

# 敬老爱老,托起幸福“夕阳红”

## 走进全国“敬老文明号”济阳区阳光福缘老年公寓

10月22日,重阳节前的一个下午,记者来到济南市济阳区阳光福缘老年公寓,老人们在晒着太阳聊天,公寓里不时传出欢快的笑声。“马上过节了,公寓从明天开始连着请人来唱三天戏,让老人们都乐呵乐呵。”院长齐乃华笑着迎了出来。

一下午,齐乃华的办公室里,找她的人就没断过。有家属过来给老人办理入住手续的,有入住老人过来找她拉家常的,还有住在附近的老人给她送“自己摸的知了猴”的。说起在老年公寓的生活,老人们竖起大拇指点赞,“齐院长真是太好了,从来不摆领导架子,对大家又好,住在这里,可真是享福了”。

### 舍得投入 建一流老年公寓

2015年5月,济阳县人民医院正在同闻韶物业公司协商联合办老年公寓,当时远近闻名的孝老“好儿媳”、在济南做二手房经营生意的齐乃华放弃年赚百余万元的收入,风尘仆仆赶来参与合作助力。三家一拍即合:办首家总投资1200万元、占地面积16000平方米、设置500多张床位的全县一流社会办老年公寓。

公寓设在安静的原县医院内,老人住所由原办公楼改造而成。这里经过改造完善,设施齐全,有大型活动室、娱乐室、康复中心、体检中心、呼叫中心、安全监控中心、标准餐厅、洗澡中心、电梯、安全扶手以及消防、健身、暖气、有线电视、休闲花园等。5年多来,已累计入住平均82岁年龄的老人300多名。

### 重注细节 提升服务质量

在老年公寓,齐乃华根据制订了24小时老人护理流程,每个时段的工作都做了严格的规定,从餐前准备到清理卫生等都精确到每时每刻。在特护工作中实行程序化个案护理,并视情况调整护理方案。坚持24小时值班制,推出“四心”服务理念,对待工作要尽心、对待老人要有爱心、护理老人要细心、为老人服务要耐心。健康老人在公寓每天要做操、跳舞、唱歌、猜谜、游戏,看看电影,开心地生活。对失能老人,则统一床品,像婴儿一般细心呵护与照料。

对公寓的每个护理员的行为,她也制订了近乎严苛的奖惩办法,清理不及时、工作时间玩手机、与老人和家属发生争吵等都要相应扣除奖金。在公寓,职工们对待老人像对待亲生父母那样,经常为老人们洗被褥、衣服,定期为他们理发、洗澡、刷牙;随时为介护老人按摩、翻身,擦洗身子、清理房间、床铺卫生,保障老人们身上和房间无异味……

齐乃华对于入住老人很大方。为让老人们住得起,公寓收费低廉。尽管收入甚微,公寓却免收



40多名困难老人入住费共计10万多元。80多岁的特护老人卢大娘家比较困难,去年以来,公寓免去她各种费用15000多元。

### 推崇文明 提高老人满意度

围绕“为老文明优质服务”规范,公寓制订了“十心”和十句文明用语。在公寓,每名职工都必须统一着装,挂牌服务,使用礼貌用语,让入住老人时刻感受到受尊重的温馨服务。“护理员每天都是大爷、大娘地叫,让人心里很温暖。”入住老人姜本厚对自己在公寓的生活非常满意。

现在,当地城里的老人纷纷争相入驻,德州、滨州、济南的老人也远道而来。

几年来经过公寓全体职工的不懈努力,不断探索,实现公寓开办以来“0”投诉。公寓被破格提前评估为“四星”“五A”老年公寓,在2017年济南市老年公寓综合评比中名列第二;2020年,获得济南市“最受欢迎养老机构”,全国“敬老文明号”。公寓收到入住老人及其家属赠送的锦旗200多面。齐乃华先后被授予“济阳区敬老模范”“济南市最美院长”“济南市敬老楷模”等荣誉称号。

(王君)

◆地址:济阳区纬三路七号老县医院内 ◆电话:0531-84589996 15562457748

## 济南搬家协会诚信平台企业公示

### 行业资讯专栏(八)

1、济南搬家协会携诚信平台会员企业推出**“欢庆重阳节,家有80岁以上老人的家庭,搬家半价”**活动,活动时间,10月26日-11月26日。

2、本列表所有企业被评为济南市(2019年度)搬家行业诚信服务单位;企业承诺:遵纪守法 诚实守信 童叟无欺 优质服务

3、查询协会平台诚信企业可通过网络各搜索引擎输入**“济南市诚信搬家服务平台”**,或者网址**www.jnbjxh.cn**, **服务咨询监督(0531)86990009**

**正大搬家**  
负责人:王风华  
电话:0531-88663558  
济南市诚信认证搬家企业

**小蜜蜂搬家**  
负责人:赵相生  
电话:0531-55623557  
济南市诚信认证搬家企业

**民生搬家**  
负责人:张进  
电话:0531-88265139  
济南市诚信认证搬家企业

**汇鑫搬家**  
负责人:刘祖强  
电话:0531-87111152  
济南市诚信认证搬家企业

**搬家找益搬**® 服务不一般  
负责人:东野建  
电话:0531-86067676  
济南市诚信认证搬家企业

**相信俺搬家**   
负责人:陈东见  
电话:0531-89299903  
济南市诚信认证搬家企业

**蚂蚁搬家**   
负责人:曾志兵  
电话:0531-66666663  
济南市诚信认证搬家企业

**好日子搬家**   
负责人:常清亮  
电话:0531-55516362  
济南市诚信认证搬家企业

**一口价搬家**   
负责人:韩济全  
电话:0531-86888627  
济南市诚信认证搬家企业

**兔兔搬家**   
负责人:李玉梅  
电话:0531-85228889  
济南市诚信认证搬家企业

**联泰搬家**   
负责人:闫凯  
电话:0531-86954319  
济南市诚信认证搬家企业

**方圆搬家**   
负责人:张海滨  
电话:0531-88663236  
济南市诚信认证搬家企业

**信德搬家**   
负责人:林立秋  
电话:0531-58761715  
济南市诚信认证搬家企业

**天天搬家**   
负责人:赵丹  
电话:0531-88888235  
济南市诚信认证搬家企业

**老兵搬家**   
负责人:王厚海  
电话:0531-88671306  
济南市诚信认证搬家企业

**步步升搬家**   
负责人:董成路  
电话:0531-87199909  
济南市诚信认证搬家企业

**鑫乔禧搬家**   
负责人:李涛  
电话:0531-55555612  
济南市诚信认证搬家企业

**迁喜搬家**   
负责人:陈洪圣  
电话:0531-89820111  
济南市诚信认证搬家企业

**快乐到家搬家**   
负责人:朱忠阔  
电话:0531-88037766  
济南市诚信认证搬家企业

**安吉搬家**   
负责人:姜立强  
电话:0531-88207171  
济南市诚信认证搬家企业