

# 沟通是法宝

## 入行14年， 她的养老护理很有一套

12月13日，趁着好天气，海曙区广安养怡院的老人们像往常一样坐在院子里享受阳光，聊聊天，穿着粉色工作服的护理员陪伴着老人们动动手、做做操，笑声一片。这时，副院长郭素玲走了过来，拍拍96岁的袁奶奶的背。袁奶奶说她想家人了，老人没有手机，郭素玲给她拍了一个视频，发给家属。家属得到消息后，答应过两天就来。郭素玲和袁奶奶相视一笑，氛围如同家人般温馨。

2009年，郭素玲加入养老行业，一晃已有14年时间。这14年来，她一直以老人为重，一路学习一路成长，从懵懂新人成长为院内骨干。



郭素玲看望老人。

## 1 任何事情都能好好说

目前，广安养怡院居住着近400名老人，大部分都是卧床老人。平均年龄87岁，护理员团队有90多人。郭素玲主要负责管理护理工作，她的工作重要法宝就是跟老人和家属沟通。

80岁的李阿婆有4个子女，经常轮流来看望她。本来是一件好事，可子女们对老人的用药尤其是饮食意见不一样，而且各有各的说法，还都交代郭素玲一定要按照他们说的做。如何安抚好每一位家属，对当时刚分管护理工作的郭素玲来说是一个棘手的情况。经过周密考虑，她首先与老人的子女进行沟通，了解他们对老人饮食的关注点和具体意见，

又联系院内医生、营养师等工作人员，根据老人的身体状况、口味和营养需求，制订了一份合理的饮食计划给老人子女，她的专业和贴心让老人的每一个子女既感动又信服。

郭素玲用实际行动给其他年轻的后辈们上了一课：护理员不能只埋头苦干，还要注意家属和老人的情绪，并做好有效沟通。郭素玲说，就拿平时常遇到的一个难题来说，家属们经常会给老人买东西，一不小心就买多了，老人吃不完，水果坏了还舍不得丢。这样的话，就需从老人健康的角度出发，给家属和老人委婉地提出建议，让他们更容易接受并改变。

## 2 查房是重中之重，及时发现问题

除了善于沟通这一大法宝，郭素玲还藏有一个“问题检索器”。每天上午8点，郭素玲开始上班，第一件事不是去办公室坐着，而是去查房。在她的脑海里，会列出一张名单，先看望危重的老人、有身体情况变化的老人，还有情绪不稳定的老人或新入住、住院回来的老人。

“张奶奶，我来看你了，今天是个好天气哦。”张奶奶今年90多岁，重病躺在床上，已经不会说话了，听到郭素玲的声音，她还会动动手指。早在去年年底，医院就给张奶奶下了病危通知书，交代儿子做好准备。儿子想了想，将张奶奶送回住了3年的广安养怡院，并告诉郭素玲，有任何问题随时打电话，出什么事他担着。没想到，张奶奶在院内住着，生命居然延长了快一年时间了。但从这两天的情况来看，张奶

奶恐怕快不行了。所以郭素玲第一个来探望她，并细心对家属做好安抚工作。

无论是时候会吵架的夫妻，还是喜欢看电视剧的失智老人，一整天时间里，郭素玲只要有时间，都会多次到这些“重点对象”的房间看看。“老人的身体说变就变，加上现在又是呼吸道传染病高发季，更要上心。”郭素玲说。在查房中，郭素玲不仅能发现老人的问题，还能发现护理员的工作状态问题，并及时开导。

前段时间，郭素玲荣获“最美浙江人·最美工匠”的荣誉。“这是对我的肯定，更是对我的鞭策。”在她看来，相比于其他行业有着极致手艺的工匠，或许老人的满意度和身心健康就是他们坚守和匠心的最好体现。

记者 徐丽文 文/摄

## 宁波象山农村商业银行股份有限公司征集发起人公告

根据《中华人民共和国公司法》、《中华人民共和国商业银行法》、《中国银保监会农村中小银行机构行政许可事项实施办法》(银监会令(2022年)第5号)等法律法规的规定，经象山农村信用合作联社社员代表大会同意，拟在象山农村信用合作联社基础上改制设立宁波象山农村商业银行股份有限公司(以下简称“象山农商银行”)，该名称最终以国家金融监督管理总局宁波监管局批准并经市场监督管理部门备案后的名称为准。现就象山农商银行征集发起人的相关事宜公告如下：

### 一、股权设置

象山农商银行股份为等额股份，同股同权同利，股东以其所持股份享有所有者的资产收益、参与重大决策等权利，并以其所持股份为

限对象山农商银行的债务承担责任。

### 二、股份发行总数及每股金额

象山农商银行总股本为43010.16万股；每股面值为人民币壹元(¥1.00)。

### 三、征集对象

象山农商银行股份征集对象为符合象山农商银行发起人条件，并愿意成为象山农商银行股东的原象山农村信用合作联社社员。

### 四、出资方式

符合象山农商银行发起人条件、自愿入股的原象山农村信用合作联社社员持有的象山农村信用合作联社股份按1:1的比例转换为象山农商银行股份。

### 五、转股手续的办理

符合象山农商银行发起人条件、自愿入股

的原象山农村信用合作联社社员在规定的期限内持下列相关资料到原股份入股网点办理相关手续。

1.自然人股东：持原象山农村信用合作联社股东账户卡、本人身份证原件及复印件，如委托他人办理，除提供以上资料外，还需提供受托人和委托人身份证原件、复印件及委托书，身份证复印件需要本人签字。

2.法人股东：持原象山农村信用合作联社股东账户卡、营业执照(农村集体经济组织登记证)副本、企业公章和法人章、入股股东会决议、资信证明、工商登记信息及公司章程、2021年度和2022年度审计报告、法人代表身份证原件及复印件，如委托他人办理，除提供以上资料外，还需提供受托人和委托人身份证

原件、复印件及委托书。上述资料及相关复印件需要加盖公章，身份证复印件需本人签字。

受理期限：2023年12月15日至2023年12月24日。

六、象山农商银行征集发起人的详细内容详见《宁波象山农村商业银行股份有限公司征集发起人说明书》，社员可到象山农村信用合作联社各营业网点查阅。

各位社员如有疑问或意见，可与宁波象山农村商业银行股份有限公司筹建工作领导小组办公室联系(联系人：周忠，电话：65006903，联系地址：象山县丹东街道靖南大街342号)。

宁波象山农村商业银行股份有限公司  
筹建工作领导小组  
2023年12月15日

## 象山县农村信用合作联社关于处置原社员股金的公告

### 象山县农村信用合作联社各社员：

根据《国务院关于深化农村信用社改革试点方案的通知》(国发(2003)15号)和《关于推进我省农村合作金融机构股份制改革的若干意见》(浙金融办(2012)60号)，象山县农村信用合作联社(以下简称“象山农信联社”)拟在象山农村信用合作联社基础上通过“整体改制、发起设立”方式组建宁波象山农村商业银行股份有限公司(以下简称“象山农商银行”)。根据相关法律法规及象山农信联社五届四次社员代表大会通过的《象山县农村信用合作联社原社员股份处置意见》，经宁波象山农村商业银行股份有限公司筹建工作领导小组审议通过，对象山农信联社的原社员股金及相关事项通告如下：

### 一、原社员股金处置

#### (一)处置程序

1.凡符合象山农商银行的发起人资格条件、自愿入股象山农商银行且达到自然人股1000股、法人股10000股最低入股起点的标准的，以其所持有的象山农信联社股份数量为限，按1:1的比例将原股金转为象山农商银行的股份。

2.对不符合条件或不愿意转为象山农商银行股份的原股金，按照市场化原则，履行完

法律手续后转让给符合条件的发起人，待象山农商银行筹建申请获得国家金融监督管理总局宁波监管局批准后，按规定办理转让手续。

3.对不愿意转换或不符合本次征集发起人条件的原社员股金，清产核资和资产评估后予以退股，按照清产核资和资产评估所确定的每股净资产剔除国家税收减免和政策扶持部分后每股5.08元退股(剔除部分包括历年减免所得税和营业税、增值税及附加、各项政府补助、财政奖励及返还土地出让金、小微企业奖励金和普惠小微激励金等国家税收减免和政策扶持资金)。

4.对公告期满无法确认身份的股金，或不符合发起人条件且在公告期内未提出转股申请、也未办理退股手续的原社员股金，经法定公告程序后仍无法确认的，按照清产核资和资产评估所确定的每股净资产剔除国家税收减免和政策扶持部分后每股5.08元退股(剔除部分包括历年减免所得税和营业税、增值税及附加、各项政府补助、财政奖励及返还土地出让金、小微企业奖励金和普惠小微激励金等国家税收减免和政策扶持资金)计算，转入其他应付款(含税)，不再具有股权属性，不再享有投票权及股金分红等权利，原社员身份得到进一步

确认后随时向象山农商银行要求退还。

### (二)手续办理

1.象山农信联社法人社员存在注销、被吊销营业执照等无法正常经营情况的，法人社员权利义务合法继承人或受让人持有有权机关出具的证明、主体资格证明等相应资料，办理过户手续，手续完成后，按照本公告相关内容执行；自然人社员存在死亡(宣告死亡、失踪)等情况或被认定为限制民事行为能力、无民事行为能力、该自然人社员权利义务合法继承人或监护人，持相关合法有效资料办理过户手续，手续完成后，按照本公告相关内容执行。上述法人、自然人社员未按要求在自本公告之日起十日内办理相应手续的，转入其他应付款处理。

2.不愿作为象山农商银行发起人的原象山农信联社社员请自本公告之日起十日内到象山农信联社办理退股登记；逾期未办理且符合入股条件的，视为同意转为象山农商银行股份。

3.退股或清退价款在象山农商银行成立后办理退股手续，将由成立后的象山农商银行采取公告等方式通知相关原股东或权利人。

### 二、风险提示

1.因宏观经济形势和外部环境变化，尤其是银行业金融机构的盈利能力随着经济波动、

成本上升、利差收窄、竞争加剧等原因将给新筹建的宁波象山农村商业银行股份有限公司未来经营带来更多的不确定性和风险，请广大社员在考虑入股新筹建的宁波象山农村商业银行股份有限公司时谨慎选择。

2.如果象山农信联社改制为象山农商银行未获得国家金融监督管理总局宁波监管局的批准而终止改制，则上述办理退股或清退的股金应恢复原状，仍为象山农信联社股金。相关各方签署的退股或清退有关法律文件自然失效。

### 三、本公告最终解释权归宁波象山农村商业银行股份有限公司筹建工作领导小组

本公告的公告期为2023年12月15日至2023年12月24日，将于2023年12月15日起在宁波市媒体及象山农信联社各营业网点张贴，请象山农信联社的广大社员相互转告。

如各位社员对本公告内容有任何疑问，可与宁波象山农村商业银行股份有限公司筹建工作领导小组办公室联系(联系人：朱琼瑶，电话：65652863，联系地址：象山县丹东街道靖南大街342号)。

宁波象山农村商业银行股份有限公司  
筹建工作领导小组  
2023年12月15日