



他们爱岗敬业,从踏入养老服务行业起就怀揣着一颗爱心与恒心,从点滴做起成为行家里手和领路人;他们担当作为,锻造了一支专业服务队伍,推行标准化、亲情化服务,赢得入住老人及其亲属的交口称赞;他们矢志创新,以智慧化养老聚爱之力,精心塑造老年人安享晚年的温馨家园。近日,青岛市民政局在全市开展“青岛市最美养老院院长”评选活动,10位“最美养老院院长”榜上有名,聆听他们的故事,没有豪言壮语,却满腔热情默默坚持;没有丰功伟绩,却有满满的暖心故事。

# 用爱为老人筑起“温暖的家”

## 听“最美养老院院长”讲述他们与老人之间的暖心故事



张旭把最美青春年华献给养老事业。



王津峰是上千位老人的好“闺女”。



刘浩洋用热情和微笑服务老人。

### “90后”用青春和汗水辉映“夕阳红”

张旭 青岛福彩四方老年公寓副院长

1992年出生的张旭,毕业于山东财经大学,说起她从事养老服务,从十几年前上大学时参与志愿活动就开始了。“19岁大二那年,学校组织去老年公寓当一天志愿者。还记得刚进老年公寓,就遇上一位80多岁的老人闹情绪,我上前哄他,几句话就把爷爷哄笑了。第二天,我接到老年公寓的电话,说爷爷又闹情绪,饭也不吃觉也不睡,非要见我不可。再次见到老人时,老人用颤颤巍巍的手,拿着自己都舍不得吃的糖给我时,我被感动了。”从此,张旭在大学生活的每个周末都会准时来到老年公寓当一名兼职护理员,专门为老人洗澡,这是养老服务项目中最辛苦的工作,却也是失能老人最需求的服务。

“长者是社会财富,他们创造了今天的和谐与幸福。每个老人都有很多的故事和喜怒哀乐,与他们‘跨代聊天’特别有趣。”积极乐观的张旭始终感受着其中的温暖与感动,她说:“比如刘爷爷,得喊‘教授’他才会理你;跟张奶奶聊天,得喊她的名字而不能喊奶奶;韩奶奶不愿洗澡,我就专门设计了老式洗澡票给她,提醒她‘澡票今天不用就作废了’。”与老人相处,虽说操心,但是张旭觉得有温度、有情怀,“每当看到爷爷奶奶们脸上的笑容,我心里就感到十分欣慰。”

来到青岛福彩四方老年公寓后,张旭发现,公寓

300多位老人的吃喝日常不再是问题,但他们内心追求新事物、体验新鲜感的渴望,却一点也不比年轻人差。于是她建议成立社工服务中心,办起了“小蜜蜂超市”,除日用品外,引进烤肠、关东煮、星巴克咖啡、现榨果汁等年轻人喜欢的东西。还置办友谊雪花膏、百雀羚等一些怀旧的物品。没想到这一小小举动,就连一些失能不愿走动的老人,也被吸引来了。听到几个老人说遗憾的是没开过汽车,他们又置办了赛车机回来,不曾想每天排队上赛车机的老人络绎不绝。接着,篮球机、唱歌机、娃娃机等也引入活动中心……老人们在这里像年轻人一样玩转时尚,一个个“老小孩”变得活泼可爱起来。

近年来,张旭又积极投身到居家社区养老服务的实践中去,承担了全市两区5个街道的居家社区养老服务的建设及运营工作。主导设计了居家社区养老服务的定价、服务标准及评价标准,并组织成立了福彩四方“小蜜蜂”居家社区护理队,这也是我市首支为居家社区养老服务专门服务的护理队伍。作为全市居家社区养老服务标杆,承担了2021年全省民政系统养老会议参观点的任务;还承担了退役军人事务部门医养结合服务中心示范点的工作,为军休干部提供医养结合服务。在全省居家社区养老服务开展中,打响了“小蜜蜂居家社区护理队”的品牌。

### 20多年当上千位老人的好“闺女”

王津峰 李沧区社会福利院院长

熟悉王津峰的人都知道,她是个具有强烈事业心和责任感的“全能女汉子”,拥有护理、会计、社工、健康管理、企业管理等方面多个专业证书。她更是一位看似柔弱实则坚韧的“最美养老院院长”,用20多年的奋斗诠释着责任担当,用真情默默守护着福利院的老人们,用默默奉献书写出感人篇章。

“宝剑锋从磨砺出,梅花香自苦寒来”一直是王津峰的人生座右铭。李沧区社会福利院成立23年,王津峰也在这里工作了23年,就像“真情永相伴”的养老服务品牌一样,作为上千位老人的好“闺女”,她用自己的勤劳和担当,不断滋养老年人的精神生活。丰富的工作经验和不断的历练,使她逐渐成长为青岛养老服务行业的“青年专家”,先后参与编写《青岛市养老机构服务规范工作手册》和《青岛养老服务》杂志,并当选为青岛市养老服务协会“养老服务机构星级评定委员”“养老机构服务管理调查评审员”。

与此同时,王津峰带领团队引入“6S”管理模式,围

绕医疗护理、生活照料、精神慰藉、膳食服务、社工服务、安宁服务等重点环节,建立养老服务标准287项,编制《养老服务管理指导手册》等指导书,确保每项工作都贯彻标准、渗透标准,不留“盲点”。2020年李沧区福利院在青岛市养老机构中,首家通过“国家级服务业标准化试点项目”验收,2022年入选“全省首批社会福利机构管理服务质效提升标杆单位”,“真情永相伴”养老服务业标准化示范项目获评“2022年度市级标准化试点评估合格项目”。

就以膳食服务来说,王津峰带领团队为老人们的吃饭问题下好“个性”“营养”“管理”智慧化膳食服务三步棋。打破传统的食堂供给制,逐渐形成智慧化“配餐+点餐”双模式,推出“元气餐”“寿庆宴”“您点我做”等菜单式个性化服务,满足不同长者的口味需求和饮食习惯。成立长者膳食管理委员会,了解长者对膳食供给的意见和需求,并通过定期家属满意度回访,了解长者及家属对膳食服务的认可程度,多渠道打通服务到“胃”的“任督二脉”。

### 让养老服务既具智慧又有温度

刘浩洋 崂山区新华锦长乐居养老中心副院长

刘浩洋是一位“85后”,说起陪伴老人,他打心里觉得:“与老人沟通,就像是阅读一本书籍,不仅要思考当下,还要了解老人的背景与他的过去,才能真正做好服务。”从事养老工作12年,他一直坚守在养老服务工作第一线,因老年人的特殊情况,病情与突发情况较多,他的工作从没有“节假日”“双休日”的概念,无论何时只要老人出现急事或难事,他总会第一时间到场,让员工、老人和家属安心。

“要想照顾老人,就要关心老人的身心健康,为老人排忧解难。”刘浩洋说,大到老人家的矛盾调解、卖房子的事情,小到手机的调试、代买物品等,他十年如一日,始终耐心听、耐心说、耐心做。“先有快乐的员工,才有快乐的老人。”他带领团队多年来始终保持着和谐、向上的服务工作作风,不仅以身作则对待老人的“大事、小事”热情周到,微笑服务,而且对有困难的同事也及时伸出援手,倡导同事之间互帮互助,相互关心,让每一位员工上岗都能保持愉快的心情,让每一位老人都能感受到员工真诚的微笑和服务。针对老人小事多、问题急、个性需求不一等系列服务问题,刘浩洋提倡采取12字方针“迅速反应、确实弄清、及时处理”,让团队行动迅速高效,老人需求及时响应,解决问题准确到位,服务团队与老人之间逐步建立了良好的信任与和谐关系,团队多次荣获新华锦集团的“最佳和谐团队”与“最佳创新团队”荣誉称号。

经过多年来一线养老服务工作经验,刘浩洋将理论与实践相结合,创新探索适合本土老人的服务理念与方式,引进国外GFC(美好生活协调人)理念,不断探索实践、融合与落地,总结了“长乐居”GFC工作的三点做法。即:发现和鼓励展示特长;让长者在欢乐中找回记忆;用真诚和耐心引导长者参与活动。通过几年的努力,形成了独有的文娱活动文化氛围,每月开展活动60余次。同时,他带领服务团队引导并支持老人实现自助、自建、自娱、共享的文化氛围,帮助老人们成立了多个自发活动小组,包括书画小组、合唱小组、太极养生小组、跳棋小组等,多样的文娱活动极大地增强了老人的幸福感与归属感。

观海新闻/青岛早报记者 杨健 受访人供图



扫码倾听  
本版有声新闻



扫码加入  
早报银龄俱乐部