

特约单位

北京民力健康传播中心
Beijing MinLi
Health Promotion Center

颐家(上海)医疗养老服务有限公司： 科技赋能 智慧康养托起幸福晚年



2023年上海颐嘉护理站蝉联“五星长护险服务机构”称号。

■中国城市报记者 张永超

近年来,随着大数据、人工智能等新一代信息技术的发展,越来越多的智能产品及服务走进人们生活,在为老年人提供高效便捷康养服务的同时,让居家养老、社区养老更有温度、更具品质。

作为智慧康养赛道的“优等生”,颐家(上海)医疗养老服务有限公司(以下简称“颐家”)利用大数据、人工智能、语音识别等高新技术,构建以科技康养服务和家庭健康管理为中心的一体化服务体系,通过不断推进智慧康养监管平台建设、创新康养服务新模式等,走出了一条独特的企业创新发展之路。

向“智慧”借光 创新康养服务新模式

“您看这个大屏幕,各种康养标准化服务、专业人员护理进度等信息一目了然。”颐家现场工作人员介绍道,在智慧康养服务云平台,排泄护理、到家助浴、协助进食、口腔清洁……老人的护理进度一目了然。

日前,颐家发布了基于10年居家医养运营和服务实战经验形成的创新康养模式——“SCL (Servicer Cooperation Links) 居家康养服务协作网络”,其中包含颐家两大核心数字技术即智能康养服务体系即“爱载Carelink+”和服务过程数智化监管系统即“AHC”。

“传统康养服务主要依赖前端服务人员自身的认知和技术水平,在这种模式下很难实现标准化服务的高效和大规模复制。而通过‘爱载Carelink+’系统,则能够帮助服务人员更快更全面地采集用户数据,录入系统后可以智能化生成康养

口碑。”91岁高龄的杨爷爷享受颐家提供的上门护理服务已经10年了,最具有发言权:“照护师帮我买菜、做饭、洗脚、按摩等,带来优质的生活护理,顶好的。”

杨爷爷常常说他是“第一代颐家人”,从2013年颐家在上海市长宁区创立到如今在全国各城市“遍地开花”,从最初单一护理服务到现在完善的科技康养产品体系,他是颐家康养服务的亲历者、见证者。

科技对颐家的增长速度和

通过数字化、智慧化,既实现了康养服务的专业化、标准化和规范化,也极大降低了服务成本,从而打开了康养服务的自费市场。

王振涛介绍:“颐家秉承着‘医护康养一体化’的发展模式,借鉴美国成熟的PACE模式(即‘长者护理全包计划’),针对每一位用户的医护康养需求提供一个整体方案,然后围绕这个方案配置服务,这和传统的配置方式有所区别。”

首先,传统的配置模式没有统一整合医疗资源,成本较高。而颐家将所有服务通过专业化的医疗、IT与算法团队进行整合,通过三支团队共同协作,形成底层服务模块,再通过系统针对每位用户生成定制化方案。生成方案后,每一个环节每个人只用负责具体的操作模块,这种系统生成的方案一致性相对较高、更加稳定,同时能够根据数据进行迭代。另外,模块的标准化也意味着每个环节的服务更加容易,减少了沟通成本与协调成本。

“因此,就服务标准化规范化来说,颐家采用了一套系统整体的标准化生成方案,再把它拆成模块给到每一位工作者,从而实现服务的标准化与规范化,推进医养康护的发展。”王振涛说。

家住广州市白云区78岁的魏爷爷是颐家智慧居家康养的受益者之一。2010年,魏爷爷突发脑梗塞,导致右侧身体活动不灵、肢体无力,日常吃饭、穿衣、起床等活动需要辅助,外出也要轮椅助行。老伴由于照护魏爷爷过度劳累,落下了腰肌劳损的毛病,常年饱受疼痛的折磨。

今年3月,介入治疗术后颐家为魏爷爷制定了个性化的康复治疗计划,每周上门指导其进行康复训练,并借助微信小程序给家属推送训练报告和“家庭作业”,方便家属实时了解康复情况。经过几个月的康复治疗,魏爷爷身体状况有了明显改善,部分恢复自主坐立。日渐恢复的身体机能让魏爷爷看到了康复的希望,人也变得日益开朗,其老伴高兴地说:“现在家里气氛活跃了,我的照护负担也减轻了不少。”

专业照护 用心呵护老年人幸福晚年

人才是企业竞争和发展

的第一资源,也是衡量一个企业竞争力强弱的重要组成部分。

每天清晨,天刚蒙蒙亮,广州市天河区的梁婆婆家里就会出现一个熟悉的身影,帮助老人清洁个人卫生、协助老人锻炼身体、陪伴老人聊天谈心、记录老人身体状况……颐家护理站的照护师陈素娟有条不紊地开始忙碌的一天。

对于已经从事养老护理行业3年多的陈素娟来说,要成为一名优秀的照护师并不是件容易的事,除了参加颐家提供的岗前培训和护理指导培训外,工作之余她还会通过书籍、网上护理视频努力自学钻研养老护理技能,去年通过自考顺利拿到了推拿证书。

“一个专业的照护师必须是‘全能’的,只有具备够硬的护理知识,熟悉各项技能,才能为老人提供周到、贴心、满意的服务,老人的家属才能放心。”陈素娟说。

照护师是一份可进步、有温度的职业,对此感同身受的还有上海颐家安护理站的男照护师李昌彪。

今年49岁的李昌彪是一名退伍军人。在颐家工作的4年来,李昌彪始终保持“零差评、零投诉”的记录,得到了客户的一致肯定与好评。

“照顾老人是个良心活,照顾好了我心里踏实”。说到照顾老人,李昌彪说,专业的护理服务是一方面,还有一方面是需要为老人提供精神上的服务,经常和老人沟通,明白老人的诉求,才能真正守住老人稳稳的幸福。

不仅是颐家的照护师们心中有火、眼里有光,为了守护服务对象的健康,颐家配备了由具有专业资质的康复师、认知干预师、护士等组成的颐家专业医养团队,为老人带来了专业、品质的医疗级服务,获得了广泛好评。

“颐家一直注重人才队伍建设,在引进优秀人才的同时,也在不断完善人才培养工作,根据人才的不同特点和成长规律,进行针对性培养。”王振涛表示,未来颐家将会为集团人才提供更多的培养平台,为颐家高质量可持续发展储备人才,推动颐家综合实力不断提升,为更多家庭提供品质康养服务。【图片由颐家(上海)医疗养老服务有限公司提供】



颐家(上海)医疗养老服务有限公司工作人员通过开展益脑康乐活动,与上海市静安区乐龄坊的老年人“交朋友”。

方案,最终实现高品质服务的大规模生产和复制。”颐家创新业务负责人刘彬解释。

“AHC”则是颐家将5G和AI与传统康养服务相融合,独立研发并建立的数字化监管系统,主要针对居家康养服务在服务流程监管上存在困难、缺乏有效的监管手段等问题,以JCI(国际医疗卫生机构认证联合委员会)居家康养服务标准化规范为基础,集面部识别、声纹识别、数据存储分析等功能为一体,实时把控服务流程每项环节,经过长期运用,目前已成功成熟运营。

颐家集团创始人、董事长兼总裁王振涛表示,截至2022年底,SCL协作网络已经落地23个城市,印证了颐家数字化康养体系在不同城市复制和落地的能力。今年,颐家还将进一步拓展100个城市合作伙伴。

值得关注的是,近年来颐家先后获得“智慧健康养老应用试点示范企业”“五星长护险服务机构”“5A级社会组织”等各项荣誉。

“金杯银杯,不如老人的

增长确定性提供了有力支撑。王振涛总结颐家的发展经验时说:“10年来,颐家通过数字化和智能化建设,提升一体化闭环平台价值,优化专业化的医护团队的管理和运营,保证服务质量交付的一致性,增强了客户黏性。另一方面,基于大数据分析,颐家能够从客户需求出发,打造千人千面的个性化服务模式和产品解决方案,进而保证了颐家能够精准找到潜力巨大、盈利模式好的发展方向和业务模式。”

业务创新 助力医养康护新发展

“床位紧缺、费用高昂、治疗时间长、家属难以兼顾等困难,让居家康复成为大部分家庭的选择。然而,若没有专业的康复服务,很多老人的康复之路会‘越走越窄’,容易错过康复的黄金时间,使病情恢复延缓甚至变差。”刘彬表示。

颐家近年来在长护险和商业保险之外,积极探索出了更多的自费康养业务。2020年,颐家推出智慧居家康养体系,