

给长者一个最美的“家”

专访上海和佑养老集团总裁陈琳翰



创新前行

“公办民营”这一针对经营模式的创新既让和佑养老集团赢得了未来,也为解决中国养老难题提供了一个可行性方案。

点开和佑尊长园网址(<http://www.heyouchina.com/>),可以发现:它是全国首家也是目前唯一一家三星、宾馆化、医护型养老机构,它的名字不叫“养老院”而是“尊长园”;在全国养老机构范围内,它首家提出了“没有异味、没有褥疮、没有孤独”三大公开承诺;2010年开园之后的短短数月,这家高端养老机构的入园率即达到了90%以上;它以公办民营的模式破解国内养老难题,被业内人士称为“养老机构的标杆”……从面世至今,郑州荣阳和佑尊长园一直以其特立独行而成为全国养老行业耀眼的一颗新星。

“既然做,就要做到最好。未来,我们希望和佑成为中国养老行业的第一品牌。”8月8日,面对记者采访,上海和佑养老集团总裁陈琳翰这样说,语气平和却不乏胆气与豪情。

时间追溯至2007年,一次为家中老人寻找合适养老院但失望而归的经历,让陈琳翰萌生创办高端养老院的心思。随后,几位有志于此的中年人一拍即合,经过历时两年,对17个国家、数千家养老机构的考察学习之后,最终有了这家投资2000余万元、高起点、高标准的郑州和佑尊长园。

“最美莫过夕阳红,理想的老年生活最重要的应该是享有自由,身体自由、享受生活的乐趣,做自己想做的事。”陈琳翰说,“这样的老年应该是一生中最美好最快乐的时期。”以此为追求,和佑养老集团创新提出了:“精彩乐龄生活从60岁开始”的养老理念,变传统的被动“养老”为“尊老”,力求通过一站式服务,让老人发挥主动性,享受生活的乐趣,从而还老年人快乐积极、丰富多彩的晚年生活。

理念求新,服务亦在推陈出新。在郑州和佑尊长园,精细化、专业化、人性化的服务有着诸多具体而微的细节支撑:由执业医师、执业护士、护理师、社工师、心理咨询师、针灸按摩师、营养配餐师、康复训练师组成的“八师”服务团队,为入住者提供护理、治疗、康复、养老等专业服务;老人的日间医疗护理全部由国家正规护校毕业的护士负责,并通过引进国外先进的护理设备,有效避免了对老人身体造成的损伤……

如果说理念创新、服务创新让和佑尊长园轻松赢得市场,那么,“公办民营”这一针对经营模式的创新则让和佑养老集团赢得了未来,亦为解决中国养老难题提供了一个可行性方案。

陈琳翰对此解释说:“公办养老示范园缺乏活力和创新,民间的市场化、专业化养老机构又存在政策资源和资本资源严重不足的缺陷,只有采用公办民营模式,才能达到强强联合,从而形成连锁经营,达到规模效益。”

“

他是一位有着20余年从商经验的企业家,却将“信仰”置于择业、经营与做人的首要位置。

他的梦想很“博爱”:探索符合中国特色的养老新模式,“老吾老以及人之老”、“代忙碌儿女尽孝、替空巢父母解愁”;他的目标很“宏大”:5年内布局全国,形成辐射全国、梯度完整、连锁经营的和佑养老服务体系,8年实现和佑养老集团的上市;他的步伐很“铿锵”:短短两年即将旗下三星级养老院——郑州和佑尊长园打造为标杆,业内美名远扬,护理员培训学校、养老社区以及老年病医院即将正式启动……

即便前行的道路荆棘丛生,创新脚步、信仰的力量,依然让陈琳翰和他的上海和佑养老集团在养老行业步履如风,一个辐射全国、梯度完整、连锁经营的和佑养老服务体系呼之欲出。

记者 熊维维

信仰至上

“老吾老以及人之老”的信仰以及“代忙碌儿女尽孝、替空巢父母解愁、为党和政府分忧”的责任感,成为支撑他带领集团员工前行的最大力量。

品牌生辉

经过两年多的不计回报的投入、呕心沥血的运营,陈琳翰的手中持有了企业良性运转最重要的利器——品牌。

商场上,蓝海代表着机遇与未来,更意味着挑战与风险。在我国,养老是朝阳行业亦是新生事物,并没有成熟的经验、模式可供模仿借鉴。陈琳翰坦言:“一路走来,我们是在不断的探索、创新、调整中才找到了符合中国国情的养老服务模式。”

在和佑养老集团,陈琳翰最重视的工作是员工的招聘与培训。他认为,只有通过不断的招聘,才能找到真正志同道合、把养老作为事业来做的人,“招聘中,我们最重点关注的是员工的品质和道德,培训中最关注的则是员工在服务细节上的执行力。”谈及选择员工的标准,他化繁为简,给出了这样的答案:“信仰。”

“招聘时我们会优先考虑有宗教信仰的人。”陈琳翰说,上海和佑养老集团立志成为养老行业中的品牌企业,这就要求每一位和佑人都要把养老作为一项事业去奋斗终生。他坚信:“养老事业是一项良心事业也是一项艰辛事业。只有在精神上有追求的人,才能甘之若饴,才能持之以恒。”

在此之前,陈琳翰曾做过10年的商业百货、5年的房地产以及6年的企业管理咨询,最多的时候他管理着上万名员工,但即便在商界磨炼多年、身经百战,两年多

当下,想开养老院的人很多,想投资养老社区的人很多,但想好了战略规划,想好了商业模式、想好了盈利模式的人不多。有着丰富企业经营管理经验的陈琳翰却深知,作为一家非营利社会福利养老机构,和佑集团不能期望短期回报率,“实现盈利的唯一方法是规模化经营,实现规模化经营的唯一手段是连锁,而实现连锁的重要前提是有口皆碑的品牌。”

即便面临着“高素质护理人员极度匮乏、扶持政策难以落地、持续性发展”等重重困难,但对公司未来的发展,陈琳翰依然成竹在胸,因为,经过两年多的不计回报的投入、呕心沥血的运营,他的手中持有了企业良性运转最重要的利器——品牌。

事实证明,如今的和佑尊长园在养老行业内已经初显品牌光芒:

2011年4月,国家民政部副部长裘玉沛在视察郑州荣阳和佑尊长园之后给出了这样的评价:“养老院能够做到没有异味、没有褥疮、没有孤独,这在海外都是很少见的。这么好的运营模式,这么高的服务标准,在全国应该是样板。你们要坚持信念,做成规模效应,形

的切身感受却让他对养老行业给出了“复杂程度超乎想象”的评语,而“老吾老以及人之老”的信仰以及“代忙碌儿女尽孝、替空巢父母解愁、为党和政府分忧”的责任感,成为支撑他带领集团员工前行的最大力量。

“和佑集团成立之后,我以后都不用再换名片了。”陈琳翰笑言,“因为我是要把养老行业作为毕生的事业来做,这是一个需要几代人共同努力才能做好的事业。”

“未来5年,全国将有超过5万老年人接受和佑的服务。”因为心中有信仰,陈琳翰并不急功近利:“我们目前还处于品牌投入期,几个股东在公司启动最初就已经达成了‘五年内不求回报’的默契,通过投入,口碑将品牌做起来,让更多的长者真正过上‘老有所养、老有所医、老有所乐、老友所交、老有所修、老有所思、老有所学、老有所为’的既体面又有尊严的生活。”

因为心中有信仰,即便踏入该行业之后,他每天的工作时间由原来的10个小时演变为16个小时,即便“个人生活几乎被工作毁掉”,陈琳翰依然乐在其中。他说,看到那么多的老人在自己一手创办的和佑尊长园中乐享晚年生活,自己的“成就感与幸福感外人难以体会”。

成和佑尊长园现象,使和佑尊长园成为中国养老行业的“锦江之星”。

与此同时,更多地市的公办养老院也纷纷向和佑伸出橄榄枝,盛邀其以公办民营的模式代为管理,在上海、三亚等地,更多的和佑尊长园已经在建设当中。

而这些,还仅仅是和佑养老集团庞大养老服务体系一个小小开篇,对于45岁的陈琳翰而言,其所谋者甚大。在他心中,一张以品牌为核心、连锁经营为模式、突破产业链重点环节、全国性布局扩张的发展战略异常清晰。

善弈者谋势,和佑集团扩张的步伐早已迈出。如今,陈琳翰考虑更多的是集团的长久、可持续性、规模化发展。今年刚过半,他就以一名“斗士”的姿态投入了快节奏的工作当中,今年他要忙碌的事情既多又繁:和佑护理员培训学校、和佑国际退休养老社区以及和佑老年康复医院均将正式启动。

蓄势良久,箭终离弦。一个辐射全国、梯度完整、连锁经营的和佑养老服务体系将被建立。

未来,精彩已然可期。