

老有所养

个性化服务让老年人生活多姿多彩



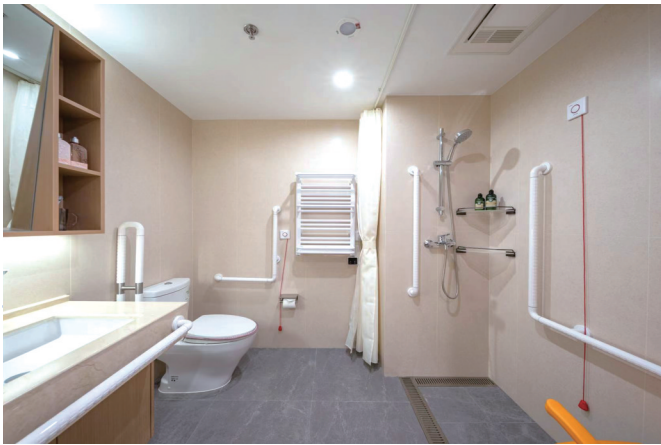
“我们每天都忙得很,早上要打八段锦,下午还有手工课。”“一周七天不重样!吃得蛮好。”走进盈丰街道和家·御虹府长者之家,老人们多姿多彩的生活,精神矍铄、怡然自得的状态感染着身边的每一个人。

去年6月,滨江集团潜心打造的首个社区嵌入式高品质养护机构——和家·御虹府长者之家正式投入运营,机构嵌入在住宅群内,提供包括短期至长期24小时全托照护、日间照料、居家上门、面向“新杭州父母”的中短期旅居以及专业认知症照护等服务。

“当下养老机构众多,如何脱颖而出?我们认为,好的硬件设施是一方面,服务的品质是老人和家属最为关注的。如何做好每一位老人,入住前老人们都需要进行系统的健康综合评估,包括基础信息、跌倒风险评估、身体状况评估、心理状况评估等,并建立个人健康档案。以此为基础,长者之家还会组织老人、家属和机构召开面对面的“家庭会议”,为每一位长者制定详尽的“个性化健康护理计划”,比如:用药习惯、是否乐于参与活动、兴趣爱好等等。

据介绍,长者之家配备了“全职医生+24小时值班护士+护理人员”的专业医护团队,“管家+星级厨师”的专业生活服务团队,为长者提供专人、全程、全方位的康养照护。专属的康复、照护和饮食计划外,让老人们拥有丰富的精神文化生活亦是不可或缺。长者之家内,棋牌室、多功能活动室、阅览室、农耕花园、健身空间……各类娱乐设施应有尽有。老人们可以自由活动,还可以根据自己的兴趣爱好自由选择课程,比如手工课堂、唱歌、书法、健康操等等,提升老人们的幸福感。

“不仅如此,我们还联合和美社区、萧山区老年电视大学在机构内设立老年大学,联合区图书馆设立流动图书点,同时还开设了社区老年食堂,将更多养老服务辐射周边老年群体。”周韵介绍说,“我们希望通过个性化的服务,让长者一改被动消极的传统养老方式,投身积极愉快的康养生活,让老人们的晚年生活更加丰富多彩。”



让「适老化」更有温度 让老年人乐享晚年

杭州暖心窝颐养之家负责人关延斌访谈

■ 文/记者 项亚琼 通讯员 贺军 王素一

资深养老行业从业者
关延斌

“老吾老,以及人之老”这句话经常被用于形容养老服务,既道出了传统美德,更彰显了社会责任。

如何让晚年生活更幸福、让老人更有尊严?这是步入老龄化社会后面临的“必答题”,也是区民政局不断为之奋斗的目标。前不久,区民政局相关负责人赴杭州暖心窝颐养之家调研,学习其先进的养老服务理念和观念。近日,本刊记者采访了上海暖心窝养老服务有限公司创始人、杭州暖心窝颐养之家负责人——关延斌,一位从一线服务走出来的,具备15年养老行业运营管理及培训经验专家。他多年来一直致力于养老行业管理方式的改进、管理系统的研发,对如何发展与每个人的未来息息相关的养老服务和适老化改造,有着自己独到的见解。

问题一:您觉得养老机构为老人提供什么样的服务是最优的服务?

关延斌:好的养老机构应该能为长者提供全面且个性化的服务。如果用一句话来概括就是:陪着长者一起生活。无论是生活护理、医疗照顾、康复训练还是情感交流,都应做到专业、暖心。

以我多年的从业经历而言,优质的养老机构要根据每位长者需求和喜好的不同,制定个性化的照顾计划,确保他们的生活得到全方位地关注和满足。同时,为了让家属们能够放心,还应该建立起可以与家属实时交流的信息化平台,让他们可以随时在线了解长者在院情况,增进和家属的情感链接。

另外,所有的养老服务都最终落到人的身上,所以优质的养老机构更应看重对人才的培养,可以多多聘用对养老事业有热忱有激情的

年轻人,这样既能为长者带来活力,提升长者的幸福感,更能达到不断培养行业人才,留住人才的目的。



问题二:随着社会的进步和物质文化生活水平的提高,养老理念和措施也在不断地发展和完善。在养老行业,您一直都持有比较超前的理念,这些理念在实际运用中起到了怎样的作用?



关延斌:我是2009年正式步入养老行业的,那时候有机会在国内最早一批高端养老机构工作,接触到在当时比较先进的养老管理理念和运营方法。后期我还到日本、欧洲一些国家学习养老院的运营工作,回国后结合国内养老行情,有幸参与了国内知名养老社区的运行,受到非常多的启发,也积累了不少实践经

验。之后,又不断从实践中摸索经验,把所学融入国内很多养老领域。

目前,我把一些比较超前的理念运用到了暖心窝,比如代际融合、暖心币等活动。以代际融合理念为例,这是基于对当前社会老龄化趋势的洞察。我们意识到,老年人与年轻人之间的交流和互动,不仅可以缓解老年人的孤独感,丰富他们的精神生活,也能够让年轻人更好地理解 and 尊重老年人。为此,我们专门设计了一系列代际融合的活动,让老年人和年轻人在共同参与的过程中,增进彼此的了解和信任,形成和谐的社会氛围。

暖心币也是我们借鉴日本养老院的做法,主要是为了激发长者的积极性和参与度,让他们在养老院的生活感受到更多的乐趣和成就感。通过暖心币的奖励机制,长者可以积极参与到各种活动中来,不仅能够锻炼身体,还能提升自我价值感,增强对生活的热爱和信心。

问题三:针对老年人,您觉得有哪些比较创新的适老化产品和技术值得推广?



关延斌:适老化产品研发的初心,不仅仅考虑到老年人身体的“适老”,更注重的是老人的心理适老。

比如我们的扶手,并不是大家在日常生活中所见的圆形或长条形,而是采用和整体风格搭配,看似装饰实则是“隐形扶手”,保持去医疗化,去老化痕迹,呵护每一位长者的心理感受。又比如我们的护理床,是由长者亲测后提出体验感受,根据长者需求进行升级改良再投入使



用。再比如助浴的浴缸,我们采购的是德国进口具备按摩音乐疗法的护理浴缸,能让长者充分享受助浴的快乐。

问题四:作为资深养老行业的从业者,您觉得今后的养老领域应该朝着怎样的方向发展?

关延斌:我个人认为无论养老行业未来怎么发展,它一定是围绕三个核心的问题解决:首先是老人满意,用数字化个性化照护系统去满足长者的需求,未来的养老服务也一定会越来越个性化、亲情化;其次是家人放心,通过系统提升家属满意度,提升入住率和降低流失率,使机构能够持续运营;再次是员工愿意干,行业要发展一定要培养人才,如何通过一套系统帮扶员工成长提升员工服务水平,让员工愿意从事养老服务行业,招进来并留得住。并且这套完整的解决方案也将逐步延伸至社区居家等领域,把长者、家人、服务者串连起来,使其都能够创造价值。这一定是未来,也是人人享受老年生活的基本诉求。

