

# 长享瑞月报

这篇文章主要阐述在疫情期间，运营商如何运用Alexa智能物业提供的新企业解决方案来提高养老院居民高优质体验感，以及如何通过使用语音技术等高科技技术减少工作人员的工作量提高人员留任率，从而协助运营商最大化减少开支和克服劳动力短缺所带来的挑战。

## 亚马逊推出用于养老企业的Alexa, Atria引入其合资物业

通过此科技巨头的新企业解决方案，养老机构将能够更容易、更有效地大规模应用及管理亚马逊语音技术。

Atria Senior Living首席执行官John Moore告诉《Senior Housing News》，能够对亚马逊的语音技术进行运输型管理是一个“重大突破”。

Atria是首批使用Alexa智能物业产品部署Echo设备的养老运营商之一，该语音技术最初在Atria与The Related Companies合资开发的豪华社区中推出。

Alexa智能物业已经支持企业在各种其他类型的房地产中使用支持Alexa的技术，如办公楼、酒店和多户型住宅。Alexa智能物业的全球负责人Liron Torres表示，疫情加速了类似功能在养老院中的应用快速实现。

Torres告诉SHN：“在疫情初期，医院和养老院开始要求我们在他们的物业中实施解决方案，帮助他们在非常困难的时候与家人和朋友联系，并辅助工作人员在防护用品有限的情况下与患者保持联系。”

在创建企业解决方案时，Alexa智能物业从Atria和加州非营利组织Eskaton等供应商，以及专注于养老行业的科技公司，如K4Connect、Aiva、Vocera和Lifeline Senior Living等获得了信息和反馈。

Alexa智能物业和Atria的负责人相信，在消费者期望不断变化、劳动力面临严峻挑战导致居民体验感和运营效率目标都很难达成的情况下，Echo设备的广泛部署可以帮助实现这两个对养老院来说至关重要的目标。

## 用于养老行业的Alexa

当亚马逊在2014年推出Echo设备时，人们第一次见到了亚马逊的语音助手Alexa。在之后几年里，Echo已经进入了养老社区，有运营商提供的，也有居民带着设备搬进养老院的。

养老机构看到了语音技术的前景和试点项目强有力的成果。这表明该技术对老年人来说很容易使用，并提供了他们所喜欢的多种功能，包括管理他们的生活环境和与亲人保持联系。在疫情爆发后，全国各地的运营商纷纷求助于技术解决方案，使居民能够与处于封锁状态的社区以外的人保持联系。语音技术是一个显而易见的解决方案。

然而，Torres说，运营商在帮助居民设置和维护Echoes方面遇到了困难，并且对这些设备没有与社区内使用的其他技术整合而感到沮丧。

她说：“他们说，‘必须有一种更好的、更可扩展的方式来管理’——而这正是Alexa智能物业所提供的。”

疫情期间，Alexa智能物业与养老院的负责人合作，开发了现在推出的解决方案，增加了供应商所说的优先级的功能，如居民和他们的亲人能够轻松使用Echo Show设备，发起视频通话以及语音通话。

Torres说：“我对这个产品如此兴奋的原因之一是，这来自于社区。”

养老企业解决方案的其他主要优点包括：

- 社区可以访问数以万计的Alexa技能，比如活动安排和菜单
- 工作人员可以通过设备发送公告，也可以与居民通话
- 居民可以使用这些设备进行例行检查、维修请求和其他需求
- 设备符合HIPAA（Health Insurance Portability and Accountability Act）标准，使养老院的工作人员和居民可以在安全的环境中进行互动，也可以让养老院的运营商利用该技术进行药物跟踪等工作。

亚马逊在发布新产品的公告中表示，“作为符合HIPAA标准的互动技能的一部分，亚马逊对受保护的健康信息实施了行政、技术和物理保护措施”。此外，在使用该设备时，不会与Alexa共享个人信息，也不会保存语音记录。

## Atria预计未来多种优势

总部位于肯塔基州路易斯维尔的Atria是北美最大的养老院运营商之一，该公司在2021年收购了Holiday Retirement的管理业务，创造了近450个社区的投资组合。

Atria也一直是技术领导者，建立了一个内部运营平台，目前正通过一家名为Glennis Solutions的公司出售给其他运营商。Atria公司的首席技术官Chris Nall是这家科技巨头的顾问委员会成员，该公司一直在与亚马逊密切合作，开展与养老行业相关的项目。

Atria公司的首席执行官Moore告诉SHN，该公司主张对Echo设备进行运输型管理，这将是一个“游戏规则转折点”。

Atria计划首先在旧金山和纽约等主要城市，为目前正在与Related Cos开发的养老院中的每个房间引进Echo设备。

Moore对居民和员工如何使用Echo Show设备，以及该技术如何通过Atria现有的其他解决方案整合，创造一个更有效的运营系统感到兴奋。

他预计居民会使用Echo与亲人保持联系；控制灯光、百叶窗和恒温器等自动化功能；安排预订项目、活动和交通；以及访问各种类型的信息和娱乐。

对员工的好处也有很多。工作人员能够在需要时更容易地请求帮助，还可以访问Atria的护理管理系统，以更有效地记录有关居民健康的信息——例如，注意到居民的咳嗽正在好转或恶化。

此外，与Atria的居民和家庭应用程序的整合将扩大其优势。例如，当护理人员告诉Alexa，Mrs. Jones的咳嗽正在好转后，该信息可能会通过应用程序自动发送给Mrs. Jones的子女。

Atria还在加州纽波特海滩的社区推出了技术服务团队，并计划在相关项目中也设立这项服务。技术人员将帮助居民设置和学习如何使用他们的Echo设备，并确保社区保持一种高接触和高科技的居住体验方法。

虽然Related项目是为较为富裕的消费者设计的，但Atria为居民提供多种价位的服务——例如，最近收购的Holiday投资组合，主要由中端市场的独立生活社区组成。考虑到Echo设备相对便宜，并且应该能提高运营效率，Moore看到了在Atria产品组合中扩展该技术的巨大潜力。

他说：“我们认为它在整个市场范围内具有广泛的适用性。”

作为设备如何提高效率的一个例子，他建议居民可能会收到一个提示，让他们预订第二天的午餐，有五个选项可供选择——不预订的居民可能只有两个选项，允许养老院以一种经济的方式提供选择。

Moore说：“我们可以提前计划，让它变得更简单。有各种各样类似的例子，我们认为这将大幅度提高效率，使我们能够更智能地管理社区。”

这一努力也得到了该系统的运输管理所带来的数据的帮助。例如，运营商将能够创建匿名报告，显示Echo设备是如何被居民使用的。

实现这些效率在目前尤为重要，因为由于疫情的干扰，费用仍然居高不下，且疫情也导致了劳动力短缺和其他劳工相关问题，使人员配备面临极大压力。

Moore认为，亚马逊的技术应该可以让员工更轻松地从从事养老行业的工作，从而有助于提高留任率。例如，现在护理人员可能会使用平板电脑来记录居民的互动，而只需与Alexa对话就能进一步简化这项任务。

Moore说：“利用技术来简化人们做事的方式是解决劳动力问题的一部分。”

在疫情期间，入住率降至历史最低水平，这使得目前的环境对运营商来说更加困难。Moore说，能够为养老院里的所有居民提供Echo设备应该是一种营销优势，有助于推动人们迁入养老院。

Atria首席技术官Nall强调，Echo Shows应该会更加增强居民的体验感。

Nall在接受SHN采访时表示：“Shows的好处是，我们将为他们提供房间里已经具备的技术服务，它总是插着电源，为居民进行管理，实际上我们会通过我们的技术人员协助他们。这确保了每一个房间都有进入该社区的整个电子系统的入口。”

对Atria来说，建立企业系统的过程也应该是相对容易的，特别是考虑到该运营商已经与Aiva合作。Aiva帮助养老院运营商充分利用Echo设备和其他语音技术，并与Alexa 智能物业合作开发新的养老企业解决方案。

Torres说，许多养老院运营商与Aiva或K4Connect等公司建立了合作伙伴关系，以帮助推动他们的语音技术计划。这些合作是利用Alexa智能物业最简单的方式。但是，养老院运营商也可以直接与Alexa 智能物业合作。

许多消费者技术有望在养老院中使用，越来越多的居民在入住时希望能够继续使用他们所习惯的产品，从可穿戴设备到智能家居设备。

Moore希望更多的消费者技术公司能够让企业统一管理他们所提供的产品，他称赞亚马逊是这方面的领导者。

他说：“我想向他们致敬。”

原文链接：

<https://seniorhousingnews.com/2021/10/25/amazon-introduces-alexa-for-senior-living-enterprise-use-atria-bringing-to-related-jv-properties/>

## 长享瑞巴特莱特老年公寓

巴特莱特是一座拥有 129 个单元的公寓楼，专为活力老人而设计，位于安大略省奥沙瓦的邦德街 550 号。它代表了传统养老住房的经济实惠的替代方案，允许老年人通过礼宾服务，在普通公寓楼内独立生活，同时为老年人及其家人在短时间内根据需要提供照顾。以下是本项目进展快报：

- 巴特莱特的市场推广经理开始在非常受欢迎的养老院餐厅内举办一些重要的“开放日”活动，主要邀请感兴趣的住户们来参加的小型信息推广活动。
- 销售团队将继续加大在社交媒体上的电子营销力度，如Facebook、Instagram和snapd（一家本地媒体机构），以更好地与潜在租户建立联系。
- 巴特莱特餐厅将会为奥沙华市的巴特莱特居民及他们的朋友家人提供最新颖的独家用餐体验。漂亮的餐厅位于养老公寓的一楼，每天营业，可以堂食或外卖。



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)