

大德无私公心在 温润如玉香满天

——访南阳市高新区德公敬老院院长温玉香

文香婵

在南阳,有这么一群优秀的女性,不图名利、不慕虚荣、默默无闻,永葆坚定执着的情怀,以担当诠释忠诚,以实干践行对社会的价值,她们勇毅前行、砥砺奋进,她们的地美德在星河中闪耀。

在“三八”国际劳动妇女节即将到来之际,笔者走近她们,撷取其中一朵铿锵玫瑰,予以展示她没有宽厚的肩膀,却用真挚和热情赢得老人赞同;没有超人的能力,却用超人的毅力,奋斗在爱老敬老路上;以饱满的热情、激昂的力量彰显着巾帼不让须眉的风采。

——题记

巾帼竞芳华。有这样一位女子,她曾经风姿绰约、青春靓丽,有着优渥的家境,有着体面的工作,原本可以过着养尊处优的生活。然而,她却放弃了这一切,走上了扶危济困、撒播人间大爱的人生路。

如今,这位女子也到了颐养天年、含饴弄孙的年龄,然而她依旧走在爱老敬老事业的路上。对于她的选择,许多人不理解,也有人说她傻,但她凭着一股“傻”劲使一个个无助老人得到救助,她凭着这种“傻子”精神,让成百上千的老人受益,也感召着身边的人心甘情愿无私付出。她就是南阳市高新区德公敬老院院长温玉香。

初心发轫—— 一片冰心在玉壶

温玉香,20世纪50年代出生在一个耕读世家,饱受书香浸润和祖训教诲,使她养成了正直、真诚、博爱、善良的高贵品质。在她的记忆里,每逢身边有需要救助的人,父母总是伸出援助之手热情帮助;在学生时代,每当同学遇到困难,她的父母总是教诲她要互助友爱,有难相帮。父母教诲她最多的是,要与人为善,多做善事,但行好事,不问前程。

父母的言传身教,在她年少时就播下了良善的种子。世纪之交,就在她的事业如日中天之时,她却作出了一个令人诧异的决定:她要放下现有企业,办一家敬老院,把康养事业作为大爱献给老人们。

办敬老院,与鳏寡孤独、病残、失能老人朝夕相处,并为他们擦屎刮尿、喂饭洗漱,这不是任何人轻易能做得到的。对此,有人诧异,有人疑惑,更多的人是不理解,也有好心人当面提醒她:“好端端的企业老总不干,建什么敬老院,伺候老人的活能是好干的?”面对人们的质疑和不理解,她没有过多解释,她敏锐地意识到,银发浪潮近在咫尺,十年二十年后,养老问题必然会成为这个社会问题,她立志要为这些弱势群体做一些事。

此时,她想起了母亲常说的那句话:“人要结善缘,起善心,行善事,做善人,只有积福行善,才能有好的福报。”母亲的这种“福报”心理,成为她的精神支柱,并支配着她“但行好事,不问前程”。她决意为这些弱势群体做些事,为社会尽一份心力。

扶危济困—— 此心安处是吾乡

“坐落于麒麟西路南阳市高新区的德公敬老院创办于2001年,占地面积4238平方米,是一家集康养、护理、医疗、文化娱乐为一体的综合养老机构。20多年来,温玉香凭着热血豪情和一腔大爱情怀,先后收留、资助、无偿帮扶数以千计的孤寡、困难和失能老人。虽然她没有惊天动地的壮举,也没有任何豪言壮语,但在细微之处彰显出的人性光辉和博爱无私的胸襟感动着无数人……”这是一家知名媒体介绍温玉香寒冬腊月追风冒雪救助一位孤寡老人时的一段文字,这篇文章字里行间流露着温玉香的凡人善举和无私大爱……

想当年,温玉香放弃体面的工作和优厚的待遇,从事养老事业,她不愿做那种追名逐利的人,甘愿做一个纯粹的好人善人。“咱办敬老院并不为了赚钱,这些孤寡老人大多是低收入群体,在他们身上打钱的主意,我于心不忍,也做不出来!”她是这样说的,也是这样做的,她办敬老院有“三低二高”:门槛低、收费低、服务人员待遇低;服务品质高、客户评价高。来敬老院的老人无论什么情况,她从不拒收,收费标准远低于市场价,基本上是微利保本经营。由于收费低,护工待遇低,曾一度招不到护理人员,她就亲力亲为。她说:“看到这些老人孤苦无助,能帮一把就帮一把!”

一位名叫吴爱景的老人,5年前因脑出血导致瘫痪,生活难以自理,他亲属听说德公敬老院不仅收费低,而且服务周到,对老人非常友善,于是就慕名而来。入院之初,考虑到他的状况和家庭情况,温玉香决定以极低的费用将他接收并安排人员进行照护,对此,相关工作人员颇有微词,内心多有抵触。温玉香解释说:“咱办敬老院可不能只盯在钱上,只当积福行善……。”

吴爱景入住养老院以来,护理人员对他精心照料,从不嫌弃,对此他一直心存感激,但他心理十分清楚,作为一家民营敬老院毕竟不是福利机构,自己在这长期入住连最基本的费用成本都支付不了,内心感到十分不安和愧疚。为了不再继续拖累敬老院,他多次向温玉香请求把他送回家去,但他家人失联已久。温玉香看他态度坚决,就委派工作人员到他家打听家人的下落,但他家大门紧锁,问邻居也一无所知……面对此情此景,有人曾建议还是按照老人的心愿,把他送回家算了。温玉香说:“现在天寒地冻,他生活又不能自理,送回去不饿死也会冻死,任由他自生自灭我做不到。就这样吧,好事做到底。”

面对她的善举,吴爱景失声痛哭:“温院长,真对不起,是我拖累了大家,您不是亲人却胜亲人,这份大恩大德,我这辈子也偿还不了。”像吴爱景这样的情况在德公敬老院并非个例,在温玉香20多年的经营历程中,这样的事比比皆是。

在经营中,每遇经济困难的家庭,她在以最低廉的标准收费的同时,还常常变相资助,尽可能让人家减少支出;有的失能、半失能老人经过一段时间精心照护后,一旦有了自理能力,她就劝老人出院以减少家庭开支,减少子女负担;也有同行将无利可图难伺候的失能老人转送给她,她笑脸相迎,来者不拒;上级主管部门了解到敬老院的经营情况后,多次建议她提高收费标准,以利于敬老院健康经营,她都婉言谢绝……她常说:“为人有德天常佑,行善无求福自来!”

大爱无疆—— 浓浓真情暖万家

大凡有善行善举者,都心地善良。温玉香同样如此,所不同的是她在具备这些人格特质的同时,将康养事业赋予了新内涵。

有人把经营敬老院称为天下第一难的工作,其中的艰辛业内人士点滴自知。也有人把敬老院称为“三哭殿”:护工拿着微薄工资,没日没夜擦屎刮尿伺候老人,还受责怪被抱怨——护工哭;我们掏钱是来享受的,来到这里不能乱跑,不自由——老人们哭;护工有委屈,家属也不给好脸色,甚至无理刁难、指责,到头来自己还要倒贴钱给护工发工资——老板哭。这是一家倒闭的养老院院长向温玉香移交老人时的哭诉。

“三哭殿”形象地描述了敬老院经营中的艰辛和无奈,然而,在德公敬老院,这样的现象是不存在的,这里没有抱怨,没有责难,更没有哭声,这里整天欢声笑语,整个院区一片温馨祥和。德公敬老院用的什么妙招?温玉香用的什么绝活?业内人士颇为好奇。

在长期的经营实践中,德公敬老院与时俱进,不断创新,探索出医养结合模式,做到“有病治病,无病保健”“小病治疗不出院,大病治疗有保障”,并做到日常照料与重点看护相结合;病理治疗与心理治疗相结合;药物治疗与情感抚慰相结合,取得了明显成效。

在温玉香的理念里,从事敬老院事业是善行善举,而不应该是挣钱的工具,正是基于此,经营之初她就告诫她的员工:“咱伺候老人是积福行善,咱们要用真心真爱感化他们……”

在这期间她还给护工们制定了“三不准”(不准冷言冷语、不准给老人脸色看、不准降低服务标准)和“三个一样”(收费不收费一个样、贫穷富贵一个样、地位高低一个样)。

温玉香除了带领和教育护工要用真心关爱护理老人,还注重用真情和行动感化老人,她更注重对老人的心理疏导、情感抚慰和心理安慰。长期的经营实践她意识到,在入住的老人中,年轻时是家庭的顶梁柱,但年老了体弱多病,失去了劳动和自理能力,心中的落差难以言表,“心病”还需“心药”医,如果把心理疾病治好了,生理疾病大多会缓解,甚至会不治而愈。为此她做起了治心病的“文章”。

在经营中她把对老人的心理疏导、情感抚慰和情绪干预当作一项主要内容来抓,为此她专门研究老年心理学,并和护工们一起逐个研究老人的生活背景、兴趣爱好、病理原因,并根据个体的情感需求,精准实施情感抚慰和心灵关怀。为此,她要求护工们要与老人多说话,多交流,多开导,多传递正能量,要推心置腹并切切实实走进他们的内心,像孝敬自己的父母一样对待每一位老人。闲暇之余组织老人开展各项活动,并为他们读报纸、讲故事,让他们有一个良好的精神状态,激发他们对生活的热爱。功夫不负有心人,在她和护工们的努力下,这些老人有了很大的变化,他们的性格变开朗了,愿意跟人交流了,负面情绪变少了。

温玉香,作为一个普通的敬老院经营者,不计回报热心公益,助人为乐,以一个实业家的责任和良知为社会作出贡献。

“赠人玫瑰,手有余香;帮助别人,快乐自己”。凭着积福行善的朴素心理和善良愿望,在喧嚣浮躁的环境中寻求灵魂的安宁;凭着一种“傻子”精神传递着社会正能量,温玉香是这些人中的典型代表,在此向他们表达由衷的敬意!③4