

最美基层民政人

特别报道

筹备“爱心晚餐”解决困难群体吃饭难题，通过日常点点滴滴给予长者人性化关怀 她们的辛勤付出 换来老人幸福生活

当前，广州市户籍老年人口已达175.5万人。近年来，在应对老龄化问题上，广州多措并举推进养老服务业发展，构建以居家为基础、社区为依托、机构为补充、医养相结合的“9064”社会养老服务体系，积极探索具有广州特色、走在全国前列的“大城市大养老”模式，养老服务人在该模式中发挥着必不可少的作用。广州市花都区新华街居家养老服务中心主任黄清华在广州探索“十分钟”居家养老服务圈模式的道路上也有了自己的实践，“爱心晚餐”“心伴星行”“新益大学堂”等探索成果一个个涌现。而在广州市老人院服务了20年的第五护养中心主任邓玉桃则认为，在机构养老的长者最需要人性化的关怀，“老人说住得开心，家属说把老人交给我很放心”成为了邓玉桃的幸福源泉。

广州市花都区新华街居家养老服务中心主任黄清华

爱抠细节 打造“没有围墙的养老院”



“解决好一老一小问题，一个家庭就能安居乐业。”这是黄清华经常挂在嘴边的一句话，她将各人群的需求比喻为橄榄，而新华街居家养老服务中心就是将老人和儿童需求放在橄榄的中部。

午餐晚餐，长者餐餐“食”有所依

广州2017年起推动助餐配餐项目，早在2014年，黄清华就尝试做“第一个吃螃蟹的人”。她在走访社区的过程中了解到，老人特别是行动不便的老人，吃上一顿健康的饭食不容易，出门买菜困难，煮多了吃不完，煮少了粘锅底，她因此产生了筹备“爱心晚餐”项目的设想。

钱从哪里来？当时没有专项款，黄清华走访了多家企业，终于，一家在花都办得有声有色的连锁甜品店负责人表示愿意加入该项目。每年的7月至9月，“爱心晚餐”项目准时启动，爱心企业不断接力，6年来共向150多名困难群体提供超过1.8万份爱心晚餐。

虽然有了筹备“爱心晚餐”的经验，但运营长者饭堂并不轻松。新华街居家养老服务中心的长者饭堂是通过自建中央厨房提供助餐配餐服务。黄清华是个“爱抠细节”的人，她说，养老长者饭堂不仅能让老人家吃上饭，还能吃得好。希望为老人提供最贴心的服务，对饭食的要求甚至细致到米饭软硬度、蔬菜肉食切块的大小等衡量标准。因为细致，辖区老人对该长者饭堂的满意度极高。推动开展助餐配餐服务以来，该长者饭堂累计为700多名社区长者提供超过7万份营养午餐，其中堂食超过5万份，外送上门超过2万份，每天还不断地接待前来咨询和申请助餐配餐的老人。去年年底，新华街居家养老服务中心与附近3家酒店、餐厅达成协议，合作设立助餐配餐点，满足了更多老人的就餐需求。

疫情防控，长者“宅”家亦感温暖

新冠肺炎疫情发生后，今年大年初三黄清华就回到了工作岗位。上岗后，她首先想起了辖区内的独居老人，立即组

织服务中心同事一起上门，将辖区内76位居家养老服务对象都走访了一遍。

黄清华说：“当时中心只有60个口罩和一个体温计。除了工作人员使用的，其他的口罩分给了需要出门的老人，最后一个也不剩，药店也买不到，我急啊！”为了保证老弱群体在疫情期间可以正常生活，在新华街党工委的指导下，中心成立了“清华姐姐”疫情防控临时党支部，通过连接社会爱心资源，很快筹集到了物资，缓解了“燃眉之急”。

上门送防疫物资，收集困难家庭所需生活物资，给患慢性病老人送药、测血糖，开通心理咨询热线……那段时间，中心所有人员都出动了，可谓是倾尽全力。当同事说起“主任，你的脸怎么肿成这样，整个脸都红了”的时候，黄清华才注意到自己因为四处奔走、长期佩戴口罩而造成皮肤过敏，人也足足瘦了5斤。黄清华说，疫情期间，中心工作人员每天会给居家养老服务对象打两次电话，“念念叨叨”给老人普及卫生知识、防疫要求等。虽然经常有老人表示“我们很安全，不用天天打电话”，但工作人员都坚持说，“没事，我们就聊聊，听到您报个平安就行。”

养老+家政，做实做细为老服务

诚如黄清华所言，“家政的融入势必会让养老服务越来越精细化、专业化，真正获益的是广大长者”。随着养老服务逐渐走向专业化，新华街居家养老服务中心在今年7月设立了“羊城家政”基层服务站，在广州尝试探索“养老+家政”。黄清华说，全社会都重视养老问题，作为基层民政人，她想的更多的是“以老年人的需求为导向，做实做细为老服务，打造没有‘围墙’的养老院，让老人在生活中感受到真正的幸福”。

广州市老人院第五护养中心主任邓玉桃

服务暖人 幸福感来自“老人住得开心”

毕业进入广州市老人院担任护理工作后的20年间，邓玉桃曾在多个院区工作过，在收住失智老人的院区时间最长，近9年。她常常以细致入微的服务温暖院内长者，也正因为这段经历，去年11月，市老人院镇龙院区认知症护理中心即将开张时，她扛起了新区筹备的重任。当时，她既是新区筹备小组的组长，也是市老人院慈恩区的负责人，“两头跑”，但她觉得“觉得都能应付得来”。



感知需求 习惯记录老人点滴

筹备工作开始后，从跟进工程项目、采购物资、布置适老化环境，到编制制度规范、开展岗前培训等各个环节，邓玉桃都不遗余力。熟知失智老人行为习惯的她，在适老化环境改造时特地指导将每个楼层均装潢成不同的颜色、设置多种导向标识方便老人进行区分。同时，老人房间的床头柜全部安装电子锁。邓玉桃说，失智老人不懂分辨个人物品是不是属于自己，甚至将使用过的脏衣服脏毛巾放回柜子，装上了电子锁后方便进行管理，也保障了老人的安全和健康。

多年的工作经验练就了她对老人需求的敏锐度，这种敏锐度同样跟她多年来保持的习惯——记录日常工作、老人生活的点滴有关。有时失智老人会出现令人无法理解的行为，她曾遇过有老人主动上前抱自己，经过安抚询问之下才得知，老人家是觉得自己睡的床不稳在晃动，需要通过拥抱来获得安全感。“记录是为了帮助理解老人的行为。”邓玉桃表示，她会鼓励年轻的护理员记录点滴，有了理解才能更好地服务。

与老人相处，邓玉桃善于转换角色。她说：“在照顾孤寡老人时我愿意将自己当成他们的儿女，遇上了心态年轻、不服老的则把他们当成知己朋友，但这么多年来我更倾向于把他们当成亲人。”

微笑迎人 时时收集老人笑脸 新冠肺炎疫情发生后，市老人

院于1月26日进行封闭式管理，暂停家属探视。当时，邓玉桃不止一次被老人问到：“我的孩子们什么时候可以过来？”

在这些老人中，今年86岁的梅阿姨的情绪受到封闭管理影响较大。梅阿姨的子女孝顺，经常前来探望。疫情期间，梅阿姨不能与家人见面，心理有落差，闷闷不乐。邓玉桃根据老人院的防疫工作方案，第一时间与家属沟通，主动询问家属是否需要提供视频连线等亲情服务。通过视频连线、电话联系等方式，加上护理人员频繁跟老人交流，很多像梅阿姨这样的老人情绪得到了排解。

邓玉桃日常总是笑脸迎人，她也喜欢用手机收集每位老人的笑容。她说：“这样我就可以在老人不开心时，拿着照片逗他们说‘来看看这位笑得这么开心的靓女是谁呀’，也能发给家属看看老人状态。”

工作繁忙，邓玉桃还要兼顾养老服务带教老师工作。从2004年开始，邓玉桃将“课堂”开到日常工作中，言传身教给年轻的护理人员传授知识。邓玉桃已经记不清带过多少学生，只知道她带教过且目前还留在院内的护理人员多达50人。邓玉桃认为，机构养老的老人最需要人性化的关怀，护理员能设身处地，服务才能暖心。邓玉桃表示院内护理员幸福感都很强，所以流动性小。“而我的幸福感就在于老人说‘在这里住得开心，家属说把老人交给我很放心’。”