



发源于秦岭南麓宁强县汉江,流经如今的汉中城区间,自然形成了一个不规则的“S”形弯道,呈现出一道独特的风水美景。

令人惊叹的是,源远流长的汉江给予这里的馈赠不止于此,它在千万年奔向梦想归宿的路上,不仅滋养了两岸的英雄儿女,还特别给这里创造了一道神奇壮观的“古河床”。

站在“古河床”北岸的观音山向南望去,不仅可以欣赏眼前的汉江美景,观赏两岸的田园风光,还可以看到不远处林立的城市高楼,又可感受近处农村的人间烟火……如同享受一幅城乡和谐交融的美丽图画。

盛夏之初一个雨后初晴的早晨,记者正陶醉于这样的情景,突然听到脚下的山窝窝里飘来了一群老年人悠扬的合唱声——

长亭外,古道边,芳草碧连天,晚风拂柳笛声残,夕阳山外山。天之涯,地之角,知交半零落,一壶浊酒尽余欢,今宵别梦寒。

……



俯瞰“幸福家园”。

其时,在纯净的蓝天下,感受那明媚的阳光,那凉爽的微风,聆听那天籁般的歌声,身心所拥有的那份惬意令人就像身处于世外桃源。正疑惑歌声来自的地方,当地人提示说,那儿叫“幸福家园”,它对外的官名叫——陕西汉峰颐养中心。

于是,由不得记者不去深入探访一下。

偶然撞入“桃花源”

追寻那优美的歌声出处,记者轻松找到了那个“四合院”布局的汉峰颐养中心的一间活动室,原来一群耄耋之年的老人聚在一起,在另一位大家称之为“邹老师”的82岁老人的带领下,正在学唱《送别》这首歌。

记者在现场看到,一个个老人就像一个孩子,在歌唱中都很投入,也很快乐。

服务员说,他们每天都会早餐后,自发聚在一处,练习唱歌一个小时左右,目的在于强化动脑、动嘴,也动身。

据介绍,除了聚在一起唱歌,这些老人们还可以根据自己的爱好和身体状况,自由选择自己喜欢的休闲娱乐方式,在室内进行的活动有很多,比如练习书法、画画、弹琴,还可以读报、读书。

记者以替老人选择养老院为由,在一位服务员的热情引导下,随后参观了这座四层的四合院,发现一楼的很多房间大小各不相同,全部用于满足老人的身体锻炼、精神娱乐、卫生保健等方面的需要,设置有书画室、阅览室、瑜伽舞蹈室、美发室、竞技娱乐室、足浴按摩室;在每个房间配备了洗澡间外,还设置了一个大众洗浴池。此外,还设置了可满足三个家庭同时使用的开放式自助厨房与高档餐桌、椅子组成的时尚包间……



老人们的快乐。

另一位自称“服务员”的女士说,这里的设施、设备,包括每一个小物件,都会充分考虑到老人的需要和使用过程中的舒服程度,不忽视任何一个细节上的不完美。“我们在很多方面都

借鉴了国外的先进经验,比如,你们看到的这些走廊的扶手,原来的装配位置较高,我们在去日本考察学习回来后,按照国外的好做法,立即进行了整改。类似改进的还有很多方面,比如,针对老人喜欢饲养宠物猫、宠物狗的特点,为了保障人和动物的健康卫生,修建了专门的“宠物楼”等等,为了改善服务设施的细节,做到尽善尽美,先后累计多投资了几百万元。”

一个偌大的院子里,四周绿植花卉芳香飘逸,中间摆放了许多桌椅或凳子,方便老人在室外晒太阳,或聊天,或下棋……在院子的一角,还有一个很正式的舞台,其设置可满足文艺节目演出的需要。

经过深入交流得知,这位自称“服务员”的女士原来是该中心的董事长周荣,她向记者自豪地说,她经常带领老人们一起自编自导自演一些节目,自娱自乐。为了满足不同的需要,五楼还特别建设了一个超大的瑜伽房,而她就是老人们的义务教练。

看到这个建筑面积达20万平方米的四合院,记者担心老人上下楼是否方便。在四面探寻发现,他们安装了方便老人使用的电梯。

在该中心的一处大门外,记者还看到了一块平整的菜园,种植的有四季豆、葱、莴笋、青菜等。周荣说,这是专门为一些喜欢田园生活的老人准备的,方便他们随时观赏或参与体验性劳动。

记者油然地感慨:“这里莫不是老年人养身、陶冶情操、愉悦精神、颐养天年的一个好地方!”而这也正是该中心的追求,他们秉承养老养生、医疗健康、旅游旅居、产业发展、学术研究、行业科研六位一体的设计理念和经营模式,自2019年建成以来,始终在着力打造集养老、生态旅游、休闲度假、医疗保健等服务于一体的多功能、智慧型、现代化、专业化、高端定制化的生态颐养综合体,决心开创中国西北地区“颐养小镇”之先河。

“硬件”和“软件”摆在面前,令人感到似乎没有什么值得怀疑,可是他们承诺的这句话——为中、高端人群提供管家式、保姆式、人性化、专业化定制养老服务,是不是瞎吹胡侃的呢?

带着问题,记者在听了介绍之后,并没有选择一时半会儿离开。

百岁老人的选择

当天,恰逢入住该中心的老人王德全百岁生日,该中心和所属集团公司的所有领导像子女一样,抱着鲜花,不约而同地聚在一起,陪同老人欢度百岁生日。记者受邀也融入亲友们为老人庆生的喜庆氛围之中。

但见一整天,王德全老人满脸都是乐呵呵的笑容。他说:“养老院照顾得好啊,天天过得都开心快乐!”

记者采访得知,在这里入住的所有老人,每月都会参加一次集体生日庆祝活动,一起吃蛋糕,一起歌唱,交流感情,分享快乐,增进彼此了解,互相取得心理上的安慰和精神支持。

据了解,为了坚持办好此项活动,该中心特别把举行集体生日活动的时间固定在每月的19日,寓意和祝福老人们身体健康长长久久。

因为喜庆热闹,有一些老人还特别盼望每月一次的集体生日活动,该中心的所有工作人员都会参加。在这样的活动场合中,被老人们亲切地称为“妹子”的周荣,不仅会主动带头唱歌,表演节目,还会和平常在一起练习瑜伽的那些“姐姐”们,表演自编自导的文艺节目。

“我陪你慢慢变老……”大家都熟知,这是周荣最喜欢与她的哥哥姐姐们分享或一起歌唱的歌儿。

老人们在这里的生活氛围是轻松活泼的,彼此之间没有领导和被领导的上下级关系之分,没有叔叔、阿姨之陌生称呼,有的就是兄弟姐妹一家人之间的亲昵相处。

记者站在院子里,环顾四周后一抬头,看见二楼一位八十多岁的老婆婆正抓着走廊的扶手,在慢慢地向前走步健身,只听周荣长长地一声“姐——”,那边应声了:“妹子,有啥事吗?”“没事,就是提醒你小心一点!”

和这位老人一样,大家也喜欢该中心设计的这个环形走廊,走一圈刚好1000米,无论天晴下雨,都可方便和满足大家一天的健身活动需要。

幸福和快乐在老人们的身心中藏不住,一

都表现在他们的笑脸上。“我们拿钱买养老服务,买得就是他们优质的服务,让人感到花钱花得值。”一位老人面对记者说。

通过与老人们交流得知,入住这儿养老的老人,基本上都是领取养老金的退休干部职工,而他们最需要的就是品质的生活。

“像王德全老人这样的情况,你可以哄骗了他,可是他的儿子精明着呢,见过了不少的世面,谁都哄骗不了。”从教师岗位退休的王德全老人,原来教过的一位“老学生”说,“能把老人安置在这个地方养老,那不是他和儿子随随便便的决定。”

王德全是入住该中心最早、入住时间最长的老人之一。他的儿子从工作岗位退休后,目前已是六十六七岁的人了,也迈入了老年人的队伍,而他夫妇在照顾自己的同时,还要帮助儿子做一些力所能及的事情。当时,为了让家庭的“宝贝”得到较好的生活照顾,过上更有尊严的晚年生活,儿、孙等家人在考察了许多养老机构之后,最终选择将老人安置在这里,最初也是试一试的心理,谁知老人入住后就再也舍不得

汉江边上的「幸福家园」

陕西汉峰颐养中心服务退休人员探访

本报记者 杨志勇

天都打扫得干干净净。有需要了,所有的服务人员都能做到“呼之即来”,从来没有见过服务员对入住老人发脾气、闹情绪。

此外,他逐一举例说明了该中心的“科学管理好”“设施设备好”“文化娱乐好”等等亮点。

除了这“六好”,长期生活在这里,让“县长”最大的感受就是处处有“亲情”。而这也是入住老人们的共同体会和感受。

让老人们感到特别受尊敬的是,每顿饭做好了,伺候他们这些老人吃饱喝足了,所有的服务人员才能开始动筷子吃饭。对于生活不能自理的老人,护理人员会按时把饭菜送到房间。对于个别特别困难的老人,护理人员堪比儿女,每天早上给穿衣眼,晚上给擦洗身子,一日三餐喂饭吃。在别人眼中,端屎倒尿这样的脏活,护理人员天天在干,却从来没有人诉苦。子女孝敬父母之行动也不过如此。

坐在马升旁边的另一位老人黄秀云补充道:“住在这里实惠实在,每月一次交费3050元,再也没有其他零星不断收取的杂费。”

黄秀云老人向记者算了一笔账,她过去在家请了一个家政服务员,每月需要支付3500元工资,还要管吃管住,她们两个人一个月的生活费需要花销1500元,两者相加,一个月最少要花费5000元,而她住在这里之后,管吃管住管服务,每月只需要3050元,不仅减少了近2000元的开支,还少了许多麻烦,大大增加了幸福感。

让老人们还感到实惠的是,针对可收可不收的事项,这里实行了“六个免费”服务,即该中心为老人提供的理发、修剪指甲、健康体检、外出活动、文印服务、集体生日等服务。

“这些琐碎的小费用,虽然并没有多少钱,但免费服务让人心里轻松,没有厌烦,有获得感。”马升说。

“我是大家的孩子”

根据随机采访的一部分老人的意见来看,记者发现,老人们皆异口同声称赞该中心是一处“幸福家园”,对待老人像对自己的父母一样,因此有一位老人还多次建议将“颐养中心”改名“幸福院”。

可是,在记者的心中又有了一个新的疑惑——他们是如何做到的呢?

追根溯源,记者把回答问题的选人首先聚焦到了董事长周荣身上。得到的答案是,源于她灵魂深处的教养。

经打听,周荣出生于一个文化氛围浓郁的家庭,父母从事教育工作,她的丈夫也是一名优秀教师。因为受到尊老、敬老、爱老的良好传统文化和良好的爱心社会环境熏陶,她始终在爱的氛围中成和生活,因而她对社会也充满了报恩之心。利用集团公司打造的硬件条件,她想为社会担一份责,出一份力,并通过个人的榜样作用让孝老敬亲风尚持续发扬光大。

把入住的老人当亲人、家人对待是周荣和全体员工一致的姿态。“我不是董事长,是服务员,是大家的孩子”,她说,“我们要始终如一,坚持用实际行动,让老人们切身感受到入住这里,就像在家里一样,甚至比家里还要舒心。”

在周荣的影响和带动下,全体工作人员的服务意识里都已形成这样的角色概念:“我是大家的孩子,所做的一切服务都是应该的。”

因而,服务员每天忙完了手头的工作之后,在空闲时间里,自然地会陪老人们聊天拉家常,而这种陪伴也是让老人们最开心的事。“老人们开心,他们的家人开心,我们也开心。”护理员王建珍说。

在日常服务中,每晚他们都会进行两三次查房,看看老人的睡眠情况,同时观察是否有突发疾病的情况,并照顾好行动不便的老人夜间如厕。

王建珍告诉记者,每位老人入院时,他们采用目前国内最为先进的“智慧养老管理系统”,掌握入住老人的生活起居、健康指数、身体状况等各项数据后,对每一位入住者的身体情况心中有数,日常做好监测管理,并实行个性化服务,确保对每位老人的照顾都是恰当的。

与此同时,该中心还与汉中市中心医院签订战略合作协议,建立了医疗“绿色通道”,保证老人在出现突发情况时能够得到及时有效救治。

通过观察、询问、体验等形式的探访后,记者真切感受到他们能够做到“想老人之所想、解老人之所难、爱老人之所爱”的根本原因,在于管理服务团队的整体素质优良。



曾经在部队一干休所担任过所长,现在在该中心担任负责人的王海明坦言:“我们所有工作人员,都要经过试用考核期,免费培训学习期满后择优上岗,员工持专业合格证书上岗率达100%,所有的服务也必须坚守规范程序和标准要求。这便是团队专业化、标准化、规范化建设所带来的效果。”

“2019年以来的疫情防控期间,院子没有一位老人感染新冠病毒,这足以说明我们管理的精细到位。”王海明说。

经过深入了解,记者终于将他们这样的“养老院”与民政部门主办的“敬老院”之间的区别弄清楚了。区别在于他们提供的不仅是消费项目服务,而且还在于他们提供的是有品质的服务,就是让入住的老人在物质保障和精神享受上真正体会到生命的尊严和快乐。

此时,一位80多岁的退休人员向记者展示了他写的一篇文章,称赞说:“汉峰颐养中心是解决我老年孤独无助、生活不能自理的最佳归宿。”

于是,记者便油然地理解和佩服了——他们始终在用行动诠释“奉若父母、情系万家”的服务理念,用爱心、耐心、细心让老人在这里安心、欢心和舒心;用科学、专业、优质的服务,让亲属们放心。

因为爱,所以坚持

然后,了解到该中心的整体情况,他们在前进发展的路上,一步一个脚印,目前赢得了社会多方面的肯定——

2020年,被汉中市卫健委评定为“汉中市医养结合示范基地”;被汉中市老年大学认定为“教学基地”。

2021年,被汉中市退役军人事务局认定为“军休干部康养基地”,并当选为汉中市养老产业协会理事单位。

2022年,被汉中市太极拳协会认定为“培训基地”。

今年4月,被陕西省老龄事业发展基金会授予“陕西省爱心护理工程建设基地”。

作为投资服务老百姓住房、子女教育的汉中市艺苑企业管理集团有限公司(艺苑集团)旗下的企业,在投资2亿多元,建设了这个可同时容纳长期颐养及短期旅居400余位老人的中高端老年公寓,虽然说硬件设施在全国是一流的,但是受此前三年疫情防控影响,目前只有50多位老人入住,从经营效益看,他们在当下一直是处于亏损状态。

那么,坚持做赔钱的服务,究竟又为了什么?

这种选择和坚持,源于企业追求的大爱精神和家国情怀。因为,伴随老龄化时代的到来,他们所做的是社会长远所需——为政府分忧,为家庭解难,为老人造福。

“经济效益亏损是暂时的,只要老人们快乐、满意和幸福,我们的付出就是值得的。入住老人对我们的好口碑,就是我们赢得的最大社会效益。”周荣说,“坚持也是为了长远发展,为了服务更多的老人。”

艺苑集团董事长徐建国接过话,自信满满地说:“依靠环境、服务和坚持,两三年后,这里一定会出现一床难求的局面。”

他的话无人提出异议,因为大家都相信会变成现实。

次日,记者离开时,那一轮朝阳的光芒映照汉江水面,正辐射观音山,风光无限美好。



“幸福家园”一角。