

长享瑞月报

2024年，养老行业面临挑战和机遇。由于近期出现的负面新闻报道，养老行业运营商正受到来自媒体、立法者和公众日益严格的监督。在努力改变公众对该行业的不良印象并赢得信任的同时，他们面临着公共关系的挑战。与此同时，人工智能革命虽在逐步推进，但在养老社区的实际应用仍面临一些挑战和限制。

2024 年养老行业的主要趋势 —— 第三部分

运营商面临更严格的审查

随着养老行业在公众中的知名度逐渐提高，这也是该行业的既定目标，它无疑将面临来自媒体、立法者和公众更多的审查。

去年十二月，《华盛顿邮报》发表了三篇报道，对养老行业造成了冲击，内容涉及养老院居民走失和人员配备问题。这些报道聚焦于从社区走失的居民，其中近百人不幸身亡。此前，《纽约时报》和KFF也发布了一系列名为“身无分文地死去”的报道，内容关注在可负担的养老院的缺乏问题。

对于养老院运营商来说，这些报道成为了一堂关于公共关系的实践课。对于那些希望赢得潜在客户及其家人信任的运营商来说，这些报道带来了新的挑战，因为他们必须克服公众对养老院根深蒂固的负面印象。

除了主流媒体，美国其他民主支柱也对养老行业持续关注。2023年初，因2020年疫情爆发，Silverado公司及其首席执行官Loren Shook曾受到指控。尽管后来这些指控被撤销，但这一事件引发了人们的疑问，即其他地区检察官是否会对养老行业高管进行类似的调查。

对于运营商来说，未来几年在公共关系方面将面临挑战，他们需要做好准备，有效地传达自己公司的故事，以免让他人来塑造他们的形象。

该行业还需要在2024年及以后认真、策略性地思考如何平衡透明度和纪律。在批评该行业的利润重点时，《华盛顿邮报》描述了一次NIC会议，其中演讲者们在参赛者提出具有前景的养老院概念时，用标有“MAKE IT RAIN”的玩具手枪射击假钞。

这看似是活跃会议气氛的无伤大雅的小把戏，但行业领导者们在未来应该考虑会议期间可能在场的观众，以及他们如何向对这个行业持怀疑态度的人描述行业形象。

人工智能革命正在逐步展开

2023年的新闻标题充斥着对人工智能革命即将到来的大胆预测。然而，到了2024年，这场革命将逐渐展开，并且需要克服一些挫折。

这并不是说人工智能的发展趋势不令人兴奋。在短短几年内，人工智能已经成为一种强大的新工具，可用于写散文、编码、翻译语言和分析数据模式。如今，它甚至能用于帮助检测老年人的轻度认知障碍。

但在养老院中，人工智能的应用仍然相对有限。虽然许多运营商将人工智能视为开创科技前沿新未来的一种方式，但目前它的应用更多地停留在潜在性上，而非实用性。

此外，今天在养老院中具有潜力的人工智能功能大多依赖于其他科技领域的平台，如OpenAI。该公司在今年解雇又重新雇用首席执行官Sam Altman后，陷入了一场生存危机。尽管这一事件最终并未影响到ChatGPT等公司的服务，但它突显了人工智能技术的争议性和分歧性，以及为实现负责任的使用而必须进行和解决的严肃辩论和窘境。

最近，UnitedHealth和Humana因使用人工智能工具来帮助确定医疗保险优势受益人是否有资格享受某些后期护理类型而面临起诉。这些法律纷争预计将在2024年进一步发展，对于塑造和决定人工智能在养老领域的未来应用具有重要影响。

这并不意味着养老行业没有朝着人工智能驱动的未来前进——实际上，随着时间的推移，人工智能的应用前景似乎日益增大。在我们最近的BUILD和CONTINUUM会议上，人工智能是最受关注的话题之一。领导者们对这项技术如何帮助解决诸如摔倒检测及预防等重大挑战表现出了很高的热情。但考虑到人工智能广泛应用仍然面临的挑战，2024年可能还不是人工智能革命完全突破障碍的关键一年。