

# 以爱为基石 构筑老人幸福的家

## 郑州市老年公寓创新“四大特色”服务

本报记者 李娜 李焱 通讯员 李斐 文/图

是以“老吾老以及人之老”的精神,让更多老者得以过上舒适的生活;  
是以“尊老敬老爱老”的行为,让老人得以老有所乐、老有所为;  
是以“老人至上、服务一流”的宗旨,为老服务,让老人安度幸福晚年……  
今又重阳。

在郑州市政府投资兴办的养老服务机构——郑州市老年公寓内,以爱为基石,构筑老人幸福的家。  
这里,温暖徜徉。

### 当“90后”遇到90后

从2013年开始,每个暑假,位于郑州市航海西路的郑州市老年公寓都会迎来一群年轻人。这群年轻的“90后”将和老年公寓里的老人们共度40天的假期。

这些青春洋溢的年轻人,是郑州慈善总会开展的“传递温暖呵护夕阳”慈善项目中的大学生护理员。

“让大学生利用自己所学的专业知识或者是爱心服务,来老年公寓担任养老护理员,一个月后,每个人可以获得4000元的助学金。这种模式持续了5年,既弘扬了中华民族尊老爱老的传统美德,又给大学生提供了勤工俭学的机会。”郑州慈善总会相关负责人介绍说。

当大学生青春四溢的脸庞贴上老人满是皱纹的脸时,一幅幅动人的画面在这里定格。

“为老人提供更好的服务,作为郑州市老年公寓,这是我们一直所追求的。”郑州市老年公寓主任高战国防告诉记者。

2004年5月,郑州市老年公寓正式投用。13年来,秉持着“老人至上、服务一流”的工作宗旨,不断提高服务质量和影响力,着力抓好为老服务质量的提升,收获了入住老人及家属以及社会各界的一致赞誉。

### 300位老人的快乐家园

10月22日11时许,还不到开饭时间,81岁的孙传荣坐在房间门前,不时开心地来来往来的护理员和老人们打招呼,开玩笑。

虽已年逾八旬,可是孙传荣耳不聋眼不花,精神矍铄。“我是在一场大病之后住进这里的。这一住10多年了,现在我觉得这里比家更好,年轻人有年轻人的生活,我在这里有人说话,吃饭端到眼前,饭菜也很可口,服务态度还特别好。”说起在老年公寓居住的感受,老人连连竖起了大拇指,“我们住在这里安心、舒心,孩子们也就放心了。”

在市老年公寓,居住着像孙传荣这样的老人近300位,他们的平均年龄在80岁以上。对于公寓,他们不约而同只有一个评价:这里就是他们的家,甚至比家更好。

据了解,老人们共同的家——市老年公寓总面积达11000平方米,配有中央空调、电梯、数字电视、电话、紧急呼叫系统、无障碍设施、24小时热水等极具对老年人关爱的硬件设施。为了丰富老年人的文化娱乐生活,公寓还配备了健身房、棋牌娱乐室、电脑室、老人活动室、图书阅览室、户外老人休闲花园、户外健身器材等。在不断完善硬件设施的基础上,公寓通过制度管理和服务水平的完善提高,使入住老人不断增加,床位已经全部住满,有需求的老人须预约登记排队入住。

### 老党员的组织生活 晚年生活更加丰富多彩

10月18日上午,市老年公寓老党员活动室,高战国防和几十位老人围坐在一起收看电视直播,认真聆听党的十九大报告……这也是公寓老年党员学习小组的一次集体学习。

在市老年公寓入住的近300位老人中,有不少都是党员,如何把他们组织起来,发挥党员作用?今年7月,市老年公寓党支部结合为

老服务的中心工作,将学习教育活动与实际工作紧密结合,倡导成立了“郑州市老年公寓老年党员学习小组”,在支部指导下每个月定期开展活动。

“老年党员学习小组”的成立,既满足了入住公寓的老年党员渴望学习的需求,又发挥了老党员的余热,帮助公寓更好地进行管理。通过公寓党支部与老党员的互动学

### 爱心涌动 老人们晚年生活更幸福

杜亚哲,郑州大学大二学生,同时,她还有一个“美名”——小白鸽志愿服务队员。10月22日是周日,她和往常一样7点就起床,和20个“小白鸽”同学们坐地铁转公交,经过1个小时左右的车程来到市老年公寓,为这里的老人进行志愿服务。这样的志愿服务,“小白鸽”们已经风雨无阻地坚持了五六年。

居住在市老年公寓的老人们是幸福的,每到双休日都会迎来像郑州大学小白鸽志愿服务队、陆军炮兵防空

兵学院(郑州校区)志愿服务队、郑州十方缘老人心灵呵护中心等来自我市部分高校、专业社团和企业单位的志愿者,他们都和杜亚哲一样,为了老人们的晚年幸福生活,用无尽爱心陪伴老人,用更加专业的社工服务给予老人们心灵慰藉,让老人们感受到社会的无限关爱。随着重阳节的来临,社会各界敬老爱老氛围日渐浓厚。

“对于这些长期以来默默奉献和为老人提供无私服务的志愿者,我想代表老人们对他们表示感谢。”市老

### 用心做服务 “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,为入住老人提供了一个温馨、舒适、安全的休养环境。让我们来一起体验下入住老人们的幸福生活吧。

中午时分,要开饭了,一些能够自理的老人陆续来到了公寓的餐厅,刚一落座,就有服务人员根据老人提前订的餐单,将饭菜逐一端到老人们的餐桌前。

土豆烧肉、黄焖鸡、炒青菜、青椒炒紫茄……一道道菜品香气诱人,米饭、面条、花卷……各种主食非常丰富。更为温馨的是,公

寓还提供了个性化点餐服务,入住老人可根据自身情况定制餐饮食品,并提供糖尿病餐、高血压餐等特殊餐品,深受入住老人喜欢。对于不能自理的老人,公寓会根据老人的点餐直接给他们配送到床边。

据高战国防介绍,公寓实行了“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,打造“家”文化的温馨环境,为入住老人提供了一个温馨、舒适、安全的休养环境。

护理员栗金仙,护理着公寓8楼

的6位老人,这些老人大多生活不能自理。每天早上5点她就要起床,挨个为老人们擦洗身子、端水喂饭、清理便溺、翻身摆位、打扫卫生……“我家也有老人。在我眼里这里的老人们就像是我的父母长辈,我会用心去关爱他们,让他们感受如家一般的温暖。”栗金仙说。

像栗金仙一样的护理员,在郑州市老年公寓还有很多,他们尽心尽力干好自己的本职工作,用心对待每一位老人,在护理员这个岗位上发挥自己的力量,用细心、爱心、耐心照顾好每一位老人,陪伴老人们开心、快乐地安度晚年。

### 社工服务 让专业的人为老人提供专业的服务

在打造软硬件环境,为老人提供衣食等服务的基础上,市老年公寓更加注重对于老人们的精神关爱。2011年,市老年公寓在郑州市养老机构中率先成立了社工科。通过社会工作专业人员,运用个案、小组等专业工作技能,帮助有需要的老人们解决困难,提升他们的幸福感。

为了丰富入住老人和工作人员的文化生活,公寓社工科会定期开展老人及员工的文化娱乐活动,每个月选定一个主题,围绕主题开展活动,如3月“雷锋月”开展志愿服务

活动,4月“春情月”开展外出踏青活动,5月“亲情月”开展母亲节活动等。还定期组织棋牌比赛、职工运动会、老人外出游玩、职工户外小组活动等,每个月固定为老人举办生日会、电影日、影迷俱乐部、健康讲座、义诊、志愿者服务等丰富多彩的活动,让老人开开心心在公寓享受生活。

在市老年公寓,已经实现了医养结合,养老院不仅能养老还能看病,老人们不用出大门就可以看病。

与市老年公寓合作的郑州市广

济医院就开在公寓内,不仅能够为老人提供打针、输液、心电图、血常规、尿常规、肝功能等基础性检查治疗,还设有老人保健按摩室、心理咨询室等,有专家坐诊。医护人员每天两次查房,24小时值班,为老人提供全方位的医疗和健康保障,极大方便老人看病就医,而且,不出公寓就能够享受省市医保,深受老人欢迎。

高战国防表示,“医疗+养老”这一创新的服务模式,真正实现了老有所养、病有所医,为老人解决了后顾之忧。

