

我能做到最浪漫的事 就是和你一起在家养老

中国互联网居家养老服务专题分析2017

Analysys 易观
实时分析驱动用户资产成长

本产品保密并受到版权法保护

Confidential and Protected by Copyright Laws



分析定义与分析方法



分析定义

- 本分析内容主要研究对象是互联网居家养老服务，互联网居家养老服务是通过使用移动通信技术提供医疗服务和信息，具体到移动互联网领域，则以上门服务和健康管理服务为主
- 本分析内容主要研究中国居家养老服务发展背景与概况，居家养老服务市场现状，互联网居家养老服务模式及案例以及发展趋势等内容。



分析方法

- 分析内容中的资料和数据来源于对行业公开信息的研究、对业内资深人士和相关企业高管的深度访谈，以及易观分析师综合以上内容作出的专业性判断和评价。
- 分析内容中运用Analysys易观的产业分析模型，并结合市场研究、行业研究和厂商研究，能够反映当前市场现状，趋势和规律，以及厂商的发展现状。



数据说明

- 数据说明：千帆只对独立APP中的用户数据进行监测统计，不包括APP之外的调用等行为产生的用户数据。截止2017年第3季度易观千帆基于对21.9亿累计装机覆盖、5.2亿移动端月活跃用户的行为监测结果。采用自主研发的enfoTech技术，帮助您有效了解数字消费者在智能手机上的行为轨迹。
- 易观千帆“A3”算法升级说明：易观千帆“A3”算法引入了机器学习的方法，使易观千帆的数据更加准确地还原用户的真实行为、更加客观地评价产品的价值。整个算法的升级涉及到数据采集、清洗、计算的全过程：
 - 1、采集端：升级SDK以适应安卓7.0以上操作系统的开放API；通过机器学习算法，升级“非用户主观行为”的过滤算法，在更准确识别的同时，避免“误杀”
 - 2、数据处理端：通过机器学习算法，实现用户碎片行为的补全算法、升级设备唯一性识别算法、增加异常设备行为过滤算法等
 - 3、算法模型：引入外部数据源结合易观自有数据形成混合数据源，训练AI算法机器人，部分指标的算法也进行了调整

目录

CONTENTS

- 01**  **中国互联网养老市场发展背景研究**
- 02**  **中国互联网居家养老服务市场现状分析**
- 03**  **中国互联网居家养老服务市场案例分析**
- 04**  **中国互联网居家养老服务市场趋势分析**

PART1



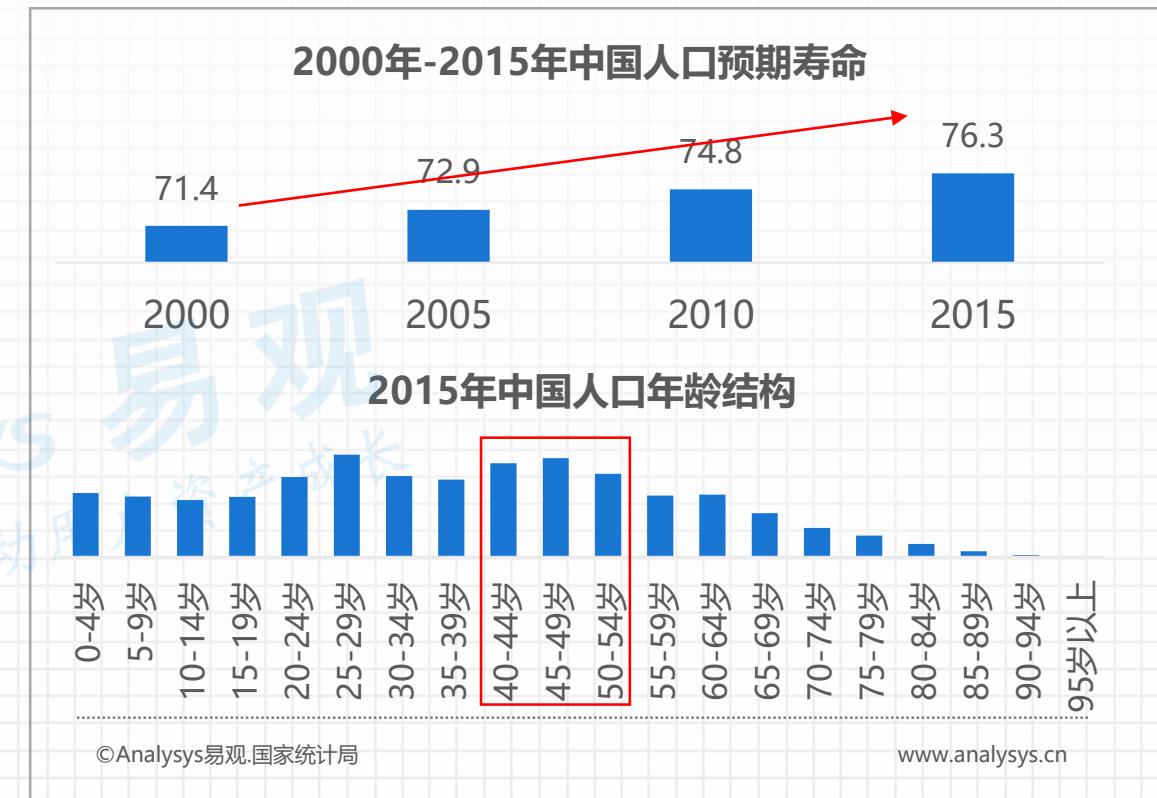
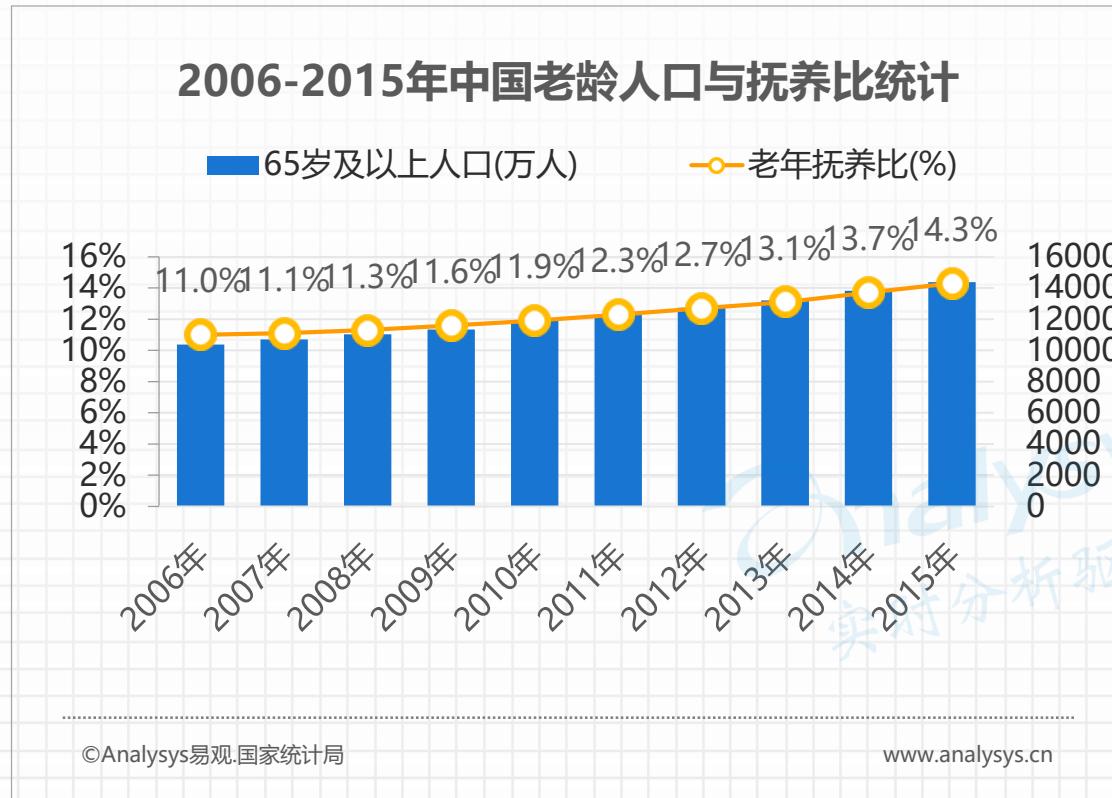
中国互联网养老市场发展背景研究

政策环境—政策改革预期强烈，养老市场发展进入黄金期

时间	政策	政策要点	政策意义
2012.07	《民政部关于鼓励和引导民间资本进入养老服务领域的实施意见》	鼓励民间资本参与养老产业发展，并落实民间资本参与养老服务优惠政策，并对民间资本进入养老服务领域进行规范指导。	鼓励社会资本发展养老服务
2014.02	《国务院关于加快发展养老服务业的若干意见》	到2020年，全面建成以居家为基础、社区为依托、机构为支撑的，功能完善、规模适度、覆盖城乡的养老服务体系。养老服务产品更加丰富，市场机制不断完善，养老服务业持续健康发展；全国社会养老床位数达到每千名老年人35-40张，服务能力大幅增强；全国机构养老、居家社区生活照料和护理等服务提供1000万个以上就业岗位	明确养老服务顶层设计
2015.03	《关于鼓励民间资本参与养老服务发展的实施意见》	鼓励社会资本直接投向资源稀缺及满足多元需求服务领域，举办康复医院、老年病医院、护理院、临终关怀医院等医疗机构，鼓励社会资本举办高水平、规模化的大型医疗机构或向医院集团化发展。	明确支持线下养老服务机构
2015.06	《国家发展改革委关于实施新兴产业重大工程包的通知》	鼓励民间资本参与居家和社区养老服务、机构养老服务、支持民间资本参与养老产业发展，推进医养融合发展，完善投融资政策，并落实民间资本参与养老服务税费等优惠政策	提出养老服务投融资优惠政策
2015.07	《关于促进社会办医加快发展若干政策措施的通知》	明确并向社会公开公布举办医疗机构审批程序、审批主体和审批时限。各级相关行政部门要按照“非禁即入”原则，全面清理、取消不合理的前置审批事项，整合社会办医疗机构设置、执业许可等审批环节，进一步明确并缩短审批时限。	放开养老服务审批
2017.03	《国务院关于印发“十三五”国家老龄事业发展和养老体系建设规划的通知》	提出大力发展居家社区养老服务，加强社区养老服务设施建设，实施“互联网+”养老工程，支持医养结合，发展老年人娱乐业等政策方向。	明确提出支持互联网+服务与养老相结合

来源：易观2017

社会环境——我国老龄化社会特点之速度快、来势猛 给养老产业带来巨大市场空间

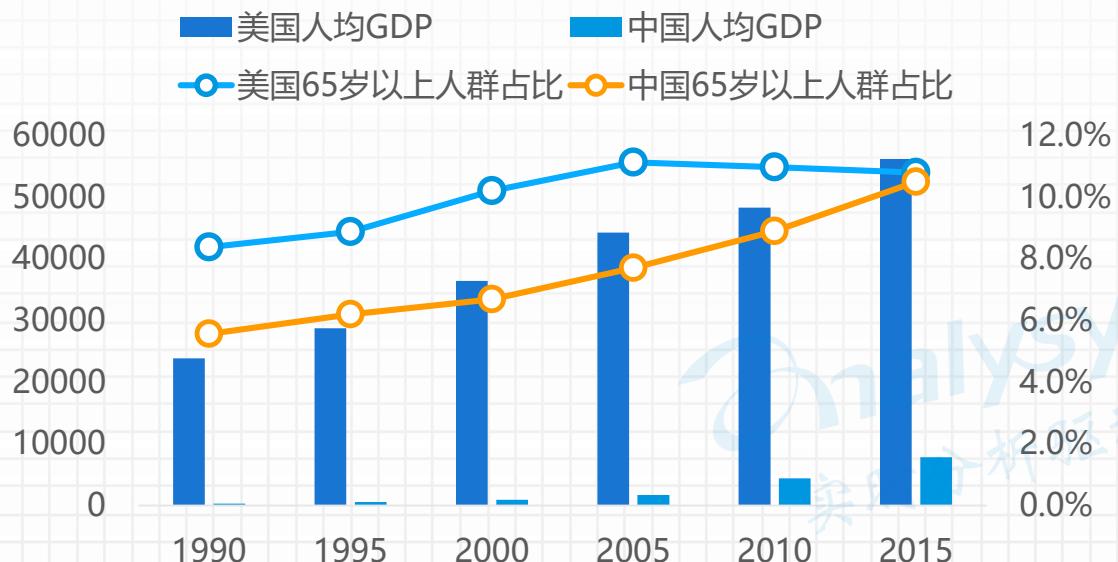


- 由于我国出生率的下降和预期寿命的不断增加，老龄化进程呈现加快趋势。2014年我国60岁以上老龄人口达到2.12亿，成为了世界上首个老年人口突破两亿的国家。2030年后我国老年抚养比将超过婴儿抚养比，正式进入老龄化社会。2050年我国老龄人口将超过30%，高于美国等大部分发达国家。

- 高净值人群的老龄化是未来养老产业的最大机会。随着未来5-10年，婴儿潮一代逐渐进入老年，我国老龄化的进程将会进一步加速，
- Analysys易观分析认为，市场需求是养老产业的最大变数。未来5年是养老产业创业的黄金期，市场需求和用户认知亟待建立，2025年以后，养老产业将高速发展。

社会环境—我国老龄化社会特点之未富先老 需将重心放在老年人基本需求上，盘活现有资源，发展轻量服务

中美人均GDP与老龄人群占比对比



©Analysys易观.国家统计局

www.analysys.cn

2015年我国不同年龄组家庭空巢率统计



数据来源：《中国家庭发展分析报告2015》

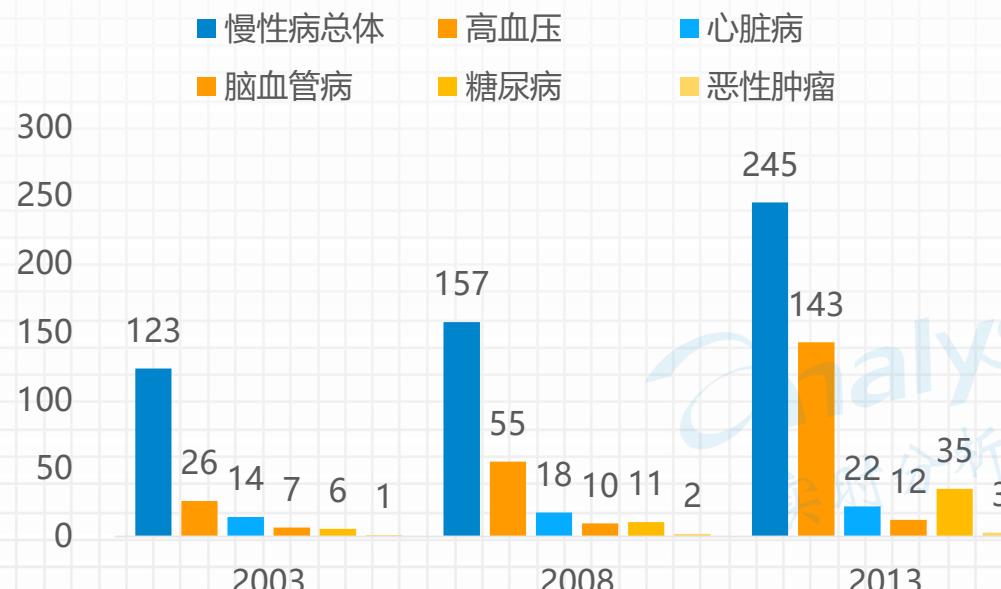
©Analysys易观.国家卫计委

www.analysys.cn

- 欧美和日本进入老龄化社会时，人均GDP一般在50000-100000美元，我国尚不足一万，**是典型的未富先老国家**。与此同时由于我国工商业的快速发展以及独生子女政策，外出务工人员增加的同时，独居、空巢老人成为一个庞大的群体。预计未来二十年将有过半的老人变为空巢老人。
- 在未富先老的社会背景下，高端养老服务难以普及，市场将重心放在老年人基本需求的满足上。医疗服务、护理服务、心理疏导和监测成为市场需求。

社会环境—我国老龄化社会特点之医疗需求高 慢病、失能老人多，同时医护力量不足，医养结合存在市场潜力

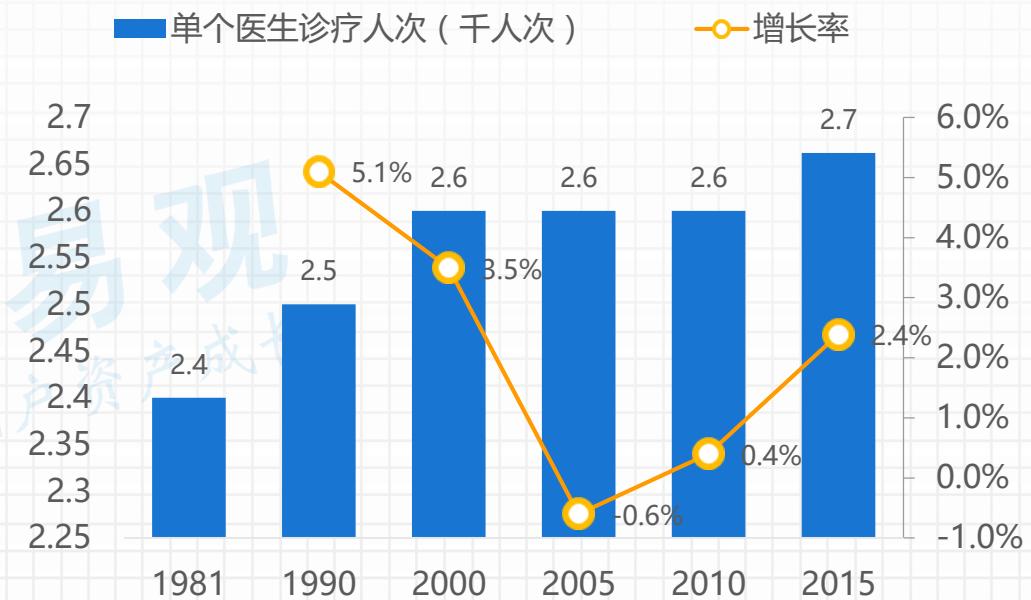
2003-2013居民慢性病患病率统计（‰）



©Analysys易观.国家卫计委

www.analysys.cn

1981-2015年单个医生年诊疗人次（千人次）



©Analysys易观.国家卫计委

www.analysys.cn

- 我国居民慢病患病率高，而养老场所不能提供医疗服务，医院因其资源不足不能提供长期住宿，老年人患病需要往返于医院、家庭或养老机构，耽误治疗又增加负担。失能或者半失能老人需要进行生活护理，也需要后续的医疗与康复治疗。医养结合具有一定的发展空间。

PART2



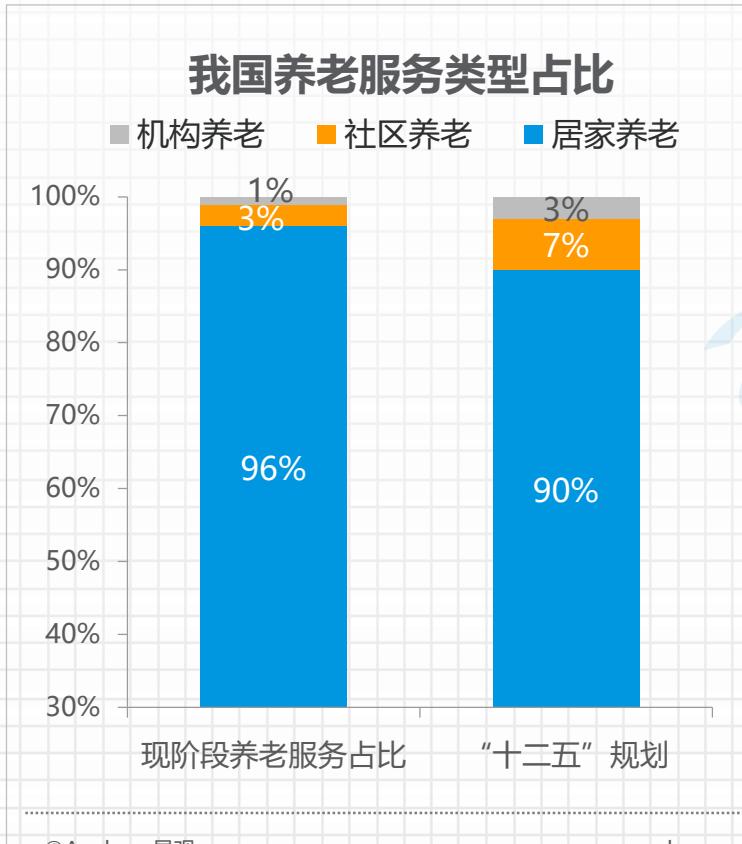
中国互联网居家养老服务市场现状分析

©Analysys易观

www.analysys.cn

居家养老是我国主流养老方式，着眼于家庭与机构之间的信息调配痛点，互联网养老服务成为蓝海

- 我国老龄化潮流具有速度快、来势猛、未富先老等特征，同时伴随着空巢老人、失能老人数量多等社会问题。所以**由居家养老为代表的重服务、低成本的模式占据我国养老产业主流，三种养老模式互补发展。**
- Analysys易观分析认为，以居家为主，社区为辅的养老模式将在资源利用和成本控制方面具有优势，未来随着社区养老服务的发展，社区养老占比将持续增加，**服务和需求端的实时信息调配将成为互联网养老服务发展的重要机会。**



居家养老

- **居家养老是我国现阶段最主要的养老方式**，占比达90%以上。
- 受到我国**家族式文化**影响，居家养老服务具有广阔的市场空间。
- 主要服务内容是专业护理、医疗服务人员上门开展老年人照料、治疗、护理服务。



社区养老

- 社区养老模式整合上门服务和社区服务，因目前**社区服务发展滞后，占比仍旧较小**。
- 社区养老结合上门服务和社区托老所，让老年人在得到家人照顾的同时，也享受社区提供的老人照料或托老服务。



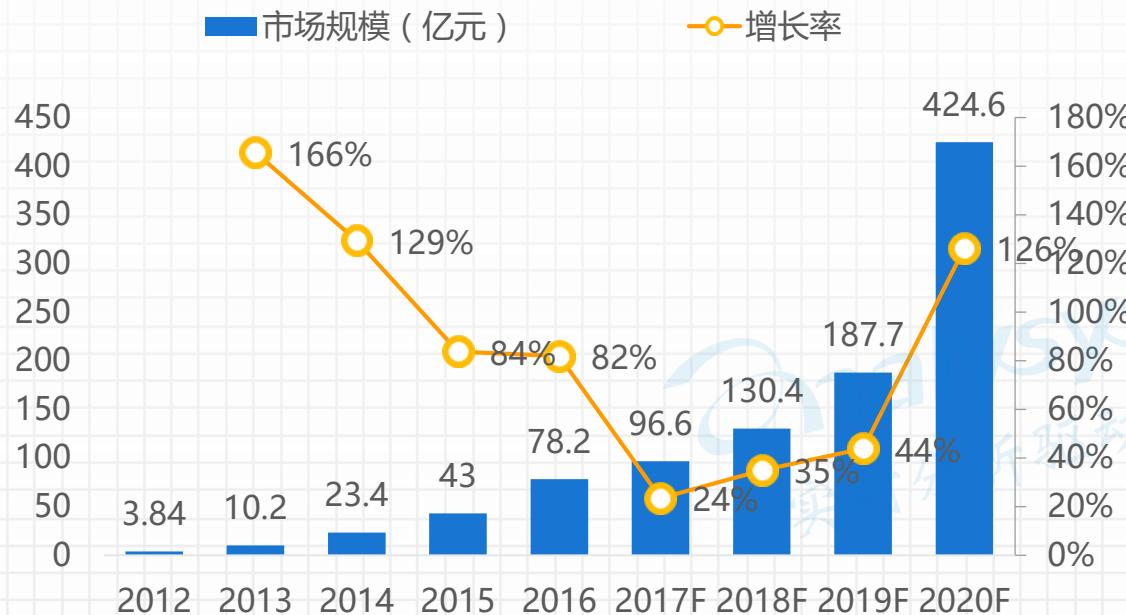
机构养老

- 现阶段由于**政策顶层设计不足**，养老机构服务成本与大部分老年人消费能力不匹配，故**机构养老发展较为迟缓**。
- 养老机构为老年人提供饮食起居、清洁卫生、生活护理、健康管理、文体娱乐活动，分为公立和民营机构两种。



2017年互联网养老产业规模预计达到96.6亿 市场在2020年以后进入高速发展期

2013-2020年互联网养老市场规模统计



©Analysys易观

www.analysys.cn

基本需求

生理需求

安全需求

情感需求

老年人需求

医疗服务
护理服务
失能老人管理

健康监测
慢病管理

老年地产
老年旅游

现阶段互联网产业机会



- 根据易观统计监测，2017年互联网养老（包括基于互联网的机构上门、护士上门、护工上门、健康管理与慢病管理等）产业规模达96.6亿，比上年增长24%。预计2020年市场将进入发展阶段，以满足老年人医疗、护理需求为主的服务将迅速发展。

居家养老服务方主要分为上门服务和健康管理两大类 医疗资源提供方、养老机构与地产为服务方提供资源和后勤保障

互联网居家养老服务提供方

上门服务类

利用互联网技术为老年人提供上门医疗、康复、陪护、等服务

医疗服务型



上门陪护型



居家康复型



健康管理类

利用互联网及物联网技术为老年人提供健康监测、及时预警等服务



医疗资源提供方

传统医疗机构

从事疾病诊断、治疗活动的卫生机构



医疗服务人员

从事疾病诊断、治疗活动的人员



医师



护士



药师

养老机构

普通型养老院

费用自理，民办为主，照顾日常起居

医护型养老院

费用多为医疗报销，针对失能老人

度假型养老社区

结合旅游服务，以养生、康复服务为主

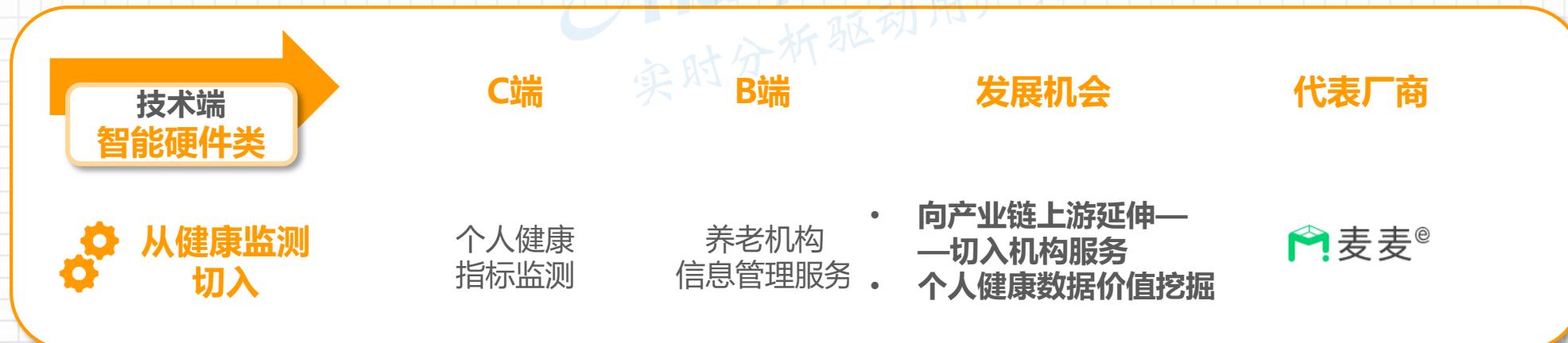
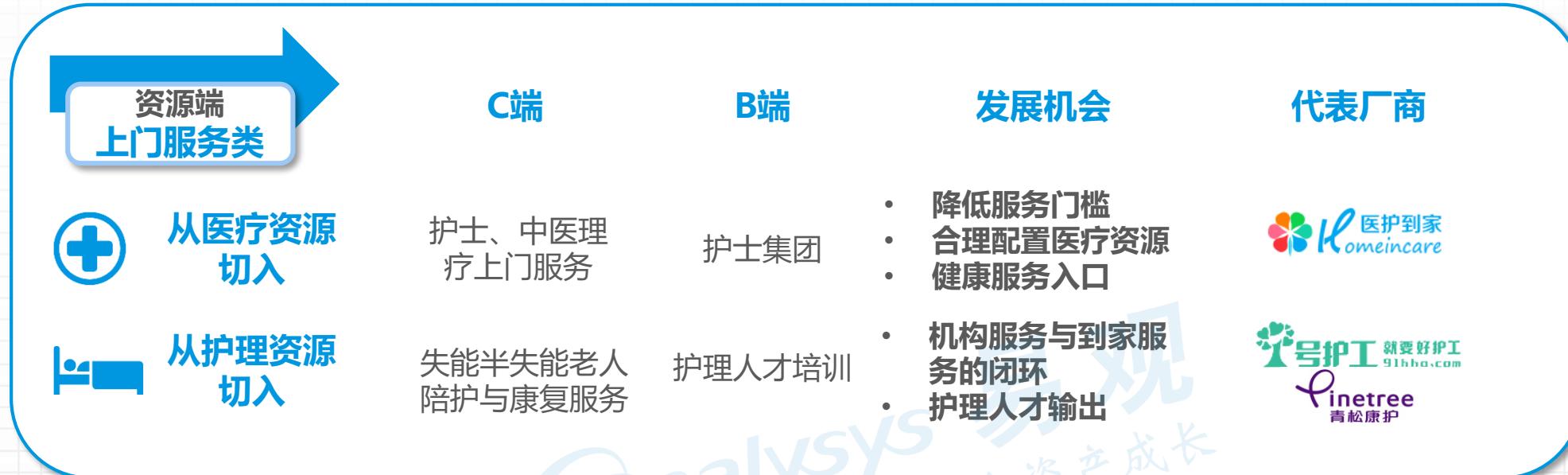
老年公寓

服务全面，市场化

养老地产商

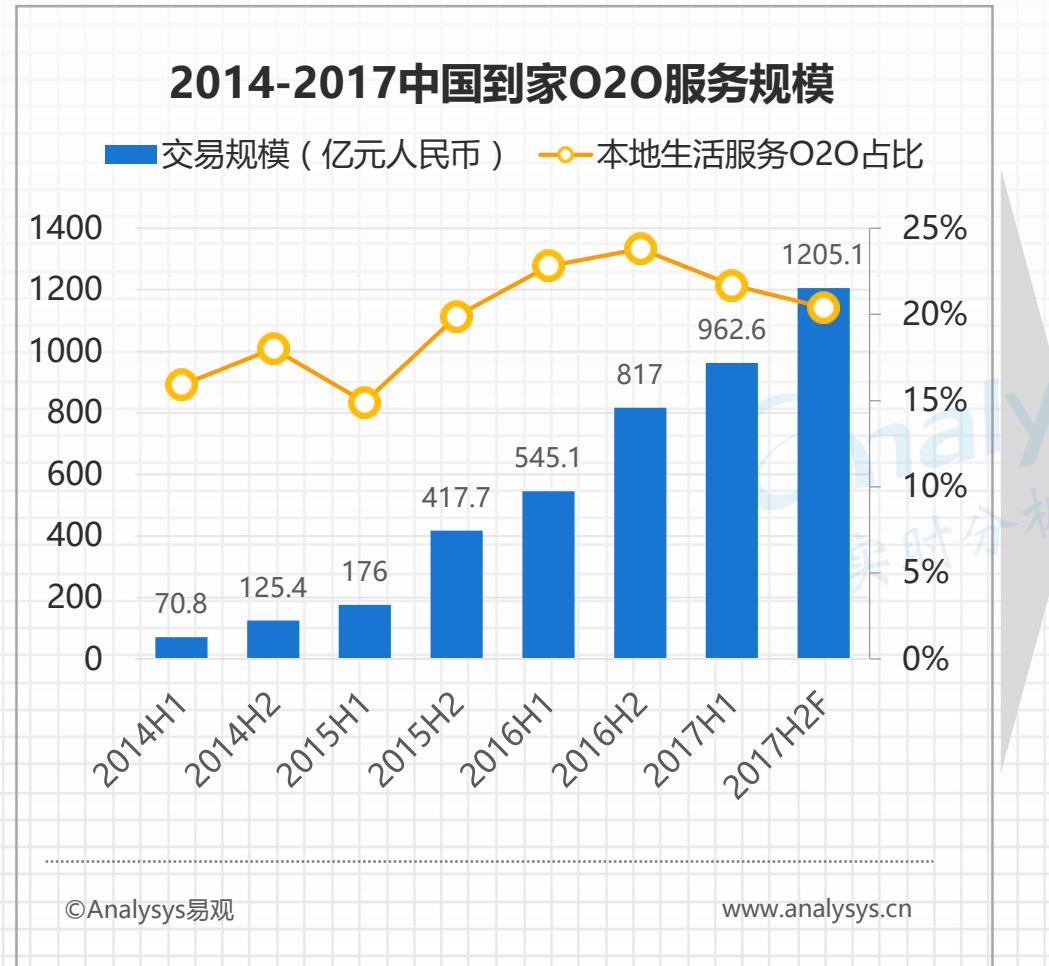


互联网居家养老服务从资源和技术端探索养老服务切入口 通过建立竞争壁垒探索商业模式发展

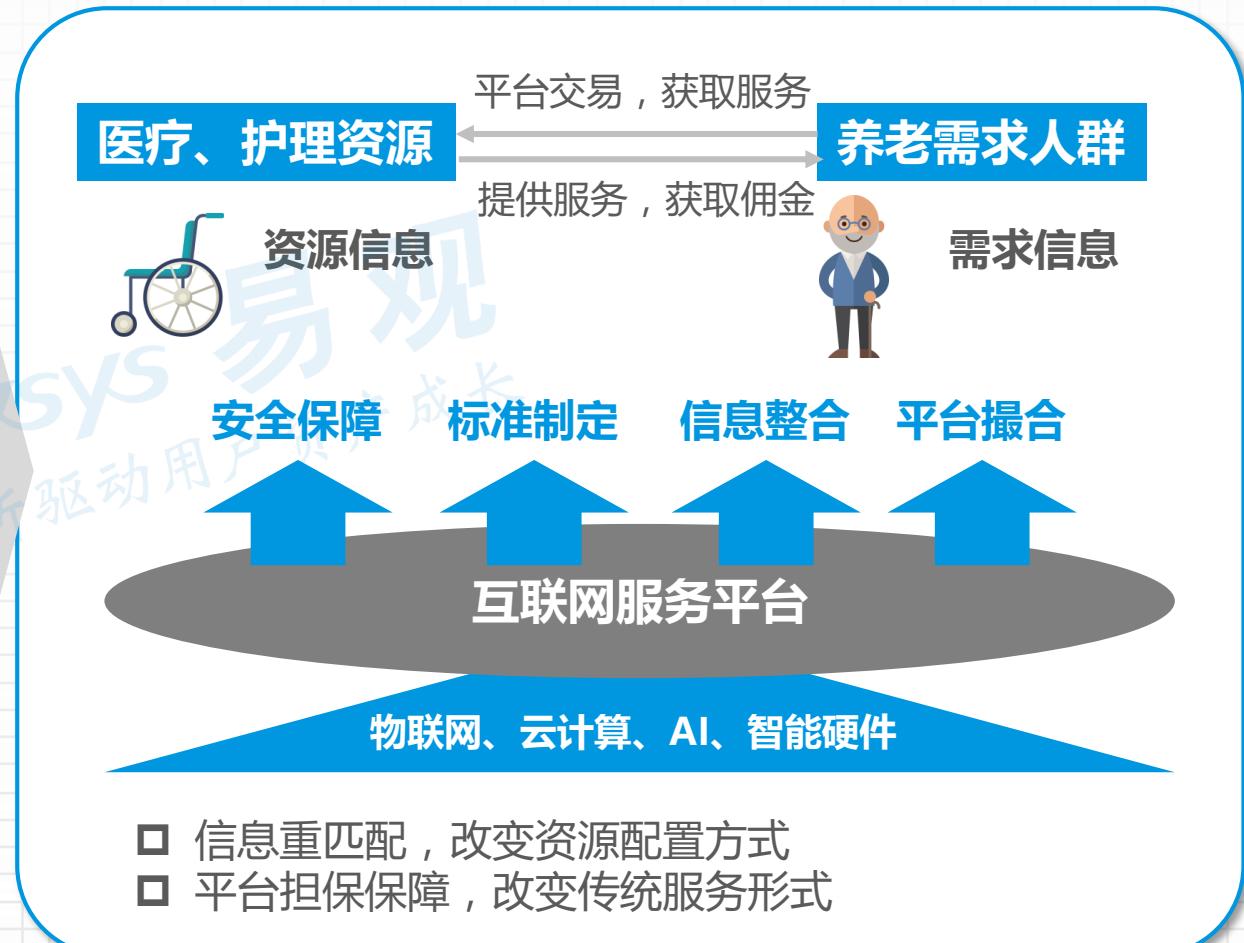


移动互联网等科技在生活服务领域的快速渗透，对居家养老服务形式、资源配置方式产生影响，加速居家养老行业快速发展

到家O2O服务快速渗透，服务规模提升



上门养老平台类企业出现，服务配置形式发生改变



居家养老服务部分企业融资多集中于早期 随着O2O浪潮落幕，创业项目逐渐减少，市场进入理性发展期

互联网居家上门服务企业投资情况概览（不完全统计）

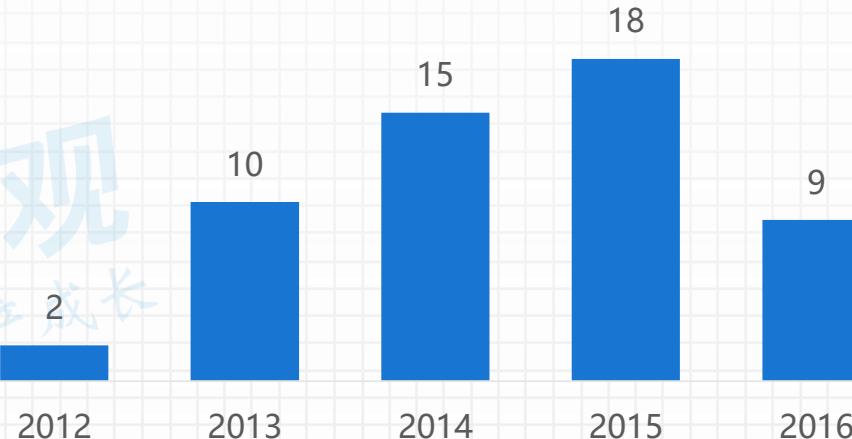
公司	融资轮次	金额	投资机构
医护到家	A轮	数千万人民币	不明确
爱照护	A轮	1000万人民币	众海投资
小柏家护	战略投资	3000万人民币	万豪投资
小趣好护士	A轮	6400万人民币	京颐集团、软银中国
麦麦养老	A轮	3000万人民币	招商局创投
二毛照护	天使轮	数百万美元	蓝驰创投
华人照护	天使轮	千万级人民币	不明确
瑞泉护理	天使轮	500万人民币	盛山资本
守护云	天使轮	300万人民币	不明确

数据来源：根据网络公开资料收集，以企业公开稿件或发布会发布为准
数据说明：包括医疗上门服务、上门护理、居家康复等互联网养老服务

©Analysys易观

www.analysys.cn

2011-2016互联网养老创业项目数量统计



数据来源：根据网络公开资料收集，以企业自主公开稿件为准或发布会发布为准

数据说明：项目包括医疗上门服务、上门护理服务、智慧养老平台等利用互联网手段提供养老服务的企业

©Analysys易观

www.analysys.cn

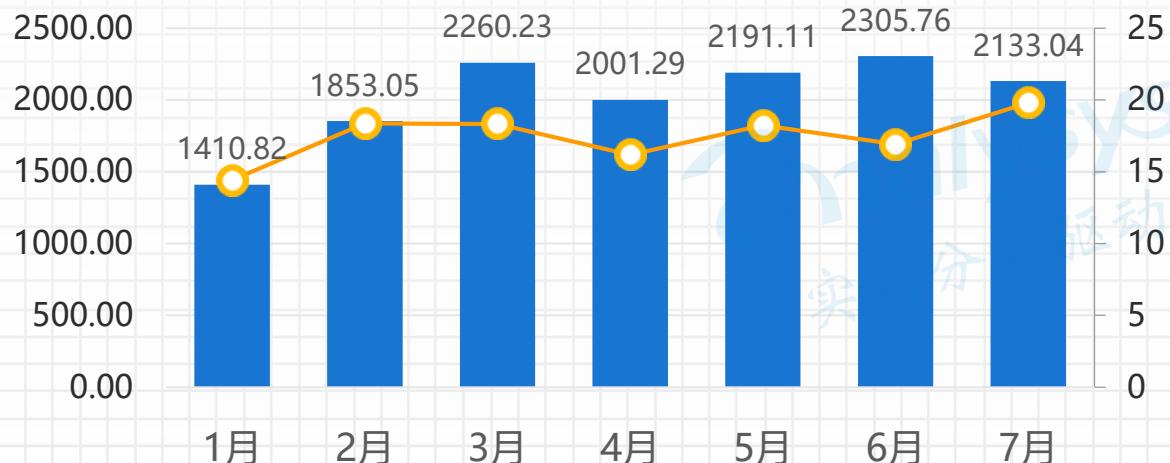
- 互联网养老创业项目于2014年呈现爆发态势，随后逐年下降
- Analysys易观分析认为，由于养老市场尚处于早期，市场模式不明确，互联网养老创业项目的爆发与互联网整体市场相关性较大，早年随着上门服务的火爆，出现不少非理性投资，随着O2O浪潮落幕，市场进入理性发展期。

消费级智能硬件迅速发展，延伸至养老领域 智能监测设备为居家养老提供远程健康管理基础

智能可穿戴设备用户基础牢固，活跃情况稳定

2017年智能可穿戴设备领域用户活跃情况

■ 活跃用户(万) ■ 人均单日使用时长(分钟)



数据说明：千帆只对独立APP中的用户数据进行监测统计，不包括APP之外的调用等行为产生的用户数据。
截止2017年第3季度易观千帆基于对21.9亿累计装机覆盖、5.2亿移动端月活跃用户的行为监测结果。采用自主研发的enfoTech技术，帮助您有效了解数字消费者在智能手机上的行为轨迹。

©Analysys易观·易观千帆

www.analysys.cn

智能设备应用场景不断分化延伸

大众

细分市场



实时监测与远程交互

多种类检测终端



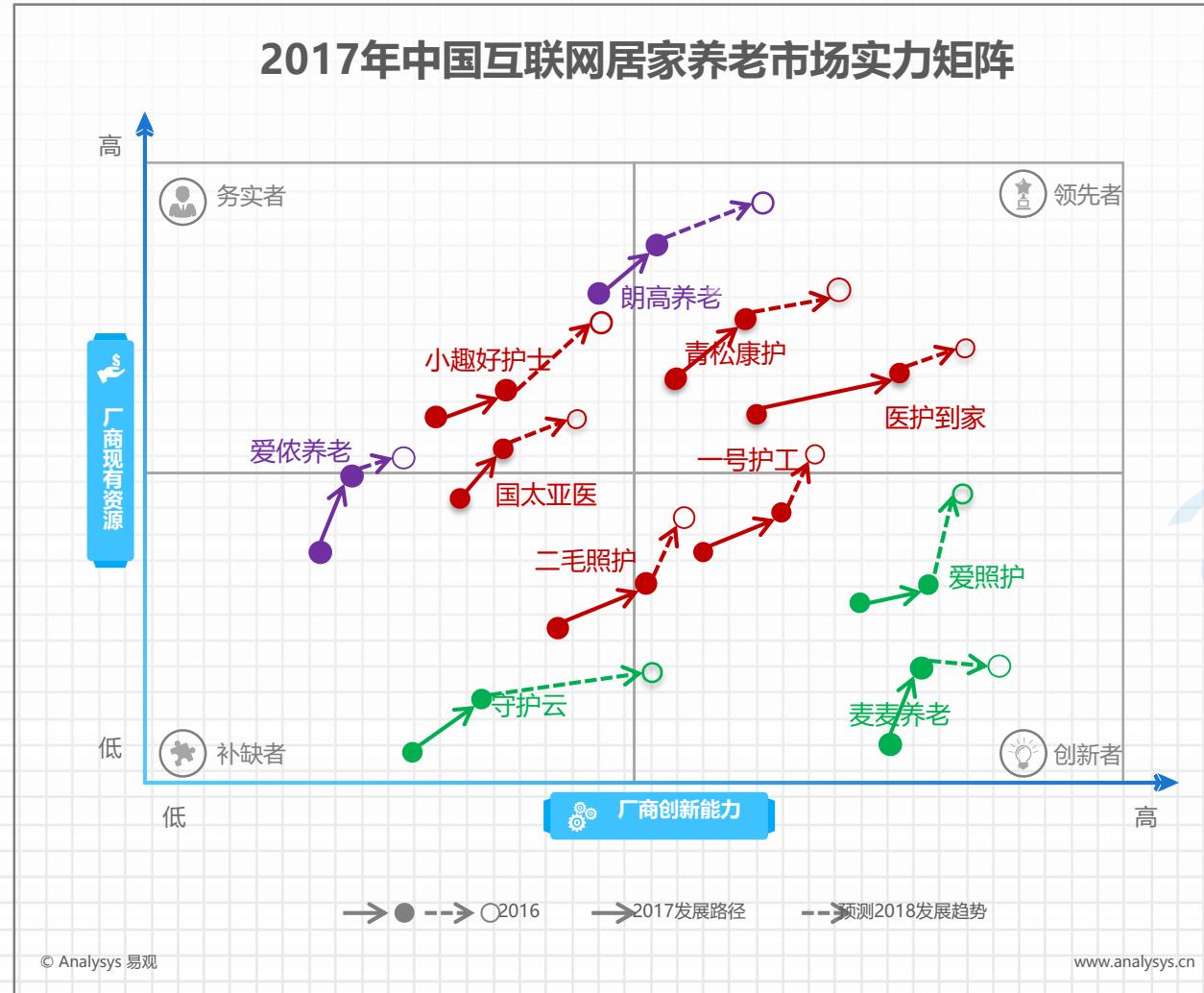
家属终端



护士终端

- 增加数据维度，保证护理或康复治疗安全性
- 针对老人的感应装置，降低突发情况伤害

互联网居家养老实力矩阵分析——基于服务资源的上门医护服务受到市场青睐，逐渐建立标准级养老服务



厂商现有资源（纵轴体现）		
评判指标	权重	指标定义
资本实力	25%	从融资上市情况、产品营销投入、营收情况、营收增速等四个维度进行评判。
用户资源	20%	从服务用户数量，活跃用户规模、应用安装量进行评判。
医疗产品和服务运营	15%	对企业相关产品、服务的内容建设，用户维护，活动策划进行评判。
数据分析	15%	对企业运营数据的存储、分析、应用程度进行评判。

厂商创新能力（横轴体现）		
评判指标	权重	指标定义
产品创新能力	30%	从创新功能和产品设计进行评判。
技术能力	35%	从大数据技术、算法技术、搜索技术、软硬件研发技术进行评判。
商业化能力	35%	从业务战略和商业模式进行评判。

- 基于服务人员资源的上门服务** →●—>○
- 基于服务人员的上门服务（例如医护到家、一号护工、小趣好护士）基本处于实力矩阵的中心范畴，这一类服务以资源为基础，以技术为加分项，基本都具有平衡护士资源和互联网服务关系的能力，利用互联网做到医患或者需求与供给端的有效融合。
- 基于机构的上门服务** →●—>○
- 基于机构的上门服务（朗高养老、青松康护）通过资本与资源实力处于领先或务实者象限。盈利能力是这类服务企业的核心竞争点。
- 基于技术的养老服务** →●—>○
- 基于技术的养老服务（例如麦麦养老、守护云）需要对于医疗资源加深理解，从资源端得以突破。

PART3



中国互联网居家养老服务市场案例分析

©Analysys易观

www.analysys.cn

上门服务类

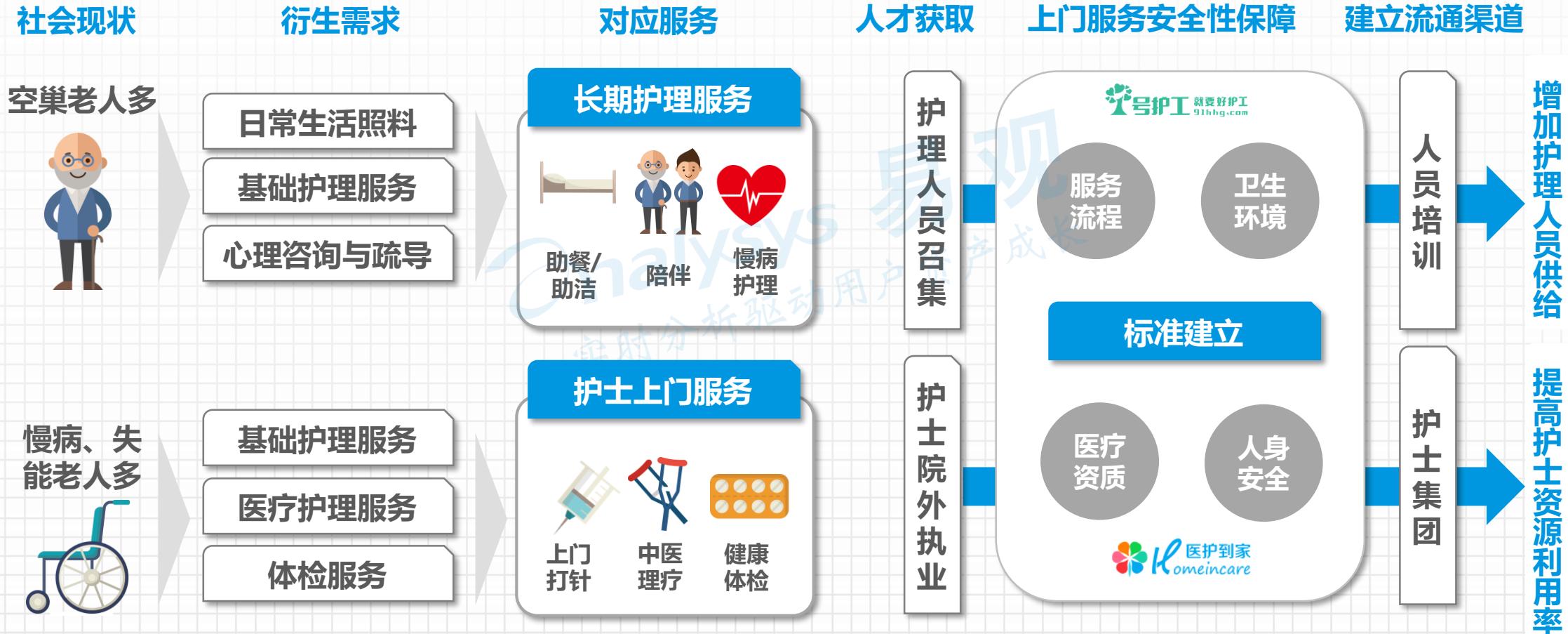
上门医护模式解决空巢老人、失能老人护理难题

从供给和需求端优化居家养老服务运行效率

服务标准建立与人才培养是现阶段上门服务的发展关键点

需求端：满足用户居家养老需求

供给端：为社会提供养老护理人才流动培训通道





护士上门服务案例：服务标准建立+保险加持+政策保障

医护到家不断完善平台影响力，建设医养结合服务标杆

依托安全、标准、有效的护士上门服务切入居家养老

国内首个三甲护士集团

联合北京协和医院等1000余名三甲医院护士联合创办

建立护士资质审核标准

拥有护士执业证书、5年以上临床护理经验

安全、可靠的护士资源



上门服务平台

标准、多样化的患者服务

护士上门

服务种类

输液	换药
导尿	吸痰
鼻饲	打针

多样化服务场景拓展

健康体检

送药到家

护士上门

中医理疗

陪诊服务

建立服务标准，树立居家医养结合服务标杆

提高护士收入水平

护士职业关注因素TOP4



保障护士服务安全

“天使眼计划”

如若出现意外或超时未确认，护士长会与护士进行联系，确保人身安全。

为护士办理第三方护理责任险

TOP1000的护士配备无菌工具包

市场成绩

护士市场

- 成立一年，3万名护士加入平台认证，覆盖260多个城市。

政策支持

- 2016年初，获批成为“全国老龄办信息中心互联网医养服务试点单位”。

创新成就

- 代表中国区参加硅谷“G-startup全球创业创新总决赛”获得第三名。

用户拓展

- 2016年全年将近400万个注册，日单量达到1000多单。

医责险+第三方护理责任险+综合意外险 保险服务加持医护到家平台影响力

成单保障 突破O2O服务发展瓶颈

护士端

- 二次成单平台不抽佣金
- 违规被举报永久封停抢单资格

用户端

- 二次成单给予85折优惠
- 违规行为举报奖励

标准服务保证安全

“ICCINO” 护士上门十步操作

- Insurance**：为护患双方免费投保险
- Check**：检查护士执业资质。
- Check**：检查患者药品和工具，包括检查患者的院外输液证明。
- Inform**：即健康指导和签订知情同意书
- Nursing**：即护理操作服务。
- Observation**：即至少观察20分钟后方可离开。

上门陪护服务案例：从先进护理技术出发，回归服务本质 一号护工围绕用户体验，优化服务质量

一号护工发展历程

依靠引进日本先进介护理念

不断建立用户认知，引导用户习惯

2016.11

- 月嫂和产科护理服务上线

2016.07

- 与立德社工达成战略合作，成为养老助残项目上门护理服务供应商

2016.04

- 受邀参加日本“仁心会”中日两国养老与介护主题论坛

2016.01

- 社区公益活动累计走进20家社区，粉丝数突破10万

2015.12

- 产品APP上线

2015.09

- 引进日本介护先进理念与护理技术

2015.06

- “一号护工”品牌正式诞生

以用户体验为核心诉求，建立产品体系

供给端

引进日本专业介护培训

- 护理课程
- 礼仪课程
- 心理课程

根据客户反馈
循环培训

72小时

考核通过
上岗



需求端

围绕用户体验优化线下服务质量

套餐模式

提升服务
性价比

服务回馈机制

优化用户
体验

产品回馈体系

市场拓展策略

北京市场 → 全国市场

市场定位策略

服务输出 → 需求平台

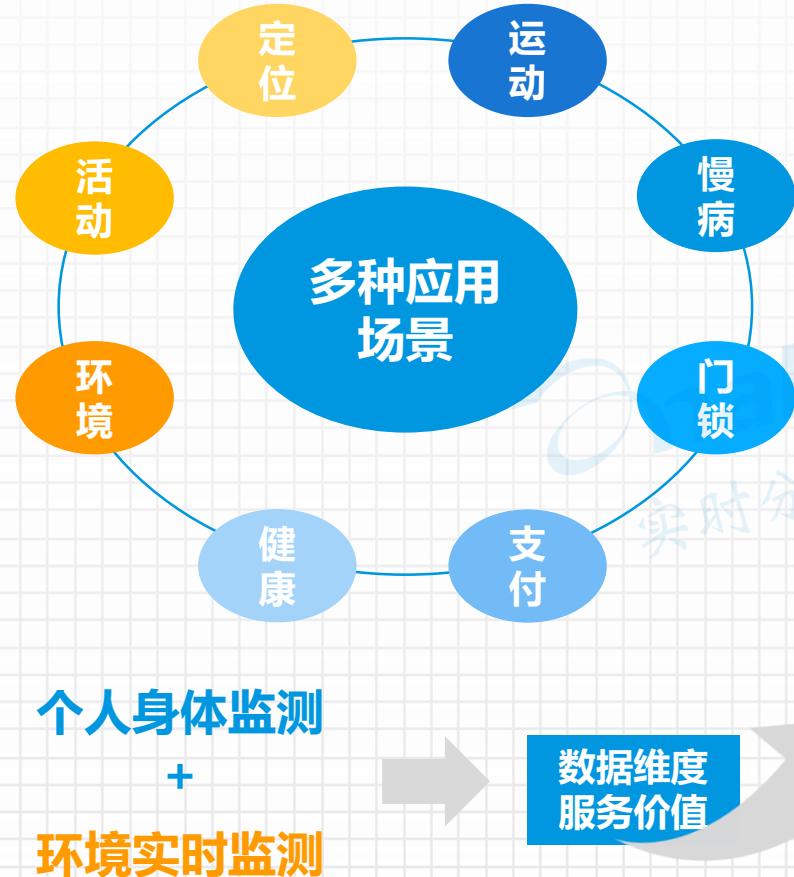
Analysys易观分析认为，一号护工作为消费升级背景下的老年照护企业代表，主要有以下几点核心竞争点：

- 以用户体验为核心的服务体系建立
- 成熟的护理技术引进
- 平台在陪护标准建立上的探索

智能养老类

智能硬件不断发展，服务场景多样化 从慢病和健康管理切入养老服务，逐渐演化出针对老年人的服务体系

智能硬件在养老领域具有多重应用场景



B端资源是健康管理服务的重要抓手





从B端开拓养老市场，以自主研发构建技术壁垒 麦麦养老建立以养老为核心的智能服务体系

以机构为出发点
做到养老服务的有效触达

自主研发智能硬件

结合场景开发软件

以养老服务机构为主要突破口



多样化终端场景构建服务系统

长者终端

- 长者手表
- 智能床垫
- 智能网关

管理终端

- PC管理
- TV管理
- 手机H5管理

子女终端

- 微信服务号

门禁与支付

- 消费系统
- 门禁系统

护士终端

- 护士手表
- 护士PAD
- 健康采集设备
- 智能体重秤

Analysys易观分析认为，养老服务市场发展尚处于早期，且60岁以上老年人不是智能硬件的核心受众。从B端机构切入能快速高效利用信息化服务与机构置换用户资源，迅速建立行业壁垒。

但智能硬件的开发投入高，回本慢。现阶段行业背景下，轻量化的服务受到关注的几率较高，应积极利用数据和用户资源拓展服务。

PART4



中国互联网居家养老服务市场趋势分析

©Analysys易观

www.analysys.cn

互联网居家养老三大发展趋势： 老有所医、老有所养、老有所供

✓ 老有所医，坚持医养结合

- 医疗资源是养老服务的重要抓手



居家养老的未来

✓ 老有所养，融合社区、机构服务

- 单纯的上门模式在养老产业中只是一种中间形态
- 未来将与机构或社区相互合作，以寻求服务能力的拓展与价值的最大化变现。

✓ 老有所供，长期护理险将成为主要支付方式

- 政策顶层设计建立长期护理险体系
- 企业积极跟进，保障老年人养老付费体系建立

老有所医、老有所养—— 服务与线下机构结合建立促进服务能力跃迁

上门服务企业建立线下服务点

以人为核心

嫁接或自建线下服务店

以服务为核心

**线下医护
服务点**

促进服务向下辐射

社区
医院

街道

家庭



养老服务机构嫁接上门服务

以床位收费

盈利模式的改变

以服务收费

**精细化运营模式的建立
完整的付费体系**

朗高

- 我国老龄化具有速度快，失能空巢老人多等特点，由于人口红利，过去一代的老年人护理很大程度上依赖家庭，我们还有人口红利，但独生子女结构导致下来的老龄化不可能依赖家庭成员，必须依靠专业机构。这个市场蛋糕会快速膨胀。
- Analysys易观分析认为，居家养老上门服务本质上是一种具有地域性和分散性的O2O服务，**上门护理**服务在短时间内会快速发展，但单纯的上门模式在养老产业中只是一种中间形态，未来将与机构或社区相互合作，以寻求服务能力的拓展与价值的最大化变现。

老有所供—— 长期护理险将成为养老服务付费体系核心

组合政策撬动商业养老险市场

- 2017年底前启动税延养老保险试点
- 支持商业保险机构在投资开办的养老机构内设置医院等医疗机构
- 鼓励商业保险机构投资养老服务产业，支持商业保险机构开展住房反向抵押养老保险业务
- 支持商业保险机构发起设立商业养老保险机构
- 允许境外专业机构投资商业养老保险机构对商业保险机构一年期以上人身保险保费收入免征增值税
- 审慎开展商业养老保险资金境外投资
- 建立完善老年人综合养老保障计划
- 支持商业保险机构参与基本养老保险基金和社保基金投资运营

保险体系建立

政府主导长期护理险落地

个人缴纳

财政补贴

医保基金补贴

建立养老付费体系，保障服务覆盖

- 从世界各国的发展经验来看，长期护理保险的费用都是由政府、社会、个人共同承担。这需要制定相应的法律法规。
- 我国目前正在筹划长期护理保险制度。今年7月，人社部《关于开展长期护理保险制度试点的指导意见》提出，“鼓励商业保险公司开发适销对路的保险产品和服务，发展与长期护理社会保险相衔接的商业护理保险，满足多样化、多层次的长期护理保障需求”。
- Analysys易观分析认为，在现阶段的政策和经济条件下，长期护理险具有潜力和意义，但是服务标准化和完备的用户数据源是护理险投向市场的必要条件。

实时分析驱动用户资产成长

- 易观千帆
- 易观万像
- 易观方舟
- 易观博阅



易观订阅号



易观千帆试用