长期照护服务体系的品牌这样炼成

专访山东普亲养老服务有限公司总经理冉树玲

从一个企业名称，到一个企业品牌，是普亲通过对中国长期照护服务体系的探索、实践和推动来实现的。如今，普亲作为中国长期照护服务的知名品牌，已经在全国各地全面发展。

随着山东养老服务业的转型升级，普亲也在山东当地开始落地项目。记者专访了山东普亲养老服务有限公司总经理、济南市最美养老领航人冉树玲，听她讲述普亲的品牌建设之路。

文/陈玮

记者:尤其是近几年,不少国内的养老品牌在山东落地,“普亲”就是其中的代表。您觉得在众多品牌中,“普亲”的特点是什么?目前的发展情况是怎样的?

冉树玲:普亲集团成立于2008年,是中国长期照护服务体系的探索者、实践者与推动者,致力于为中国失能失智老年人提供专业、优质的长期照护服务。

经过多年发展,普亲已形成以社区型长期照护机构为主体、以连锁化运营为手段、以专业技术为支撑的长期照护服务体系解决方案,并在湖南、海南、福建、山东、山西、浙江、北京、江西、江苏、安徽等十余个省市落地。目前,普亲运营及筹建的长期照护机构30余家,床位数突破5000余张,成为面向失能失智老年人的全国连锁养老品牌。

记者:作为中国长期照护服务体系的探索者,“普亲”探索出了哪些模式?

冉树玲:“普亲模式”主要特点是“嵌入式”、“护理型”、“专业化”、“智能化”、“标准化”和“医养融合”。

具体来说,采取“社区嵌入式”建设。通过利用社区空置的公建配套开设50-200张床位的小型社区养老机构,依托机构专业服务能力向居家辐射,构建15分钟长照服务保障网;聚焦失能、失智人群。面向失能失智刚需家庭,提供优质、平价、专业服务;建立新型人才培养体系。创立普亲长期照护培训学院,在全国8个城市设立实训基地,可同时容纳4000名学员,并与国内近20家高职院校建立合作,为其提供课程体系设计、师资力量培训、产学研一体化等服务;依托智能化科技养老。将移动互联网、物联网和智能终端运用于居家养老领域,通过智能化养老科技手段,实现社区机构、居家老人、子女的实时互动和养老服务资源的有效配置;通过标准化建设实现连锁化复制。从机构选址建设、设施设备配置、运营团队组建培养、护理服务流程、评估标准等方面形成一系列标准化管理体系,实现了机构的快速复制和服务管理的统一。

整合医疗资源实现“医养融合”。搭建三级医疗保障体系。第一级,机构内配置执业医师;第二级,内设医务室或与社区卫生服务中心合作;第三级,与机构周边二、三级医院合作。

记者:“普亲”通过这些年的探索,形成了自己的模式。那么“普亲”的核心竞争力是什么?是什么支持其可以做成养老服务业的知名品牌?

冉树玲:首先,普亲是国内率先聚焦长期照护细分市场的养老服务企业,业务覆盖区域、机构数量、养护型床位数在行业处于领先地位,是国内为数不多的全国性养老服务连锁企业和知名品牌。

普亲形成了可复制的商业模式,定位精准、服务专业化、收费大众化、轻资产经营方式实现企业低成本快速扩张。

普亲养老人员正在对老人进行能力评估。

优秀的运营管理团队,也是企业重要的核心竞争力。普亲高管团队行业经验丰富,兼具国际化视野与本土化实践经验,综合实力业内首屈一指,具备80-100家连锁养老机构的运营管理能力。

普亲拥有完善的标准化管理体系,历经4次迭代,已形成运营管理、连锁管理、人力资源、服务礼仪等四大板块的标准化管理体系,保证每一家机构统一品牌、统一管理、统一服务。

此外,普亲拥有领先行业的专业研发能力与中南大学、“介护之慧”及台湾长照协会、台湾技职研协会等多家高校和机构建立战略合作伙伴关系,技术积累走在行业前列。此外,多次承接民政部、发改委、卫计委等部委的标准制定、课题研究及试点示范工程建设。

除了长期照护服务,普亲养老产业链整合能力日益凸显,在康复辅具、智能化养老科技、康养旅居、远程医疗、健康管理等核心细分领域已广泛布局。

记者:未来普亲集团的发展规划是怎样的?山东普亲养老公司有什么布局,目前有无明确的发展规划?

冉树玲:普亲集团计划运营机构达到100家、床位数突破数万张,成为国内长期照护领域龙头企业,行业百年名牌。一个企业把名称做成品牌是一个艰辛的过程,在当下养老服务业转型升级的大环境下,十年间普亲取得今天的成绩,是领头人唐文湘董事长带领团队由小变大,由弱变强。发于心,践于行,不仅是普亲的宗旨,也是我们的动力。作为山东人,成为普亲养老在山东市场的开拓者,感到责任重大,目前省内已经落地了两个项目。济南普亲金悦养老院正在运营当中,济宁市社会福利中心正在筹备,两个项目加起来一共1100张床位。此外,潍坊、临沂、威海等地也即将落地优质项目,五年内,普亲在山东努力突破运营床位5000张以上,遍布省内多个地市,为更多山东老年人带去普亲优质的服务。

老人来到这儿,像是到了家

济南普亲金悦养老院给失能失智老人一个专业温馨的居所

文/陈玮

位于济南104国道的济南普亲金悦养老院,是普亲在山东落地的第一个养老机构项目。在长期照护方面的专业,让这个养老院成了老人的一个“家”。很多外地的老人也慕名而来,在这里享受“家”的服务和专业的照护。

安定:让家人头疼的“失智老人”在这里能自理了

走进济南普亲金悦养老院,正值下午,在二楼的活动区域,十几位老人们凑在一起看着电视聊着天,不时发出阵阵笑声。这里的老人见了生人,都笑着主动打招呼,不管是失能老人还是轻度失智老人,都愿意跟别人聊天。

老人精神状态的良好,跟这里专业的服务是密切相关的。每天早上,都按时跟老人做康复操,每天的饮食都有严格的营养搭配。老人们的活动用餐,以及老人的护理,都有严格的标准。而在一楼护理区域的黑板上,都写上每位老人的个性化需求。比如哪位老人不能吃甜食,哪位老人的馒头需要加热,哪位老人不能用盐,都记录得清清楚楚。

老人正在进行康复训练。

院里有位80多岁的赵大爷,很多人还记得他刚来的情景:由于老年痴呆,大便经常弄得整个走廊都是,走着走着就开始拉尿,护理员就跟着他后面收拾着。

后来有专门的护理员贴身照顾赵大爷,一点一点教给他大小便应该去哪里,每天定时让他进行活动,三餐按点供应,让他把时间利用好分配好,渐渐地,到了点赵大爷就知道要做什么,吃饭、如厕也能自理了。

“以前他儿子照顾他导致身体都拖垮了,现在看到老人在这里恢复这么好,一家人都很高兴。”济南普亲金悦养老院院长助理、刚刚获得济南市第二届“最美护理员”的冉倩倩说。

安全:24小时医护人员值班 适老化设计让老人更便利

济南普亲金悦养老院共有三层,分为失能护理区和失智护理区,每层楼都有密码推拉门,保证老人的安全。每层楼都配合专门的护理区域、卫生区域和活动区域。在每层楼的走廊两边,都安装了扶手,方便老人走路。

在活动区域配备了护士站,还有电视、老人玩具等设施。每层楼的淋浴间,都采用老人专用的淋浴座椅,由专人帮助老人洗澡。而在老人的房间,床头、卫生间都安装了报警器,老人不舒服可以随时按铃,护士站的人员就会第一时间赶来。而老人的床也是专门为老人设计的,通过按钮可以进行调节,方便老人起身。

为了保证老人安全,在济南普亲金悦养老院,24小时都有专门医护人员值班。护理员任超远就长期在养老院里住,即便不是他值夜班,老人半夜有情况,他也随叫随起,及时为老人处理突发情况。

安心:人性化服务 让老年人找到家的感觉

在济南普亲金悦养老院,给人印象最深的,是这里并不像一个养老院。被子枕套都是温馨的颜色和家居的样式,门帘都是卡通的样子。在这里,护理员都称呼老人为“老王”“老张”,像极了一个大家庭。

养老院非常注重保护老人的隐私,每张老人的床周围,都安装了帘子,让老人有私密的空间。洗浴间也都用帘子隔开,每个老人都是自己专属的衣柜,放置私人物品。而在服务上,医护人员跟老人的关系,更像是亲人。除了日常的护理,医护人员还经常跟老人聊天,沟通,陪着老人去院子里,在向日葵的围绕下晒太阳。有位因脑瘤手术而卧床的老人,刚送来时成天郁郁寡欢,而护理员们经常推着轮椅陪他到处逛逛,每天陪他说话开导,并且帮助他康复,渐渐地老人比以前开朗很多,也主动找人聊天了。

在济南普亲金悦养老院,还有不少“90后”护理员,他们经常能把老人逗笑。可他们的服务却丝毫不因年轻而欠缺。任超远记得,有时到老人房间查房,碰到老人大便失禁,来不及戴手套就帮老人接住。“根本没有脏的概念,只要通过自己的努力让老人生活的更舒心,就是我们的目的。”

济南普亲金悦老年休养院
地址:济南市天桥区大桥镇马店十字路口西鼎瑞酒店院内
电话:15662669772 13706414552 18340078023

想要了解更多信息,可扫码看视频