

这注定是一个不平凡的春天,河南首家五星级医护型养老院,河南第二家和佑尊长园——郑州西三环和佑尊长园即将扬帆起航。和佑尊长园,这个耳目一新的养老院称呼;这个全国首家公开承诺“没有异味、没有褥疮、没有孤独”的养老院;和佑尊长园,这个曾受到社会各界热烈赞扬的养老院;这个敢于让长者免费试住7天,不满意退园的养老院;和佑尊长园,这个开业短短一年就全部住满的养老院;这个全国连锁专业星级医护型养老机构,究竟有着怎样的“庐山真面目”,陈琳翰和他的团队将会为广大的长者带来怎样的养老体验?近日,记者专访了上海和佑养老总裁陈琳翰,为您揭开和佑尊长园的神秘面纱。

记者 熊维维 通讯员 姬国君

和佑尊长园 为天下长者 营造最美的家

专访上海和佑养老集团总裁陈琳翰



“

向长者学习才能尊重长者;把长者视为我们的父母才能真心尊重长者;以长者为尊,我们才能认真用心工作,真正做到一切为了长者。

我们和佑人的信仰就是我们全体事业伙伴一生一世只做一件事“代忙碌儿女尽孝,替孤独父母解愁,为党和政府分忧”;我们全体和佑人工作的唯一目标就是:让长者的晚年生活既体面又有尊严。”

”

进取不息,止于至善

开创中国养老行业第一品牌

“家属把长者送进园区,我们就是长者的儿女,我们一定会像对待自己的亲生父母一样,服务我们所有的入园长者,真正做到尊重长者、服务长者,让家属体面,让长者有尊严。”

——陈琳翰

“5年内形成辐射全国、业态完整、连锁经营的和佑养老服务体系,8年实现和佑养老集团上市,开创中国养老行业第一品牌。”虽然深知养老事业是一项艰辛事业,良心事业,但陈琳翰依然胸怀壮志。

一个宏伟目标的实现除了有一个高瞻远瞩的带头人之外,更需要有一支能吃苦、能战斗、有高度的凝聚力和高效执行力的团队支撑,火车跑得快,全靠车头带,当问到陈琳翰的“带兵策略”时,他说:“严管厚爱,无情的制度,有情的领导。没有快乐、专业、执行力强的团队就不可能有良好的客户体验与口碑。”

为了保障所有长者能够享受到专业高品质的养老服务,和佑尊长园有着近百项严苛的制度,每个员工必须遵守,比如所有的星期天、节假日都不准休息和请假,尤其是春节,要实现长者365天永不缺岗的爱。

“为了尊老这项阳光大爱的事业,我们的团队付出了太多,随着和佑事业的不断发展壮大,他们还要付出更多。”陈琳翰说。

但是,上海和佑养老集团为员工提供了广阔的发展学习平台,根据每一个员工的特点,为他们制定了明确的职业规划和详细的培训提升计划,举办岗位竞聘会、储备干部培训班等,员工如果自己考取MBA或者EMBA,公司支付学费。在生活方面,每月发放餐补、油补,员工宿舍有空调暖气、液晶电视,保障员工的衣食住行,集团上市之后要建设员工宿舍,让每一个员工拥有自己的公寓。

“要开创中国养老行业第一品牌,我们团队的每一个领导干部都必须有责任心、上进心和事业心。”面对自己的团队,陈琳翰踌躇满志。

智者千里,行者无疆。面对这样一个呕心沥血,鞠躬尽瘁,把信仰视为生命的总裁;面对这样一支能吃苦能战斗,把建设和乐家园作为毕生追求的团队,他们必将成功,他们必将走向更远的前方,他们必将在中国养老行业谱写浓墨重彩的华章。

踏石有印,抓铁留痕

养老行业充满机遇,但没有捷径

2007年12月26日,他们开始了“养老体面有尊严”的雅想。

2008年全年,他考察全国、全球数百个养老机构。

2009年,他和他组建的团队开始筹建第一家和佑尊长园。

2010年重阳节,郑州荥阳和佑尊长园正式开园,当天入住139位长者。

2011年4月21日,国家民政部副部长窦玉沛视察郑州荥阳和佑尊长园。

2011年9月,和佑尊长园床位住满并开始排号。

2011年10月,被河南省民政厅评为养老服务机构示范单位。

2012年11月,和佑尊长园第一家社区托老中心——绿洲云顶托老中心正式挂牌运营。

2012年12月,和佑尊长园荣获郑州市最具行业领导力企业金奖。

2013年1月,郑州西三环和佑尊长园正式签订合同,开始紧锣密鼓的筹备。

2013年3月15日,被郑州晚报评为“诚信服务金品牌”。

从最初的为家人寻找合适的养老院,到“老吾老以及人之老”的信仰;从千山万水的考察学习到荥阳和佑尊长园施工现场的挥汗如雨;从荥阳和佑尊长园盛大的开园典礼到国家民政部副部长的盛赞;从第一位长者的入住到床位全部住满并排号;从第一家托老中心的开拓筹建运营到2013年全年32家托老中心的战略计划;从广大长者的热烈期望到第二家和佑尊长园的筹建,陈琳翰和他的团队走过的每一步都充满了艰难和不易。陈琳翰说:“面对快速到来的老龄潮,我们的社会还没有准备好,随着人们生活水平的提高,高质量的照护保健成为老年服务需求的发展趋势,给养老行业带来了前所未有的机遇,但是养老行业没有捷径,这是一个世界上最艰辛的行业,养老院经营是所有行业中最困难的,和佑的团队也许不是最优秀的,但我们有坚定的信仰,无论遇到多少艰难险阻,我们都会狠抓个性化服务、人性化服务、专业化服务、规范化服务,踏石有印,抓铁留痕,干则一流,出则精品,努力把和佑尊长园打造成养老行业第一品牌。”

满足需求,超越期望

长者需要什么服务,和佑尊长园就提供什么服务

和佑尊长园是源自美国的高端养老品牌,和佑尊长园的字面解释是“和”-和乐家园;“佑”-佑护长者;“尊”-尊重、尊敬、尊严;“长”-老人、长者;“园”-幸福家园。“尊长”的字面含义为尊重、尊敬长者,引申为长者养老生活体面有尊严。

在和佑尊长园,卫生检查人员每天带着白手套,在长者房间的任意区域摸索,一旦发现手套脏了,该卫生区域负责人就要自己花钱买下这只脏了的白手套。近乎苛刻的卫生检查制度,严谨到极致的49项环境及卫生管理细则,成功保障了长者房间没有任何异味;

在和佑尊长园,护理照料部分析出卧床长者产生褥疮的25个原因,并研究出40种防止褥疮的方法,通过每2小时翻一次身、受压部位定时按摩、定期关节活动、配置增加皮肤弹性的餐食等方法,成功实现了没有褥疮的承诺。

陈琳翰解释:“和佑尊长园有1950项养老专项服务,110本医疗护理专业化标准作业手册,根据长者的身体情况将长者划分为11个不同的护理级别,8支专业服务团队,建立完善的‘医疗、药疗、食疗、心疗、动疗’五疗特色服务,并为长者建立三级风险预警机制。一切服务以满足长者的不同需求为目标,一切以长者为中心。这就是传统养老概念与和佑尊长概念的最大区别。”

长者住在养老院,最关心的就是吃的问题了,面对众口难调的现状,和佑尊长园成立营养配餐部,32位营养师根据长者不同身体情况,制定出高血压餐、糖尿病餐、痛风餐、普餐等餐类,根据长者牙口参差不齐的情况,分为炒菜、蒸菜、剁菜、半流食、流食(稀、稠)等类别,每周制定好食谱送至长者房间,让长者根据自己的喜好点餐,如果长者不想到餐厅,还可以送到房间。

和佑尊长园是医护型养老院,入住的长者很多都是患有老年病的半自理、不能自理的,长者身体格外脆弱,对于养老院医疗康复条件、设施极为

需要,和佑尊长园成立医疗康复部,50多位医生、护士每天3次定时到长者房间查房巡诊,对于病情不稳定的长者每天不定期多次查房,建立长者医疗档案,实行一对一观察治疗康复,为长者提供一对一私人医生般的医疗康复服务。

“但这些还远远不够,和佑尊长园不仅仅是满足长者衣食住行的生活需求,和佑尊长园要让所有长者感到家的温暖、不孤独、不寂寞,生活丰富多彩。”陈琳翰坦言。

为了让长者的生活丰富多彩,园内成立和佑尊长会有个著名的“621”工程,1就是“一切为了长者”,6个2就是:每月2次义诊,2次社会团体演出(唱歌、舞蹈、杂技、戏剧等),2次幼儿园表演,2次大学生生活活动,2次内部讲座,2次社会讲座。为了让家属能够多抽时间到园区探望长者,和佑尊长园设置积分兑换管理机制,每位家属每月必须到园区探望4次,多探望一次给予加分,反之则扣分,长者如果能够为园区的建设提出合理化建议、成为老年大学讲师、在园区的文艺比赛中获奖等都能够获得和佑尊长会的加分,累计的积分可以用来兑换礼品。

一个企业要走得更远,必须肩负起一定的社会责任。2012年上海和佑养老集团本着深厚的社会责任感,成立“和佑爱心储蓄银行”。凡是积极参加和佑尊长园各项尊老爱老活动的社会志愿者,经过社工中心资格审核都可以获得上海和佑养老集团颁发的“和佑爱心储蓄存折”,爱心储蓄存折持有者在需要养老服务时,入住上海和佑养老集团旗下全国连锁的专业星级养老机构,均可根据积分的数额享受相应的折扣优惠。