

当今社会,抑郁症这个全球性的公共健康问题日益受到广泛关注。与此同时,酒店行业也出现了一种新业态——抑郁症友好型酒店,这种暖心的服务模式正悄然改变着酒店业的经营格局。

“松弛感”时代 酒店业构建人文关怀新维度

◎ 记者 王珏/文 洪剑梁/摄

近年来,一些酒店开始把目光投向抑郁症患者这一特殊群体,打造了有着满满人文关怀的“抑郁症友好型酒店”。这些酒店分布在不同地区,规模和定位也各有不同,相同的,是它们都怀着为抑郁症患者营造适宜居住环境的美好初衷。

位于上海静安区的“心灵港湾酒店”,它与上海本地知名心理健康机构

“阳光心理援助中心”携手开启了向抑郁症友好型酒店发展的转型之路。云南大理洱海之畔的“宁静之境度假酒店”,依托当地宁静优美的环境,积极推出专门针对抑郁症患者的贴心服务。

可以预见,这两家酒店将通过提供更加有针对性的个性化服务占领更多的市场份额。审视这些酒店的综合特色,确有诸多值得借鉴的做法。

特色:为抑郁症患者量身定制的服务与环境

这些酒店深耕的领域是系统化的。

首先,从员工开始。酒店的员工为了能更好地服务抑郁症患者,接受了全面且深入的心理健康知识培训。他们深入学习抑郁症的各种知识,从常见的长期情绪低落、睡眠障碍、食欲减退等症状,到复杂的发病机制以及可能的诱发因素等,这使得他们在日常服务中能够敏锐地察觉到抑郁症患者的特殊需求。

在与抑郁症患者沟通时,员工们会用心倾听,给予鼓励。在交流过程中,员工们会用温和、充满正能量的语言。一些带有批评性的话语,例如“你这样想是不对的”是决不会从他们嘴里说出来的。经过培训的员工能够敏锐地感知患者的情绪变化,不管是焦虑还是沮丧,他们都能以平静、舒缓的态度回应,让患者切实感受到关心与支持。

其次,是让细致服务贯穿始终。在客人预订房间阶段,酒店会通过专门设计的问卷或客服与客人的深度沟通,去了解客人是否患有抑郁症或者有没有特殊的需求。这些需求包括对房间环境的各种偏好,像是对光线的喜好、对噪音的敏感程度,以及是否需要辅助放松的设备等。然后,酒店会根据这些信息为客人精心安排房间。比如说“心灵港湾酒店”,就会把对噪音敏感的客人安排在楼层比较高而且远离电梯和街道的安静房间,而喜欢阳光的客人则会被安排到朝阳的房间,这样从预订开始就为客人营造出舒适的居住环境。

客人入住期间,酒店员工会以一种巧妙的方式增加查房频率。他们查房的时候既不会让客人觉得被监视,又能让客人感受到酒店的关心,只是简单地询问客人是否需要补充生活用品、调整房间温度等。

同时,酒店为抑郁症患者准备了各种各样有助于舒缓情绪的活动选择。像“宁静之境度假酒店”,会在房间里贴心地配备瑜伽垫和简单的瑜伽教程,鼓励客人进行瑜伽练习,还会推荐适合在房间内进行的放松冥想音乐,以及带有当地特色(洱海周边)的冥想引导语,帮助客人缓解压力,放松身心。考虑到抑郁症患者可能存在食欲方面的问题,酒店的餐饮服务充满了



灵活性。酒店会提供营养均衡、口味清淡且容易消化的食物,还能根据客人的需求提供小份量、多餐次的餐饮服务,同时也能很好地满足客人特殊的饮食偏好和忌口。

对于那些表现出孤独感的抑郁症患者,若得到客人同意,酒店员工会陪伴他们在酒店的花园或安静的公共区域散步,期间与之进行轻松愉快的交谈,话题可能围绕酒店的特色、当地的风土人情等,让客人在轻松的氛围中放松心情。

当客人退房时,酒店会再次与客人进行沟通,重点了解客人在居住期间酒店服务的评价,通过获取反馈,不断改进服务。如果客人同意的话,酒店还会在客人退房之后,通过邮件或者短信的方式,定期给客人发送温馨的问候、心理健康小贴士或者当地的旅游资讯等,保持一种适度的关怀与联系。



影响:对酒店行业及社会的积极意义

在采访中记者发现,抑郁症友好型酒店的出现极大地提升了酒店的社会形象。酒店通过展现对抑郁症患者的关怀,展现出了强烈的社会担当,吸引了更多关注特殊需求群体的顾客,包括抑郁症患者及其家属、注重心理健康的旅行者等。“心灵港湾酒店”负责人表示,自从推出抑郁症友好型服务之后,酒店的客源明显增加,品牌的知名度和美誉度也得到了显著的提升,让其在竞争激烈的上海酒店市场中脱颖而出。同样,“宁静之境度假酒店”在大理的旅游酒店市场中,也因为其独特的抑郁症友好型服务,吸引了更多注重身心健康的顾客。

同时,抑郁症友好型酒店这类精细化

服务将会对整个酒店行业产生深远影响,无形中促使了其它类型的酒店更加重视服务细节的提升。

这些酒店的发展有力地促进了酒店行业与心理健康行业的深度合作。酒店与心理健康专家、医疗机构等建立起紧密的联系,从而获取专业的指导和支持。例如,“心灵港湾酒店”与“阳光心理援助中心”的合作,不仅为酒店提供了专业的心理健康知识培训,还为抑郁症患者提供了及时的心理援助渠道。同时,这种跨行业合作的模式也为酒店行业与其他行业(如健康养生、康复理疗等行业)的合作提供了很好的范例,挖掘出更多的合作潜力。

展望:抑郁症友好型酒店的未来发展方向

业内专家分析认为,未来抑郁症友好型酒店有望朝着多功能融合的方向发展。除了提供基本的住宿服务之外,酒店可能会整合更多的资源,将心理健康康复、休闲度假、健康养生等多种功能结合起来。例如,“心灵港湾酒店”计划在未来增设心理健康辅导室,为客人提供心理咨询服务;“宁静之境度假酒店”也打算与周边的自然景区和养生机构合作,开发针对抑郁症患者的康复旅游线路,将住宿与康复治疗有机地结合起来,为抑郁症患者提供更加全面的服务体验。

随着抑郁症友好型酒店的不断发展,建立统一的标准和规范是必然的趋势。相关的行业协会或组织应该发挥引领的

作用,制定涵盖环境设施、员工培训、服务流程等方面的标准,这样可以提高这类酒店的服务质量和可信度,让顾客能够更加放心地选择,从而推动抑郁症友好型酒店从一个创新的概念走向成熟的商业模式。

抑郁症友好型酒店作为酒店行业的新兴业态,虽然面临着一些挑战,但它无疑为酒店行业的多元化发展和社会人文关怀的提升开辟了新的道路。随着社会的不断进步和人们对心理健康重视程度的进一步提高,相信抑郁症友好型酒店将在未来的酒店市场中发挥更加重要的作用。