

# 湖北荆门市： 用标准化打造养老服务“升级版”

◎钱红祥 全小枫 陈荆立

## 坚持制标为大 先把“规矩”立起来

服务制标重在细。根据民政部、湖北省相关规范、流程，对自身现有较为成熟的养老服务经验进行了反复修改和总结提炼，形成《养老服务与管理标准化制度汇编》，收纳各类标准100多项，其中服务标准44项。服务标准力求细化细节、细致入微，通过制定这些细如发丝的标准，对服务内容进行流程化、细节化和人性化的规范。

管理制标重在严。严格制定服务质量满意度测评及投诉与举报制度、护理人员考核细则，定期由服务对象进行评议，并将评分情况记入绩效考核，实行奖优罚劣。严格制定护理工作包保制，实行人盯人的服务管理。严格制定交接班责任追究制，规定交接事项、交接内容、交接时间、交接人。严格制定护理服务考核标准和护理流程图，将“五步安全服务法”（每日问安，每夜巡安，每周查安，每月督安，每季评安）上升为管理标准。

综合制标重在实。综合制标涉及到医疗服务、后勤服务、安全服务、财务管理等，具体到食品卫生、疾病预防、老人意外情况处理、老人财物管理、安全事故应急处置等，注重短、平、快，突出实用、管用、好用。

## 坚持达标为重 确保标准落地生根

狠抓基础设施达标。加强绿化

建设，提升环境美感。投入120多万元为老年公寓披绿，修建门球场、孝道文化墙，安装了环形椅和条形椅等，使环境美感得到整体提升。完善安防设施，增加院民安全感。不断完善人防、物防、技防措施，确保安防无死角、无遗漏。注重医食住行管理，增添老人幸福感。医疗服务上，加强与附近医院和社区医疗机构合作，为老人提供诊疗服务。建立院内医务室，开展老年人常见病治疗与疼痛理疗。生活服务上，主动为老人提供“菜单式”服务。住养服务上，为每位老人在膳食、护理、医疗、康复、心理等各个环节制定明确的服务内容。方便行走上，为老年公寓安装了电梯和走廊、卫生间扶手等，确保行走既方便，又安全。

狠抓管理与服务达标。管理层面：一是加强信息管理，建立了在院老人动态信息管理系统。二是强化安全管理，建立健全安全管理制度。三是注重评估管理，建立了老年人能力评估机制。四是统一协议管理。坚持“两个一律”原则，即自愿入住的老人一律实行在院集中生活，集中生活的老人一律统一签订自愿入住协议。服务层面：一是一律持证上岗。高度重视人才队伍建设，积极组织养老护理员参加民政部、湖北省组织的标准化管理服务知识与技能学习培训，主动开展自主培训，培训合格率达100%，上岗持证率达100%。二是严格比例配备。工作人员与老人比例为1:2.2，

其中自理老人1:10，半自理老人1:6、不能自理老人1:4，符合工作人员和服务对象的配比要求。三是健全健康档案。根据老人入院提供的体检表，结合入院评估报告，建立健康档案，每位老人的健康档案网上可查。四是注重个案照料。在护理中实程序化个案护理，并视情况调整护理方案。五是创立服务品牌。中心和各院中层以上管理人员坚持开展“零距离亲近老人”的亲情感服务活动，活动内容分为“四步曲”，即认亲、洗脚、送清凉、过生日。

## 坚持固标为本 形成标准化服务管理常态

加强组织领导。成立了养老服务标准化试点工作领导小组，明确了领导小组和专班职责，为优质高效完成标准化试点提供了强有力的组织保证。

强化检查考核。明确试点工作时间表、路线图，加强督察，掌握进度，纠正偏差，补齐短板，改进工作，不断总结经验，确保试点工作落到实处。

注重创新提高。制定出具有自身特色的服务管理标准及流程，建立了“张丽萍孝亲敬老工作室”“周玲英道德模范示范班”“杨禾、张于兰技能服务小组”“杨德斌党员先锋岗”等特色工作室，通过示范引领，增强了干部职工标准意识和规矩意识，促进了服务管理水平的提高。

（作者单位：湖北省荆门市社会福利中心）