

长享瑞月报

这篇文章主要描述了现阶段由于养老院的收益被不断压缩，为增加收入和利润率，养老院推行了将餐饮和服务零售化的措施，并援引相关数据加以证明。

弹性消费，新的养老院收入来源为Discovery、Watermark和HRA带来回报 —— 第一部分

在这个不断变化、财务挑战层出不穷的行业中，一些养老院经营者正在采取不同的、前瞻性的方法，来寻找新的和尚未开发的辅助收入来源——他们正从中获得收益。

在成本上升和外部压力侵蚀运营商利润的情况下，一些运营商正在采用一种薪酬结构，让住户能够通过点菜或储值消费卡账户购买额外膳食或服务。

这种转变——称之为养老院的“零售化”——正在发生。包括Watermark退休社区、Harbor Retirement Associates (HRA) 和Discovery Senior Living在内的运营商希望在其运营模式中，通过增加居民在餐饮和活动方面的选择数量来融入更多类似酒店管理的一部分。

对居民来说，这让他们拥有了决定如何以及何时花费个人资金的自主权。它给经营者提供了更多的渠道来发展专业的服务和体验，在不显著增加经营者开销的情况下提高居民的生活质量。

Harbor Retirement Associates (HRA) 首席运营官Karin Bateman告诉《养老行业新闻》：“我们既然决定真正寻找和创新其他收入来源，为什么不利用我们更为专业和擅长的部分呢？为什么不推动外部收入来补偿居民已经承担的一些成本呢？”

以公众为中心

Bateman表示，强调服务和餐饮对HRA来说并不新鲜。该公司以为居民提供医疗保健服务而感到自豪，而不是反其道而行。

他说：“我们喜欢把这种哲学颠倒过来，真正关注服务方面，因为我们觉得这是我们整个行业没有真正关注的东西。”

根据首席执行官Sarabeth Hanson的说法，HRA目前将餐饮、沙龙和水疗场所视为独立的收入来源，而不是成本中心。

该公司正在通过给住户提供储值消费卡来执行这一目标。居民可以通过该卡来购买商品和许多社区服务，这些服务的价格与当地企业的价格相似。一旦达到限额，他们可以用自己的钱来购买更多的商品和服务。

例如，一个居民可能会把所有的钱都花在美食上。如果他们以后想去做水疗，他们仍然可以用自己的钱去做。对于运营商来说，这有助于解决一个困扰行业很久的难题，即如何在不提高房价或进一步压缩利润的情况下提供住户所期望的高品质服务。

该公司希望提高收入的另一种方式是让公众更加了解HRA社区所能提供的服务。

去年12月，HRA推出了一个新的餐饮活动，它被称为“HarborChase之味”。这一举措旨在迎接更多外来顾客，增加这部分用餐收入，以及扩大HRA社区餐厅在公众中的影响力。

“HarborChase之味”活动有线上和实体营销，以吸引人们进入HRA旗下餐厅。以公众为中心的价值主张也让未来的居民和他们的家人有机会感受HRA社区可以为他们带来的体验。

截至8月31日，HRA社区的外来顾客餐饮收入与2021年相比增加了155%，酒吧收入增加了58%。

伴随着这家以（款待）服务为中心运营商的餐饮战略的不断成功，自其营销活动推出以来，在线参与和网站销售转化率也有所提高。与前一年相比，2022年的线上交流增加了25%，新用户数量增加了24%。社交媒体到网站的转化率也增加了35%，整个社区的社交媒体参与度与2021年相比增加了70%。

每个HRA社区都拥有五个餐厅和酒吧场所，包括一家名为Signatures的传统餐饮场所，一家名为Counter-Offer的咖啡馆，一家提供全方位服务的酒吧Fusion Lounge，一家提供私人活动和品尝空间的餐厅The Chefs Studio / Zest；以及一家高级餐饮场所The Grill Room。

Bateman说：“通过提供储值消费卡及一系列餐饮服务，HRA能颠覆这个行业，并提供一种通常在养老社区中无法获得的体验。”

Bateman说：“在过去的一年里，推动真正的公开宣传养老院额外收入这件事对我们试图实现的目标至关重要。我们真的希望能够与更多的人分享这个秘密，同时带来额外的收入来源。”

与此同时，Bateman表示，HRA社区中一些预算项目同比增长了30%至40%，且“看不到尽头”。这让寻找辅助收入机会变得更加值得。

Bateman说：“即将到来的婴儿潮一代不断变化的喜好将引领未来的客户期待更好的别出心裁的东西。”

Bateman补充说：“这将是我们的社区未来的发展趋势。不久的将来，你无法提供一个普通的社区，因为[婴儿潮]将期待卓越且耳目一新的体验。”

原文链接：

<https://seniorhousingnews.com/2022/10/28/flexible-spending-new-senior-living-revenue-sources-pay-off-for-discovery-watermark-hra/>

Stony Plain 老年公寓项目

Stony Plain 活力养老社区位于阿尔伯塔省 Stony Plain (埃德蒙顿市以西35公里) 市中心, 共6层85个住宅单元。所有单元配备全尺寸自用厨房并配有24小时紧急呼叫系统, 一楼设有公共咖啡厅或餐厅及其他住户活动设施, 在保障住户生活独立性的同时, 确保其在需要的时候能够获得相应的帮助和服务。以下是本项目进展快报:

- 管理团队和居民们继续组织团体活动, 包括爱笑瑜伽、女士下午茶和制作羊毛毡课程。
- 居民们一起制作建筑模型, 现在已经完成了!
- 管理团队正在考虑购买一辆车, 并开始一个由居民志愿者管理的共享车项目。
- 包括阳台维修在内的外部工程现已完成, 汽车加热器插头也已通电, 预计天气会越来越冷。
- 由于停车场的冷凝器风扇系统在夏季导致周围地区变得很热, 所以管理团队正在研究如何重新设计该机器。



5

长享瑞养老地产投资公司是一家专注于养老地产市场的私人房地产投资公司。作为 Suske 资本与朗达资本强强联合的产物，长享瑞团队在房地产以及养老地产开发行业积累了总计超过 55 年的专长和经验，达成的交易总量超过 50 亿加元。

如果您想了解更多有关长享瑞公司及项目的信息，欢迎访问我们的网站：www.chanceryseniors.com