

# 郑州市老年公寓高品质服务推进精细化养老 为老人营造“家”的温馨温暖

## 党建工作增亮点 老年党员学习小组 晚年生活更加丰富多彩

老有所学是老年社会工作的目标之一,如何让曾为国家和社会建设发展贡献了毕生精力的党员在入住公寓后,既能得到精心的护理照料,又能结合兴趣爱好继续发光发热,是市老年公寓的一项长期实践探索工作。2017年7月7日,市老年公寓正式成立“老年党员学习小组”,结合老党员实际需求,由公寓社工科负责平时活动的组织落实,防空兵学院志愿者共同参与,真正实现老有所学的服务模式。

通过公寓党支部与老年党员的互动学习,进一步丰富了公寓精神文化生活,得到了公寓广大老年党员的一致好评。

今年6月3日,这个特殊的党建小组再迎新成员,组员人数达17人。首次参加公寓党员学习小组活动,86岁的范爷爷说:“我于1956年12月26日光荣加入中国共产党,看到公寓有支持同志们继续进步的老年党员学习小组,就抓紧时间向组织报到了。”范爷爷62年的党龄和高度的党员自觉意识让大家肃然起敬。

市老年公寓主任高战国表示,老年党员学习小组是公寓党支部向老党员传递关怀的平台,也是公寓老年大学的成功实践。今后,学习小组将在公寓党支部领导下组织更加丰富多彩的活动,让更多老人从多样化参与中得到乐趣,为有共同兴趣爱好的老人搭建交流互动平台,使他们的老年生活更充实精彩。



陪伴成“亲人”

## 养老制度精细化 强化标准制度 打造高品质养老环境

近年来,市老年公寓一直致力于为老人打造更高品质的养老环境和服务,明确提出实现“精细化养老”的目标。

“我们加强了制度化建设,提升标准化水平,目的就是为了让入住的老人能够享受到‘星级服务’。”高战国说。

严格的管理是公寓发展的基础。为进一步加强制度化建设,提高公寓标准化管理水平,公寓定期组织开展新老员工学习公寓规章制度以及组织护理员培训考试,工作中坚持用制度约束人、管理人。职工出勤率、工作质量、服务效能通过卫生检查制度、考勤管理制度、工作任务月考核制度等与工资和奖金挂钩,奖优罚劣。通过严格的制度管理,公寓标准化管理水平逐步提高,整体工作效率得到提升,员工纪律意识得到加强,各项工作的开展更加平稳有序。

在不断完善各项管理制度,为老人提供优质服务的同时,公寓也加强了人才管理,注重招聘高素质、高学历的专业人才,提升管理和服务能力。

秋菊迎风怒来放,九九重阳满园香。今天是九九重阳节,也是一年一度的“老人节”。近日,郑报融媒记者走进郑州市政府投资兴办的唯一一所养老服务机构——郑州市老年公寓,实地感受老人们在这里幸福安逸的晚年生活。

2004年5月,位于航海路上的郑州市老年公寓正式投用。这里,环境宜人,院内建有休闲小游园、长廊、室外健身器材等活动设施;这里,更是老人们最爱的“家”,楼内空气清新,房间典雅舒适,设有供老人学习娱乐的阅览室、电脑室、棋牌室等。

14年来,市老年公寓在市民政局党组的正确领导下,始终坚持“老人至上、服务一流”的工作宗旨,不断提高服务质量和社会影响力,着力抓好为老服务质量的提升,收获了入住老人和家属以及社会各界的一致赞誉。

14年来,市老年公寓各项工作结出硕果,并正在朝着“精细化养老”的目标步履铿锵、坚实迈进:以特色党建为引领,通过精细化管理、文明单位创建等具体举措,打造更加专业化、精准化、个性化的高标准服务,为入住老人提供高品质的“精细化养老”服务。

记者 裴蕾 通讯员 李斐 暴丹阳 文/图



养老护理员悉心为老人服务

## 服务品质创“星级” “五心服务”营造“家”一般的温馨温暖

个性化点餐、专业护理、全程社工服务、医养结合,近年来,市老年公寓着力打造“四大特色服务”,为入住老人提供一个温馨、舒适、安全的休养环境。

市老年公寓实行“五心”服务,即每一位员工都要做到“孝心、爱心、耐心、细心、责任心”,通过“养老孝为先”的服务理念,营造“家”文化的温馨环境,打造“星级服务”品牌。

在市老年公寓,有这样一个群体,他们是养老护理员,他们每天都在用实际行动践行着公寓的“五心服务”,用无尽的爱心替天下儿女尽孝。

打水、擦洗、翻身、喂药、更换尿片……这样的工作程序护理员屈书芳早已了然于胸。“每当把老人们收拾得干干净净,看到他们有体面有尊严地快乐生活,自己也会感到莫大的幸福。”屈书芳说。

和屈书芳一样,在市老年公寓有60多位护理员,他们把公寓当成自己的家,把入住的老人当作自己的亲人,为入住老人提供家的温暖。

居住在市老年公寓的李奶奶已卧床多年,生活完全不能自理。为了不让老人出现褥疮等病痛,护理员马秋珍除了频繁地为老人翻身更换体位,还自己动手为老人缝制了大小、各种形状的抗压垫,分别放在老人的腮窝、耳廓、指



市老年公寓负责人看望慰问入住老人

缝间……两年来,由于细致的照顾,卧床多年的老人从没有发生过常见的并发症。

一年365天,55岁的公寓护理员王玉先几乎都和老人们吃住在一起。2017年9月份一位不能自理的老爷爷住进802房间,老人上下床需要搬抱,经常大小便失禁。王玉先每天早上为老人穿戴整齐衣帽,洗脸刷牙剃胡须,尿湿了立马换上干净衣裤;晚上整理好床铺,为老人洗脚并安顿老人睡觉。渐渐地,王玉先掌握了老人的生活习惯,有时不等老人开口她就能把老人要的东西递到面前,这时老人会露出欣慰的笑容。现在老人闹得少了,笑得多了……

## 文明创建添动力 文明单位我出彩 不断提升老人幸福指数

“借力文明创建活动,全面提升我们的为老服务质量,提升老人们的幸福指数……”多年来,作为省级文明单位的市老年公寓扎实有效地开展精神文明创建工作,通过创建促进工作提升,为入住老人们提供更加高质量、精细化的服务。

作为我市养老服务业的窗口单位,市老年公寓以提升优质服务为目标,积极开展“文明单位我出彩 群众满意在窗口”活动。

每周开展员工培训活动,加强全体员工思想道德教育及职业道德建设,使每位员工从思想和行动上把入住老人当作自己的亲人,把热情为老人服务作为自己的工作责任,严守职业道德准则,全心全意为入住老人服务。

建立有效考核制度,实行绩效考核办法。员工日常工作职责上墙,细化任务,责任到人。从文明服务、环境卫生、安全生产、个人业绩等方面进行目标考核,考核结果与每位员工的工资挂钩,并把考核结果作为年终评先、评优的重要依据。

定期开展道德讲堂和文化讲堂,倾听道德故事、学习模范人物,弘扬社会公德、职业道德、家庭美德和个人品德,及时发现身边好人好事,在公寓形成学习模范先进事迹、争当模范先进人物的良好风气。

开展月度服务之星评比活动和好人好事宣传活动。公寓每月评出事迹突出、服务优良的一线服务人员作为“服务之星”进行表彰奖励,将优秀事迹进行公示。公寓里的好人好事、善行义举,都会有表彰奖励,并将事迹在公寓宣传栏“善行义举榜”公布,传递正能量,营造学习身边好人,争当优秀员工的良好氛围。

公寓还成立志愿者服务队,积极开展保护环境、文明上网、结对帮扶、义务植树、交通执勤、慈善捐款、爱心扶贫、社区共建等多种多样的志愿者服务活动。公寓领导带头组成党员志愿者小组,每个月开展党日活动,陪老人聊天、打扫卫生、为老人洗澡、剪指甲等,为职工树立榜样。

最美不过夕阳红。为了老人们的晚年更加健康幸福,郑州市老年公寓全体干部职工将始终秉承“一切为了老人、为了老人的一切”的服务宗旨,不忘初心,努力前行!

入住热线:0371-65319229  
地址:航海西路与文化宫路交叉口



才艺展示