

滨江和家康养总经理周韵—— 为长者打造有烟火气的“第二个家”



御虹府长者之家生活实景图 (照片由受访者提供)

记者 徐小翔

如何绘好“让养老变享老”这张答卷，滨江和家康养用半年时间给出答案。运营半年，入住率接近六成，其首个高品质养护机构和家·御虹府长者之家以高分成绩单成功圈粉同时，也被业界关注。

半年来，滨江和家康养以和家·御虹府长者之家为核心，不断优化养老服务内容供给，辐射周边社区老年群体，提供不同阶段、不同需求养老服务，涵盖短期至长期24小时全托照护、日间照料、居家上门及中短期旅居等康养服务，实现开门红。

这份成绩单是如何形成的？如何为入住长者打造“第二个家”？入住长者又有哪些体验？带着这些问题，记者专访滨江和家康养总经理兼御虹府长者之家院长周韵。

标准化之上的个性化 全方位健康照护计划

首批入住长者和爷爷(化名)和奶奶(化名)就是受益者。

每天上午，和爷爷都会陪着老伴参加晨间操、晚间操锻炼，还有管家组织的各类活动。这样的场景放在半年前，是想都不敢想的。

和爷爷身体健朗，相比之下，和奶奶身体相对比较弱。搬进御虹府长者之家前，老两口一直是独自生活。疫情期间，一次和奶奶身体的变化，打破了二老平静的生活。经医院诊断，和奶奶患有脑萎缩，导致失眠、大小便失禁等症状，需要长期照护。

在入住前，和家管家及医护团队对爷爷奶奶及家属进行全方位跟踪了解，从身体状况到兴趣爱好，从生活习惯到日常起居，为他们建立详尽的个人健康档案，并以此为依据，为迎接入住做了充足的准备。

和爷爷说，当时主要是看中长者之家地理位置和硬件条件。但没想到，如今，让他最满意的是专业和细心服务。一开始，和奶奶自主意识比较强，抗拒医护人员帮助。面对这一情况，和家医护团队对和奶奶进行全面身体评估和日常观察监测。在与家属多轮沟通与就医会诊后，和爷爷采纳了和家医护人员建议并调整照护计划。半个月后，和奶奶身体逐渐恢复，生活也慢慢可以自理。这样的例子还有很多，不少老人和奶奶一样“逆生长”。

家的感觉，是润物细无声的。在总经理周韵看来，每一次对长者的细致评估，每一份健康护理计划的制订，都是对“家文化”的一种践行。因为每一位“家庭成员”情况，作为“家属”都应该非常清楚的。

“家庭会议”成桥梁 尊重长者的自由选择

事实上，这种动态评估是多维度的，涵盖生活方方面面，分分钟都在进行。比如，细到饮食上的忌口，性格喜动还是喜静，根据评估结果，机构会在入住一周左右，组织老人、家属和机构召开一次面对面“家庭会议”。

周韵坦言，召集“家庭会议”，难度确实不小，但只要坚持下来，就会看到想要的结果。“面对面式的‘家庭会议’沟通效率奇高，最终目的是消除沟通壁垒，更好地服务长者。”她清楚记得，一位长者家属开始存在不小的抵触心理，但在参加完一次“家庭会议”后，竖起大拇指：“我能感受到，你们执着坚持这件事，是真心从服务老人角度出发。”

比如，一位长者喜静，不爱凑热闹，爱在屋里呆着。“家庭会议”后，管家会帮他定制一个“请勿打扰”的牌子挂门口，平时大家伙也不来打搅，有事拉个铃，马上就给解决了。

“幸福感的获得，远比生硬的管理重要，要让长者在这里感觉到家的温暖，这一切都源自尊重。”周韵说，在保障安全与品质基础之上，和家更加关注长者的“选择”与“尊严”，尤其重视长者个人权利和想法。

身体和机器零件一样，不用则废。在御虹府长者之家，照护服务人员鼓励长者在身体允许情况下“自己做”。从单纯的服务提供转变为长者协助方，在保证长者安全的前提下，尽可能发挥长者自主行为能力，维持或延缓长者机体功能退化。

区别于传统1V1或1V2照护模式，和家采用团队式照护，将一个楼层定位为一户大家庭，根据入住长者身体情况，配备不同数量护理人员，每一位成员都充分熟知长者身体情况。

有着多年海外康养服务经验及国内机构运营经验的周韵看来，目前，国际上比较先进的护理管理模式就是这样的，这在实践中，确实得到了印证。

这种模式的优势也显而易见：加强了护理服务的持续性和专业性，避免将更多个人情绪夹杂到护理工作中，最终让长者受益。

要健康也要美味 让吃饭和社交变得更期待

在和家，既有令人安心的专业服务，也有温暖如春的社交陪伴。今年中秋国庆双节期间，缤纷活动轮番开场，和家在住长者同社区伙伴一起，在服务团队陪伴下，收获花样新体验，留下美好纪念。长者在这里结识新伙伴，大家可能职业不同，但是认知和身份会有共通，和而不同，彼此都有收获；新老朋友相聚，社交生活很丰富。

和家联合和美社区、萧山区老年电视大学在机构内设立老年大学，联合萧山区图书馆设立流动图书点，同时还开设社区老年食堂，将更多养老服务辐射周边老年群体。机构内持续开展老年教育特色课程、多元化文体活动，鼓励长者继续发挥作用，支持长者参与文明实践、志愿服务、关心下一代等活动。

在刚过去的重阳节活动里，和家联合“隔壁邻居”萧山区世纪扬帆幼儿园开展“一老一少”趣味互动，一起做香囊，分享南瓜糕，老有所乐更温馨。

民以食为天，对于长者来说更是如此。为了更好追踪长者口味喜好，和家还别出心裁在食坊进出口处，放置一个“今日菜品红黑榜”，让前来用餐的长者投出最喜欢吃的菜。根据这份菜单，厨师团队合理安排后续菜品，让吃饭变成一件有期待感的事。

考虑到不同类型、不同身体状况长者不同需求，厨师团队研制适老化养生套餐、慢病食疗菜品，24节气时令特供及节日限定。他们还会特意制作一些杭味菜，比如前不久加了蒸臭豆腐、蟹黄蛋等几道杭州特色菜。当然，考虑到一些北方口味的长者，还会为他们做类似锅包肉之类的菜品。用一道道老家的味道，走进长者心里。

周韵表示，滨江和家作为滨江集团旗下高品质康养服务品牌，致力于打造有选择、有尊严、有安全、有品质的“长者的第二个家”。接下来，和家会继续朝着这个目标前行，建立具有滨江特色的康养标杆，让养老服务供给更加优化、更加精细。

目前，御虹府长者之家还有少量床位，详询可致电0571-82106688。