

济南市社会福利院： 以党建为统领， 把精细化服务做到老人心坎上



扫描二维码，VR实景参
观济南市社会福利院

“有人说，这里很特殊，因为住在这里的老人大部分是城市特困人员，其中不少还有着重度残疾；但是，这里又很普通，因为在这里的每一位老人，都能过上普通老人的幸福生活，享受普通老人的贴心照料。

这里就是济南市社会福利院。

济南市社会福利院作为济南市唯一一家公办综合性社会养老福利机构，近年来，在市民政局党组、福利院党支部的领导下，充分发挥党员模范带头作用，不断提升为老人服务水平，更好地为在院老人提供优质服务，并实现了济南市内五区特困人员“愿进全进、应收尽收”的目标，七一前夕被评为先进基层党组织。

护理服务团队“天使特护组”被评为济南市青年文明号，“情暖夕阳红护理团队”被评为济南市三八红旗集体，智障养老区克服重重困难，接收照料着智障人员。

记者走近这三个护理团队，讲述他们服务老人的故事。

齐鲁晚报·齐鲁壹点记者 焦守广 王倩 通讯员 车瑞海 韩青



新春共团圆

天使特护： 完全失能的老人， 在她们照料下能独立生活了

“从小到大，我从没想到过上这样的生活。”福康时常对天使特殊组的护理人员们说：“你们是对我最好的人。”

2017年9月，一场意外事故，脊柱严重受伤的福康，失去活动能力导致完全卧床。他的父母去世很早，无依无靠中被送到了济南市社会福利院。

“一开始他不相信别人，我们一碰他就吼。”于是，天使特护组护士长王南南和护理员们就经常陪伴在他身边。不仅穿衣、喂饭、洗澡、处理大小便都由她们代劳，每隔一个小时，还会给他翻一次身，时常陪着聊天，鼓励他进行康复训练。

如今，福康可以自由下床走动，实现了基本的生活自理，还把护理员们当成知心好友一样说心里话。“他经常给我们要拖把、扫帚，要求帮我们打扫卫生。”王南南说，“他说，你们对我这么好，很贴心的照顾我，我就想做点事情，能够报答你们。”

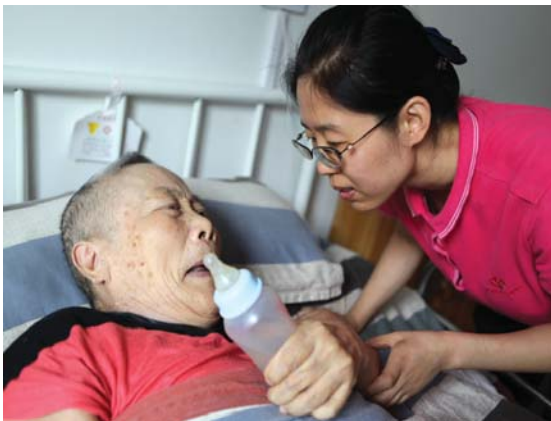
福康的故事并不是个例。这个由八名女性组成的天使特护组，负责着20多名失能老人的照料，其中大部分是政府托底的城市特困人员，每位失能老人都要有个性的照料，这无疑给这个平均年龄不到35岁的团队，带来不小的压力。

有的老人，在街头流浪了几十年，味道闻起来直反胃，但是她们并不在意这些，立刻就帮他们清理洗澡；有的老人腹泻，经常弄的身上、走廊上都是排泄物，她们来不及戴手套就抓紧时间清理；因为身体原因有的老人大便排不出来，她们就一点一点给他们抠出；喂着饭直接被吐了满脸，她们擦干净继续哄着喂……

“很多想应聘的人看到我们的工作环境，扭头就走了。”王南南笑着说，看到老人们在她们细心的照料下，一点一点的好转起来，心里有说不出的满足感。“这就是让我们一直坚持下去的动力。”

作为一名基层党员，王南南带领天使特护组时刻心系服务对象，在工作中不断突破创新，研究出音乐疗法、开导法、喜怒调整法为老人缓解精神压力；通过翻身、扣背、良肢位摆放、床上关节活动训练、康复小游戏等缓解老人身体各项机能的衰退。

王南南说，我们照护下的老人，很多都是在生命的最后一程，我们希望在我们的照护下，让每一位老人都能安心舒服地度过每一段日子。



精心照顾失能老人。

情暖夕阳： 把每位老人的生活点滴都记录下来



女儿般的贴心陪伴

不同于天使特护组，济南市社会福利院情暖夕阳护理团队，负责着40余位平均年龄在80岁以上的自理、半自理老人。护士长张亚军说，“要让老人们生活的舒心、放心、安心，感受到生活的乐趣和亲人的陪伴。”

整理房间，清洁马桶、面盆、地面，是她们最基础的工作。“我们每三个月就要评估老人的身体情况，了解老人身体、心理、情绪和人际关系状况，提供更有针对性的服务，及时制定护理计划和措施。”

福利院有位康奶奶，因为眼睛看不见，一开始基本不出门。护理员们看在眼里，记在心里，她们排好班，每天定时到康奶奶房间里陪她聊天，跟她讲笑话，康奶奶脸上的笑容越来越多。现在的康奶奶，已经把护理员当成了自己的儿女。

“对于这些比较健康的老人来说，对新环境的适应困难、日常生活的孤独单调以及缺乏亲情的陪伴等，是他们最需要解决的问题。”张亚军说，为让老人的生活更加丰富多彩，福利院为老人们打造了专门的康体娱乐场所，包括各楼层的活动室、藏书丰富的阅览室、高雅幽静的书画室、设备齐全的活动厅、丰富多彩的手工室、心理疏导的情感交流室、增长技能的电脑室以及老人开展欢庆活动的多功能厅等。

“牢记使命，不负担当。”工作之余，情暖夕阳护理团队的党员们以“老吾老以及人之老”之心，用心为每位老人制作特殊的“礼物”。平时，她们用相机记录下每位老人的生活点滴，年底时专门制作成精美的手册送给老人。“我们记住了每位老人的生日，在生日当天会为老人举行一场生日会，为他们送去生日祝福和长寿面，让爷爷奶奶们感受到家的温馨。”

“快乐养老”是福利院专门为老人打造的特色品牌项目。包括日常探视老人、陪护老人；建立并充分利用“小超工作室”，让老人多动手、多动脑，在手工创作中开发老人潜能，增强老人自信心；通过老电影播放、听老人讲述过去的快乐故事，建立“情景小屋”，摆放老物品，建立老照片墙等让老人寻找过往的回忆。

“让老人们感受到家庭的温暖，亲人般的照料，让他们在舒心家园里快乐地度过晚年生活。是我们工作的最大追求。”张亚军说。

智障养老： 随时应对突发情况，经常被打被咬

在济南市社会福利院，还有一个特殊的区域——智障养老区，这里生活着的是一个特殊的群体——智障人群。他们的智力大都停滞在婴幼儿时期，有些意识水平极低，完全无生活自理能力，不少还是重度残疾。这70多位智障人员，却因为一个由16名护理人员组成的团队，而被照顾得无微不至。

在智障养老区，很多人是年满18岁从儿童福利院转过来的，由于人员的特殊性，护理人员经常会遇到一些突发情况。有时老人不听话，光喂饭一件小事，就要花费几个小时的时间；有时智障人员发病随意破坏物品，衣服刚穿上立刻就撕成一条一条四处乱扔，护理人员仍然不厌其烦一遍一遍给他们换衣服清理卫生。

2014年冬天，福利院的福康强生病了，癫痫发作频繁，甚至拒绝吃饭。为了使他尽快康复，护理员们亲自给他煮鸡蛋面、熬小米粥，日夜照顾，当福康强的病情很快好转后，护理人员都松了口气，心里的一块石头落了地。

智障养老区护理人员魏超说，对于智障养老区的老人，不仅要“养”，更要让他们具备独立生活的能力。除了一遍一遍训练他们进食、洗漱、如厕等基本生活技能外，护理人员还经常教给他们编织、做工艺，让他们感受到生活的乐趣。在院党支部的主导下，在院社工对中度智障人员开展了富有针对性的系统康复训练。一直住在福利院的小福，通过训练，就从无眼神注视、平衡力差、哭闹不止，到现在可以说出简单的语言并能辨别简单的颜色。

魏超说，在照护的过程中，他们也经常受伤。“上夜班的时候，碰到老人暴躁犯病，抱住我的胳膊就咬，现在都已经习惯了，这都是小事。”

一名党员一面旗帜。护理智障人员，对于工作人员的耐心、细心都有着极高的要求。但魏超说，能够让这些不普通的老人，过上普通老人的生活，即便是再累再辛苦，他们仍然觉得这份工作是值得的。

（注：除护理员外，文中人物为化名）



让智障人员的生活多姿多彩