



# 居家养老从适老化改造开始

——基于3万户居家适老化服务案例分析

分享人：刘英  
朗力养老联合创始人  
中国适老环境评价标准编写专家组成员



## 目录

公司介绍

实践历程

我的思考





全国首家美国B Corp 认证养老企业  
 中国十大金牌社企  
 1300余次媒体报道  
 8所高校MBA案例

提升老人生活品质  
 减轻儿女照护压力

公司介绍



### 社区养老

2011年 36家



### 社工服务

2013年 5A



### 适老化

2016年 20城市



### 研究院

2019年 北京欧洲



# 痛点问题

个人

家庭

国家

社会

90%

居家养老

2019年60岁以上  
老年人2.5亿

90%

空巢独居

预计2030年空巢  
老人约2亿

55.71%

家中发生

跌倒是60岁以上人  
群致死第1位

5-10年

减少寿命

人均医疗费用  
5—10万



## 关于在全社会推进 居家养老适老化改造的建议

2020-5-12 20:15:18

### 一、提案议案题目

关于在全社会推进居家养老适老化改造的建议

### 二、案由

截止2018年底，我国65岁及以上人口约1.67亿，占总人口的11.9%。为了加速构建“居家为基础、社区为依托、机构充分发展、医养有机结合”的现代养老服务体系，满足逐渐增加的居家养老需求，对老年人居家生活环境进行适合老年人身体机能及行动特点的设计和改造势在必行。但在我国的养老实践中，对于居家养老住宅一直缺少相关建设通则和标准，难以针对老年群体提供有效的居家适老化改造服务。给老年人生活带来不便的同时，也存在严重的安全隐患。国家卫生部门曾指出，跌倒是我国65岁以上老人伤害死亡的首位原因。居家养老跌倒的高发区域为浴室、客厅、卧室这三个场所，跌倒的概率分别是55.17%、32.9%和34%。我国60岁以上的老年人每年因跌倒发生的伤害人数达到2500万人，医保支付费用及其他社会性支出超万亿。

日本是世界上最早进入老龄社会及老龄化程度最高的国家之一。对于65岁的老年人，日本政府会一次性提供20万日元(约合1.2万元人民币)用于老年人居家适老化改造，由具备专业资质的机构对老人居家环境进行评估并提供设计方案、推荐适老化用具。

国内外应对老龄化实践经验表明，开展居家适老化改造，可对老年人缺失的生活能力进行补偿或代偿，提升老年人的居家生活能力和生活品质，增强老年人的幸福感、获得感、安全感。同时能够有效减轻护理人负担，缓解家庭和社会的养

社会经济

老龄社会

民生保障

老年人

养老

局部

全局

# 老龄化不是问题，不适应才是



项目介绍

# 居家养老 从适老化改造开始

请看视频

Business Model



## 一根扶手引发的养老变革



## 无评估不改造

### —— 七大改造系统

- 生活能力评估
- 辅具需求评估
- 居家环境评估
- 家庭环境评估
- 性格心理评估
- 居家安全意外评估
- 政策评估



# 朗力适老化评估报告

( 综合评估结果 )

报告时间：2020 年 7 月 2 日

刘逸芬 ( 用户 )

居家适老化分值 ( 64 分, R3 低风险型 )

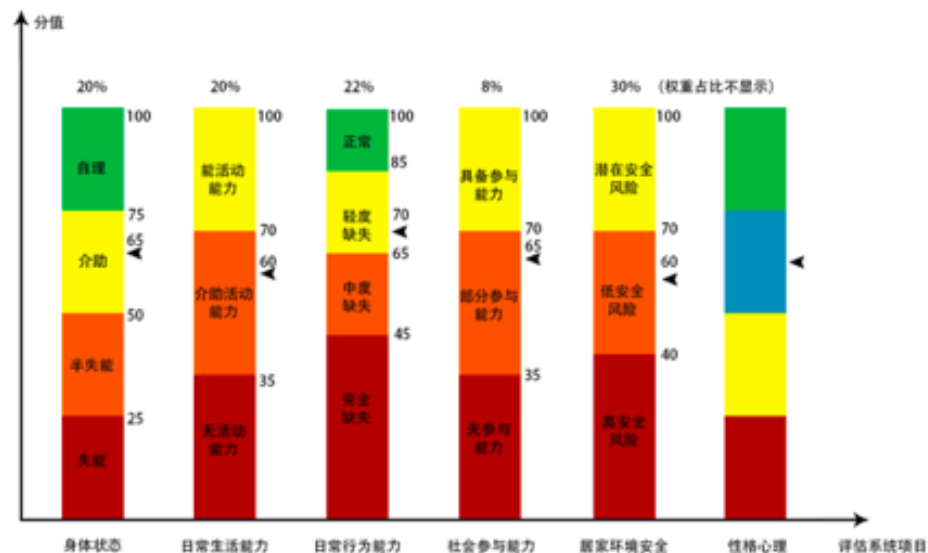
▼64



0 高风险 R5 20 中风险 R4 40 低风险 R3 70 警戒区 R2 85 安全区 R1 100

算法 ( 64 分 = 65 \* 20% + 60 \* 20% + 70 \* 22% + 65 \* 8% + 60 \* 30% ) ---- 不显示

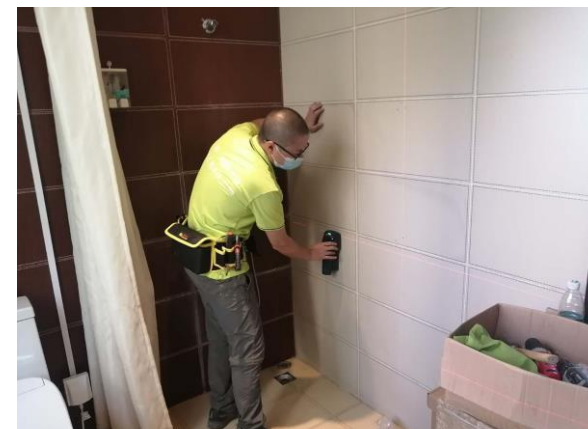
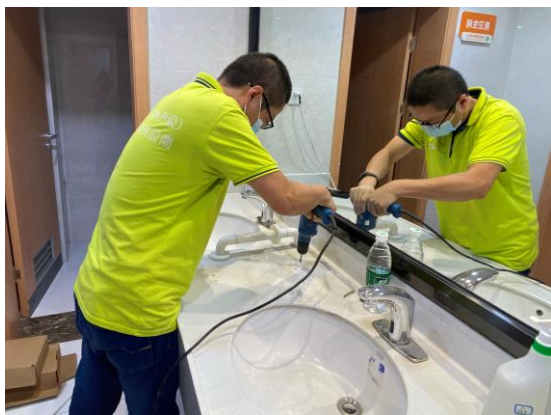
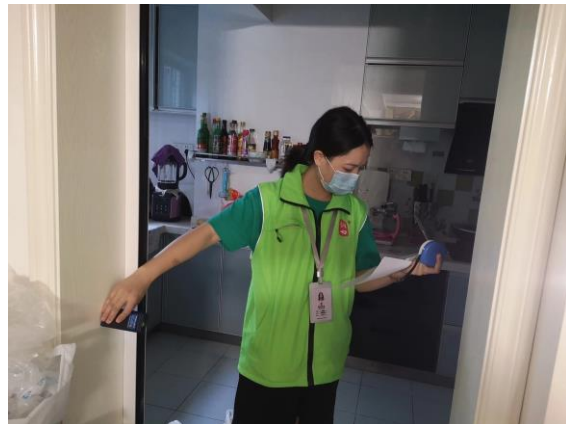
适老化评估系统项目分值







# 服务现场





# 朗力数据服务平台

## 智能健康家

16292

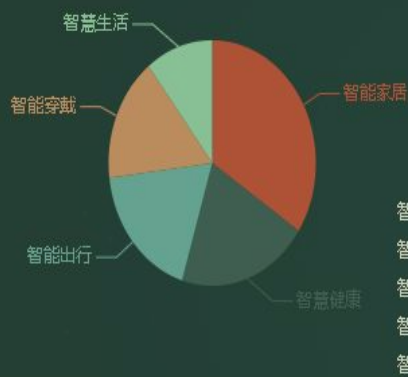
## 服务用户数

31429

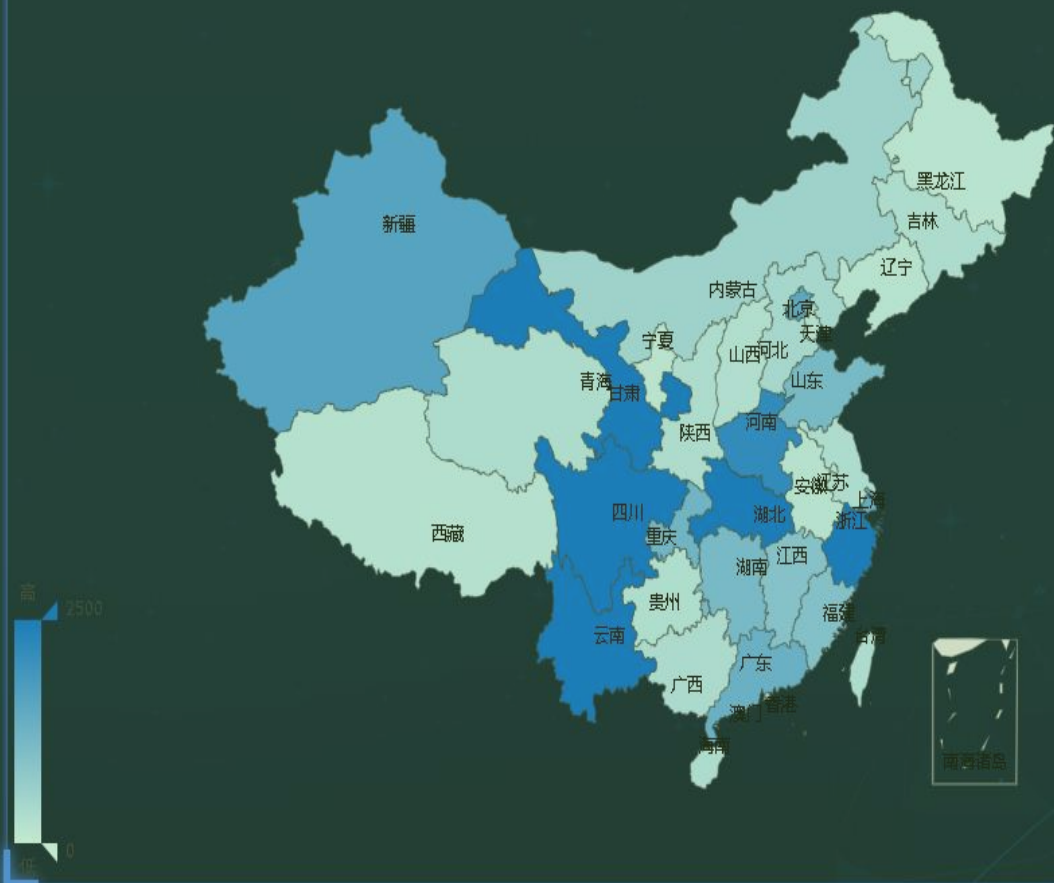
## 社会影响力

216845

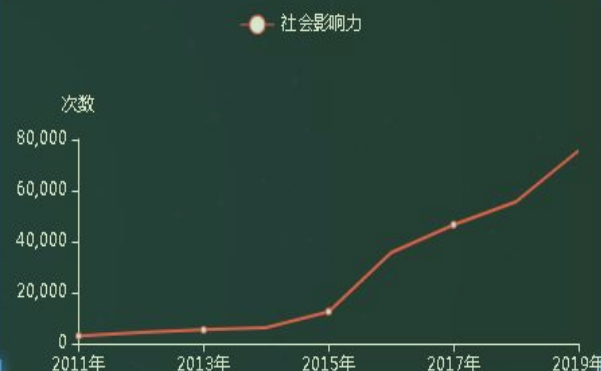
### 智能分类占比图



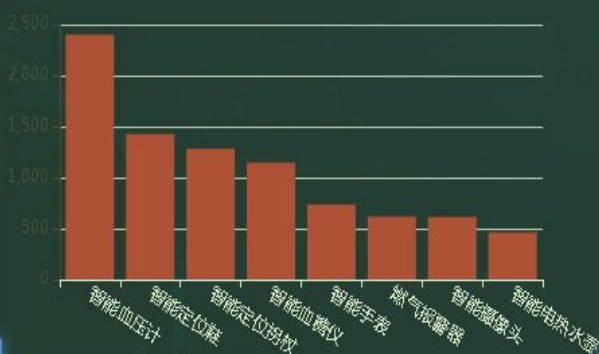
### 全国用户分布图



### 社会影响发展轨迹



### 智能产品使用频次排行



### 地区影响力排行





# 用户反馈

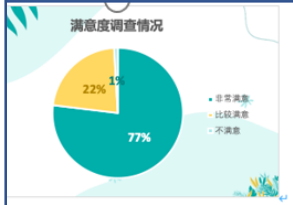
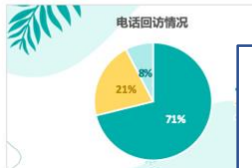
## 明力养老&都江堰市民政局——适老化(2019年)改造项目 售后回访报告

为更精准地洞察市场不断变化的需求,站在用户视角设计并开发出更贴心的老年产品和服务方案,为客户提供持续优质的养老服务。同时了解客户和家庭对明力产品及服务的真实反馈,让我们不断优化工作流程,提高服务标准。我可按惯例在项目结束一段时间后,由售后回访组进行了此次专项回访,了解用户的产品使用情况、满意度、痛点和新的需求点等。

本次回访我们从500户服务对象中随机抽取了270户(超过50%)开展电话回访工作,其类型覆盖散居特困、低保、低收入家庭、计划生育特殊家庭。通过大量真实反馈,生成以下报告:

### 一、回访基本情况

本次共计回访270位服务对象,因事挂断36人,其他情况13人(包括电话停机、电话无法接通等情况),实际有效回访人数221人,划分比例详见下图:



的过程中,我们发现智能感应灯、可折叠坐便椅、可减压、夜光扶手等产品使用频次最高,给他们带来的便利性和安全性,有效降低了日常生活中的

### 履约情况评价表

项目业主名称:	锦江区人民政府春熙路街道办事处
项目名称:	锦江区人民政府春熙路街道办事处2019年老年人家庭适老化改造项目
项目执行机构名称:	成都明力养老产业发展有限公司
对项目执行机构工作的总体评价:	优秀 <input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/>
对委派到本项目任职的项目负责人的评价:	优秀 <input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/>
对本项目的良好度评价:	
(1) 产品质量:	优秀 <input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/>
(2) 服务方式:	优秀 <input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/>
(3) 服务效率:	优秀 <input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/>
(4) 服务流程:	优秀 <input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/>
(5) 服务态度:	优秀 <input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/>
(6) 改造结果:	优秀 <input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/>
其他方面:	

锦江区人民政府春熙路街道办事处  
2019年11月27日



### 2、其中家住灌口街道文庙社区的龚建林老人因脑梗塞,由于长期卧床诱发多种疾病,已经卧床将近6年,生活全靠老伴照顾,在适老化改造服务中其老伴考虑到自身照护购置一台电动双人轮椅和洗浴椅等助老产品,龚建林老

感谢明力养老的政策,对我们老人家中老人上了一些

### 表扬信

兹有成都明力养老产业发展有限公司(以下简称明力养老),通过合法合规的政府采购程序于2019年10月成为了天府新区成都管理委员会基层治理和社会事业发展局“2019年老年人家庭适老化改造采购项目”的服务提供商。根据合同,为天府新区辖区内的60周岁及以上散居特困老人家庭、低保及低保边缘老人家庭、以及计划生育特殊老人家庭等政府兜底人群,入户进行适老化评估及改造工作。

兹有姓名: 张发, 性别: 男, 身份证号码: 51012219640616101, 联系方式: 13648025155, 居住地址: 明湖路45号(2-302), 系天府新区华阳街道正大街社区的社区居民,并不符合合同中对服务对象的年龄要求(要求为:60周岁以上),但其身体状况目前迫切需要一个轮椅作为日常出行辅具。

明力养老作为成都市首批认证的社会企业之一,具有“营造适老宜居社会,筑爱美满幸福家庭”的社会使命及“对利益相关方负责,对环境友好,对社会有益”的社会责任,愿作为爱心企业无偿为余代发提供一个轮椅,满足其日常生活需求,提高其生活质量。

明力养老的此次奉献爱心行动,正是响应了政府“为人民、办实事”的号召,切实满足了辖区内居民的实际需求,在一定程度上解决了政府的民生问题,值得表彰。

天府新区成都管理委员会基层治理和社会事业发展局  
2019年11月26日

### 履约情况评价表

项目业主名称:	四川天府新区成都管理委员会基层治理和社会事业发展局
项目名称:	四川天府新区成都管理委员会基层治理和社会事业发展局2019年老年人家庭适老化改造采购项目
项目执行机构名称:	成都明力养老产业发展有限公司
对项目执行机构工作的总体评价:	非常满意 <input checked="" type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/>
对委派到本项目任职的项目负责人的评价:	非常满意 <input checked="" type="checkbox"/> 满意 <input type="checkbox"/> 一般 <input type="checkbox"/> 不满意 <input type="checkbox"/>

对本项目的满意度评价:	
(1) 产品质量:	优秀 <input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/>
(2) 服务方式:	优秀 <input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/>
(3) 服务效率:	优秀 <input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/>
(4) 服务流程:	优秀 <input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/>
(5) 服务态度:	优秀 <input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/>
(6) 改造结果:	优秀 <input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/>
其他方面:	

项目业主: (盖章) 天府新区成都管理委员会  
2019年11月21日

### 履约情况评价表

项目业主名称:	四川省都江堰市民政局
项目名称:	都江堰市困难老年人家庭适老化改造项目采购货物一批
项目执行机构名称:	成都明力养老产业发展有限公司
对项目执行机构工作的总体评价:	优秀 <input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/>
对委派到本项目任职的项目负责人的评价:	优秀 <input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/>
对本项目的满意度评价:	
(1) 产品质量:	优秀 <input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/>
(2) 服务方式:	优秀 <input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/>
(3) 服务效率:	优秀 <input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/>
(4) 服务流程:	优秀 <input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/>
(5) 服务态度:	优秀 <input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/>
(6) 改造结果:	优秀 <input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/>
其他方面:	

项目业主: (盖章) 都江堰市民政局  
2019年11月21日

### 履约情况评价表

项目业主名称:	四川省都江堰市民政局
项目名称:	都江堰市困难老年人家庭适老化改造项目采购货物一批
项目执行机构名称:	成都明力养老产业发展有限公司
对项目执行机构工作的总体评价:	优秀 <input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/>
对委派到本项目任职的项目负责人的评价:	优秀 <input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/>
对本项目的满意度评价:	
(1) 产品质量:	优秀 <input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/>
(2) 服务方式:	优秀 <input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/>
(3) 服务效率:	优秀 <input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/>
(4) 服务流程:	优秀 <input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/>
(5) 服务态度:	优秀 <input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/>
(6) 改造结果:	优秀 <input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/>
其他方面:	

项目业主: (盖章) 都江堰市民政局  
2019年11月21日

### 履约情况评价表

项目业主名称:	锦江区人民政府春熙路街道办事处
项目名称:	锦江区人民政府春熙路街道办事处2019年老年人家庭适老化改造项目: 适老化改造项目
项目执行机构名称:	成都明力养老产业发展有限公司
对项目执行机构工作的总体评价:	优秀 <input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/>
对委派到本项目任职的项目负责人的评价:	优秀 <input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/>
对本项目的良好度评价:	
(1) 产品质量:	优秀 <input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/>
(2) 服务方式:	优秀 <input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/>
(3) 服务效率:	优秀 <input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/>
(4) 服务流程:	优秀 <input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/>
(5) 服务态度:	优秀 <input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/>
(6) 改造结果:	优秀 <input checked="" type="checkbox"/> 良好 <input type="checkbox"/> 合格 <input type="checkbox"/> 差 <input type="checkbox"/>
其他方面:	

锦江区人民政府春熙路街道办事处  
(盖章)

### 感谢信

张发先生: (盖章) 成都明力养老产业发展有限公司

您好,张发先生与您签约第14个国际社工日。在此,锦江区民政局、锦江区社区营造发展中心、锦江区社会工作协会感谢您长期以来对锦江区社会工作、志愿服务、公益慈善事业的真诚投入与默默付出!2020年的春节,用新型冠状病毒爆发:

作为社会组织,我们感恩您沉着应对,生命为先,“助人自助,专业服务”的使命在您的血脉里早已留下了烙印。疫情不速,不下火线的担当与责任是对所有服务对象承诺;专业笃行的服务理念是对社会、社会发展的深情告白。

当您疫情来临,还望您在做好自我防护的同时,紧紧地区团结在以习近平总书记为核心的党中央周围,坚决克服这场防疫战,阻击战,人民战!

成都明力养老产业发展有限公司  
锦江区社区营造发展中心  
锦江区社会工作协会  
2020年3月31日



防摔黑科技  
智能腕部保护器

刚需着手 单点突破



红点奖  
设计团队

营销  
团队

心理学  
专家

老年  
设计师

子女  
代表

工程师

产品  
设计师

服务  
设计师

老人  
代表

供应商

一线  
护理师

利益相关 协同共创



产品介绍

# 智能防护黑科技 让摔倒不在恐惧

请看视频

Business Model



答案在路上



来，  
我们一起同行！

