

养老院 2.0 创业书

1、创业想法描述

着眼于养老行业服务同质化、职能单一等问题，养老院 2.0 将在普通养老服务（即食、宿、监护、照顾）的基础上，在医疗保健、金融理财等方面做出创新，扩大养老服务可能覆盖的人群。

2、产品服务创新

2.1 创新点一：最小距离医疗

Nurse Practitioner，通常翻译为开业护士，属美国高级实践护士（APN）的一个分支，是指经过专门训练的能够提供通常情况下由医生进行的许多初级保健护理的注册护士。NP 目前正在我国进行试点，未来有很大几率进入我国医疗卫生服务体系。NP 相比普通护士，具有一定处方权，兼具医护职能，将成为未来中老年人预防保健和慢病防控的优先选择。

例如，糖尿病患者进入养老院 2.0 后，将得到专业的血糖监控、饮食调理，NP 可以根据对其的身体评估，定期开具降糖药物，取代每月前往医院就诊取药的传统方式。最小距离医疗能有效降低老年人群就医成本，预防急性突发疾病，缓解医疗系统压力，是向相关人群进行营销以及取得政策支持的优势之一。

2.2 创新点二：储蓄投资养老

除普通按月收费提供服务外，养老院 2.0 将与金融行业展开紧密合作，以知名保险、投资公司作为信用背书，引流老年人的现金储蓄。通过分级程序化签约，院方作为中介保障资金安全，所得收益将用于支付养老院服务费用，剩余收益将以一定比例返还入院者账户；损失则按签约中的分级条款，依据资金投入量，分配双方分别承担的部分。

储蓄投资养老同时解决院方与入院者的资金问题，是考虑到部分老年人群对个人资产和未来赡养问题的担忧后给出的合理的施行方法，目的是提升老年人群选择养老院养老的意愿度。

3、市场需求预测

3.1 外部环境&产业分析

2019 年底，全国 60 岁及以上老年人口达 2.54 亿，预计 2025 年将突破 3 亿，2033 年将突破 4 亿——快速增长的老年人口预示着“养老”、“银发经济”的崛起。而现实是社会、家庭赡养负担加重，各种慢性基础疾病、突发疾病的发生率逐年上涨，针对老年人的诈骗案频发，许多老年人的健康生活需求难以得到满足。

养老产业正处于迅速成长的阶段，需求庞大但市场供给疲软。一方面由于传统文化观念影响，目前家庭养老是我国老年人主要选择的养老模式；而另一方面，养老产业目前仍停留在生活照顾的基础层次，高额的收费也是阻碍更多人选择优秀养老院的原因之一。

3.2 目标客户&市场期望

养老院 2.0 把认同老年人群的社会功能作为主要卖点，意图改变养老行业固定模式，在建筑布局、医疗保健、

金融理财、人文社交等方面做出有效改进，强调“不只是被照顾”的核心理念。服务人群涵盖自养者和子女赡养者，特别是有一定储蓄并愿意进行投资自养但缺乏相关渠道的人群，以及具有各种慢性基础疾病需要特殊照顾和担忧突发疾病的人群。养老院 2.0 服务将有效解决养老的后顾之忧，拓宽养老选择的同时缓解社会赡养压力，企业目标则是在未来养老市场独树一帜。

4、实施关键问题

4.1 人事&资源

Nurse Practitioner 是人事需求中最重要的专业技术人才之一。得益于北京大学作为 NP 初试点的优势，养老院 2.0 考虑与护理学院寻求合作，在 NP 首次推行的节点完成人才的筛选引进，争取成为将 NP 商业化应用于养老行业的第一家企业，在行业规范制定上获得一定影响力。

此外，金融行业的人才引进将分为两个部分，一部分是寻求与现存金融理财公司合作，获得人才技术支持；另一部分是招募专属理财顾问提供长期的建议和指导，并处理与金融机构的合作问题。

4.2 管理

对养老院的日常运作业务实施结构化管理，根据企业战略制定工作人员管理模式以及服务标准，打造规范透明的运营结构，尽可能营造良好氛围、促进工作效率、提升客户体验。

4.3 营销

针对不同人群定制不同的营销方式。针对慢病病人及心脑血管疾病高风险者，通过公开活动提升知名度，考虑从医院就诊病例途径入手精准投放广告；针对有投资需求的客户，考虑从银行储蓄、保险投资等情况接触潜在客户，提供咨询；针对传统家庭养老意识强的客户，可以提供免费体验机会，积累口碑的同时改变传统观念；而针对中青年人群投放广告，提升其为长辈选择该服务、以及自己成为未来客户的几率。

5、风险与机遇

在 NP 发展不明朗的现阶段，考虑其商业化应用并不十分稳妥；金融理财服务受欢迎程度，仍有待现实举证；而 5 年乃至 10 年后的养老观念究竟如何，我也不得而知。这样的综合性养老服务是否能开展？开展后能否持续经营？持续经营情况下怎么在同类型企业中保持优势？似乎都没有明确的答案。

不论如何，养老院 2.0 的想法并不只是一个简单的经营企划，其包含的社会责任感和人文关怀属性也是这个想法存在之初的意义，也将是支撑它不断完善和前行的核心。