

# 长享瑞月报

这篇文章主要列举了在疫情过后养老行业需要格外重视的六个方面及其相对应可实施的短期措施与长期策略。虽然养老行业受到了疫情的影响，但是该行业也在这个特殊时期探寻尝试了各种相对应的方法和技术，使养老行业整体逐步提升至更高的标准。

## 六个疫情下重塑的养老行业的战略重点领域

疫情对养老行业影响深远，行业领导者们仍在不断地汲取经验教训，以应对疫情带来的各种变化。

为了了解养老行业的下一步发展方向，全球人才管理公司Ferguson Partners在2021年春季对业内13家最大的业主、运营商和宣传团体的领导人进行了采访。

谈话内容非常广泛，但Ferguson Partners总结确定了六个战略重点方向，并将其发表在最近的报告中。

这些战略趋势可能是了解疫情后养老行业方向的一个有用的框架，但由于过去一年半发生的疫情所产生的威胁和影响仍然存在，不确定性和急速转型保持不变。

Ferguson Partners总经理Amy Pisciotta在接受《养老行业新闻》采访时表示：“在这段时间里，人们最关心的事情之一是我们的行业变化有多快。”

### 1. 注重战略规划和执行

疫情颠覆了各公司为2020年制定的长期战略计划，这也意味着他们需要对其进行重新规划和修订。

Ferguson Partners的报告称：“无论在去年，长期目标是保持原计划还是发生了巨大的转变，完成目标的路径肯定已经改变。”

这些变化可能是深远的，与在疫情之前就已经存在的痛点和干扰有关。虽然报告没有注释受访者的名字，但它引用了讨论中的关键语录，包括以下这句：

“在疫情发生之前，养老行业原本就需要一场真正的变革。我们需要将养老行业全面性的专业化向前推进（更好的技术、更好的流程、更高的效率）；疫情使更多的人认识到这一场变革的必要性。”

## 2. 应对劳动力困境

尽管疫情导致养老院入住率直线下降，但在疫情之后，劳动力问题似乎比重新挽回入住率的挑战更大。

Pisciotta表示：“虽然[入住率]仍然让他们夜不能寐，但大多数领导更关心人员配置问题，这是最大的困境之一。”

劳工问题并不仅存于养老行业，在当前的环境下，许多行业在努力招聘和留住员工的同时，还需应对工资不断上涨所带来的压力。

今年早些时候失业救济金增加的结束应有助于缓解这一压力，但养老行业的劳工问题将展现地更深。

Pisciotta说：“这些集团的领导人强烈地认同这是在疫情之前就存在的问题。”

而且，不幸的是，前进的道路并不明确。

在谈到劳动力问题时，Pisciotta表示：“领导者们讨论了很多问题，但意识到其中有一些并没有真正的解决方案，劳动力问题就是其中之一。”

## 3. 投资于技术

因为养老院运营商依赖技术来实现一切，从连接居民与亲人和医疗服务提供者，到进行虚拟游览。通过这次疫情表明，拥有强大技术支持的基础设施和工具至关重要。

展望未来，加大对技术的投资势在必行——特别是在后台解决方案方面，包括一些可以通过提高员工工作效率帮助缓解劳动力问题的方案。

正如一位领导对Ferguson Partners所说：

“疫情促使养老行业加速向数字化时代迈进。我们投资了新网站，电子营销等等。然而，许多投资都投在了面向居民的‘前台’技术上，为提高效率的‘后台’技术却只能被分配到少量的时间和金钱。”

技术投资可用于满足运用数据来进行商业分析和商业智能的需求。

养老行业在生成房地产相关数据方面已经取得了很大的进展，但还需要更全面的衡量标准：一位领导者表示，行业目前只拥有未来所需数据和分析的10%左右。

一些领导人观察到，随着养老行业与整个医疗保健系统的整合程度越来越高，以及运营商在以价值为导向的医疗保健中发挥作用，上述这一点可能尤其正确。

Pisciotta希望，随着疫情的消退，运营商将加大对后台和数据分析的投资，而无需过于关注技术上对基础运营的支持。

她在谈到当前的技术焦点时说：“我认为这表明了我们的现状，熬过去年努力生存下来。”

#### 4. 调整运营商和资本合作伙伴之间的激励机制

技术方面的一个制约因素是，在养老行业中，典型的第三方管理合同模式并没有强烈地激励业主或运营商来进行所需的技术投资。

Sabra Health Care REIT（纳斯达克：SBRA）的首席执行官Rick Matros在最近一次SHN+ TALKS的亮相中提到了这一点。与Ferguson Partners谈话的领导人也提起了这个问题。正如一位受访者所说：

“我从未见过这种商业模式——对运营商的要求如此之高，同时他们可以有效地得到物业管理费。他们应该对自己的业务进行投资，但他们却不愿这样做。”

Pisciotta观察到，因为许多运营商资金紧张，这些问题在疫情出现后急速恶化，但为了恢复到疫情之前的入住率和正常的利润率，他们被要求比以往做得更多。”

她补充说，虽然各方普遍认为可以协商以保持利益更佳一致，但对话主要集中在如何改善沟通和更密切地协调工作上。她指出，为长期解决这一问题，养老行业也需要处理与资本合作时的结构问题。

#### 5. 推动更紧密的医疗服务一体化

鉴于疫情“将重点对准了医疗保健”，业内领导人表示，如何最有效地将高级护理与养老院关键价值主张的酒店式服务模式相结合是一个特别的战略重点。

在讨论中，领导人提出了一些话题，譬如对居家养老行业投资地不断上涨和医疗保险优势计划的发展。

找到参与这些呈增长趋势行业的有效方法——这些行业也可能对养老行业构成威胁——将有助于在未来几年塑造养老行业。

Pisciotta说：“我认为，如果我们不更多地参与医疗保健，无论是与医疗护理系统合作，还是参与医疗护理行业，特别是家庭护理，我们将无法向前推进。”

从她的角度来看，养老行业可能需要新的行政领导层，他们要有远见和技能，以便与不同护理程度的运营商和支付方合作。

## 6. 行业宣传和教育

去年，整个养老产业的利益相关者联合起来，呼吁联邦和州政府提供财政救济和其他支持。

这些联合必须继续向前推进。一些领导人认为，因行业在疫情期间所经历的成功和困境不同，需采取不同的方法。

Ferguson Partners 报告指出：“虽然不是所有领导人都同意这一点，但一些领导人认为，在这段时间内，其他行业在获得政府援助方面做得更好，主要是因为他们之前在宣传方面进行了投资，并且在过去的这一年里更常出现在人们的视野中（例如，牙科行业、餐馆等）。”

在短期内，养老行业需要更多的财政救济。从长期来看，则需要开展教育工作，以消除——在疫情期间媒体报道所持续错误传递的——养老院与护理机构相同的概念。此外，在疫情之后，养老行业可能会面临来自联邦和州的额外规定。

因此，在最佳前进道路上找到共同点可能是具有挑战性的，但这是一个战略重点，对所有行业利益相关者来说都很重要。

Pisciotta说：“我认为关于我们如何做到这一点已有很多讨论。”

原文链接：

<https://seniorhousingnews.com/2021/07/19/6-strategic-focus-areas-shaping-senior-living-in-light-of-covid-19/>

## Stoney Creek 老年公寓项目

Grandview 退休养老社区是一座拥有159个住宅单位的公寓楼，旨在打造设施齐全，服务完善，环境优美，当地最高水准的新型养老社区。它位于安省 Hamilton 市中心位置，邻近 Stoney Creek 高尚住宅区。交通便利，周边配套成熟，购物、餐饮、公园和医院等一应俱全。以下是近期项目进展快报：



- 位于安大略省Stoney Creek的Grandview Retirement Living ("Grandview") 的销售中心现已开放。



- 销售中心位于养老公寓正对面的一栋全新的医疗办公楼内。潜在居民和他们的家人们可以参观漂亮又舒适的一室一厅样板套房，还可以向Grandview的工作人员当面了解更多关于该物业的信息。



- Grandview Retirement Living是一个拥有159间套房，提供独立生活和辅助生活，以及全套服务和设施的退休养老公寓，计划于2022年初开业。

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](http://www.chanceryseniors.com)