

行胜于言,尊老、爱老、敬老不是口号

深泽神雄养老院“敬老二十点”赢得老人点赞



随着人口老龄化,养老问题备受社会关注。多年来,石家庄神雄养老院不断总结经验,从饮食服务、文化生活、医养结合等方面着手,全心全意为老人做好服务保障,并总结出“敬老工作二十点”指导工作人员做好敬老服务工作,让老人们放心入住、安心养老。“尊老敬老是美德,养老爱老是良心,更是一门大学问。”神雄养老院负责人如是说,他希望和同行们共同交流,一起分享养老心得。

□文/图 本报首席记者 柳安臣

神雄养老院“六心理念”成为办院精髓

6月29日,深泽。位于深泽县府前西路的石家庄神雄养老院,充满着静谧安逸之感。花园式的院落,宽敞的房间,净洁的活动大厅……置身其间,温馨而祥和。

在养老院大厅,有的老人在下棋,有的聚在一起聊天说笑,有的则坐在一旁闭目养神。

一阵阵饭香飘来,午饭时间到了。这天中午的主食是炒饼、鸡蛋汤,工作人员准备好了午餐,静候老人们到来。老人们陆续走进食堂,尽享可口饭菜

“我们的工作就是伺候好老人,让老人吃好喝好休息好,安度晚年,把这里当成大家庭。”神雄养老院董事长袁树雄说。袁树雄,深泽县政协常委,从事房地产和餐饮行业,事业有成,是当地成功的企业家。近年来,随着国家对养老事业的重视,和县域养老事业面临的实际情况,他审时度势,于2019年投资600多万元建起了这座建筑面积达3300平方米,设有120张床位的养老院。养老院于2020年9月投入使用,截至目前入住老人65人。

“起初我们对他投资养老院是有不同意见的,但是后来发现这孩子做得对。”袁树雄的叔父袁铁民说,“从小树雄就很善良,他买了好吃的,总是先给他的爷爷带回来品尝。”

养老院建成后,袁树雄秉持“积德累善、孝行天下、服务老人、回报社会”的办院宗旨,把养老院办得有声有色。“有爱心、有热心、有耐心、有细心、有真心、有责任心”这“六心”服务理念,是袁树雄对养老事业的理解。“老人高兴不高兴、满意不满意、幸福不幸福”是养老院的工作目标,也是护理人员的共同目标。

“敬老工作二十点”全体人员的“铁律”

“说话温柔点,谈吐文明点。举止大方点,干事利索点。尊重别人点,做人谦卑点。工作敬业点,闲话少说点。遇事果断点,工作担当点。自己检点点,为人正直点。有错就认点,借口少一点。责任多担点,见利就让点。执行力强点,为业多想点。处世乐善点,厚德福万点。”每天上班前,在神雄养老院大厅里,工作人员整齐列队,集体诵读一遍“敬老工作二十点”,这是他们每天的必修课。

根据养老机构实际情况,总经理李健和同事们总结了“敬老工作二十点”,并健全了各项制度。“这些制度的制定不是给谁看的,而是在工作中有章可循。比如我们制定的岗位培训制度,定期开展不同人员和岗位的教育培训,培训内容包括岗前教育、职业道德教育、相关政策法规、专业技能、安全教育等。几年来,我们对全院职工分别进行了重点培训。”李健说。

李健说,养老院重在一个“养”字上下功夫,而不是让老人在“等”字上度余生,养的不仅是一个年迈的生命,而是使人对生命精神有一个更高的追求,以期获得生命的尊严。

硬件设施固然重要,但更重要的是一个经营者的思想站位要高,要有较高的思想境界与善德的追求精神,要把尊老、爱老、敬老作为一种精神追求。

养老工作有委屈 更有温情

“老人高兴不高兴,幸福不幸福,满意不满意”是养老院铁的目标。神雄养老院护理部经理张敬田说,干好养老工作,就要全身心地投入到尊老、敬老、爱老的事业中,既要以身作则,起到带头作用,又要做好培训与管理工作。

张敬田说,在护理工作中,遇到了各种各样的情况,每件事都特别考验工作人员的耐心。记得有一次,一位



■养老院菜园。



■老人们在读书看报。



■开饭了。



■老人们在养老院大厅休闲娱乐。

李姓老人说给她的鸡蛋小,对她不公平,为此摔盘子摔碗大闹餐厅。张敬田见状赶紧把她扶到屋里,一边做工作,一边安慰,直到她转怒为喜把饭吃了才了结。

“一敬,二哄,三捧”,这是张敬田和护理人员对待这些“老小孩儿”的六字秘诀。

贺姓老人患有脑萎缩,平时有老伴儿照顾。一次她老伴儿因病住院,护工们就轮流照顾她,除了给她送饭喂饭,还要给她换纸尿裤,扶她上厕所,晚上和她睡一张床。经常一晚上折腾得睡不好觉。

养老院没有大事,但老人们的每一件小事,都要当成大事来做,一个目的,就是让老人在这里生活得开心幸福。

由于平时悉心照料老人,老人们的子女看在眼里,记在心上。其中一位老人的子女,为感谢护工对老人的周到服务,通过微信向张敬田发红包表达谢意。张敬田委婉拒收,家属继续发,她再拒。几次三番,张敬田知道家属心意,于是告诉家属:“您的心意我领了,但红包绝对不能收,这是工作纪律。如果您真的想表达心意,那就给我们送面锦旗,从而激励我们员工更好地为老人服务。”

张敬田还讲到了一个感人故事,这件事对她和全体员工触动很大。不久前,一对夫妇送一位老人入住养老院,老人不同意。这对夫妇就跪在了老人面前,求老人同意。这对夫妇在北京创业,平时没有时间照顾老人。有一天,这对夫妇通过家里监控发现老人躺在客厅地板上,久久不能动弹。这可急坏了他们,连夜从北京驱车赶了回来。于是才有了后来他们送老人入住养老院一事。这对夫妇是老人的儿子儿媳,看着他们跪求老人入住养老院,张敬田等人当时感动得抹起了眼泪。“我们没有理由不帮老人的儿女尽孝,我们做得好了,老人就会开心,儿女就会安心。”

身心健康乐哈哈 医养结合是特色

“人性是第一位的,缺乏孝心、爱心、善心的人,我们坚决不能用。”李健介绍,他们选择员工的条件非常苛刻,在这里工作的员工年龄基本在50岁到65岁之间,有耐心、责任心强的才能胜任。

经过培训教育,目前在岗员工均能做到以善修心、以善洗心、以善造心、以善治心。人人都能把为老人擦屎接尿、洗澡、理发、剪指甲视为正常工作。可以说,他们的儿女能做到的,员工们做到了,他们的儿女做不到的,员工们也做到了。尤其是每位老人的生日,全部记录在册,届时全院一起为老人过生日,并邀请家属参加,受到了老人及家属的高度赞扬。

吃好喝好才能身体好。为老人们提供优质餐饮服务直接关系到老人们的身体健康。养老院制定了严格的餐饮制度和科学的膳食食谱,荤素搭配,每周中午不重样,每个节日均按习俗安排,让每位入住的老人充分感受到“家”的温暖。

养老院老人们的精神生活丰富多彩。除每天两次集体拍手操外,阅览室设有图书杂志、象棋、扑克、麻将等。为丰富老人们的文化生活,每年重要节日,会举办“中秋节茶话会”“重阳节庆典文艺演唱会”“庆元旦文艺晚会”“春节文艺晚会”等活动。平时每周2至3次,用观光车载着老人到城区或滹沱河边观光游玩。

医养结合,是神雄养老院的一大特色。养老院平时特别注意掌握每位老人的身体状况。院里规定:病情轻微的患者,由值班护工负责请医拿药,直到康复。病情重者则先送医院救治再通知家属。同时与县医院建立了“绿色通道”,成为“医养”合作单位。每年都由县医院牵头,邀请专家来养老院开展义诊活动,为老人进行全面检查,做到有病早发现早治疗,无病预防,确保老人在这里生活得健康愉悦。