

# 为中国养老机构标准化建设贡献湖北力量

●刘新民

2014年9月,武汉市江汉区社会福利院成为全国养老服务标准化建设试点单位,承担《养老机构基本规范》、《养老机构安全管理》、《老年人能力评估》三大内容的国家级养老机构标准化建设,这是从国家层面对江汉区社会福利院管理水平和服务质量的高度认可。作为湖北武汉地区模范养老机构的杰出代表,江汉区社会福利院在交流展示自己的管理心得和成果的同时,将对整个养老服务业起到引领示范作用。

一、行立有效的各项管理制度,为标准化建设打下坚实的基础

江汉区社会福利院创建于1964年,目前养老服务区域面积25680平方米,总床位数800余张,其中,养老床位782张,入住老人769人,其中失智、失能老

人占70%以上,入住率99%。现有员工357名,其中管理人员30人,中高级人员116人,大中专以上学历199人,40岁以下的员工占总数50%,专技人员占比58%,是一家集养老、医疗、休闲娱乐、配备附属医院、老年大学为一体的高水平的大型公办养老机构。

一是管理者的表率行动使制度建设落到实处。2003年,江汉区社会福利院引进企业全面质量管理体系,编制《江汉区社会福利院规范服务工作手册》,并通过了ISO9001质量体系认证,结合服务对象、员工素质、行业特点制定出台了针对性的科学、合理,操作性强覆盖全院工作的子系统考核标准。比如对应岗位、制定服务标准、工作流程、工作日志、考核评估等系列量化表格,每一个岗位都做到

有标准有内容,使管理者、被管理者心中有数,一目了然。管理者的表率作用让制度得到切实的执行,以考勤制度为例,即使是院领导临时有事,也要通过各种方式,在登记板上告知去向。好的制度,领导者管理人员的模范行动,使全院员工形成了在制度面前人人平等的共识,并养成了自觉遵守制度的习惯,也促进了健康向上风气的形成,涌现出一批敬业爱岗的先进典型。

二是与时俱进,坚持管理制度机制的创新。江汉区社会福利院解放思想,勇于探索,在坚持养老事业公益性、保证“三无”老人服务质量的前提下,2006年在全市率先实行“一院双制”的改制即“一套人马,两块牌子,两种运营机制”,改制前入住的老人仍实行原来的普惠价格,服务质

视频会议系统、远程监控系统等安全运行。二是建立完善业务协作衔接机制。依照“七部制”工作流程,建立侦、捕、诉、技衔接机制。加强对职务犯罪侦查、批捕、公诉、诉讼监督等业务部门技术需求的调研,把握执法办案的程序节点,将技术信息工作不断向执法办案的各个环节延伸,逐步形成专业技术工作与检察业务部门的协作配合工作机制。在自侦案件初查环节,利用专业技术手段搜集线索,协助办案人员快速发现犯罪事实,为案件突破提供方向;在侦查环节,开展同步录音录像,配合承办人收集和固定证据,深挖犯罪;在批捕环节,对专业性问题提出鉴定意见,确保证据客观公正;在公诉环节,积极运用多媒体示证系统,改善举证质证方式,增强庭审效果。三是建立完善技术信息保障机制。始终坚持把信息化建设作为提质增效的重要手段,把技术信息队伍建设摆在重要位置,结合内部整合改革的机构、人员整合,进一步配齐配强技术信息队伍,将原技术科整合到综合管理部,人员实行AB岗管理,在

原有两名专技技术人员的基础上,调配两名年轻干警担任兼职技术人员,充实技术信息队伍力量。整合后,我院综合管理部共有4名技术人员,其中法医1名、计算机专业人员1名、心理学专业人员1名、综合保障人员1名。通过人员整合和岗位练兵,充分发挥每一位干警的潜能和工作积极性。

三、检察技术与检察办案深度融合的思考

(一)加大培训力度,提高人员专业化水平,以满足融合需要。检察技术人员不仅要精通自己的本专业知识,还必须掌握诉讼法律、证据制度、电子物证取证、同步录像固定证据等方面的知识。只有加大培训力度,培养一批高素质的专业性技术人才,才能满足新时期的检察技术工作。

(二)努力构筑检察技术人才发展平台,配强检察技术各专业的技术力量。检察技术工作的开展只有“硬件”是不够的,关键在于人才。为应对新形势、新要求,基层检察院应结合本院检察技术工

作的实际,增加检察专业技术人员的配备。要在政策范围内制订各种优惠政策,吸引、鼓励有能力的检察技术人才。对专门引进的检察技术高层次人才,应在职级待遇上给予相应的政策关照,努力打造一支专业知识功底过硬、工作作风过硬、技术能力过硬、年龄结构合理的优秀检察技术队伍,以适应新时期的检察技术工作。

(三)以检察人员分类管理为契机,促进检察技术事业可持续发展。长期以来,我国实行的是单一的检察官管理体制,没有照顾到检察技术人员专业化、技能化、职业化的特点,不利于调动检察技术人员工作积极性。目前根据相关司法体制改革方案,检察技术人员将归为检察辅助人员,由此必将极大促进检察技术工作的发展。☞

\* 本文系咸宁市人民检察院2015年度检察理论与应用年度课题阶段性研究成果

责任编辑/苏非

量不变,对社会的个性化需求的老人实行市场定价,用企业化运作带来的收益补贴那部分低收入的老人,实现了社会效益和经济效益的有机统一,也提高了员工们的积极性。改制前,护理员年收入1万元,改制后最高可达8万元。

该院还在全国率先试点“医养结合,”实行“医护卫一体化护养模式”经多年探索,已取得初步成效,院附属福惠医院拥有较强的医护力量,以老年常见病、多发病的诊疗和临终关怀为主要特色,对院老人突发疾病及时发现、及时进行救治。护理主管、医生、护士、护理员、保洁员实行“三班四运转”,护士既做医疗护理,又做生活护理,形成了院内老人小病不出门,大病专家到床边的常效服务模式,受到老人及家属的欢迎和好评,铸造了声名远播的“江汉模式”服务品牌。

## 二、以标准化建设为契机,不断提高管理水平

一年前,江汉区社会福利院就成为全国养老服务业标准化建设试点单位,承担《养老机构基本规范》、《养老机构安全管理》、《老年人能力评估》三大内容的国家级养老机构标准化建设。院领导抓住难得机遇,苦练内功,在提高管理水平上下功夫。

一是领导重视,精心组织,人人参与。江汉区社会福利院专门成立了标准化工作领导小组,充分发挥院主要领导周春芳、熊承刚作为中国养老服务业咨询委员会聘请专家视野开阔、信息量大、政策性强、掌握行业动态的优势,组织专班以标准化相关文化为指南,整合养老行业国际、国内、行业标准,对照检查,找出差距,认真总结经验,并结合自身工作实际,组织编写了20多万字的《江汉区社会福利院标准化管理手册》。为了使标准化建设转化为全院员工的自觉行动,该院制定了工作实施方案,广泛动员,周密部署,宣传造势。一年来,召开6次全院职工大会、11次中层管理会议,深入学习标准化相关文件,领会其中要点,形成人人知晓、个个参与的良好氛围。2015年9月,成功通过武汉市社会服务业标准化中期评估验收。

二是突出重点,抓好老人安全和员工素质两个关键环节。以高龄老人为服务对象的养老机构,安全的重要性毋庸置疑,稍有不慎便会造成老人意外损伤,甚至带来民事纠纷,影响日常工作。江汉

区社会福利院之所以成为全国养老服务业的一面旗帜,是因为这里的领导者们高度的社会责任感,对老年事业的热爱和执着追求,是他们难能可贵的安全意识,这些年来院领导始终如一地把老人的安全放在工作的重中之重的位置,通过多种形式对老人进行安全教育。让安全制度在细节上落实,从硬件设施的改造升级,到老人的居所,(居所标识清晰、设施完善,)从老人的出门门禁到配餐,处处体现出规范的管理要求。

员工是全院工作中最积极最活跃的因素,在保证安全的前提下,该院制定了学习晋升、绩效考核、奖励制度,并对照标准化的要求对应岗位,让每一个岗位都有标准有内容,流程讲规范,量化考核表格执行起来,可操作性强清楚明白,极大地激发了员工努力学习的热情,调动了他们的积极性,员工们爱岗敬业,立足岗位成才。不久前,该院护理员谭小英参加第五届全国民政行业职业技能竞赛暨全国第三届养老护理员职业技能竞赛荣获一等奖,为湖北省争得了荣誉,也影响和带动了该院护理质量显著提升。

三是以标准化建设为助推力,让服务质量更上一层楼。江汉区社会福利院与时俱进,把服务质量向满足老人多方面精神心理需求延伸。创办十多年的院老年大学除保留原来课程外,还增设了老年舞蹈班、戏曲班,开设老年心理健康、养生保健等新课,受到老年人的热烈欢迎。院里推行的小病不出门,大病到床边的举措,彻底解除了老人及家属的后顾之忧。此外院里还成立社工部与香港无国界社工组织合作,为老人提供心灵慰藉服务,举办多样化的小组及康乐活动,帮助老人培养兴趣,促进老人间的友善互动,让这些辛勤工作了一辈子的老人在温馨和谐的家园里绽放出夕阳红的光彩。

去年年底,湖北日报组织的“我看竞进荆楚”读者代表团一位成员在参观了福利院后动情地说,老人们的笑脸、话语、热情让人大吃一惊,彻底改变了我对养老的认识,在福利院一样能度过开心愉快的晚年。

## 三、不负重望,为养老服务业国家标准化建设贡献湖北力量

2012年10月12日,湖北省委书记李鸿忠等省市主要领导来该院看望老人、检查指导工作后说:“这个福利院是

我看过所有福利院的最高水平,这才是我们真正的养老事业。所以要感谢武汉市和江汉区为全省福利院创造了一个好的典型典范,我建议全省推广,把他们的经验、机制、软件的东西能够在全省得到更广泛推广应用,造福更多的人。”

去年2月15日,湖北省民政厅彭军厅长、赵显富副厅长,武汉市民政局罗时春局长等领导在江汉区张俊勇区长陪同下来院慰问老人并开展调研,落实省委李鸿忠书记的书面批示,彭军厅长肯定了该院员工积极性高,“一院双制”已见成效,对福利院今后如何向市场品牌过渡涉及体制、机制的改革探索寄予希望。

2015年10月,国家民政部人事司及科技标准处领导来江汉区社会福利院调研指导标准化建设工作,认为该院标准化工作得到了省市区各级领导的重视,经费保障到位,人才培养有为,队伍建设扎实;院内标准明细,已上升到制度高度,形成独有的体系和范本,并有序地付诸实施,其做法和经验都值得推广。

江汉区社会福利院的领导深切地感受到只有把党和国家对养老事业的重视,各级党委政府、主管部门的关心支持,帮助转化成不断进步的动力,才能戒骄戒躁,保持清醒的头脑,汇聚团队的力量,继续努力,在标准化建设中所建树,有所作为。院里把这些年来在养老服务方面的做法经验,归纳整理,做到系统化并上升到理论层面。他们在国家级刊物发表专业理论文章6篇,与华中科技大学同济医院合作,参与教育部本科师范生护理专业教材《老年人综合评估》的编写,与软件公司合作,开发出集接待咨询、库房管理、医疗收费、膳食点餐、房间物品管理、电子查询、门禁出入功能于一体的智能软件管理系统;与瑞典、丹麦、香港等国家和地区养老同行交流互访,与每年来自国内外参观团切磋、探讨;承办全国养老机构院长培训班,全国养老护理员(初、中级)培训班和远程教育培训班;在全国养老机构标准化建设试点工作经验交流座谈会的发言,这些活动增强了江汉区社会福利院在全国养老服务业的影响力,切实发挥着作为标准化建设示范单位的示范引领作用。■

责任编辑/白丁