



老有所养、老有所乐

上门家护师，改变宁波养老新格局

随着老龄化形势日趋严峻，何处才是老年群体的归宿、如何实现“老有所养、老有所乐”、养老产业如何适合社会发展，正成为当下的热门话题。

眼下，老年朋友需要的早已不仅是老花眼镜、拐杖、助听器等一些特殊生活用品。在经济全球化的背景下，养老正在突破传统家庭养老模式，在家庭、社区、市场化养老并存的同时，还出现了异地养老、“候鸟式”养老和生态养老等新模式。而在宁波，有一家企业，是这么创新的。

本版撰文 施忆秋



“柏庭家护”董事总经理洪哲民(中)

创新，源自自身的困扰

“炉香燕坐柏庭前，淡荡风清花柳鲜。”这两句话出自莲峰禅师语录，在宁波高新区柏庭家护信息技术有限公司董事长兼总经理洪哲民看来，这也是他理想中的养老状态。

作为一名土生土长的宁波人，洪哲民毕业于宁波镇海中学，美国哥伦比亚大学学成之后，则进入了华尔街进行投行工作。因为工作繁忙，经常要在几个城市之间来回飞，他不得不请来母亲到美国照顾孩子。在此期间，洪哲民切身感受到了中美两国的文化差异。在美国，90%的老人都选择去各种养老机构度过晚年生活，只有10%左右的老人选择居家养老。但是在中国，这个比例正好相反，绝大多数的老人都希望在家里和老伴和子孙一起安享晚年。

因为辛苦，老人身体出现了一些不适应，他急切希望能寻找到一些护理人员到家中照顾妈妈。在这其中，他也萌生了一个想法，是不是能建立一种上门家护的服务，既能为老人提供更好的照料，又能减轻子女的负担，让老人实现其自身所期望的日常生活。

洪哲民在工作中，一直和美国的高端养老机构有密切接触，曾经是美国一流高端养老品牌WaterMark合作董事。于是乎，他带着这样一个项目回到宁波，决心为养老事业带去一缕清风，希望将其最先进科学的高端养老管理运营模式和经验，通过项目投资和专业培训的方式引入中国，并加以本土化，适应中国老人的多元化养老需求。

专业的人做专业的事

“你们的家护师和保姆有什么区别？”洪哲民说道，他不是第一次被问及这个问题，可见大家对家护师这个概念还非常陌生。

根据不同的客户需要，“柏庭”提供八种不同的服务。一种适用于因疾病或是衰老导致部分丧失生活自理能力，部分日常生活需要协助的老人，为老人提供个人清洁、协助服药、饮食照顾、心理沟通等服务。而另一种则适用于丧失沟通能力、神志不清、长期卧床、丧失生活自理能力以及因为各种原因导致大小便失禁的老人，针对这一人群“柏庭”还提供生活照料(如饮食、清洁、排泄等)和基础护理照料(如服药、预防压疮、功能锻炼、心理沟通



等)全方位的护理照料。

据介绍，“柏庭”的家护师平均年龄大约在40岁左右，主要有三类人员构成：医学、护理专业的大学毕业生；原医疗机构中的医护人员；还有在医院里的社会护工。每一名家护师，都需要接受高密度的45天培训，培训内容则包括专业护理、家政管理、老人心理学、病理学等方面的内容。经过严格的考试及实操练习之后才能执证上岗。

洪哲民强调，一个合格的家护师应该是护士、服务员、心理辅导师三位一体的，提供身体和心灵上全方位的呵护和服务。“有些老人行动不便，多少会有些负能量情绪聚集，家护师同时要承担开解他们的任务，这就要求我们的家护师具有一定的心理学知识。”

“柏庭”的家护师需要五颗心：那就是爱心、耐心、细心、感恩之心、坚定之心。“我们的服务宗旨是：做专注于到家的养老护理服务，给老人家人般的呵护。这就对我们的家护师有着更高的服务要求。”从一份“柏庭”的家护师培训手册上我们可以看到，300多项的要求和指标，其细致远远出乎我们的想象。比如最简单的一个扶老人的动作就详细规定了在何种情况下，应该用哪只手扶老人的哪个部位，该用怎么样的力度。细小之处，方能见其用心。

当养老遇上互联网+

与一般的养老项目不同，洪哲民一开始就带着互联网+的思路做这个项目。虽然主营的是居家养老服务，但是公司注册的名字却是“宁波高新区柏庭家护信息技术有限公司”。

“我们的居家养老服务是通过APP来运作的。你可以在APP上下单、查看服务记录、进行服务评价，当然也可以通过手机在线支付。”这样看，似乎有点像“养老服务”版的大众点评网。

“在美国是订单式服务，所有的服务项目都打印出来，完成一项就打钩，最后按照服务项目收费。”洪哲民介绍道，这样的收费方式在美国可行，在中国是不行的。不论是老人还是他们的家属，都会觉得太过商业化，缺乏人情味。所以，我们就按照时间收费，根据不同的护理等级分为半天和全天。

洪哲民认为，随着科技的发展，服务行业也要与时俱进，通过智能手机来实现事先的服务预约、事中的服务监控、事后的服务评价和反馈，以及支付系统的整合，通过OTO(线上线下)真正达到了互联网与物联网的有机结合。

目前看来，他们的服务理念已经获得了宁波消费群的认可，正式上线2个多月来，“柏庭家护”APP已经被下载7000多次，岗位上的150名家护师需求频频告急。公司正在不断招新，严格培训新一批家护师来满足这个“供不应求”的市场。

老年经济不可小觑

据宁波民政局的统计，至2014年年底，我市户籍老龄人口(65岁以上)已达125.5万人，老年人口比例为21.5%。越来越多的家庭成为上有老下有小的“三明治族”，既要面对赡养问题，又要面对育小问题。让老人安享晚年，既是社会话题，也是经济课题。

洪哲民表示他十分看好宁波养老市场的未来，除了“柏庭家护”这个项目之外，公司正在东钱湖建立一个适合老年人的养老社区。养老社区占地约130亩，建成后设床位2000张。预计2018年底开始对外服务。这个高端养老社区还将拥有老年配套诊所、老年保健康复中心、休闲购物街、老年活动中心、高级养生会所、生态农场等，各种配套设施充分满足入住老人的娱乐、购物、医疗、护理等各种需求。

“在这里，无论您是需要长住或是临时疗养，无论您生活能否自理，我们都将妥善安排，为您提供一个健康舒适的生活环境，兼具养生、度假、休闲等功能。”洪哲民希望，“柏庭”能成为一个满足老年人精神文化需求的心灵家园，使“柏庭”真正成为老人颐养天年的好去处。”



柏庭家护服务号二维码



柏庭家护APP下载二维码