

物业管理在养老领域的探索与实践

——居家养老 专业至上

长城物业集团股份有限公司

中国目前约有 2 亿长者，老年人口比例超过 13%，已经跑步进入了老龄化社会，养老问题日趋严重。为积极应对人口老龄化，加快发展老龄事业，国家政府 2013 年就正式出台了《中国老龄事业发展“十二五”规划》，提出建立以居家养老为基础、社区养老为依托、机构养老为支撑的养老服务体系，基本实现“9073”目标（即 90% 的长者在社会保障体系和服务体系支持下通过家庭照顾养老，7% 的长者由社区提供日间照料和托老服务，3% 的长者入住市郊养老服务机构）。

而在对人的住及服务的项目中，物业管理成为最直接最紧密的一线服务者。中国物业管理企业约有 8 万余家，服务面积约 125.46 亿 m²，服务超过 3.5 亿业主，5000 万社区长者。长城物业集团作为物业行业中以专业服务创造价值为理念的物业管理

企业，业务遍布 47 个城市，在管住宅小区人数约 270 余万人，其中社区长者（≥ 60）比例 14.6%，达到 39 余万人，拥有庞大的数据基数，长城物业集团在对业主的服务中充分看到了长者服务方面与发达国家成熟社区的差距，并立志于改善、提升社区物业的服务价值。有鉴于此，长城物业集团战略规划，成立长者服务专业机构，通过社区长者服务与居家长者服务相结合的运营模式，为社区长者提供专业服务。

一、护明德居家养老服务介绍

护明德居家养老在上述背景下，由长城物业集团、一应社商集团联手美国最大、最受银发族信赖的居家养老服务机构（HomeInstead Senior Care），将护明德居家养老先进模式引入中国，用专业价值为长者提供高质量的服务，让长者的晚年生活更有品质。

护明德居家养老的服务内容包含温馨陪伴、私人照护、特殊疾病照护、康复锻炼以及为客户进行居家安全隐患排查的增值服务。护明德的服务团队都是专业人员，护明德有着严格的员工选拔程序，员工需要经过面试审核、诚信调查，背景调查，如：有无犯罪记录、有



每天生命体征监督

无养老护理员证、最近半年的体检报告等。符合要求的员工还会接受职业素质、护理技能、综合技能等专业的人职培训和日常持续的培训。

护明德员工招聘主要面向医护院校、大学毕业生、医院护工等。照护员拥有较高教育水平、有专业的护理知识、服务经验丰富，其中包括但不限于：养老照护员、理疗师、护士、医生等。

护明德居家养老（深圳）公司从3月份正式运营至今，已服务客户36名，拥有专业护理人员34名，服务总时间10242小时，客户中全自理长者占12.5%，半自理长者62.5%，全护理长者25%。护明德居家养老针对每一位长者不通的情况，评估并制定合理的护理方案和康复计划，为每一位长者匹配最合适的护理人员，用专业、贴心的服务让每一位服务的长者更好的享受生活。

二、护明德居家养老服务案例分析

服务案例一：

江先生，69岁，初始状况：中风，经过一段时间治疗病情稳定之后还在神经内科住院。医生需要将床位给其他病人使用，家属咨询我们能否帮助患者。于是我们去医院探望江先生，通过聊天的方式对江先生的健康情况、生活习惯以及兴趣爱好有很好的了解，经过评估后制定相应的护理方案，包括在院期间的护理和出院回家后的护理，同时匹配合适的照护人员，开始在病人所住的神经内科为其提供照护服务。他当时面临的困难：左侧肢体运动功能较差，关节僵硬、左肢无力等。他对自己的情况很担心，同时由于生病前后身体上的落差显得很焦躁。

在两个星期之后，他从神经内科转移到了康复科，在那里有较大的活动空间。他当时能够独立做的事项开始慢慢增多，肢体的活动也渐渐好转。尽管有的时候他还是会因为进展慢变得急躁，但是他的照护员一直鼓励他要坚持不懈，并且按照护理方

案和康复计划方案帮助他回复。当我们做家访和他面对面说话的时候，他提及他的照护员忍不住地掉眼泪，他说他被照护员的专业和爱心所打动。

服务案例二：

程奶奶，82岁，冠心病、高血压、常年服药、需不定期就医复诊、能自理。子女常年旅居国外，对此很不放心，于是将陪同老人就医的工作托付给护明德。

护明德经过评估为王奶奶制定的照护方案：陪同就医服务。为程奶奶提供的服务内容：根据健康状况提供就医指导方案，为其推荐、安排最适合的医院及科室。安排车辆，专人陪同就医，确保老人就医途中安全。完成预约挂号、预约检查、陪同就诊、取化验单、与医生沟通、取药送药等就医流程。护士定期提示用药并按需整理家庭药箱，并根据医嘱提示复查、复诊及后续的健康管理服务。每次就医后，都在日志上记录就医内容及相关情况，并及时用短信或电话及时向家人反馈情况。

专业，很多时候都体现在细节上。在护明德服务的每一位老人家里都有一本日记和一本照护日志。日记里所记载的不是老人的身体特征、药物及医疗记录，而是老人过去的人生，比如他们在哪里长大、在哪里上的中学、从事什么职业、什么时候结婚、有几个孩子等。每为一个老人服务前，我们都会和老人及其家属一起进行一次全面深入的访谈，尽可能多地了解老人的生活背景和人生经历，并记录在这本日记里。特别是有阿尔兹海默症状的老人，很多老人虽然不记得新近发生的事情，但是对过去的事情还保留着清晰的记忆。我们把这样的日记本放在老人家中，当护理员来家里照顾老人时，可以迅速翻看这些日记，更好地了解老人，和老人更容易的建立信任关系。而在照护日志里会有护明德照护员的基本信息和长者的照护方案，以及护理员记录的长者的生活情况、健康情况和突发情况等照护信息，一方面便于长者家属了解长者的身体和照护情况，另一方面也为护明德的质量家访提供了

很好的依据，把控护理员的服务质量，并根据长者和家属的反馈，及时调整护理方案和照护计划。

三、专业居家养老的重要价值

（一）专业的居家养老照护能够改善老人及其家人的生活

美国进行了一项专门的研究“居家养老照护的价值”来衡量专业居家养老照护所产生的影响。为了确保这项研究的有效性，一个由医疗专业人士和学者，以及老年人照护研究专家组成的专家小组帮助设计了这项研究。这次研究所使用的方法和测量设施通过了遵照美国食品与药物管理局和国际协调会议规定的西方制度和审查委员会的批准。

此次研究对象为美国的1631位照顾老人（≥65岁）的成年子女。研究对象是：为家中无法独立照顾自己的老人（没有居住在养老院或者医院）亲自提供照顾，或者安排其他人提供照顾的成年子女。研究对象分成两组，第一组家庭成年照护成员照顾的老人同时得到专业居家养老照护服务，第二组家庭成年照护成员照顾的老人则没有得到这项服务。在这项研究中收集了照护接受者和照护人员的个人信息，照护服务的类型，双方的健康状况和生活质量，以及照护人员的工作状况。

研究结果表明专业的居家养老照护能够提高家庭照护成员和老人自身的生活质量。在这项研究中，接受专业居家养老照护的老年人看医生的频率降低。总体来看，得到专业居家养老照护的老年人平均每年看医生的频率为12.5次，没有得到专业居家养老照护的老年人则为16.6次，前者比后者降低了25%。这一数据在心血管病老年患者身上分别为18.5次和23.5次，前者比后者降低21%；在患有有关节炎的老年人身上分别为19.7次和22.2次，平均降低11%；患有阿尔兹海默症或其他痴呆症

的老人得到专业居家养老照护所产生的影响最为显著，与未得到专业居家养老照护的阿尔兹海默症或其他痴呆症的老年患者相比，两者平均每年看医生的次数分别为10.2次和19.2次，前者比后者平均降低47%。

（二）居家养老服务的专业价值

专业的居家养老服务在中国还是一个新的概念。护明德的照护员是将照护员和其他人区别开来的重要因素。我们的照护员不是保姆，他们都是接受过专业培训或者持有专业资格证的专业人员。我们的照护人员在培训过程当中需要了解人在衰老过程当中所经历的身体上的变化，如何与所照护的对象建立良好的关系，并确保他们的安全；技能培训涵盖个人照护，协助移动，如厕等方面的护理内容。同时还会针对特殊领域做专门的培训，比如协助老人增加关节活动度，维持老人自身平衡感，或者中风后康复运动的培训。无论一名照护人员需要完成什么样的工作任务，最重要的是他们都富有同情心，可靠并且做到专业。

护明德居家养老走的是一条专业创造价值的路，这也是长城物业集团一直秉承的企业价值观。社会的发展科技的进步带动生活水平的提高，人对服务的要求决定了服务质量必须不够改进追求卓越，能否创造价值将是衡量服务的重要标准，护明德居家养老已经在长者服务的路上超前独行。现在中国的老龄化大潮已势不可挡，养老服务已成为长者最亟需的一环，护明德居家养老作为养老服务创新的新型模式，正在探索出一条适合中国国情和本地化民情的居家长者服务运营模式，并将为养老服务产业培养和储备一批批专业养老护理员。护明德居家养老有着自己的使命：To make a difference in the lives of the seniors we server（让长者的生活更加精彩），让全中国的长者都能享受到专业服务带来的更加精彩的晚年生活。