



# 打造以“家”文化为核心的养老服务品牌

—— 宁波颐乐园5A级社会组织经验分享

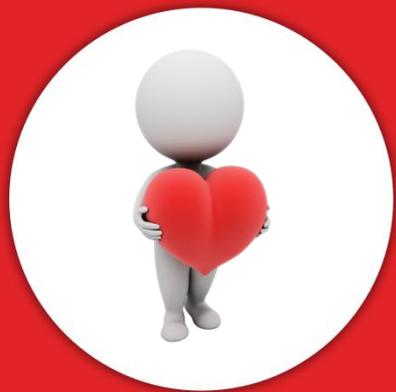
The background features a warm, yellow-to-orange gradient with scattered autumn leaves in shades of red, orange, and yellow. In the bottom left corner, a hand is shown holding a thick, flowing red ribbon that extends across the bottom of the slide. The ribbon forms a heart shape on the left side.

主讲人：李水浓

职 务：宁波颐乐园副园长  
慈城步韬益寿院院长

# 目录

## CONTENTS



01 乐园简介

02 5A级社会组织经验分享

03 评审通过后的收获

The background features a warm, yellow-to-orange gradient. It is decorated with numerous semi-transparent, overlapping circles of varying sizes and colors (yellow, orange, and light green). Scattered throughout are stylized autumn leaves in shades of red, orange, and yellow. Some leaves are clustered at the top corners, while others are more sparsely distributed.

# 一、乐园简介



- 宁波颐乐园是由市政府倡导兴建、委托市慈善总会牵头负责、依靠社会力量资助、运用企业化模式自主经营的一家专业性综合性养老机构，总投资1.9亿元，全园占地面积103亩。
- 颐乐园自2001年开办至今，已有十七个年头了。十七年来，乐园从蹒跚起步到不断壮大，从一期工程到三期工程，成就了今天一个总院，两个分院，入住老人近1800名，职工近400名的大型养老机构和管理团队，老人们平均年龄85岁左右，百岁老人有10位，是名副其实的长寿之园。目前乐园一床难求，自收自支、自求平衡的市场化管理模式，得到社会和同行的肯定，也得到了全国养老行业的推崇，品牌优势明显，实现了社会效益和经济效应双赢。
-

# 获得的荣誉

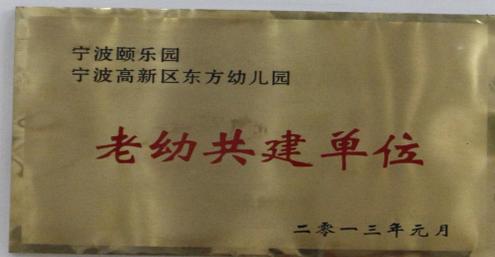
- 乐园自开办十七年来，先后被中国社会福利与养老服务协会列为养老服务协会标准化建设试点第二批评审单位，被省民政厅评为“浙江省养老服务社会化示范单位”（全省10家），被浙江省老年服务协会评为“四星级养老服务机构”，被宁波市民政局评为“首届十佳养老机构”和5A级社会组织。



# 获得的荣誉



# 获得的荣誉



# 乔石委员长欣然题名



2001年10月  
原全国人大常委会委员  
长乔石为乐  
园题词



2002年3月全国文联副主席冯骥才来我园参观  
欣然题下“人间尊老地 世上极乐园”



家

在如此大的养老机构里，每位老人的脸上都挂着笑容，他们生活得自由而快乐，像在自己的家里一样。

——日本埼玉县长期照护养老经纪人协会理事长 长谷川 佳和

## 主要特色

- 实行市场化定价。做到投资者资产的保值增值，员工待遇处同行业中档水平，老年人消费得起，实现经济效益和社会效益双赢。
- 实行劳动合同制度。所有员工均为聘任制、合同制，实行绩效考核制。

- 建立颐康医院。
- 各休养区均设立医疗管理服务站。
- 与周边三甲医院合作开通绿色预诊就诊通道。
- 建立老年人能力评估室，被定为长期照护险试点单位。

- 成立20个兴趣小组，挑选有一定专长的休养老人任组长。
- 在元旦、春节、端午、中秋、重阳等传统节日和老人生日，举办各类老人喜闻乐见的活动。
- 建立心理咨询室，为休养老人提供服务。

- 休养区，为健康老人提供休养。
- 护理区，为生活不能自理的老人提供护理服务。
- 三个食堂可使老人就近用餐。
- 配有理发室、小卖部、公交车站等基础配套设施。

# “家”的保障

## “家”的生活

- 为健康老人提供日常休养服务。
- 为生活不能自理老人按护理计划提供个性化服务。
- 居住区食堂各有特色，满足老人、家属用餐需求。
- 园内配有理发室、小卖部、洗衣房等日常生活设施。

## “养医护”结合

- 建立颐康医院。
- 休养区设立24小时值班护理员服务站。
- 与周边三甲医院合作开通绿色预诊就诊通道。
- 被定为长期照护险试点单位。

## “家”的安全

- 乐园共有800个“小家”，住有1200余人，家家装有呼叫器。
- 人人爱“大家”，户户都有“小家”的特色。
- 乐园建有门禁、监控等设施，全方位保证“小家”安全。
- 员工的亲情服务是老人的安全最好保障。

## 温馨服务

在元旦、春节、端午、中秋、重阳等传统节日和老人生日的时候，为他们送上祝福、免费菜肴、特色食品和长寿面等，并为他们举行集体祝寿、游园活动、年夜饭、新春联欢会等活动。



## 颐乐园丰富的员工活动



## 颐乐园加强员工职业培训





## 二、5A级社会组织 经验分享

# 领导重视

自接到上级文件后，乐园领导高度重视，立即召开园部会议，研究讨论如何做好申报评审工作。



经过商讨，派人参加评估培训，并在指定时间内在网上申报5A级评审请求。

# 成立创建小组

南明[2017]11号

## 关于成立SA级社会组织创建小组的通知

各街道:

为了加强我区社会组织管理工作,推动志愿服务、南学实践、志愿服务社会组织在街道的指导优势,进一步落实各项服务工作,提高服务质量,把乐园打造成为“和谐乐园 幸福家园”,让老人颐养天年,为此,经研究决定,成立宁波颐养园社会组织工作领导小组,具体名单如下:

组 长:柯武恩

副组长:程永正

成 员:高波 李水浓  
陈朝晖 吴卫国 张惠春  
梁 浩 卢柏青 林幼珍  
乐佩芳 王娟娟 毛裕畅  
卓卫东 吴英浩

宁波颐养园  
二〇一七年五月十八日

主题词: SA 创建小组 通知

抄 送: 党工委、街道办事处

宁波颐养园办公室 2017年5月18日印发

共印4份



组 长: 柯武恩

副组长: 程永正

成 员: 高波 李水浓

陈朝晖 吴卫国 张惠春

梁 浩 卢柏青 林幼珍

乐佩芳 王娟娟 毛裕畅

卓卫东 吴英浩

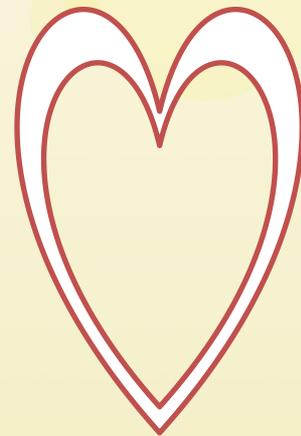
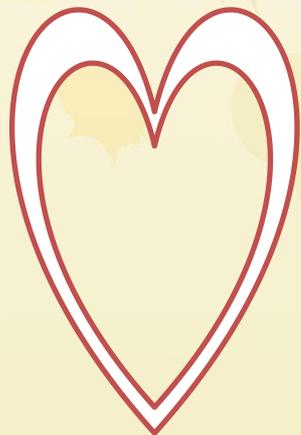
# 部署任务

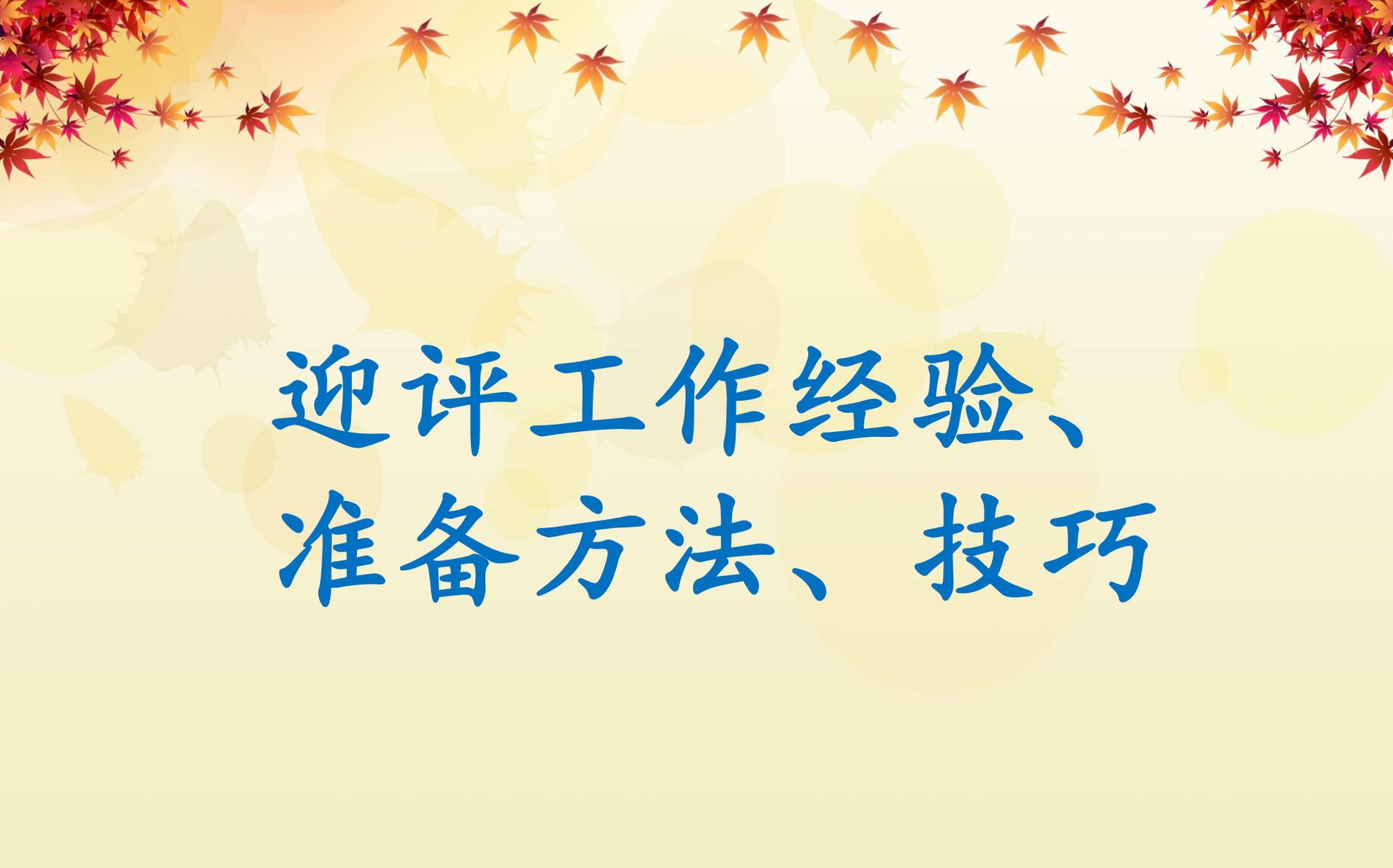
将评估指标复印好分发给各部门，在创建会议上，根据各部门的服务内容合理划分任务，并让工作具体到各部门的相关员工。其中最重要的是要规定材料上交时间。



领导到各部门去检查任务完成情况，并对相关部门进行业务指导。

# 专家组现场考核





迎评工作经验、  
准备方法、技巧

# 迎评工作经验、准备方法、技巧

1.单位内部成立5A级社会组织创建小组，召开中层骨干会议，加强内部管理，每周一次创建会议。

2.将评估指标复印好分发给各部门，在创建会议上，根据各部门的服务内容合理划分任务，并让工作具体到各部门的相关员工。其中最重要的是一定要规定材料上交时间。

# 迎评工作经验、准备方法、技巧

3.材料整理好后，根据评估标准，一条一条仔细检查核对。

4.有条件的单位可以将评估材料按照考核类别装订成一本书，分成几册。我们乐园一共打印了4份，一是为了方便评估小组查看，也是为了后期的留档。

# 迎评工作经验、准备方法、技巧

5.日常工作要注重资料归档，善于积累。原始资料（纸质、电子）都要妥善保管。现场评估的时候也需要查看档案。

6.确保被评估的材料真是可靠，实事求是。宁愿扣分也不能造假。

# 评估等级公示



## 宁波社会组织

新闻动态

您现在所在的位置：首页 >> 新闻动态 >> 公示公告

公示公告

### 2017年度宁波市级社会组织评估等级公示

发布机构：宁波市社会组织管理局 信息来源： 发布时间：2018-01-26 阅读：824次

根据《社会组织评估管理办法》（民政部令第39号）、《宁波市社会组织评估管理办法》（甬民发〔2013〕106号）和市民政局《关于开展2017年度市级社会组织评估工作的通知》（甬民发〔2017〕68号）的有关规定，经过社会组织自评、第三方评估（含专家组实地评估、财务审计、社会评价调查）和评估委员会审核等程序，2017年度市级社会组织评估工作已基本完成。现将评估等级公示如下：

#### 一、拟评5A级社会组织（19家）

宁波市心理援助协会  
宁波市涂料与涂装行业协会  
宁波市家具商会  
宁波文具行业协会  
宁波市职业经理人协会  
宁波市交通运输协会  
宁波市侨商会  
宁波市银行业协会  
宁波市水产行业协会  
宁波市塑料行业协会  
宁波市安全生产协会  
宁波市信息协会  
宁波市知识产权保护协会  
宁波市建筑装饰行业协会  
宁波市安徽商会  
宁波市健康促进与教育协会  
宁波颐乐园  
宁波市兴港职业进修学校

# 迎评工作经验、准备方法、技巧

## 准备材料



# 迎评工作经验、准备方法、技巧

## 准备材料——人力资源



# 迎评工作经验、准备方法、技巧

## 准备材料——护理区



# 迎评工作经验、准备方法、技巧

## 准备材料——安保科



## 颐乐园加强安全培训



# 迎评工作经验、准备方法、技巧

## 准备材料——工程后勤





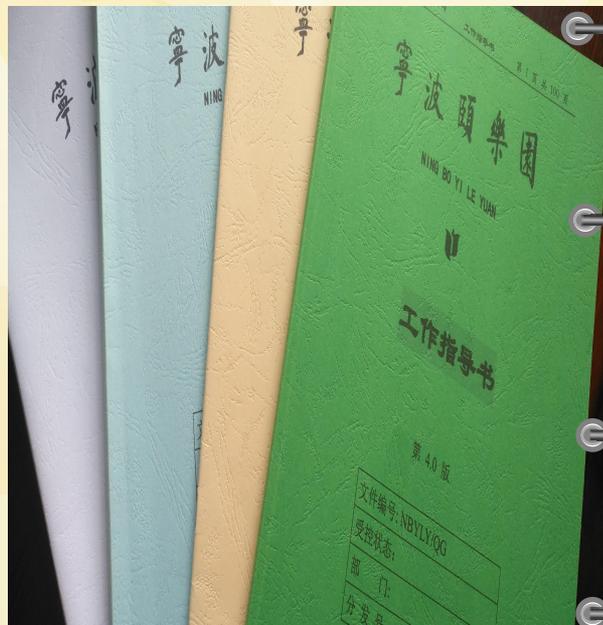
The background features a warm, yellow-to-orange gradient. It is decorated with various autumn-themed elements: small, detailed red and orange maple leaves are scattered along the top edge, while larger, semi-transparent yellow circles and leaf silhouettes are layered across the entire background. The overall aesthetic is soft and seasonal.

# 三、评审通过后的收获

# 乐园制度体系更加完善



目前养老机构认证体系



标准化建设

ISO质量认证

养老机构星级评定

社会组织评定

颐乐园在原有ISO体系和标准化建设的基础上，围绕5A级创建指标对体系文件进行修改，扩充完善了乐园的制度体系。

# 服务内容更精细



## 养老机构服务内容



### 微观层面

#### 生活照料

日常生活起居、个人卫生清洁、排泄、睡眠等

#### 心理护理

了解老人心理需求，关心、开导、安慰老人等

#### 医疗服务

根据需求及时就医，配合医生护士做好患病时的治疗护理工作

#### 饮食管理

食材新鲜、多样化，食品要留样观察，

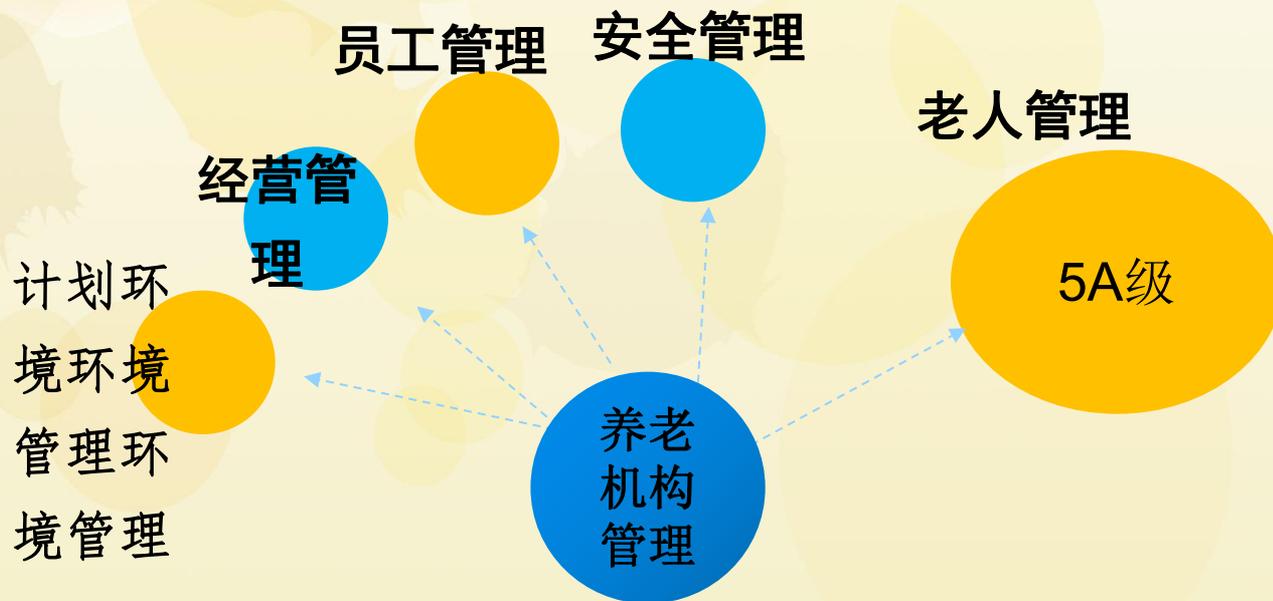
#### 设施设备

饮食宜清淡，少量多餐  
保障老人所用设施设备完好、正常运行

#### 内、外环境

居室、卫生间清洁卫生  
活动区域干净整洁

# 管理更专业



社会组织等级评估已成为养老机构管理的重要组成部分

# 提高品牌影响力



在江南美丽的深秋时节，来自全国各地16个省33个市的数十家养老机构共100余位养老院院长及管理骨干齐聚美丽的海滨城市宁波，参加11月10日至12日在宁波颐乐园举办的2017年第十期全国老年人能力评估培训班，培训老年人能力评估技能。

# 提高品牌影响力



加强  
中日  
学术  
交流

## 学术及同行间交流



日本琦玉县长长期照护养老经  
纪人协会理事长、思德库专  
家委员会委员长谷川佳和教  
授来我园给各养老院院长及  
管理骨干分享日本的先进养  
老经验。



8月31日，在全省优质服务质量会议上，我园被浙江省老年服务业协会评为业务指导单位，受协会委托对宁波市的养老机构标准化建设进行指导，并当场授予此牌。目前，宁波颐乐园是浙江省唯一两家之一被授予此牌的单位。



## 养老专业知识分享交流学习



“第七届中国国际养老服务业博览会”在北京隆重召开，在养老服务品牌建设实践与推广主题论坛上，柯武恩园长应邀作“打造以‘家’文化为核心的养老服务品牌”主旨演讲，并被中国社会福利与养老服务协会聘为特邀专家。



培训



同行参观

# 老人更幸福



## 精神文化生活更丰富

书画、歌咏、戏曲、舞蹈、球类、棋牌、工艺、摄影等20个兴趣小组，挑选有一定专长的休养老人任组长，其他老人凭个人兴趣自愿参加，经常性地开展形式多样、丰富多彩的兴趣小组活动。



## 团队凝聚力更强



我们将继续为实现把宁波颐乐园打造成为老年人的长寿之园、幸福乐园的目标而努力奋斗。

感谢聆听！

