

民营养养老机构老年服务能力提升培训体系的构建与实践

肖奎

(山东商业职业技术学院 250014)

摘要:随着社会对于居民养老问题的越加重视,社会中涌现出了越来越多的民营养养老机构,但这些机构中的服务人员本身在服务意识以及自身专业素养方面不够高,再加上人员流动性也大,最终能够营造出的养老氛围以及提供的养老质量是无法得到保障的。因此需要对这些民营养养老机构的老年人服务意识与能力进行提升,通过构建一定的培训体系来帮助民营养养老机构也能够提供更专业的养老服务。

关键词:民营养养老机构;老年服务能力;服务能力提升;能力培养体系;体系构建

引言

过去我国一直推行的是计划生育的政策,但随着社会人口的不断发展以及社会观念的改变,再加上社会中老年人比重的不断增加,国家方面慢慢对于人口有了更不一样的认知。在不断开放二胎以及三胎政策的当下,我国居民的养老问题也同样备受关注。国家在这一方面也推出了各种不同的优惠政策来加速更完善养老体系的构建。在这种社会大背景下,民营养养老机构不断涌现,但这些机构因为本身经验不足,日常管理以及服务中还存在比较多的问题,需要及时对其进行完善改建,社会养老问题才能得到更妥善的处理。

一、民营养养老机构服务能力存在的问题

(一) 服务人员的服务意识比较差

国家对于民营养养老机构是有着比较多的优惠政策的,因此很多商人以及企业家都愿意去创办相应的养老机构,但在管理过程中因为自身经验不足,再加上资源等的有限性,所招聘的这些服务人员本身综合素质不够高。比如说很多小县城中的养老机构在进行服务人员招聘的过程中所招收的就是一些从未受过专业教育的服务人员,这些人的年龄普遍比较大,但文化程度比较低,之前很可能从未做过服务性的工作,因此在服务意识方面是比较缺乏的。在面对老人的要求时,往往缺乏耐心,关爱,无法为其提供高质量的服务。

(二) 服务人员的专业能力不足

前文中也说了,很多民营养养老机构在进行人员招聘的过程中所招收的服务人员中有很多并不是专业服务领域出身,甚至有的也从未从事过服务相关的工作。这些人员在被招聘到机构之后只会进行一个短短时间里的培训,可能也就是简单地介绍一下相关服务的流程,但从本质上来讲,其在专业能力方面仍然是有着比较大的不足的^[1]。多数的老年人在身体健康方面都有一定的隐患,日常照料需要多重禁忌,再者老年人的内心精神也是需要多加注意的,但因为机构中服务人员专业能力的不足,这些事项往往难以全部落实。

(三) 服务人员的流动性比较高

民营养养老机构所招聘的服务人员在流动性上也比较高。养老机构中的服务人员一般为女性,大多数年龄在四五十岁左右,承担着家中养老以及抚育下一代的重要责任,一旦家中有事务走不开,很快就会从机构中离职。再者这一年龄段的服务人员本身对于挣钱的欲望并不会很高,如果在工作过程中遇到不顺心的事情或者在照顾老人的过程中发生一些不愉快的冲突,也很可能会直接离职走人。除此之外民营养养老机构对于这些服务人员的福利保障也并不很好,这也使得整个机构人员流动性相对比较高,好的服务团队也就更难建立了。

二、民营养养老机构老年服务能力提升培训体系的构建

(一) 加强对相关培训团队的建设

为了进一步帮助民营养养老机构的老年服务能力能够获得提升,需要构建相应的培训体系,组建对所有服务人员进行专业培训的师资队伍,借助于专业的教师以及培训制度,再加上定期的规范化培训考核来帮助所有服务人员的服务意识与质量都能够获得提升^[2]。要从专业的院校以及社会中招聘具有一定培训经验,且懂得医护知

识的人员来组建服务人员能力培训队伍,这个队伍中应该要有护理以及康复治疗方面的专业人员,要有一些护理学的骨干医师,再加上营养学,健康学,心理学等方面的经验丰富的教学人员,从各个方面去对机构中的服务人员进行培训提升,从而帮助所有服务人员都能够具备更专业的养老服务能力。

(二) 要有针对性的培训考核体系

在构建民营养养老机构老年服务能力提升培训体系的过程中不能仅仅有相应的培训制度以及培训体系,还应该针对这些培训的内容去设置针对性的考核任务。养老机构中的所有服务人员定期接受相应培训团队的教导与培训,在一个培训周期或者某个培训内容结束之后需要接受一定的测试以及检验,只有合格的服务人员才能接受下一阶段的培训或者继续在相应岗位上工作,一旦考核不通过,则应该继续进行培训,直到其能力达标为止^[3]。这一举措是为了确保所有的培训工作都能够落到实处,而不是一种仅仅只停留在表面上的培训,真正迫使所有服务人员在培训过程中都能够更加积极认知,早日掌握相应的养老服务技能,为机构中的老人做好相应服务工作。

(三) 做好具体培训工作的落实

民营养养老机构老年服务能力提升培训体系在构建过程中对于相应培训任务的开展方式要有更加多元化的设计,比如说可以通过网络学习的方式将一些视频,课件分发给服务人员,让机构中的服务人员可以提前观看一下。再比如所说在讲述一些护理知识的过程中可以将人体模具搬运到上课的教室里,让学生在模具上试验一下。还可以组织这些特殊的“学生”去参观更专业的养老服务机构,学习对方是怎样进行服务的。还可以定期组织学习培训分享大会,所有服务人员相互分享自己在学习以及实际服务工作中获得的一些心得体会,在相互分享学习的过程中掌握更多服务老年人的技巧,促进服务人员服务技巧不断获得增强。

三、结束语

民营养养老机构的运营与国家养老服务计划的开展息息相关,但因为其本身在资源支持上有限,在实际服务老年人的过程中往往无法取得好的服务效果,这与机构中服务人员的服务能力不足有着很大的关系。因此要构建相应的服务能力提升培训体系,对所招聘的服务人员进行定期的培养与能力提升,帮助他们掌握更多的服务技巧,拥有更强的老年人服务意识,从而更好地服务与机构中的养老者。

参考文献:

- [1]刘惠音. 积极构建多元化养老服务供给体系的对策研究——以哈尔滨市养老服务供给发展为例[J]. 2021(2017-3):21-27.
- [2]王玲玲, 张雪梅, 韦靖怡, 等. 医养结合机构护理员培训体系构建研究[J]. 检验医学与临床. 2021年18卷8期, 1174-1178页, ISTIC CA, 2021:德阳市医养结合机构老年照护人员培训体系设计采购项目.
- [3]吴迪. 提升公共文化服务水平,让文化养老点亮夕阳红[J]. 青春岁月, 2019(23).