居他乡养老的需求。

在前期市场探索的基础上,寿松苑提出了“游历81个景点、演绎81个故事,行25000公里”的旅居养老主题,旨在满足银发长者“读万卷书、行万里路”的精神需求,真正提升老人们晚年生活品质。去年7月,寿松苑组织老人们一路向东,游览了三江交汇处、中俄边境等景观景点,老人们合影留念笑颜尽开。

去年,为了进一步开发养老市场,寿松苑还在白浪汽配城开办了第一家分院——岚老泰老年公寓,这是一家以居家为基础、社区为依托、机构为支撑的“三位一体”养老服务机构,共182张养老床位,布局合理,功能齐全,配套设施完善,配有专业的养老管理团队,为入住老人提供全方位、多功能优质服务。目前,该老年公寓正进入试运行阶段收尾阶段,即将正式营业。

对于寿松苑未来发展,罗芳表示,“现在正在办理二期工程的审批手续,已经做好专业规划,力争将寿松苑打造成为集养老、度假、休闲、健身于一体的多功能标准化五星级养老机构。”



开展日常活动



海南三亚异地养老



日间照料中心