

# 让老年群体拥有更多获得感幸福感安全感

## ——海南省托老院10年发展综述

十载风雨兼程，十载春华秋实。今年是中国养老产业转型发展的10周年，也是省托老院成立10周年。作为省委、省政府为民办实事的重点项目，属省内最大规模公办公益性质的医养结合机构，省托老院于2013年12月20日投入使用以来，以非营利性为目的，体现公益性、福利性，确保了政府对“全省社会老年人的托底”功能。

潜心笃行，步履坚定，10年来，省托老院面对广大老年人对专业化、高品质机构养老服务的需求，积极助力全省养老服务标准化、规范化发展；每一位员工都把“敬老爱老”的价值理念体现在工作点滴中，体现在细致入微的为老服务中，赢得了长者们的赞许；在疫情期间，省托老院全体工作人员排除万难，日夜坚守工作岗位，坚决落实各项防控措施，用温情阻隔无情的疫情，用辛劳诠释初心和使命，切实保障了350余名在院老人的身体健康与生命安全。

2014年被民政部确定为第二批民政标准化建设试点单位；2017年被评为民政养老服务标准化示范单位；2017年5月，主动申请开展国家标准化委员会第四批社会管理和公共服务综合标准化试点项目建设，取得显著成效，被市场监管总局确定为试点典型案例在全国推广；2022年，被评为海南省“五星级养老机构”。

今年，民政部决定授予99个单位“全国养老服务先进单位”称号，海南省托老院榜上有名。

### 高位推动保障 着力推动软硬件设施日趋完善

我省于2001年进入老龄化社会。截至2022年末，我省常住人口1027.02万人，其中60岁及以上老年人口162.6万人，占常住人口15.8%。我省老龄化程度逐步加深，未来对老年人护理照料的社会压力巨大，亟须发展起专业的养老服务团队。

活，服务更多的家庭，这是全省各级各相关部门的初心和共同心愿。省托老院开业至今得到了各级各部门的关心和高度重视，省政府把省托老院建设列为改善民生的重点工程；省民政厅主动作为，出台一系列养老服务的法规政策和指导性文件，支持和鼓励省托老院发展……经过不懈的努力，省托老院已成为我省省级综合性、多功能、高水准的养老服务福利机构。

10年来，在省民政厅等单位的关心支持下，在院领导班子和工作人员共同努力下，省托老院养老、医疗等设施进一步完善，护理人员专业化程度和管理服务水平不断提升，入住老年人得到了更多、更好的生活照料和医疗护理服务。

近日，走进空气清新，环境幽静的省托老院，笑容写满在每一个老人的脸上。“省托老院为我们创造了良好的晚年生活环境，到托老院养老，可以减轻儿女的负担，也更节省社会养老成本。”今年79岁，和老伴在省托老院生活了4年多的老人王红梅说。

省托老院占地面积58.2亩，主要提供住养护理、医疗康复、中医保健、文化娱乐、精神慰藉和临终关怀等服务。到目前，省托老院建设有5栋楼，分为自理区、半护理区、全护理区、失智照护专区、医疗区和综合服务区。自理楼为一房一厅一厨一卫设计，设施设备齐全；半护理楼和全护理楼每间3个床位，房间内带独立卫生间；护理院设有诊疗室、检验室、治疗室、观察室、药房、住院病房、中医保健室、康复室等；综合服务区设有接待咨询室、评估室、茶艺室、阅览室、书画室、棋牌室、台球室、乒乓球室、手工艺室、康体室、音乐室、多功能厅、照护技能培训室等多功能室。

“齐全的医疗设备，专业的医护人员，是省托老院的最大特色。我们的目标是打造医养结合的一流养老机构。”省托老院开业之初，工作人员没有任何工作经验，一切从零开始，省托老院领导亲自编制了岗前培训手册，组织培训学习，使养老护理人员对养老服务有了初步的



在海南省托老院，护理人员老人们聊天。省托老院供图

概念与认识。如今，省托老院已建立了由医生、护士、养老护理员、社工、营养师、心理咨询师等组成的有职业素养、有管理经验、有服务技能的养老服务团队。同时，还建立了专业化的志愿者服务队伍，并作为海南医学院的老年护理专业见习基地，定期为老人提供医疗护理、精神慰藉等服务，到社区提供上门服务，提升了海南省托老院的品牌效应。

### 提升服务质量 老年人幸福感显著提升

“医疗服务是对长者的兜底照护，拥有完善医疗设备的养老机构最能让子女感到安心。”10月23日，省托老院举办“情暖重阳，孝亲敬老”开放日活动，何女士到访护理区陪伴自己85岁的母亲，她表示，省托老院既能给老人提供全面的医疗服务，又能为老人经常举办丰富的文娱活动，还能给老人提供健康合理的饮食，是养老的不错选择。

由于老年人常见慢性病较普遍，且服务对象多数以失能老人为主，需要长

期医疗照护，亟待建立一家集长期老人照护、养生、医疗护理、康复、精神慰藉、紧急救援、临终关怀及老年养护研究等为一体的新型养老服务机构。2015年，省托老院成立了海南省首家护理院，完善了养老机构的医疗服务功能。

省托老院制订个性化护理计划，开展精细化服务。根据每一位老人实际情况，入住后，依据奥瑞姆的自理模式，从生理、心理两方面制订符合本人情况的护理计划，随后按计划对老人采取相应的护理措施。

在综合评估阶段，省托老院除了根据行业标准进行入住评估外，还对每一位入住老人开展皮肤压力性损伤和跌倒评估，根据评估结果采取相应的预防措施，减少了跌倒和压力性损伤的发生。对全护理老人定期进行营养评估，根据评估结果确定饮食结构，保证营养充足。

为了满足医养结合及老人随时服务的需求，省托老院在院内每个房间的床头安装了吸氧、吸痰等设备，以及呼叫铃；为了满足娱乐需求，省托老院在每个房间里配备了电视和网络，方便老人上网……省托老院注重服务细节，

让老人的获得感、幸福感、安全感不断增强。

### 筑牢安全保障 疫情期间确保在院老人零感染

疫情防控期间，省托老院采取封闭管理、从严落实防控措施、提升应急能力等一系列最严管控措施，为老年人筑起一道安全屏障，确保了在院老人零感染。

“请不要进入，特殊时期，希望理解……”疫情防控期间，作为省托老院的“守护员”，安保人员不仅要看好门，还要保证院内的安全，他们不舍昼夜进行全院巡查，及时发现存在的安全隐患，堵塞漏洞，让院内老人和员工安心度过每一个日日夜夜。

与此同时，院内清洁消毒全部“升级”，隔离区工作人员，每天穿着密不透风的防护服，负责区内所有工作，包括老人生活照料、心理照护、环境卫生清洁、物品消毒等。

省托老院实行封闭管理后，取消了集中用餐，实行分餐制。护理人员早中晚都要到老人房间为老人送饭送菜，每天为老人们测量两次体温，时刻注意温差变化，并进行记录。一天下来，护理员们的工作排得满满当当，休息时间很少。“特殊时期，我们要随时做好应对突发情况的准备，保障全院老人的身体健康。”全护理一区护士长苏小敏说。

关注疏导老人情绪，做老人的情绪缓冲剂，给老人以家的温暖。工作人员改变以往的服务方式，深入老人居室开展一对一服务，陪老人谈心、做操、下棋、话家常、与家人视频等，让老人们感受到温馨。

2020年6月，省托老院被海南省人力资源和社会保障厅、海南省卫生健康委员会评为海南省抗击新冠肺炎疫情先进集体。

2020年12月，省托老院被民政部评为全国民政系统抗击新冠肺炎疫情先进集体。

### 推行标准化建设 专业化服务赢得广泛认可

开业以来，省托老院从管理到服务，严格落实养老服务业的国家政策和相关标准，按照标准化、规范化、科学化建立健全养老服务管理体系，初步建成海南省养老服务机构标准化建设的示范基地。

2014年，民政部征集第二批民政标准化试点项目，省托老院积极申报民政养老服务标准化试点建设任务并获得批准，从此踏上了标准化建设之路。

——省托老院在全省率先以《老年人能力评估》标准为实施依据，严格按照评估细则及评估结果对老年人开展入住评估，实施分级护理，确保为老年人提供有针对性、专业化的照料护理服务。

——不断强化养老服务标准体系建设及标准制修订工作，7年间建立并升级了五版养老服务标准体系及配套标准。

——制定企业标准，对养老机构的建筑设施、机构管理、生活照料、医疗服务、安宁疗护、失智照护等方面的标准和制度进行整合。纳入体系的标准数量从第一版的128项递增到第五版的285项，标准覆盖了所有管理与服务事项，做到了服务有标准、实施有记录。

——牵头制定《养老机构失能失智老年人生活照料服务规范》和《养老机构标识应用规范》2项省级地方标准；参与制定《养老机构老年人健康档案管理规范》和《养老机构服务标准体系建设指南》2项行业标准。

站在新起点上，省托老院将这十年的成果和经验转化为实际行动，继续致力于为长者提供更优质的服务。省托老院院长辛志威表示，将加大投入，提升服务品质，倾听长者声音，关注长者需求，让每一位长者在护理人员陪伴下，度过快乐、充实、有尊严的晚年。（撰文/刘超）

## 专题

值班主任：张苏民 主编：吴维杨 美编：杨干懿

# 海南电网公司持续优化用电营商环境，提升供电服务水平 电力惠民 赋能发展

2023年，南方电网海南电网公司出台一系列举措，在全面融入和服务海南自贸港大局中加快建设世界一流用电营商环境，积极打造现代供电服务体系，精准提高服务质量，为满足客户多元化用电需求、促进地方的经济发展提供更贴心可靠的供电服务。

### 超前服务 助力重大项目跑出“加速度”

儋州110千伏德义站11千伏浦四甲线#1环网柜奥克化学支线送电时间提前7天；

世界最大单体免税店的海口国际免税城项目，用电建设全过程仅用时29天，比常规预期时间缩短了64%；

文昌火箭装配项目配套电力迁改工程，跑出12天电力迁改圆满收官的加速度——

数据胜过生花妙笔，这组数据也是海南电网公司超前服务海南省重点（重大）项目办电的最有力证明。

今年以来，海南电网公司围绕海南自贸港建设电力支撑主要任务应势而为，升级推出自贸港重大项目服务机制2.0版本，构建电力服务“八项机制”，形成协同联动、精准服务的项目推进格局，助力重大项目跑出“跑”出海南加速度。

海南电网公司通过推出前期咨询服务，主动获取企业用地规划许可信息，超前为客户提供用电咨询，提前谋划电网规划和配套项目建设；组建协调督导沟通机制，加强政企协同，推行“1+N”经理服务模式，确保项目早投产。

“针对省级重大项目，我们开辟用电服务绿色通道，按照特事特办的原则，安排专属客户经理实行“一口对外”，全力满足客户快速用电需求。”海南电网公司市场部副总经理李军介绍，项目全流程由客户经理提供“一对一”上门服务，实现客户一次都不跑。

此外，该公司服务客户从用电报装到用能全生命周期延伸，为客户提供一揽子用电能解决方案，满足客户个性化用电需求，着力保障重点（重大）项目用电及时、安全、可靠。

2023年，海南电网公司全覆盖走访369个自贸港重大项目，截至目前，省级



南方电网海南电网公司工作人员开展带电作业，提高供电可靠性。本组图片均由 杨永光 摄

重大项目投产用电时间比常规缩短46%。

### 创新服务 实现办电“三零”“三省”

“现在凭借信用就可以申请电表了，还不需要我出门跑动，真是越来越简单方便了。”中商联合泰盛建筑集团有限公司相关负责人吴淑干对海南电网公司开展的“无证明办电”新模式很是赞赏。

近年来，海南电网公司积极探索海

南自贸港“准入即准营”制度用电报装领域的深化应用，以实现客户办电“零跑动”为目标，依托“信用大脑”分级监管，搭建“数据共享+”“告知承诺+”“履约信用+”“智慧电费+”等多种业务场景，在海口、三亚开展“无证明办电”，全面提升办电便捷性和透明度。

为进一步降低用户办电成本，海南电网公司高标准推行“三零”（零上门、零审批、零投资）、“三省”（省力、省时、省钱）服务，继续实行小微企业160千瓦及以下（海口、三亚200千瓦及以下）用电

报装“零投资”，严格落实城镇规划建设用地范围内业扩工程投资界面延伸至客户建筑区划红线标准，对于涉及防范化解重大风险、乡村振兴、污染防治等项目优先延伸。

此外，海南电网公司还大力推动现代供电服务体系高效运转，依托省级客服中心打造两级增值服务团队，实现省级中台实体化运作；加快打造新型用电用能服务模式，将全省划分为7215个服务网格，配备1316名客户经理，并建立客户联系机制，充分利用“进政府”“进企



南方电网海南电网公司客户经理（左一）到海南医学院桂林洋校区一期项目施工现场走访，主动靠前服务。



南方电网海南电网公司客户经理（右一、右二）走访用电客户，了解客户用电需求。

年的提升电网三年行动计划，到2019年开启省域智能电网“新三年”建设，海南已初步建成发、输、配、用全环节智能电网综合示范省。

“我们生产用的是高精度的进口生产设备，对供电可靠性要求极高，在生产期间哪怕发生0.1秒的跳闸断电，都将导致大批生产原料报废。”海南统一饮料生产园区相关负责人说，这几年，澄迈供电局工作人员对园区的检修都是通过带电作业、发电车的形式开展，“我们感知不到停电，生产线也不受影响。”

2023年，海南电网公司打造“零停电”检修案例，通过全省跨单位、跨专业联动，千方百计优化停电方案，多措并举减少停电时间，其中减少110千伏楼美甲乙线占压油气管道隐患治理过程中110千伏美儒站全站停电3天，全省调拨7家供电局10台10千伏发电车联合发电，实现挂接该站居民用户“零停电”。

同时，海南电网公司持续发挥供电可靠性专班作用，狠抓可靠性提升行动方案14项举措55项重点任务落地，大力推进“四个大幅度减少”专项行动，积极推进配网网格化管理，引导全员、全业务链条向可靠性提升目标聚焦；落实“优东提西、强地带县”工作部署，结对共建，促进全面提升；系统开展频繁停电专项整治和城中村供用电问题整治工作，解决562个频繁停电问题，排查全省130个城中村，消除缺陷及隐患416个。截至目前，全省中压用户平均停电时间缩短至5.50小时/户，同比下降22.53%。

下一步，海南电网公司将持续推进“四个大幅度减少”专项行动和频繁停电、低电压等问题专项治理，推进城乡供电服务均等化，实现2024年客户年均停电时间不超过5.5小时，城乡服务均等化指数低于3.9。（撰文/朱玉 符朝 邵良）