

视点
事件

这家养老机构十年磨一剑 获得第四届徐汇区政府质量金奖

文 / 记者 殷志军 徐喆衍 李瑾琳 图 / 陆翔

2024年11月,上海市徐汇区第三老年福利院(以下简称“三福院”)荣获第四届徐汇区政府质量金奖。作为全市首家“公建民营”的区级养老机构,2014年开业至今,三福院将“让子女放心,使老人开心”的服务宗旨内化于心、外化于行,以其创新的“机构+社区+居家”整合型养老质量管理模式,为老年人打造全链式养老服务体系,实现了养老服务的全覆盖和高效管理,切实提升了养老服务的效率和质量,让老年人的晚年充满幸福和尊严。

“爸爸在这里养老,我很放心!”

区三福院从建院之初,从硬件设施到软件服务,都以老年人的实际需求为基准,典雅幽静的环境、专业的服务团队、精细化的服务流程,为老年人提供了全方位的优质服务。为了加强过程管理,三福院还将出入院管理、护理管理、医疗管理、社工管理和食堂管理等作为关键过程,期望老人们在这里得到更好的照顾和关怀,这过程中的点点滴滴,家属们最有发言权。

2016年,楼先生兄弟俩发现独居的老父亲出现记忆衰退、睡眠质量差的情况,在家还摔倒了幾次,就多方打探,最终找到了三福院。“我们一开始,心里是没底的。”入院时,院方与家属就老人饮食起居作了深入谈话,楼先生说起当时的情形,“这让我觉得他们的管理是比较严格的,特别是强调不能送红包,让我只能改赠锦旗。”8年过去了,楼老伯今年99岁高龄,除了有些认知障碍,其他各项身体指标都不错。楼先生每周来看望老父亲,带些水果、酸奶和日常用品,“房间的护理员赵师傅,为防老人呛食,每次喂饭都是让我爸靠在他身上,再一勺勺喂下去,一天三顿都是耐心服侍。”说起护理员金阿姨和赵师傅夫妻俩,楼先生倍加感动,“我爸的生活习惯、生理周期等,他们特别清楚,金阿姨还细心地记录下我爸爸大便的规律、吃药后反应



等,这样我们家属想要了解老人情况,一目了然。”

“我爸爸有段时间出院去医院治疗,有时吊针要吊到晚上11点多,护理员无论多晚都会等着,还会为他准备好吃的,给他擦身,这样老人就能睡个好觉。”

1965年出生的独生女李女士对八十六岁高龄母亲今年3月入住三福院还是一味称道的,“我妈性子比较急,有时会发脾气,可这里的护理员从不和她计较,还常常安慰她,现在她比起刚中风时好了很多呢。”“我妈是一刻也闲不下来的,现在总是会拉拉已经偏瘫的手脚,所有人看到她这样,都说她真的坚强,为她打气,而且这里的护理很周到,巡房、仪器监测、及时的医疗让老太太越来越好,多精神啊。”

金杯银杯不如大家的口碑,近3年来,区三福院的公共对外满意度、老人家属满意度均为100%,收到锦旗、感谢信等近百来件,真正兑现了那句“让子女放心,使老人开心”的服务承诺。

“这样的养老,在哪都一样!”

2020年上海已经进入老龄化社会的城市,除了机构养老,社区和居家养老的刚性需求日益突出,区三福院又将目光瞄准构建一个综合性的养老服务平台,为老年人提供全方位、多元化的服务,不仅提供基础的生活照护,还包括医疗护理、心理健康支持、文化娱乐活动等服务内容。

这一年,区三福院积极开拓社区养老市场,承接华泾镇、湖南街道等7个街镇的社区服务和社区治理共享空间邻里汇的服务配送。针对社区居民的需求,三福院不断优化场馆活动和服务,宣传为老服务项目,加强品牌建设,以提高居民满意度和活跃度为宗旨,把社区党组织政治领导力、思想引领力、群众组织力、社会号召力在社区得到最大发挥。面向家庭日间暂时无人或者无力照护的社区老人,以邻里汇为点位,配备专业的服务团队,将机构优质的养老资源引入社区,输送文体娱乐。华泾社区



第四届徐汇区质量金奖



东湾徐浦党群服务中心的李女士是邻里汇的“常客”,她表示自从有了这个邻里汇“我的生活变得丰富多彩了”。早上,她都会到邻里汇参加晨练,还有书法课、健康讲座等,这些活动不仅让她保持活力,还结交了很多新朋友。最让她感动的是,这里的工作人员非常专业和细心,“他们经常关心我们的身体状况,提供必要的帮助。对于像我这样子女不在身边的老人来说,这样的服务真的是雪中送炭。”

陈阿婆也是一名享受三福院社区养老服务的受益者,“以前自己一个人在家,做饭都挺费劲的,现在有为老助餐,饭菜也是根据我们老年人的身体情况定制的健康餐,每天都有热乎乎的饭菜送到家里来,吃饭的问题总算是有解决了。”

2023年,区三福院成为首家徐汇区家庭照护床位试点机构。对于那些出不了家门的老人,三福院委派专业服务人员上门服务,将专业照护服务延伸到老人家中,在家就可以享受“类机构”的专业服务。根据社区老人的需求,三福院还推出了数字化家庭照护床位,对一些生活无法自理的老人进行监测,确保老人居家养老的安全。

随着养老行业的快速发展,区三福院作为上海市四级养老机构,全市首家与澳中基金会合作认知症在线支持项目包试点机构、首批长三角异地养老机构、首批长三角养老从业人员实训基地、首批上海高校养老服务专业实习实训基地等,先后荣获了“上海市五一劳动奖状”“上海市平安示范单位”“上海市巾帼文明岗”“消防安全行业标杆示范单位”“上海市养老服务优秀健康食堂”,并在上海市养老机构服务质量监测检查中持续优秀。而建立全链式养老服务体系,得益于三福院始终坚持高质量发展的道路,以老年人的需求为导向,科学分析数据,强调全员参与、共同改进,通过各类培训提升员工的服务意识和技能水平,并鼓励员工参与服务改进过程,从而探索新时代下智能化养老服务新模式,全面改善老年人的生活质量。

区三福院党支部书记、院长王荣荣说:“十年磨一剑,三福院走过的这十年,我们一同见证了养老行业的发展,从顶层设计到街镇支持到机构服务每个老人,看着老人和家属们满意的笑容,我们十分欣慰,将秉持为老服务的初心,扎实工作,未来又是新起点。”