

多元服务模式+政府购买服务 “都好养老”探索产业化之路

“老人家,你在这里住了多久了?生活还习惯么?”前天上午,省民政厅副厅长杨薇一行走进南岳都好养老养生公寓内,调研养老事业。得知来自株洲、年近八旬的龙飞老人住在这里住了8年,杨薇连连称赞,并祝老人身体健康。随着老龄化社会的到来,养老产业市场化已成为必然趋势。如何抓住这一风口做大市场,兼顾老人的身心健康,成了众多养老机构思索的问题。而从高中历史老师转身成为养老产业创始人的王飞照,8年来在衡阳、南岳、益阳、广州等多地开设养老机构,大力推行“多元化”养老,或许可以成为一个参照样本。



▲选择旅居养老的老人们外出旅游时的合影(资料图)

“玩一天休一天,什么都不操心”

“安全、不累。”这是77岁的胡应荣在贵州旅居的最大感受。胡应荣是株洲人,2013年入住南岳都好养老养生公寓,从此对都好“情根深种”。今年7月,她随都好团队去了贵州一个旅居点旅游,“半个月包吃包住,一千多元,很划算,玩一天休息一天,什么都不操心,很舒服。”

记者了解到,此前,胡应荣已跟随都好团队去了哈尔滨、西安等多地旅游养老,“他们在不同城市都有布点,我们可以去不同的地方旅游,我在南岳也有床位,如果要出门旅游,工作人员会把我离开期间的床位费退给我,将床位腾给其他人用,很灵活,照顾了不同需求的老人。”

事实上,在入住都好之前,胡应荣也接

触过不少养老机构,“有的设备简陋,连基本的娱乐场地设施都不够。还有的听起来很诱人,但未能提供相应的服务,感觉不靠谱。”在经过多番考察后,她最终选择了都好。

“只要打个电话,都好的人就来了。”入住都好5年,胡应荣感受最深的是都好的服务,“每年春节前,都会有工作人员询问我们是否需要给家里打扫卫生。”胡应荣笑着说,以前自己总是婉言谢绝,近年来因为年纪渐长,连续3年都是都好的工作人员上门帮她家打扫卫生。更有趣的是,对门邻居看到后,当年就报名入住都好养老机构。“朋友做手术,托都好的工作人员收拾房子,工作人员细心到连窗外台的花都给搬进来了。”

针对不同需求,推出8个养老服务模式

“养老不是给老人安排三餐饭一张床就可以了,要根据不同老人的需求,提供相应的服务。”王飞照介绍,都好养老(集团)从2009年开始涉足社会养老,到现在已经推出了8种养老服务项目:医疗养老、旅游养老、异地养老、连锁养老、田园养老、居家养老、社区养老、宗教养老,总称为“都好多元化养老”。“像胡阿姨就适合旅游养老,既丰富了老年生活,又不会太累。”

针对不同养老模式,都好集团会开发、建设服务条件相吻合的养老养生公寓。如在南岳衡山、浙江千岛湖、广西桂林和巴马、

青岛崂山、山东威海、哈尔滨北大荒推出异地、连锁、旅游养老服务;在株洲云龙新区的美丽乡村推出田园养老服务;在广州花都推出中医医疗养老服务;在衡阳城区推出居家、社区养老服务;在湘阴汜口古镇千年寺庙旁边推出宗教养老服务……

目前,每一种养老服务项目至少建设了一个与之相适应的养老基地,每一个养老服务基地都培养了一个专业的养老服务团队,这种灵活的“多元化”养老服务模式给予了老年朋友更多的选择。

产业化+政府购买服务

如何在现有基础上做大做强?王飞照探索出了自己的模式:做好服务,做大做强,产业化发展,同时对接养老政策,承接政府购买服务。

“保证足够的床位数,提供丰富的服务。”作为先行者,王飞照并非一味扩大规模,“每个基地控制在100至500个床位之间,这样才好把控风险。”同时,王飞照也适时为老人引入消费观念,以消费拉动发展,“全国连锁经营,与有资质、有实力的外地养老机构抱团发展,老人们的选择也更多。”

(记者 高玲)



▲王飞照在2016年中国海峡两岸高峰论坛上讲话(资料图)

与市二医院合作 “都好蛟龙”老人入院有绿色通道

本报讯(记者 高玲)为了保障老人身体健康,都好集团旗下株洲子公司湖南蛟龙都好服务有限公司与株洲市二医院签订合作协议,一旦老人身体出现意外,如果没有堵车,救护车20分钟内就要赶到,同时,医院为患病老人开通“绿色通道”,及时让老人就诊。

“我们去年下半年签订了合作协议,目前医院每周都会派医生去公寓给老人做义诊,主要是测血糖量血压,每半年为老人做一次免费彩超检查。”市二医院社会工作部部长刘雪松介绍,到目前为止,公寓老人还没出现过急救案例,“他们平时的医疗、安全服务应该做得不错。”

王飞照介绍,除了与市二医院合作,公司还对护理员进行了专门培训,“上岗后参加培训,定时会考核,确保医疗服务做到位。”



▲南岳养老公寓夜景 受访者供图

公司名片

湖南都好养老(集团),前身为湖南都好科技有限公司,总部位于长沙市芙蓉区五一大道中天广场行政公馆,主要从事老年公寓的咨询、管理及经营,连锁养老机构的投资、建设及运营;医疗设备的研究及技术转让、投资管理;室内装饰工程的设计及施工,农、林、水、牧产品的加工与销售;旅游项目的开发。集团目前下辖湖南都好科技有限公司(长沙)、湖南都好装饰建筑工程有限公司(长沙)、醴陵都好之家养老服务公司、湖南都好养老株洲分公司、湘潭分公司、衡阳分公司、长沙分公司、湖南益阳都好养老产业服务有限公司、南岳都好养老养生公寓、株洲都好蛟龙寿星家园老年公寓、湘阴都好观音阁禅养院、都好品竹居养老养生公寓、都好桃花江养老养生公寓等10多个子公司。



在中消协发布的“2017年十大消费维权舆情热点”中,虚假宣传、天价售卖老年人保健品成为十大消费维权热点之首。在一场场保健品骗局中,老人们为何屡屡心甘情愿被“忽悠”?

老人有间歇性失忆,却对“上课”地点记忆犹新

“福鑫大厦20楼和24楼,家润多15楼,汉华国际16楼……”已快80岁的退休女职工易娣,在过去几年常常会间歇性失忆,却对这些“上课”的地点记忆犹新。

易娣的家在一个几乎全是退休工人的居民小区,她和老伴每月都有退休工资。6年前,在朋友的带领下,易娣参加了一个保健品推介会。此后几年,这成了她最大的乐趣,“一般都是哪里有什么保健品推介活动,谁知道了就会通知其他人一起去。”几年下来,易娣已把市中心保健品公司走了个遍,她胸前经常挂着一个蓝色挎包,也是某个保健品公司赠送的。

如今,在易娣家几十平方米的昏暗屋子里,桌上、地上放着的各式保健品堆积成了一座座小

山,还有说不上名字的养生枕头、养生洗脚盆、养生按摩仪等各类保健仪器,家里几乎没有下脚的地方。

83岁的宋爹爹和易娣一样,也对保健品痴迷。他最常去的是位于平和堂大楼的一家保健品公司,“一层楼几乎都被公司包了,每次开会去不同的房间,有些老人颤颤巍巍拄着拐杖都要去。”

易娣和宋爹爹是株洲众多老人生活的一个缩影。截至2017年底,株洲有60岁以上的老年人口74.07万,占全市总人口的18.15%,老龄化程度在湖南省排前列。在养老问题形势严峻,医疗资源供需不足,子女关心不够的背景下,不少老人病急了不相信医院,而是寄希望于保健品。

“销售员说这产品能治肝癌,我买了试试运气”

易娣和宋爹爹都患有高血压、冠心病等多种疾病。“老年人往往多病共体,主要包括高血压、糖尿病、冠心病等,有些还伴有失眠、头痛、腿脚疼痛等。”市中心医院体检中心一名医生说。

通常,这些疾病很难完全治愈,只能依靠各种药剂控制病情。渴望身体健康的宋爹爹一直想着把这些病治好,“我不相信医院,去医院做个检查,吃点药,似乎有点用,但过段时间仍复发。”

易娣也认为,每次去医院检查不仅花费高,且几分钟就完事了,医生没有耐心听老人详述病情。跟亲人说多了,会被嫌太啰嗦。

2017年,我国医疗机构共接诊了79.3亿人次。巨大的数字意味着,分摊到每位患者身上的诊疗时间寥寥无几,实际情况往往是“医生不抬头的3分钟问诊”。

同时,随着人均预期寿命增长,需要医学照顾、护理的老龄阶段也较长。记者从市民政局了解到,全市共有养老机构142家,各类养老床位22324张,每千名老人拥有养老床位数30.14张,养老床位仍有巨大空缺。

保健品推销员正是钻了这个“耐性的空子”,博取老人信任。

去年,易娣的老伴在医院被查出肝有问题,因无法确诊是否为肝癌,医生建议他去长沙湘雅医院做检查。

“做一次检查要7000元,还不能报销,加上其他费用,太贵了。”虽然陪着老伴去了长沙,但两人权衡之下还是没有做检查,而是回到株洲,在福鑫大厦24楼某保健品公司购买了2000元保健品。

易娣说:“保健品销售员说这个产品能治肝癌,我买了试试运气。”

注销公告

湖南轩翌机电设备有限公司拟向工商部门申请注销,公司已成立清算小组,请有关债权人于45日内来公司办理相关事项。
清算组负责人:朱智敏
电话:15367153336



▲保健品公司经常组织老人开展唱歌等联欢活动,老人们对此感到很“温暖” 受访者供图

“我一次次下决心不买了,结果每次都再买一次试试”

易娣对“试试运气”似乎乐此不疲。

事实上,虽然多年来已吃了数万元的保健品,易娣的各种疾病并没有好转,“我下了很多次决心,买完这最后一次就再也不买了,但每次去参加推介会,在保健品销售员的吹嘘、鼓动下,我就想再买一次试试。”

记者注意到,易娣购买的保健品大多是四川厂家生产的“口服液”和“熊胆粉”,且都是高价。说明书上写着不能代替药品使用,只能增加免疫力。

购买大量保健品让易娣的日子过得十分拮据。过去几年,她每天在小区里捡拾废品,在菜市场买个白菜都要和摊贩讨价还价半天。但省下来

的钱还不足以支付保健品费用的零头。

宋爹爹花数万元购买的主要是一些“胶囊”、“维生素”、“钙片”,价格同样不菲。2017年5月,宋爹爹吃了8粒胶囊后出现心跳加快、血压升高的症状,就去省中医院就诊,医生建议他不要再吃。

高价购买的保健品浪费了可惜,宋爹爹把服用量降了一半,没想到2017年12月,他又出现心跳加快、血压升高的症状。邻居赶紧将他送到中心医院,这次,宋爹爹住院治疗了9天,花了9000元。

面对记者,宋爹爹说:“我身体还可以,以后不买了……”

“我买的不是保健品,而是销售员的‘服务’”

易娣有两个儿子,提到他们,老人的眼角泛起了泪光,“感觉和没有儿子一样。”

两个儿子一个在外地,一个在本地上班。“在本地的这个儿子,如果我不叫他,他根本就不来家里看看。”易娣说。

几年前,儿子购房时,因“投资”被骗,又花光积蓄购买保健品,易娣无力支持,导致了双方的隔阂。这种隔阂遗留到了下一代。一次,孙女找易娣要钱买东西,易娣说没钱,孙女回了她一句:“买保健品你就有钱!”

最新统计显示,截至2017年底,中国60岁以上老年人口达2.41亿,在这2亿多的老年人中,有近一半独居或空巢。

事实上,记者采访接触到的购买保健品的老人,大多是独居或者空巢。在保健品公司,很多老人找到了子女无法给予的“归宿感”和“亲情”。经常

购买保健品的刘爹爹说:“保健品公司比家里还温馨,那里经常开联欢会,老人们一个接一个上去唱歌,一片欢声笑语,因此我们都愿意去。还有老人认销售员当干儿子呢!”

易娣则告诉记者,在保健品公司,销售员扶她走路,给她按摩捶背,还会嘘寒问暖。

市食药监局化科江主任说,只要对身体有好处,多贵的保健品老人也愿意买。而不法商家正是看到老人需要有人倾诉、有人陪伴的心理需求,组织各种活动,投入大量情感,让老人掉入圈套,自觉自愿购买各种保健品,“一个老人告诉我们,他买的不是保健品,而是销售员的‘服务’。”

只是,这些看似美好的“亲情”,脆弱得像纸一样,一捅就破。易娣说:“有一次,我在家润多16楼参加保健品推介会,在确定我不买产品后,销售员马上变了态度,一副爱理不理的样子,还骂人。”