

落成！ 平安宁波 居家养老展厅 正式亮相

平安居家养老项目自今年3月登陆宁波以来，受到了甬城市民的热烈关注。截至目前，宁波已有334名客户正式成为平安居家养老体验官，其中79位达到退休年龄的长者已经开始体验居家养老项目的各类服务，开启美好的居家养老生活。

为了能让更多市民了解平安居家养老服务，宁波居家养老展厅10月开始正式对外开放。展厅设置6大区域，通过场景化的展示，将长者在不同年龄可能面临的养老痛点及平安提供的解决方案详细呈现，为客户打造沉浸式的现场体验，深入了解平安居家养老服务。



养老服务需满足的五大特性

9月15日，以南方财经全媒体集团为指导单位，21世纪经济报道与中国平安人寿联合出品的《中国居家养老发展趋势白皮书》(下称“白皮书”)正式发布，白皮书围绕中国居家养老趋势的发展进行了详细的研究分析。

据了解，白皮书在2022年上半年开展了广泛的市场调研。面向全国采取线上线下结合的调研形式，收集了数千份问卷，年龄段涵盖退休至100岁的全年龄段老年人，样本区域覆盖全国25个省市的66个城市。

在本次调研的样本中，78%的老年人与家人同住，20%的老年人单独居住，另有2%的老年人居住于其他环境。可以看到，与家人同住或单独居住的老年人占了绝大多数，居家养老仍然是中国老年人的首选养老方式。

调研发现，最受老年人关注的养老痛点是失智导致的各类养老问

题，由于失智老人易受护工欺负，“身不由己，言不由衷”，55.96%的受访者对此表示担忧。其次，有53.89%的受访者担心将来自己的养老会成为子女的负担，有53.37%的受访者担心将来年老失能导致无人照料。这些都是人们普遍关注的养老痛点。

针对养老服务需要满足的特性，本次调研总结出五大特性，分别是安全性、专业性、多样性、普惠性以及及时性。

安全性：主要包括服务人员的安全性，保障被服务者的人身财产安全，同时提供服务的机构需具备完善的的安全管理体系。

专业性：提供服务人员的专业知识、专业技能等资质需符合国家标准。

多样性：不同个体老年人的需求各有不同，除了提供标准化的服务外，机构是否能提供个性化的服务也是非常重要的一环。

普惠性：与高端社区养老服务不同，居家养老服务面向的是更为广阔的下沉市场，面向千家万户，服务价格要有普惠性。

及时性：需要能及时反馈客户需求，并要有能力应对和处理紧急情况。

整体而言，在本次调研中，老年人对于养老服务的五大特性需求程度趋于一致。相比于过去安全性占据更大比例的考量，本次调研体现出现代老年人对于养老生活的品质要求在不断提升，五大特性的重要性更加接近。在保证安全性的前提下，专业性、多样性、普惠性、及时性的要求，体现了现代老年人在身体照护、精神满足、生活丰富等方面都有了更高的需求。一方面是服务质量要求更高，另一方面是需求层次更丰富。在此背景之下，好的居家养老服务应能同时考虑并满足这些需求，而不能存在“偏科”的情况。

创新居家养老 平安致力于破解“中国式养老”难题

当前，居家养老仍是老年群体的主流选择，所以在居家养老服务中存在的专业化不足问题亟待解决。

基于此，平安致力于破解“中国式养老”难题，服务国家战略、承担社会责任，积极参与民生改善活动。面对居家养老市场供应商众多、服务零散的问题，平安依托集团医疗健康生态圈的优势，对市场资源进行筛选与整合，去芜存菁，让专业、优质的养老服务和医疗健康资源得到有效配置，提供一站式居家养老建议解决方案。

通过调研，发现痛点。平安发现对于居家养老，老人普遍存在担忧身体机能不断下降、病急易乱投医、亲朋渐行渐远、社会价值丧失、子女无暇照顾、出事无人知晓、远离至亲无助、护工欺凌无奈等恐慌。

针对痛点，整合资源。针对养老痛点，平安提供覆盖全生命周期的站式居家养老建议解决方案，尽可能满足老人多样化的服务需求。例如，提供“三位一体的养老管家”；智能管家、生活管家、医生管家携手N个专家顾问，动态打造客户自己的专属养老服务方案；提供“10大服务场景”：凭借平安集团医疗生态和科技优势，整合“医、食、住、行、财、康、养、乐、护、安十大场景的养老服务；提供“1套监督体系”：通过监督服务质量，代表老人监督服务过程，充分保障客户权益。

自今年正式开启居家养老项目以来，平安居家养老项目服务已覆盖9大场景，全国已有超10000名客户获取居家养老服务资格，超3000名客户激活体验相关服务，服务覆盖30余个城市，整体评价良好。

对于未来居家养老的布局规划，平安表示，公司坚持“专业创造价值”。未来平安居家养老将依托集团“金融+医疗+康养”的资源优势，秉持“老人舒心、子女放心、管家专心”的核心价值主张，致力于解决老人的养老痛点，将“老有所养、老有所依、老有所乐、老有所安”落到实处。

记者 徐文燕

备注：

(1)本文仅用于向您介绍平安居家养老项目，不构成任何形式的要约邀请。其中具体服务范围，内容及时效以您实际使用相关服务签署的法律文书约定为准。

(2)本文所设居家养老服务由平安健康互联网股份有限公司及(或)其他具有经营资质的第三方机构提供，各项具体服务的提供方请以平安管家服务号信息披露为准。

(3)图片中的展厅示意仅为介绍平安居家养老项目，所有文字及图片仅供参考。