

探寻银发经济的“浙江密码”① 解密康养领域“海底捞”式服务



老人玩套圈游戏。

见习记者 熊方嘉 文/摄

昨天9时30分,记者来到杭州熙鸿立春康养中心,一进门便目睹了一场“意外”。衣着整洁的王奶奶拎着行李箱激动地冲向大门:“我要回家!你拦着我干什么?”她的声音带着颤抖,甚至抬手打了挡在门前的保安。我的心一下子揪紧了。

此时,工作人员小李快步走来,没有一丝慌乱。她轻轻接过老人手中的行李箱,柔声说:“王老师,今天的课不是下午吗?咱先休息会。”小李将王奶奶带到沙发坐下,与她聊起教学往事。王奶奶退休前是一名教师。随着交流的深入,王奶奶的注意力被成功转移,情绪渐渐平复。

王奶奶是一位认知症患者,类似突发事件时有发生,而工作人员的沉着也并非偶然。

无微不至的服务体验、如影随形的情感关怀……“海底捞”式服务火到了浙江康养领域。近日,记者走进杭州熙鸿立春康养中心观察、体验,探访温度背后的浙江养老密码。

该机构是由省属国企——浙江省健康养老集团全资打造的省级康养联合体示范项目。

服务专业周到 注重提供情绪价值

作为国企,浙江省健康养老集团肩负着履行社会责任、保障民生福祉的核心使命。因此,在康养机构的运营、管理中,坚持的是沉下心来的长期主义策略。比如,持续研发对认知症长者有效的非药物疗法活动体系;通过星级评定体系,让护理员清晰看到“从持证上岗到星级晋升”的职业发展路径。

在这种长期主义的坚持下,杭州熙鸿立春康养中心才能为老人及其家属提供专业、周到,且情绪价值满满的照护服务。

除了应对突发情况的标准化应急预案,在看不见的地方,还有“黑科技”默默守护。

“智慧照护系统已融入我们的日常服务。”杭州熙鸿立春康养中心院长仇媛媛说,不仅有24小时睡眠监测仪,实时监测长者睡眠与健康数据,还有触手可及的急救呼叫设施,随时响应突发情况,让护理团队能够精准掌握老人状况。

情绪价值则体现在无处不在的人文关怀中。

当天下午,20多位老人在活动室参与套圈游戏。我惊讶于游戏中一位老人打破规则的行为,护士赵青却欢呼着鼓掌:“太棒了!爷爷您这是发明了新玩法。”护士长李朋说,在这样的情境中,快乐比规则重要。

老人安心生活 家属放心托付

在这里,我感受到,所谓“海底捞”式服务,就是通过将日常照护、康复训练、生活协助及心理关怀等多项服务模块紧密相连,打造闭环服务体系。

浙江省医疗健康集团(浙江省健康养老集团)相关负责人表示,集团按照“医一康一养”与“居家一社区一机构”两个“三位一体”服务模式,积极在全省各地布局康养联合体项目,熙鸿立春杭州康养中心是其中一个旗舰店示范项目。关于两个“三位一体”,一是医康养“三位一体”,集团旗下拥有全省最大的国企医院体系,依托自身医疗、康复资源,同时链接第三方医疗、康复资源,为康养服务提供专业“医”疗支撑,在医疗服务、康养服务场所之间实现转换,形成医疗、康复、养老服务的闭环管理。二是机构、社区、居家“三位一体”,以杭州熙鸿立春康养中心为例,依托机构,运营周边9个社区居家养老服务中心,开展助餐、助洁、助医、助乐等多元化社区为老服务;同时,为周边200户家庭提供长期护理保险等居家上门服务,形成了机构、社区、居家三个不同服务场景的一体化管理服务闭环。

“我们集团的特色是医养结合,专业医疗支撑康养服务;同时康养服务从机构延伸到居家,打造没有围墙的养老院,让老人安心生活,家属安心托付。”集团相关负责人如是说。

五年成绩单 |

千亿商机惠银龄

浙江在“十四五”期间养老产业发展的一个关键转向:即从政府托底保障向市场化、多元化、高质量发展迈进。其间,通过理论创新引领(政府与市场关系重构)、政策精准供给(扶持社会资本)、市场细分定位(聚焦CCRC持续照料养老社区等高端产品),成功激发了社会资本投资养老产业的活力。

核心成果体现在:资本结构优化,社会资本已成为养老产业的投资主体。供给质量提升,高端业态从有到优,为老年群体提供多元化、高品质养老选择。产业能级跨越,养老从单一“照顾”服务,升级为融合医疗、健康、科技、文化、金融的“康养产业”,真正推动了银发经济的快速发展。

“十四五”以来,浙江省社会力量在养老领域的投资额持续增长。据不完全统计,2021年至2023年,全省引入社会资本投入养老产业的资金规模累计已超过数百亿元。仅杭州市,在“十四五”中期就已吸引社会资本投资养老服务业超100亿元。

同时,浙江已成为国内高端CCRC项目集聚地之一,引入包括泰康之家、亲和源、绿城养老、大家保险等众多知名品牌。

这些项目主要面向中高收入老年群体,入门门槛(如入门费、会员卡)通常在几十万至数百万元人民币不等,由此可见银发经济的巨大市场潜力。

此外,以泰康之家·浙园为例,其建设和运营还为当地创造大量就业岗位,并拉动医疗、康复、餐饮、物业管理等一系列下游产业需求。

这些探索不仅让中高收入老年群体受益,更重要的是,为整个养老行业树立了服务标杆、积累了运营经验、培育了专业人才,从而间接推动了全省养老服务水平的整体提升。