

# 情暖夕阳无限好

# 孝行天下大爱传

——郑州爱馨养老集团董事长豆雨霞



目前,郑州市65岁以上老年人口达65.3万,占总人口的8.9%,这标志着我市已进入了人口老年型社会。而银发浪潮汹涌而至,也为我市养老事业发展,提供了难得发展机遇。

早在1999年,爱馨养老集团应运而生。经过11年的发展,该集团已入住老人500多位,累计赡养老人2000多位,成为中原地区规模最大的民办养老机构,树立了为广大老人所认同的“爱馨养老”品牌。

爱馨养老集团创办人豆雨霞,在接受笔者走访时,回顾集团的发展历程,她心底里喊出一句话:“100年只愿干好一件事:养老服务!为天下老人营造一个五星级的温馨家园!”

## 人间有真爱,为老人营造温馨家园

“孝”字的真谛在于,其上半部是“老”的形象,下半部是子女应尽义务的会意,这意思是说,父母老了,子女要把二老“背”起来,成为父母安度晚年的依靠。豆雨霞创办爱馨养老集团的故事就是一个关于“孝”的传奇。

豆雨霞认为,真正的老年公寓“一定要让老人住最好的房子,盖最好的被子,整天有说有笑,一点也不寂寞,快快乐乐走完人生最后一段路。”所以,她为自己创办的老年公寓起了“爱馨”的名字,就是说“为天下老人营造一个温馨的家”;老人居住的房子也都美轮美奂:爱馨宫、长寿宫、幸福楼、康复苑。

创业之初,豆雨霞确定了“家庭式管理,亲情式服务”养老模式,员工称呼老人为“爷爷奶奶”,并对“失明”老人关怀鼓励,对“耳聋”老人附耳唱歌,对“失语”老人反复口教,对“卧床”老人消灭褥疮,为病故老人穿衣美容,悼念送终。

此外,豆雨霞认为,“对老人除了生活上无微不至的照顾之外,还要努力满足精神上的需求。”特别是每逢重大节日,都邀请文艺团体来公寓演出,并将“母亲节”“重阳节”定为“亲情日”,每月九日定为“寿星日”,订做漂亮的蛋糕,为老人祝寿。

爱馨成了名副其实的“老人之家”。不仅有郑州市、全省各地乃至远至宁夏等省外的老人都慕名而来安度晚年。2004年,郑州市买玉新老人一连考察了10家老年公寓,最后把老母亲送到了爱馨滨河老年公寓。第二年,她不顾4个女儿的劝说,自己也搬了进来,母女俩一直住到现在。如今她已经75岁,母亲已是95岁高龄,母女俩身子骨硬朗,心情开朗。谈起感受,买玉新说:“在这里,有人做伴,有人说话,又热闹,心情好,比在家强多了。”

## 大孝行天下,共享快乐养老新理念

爱馨集团在提供养老服务的过程中发现,如果说失能老人、卧床老人需要的是一个全方位呵护的温馨之家,那么比例更大的健康老人则需要的是一种积极向上的快乐养老方式。

在这种思路引领下,爱馨集团致力于开展大量的老年社会公益活动,向广大健康老人传播快乐养老新理念。2003年至今,先后举办了郑州市“健康老人”评选活动、河南省首届老年才艺大赛活动、“超级老人赛”活动、“我为父母尽孝心”——600老人免费一日游大型公益活动……虽然这些公益活动要付出巨大的投入,但豆雨霞认为这样做值得:“现在很多年轻人习惯了被老人宠爱,从不知道去关心老人。

老人们最需要转变观念,放松心情,走出家门,快乐养老。”

“互动养老”是一种离开久居城市,到异地享受特色养生、医疗保健、观光等系列服务为特点的养老模式,很受健康老人的欢迎。目前爱馨已组织实施北戴河、海南、厦门等地的互动养老活动数十次,近千名老人参加。参加过这一活动的李香山老人兴奋地说:“蓝天白云宇宙新,绿色环境促人开心,我们共同感谢爱馨集团带来的幸福!”

“空巢老人”大量出现,成为一个沉重的社会话题,为了使更多老人拥有快乐晚年,在全国老龄办中国老龄事业发展基金会的支持下,爱馨集团通过实施“阳光·真爱工程”,开展“精彩人生 快乐晚年”系列活动,让老人走出家门参与社会,叫响“助人自助,帮助别人,快乐自己”的养老理念。而集团的服务也得以从机构养老向社区养老延伸,已服务老人2万多名,建立老人档案上万份,开展活动百余次,对接社区15个。

## 服务标准化,塑造“爱馨养老”百年品牌

随着集团规模的扩大,豆雨霞开始思考如何用企业文化来增强员工们的凝聚力,提出了“爱馨人为天下老人营造一个温馨的家”的口号,并请人谱写了充满激情和自豪的《爱馨员工之歌》。“爱馨企业文化”得到了300位员工的高度认同。员工对待老人要有“爱心、细心、耐心、热心”,并总结出了一套技术规范,对老人公寓实行制度化、精细化管理,对员工进行量化考核:

**服务流程规范化**——按照国家养老护理员培训标准教材,通过理论学习和实操模拟对员工进行培训,并与郑州市劳动局联合考核发证,使护理人员持证率达45%,大大超过全国10%的平均水平。2009年4月,豆雨霞本人当选为民政部“全国社会福利服务标准化技术委员”,参与制订全国养老服务标准规范。

**实行期权管理制**——对台胞小区、滨河、王胡砦三座公寓实行期权管理制,每年通过数字化竞标的方式确定年度负责人,针对客户投诉率、客户满意度、老人入住率、收费价格及各项费用指标,签订目标责任书,年底根据目标完成情况给予不同标准的期权收益。

**塑造管理理念**——舍得花费巨资,与知名培训机构合作,对中层管理人员进行团队建设、绩效激励、营销策划等综合训练,有效提升管理人员的综合管理素质。

**培育“爱馨养老”品牌**——集团每年都会和政府及媒体联合组织大型社会公益活动,提升企业的社会美誉度与品牌知名度。2008年,集团核心团队参加了“华红兵一度战略总裁经营精品班”,品牌经营能力得到大大提高。

“在郑州市的民办养老机构中,爱馨集团不是创办最早的,但却是成长最快,办的最好的。”这是豆雨霞的自信,也是不争的事实。“爱馨养老”品牌赢得了老人们的喜爱,其社会影响力越来越大,并向全国传播。荥阳爱馨阳光城建筑面积4800平方米,预计今年3月投用;天津爱馨阳光城建筑面积1万多平方米,预计2011年中旬投用。目前,已有20多位护理员自立门户,在各地创办老年公寓。

## 创新无止境,不断探索养老新模式

经过十多年发展,爱馨养老集团以机构养老为基础,社区养老为补充,互动养老为延伸的大服务体系初具雏形,魅力凸显。然而,性格要强的豆雨霞认为“爱馨集团”还可以做得更好、走得更远。

豆雨霞眼光独具,思路不凡。她积极参与社会活动,担任了银龄基金管理委员会副主任,她忙碌的身影常常出现在各种形式的涉老会议上。2009年4月19日,由爱馨集团发起,在民政部、全国老龄办指导下,中国老龄事业发展基



金会、中国老龄科研中心在郑州举办“创新养老模式论坛”,全国100多家养老机构参加。由此给爱馨集团提供了深入交流行业经验,洞悉国家养老政策的大好机会,也确保企业走在行业最前沿。

一次,政府相关领导深入阐述了我国养老服务体系的内涵,包括建立系统的标准体系、投融资体系、咨询服务体系、技术开发体系、需要培训教育体系、信息支持体系、政策支持体系这八大体系。豆雨霞听了之后,若有所思,因为爱馨集团的发展历程,以及不断探索专业养老新模式的种种努力,分明就是一个一个绝对价值洼地。

先说政策支持体系。爱馨集团所迈出的每一步,都离不开政府相关部门的大力支持。2008年7月启动的“郑州阳光城”项目是河南省慈善总会与爱馨集团联合推出的大型社会福利养老项目,占地近400亩,一期投资近2亿元,得到了郑州市委、市政府的大力支持,政府相关部门多次实地考察。2009年5月,爱馨集团创造性地采用“政府引导,企业参与”的模式,由政府提供硬件基础设施,爱馨集团派驻专业人员,成立河南省农科院颐和家园社区养老服务中心,目前这种模式正向其他社区辐射推广。这些年来,爱馨集团正是用足用活了国家养老政策,抓住了机遇,才得到了又好又快的发展。

再说社会支持体系。她从国外养老机构的成功经验中感悟到,构建社会支持体系是企业不竭的力量源泉。于是,2009年3月,集团成立“阳光·真爱”社工服务站,聘请感动中国十大爱心人士、全国十大杰出母亲、中华慈善爱心大使李志平担任站长。同年11月,筹备成立河南爱心助老基金会,以传播孝道文化、资助困难

老人,繁荣老年事业、促进社会和谐为宗旨,建立透明的募集制度。目前,社工服务站拥有2000多名义工,其中七成是郑州各高校学生。这些洋溢着青春朝气的“80后”“90后”们通过参与义工活动,培养了社会责任感和助人精神。

还有信息支持体系。爱馨集团在这方面积极探索,运用信息化提高工作效率自主研发了公寓管理系统软件,阳光·真爱一卡通系统软件,接管了由二七区民政局出资研发的“社区呼叫管理系统”,该系统的服务终端安装在老人家中,老人可通过简单的红绿按键,发送服务呼叫信息或紧急呼救信息,管理中心接到指令后,迅速回应,满足老人安全及时的居家养老需求。

豆雨霞说:“目前,爱馨养老集团在发展中还存在不少困难和问题,比如硬件差、规模小、资金困难等等。但是,我们有信心,未来两三年,还要把投融资体系、咨询服务体系做起来,一步步完善、一步步发展,不断探索专业养老新模式。”

据测算,我国60岁以上老年人口2051年将达到峰值4.37亿人,届时,平均3个人中就有一个老年人。面对人口老龄化趋势,爱馨养老集团在未来5年的发展目标中响亮地提出:到2013年,把集团打造成我省规模最大、并在老年服务领域占据优势的龙头机构,让更多的老年人得到生活及精神上全方位的照顾,享受到独立自主、健康快乐的晚年生活。这是一个企业掷地有声的宣言,也承载了豆雨霞为天下老人营造温馨家园的美好愿望!

王军方 刘路