



豆雨霞：爱馨养老梦，编织一个没有血缘的亲情社会

本报记者 张涵秋 武姣

养老服务行业快速发展，到2020年，全面建成以居家为基础、社区为依托、机构为支撑的，功能完善、规模适度、覆盖城乡的养老服务体系。

——《国务院关于加快发展养老服务业的若干意见》

当前，我国已经进入人口老龄化快速发展阶段，2012年底，我国60周岁以上老年人口已达1.94亿，2020年将达到2.43亿，2025年将突破3亿。

积极应对人口老龄化，加快发展养老服务业，不断满足老年人持续增长的养老服务需求，是全面建成小康社会的一项紧迫任务。

“明天我们如何养老”已成当下社会热点问题。

当大家还在思考这个问题时，在河南郑州，已经有人在养老领域默默耕耘了15年，现已形成辐射全国的现代化养老集团。

她，就是豆雨霞，爱馨养老集团董事长。

豆雨霞在老人面前永远保持笑靥如花，在老人面前永远是小孩儿，深知老人需求，很会哄老人开心，被老人们亲切地叫为“小豆豆”。

1999年，她以一套租用的老年公寓和仅有的42张床位起步，创建爱馨养老集团。

如今，她的“爱馨”已衍变为8家养老机构、8家法人单位、20个社区居家养老服务中心、30多个互动养老联盟基地，总资产近4亿元，总床位近5000张，累计服务机构老人8000多位，社区居家老人近20万名。

国家新的养老政策出台，让豆雨霞的梦有了清晰的目标：把“爱馨”编织成一个没有血缘的亲情社会。

豆雨霞说，现在政策来了，养老的“春天”来了，她播种了15年的“爱馨”种子，希望能够长成一棵大树，为老人们遮风避雨，让他们老有所养，老有所依，安静快乐地享受晚年的美好生活。

她说，我的责任更重了。

● 秉承社会责任献“爱馨”

豆雨霞是“爱馨”养老集团的掌门人，同时也担任着河南省、郑州市两级人大代表，全国福利标准委员会委员、郑州市家庭服务业协会副会长、二七区政协常委等社会职务。

在她看来，老龄化程度加剧，养老问题日益凸显，老年人的多元化需求也在不断升级，退休后“出门一把锁，进门一盏灯”的孤独寂寞的生活陪伴着老人，长期待在家中他们自我价值感大大减少，朋友圈缩小、失落悲观、空虚寂寞、自卑惆怅、上当受骗、城市拆迁、邻里陌生，最终孤独走完人生最后的里程，失去了晚年的尊严。

豆雨霞说：“我是基于以上的现状和15年的为老服务经验，我们发现住机构的老人都是失能和半失能老人。爱馨养老从老人心理需求出发，要让老人住在机构比住在家更幸福，不断完善机构养老功能和设施配备，配置医院、超市、博物馆、礼堂、电影院、棋牌室、老年图书馆、网吧、活动中心、养生餐厅等。实现个性化、多元化服务。

如果说失能老人需要更加专业的护理，那么97%的健康老人退休后该如何走出家门，参与社会，不再让空巢陪伴。我们也做了很多尝试，从2003年的阳光真爱助老工程到2009年的银龄俱乐部，再到后来的爱在行助老工程。

针对居家老人，经过多次探索和实践，爱馨养老成立了家政公司为老人提供住家保姆、钟点工、护理、

陪护等服务，同时在2012年联合社会各界启动了社区“银龄之家”项目，让居家老人足不出户就可以享受到日间生活照料、社区小餐桌、文化娱乐、科普教育及信息化等服务。并通过一个概念（助人自助、自立自强）两种机制（积分和评比）的办法来激励老人参与。

随着经济的快速增长，不少有钱有闲、生活高端、思想前卫的老人，更愿意选择体验各地时尚品位的健康养生。

我们就在空气好、氧离子高、风景优美的地区建立养生基地，不仅提供专业的养老服务，还在基地建配套设施，改善了失能机构单一的生活照料现状。

2009年，爱馨养老联合国内30多个城市各具特色的旅游养老机构资源，启动了全国互动养老联盟。2011年在三亚建立了养生基地，现在在河南省各地市为老人建造养生综合体，年底可实现8家地市签约，真正实现了冬日避寒、夏日避暑、颐享天年的时尚互动一族。”

根据上述三种类型老人的不同特色，豆雨霞在国内率先提出“三位一体”大服务体系，建立全省规模最大的机构“医养结合”服务机构，并领先完成了养老事业“六大标准”建设，被国内多家机构学习和借鉴。

目前，爱馨养老机构也成为我国民政部及河南省、郑州市各级政府树立的养老服务示范机构，先后被授予“全国尊老、敬老、助老示范单位”、“河南省养

老服务机构示范单位”等200多项荣誉称号。

《国务院关于加快发展养老服务业的若干意见》指出，到2020年，全面建成以居家为基础、社区为依托、机构为支撑的，功能完善、规模适度、覆盖城乡的养老服务体系，养老服务产品更加丰富，市场机制不断完善，养老服务业持续健康发展。

在这个大背景下，越来越多的民间资本进入养老行业，豆雨霞更是信心满满，决心要成为行业领军者，她表示，“爱馨”将通过加盟连锁的方式，在全国范围内建立养生基地，打造综合养老服务机构，构建网络化养老体系，替政府分忧，帮儿女尽孝。

而对于《意见》中提出的要切实加强对农村养老服务，豆雨霞称，爱馨养老集团决定从2014年起，开展“百县千人工程”，倡导在河南100个县救助1000个失能老人，主要针对农村无劳动能力，无生活来源，无赡养和扶养人，尤其是老人的赡养人和扶养人也失去劳动能力的“三无老人”。用集团筑牢基金来免费赡养这些老人，确定人选后将其送入老人最近的养老院，在相应养老院对其进行集体养护。

“目前三到五年主要立足城市，农村方面我们将依照集团的成熟度来逐渐推广。”豆雨霞说。

为了满足大多数老人需求，豆雨霞希望能得到政府的支持与帮助：以政府购买服务的方式发放信息服务补贴，由民政部牵头成立全国互动养老联盟、加大信贷投入、提供积极的信贷政策。

● “三位一体”模式供服务

“服务是无止境的，一定要做真正的服务”。豆雨霞说，爱馨养老集团通过积极探索和完善，确定了以机构养老为基础、社区居家养老（银龄之家）为依托、互动养老为延伸的“三位一体”新型养老大服务体系。

那么，“三位一体”的服务模式代表了什么？

豆雨霞解释说，机构养老、互动养老、居家养老，可以将养老服务的触角延伸到社会的每个家庭，服务到每位老人，让更多的老人得到关爱，让老人与老人之间建立没有血缘的亲情关系。

“老人们的精神、情绪是最不稳定的，俗话说‘老小孩儿’，他们内心自卑、无奈，需要宣泄，这就首先要从心理上理解、安抚，其次还要具体到细节，无微不至，比如观察老人如厕时间，而每一个护工都必须细心再细心。”豆雨霞表示。

具体来讲，爱馨“三位一体”服务模式重点关注失能老人，为失能老人提供专业、精细的医养结合机构养老服务成为首要任务，爱馨一直致力于为给老

人营造一个“亲情式服务、家庭式公寓”的氛围，从最初的聘任专业大夫人住机构到现在专业的医养结合，爱馨养老集团始终秉承着“老人至上”的服务理念。

目前，爱馨养老自主创建的失能老人护理标准来源于多年养老服务经验的总结和创新，具有规范化、流程化、可执行等特点，表格、图片等管理工具的使用更是融入了现代化管理手段，如，“老人二十四小时护理表格”，通过图文并茂的形式记录护理结果。

同时，为打造专业医养结合示范点，爱馨阳光城养老社区引进了郑州市第九人民医院负责医疗服务，楼层服务人员主要负责养老护士和养老护理员，其护理人员主要负责老人的打针、分药、喂药、定期量血压、口腔护理、鼻饲护理等医疗服务，养老护理员负责老人的喂饭、清洗、卫生等生活照料服务。

除了失能老人，爱馨养老集团还为健康老人打造快乐养生的平台，发展互动养老服务。

“条件允许的老人可以选择度假养生，这是很不错的养老方式。”豆雨霞说。

据介绍，为了让老人生活得更精彩，2009年爱馨养老率先在国内成立全国互动养老联盟，整合了北海、巴马、北戴河、昆明、威海、本溪、厦门、珠海等国内30多个城市各具特色的旅游资源，让老年人放心踏上旅程；2011年，爱馨养老在三亚建立了养生基地，群山环抱、绿树成荫的基地酒店，为老人提供了全面周到的服务，赢得了众多老人的心，联盟建立至今共发团200多批次，服务老人5000多人次。

此外，“三位一体”还倡导“走出家门、参与社会、帮助别人、快乐自己”新理念的社区居家养老服务。具体来讲，通过实施“银龄行动”慈善项目，让老人走出家门参与社会，实施助人自助，倡导帮助别人、快乐自己的文化理念，人人奉献爱心，弘扬真爱文化，体现自我价值，这不仅是专门针对健康老人的服务标准，而且也在积极响应国家“建立积极老龄化、深入推进银龄行动”的号召，意义深远。

● “六大标准”体系做保障

为了保证服务质量，爱馨养老集团梳理并制定了失能老人服务标准、健康老人服务标准、企业文化VI标准、建筑规划装修标准、行政管理标准以及商业运营标准等“六大标准”保障体系。

“六大标准”体系的建设，不仅能满足不同阶段老年人的生活需求，而且还能为各地养老机构的建设运营提供标准化参考，带动养老行业规模化、规范化、标准化发展。

另据了解，为积极响应国家“建立积极老龄化、深入推进银龄行动”号召，爱馨养老还制定了专门针

对健康老年人的服务标准，通过实施“银龄行动”慈善项目，让老人走出家门参与社会，实施助人自助，倡导帮助别人、快乐自己的文化理念，人人奉献爱心，弘扬真爱文化，体现自我价值。

该项目以方圆5公里为半径，在居住人数较多的社区内利用公共配套设施场所，设置社区居家养老服务中心——银龄之家。以“帮助别人、快乐自己，助人自助、自立自强”的奉献理念，发挥老年志愿者的积极作用，通过每周两次科普教育、每周一次文艺比赛和幸福联谊会、月末大表彰等丰富多彩的活

动给老年人营造了一个温暖的大家庭，使更多的老人走出家门，参与社会活动。同时开展电话问安、社区小餐桌、日间托老照料、上门家政等多种形式的养老服务，解决了居家老人照料难、托养难的问题。

截至目前郑州市共发展“银龄之家”居家养老服务中心20个，服务老人达一万多人次，开展居家养老、科普教育、幸福联谊、文艺比赛、义诊等志愿者活动近千次，得到了社区老人的赞许和认可，吸引了各地养老机构参观学习。预计2015年将建成400个“银龄之家”，覆盖全市60%以上的社区。

● 亲情社会之梦在路上

“现在都在说‘中国梦’、‘中原梦’，我也有我的‘爱馨’梦。”豆雨霞说，就是要打造无血缘关系的亲情社会。

她希望老人们在晚年都是健康、快乐、积极向上的，“我要给他们最温情的照顾，让他们享受像被儿女照顾的亲切感。”所谓亲情，就是以孝心出发，将爱馨的亲情氛围营造浓厚，要有家的味道。

插上翅膀，梦已起航。

在未来，爱馨养老集团将依托“三位一体”的服务模式和“六大标准”保障体系，完成河南省十八地市的综合建设及全国加盟连锁机构发展，为了实现这一战略目标，已开始多方面寻求具备较高影响力的战略联盟合作伙伴。

采访中，豆雨霞还接到了香港美华投资公司老总的话，预约见面时间。“现在已经取得了一些成

绩，会吸引越来越多的投资，将来我们还要上市。”豆雨霞说。

目前，爱馨已与香港美华投资公司达成初步意向，该公司已完成多个公司、不同行业的上市运作，并对爱馨的发展给予了肯定，拟通过专业的资本运作在未来三年内实现养老机构的首家上市。同时，爱馨养老正积极与民生银行从资金支持、股份制合作、项目建设等方面进行洽谈。

而信息化建设也是未来目标实现的关键要素，据悉，爱馨已经和中国移动公司郑州分公司合作，“爱出行”居家养老服务信息化平台于今年10月份试运营，年底将在郑州市全面推广，未来随着爱馨集团连锁机构的发展推广至全国各地。

“有一次看见网络上一个视频，讲述的是公交车上一位老人揭发小偷的行为，被小偷偷打，这种行为

太可恨了。”豆雨霞表示，她最看不惯关于老人的社会冷漠事件，“老人被打成那样，旁边没有一个人站出来”。所以，信息化建设很重要。豆雨霞介绍说，该平台通过移动终端设备，为老人提供GPS定位、紧急呼叫救助、健康档案动态管理、电子小钱包、活动积分等五大功能，该系统除了和各市的家庭服务信息平台、110、120、12365、法律援助等便民热线平台链接，还将组织各餐饮、药店、医院、超市等服务实体作为平台的服务供应商，给予老年人打折优惠、绿色通道、上门服务，使线上线下全方位满足居家老人的养老服务需求。“到时候，老人按着‘一键通’红色按钮，出现任何危险都能第一时间感觉到。”

一百年只愿做好一件事，为天下老人营造一个温馨的家。豆雨霞的梦很单纯也很伟大。

他山石，砥砺坚强心

2008年，豆雨霞去台湾学习，见到台湾创世基金会创办人曹庆，这位老人60岁退休后开始做公益，民间做起，以诚信打动人，80岁时已做了165家植物人托养所机构，然而起步时，政府不支持，学者不认可，企业不投资，所有经费都来源于社会集资，为此，他跑遍全各地大小乡镇，甚至到卖菜的菜农讲述意图和初衷，“你知不知道植物人？照顾植物人，你肯帮忙吗？如果肯，请留下姓名、地址。”虽然曾被误解或当“骗子”、“疯子”，但最后他集合了724个通讯地址，并给名单上的人写信，终于通过一点一滴的爱心积累，做成了创世社会福利基金会。

“人家都能做成，我为什么不能呢？”豆雨霞受此启发，也开始筹备爱馨助老基金，特别是那年汶川地震，全国上下爱心涌动，使她决心更加坚定。“虽然目前尚未被大家认可，大部分还是自己垫钱，但很有信心。”

这就是豆雨霞的性格，然而，多年来，她也遇到不少困难。

“发展总是会有瓶颈的，首先是人们的传统观念问题，很多子女工作忙没时间照顾老人，却也不愿意将父母送进

养老院；二是工作人员的问题，来爱馨上班的人，特别是卫校毕业的姑娘们，他们认为这份工作说出去丢人，就是伺候老人的活儿，另外，这个行业属于福利公益事业，经济上困难时到处想办法筹钱，为了生存也不得不压低成本，而且行业也有法律空白。”豆雨霞告诉记者。

“我是越挫越勇的性格，从未退缩。”爱馨老年公寓文学院院长王金莲告诉记者，今年十一国庆节晚上豆雨霞还在值班，亲自查看各项服务是否到位。她是一个执着的人，特别能吃苦，从1999年刚起步到现在，她都在一线奋战，当时买菜、做饭、护理什么都干，前段时间，老人们集体反映食堂饭菜不好吃，甚至有的老人闹情绪不吃，或下馆子，她一下子急了，马上跑到食堂，亲自处理这件事情，几天后，食堂的饭菜丰富起来，甚至有些老人说，“菜好几种，丰富又营养，拿个秤称下，肯定胖了两斤。”

用心爱，幸福会传染

10月11日，在通往豆雨霞办公室的电梯里，记者看到有人端着味道鲜美的饭菜，正要帮其按下楼层按钮时，却点无效，只见那人一只手托着盘子，另一只手从口袋里掏出感应磁卡，刷卡之后才能按亮楼层电梯。

“包括豆总也要刷卡上下楼，每个部门每个区域都是很严格的。”王金莲说。

采访结束后，王金莲院长带着记者参观了医院、餐厅、浴池和公寓，每一处都十分严格地按规范要求，医院很安静，专业的医生、护士埋头忙碌着，餐厅的设计简约、大方，绿色沙发餐桌搭配长廊隔间还颇有情调，浴池从进口处就有防滑带，而在公寓里，三五健康老人在唠着嗑，隔壁的老大爷在看央视三套节目，爱馨所营造的“集体生活”安全又放心。

这些细节足见用心。

“这里就是我的家，我和爱馨有感情了，我不走，除非哪天‘两腿一蹬’。”一位风趣幽默、气色很好的80岁老奶

阳光城养老社区打扑克的退休老干部说道。

这些用心足见成效。

而在豆雨霞身上，用心是爱。

在集团，豆雨霞碰见入住老人都会亲切问候，这些老人特别喜欢她，还昵称她为“小豆豆”，而对自己的父母，她也同样用心。

“回到家，我会装小孩儿‘爸’，我回来了，累死我了”，有时天一亮，父亲就给做好早餐，我会对他说两句好话，其实老人特别喜欢被需要的感觉，他们会觉得很自豪。”豆雨霞说，平时在家里，她时常会营造这样的轻松氛围，这是一招她认为特别管用的“哄”人招数。

“你要理解老人，体谅老人，尊重老人，特别用心，这才是孝顺。”豆雨霞说，她用心孩子们也都看得到，家长就是榜样，必须以身作则，有一次带孩子出去吃饭，回去时，孩子会说：“妈妈，给爷爷带回去点儿吧。”她感觉很欣慰。

说到这里，豆雨霞露出了甜蜜的笑容。“我本来就是一个爱笑的人，你首先要让自己快乐起来，幸福才能传染别人。”

