

新快视角

花百元请助浴师上门给失能老人洗澡 你愿意埋单吗?

将助浴快车内的浴缸、扶手等设备擦拭消毒过一遍后，助浴师红姐扔掉了一次性手套和口罩，结束了一场为时40分钟的助浴服务……随着老龄化社会的来临和社会大众对养老服务更精细化的要求，最近几年，像红姐这样为失能、半失能老人提供洗浴、理发、剪指甲等服务的助浴师开始在全国各地相继出现，并成为一门新兴行业。

不少养老服务企业看好助浴服务市场前景纷纷入局，然而，随之而来的相关职业规范、服务标准的缺失，助浴行业也遭遇发展的掣肘。上个月底，民政部公布了行业标准《老年人助浴服务规范》，从助浴服务人员、流程、意外事件处置等方面进行了详细规范。在广州从事助浴服务的业内人士认为，随着助浴服务行业标准的公布，对于消费者来说，服务的安全性和舒适性也更有保障。

■采写:新快报记者 麦婉诗 毛毛雨
■图片:受访者供图

走访

洗浴时间控制在30-40分钟 助浴前会评估身体

助浴前15分钟的身体评估、从头到脚开始洗浴时间控制在30-40分钟、洗浴结束30分钟后重新复测老人的生命体征数值、与家属沟通给出一些照护方案和建议……林韵珺是龙津街颐康中心护士主任，同时也是一名从业5年的助浴师，她向新快报记者描述了上门助浴的整个经过。

洗澡，对于失能、半失能老人来说，并非易事。在广州从事志愿服务已有十余年的顾洁芳上门探访服务期间，目睹过众多卧床的、失能、半失能老年人的洗澡“困境”。助浴师林韵珺也跟记者提到，之前接触过一位老人，由于瘫痪在床3年没有洗澡，家属只是用最常见的擦浴方式给老人做日常清理，“家属和我们一块给老人洗澡，清洗完以后的水都黑了，我们整整用掉了四大桶水。”林韵珺说。

助浴师专业技能毋庸置疑 职业道德不能少

“有时候，上门助浴时我也会面临很多突发状况。即便走进老人家中，也不意味着助浴过程会很顺利。”林韵珺告诉新快报记者，有的老年人因为尴尬难以接受助浴师帮助洗浴，有的因常年卧病而变得孤僻暴躁，还有的老年人由于助浴体位发生变化而出现心率、血压波动等问题而导致助浴中断。

在林韵珺接触过的老人当中，年龄大多集中在75-95岁之间，他们具有普遍的特点：自理能力较差且家属缺乏护理经验。林韵珺说，“现在存在一种家庭情况是，一些90岁的高龄老人身体机能下降，尚且无法照护自身，同时他们的子女70岁有余，甚至身体情况比父母还糟糕，因此对他们来说，洗浴是一个很大的难题。”

林韵珺认为，作为一名助浴师，专业技能毋庸置疑，同时更应具备职业道德。“老人也有自尊，尊重是前提，再给予耐心和爱心去服务老人。”林韵珺说，有时候得到了家属和老人的信任，会收到一些长期的助浴邀约，回头客也不少。

助浴单次价格动辄上百元 人工成本占大头

助浴师的出现为解决老年人洗澡“困境”提供一条可行之道，不少养老服务企业也推出了助浴服务。新快报记者通过某在线平台搜索“老人助浴”关键词发现，广州地区提供上门助浴服务的商家并不少，单次价格在99元-299元不等，不过大多数商家年售量在个位数。记者也通过线下走访过程中发现，有专业助浴公司的客单价要到450元/次。

为什么上门助浴服务动辄上百元？有企业负责人就向记者透露，每次提供上门服务要配备2名助浴师和运送助浴设备需要配备1位司机，人工成本占了大头。



助浴服务，下一站在哪里？

助浴服务标准出台利好行业发展 老年人享受到标准化体验最重要

“尽管市场上存在着助浴需求，但以往一直缺乏统一的标准，也没有将之行业化和专业化。”王毓珊提到，随着近几年助浴技术的提升和长者意识的增强，大众也开始逐渐意识到洗澡也是一件有尊严的事情，也是需要被重视和在乎的，洗浴也是可以借助专业机构、专业人士以及专业工具实现的。

上个月底，民政部公布了行业标准《老年人助浴服务规范》，从助

浴服务人员、流程、意外事件处置等方面进行了详细规范。王毓珊认为，《老年人助浴服务规范》的出台是养老行业细分发展的必然趋势，对于规范从业人员技能和助浴服务流程都是非常利好的。“对于养老机构来说，能够使助浴行业正式成为一个专业的行业和职业；对于从业人员来讲，助浴技能有标准规范，职业认可度会大大提升，也会使他们更有动力去学习技能；对于消费者来说，服务的安全性和舒适性也更有保障。”王毓珊说。

助浴师林韵珺认为，助浴服务行业统一标准和规范的出台落地能够极大保障双方的权益。“无论如何，随着助浴服务标准的出台和不断细化，助浴师的服务技能和综合素质在不断提升，受益的终归是老年群体，他们能够享受到标准化的助浴体验是最重要的。”林韵珺说。

行业

失能、半失能老人的 助浴需求最大

荔湾区龙津街颐康中心是一所为老年人提供生活照料、康复护理、医疗保健等服务的综合养老服务中心，其中，老年人助浴服务也是该中心养老服务供给的一项重要内容。

据该颐康中心相关负责人王毓珊介绍，目前有相当一部分老年群体对助浴有着强烈的需求和意愿，在需求群体中，失能、半失能老人的助浴需求最大。她解释道，随着年龄增大而行动不便，又因为家庭缺乏专业的照护力量，所以一些老人无法进行洗浴工作。“有些家里即使请了保姆和护工，也只是简单擦浴，洁净度与舒适度不高，还有些因为家里缺乏场地与专业设备，亦存在洗浴困难的情况。”王毓珊说。

今年11月初，荔湾区老年人助浴快车项目在东漖街道启动，今后半年内，流动助浴快车将开进社区，为辖区失能、半失能、孤寡和空巢、独居、残疾的困境长者提供助浴服务。参与助浴服务推广和宣传的志愿者顾洁芳提到，“当助浴车第一次开进街道时，有几位老人家说已有半年没有洗澡了。”该项目助浴师、有着两年家政从业经验的红姐表示，目前市面上能提供助浴服务的家政企业并不多，她曾经碰到过一位独居的长者，因为洗澡够不到背部就掏钱请了位阿姨上门洗澡，“但这些‘单打独斗’从业人员，其安全性和服务质量是没有办法保障的。”

有企业看好前景入局 有的已黯然退场

“助浴是家政行业养老服务中的细分项目，目前还处于起步阶段。”王毓珊向记者提道。荔湾区老年人助浴快车项目的负责人周敏华也向记者表示，“目前助浴服务的知晓率还不是很高，但助浴行业的市场前景非常好。”他说，“助浴服务是居家服务的细分领域，随着老龄化程度越来越深，需要照料的老年群体越来越多，助浴服务能够真正解决社会痛点，市场前景广阔。首创的流动助浴车，服务模式就包括流动助浴、上门助浴、站点助浴三种，三个服务场景能够覆盖到多种群体。”

有企业看好市场前景加入助浴服务行列，而有的企业已黯然退场。一个曾获得公益资助提供上门助浴服务的养老服务企业在今年暂停了广州地区的服务。该项目相关负责人告诉记者，主要是因为成本太高，接到的商业单比较少。“每个月咨询的都不到10单，上门助浴服务暂停后，助浴师回归到原本的护理员岗位。他们本身都是从护理员培训成为助浴师的。”该负责人同时向记者透露，上门助浴服务其实还受到风俗习惯的影响。“南方人天天洗澡擦身，是一种很习以为常的事件，北方会比较有‘仪式感’，愿意花钱去为老人达成心愿。”该负责人说。