

LAOREN SHENDU XINGFU JI
XINGFU YIYANG DE 100 GE GUSHI

老人深度幸福纪

——幸福颐养的**100**个故事

谢晓东 张大诺 主编



人 民 出 版 社

LAOREN SHENDU XINGFU JI
XINGFU YIYANG DE 100 GE GUSHI

老人深度幸福纪

——幸福颐养的100个故事

谢晓东 张大诺 主编



 人民教育出版社

责任编辑：宰艳红

版式设计：顾杰珍

图书在版编目（CIP）数据

老人深度幸福纪：幸福颐养的100个故事 / 谢晓东，张大诺 主编. —北京：

人民出版社，2019.2

ISBN 978-7-01-020275-4

I. ①老… II. ①谢…②张… III. ①养老-社会服务-案例-中国
IV. ①D669.6

中国版本图书馆CIP数据核字（2019）第005316号

老人深度幸福纪

LAOREN SHENDU XINGFU JI

——幸福颐养的100个故事

谢晓东 张大诺 主编

人民出版社 出版发行

（100706 北京市东城区隆福寺街99号）

北京盛通印刷股份有限公司印刷 新华书店经销

2019年2月第1版 2019年2月北京第1次印刷

开本：710毫米×1000毫米1/16 印张：12.5

字数：120千字

ISBN 978-7-01-020275-4 定价：45.00元

邮购地址 100706 北京市东城区隆福寺街99号

人民东方图书销售中心 电话（010）65250042 65289539

版权所有·侵权必究

凡购买本社图书，如有印制质量问题，我社负责调换。

服务电话：（010）65250042

序 一

一次偶然的机会，读到了张大诺老师写的一本书《她们知道我来过》，被书里的故事感动得时而热泪盈眶，时而开怀大笑，并深刻体验到久久难以平复的喜悦。当时正值幸福颐养创业初期，我们运营管理的第一家养老院刚刚进入试运营期，团队正在全身心投入研究如何提升养老院的服务质量，提高老人的幸福指数。我也整日在养老院与老人们同吃同住，精心研究老人的服务需求和幸福点，在最需要帮助的时候，上天送给我们幸福颐养一份最好的礼物——张大诺。

经过多方打听，在同事坚持不懈的努力下，我们终于约到了大诺老师。大诺老师是那种自带光芒的人，眼神坚定而充满力量，对养老事业有非常独特的想法和思路，第一次见面和预想的一样顺利，我们碰撞出很多火花，就是传说中的相见恨晚。同时，大诺大师欣然同意并加入我们的团队，正式成为幸福养老文化工程总顾问。随后专业而敬业的大诺老师很快进入工作状态，带领公司旗下各地机构团队高标准超预期地完成了既定目标。

很快，我们第二次碰面后就决定成立幸福研究院，专注于研究和提高老年人幸福指数，全面启动幸福养老文化工程。



同时我们还在各地养老机构成立了幸福研究中心，通过一线服务实践经验，建立“360°幸福养老”理论体系；全方位调研了解长者需求，为每位长者建立幸福档案，为他们提供量身定制的服务，提高她们的生活质量，延长他们的健康寿命。我们的理想是引领这个行业，把我们的研究成果向全世界推广，让全天下的老人受益，这样我们的努力就会更有价值。这些目标实现起来需要时间和精力，这也是我们养老人应该承担的时代使命和责任。

本书是我们这项伟大工程的起步之作，是由我们的工作人员和老人共同完成的。从他们身边的小事开始，记录了日常生活的点点滴滴。一滴滴汗水汇合成大海，再流向全世界，以大海的胸怀温暖整个世界，让更多的老人得到更大的爱，然后幸福、快乐、健康、长寿。

幸福颐养董事长 吕俊峰

序 二

让老人的幸福感更可持续

幸福是一个历久弥新的话题，如何提升老人的幸福感是我们养老从业者需要共同面临的挑战。党的十九大报告指出，要坚持以人民为中心的发展思想，不断满足人民日益增长的美好生活需要，使人民获得感、幸福感、安全感更加充实、更有保障、更可持续。这正是开启老人幸福之门的密码，也是我们工作的出发点、路径和目标追求。

本书是幸福颐养旗下幸福研究院经过三年养老机构运营实践、两年筹备规划、一年深入一线采访编写，汇集近百名一线养老工作人员智慧而著成的书。

我们的初心非常简单：寻找让老人幸福的方法，深入研究老人需求，打造 360 度幸福理论体系，让全天下的老人能够幸福安乐、颐养天年，并通过文字传播让更多老人受益。而这也是幸福研究院成立的初心。

同时，我们也希望通过这本书让更多的人关注护理员这个群体。截至 2017 年底，全中国的老人 2.41 亿，其中失能老人 4000 多万，而护理员仅有不足百万，缺口 1200 万。能够选择这个行业的人，他们是养老行业真正的天使，是他们



在呵护着每一位老人，他们的工作平凡而伟大。此刻，这句话尤为沉甸甸，又让我想起和他们一起照顾老人的时候，我经常被感动得泪流满面，又频频为他们的养老智慧拍案叫绝，更为他们辛苦、琐碎、繁重的工作而心疼落泪。可是他们从不觉得自己的工作有多么不平凡，一直任劳任怨地默默付出。这本书是他们养老智慧的结晶，非常感谢他们的付出。

值得欣喜的是，北京幸福颐养提出的“360度老人深度幸福”新理念，已经在其下属的养老机构进行了有益实践，并积累了大量的鲜活案例。这些尝试具有人本性、科学性、实用性的特点，是一线照顾人员的智慧结晶，也是践行党的十九大精神的具体行动，相信对于养老机构从业人员有很好的启示和借鉴。当然，幸福感会因人、因时、因地而变化，让老人的幸福感“更可持续”仍需我们携手努力，一路向前！

幸福研究院院长张大诺曾说：“这些高龄老人，是世上的宝贝。因为他们就是我们自己，他们就是在替我们生活，让我们看到活生生的自己的将来。如果我们能够找到让他们幸福的方法，以后就会有人以这些方法让我们获得幸福。”

莫道桑榆晚，为霞尚满天！养老事业任重道远，相信新时代下的中国养老天地将会越走越广阔，老年人生活也必将会越来越美好！

幸福颐养首席顾问、广州老人院原院长
全国民政系统最高奖励“孺子牛”奖获得者

洪佩贤



前 言

360 度老人深度幸福新理念

据全国老龄办发布的权威信息，截至 2017 年底，我国 60 岁及以上老年人口有 2.41 亿人，占总人口的 17.3%。预计到 2050 年前后，我国老年人口数将达到峰值 4.87 亿，占总人口的 34.9%。

而到了 2020 年，我国的失能老人将达到 4200 万，80 岁以上高龄老人将达到 2900 万。这些老人，将是养老机构服务的主要对象。

数量庞大的高龄及失能老人入住养老机构，对养老机构来讲，是巨大的挑战。这一挑战，不仅来自身体照护方面，更来自内心照护方面。

从某种意义上讲，老人的晚年生活是否真正幸福，不仅来自子女的孝顺，更来自专业养老机构在内心照护方面解决老人烦恼痛苦、增强老人欢喜幸福的能力。

有一次，笔者去给养老院的工作人员作演讲时特别提到，养老院医护人员所做的工作，带有某种神圣感，因为大部分老人会在养老院度过生命最后的时光，5 年、10 年、20 年……然后离



开这个世界。我们为老人提供的，是他们生命最后阶段的身心支持，尤其是心灵精神层面的支持。

一位老人在生命的最后阶段，是快乐还是悲伤？是舒适还是痛苦？除了身体被科学照护之外，也取决于每一位医护人员、社工及护工是否拥有心灵照护能力。毕竟，这里是他们生命最后的居所；而我们，是他们生命中最后陪伴他们的人。

从某种意义讲，当老人进入到养老院的时候，“我们”就必须让他们获得幸福！因为，只有我们能够做到这点，如果我们做不到，就没有人能够做到了！

如此，不但让老人的身体得到舒适护理，还要想尽办法、竭尽全力帮助老人获得内心的幸福。而幸福颐养幸福研究院所做的事情，就是专注于后者。

有很多人来到幸福颐养考察后，会由衷地说：

“你们对于老人获得内心幸福感的各种设计及设置，给我们留下了非常深刻的印象。很多硬件设施，各个养老机构都差不多，但是在帮助老人获得内心幸福感这点上，目前为止，你们做得最好，做得最有潜力。”

能够得到这样的反馈，是因为三点。

第一，运用科学方法，消除老人入住机构后的各种烦恼痛苦。

老人入住机构后，会在身体、心灵、人际关系三方面有着常见的一些烦恼，对此，国内还没有专门的类似实战关怀书籍予以指导，而幸福颐养旗下的三家养老机构，其医护人员及社工护工，已经针对一二百个实际问题，一一进行了科学干预，较好地解决了这些老人的实际问题，而本书，是从实际发生的、已经被

解决的各种心理问题中，精选了近百个经典案例及解决方法。

从某种意义讲，本书相关内容，几乎囊括了机构老人可能出现的所有内心层面问题的解决方法；而本书，也是解决机构老人各种烦恼痛苦首选的经典教科书！

第二，除了解决烦恼，同等重要的，是增加强化老人的欢喜和幸福感。

幸福颐养拥有完整清晰的老人 360 度幸福理论，此理论，已经在相关养老机构全面实践践行。

这个理论从三个方面进行展开：时间、地点、关系。

从时间上看，要保证老人从入住开始，直到离开这里，整个时间轴线上都处在与幸福有关的设置之中，比如老人从一进来开始，银川市西夏区幸福颐养院就设置了热情的欢迎舞蹈。比如入住房间的时候，老人会看到专属于他们的幸福人生轨迹档案。包括老人出门吃饭的时候，会看到与吃饭有关的幸福感的设计；白天参加集体活动的时候，黄昏在院子里面行走的时候，晚上回房间休息的时候……其时间线上的每一个点，都有对其内心幸福感的设计细节与温暖干预。

所谓地点，就是老人在养老院待的每一个地方，其实都可以成为幸福感的打造地点，哪怕只是院子里面的一个小水池，都要设置能够让老人有欢喜感的内容。比如，不但在水池里放置鱼虫，而且旁边放着舒服的椅子，以及遮阳伞（及必要保护围栏），让老人真的可以坐在椅子上长时间欣赏，而不是匆忙路过，或者站看一会就累了。

按照这样的思路，我们打个比方，假设养老机构的公共区域有一千平方米，可以每十几平方米设立一个欢喜点，这样就可以



设计将近一百个欢喜点，对应老人不同的内心欢喜需求。如此，在有些人看来，他看到的只是一个养老机构。但在我们看来，养老院是关于老人内心幸福的不同区域点的特别组合。

所谓关系，指的是让老人和与他们相处的人之间产生欢喜感。即：让老人在和院领导、社工、护工、医生、管理人员、后勤人员的相处中增强欢喜感，如此，就要对相关人员和老人的相处场景及沟通方式内容进行特别的欢喜设计。包括：老人从外面回来，门卫的一个笑脸，或者说的一段特别的话，如此促进欢喜时刻的诞生。

除了相关沟通场景内容的特别设计之外，更要对于上面提到的养老院的每一类工作人员进行幸福干预，让他们每个人的内心都有工作的价值感欢喜感，不要有积聚工作的压力，可以自然并由衷地产生对于老人的欢喜。如此，老人与其中任何一个人接触的时候，才能够感受到对方真实的暖意。

当然，关系层面也包括与外来者、家属以及志愿者有关的幸福感关系的设计。

以上所有内容，如果都可以做到，就会形成关于老人的360度幸福体系。甚至于，会达到这样一个效果：

只要老人一“动”，就会有某些欢喜的东西开始发挥作用。

可能有人会说，这些东西是不是过于理想化？或者在操作层面有难度？

其实，当我们有了核心理念之后，很多事情可以一步一步来做。只要方向清晰正确，每一步实实在在，最后累积的效果就是惊人的。

需要再次强调的是，幸福颐养“老人深度幸福”的理念方法，

目 录

- 序 一 / 1
- 序 二 让老人的幸福感更可持续 / 3
- 前 言 360 度老人深度幸福新理念 / 1
- 上 篇 老人幸福感特别设计**
- 提醒记忆的编年史时空隧道 / 3
- 老人屋内的个性“时空隧道” / 8
- 刺激记忆的旧物博物馆 / 10
- 老人自己的“幸福电视台” / 14
- 老人自己的视频口述历史 / 16
- 全方位增加老人的专属心灵空间 / 19
- 老人床头的个性欢笑拼图 / 22
- 一个老人的幸福档案样本 / 26
- 从人生经历寻找幸福线索 / 30
- 从人际关系寻找幸福线索 / 33
- 呵护老人的幸福档案生物钟 / 36
- 适老化智能化服务装置 / 38



专业化欢喜互动区 / 42

下 篇 老人常见烦恼痛苦巧妙解决纪

第一章 活力老人烦恼痛苦解决纪 / 53

当老人因不适应而整夜在走廊里走动时 / 54

当老人夜里胡乱按呼叫铃时 / 55

当老人因不适应而夜里焦躁时 / 58

当老人总误以为尿湿纸尿裤时 / 59

当老人排斥养老院时 / 60

当老人害怕孤独时 / 62

当老人不适应养老院时 / 63

当老人抗拒被护理员照顾时 / 66

当老人不想进行康复训练时 / 67

当老人夜里睡眠不好时 / 71

当老人审视护工的工作时 / 74

当家属对护理有疑虑时 / 75

当老人偷偷吸烟时 / 76

当老人在床栏上晾晒尿片时 / 77

当老人执意“点蚊香”时 / 78

当老人不愿意融入集体时 / 79

当老人爱撕纸时 / 81

当老人的日常生活单调时 / 82

当老人因身体不适而提出特殊要求时 / 84

当老人突然想吃某个东西时 / 85

当老人想吃安眠药时 / 86

- 当老人不愿意洗澡时 / 88
- 当老人尿湿裤子羞于启齿时 / 91
- 当老人不好意思让护理员给自己换尿裤时 / 93
- 当老人拿错杯子时 / 94
- 当老人为一碗面而哭泣时 / 95
- 当老人不愿调换护理区时 / 96
- 当老人需要剪指甲时 / 97
- 当老人突然打来求助电话时 / 98
- 当老人担心不定时发病时 / 100
- 当老人需要特制饮食时 / 101
- 当老人出现问题行为时 / 102
- 当老人因病痛而产生灰色情绪时 / 103
- 当老人担心夜里有贼而不睡觉时 / 105
- 当老人感觉房间里有鬼时 / 107
- 当老人性格执拗时 / 108
- 当老人情绪失控时 / 109
- 当老人挑食时 / 111
- 当老人不肯出电梯时 / 112
- 当老人因小事而闹情绪时 / 114
- 当老人总抓皮肤时 / 115
- 当老人怀疑东西被偷了而拒绝吃饭时 / 116
- 当老人夜里使劲儿敲东西时 / 117
- 当老人出现内心落差时 / 118
- 当老人有自大感时 / 120
- 当老人因思念子女而假装生病时 / 121



- 当老人误会护理员时 / 123
- 当老人想念请假的护士时 / 124
- 当老人之间相互欺负时 / 126
- 当老人与护理员之间有矛盾时 / 127
- 当两位老人打架时 / 129
- 当同房住的老人产生冲突时 / 131
- 当老人要求调换房间时 / 133
- 当老人舍不得儿子出国时 / 135

第二章 脑萎缩、认知障碍老人烦恼痛苦 解决纪 / 139

- 当老人不能在正确地点排便时 / 139
- 当老人倔强时 / 141
- 当老人因想念子女而闹情绪时 / 143
- 当老人想要翻墙出去时 / 144
- 当老人到处乱走时 / 146
- 当老人夜里怕鬼时 / 147
- 当老人乱倒剩饭时 / 148
- 当老人走错房间时 / 151
- 当老人夜里不睡觉时 / 152
- 当老人记忆及逻辑能力下降时 / 154
- 当老人拒绝洗澡时 / 155
- 当老人不愿意吃药时 / 158
- 当老人拒绝进食时 / 158
- 当老人容易遗忘时 / 159

第三章 百岁老人烦恼痛苦解决纪 / 163

激发百岁老人的兴趣 / 163

赋予百岁老人价值感 / 164

安全地服务百岁老人 / 165

强化百岁老人的积极面 / 166

从百岁老人喜欢的话题切入沟通 / 167

给百岁老人的经历赋予意义 / 168

如何让百岁老人参与活动 / 169

为百岁老人设计一些小发明 / 170

尊重百岁老人居家时的饮食习惯 / 171

给予百岁老人安全感 / 172

实际案例之专家点评 / 175

后 记 / 181

