



# 2024

## 中高净值客户养老社区实访录

信养之家·锦绣养老院调研报告

## 一、社区概览

附表：信养之家·锦绣养老院基本情况汇总表

项目名称	信养之家·锦绣养老院
所属机构	中信养老（租赁+改造）
开业时间	2021年4季度
运营模式	护理型养老机构
地理位置	上海浦东新区北艾路1481-1485号
建筑面积	10,500m <sup>2</sup>
床位数量	176张
生活舒适维度	★★★★☆
医护健康维度	★★★★★
交通便利维度	★★★★★
文体娱乐维度	★★★★☆
安全保障维度	★★★★★
优势	位于中环内毗邻内环，交通便利，附近有多家三甲医院，专业认知症照护，“小组团”模式实现温馨的家庭化生活社交场景
不足	文体娱乐设施较少
收费模式	床位费+餐费+一次性安置费+押金
入住条件	高龄、失智、失能、需要照护的长辈

**附表：信养之家·锦绣养老院收费明细表**

费用类型	房间类型	房间面积 (m <sup>2</sup> )	费用 (1人)	费用 (2人)
护理区床位费	单人间	9-22	7800-11800元/月	/
	双人间	22-27	6500-7500元/月	13500-14500元/月
	一室一厅套间	45	10900元/月	21800元/月
认知症照护床位费	单人间	10-19	8800-12800元/月	/
	双人间	19	8000元/月	16000元/月
护理费	一级		1800元/月	3600元/月
	二级		2200元/月	4400元/月
	三级		2600元/月	5200元/月
	四级		3000元/月	6000元/月
	五级		3600元/月	7200元/月
	六级		4200元/月	8400元/月
	认知症一级		4800元/月	9600元/月
	认知症二级		6200元/月	12400元/月
	认知症三级		8200元/月	16400元/月
餐费	1500元/月/人			
其他费用	一次性安置费 (1200元/人)			
押金	59000元/月/床			

## 二、总体情况

锦绣养老院由中信养老租赁并改造，中信养老是中信集团一级子公司“中信兴业投资集团有限公司”全资子公司，是中信集团发展养老业务的平台。锦绣养老院位于上海市浦东新区北艾路1481号，核定床位176张，是中信养老旗下唯一一家整体定位为认知症服务特色的养老机构，也是上海市中心城区为数不多的整体定位认知症特色的养老机构。项目于2022年初开业，经过多年的打磨，中信养老认知症服务逐渐形成了自身特色：

附图：锦绣养老院入口、大堂



附图：锦绣养老院建筑、鸟瞰图



### 三、生活舒适维度：★★★★★

从为长者打造舒适的生活体验这一维度来看，锦绣养老院秉持去机构化的设计理念，通过丝丝入扣的设计细节为长者带来温馨的居家生活氛围，随处可见的适老化设计充分考虑长者生活需求，例如卫生间的铺装色系镶拼、房间收纳体系的悉心考量等等。特色小组团模式既为长者生活提供便利，又为长者提供了日常社交的场所。

锦绣养老院的房间设计赋予居者满满的松弛感，可以发自内心地感受到安心与惬意。房间大多为落地窗，采光非常好。提供的房间类型包括单人间、双人间和一室一厅套间，面积分别为 22m<sup>2</sup>、27m<sup>2</sup>和 45m<sup>2</sup>，房间大多朝南，功能房则是朝北或西。

附表：锦绣养老院户型选择

区域类型	护理区床位费			认知症照护床位费	
	单人间	双人间	一室一厅套间	单人间	双人间
房间面积 (m <sup>2</sup> )	9-22	22-27	45	11-19	19
房间数量	28	61	5	12	2

**附图：锦绣养老院认知症护理单人间**



**附图：锦绣养老院双人间、套房起居室、卫生间**



考虑到入住长者的身体情况，养老院内处处可见防碰撞圆角等适老化设计。过道尺寸可满足轮椅回转需求，为老人提供安全舒适的居住环境；针对老年人认知能力下降的情况为各种家具添加标签，方便老年人记忆。洗浴间配置洗浴坐凳并在多处增设 L 型扶手，便于老人起身，洗浴间还设置无高差条形地漏。双人间采用玻璃隔断，提供透明度和清洁便利性。此外，锦绣养老院还有配套的洗衣房和地下停车库。

**附图：洗手间扶手及红绳警报、家具上的各种标签提示**



锦绣养老院对空间巧妙分隔，设立多个“小组团”，每个“小组团”配置小厨房、餐厅、起居厅，实现温馨的家庭化生活与社交场景。

**附图：锦绣养老院认知症护理组团生活区**



**附图：锦绣养老院小组团生活区**



锦绣养老院内有 3000 多平米水景花园供长者户外活动，长者可以在花园中心的小池塘休息观鱼。

**附图：锦绣养老院室外环境、水景花园**



附图：锦绣养老院小组团餐厅



**饮食方面**，机构菜品搭配选材新鲜应季，食材由集采供应商每日清晨新鲜配送，在食物的处理上以少盐少油软烂清淡为主，如牙口不好，养老院也可提供碎食或流食。针对老人的身体情况在入院时由医生开具相关餐饮的建议，可提供高血压、糖尿病、低嘌呤等饮食，提供康复餐、调理餐等个性化服务。养老院内每个组团设直饮水机，方便日常长者取用，定期会有服务商更换滤芯。

周边有盒马、山姆、巴黎春天等商业配套覆盖。如果长者有物品采买、理发、叫外卖、快递等日常生活需求，随时可以联系楼层工作人员进行相应安排。

#### 四、医护健康维度：★★★★★

锦绣养老院内设立医务室，配备专业医生，包含全科、康复科和中医科三个科室，为老人提供慢病管理、常见疾病问诊、中医、康复等满足老人日常医疗需求的基本医疗服务。

附图：锦绣养老院一楼诊室、药房、康复理疗区



作为中信养老旗下唯一一家整体定位为认知症服务特色的养老机构，也是上海市中心城区为数不多的整体定位认知症特色的养老机构，**锦绣养老院与上海市精卫中心建立深度合作，目前已形成每月安排精神科医师上门巡诊、咨询，按需安排线上咨询和专家会诊，让老人足不出户获得最佳精神类医疗资源。**此外，锦绣养老院还引入了专业认知症康复医疗资源，为老人提供特色个性化照顾服务（安全照护，环境照护，精神专科巡诊，认知功能训练，BPSD 专业干预，营养管理照护，个案照护跟踪全面家庭支持）可最大程度延缓老人认知症发展进程。

附图：向日葵照护单元及照护日志



附图：音乐疗法区、作业疗法区



“信养之家”高品质服务的背后离不开十大专业照护岗位的支持，包括非药物干预师、照护督导、照护员、营养师、心理咨询师、综合照护助理、护士、全科医生、精神科医生和康复师在内的专业团队高效协作全方位满足认知症老人各个维度服务需求。通过协同上海市精神卫生中心、复旦大学附属华东医院营养科，锦绣养老院实现照护团队全员通过专业化培训，还有公司内外部专家团队全程指导支持，共同守护长者身心健康。

附图：护理人员总结护理工作问题



围绕长者的医疗服务需求，锦绣养老院还可提供包括专家预约、精准陪诊、代配药和便捷转诊在内的一站式服务，解决入住老人家庭痛点。具体来看，**专家预约方面**，锦绣养老院与多家三甲医院建立合作联系，例如东方、仁济、华东医院营养科、上海市精神卫生中心等，入住老人需就诊时，锦绣养老院通过已建立密切合作关系的医疗机构内部预约或互联网医院，可快速预约相应专家，让家属省心。**精准陪诊方面**，根据老人病情需要，锦绣养老院协助提供专业人员携带老人健康档案和详细病情单，陪同老人就诊，省去家属接送老人和对老人病情描述不清的麻烦。**代配药方面**，锦绣养老院定期为老人提供常用药代配药服务，特殊药品提供个性化代配药服务，彻底解决家属买药、送药的困惑。**便捷转诊方面**，锦绣养老院与合作医院建立了紧急救援绿色通道，可实现无缝便捷转诊和住院。

锦绣养老院周边的医疗资源也十分丰富，包括仁济东院（三甲）、东方医院南院（三甲）、华东医院东院（三甲）、浦南医院（二甲）等，可充分满足长者就医需求。

## 五、交通便利维度：★★★★★

锦绣养老院位于上海浦东新区北艾路 1481-1485 号，此处中环内，毗邻内环，附近有多个地铁、公交站点。养老院距离地铁 13 号线华鹏路 500 米，距离 7 号线杨高南路 1.2

公里，50 米内多条公交线路到达市内多个地方，距离人民广场车程 20 分钟。

附图：锦绣养老院所处位置



锦绣养老院附近有多家优秀医疗机构，15 分钟车程内就可到达仁济东院（三甲）、东方医院南院（三甲）、华东医院东院（三甲）、浦南医院（二甲）。从社区步行 10 分钟内即可到达锦尊体育公园。

## 六、文体康乐维度：★★★★

锦绣养老院定期组织开展各种社团活动，通过 5 大核心非药干预疗法（作业疗法,运动疗法,音乐疗法,园艺疗法,游戏疗法）和 10 大专项社团活动（禅意养生社，乐享工坊社，愈享康健社，乐动心弦社，合声共鸣社，深藏 blue 社，忆绿阳光社，忆彩缤纷社，智慧解码社，棋逢对手社)让长辈享受精神愉悦的同时延缓认知症病程进展，改善精神行为症状，维持现有生活自理能力，提高生活质量，减轻家庭照护压力，创造有尊严的晚年生活。

党建方面，锦绣养老院会与社区居委、君康医院等其他外部机构举办党建联建活动。

附图：锦绣养老院运动疗法愈享康健社活动展示



附图：锦绣养老院书咖吧



## 七、安全保障维度：★★★★★

锦绣养老院对人员进出严格管理，保障入住长者的生活安全。如有外来人员来访参观，需提前报备及时记录人员及车辆信息。养老院还会进行家属来访登记、员工外出登记和长者外出记录。

房间内墙面转角处和家具均做了圆角处理，防止老人磕碰。每个房间床头、卫生间、活动区域均设有呼叫铃，长辈需求第一时间响应。各楼层采用梯控门禁，分区管理，长辈需要外出时由专人陪同或刷卡，最大程度保障长者安全和活动自由度。

附图:采用梯控门禁，分区管理



## 八、长者故事

蒋先生今年 77 岁，上海人，在第“66 届”崇明插队时与妻子相识，1975 年与妻子结婚，只有一个女儿，因为在家排行老四，所以有个外号叫“阿四”，于 2023 年 9 月 22 日入住锦绣养老院。

入住前锦绣养老院工作人员与家属积极沟通，详细了解长者情况。蒋先生在上中学时是校游泳队的，在 2007 年退休后便经常与妻子一起去健身房游泳，定期一起出去旅游周游世界，2020 年 7 月家属发现蒋先生在家看电视时分不清剧中的人物关系，于是到医院检查，确诊为认知障碍。

入住信养之家锦绣店之前在浦东某养护院，但入住后蒋先生拒绝照护，排斥护理人员，不愿意起床、吃饭、洗澡，养护院管理者经常给家属打电话，告知家属照护难度大，让家属到院协助长者起床，吃饭，家属表示在养护院隔几天就要被接回去几天，自己和妈妈来回折腾，身体都吃不消，最终家属无奈只好接回去，但认知症带来的病态健忘和认知能力降低等问题增大了照护工作的难度，回家后老人表现为情绪淡漠，不愿沟通，不愿意起床吃饭；大小便失禁，不愿配合更换衣物，妻子和女儿表示都很无助，没有办法正常沟通交流，老人还经常发脾气，赶她们离开自己房间，两人实在精力不足几经辗转最后选择了信养之家锦绣店向日葵单元。”

入住初期长者情绪淡漠，行为激越，拒绝饮食拒绝照护，工作人员给与陪伴引导并与精卫中心的医生巡诊，调整长辈的用药，在管理团队、医生、护士、护理员、社工、认知症综合助理等照护团队的耐心照护下，与长者逐渐建立信任，护理员陪着老人一起用餐，老人逐渐开始接受新的环境，入住一个月左右明显改善，每天可以正常用餐，配合照护。

11 月长者在向日葵单元找到了新的伙伴，并开始逐渐参与日常活动，但同时我们发现长者开始出现大小便失禁的现象，开始协助长辈适用纸尿裤，妻子每周来院探视给与亲情

陪伴，长者目前已经几乎完全适应环境，可以正常的起居、规律作息并合理饮食，能够参与单元内各类非药物干预活动，与单元的其他长辈融洽相处，得到了家属高度认可，也为家属实实在在分担了忧愁与压力。

免责声明：《中高净值客户养老社区实访录》由中信银行实地调研养老社区整理形成，旨在为帮助广大消费者更好地挑选符合自身需求的养老社区，仅供参考，不构成任何业务的宣传推介材料、推荐建议或保证，不作为任何法律文件。有问题可拨打我行客服电话：95558。