

让老人拥有乐享生命的高品质生活

编者按

让老年人拥有乐享生命的高品质生活,是对人民城市理念的生动诠释。“十四五”期间,杨浦将推动“更高水平的体系建设,更高品质的养老服务,更高质量的行业管理”作为养老事业未来发展的方向。

截至2020年底,杨浦区60周岁及以上户籍老年人口总数已达41万人,占总人口比例38.81%。正是这样的巨大养老需求,促成了无数养老机构对服务质量的无尽追求。

近日,2020至2021年度“全市养老机构服务质量日常监测结果优秀”名单已出炉,杨浦有8家养老机构榜上有名。

服务老人,关爱老人,养老行业就是“用朝阳托起夕阳”。不断提升养老机构综合能力水平,为养老机构提能增效,杨浦踔厉奋发,砥砺前行。



■记者 汤顺佳

“面面俱到”的服务全年“恒温”

“帮爷爷把袖子捋一捋……”6月中旬开始,杨浦就全面开展养老机构老年人疫苗接种工作,全力推进“应接尽接”。欣益养老院内不少老人主动报名,为迅速建立群体免疫屏障献出一“臂”之力。98岁的陈虎彪就在其中。他经过院内医生和社区卫生服务中心医护人员的双重评估,符合接种条件。“一直以来都有打疫苗的想法,奈何腿脚不便,养老院也处于封闭管理状态,难以出门。”陈虎彪说,“没想到下个楼就能打,接种服务送上门,真的很方便。”

其实,在开展接种前,欣益养老院已作足了准备。“我们采取‘线上+线下’多渠道、多途径,不光向老人加强动员,也向家属们开展宣传告知,引导大家积极接种。”相关负责人徐宛清告诉记者。接种前,对符合条件的老人,工作人员通过电话、微信等方式,与家属远程沟通、确认意向。在老人与家属签署委托书和知情同意后,院方录入信息,建立自愿接种人员明细台账,确保底数清、情况明,不漏掉一人,保障接种工作既有“温度”又有“速度”。

而养老服务的“温度”绝不仅仅体现在疫苗接种工作上。

占地面积超10000平方米,151天的封闭式管理,全员零感染……

3月,进入封闭管理后,欣益养老院除了严把防疫关,强化“人、物、环境”同防之外,还推出多项人性化措施,尽最大可能将住养老人生活所受的影响缩减到最小。为缓解家属的担心和焦虑,护理人员通过每日一次的视频连线,让家属时时了解老人身体情况和全院运行情况,院内还有“一专多能”的持证社工提供心理疏导。

“我们经常开展形式多样的文娱活动,比如小型运动会等,帮助老人放

松心情。”欣益养老院院长刘钧钧介绍,“在物资方面尽管遇到过困难,但经过多方联系、开拓渠道,我们依然做好了保障工作。”

“阿婆,这个温度可以吗?”高温天“占据C位”的日子里,考虑到老人们的身体,欣益养老院的空调温度通常调在27℃,并处于低风、静音模式。院方设置了纳凉点,在兼顾疫情防控的同时,开展丰富多彩的活动,集消暑、休闲、娱乐、社交功能于一体。每天茶余饭后,老人们在楼下散步之余,也有了歇脚的空间。大家在工作人员的陪伴下,做做手指操、练练歌,或是看场露天电影、下棋打牌,纳凉点里时不时传出欢声笑语。

持续高温,难免让人食欲不振。为此,后厨认真调整饮食结构,以清淡、低盐、易消化的食物为主,搭配新鲜蔬菜、鱼肉蛋和豆制品。每周,食谱分为A、B套餐,荤菜由老人根据喜好选择。同时,若当天最高气温超过35℃,食堂午后还提供绿豆汤、银耳水果羹、西瓜等消暑佳品,兼顾美味与营养。

对于住养老人的室内照护,院方也不遗余力,护理人员每天对房间打扫消毒、驱蚊灭蝇,并做好通风换气工作,保持环境整洁、空气清新。后勤工作人员则负责消防安全、防汛准备,定期对电风扇、空调等设施进行检修,确保机器正常运转。同时,为了照顾一些不爱开空调或受关节炎困扰的老人的需求,院方还为空调装上了挡板,避免冷风对外直吹。

“养老院24小时开着空调,一点不热,很舒服。高温季节天天有西瓜吃、有甜汤喝,吃得很开心。”今年96岁的任根宝老人告诉记者。

她是“大管家”,他是“总负责”,黄金搭档“内外打配合”

“清晨5点半,在食堂帮厨;6点,为老人发放早餐;6点半,帮忙喂饭;8点半,打包睦邻小厨盒饭;10点半,开

始巡房……”

王如妹,63岁,长白长馨养老院院长,但更多时候,她是食堂后厨刨土豆皮的小工、老人房间里帮着擦身喂饭的护理员、蹲在物资仓库登记储备情况的仓管……哪里都有她的身影。

封闭管理期间,王如妹就是住养部的“大家长”。面对防疫工作,她毫不懈怠,每天检查运送到门口的物资,严格要求消杀;组织工作人员和老人进行抗原自测、核酸检测……“半夜经常有电话来,我就调大音量,24小时开机,放在最贴身的袋子里。”王如妹说,“要保证任何人第一时间找到我。”

除了院内老人以外,因疫情期间,居民出入不便,长白长馨睦邻小厨的订餐量达到每日300客以上。后厨人手紧张,每天上午、下午两个固定时间段,王如妹就跟着一起拆盒、打包盒饭、贴封条、装箱。这样做一次,就要花费近两个小时。

为了看顾好全院110余位老人,王如妹在办公室随意支一张小床,吃饭在食堂,就这样,过了一百多天。“我爱人和女儿也担心,但老人在这里,我不能回去。”她说。

“小金”,是长白长馨睦邻小厨的订餐老人常叫的一个名字。

小金,大名金仲凯。在长白长馨养老院,如果说王如妹是院门内的“大管家”,那么金仲凯就是院门外的“总负责”,送餐、跑腿、慰问一肩挑。疫情期间,这对“黄金搭档”配合默契,将贴心服务送到老人身边。

此轮疫情前,他定期和睦邻小厨订餐老人联系,上门关怀,了解口味需求。疫情发生后,周边居民、企业都来咨询能否临时加订,订餐人数迅速增长,金仲凯就让大家向所属居委会提出申请、登记,而他负责收集数据,开展远程联络。至于费用,“先把饭送上,钱的事最后再说。”金仲凯说。

那时,由于人手不足,金仲凯加入了送餐员队伍。他很快发现,老人们

的需求不只是“送餐”那么简单。住在长白新村社区的一对老夫妻,身体不好,子女又不在身边,疫情期间,吃饭成了问题。“他们原本只订了午餐,但不够吃。于是老人找到我们院长,希望我们帮忙买一些馒头、花卷等主食送去。”金仲凯说,“我联系到渠道买好后,送到他们小区门口,再由志愿者转交给老人。”

给空巢老人免费送去鸡蛋,为独居老人转运牛奶……像这样的事有很多,那段日子,金仲凯好像一直在路上,奔波于一个个小区之间。

金仲凯的微信好友列表里,有百余位都是与他相熟的老人,一部分老人甚至天天跟他聊天,唠家常,仿佛是真的亲人。“我只希望成为老人遇到困难时想到的第一个人。能帮一个,是一个。”金仲凯表示。

构建“软文化”,让护理人才与养老院一起成长

养老行业人才流失率高,已经成为全国普遍存在的共性问题。为了向“朝阳”产业注入新鲜血液,杨浦各养老机构一直积极探索,寻求良方。

杨浦区社会福利院(以下简称“杨福院”)党支部书记邓晓敏介绍,一直以来,杨福院与民政部多所部属院校开展合作,让养老护理专业的学生在杨福院实习并工作。

为了留住他们,院方提供了更多便利和更大的上升空间。每年,护理员们接受护理技能、专业社工、医疗急救等培训,表现优秀者将被推荐参加各种行业交流,继续深造,甚至得到经费补贴。面向员工,杨福院定期开展《幸福度量表》《工作倦怠调查问卷》《职业压力量表》等问卷调查,了解需求,及时反应。

杨福院护理员年流失率被控制在20%,低于全国平均数字,院里构建的“软文化”可以说“功不可没”。

近年来,杨福院坚持把“人文关怀”融入护理员工作生活的各个环节。他们依托“美的影像·爱的传承”项目,以护理员团队为主角,自主拍摄院歌《守护》;以“护老团队”“护老伉俪”为主题拍摄护理员职业照,通过一系列文化宣贯,树立起新时代养老护理员职业形象,让公众更了解也更理解这支队伍。

他们的努力,得到了认可。杨福院先后有2人获得上海市“五一”劳动奖章,1人获得上海市劳模称号,1人获得上海市巾幗建功标兵称号,护理部被评为首届进博会“最美服务窗口”,护理部青年团队则获得“上海市青年五四奖章(集体)”称号。

而培育与反哺,在此得到了巧妙平衡。

护理员们给杨福院带来了更多朝气与活力。这几年火爆全网的“世界名画老人模仿秀”“乘风破浪的奶奶”“老上海名媛奶奶月历牌”“轮椅上的舞者”等作品,正是护理一线员工的创意。

“员工高高兴兴地服务老人,老人

才会绽放笑容。”杨福院相关负责人乔毅皓说,“归根结底,我们的终极目标只有一个,让老人开心。”正如在《守护》MV里,护理员们一起唱的那样:“让我守护你的时光,用青春陪伴你的夕阳,给你温暖,像家一样……”

医养结合,与社区“手牵手”

医养结合是如今杨浦养老行业发展的最大趋势。

楼上是养老院,楼下就是社区卫生院,2021年,同址运营的五角场社区卫生服务中心、上海欣益养老院五角场分院在武东路9号正式启用,“医养”“康养”“娱养”是这里的特色。通过这一“医养结合”共建计划,运营方计划进一步提升“家庭病床”的医疗覆盖,打造独有的照护品牌。

不仅是养老机构,各街道也在全力支持这一模式。例如,近年来,长白社区卫生服务中心已在家庭医生签约服务的基础上,不断完善医养结合功能平台,以家庭病床、上门体检、康复指导、健康教育等为基础服务,为养老机构和居家老人提供个性化需求的服务,年服务量万余人次。

长白社区卫生服务中心相关负责人介绍,随着新一轮社区卫生服务功能提升建设的实施,中心围绕“一老一小”核心服务,通过多方工作,与街道、居委会、养老院“牵好手”。例如,在家庭医生签约方面,其结合社区诊断,分析服务需求,使得老年人签约率达65%,养老机构签约率达100%,两项签约均居全区前列。此外,中心为签约老人提供家庭病床364张,年巡诊3439人次,开具处方、延伸处方2.7万张,上门服务228人次,服务满意率超过95%。

疫情期间,在疫苗接种、疫情防控、老年人就医等方面,他们不仅协同街道、居委会开展动员,更面向机构老人,跨前一步,与养老机构开展滚动评估,做到面上全覆盖、个别再推进,提升老人接种率。他们还着力解决老人配药、患者血透治疗、养老院老人换管换药等问题。

从“有没有”到“好不好,优不优”

杨浦始终将养老事业发展放在重要位置,稳步推进养老机构提效增能。

近日,杨浦举行养老机构综合能力提升“百日”行动动员会,会上部署了《杨浦区养老机构综合能力提升“百日”行动方案》并提出,要聚焦“医养结合”,实现杨浦养老更高品质发展——加强专业床位建设,完善医养结合供给;加强规划结构调整,完善医养结合形态;加强社区延伸布局,完善医养结合服务,着力打造供给高质量、普惠高水平、感受高品质的“杨浦养老”服务品牌,不断开创养老新局面。

下一步,杨浦养老服务工作将从解决“有没有”向“好不好、优不优”转变,通过提升学习法律法规、制度政策,养老机构日常管理,沟通协调与资源整合及应急处置突发事件等四方面能力,构建多元化的服务体系,进一步满足老年群体多样化的服务需求。

