

# 温岭振东怡欣医养护理院： 用心服务，关爱社会弱势群体

本报记者 朱丹君 文/图

照看一个人，拖累一群人，致贫一家人，这是众多重度残疾人贫困家庭的生活写照，也是很多家庭因病致贫的重要原因。为积极响应政府的号召，温岭振东怡欣医养护理院应运而生，它采取 公建民营 医养结合的新型运营模式，致力于为残疾人和老年人提供医疗、护理、康复、颐养、照护等各项服务。

托养一个人，解放一群人，幸福一家人，这是该院的办院宗旨； 博爱、厚德、敬业、创新，这是该院的服务宗旨。用心服务，用情呵护，护理院工作人员把爱心带入工作中。同时，充分发挥 公建民营 残疾人托养服务机构的示范效应，立足实践，创新服务，不断提升残障人士的生活能力，积极拥抱社会。

## 付出更多的爱 抚慰残疾人心灵

在另外一栋楼，这里住的都是残障人士。采访当天，阳光正好，他们正在听着音乐。见到记者进来，不少人还主动挥舞着手，笑容非常灿烂。

你来了。一个20来岁的小伙子笑着上前。等一下陪你玩。护理院助理经理熊先明在这里工作了2年多，他告诉记者，这个小伙子是他接来的，人被关在一个阴暗潮湿的房间，冬天了他却只穿一件单衣，还光着脚，看着很可怜，现在开朗了很多，在这里吃得饱、穿得齐整。

在人群里，一名中年男人蹲在地上，工作人员牵着他，他只能像猴子一样走路。送到这里之前，他被家人用铁链锁了20多年，长期关在一个房间里，连正常说话、走路都不会。熊经理说，那时他很瘦弱又很邋遢，头发、胡子很长，还有强烈的自卫行为。

在这里住了两三个月，这名中年男人情况有明显好转，会自己穿衣穿鞋，还可以独自吃饭。我们像教孩子一样，从头开始教。解辉是一名老医生，曾在温岭东方医院急诊科工作十五六年，目前负责全院残障人士的身休状况。

通过药物控制，目前情况基本都比较稳定。解辉说，跟残障人士打交道需要付出更多的爱心与耐心，需要用心地体会他们，了解他们经历的故事，才能更好地理解他们。长期接触下来，解辉除了要医治他们的身体，还要抚慰他们的心灵。很自然地，跟他们拉拉手，陪他们散散步、聊聊天，让他们感受到社会的关爱。

此外，医院还专门设置了一个接待大厅。如果有家属过来，尽量让他们在接待大厅见面，或者在户外走走，这样不影响其他人体息、生活。工作人员告诉记者，不少智障人士情绪不稳定，看到室友经常有亲人探视，心里会产生落差感。所以，为了照顾到他们的情绪，护理院设置了接待大厅。

## 引导残疾人打开心扉 积极拥抱社会

在护理院的日子，很休闲，也很有规律。6点起床，7点吃早餐，服过药后，就能到户外晒2个小时的日光浴。坐着听听音乐，或者是发呆。

吃完午饭，还有一个小时的午休时间。睡好午觉，大伙儿可以到阅读区或娱乐室休闲放松。病情平稳的患者，还可以在护工的带领下，去拔拔草、散散步。为此，护理院还制定了激励政策，做得好的奖励牛奶、八宝粥等食物。

抬起头来，坚持住。在专业医师的指导下，残疾人王大伯正在进行康复训练。一年前，王大伯中风了，被家人送到护理院。没想到还能站起来，多亏了这里的医生。王大伯欣喜不已。

记者了解到，康复训练区设有康复理疗室、模拟训练室等特殊功能训练室，为残疾人提供康复训练场所。针对残障人士，护理院还专门开辟出一个工疗区，设有商品包装、手工加工等职业康复项目。同时，结合养护和就业模式，为需要长期养护的残疾人提供就业机会，也可输送水平较高的学员进入职场。

在无差别、无歧视的氛围中，护理人员从仪容仪表、与人打招呼教起，从刷锅洗碗等基本生活能力教起，心理辅导、器械康复、工疗加娱疗贯彻每天的训练，引导残疾人打开心扉，积极拥抱社会。

家里没人照顾，这里24小时有人看护，饭也送到床头了。新河镇一名残疾人李大姐，刚做了关节置换术，需要休养一段时间，看了护理院的环境后，她立即决定入住。得知患者还要到医院复诊，护理院早已给她安排了车子，并安排专人陪同，这让李大姐觉得十分暖心。

我们提供床上用品，还有牙膏、牙刷等基本的生活用品，托养人员直接拎包入住就可以了。吴女士告诉记者，对于患有慢性疾病和卧床不起的老年人，不但能享受专业人员提供的照料和医疗服务，而且费用也不高。

我们的定价是按照国家标准来的，比原先残联定价的还要便宜一些。吴女士说。



## 我们比家人做得更专业， 照顾得更体贴

路过食堂，我们在黑板上看到，当天早餐是粥、包子、豆浆，午餐是斧头鱼、番茄炒蛋、早瓜、紫菜汤，晚餐是花生炖猪脚、白蘑菇炒肉、红烧芋头和南瓜汤。

菜的种类繁多，荤素搭配，营养比较丰富。吴女士说，对于菜单，护理院的厨师都是精挑细选的，每顿菜品都不一样，顿顿都是热菜热汤热饭，像鱼刺比较多的鱼，我们尽量不做，让入住者吃得放心。

记者了解到，托养老人与残疾人的生活、活动区域是分开的。在楼层布置方面，一楼是优先安排重症患者、行动不便的人群。二楼、三楼主要作为养老使用。每个楼层男女分开，也会按照关系的亲疏，进行人性化的编排。

残疾给他们的生活造成诸多不便，我们尽量对他们好一些。早些年，熊经理一直在杭州绿康爱心护理院工作，这些是社会上的弱势群体，没有爱心无法长期胜任这份工作。岗前培训第一天，熊经理会跟护工们详细讲解服务对象，并进行礼仪、职业道德等培训。

我们比家人做得更专业，照顾得更体贴。熊经理告诉记者，在实践操作环节，由专业人士教护工们如何进行喂食翻身、轮椅转换，出现噎食的紧急处理等。帮助瘫痪在床的患者穿脱衣服、洗澡淋浴等。

长期与老人们的接触，熊经理发现有些老人因为子女工作忙，不仅要承受病痛的折磨，还要承受心理上的孤单，更有甚者，有的老人因为病后无人照料而耽误了最佳康复期。

老吾老，以及人之老，让每一个老年人老有所养、老有所乐、老有所医，不仅是子女的义务，也是全社会的责任。从入住者最关心最现实的需求出发，温岭振东怡欣医养护理院不断完善服务体系，为残疾人和老年人，尤其是空巢、失独、特困老人，提供贴心的一站式养老服务。创医养结合典范，走特色发展道路，这是护理院为之不懈努力的方向。

## 环境优雅温馨 提供24小时贴身服务

温岭振东怡欣医养护理院，前身是温岭市残疾人托养中心二期，坐落于滨海镇原东片农场。在大片绿植的包围下，两栋三层楼高的房子绿瓦相间，看着高端又洋气。

记者发现，楼梯之间设置的是无障碍通道，方便轮椅上下。每栋楼都安排了电梯，需要凭刷卡进出。前期，我们花了200多万元，对护理院进行了装修和改造。负责人吴女士告诉记者，为了保证入住者的安全，每个楼层设置了门禁系统，每个房间安装了防盗窗。

进入二楼，楼梯口设置了一个休闲区。蓝色、黄色的沙发，看着十分温馨、舒适，可供人小憩片刻。早上9点，86岁的颜老伯正准备出门晒太阳。

这里整洁、安静，环境好。住了两个多星期，颜老伯已经习惯护理院的生活。

记者看到，颜老伯住的是一个二人间，房间里安装了电视、空调。卫生间很宽敞，地上铺了防滑地垫，墙上还安装了安全扶手，这是专门为老年人量身定制的。

老哥哥，我们一起去锻炼。出门前，颜老伯敲响了隔壁江老伯的房间。江老伯来自箬横镇，今年也86岁，但是由于常年患有高血压、糖尿病等，身体看着不太好。一旁，护工阿姨给他穿戴整齐，牵着他的手往外走。

这里吃得好，睡得好，每天做做早锻炼、看看电视、唠唠嗑，日子过得很快乐。江老伯告诉记者，住到这样的护理院，既能让自己安享晚年，也给孩子减轻了负担。

值得一提的是，护理院综合了医院和养老院的优点，同时又弥补了两者的缺陷。每一个楼层，设置了一个护士站。如果老人身体出现不适，可以按床上的呼救铃。听到铃声，护士会第一时间赶来。针对残障人士、长期卧床的老年人，护理院还将提供24小时的贴身服务。另外，还有高年资的医生全职提供专业服务。



## 院长采访

残疾人是人类大家庭的平等成员。习近平总书记曾多次强调，全面建成小康社会，残疾人一个也不能少。如何更好地为残疾人服务，提升他们的获得感、幸福感、安全感？护理院与其他养老院的区别与优势？近日，记者就这些问题采访了温岭振东怡欣医养护理院赵院长。

1. 护理院基本情况如何？比如建筑面  
积、设计床位？主要为哪些人群提供服务？

赵院长：温岭振东怡欣医养护理院，建  
筑面积 8100 平方米，占地面积 1.3 万平  
方米。共设床位 250 张，其中医疗、康复床  
位 50 张。其余 200 张为托养床位。护理院设有  
生活护理区、康复理疗区、休闲娱乐区、医  
疗服务区。内设生活训练馆、康复治疗室、  
心理咨询室、图书阅览室、手工制作室、多  
功能培训室以及工疗（农疗）基地等，可同时  
为 200 多名智力残疾、病情稳定的轻度精神  
残疾及重度肢体残疾人士提供托养服务。

2. 公建民营 的运营模式，具体有哪些民营机构参与？医养结合模式具体  
是怎么样的？

赵院长：温岭市残疾人托养中心二期工程项目是2018年建成，并以公开竞标的方式向全社会推出，由温岭振东怡欣医养护理院获得该项目的经营权，而 护理院 是由温岭  
东方医院、杭州钱江养老服务公司及温岭所属市级医院（医联体）共同出资组建；它是  
台州市范围内第一家以 公建民营 模式进入残疾人托养领域的专业性护理院。

护理院将遵循温岭市残疾人托养中心十几年来所积累的优质管理经验，坚持  
倾注爱心、热诚服务 的宗旨，充分利用温岭东方医院与浙江医院、台州市中心医  
院、台州市精神康复医院（台州市二院）、温岭市精神病康复医院等多家医疗机构的  
特色和优势，开展合作实现资源共享，并长期选派有中高级技术职称的医师团队来  
院开展医疗服务。积极打造集医疗、康复、助残、养老等于一体的，为残障人士提  
供内容全面、功能完备、护理训练个性化，医养结合专业化，服务流程规范化的医  
养结合服务新模式。

3. 日益增长的社会医疗和养老需求成为社会关注的焦点，护理院  
需要承担哪些社会责任？能否介绍一下未来的努力方向？

赵院长：老年人口庞大，养老需求持续增长，医疗护理服务的重要性日益凸显。在我国，一个家庭若有一名瘫痪老人，往往需要一个甚至两个专职的家庭成员或保姆来照顾，社会成本极高。

护理院将在温岭市残联、残疾人托养中心的指导下，致力于打造  
公建民营、医养融合的新模式，真正做到为政府分忧、为残障人员家  
庭解围、帮子女尽孝。真正实现残有所养、残有所医，残有所乐，让政  
府省心，让残障者家人放心，让残疾人称心。我们期望，把温岭振东怡  
欣医养护理院建设成为一个充满爱心、和谐文明、优质服务、环境优美  
的残障人士的温馨家园，把护理院打造成为残疾人托养领域内 公建民  
营 的省级示范基地。