

通过市场行为,解决失能半失能老人洗澡难题,受到各方欢迎。
然而信息不对称、风险大、单价高等因素影响到助浴的推广——

为老助浴,如何“叫好又叫座”?

■ 本报记者 刘良慧

对很多人来说,洗澡是一件涉及隐私的“私密事”,而在失能半失能老人及其家属眼中,洗澡却是一件“费力事”甚至“奢侈事”。如何让失能半失能老人洗个舒服澡、过上有尊严的晚年生活?近来,“助浴”这个词日益走进大众视线。

通过市场行为,解决失能半失能老人洗澡难题,助浴受到各方欢迎。然而,供需双方信息不对称、风险大、单价高、缺乏相关行业规范等因素却影响到助浴的推广。亟待各方合力关注,规范服务、拓宽市场、降低价格,让助浴走进寻常百姓家。

助浴是什么?

市场有需求,尝鲜者不多

9月1日,在合肥市举行的安徽省第七届老博会现场,参展商王荣丽的展位迎来不少参观者,她和员工正向周围参观人群展示一款最新的助浴设备:不用挪动老人,只需要翻个身,在床上就能为老人完成淋浴、搓洗等服务。

“对很多失能老人来说,想洗个舒服澡,是一件很奢侈的事。我们希望通过上门助浴,为有需要的老人解决洗澡难题。”合肥万爱健康产业发展有限公司总经理王荣丽告诉记者,她的公司今年2月刚成立,助浴是公司的主营业务之一。

助浴在相关政策文件里早已觅得踪影。《安徽省“十四五”养老服务发展规划》提出,围绕解决居家老年人急难愁盼问题,通过政府购买服务等方式重点发展城乡老年助餐、助浴、助洁服务。即使如此,助浴在很多人眼中,仍属新鲜事。记者搜索合肥市家政服务平台,提供助浴服务的机构凤毛麟角。

助浴是否只停留于一个概念、脱离市场实际需求?合肥市蜀山区西园街道美虹社区76岁的杨庆芝老人告诉记者,为失能卧床的老伴陈亨金洗澡耗尽了自己的体力。住在该街道汉嘉社区、今年79岁的程增英老人每次给残疾的老伴钟义青洗澡都要“抱上抱下”,“也不知道能坚持到哪天。”程增英对记者说。

即使如此,两位老人并没有接触过助浴这项服务。

在安徽市场,助浴分为简单上



9月12日拍摄的合肥市庐阳区大杨镇清源社区养老综合体助浴设备。该社区助浴点月均有10余名老人在家属陪同下前来洗浴。

门助浴、去助浴点助浴、带专业设备上门助浴等多种形式。一些家政公司可根据客户需求,提供人力上门助浴,帮助家属给老人完成洗浴。一些地方在社区养老综合体设置了助浴点,为周边老人提供收费助浴服务。另有一些企业或养老机构可提供专业的设备和人员上门服务,并提供一定的健康监测。然而记者走访发现,他们的业务量都不大。

市场难推广?

单次价格高,标准待健全

8月30日,安徽省民政厅网站答复省政协十三届一次会议民革安徽省委《关于将老年人助浴纳入暖心行动的提案》称,目前安徽助浴服务尚处在探索阶段,将争取把老年人助浴纳入暖心行动实施,进一步完善社区居家养老助浴服务相关流程、服务机构资质认定等。

安徽助浴市场发展如何?事实上早已有人先行试水。2021年6月,芜湖市华康居家养老服务中心中标镜湖区政府居家养老服务项目,为辖区70位失能半失能老人提供上门助浴服务,项目持续一年后

未再续约。“涉及到个人隐私,老人意愿不高。”镜湖区民政局相关负责人告诉记者。

而在芜湖市华康医院外联部部长强金牛看来,“老人意愿不高”并不是开展助浴的主要阻力,“失能老人身体状况复杂,上门助浴风险大,很多保险公司不愿承保,作为助浴企业,如果不能把风险分担出去,这项业务很难开展。”强金牛说。

对于有助浴需求的顾客来说,决定他们是否愿意购买服务的关键在于价格。江苏禾康养老产业(集团)有限公司目前在安徽滁州、宣城、芜湖等地布局养老业务,据禾康旗下“禾康云商城”小程序显示,下单助浴服务,根据服务类型不同,价格在40元到180元不等。

“我们上门助浴一般会配备一名护士、两名护理员,护士监测老人的健康状况,护理员负责给老人进行洗浴,光人力成本就很高。”滁州市禾康养老有限公司总经理助理邱敏敏记者算起了账。强金牛也表示,上门服务价格低于200元,根本覆盖不了成本。这对于想要长期服务的一般家庭来说,确实是一笔不小的开支。

相关业内人士表示,单次服务价格高,助浴过程风险大,助浴企业、机构从业资质尚待认定,行业规范和标准亟待建立,这些都影响到了助浴服务的市场推广,让真正有需求的人群难以获得相关服务。

如何更易得?

业界盼规模,市场望降价

开展助浴业务多年,市场却反应冷淡。对此,强金牛认为,助浴市场存在“信息差”问题,供需双方相互找不到对方。真正有助浴需求的顾客不知道找谁,企业主动寻找顾客没有那么大宣传力度。订单量长期偏少,影响企业积极性,破坏市场发展动力。“有数量才能有市场。”强金牛说。

王荣丽也认为,只有规模提上去,价格才能压下来。为此,王荣丽不仅紧盯居家养老市场,她还把眼光放在了机构养老这块蛋糕上。近日,

王荣丽的公司与淮南一家养老机构初步达成意向,合作助浴项目。“专业助浴机构进驻可以提高老人入住体验,提升养老机构服务档次和市场口碑。”在王荣丽看来,这对企业、机构、老人来说,是一场三方“共赢”。

然而,打开养老机构的市场大门并不容易。多家养老机构负责人向记者表示,自己院内的护理员队伍就能完成对老人的洗浴服务,并不愿意增加开支引入院外助浴企业。如何在服务质量和利润分配上达成平衡,仍是涉及助浴的几方需要商谈的问题。

而在本应重点发力的居家养老市场上,邱敏认为,应加强宣传,让有需求的客户知道助浴企业的存在。“通过推行试点和一些公益性项目,让更多人体验、了解助浴服务,从而养成消费习惯。”邱敏说,一方面要在居家养老中端市场不断开发新客户,另一方面也希望政府加大购买服务力度和倾斜度,让助浴服务成为普惠养老的重要内容。

安徽乐年养老庐阳记忆院是由合肥市庐阳区政府打造的公建民营社区嵌入式养老院,同时也是大杨镇清源社区养老综合体项目。院内设置了助浴设备和洗浴区,向周边有需求的失能半失能老人开放。“我们提供了洗浴设备、淋浴椅和洗浴床,也有专门人员协助洗浴。单次洗浴服务价格在15元到60元不等。”乐年养老庐阳记忆院院长李宏告诉记者,月均有10余名老人在家属陪同下过来洗澡。像这样的社区助浴点,目前庐阳区有3个。

今年6月,安徽省民政厅等部门印发了《2023年失能老人帮扶行动实施方案》,其中提到,支持利用社区养老服务设施提供助餐、助浴、助医、助急、助洁等服务。而在资金保障渠道上,努力构建“家庭出一点,集体帮一点,政府补一点,社会捐一点”的多元筹资格局。

“在社区助浴点建设上,同样需要扩大群众知晓度,提高社会接受度,做好相关卫生保障,让助浴点能够真正运营起来,惠及更多有助浴需求的家庭。”李宏说。

动推广意愿不强。此外,“家床服务”对护理员的要求是全方位的,优质人才难求,也是该项服务难以快速推广的重要原因。从需求端来说,居民对这一新兴事物认知不够,理解不深,消费动力还未建立,且“家床服务”对居民的经济能力也有一定要求。

让失能、半失能老人不离开熟悉的生活环境和家人陪伴,就可以享受到专业化、个性化的照护服务,过上有尊严、有品质的晚年生活,既符合老年人原居安养的愿望,也在一定程度上丰富了养老产业业态。就现实情况来看,家庭养老床位服务值得推广,而前提则是,政府部门、养老服务机构、家庭、社会形成合力,共同护佑这一新生事物蓬勃发展,托起广大老年人的幸福晚年。

我省着力打造“皖美养老”服务品牌,加快推进基本养老服务体系建设——

养老变“享老” 夕阳无限好

■ 本报记者 李浩

秋日晨曦洒进合肥静安亲春晖护理院,阳光透过窗户,照在段奇恩老人身上,温暖而恬静。“昨晚睡得好不好?今天感觉怎么样?”查房的医生和护理员走进房间,一边给段奇恩量血压,一边询问身体情况。

段奇恩今年83岁,是一位退休教师。“年纪大了,身上毛病也多了。去年,我右腿浮肿厉害,鞋子都穿不上。老伴腿脚也不好,在家里摔了3次跤。”段奇恩告诉记者,儿女们都有工作,平时上班很忙,没法照顾他们老两口。去年年底,段奇恩和老伴一起住进合肥静安亲春晖护理院。一入院,医生就为他们做了细致的检查,给段奇恩输注两瓶白蛋白,她腿部的肿胀逐渐消退。“这里房间干净,饮食搭配也很合口味,最重要的是有医疗服务,让我们住得放心舒心。”段奇恩说。

合肥静安亲春晖护理院与安徽静安中西医结合医院相连,依托医院医疗资源,护理院实施三级医疗管理制度,为入住老人配备责任医生,除日常的医师查房、会诊和健康咨询服务外,还开展动态慢病管理工作。安徽静安康健康产业集团养老事业部副总经理刘经虎告诉记者,该院的建设得到了有关部门的政策支持,“按照每张养老床位2万元的标准予以补贴,备案后在日常运营补贴、贷款等方面也有相应的优惠政策。”现在,该院有专业医生、护理员全天候值班,将养老与医疗服务融于一体,让入住老人在“养老”和“住院”之间自由切换,不断改善老人的身体素质,提高生活质量。

“对口贴心人” 破解“就医难”

■ 本报通讯员 徐罕
本报记者 班慧

“杨奶奶,您哪里不舒服?好的,我们马上去。”9月12日一早,望江县华阳镇望华社区党员志愿者孙亮接到了社区居民杨秀玲老人打来的电话。挂断后,他叫上了网格员、乡镇卫生院工作人员组成“对口贴心人”服务队,前往杨秀玲家。

量血压、测血糖、康复治疗……一系列诊疗动作后,孙亮又去乡镇卫生院为老人开好药,送上门。“谢谢你们贴心服务,我看病终于有了依靠。”杨秀玲感动不已。空巢老人杨秀玲在望华社区住了70多年,4年前因脑出血导致了运动功能障碍,天气转凉后,肢体疼痛加重,行动不便。

“以前我自己去医院,来回折腾大半天,很不方便。”杨秀玲老人告诉记者,对于她这样腿脚不便的老人来说,每次到医院检查,都是个“大工程”。自从社区推出贴心的助老服务后,她一有病痛就联系“对口贴心人”,再也不用为无人陪诊、求医问药等问题担心了。

望华社区目前有常住老年人口

近700人,独居的高龄老人不在少数,不同程度地存在无人陪诊、就医不便等问题。老年人“就医难”如何破解?

今年初开始,该社区党总支根据辖区老年居民的需求,在家庭医生签约服务基础上,对接医共体,设计了“对口贴心人”助老服务项目,为老人提供陪诊、居家看病、代购药品等贴心服务。

助老服务队伍从哪来?“我们以新时代文明实践阵地为依托,组建了一支由网格员、乡镇卫生院医疗人员、党员志愿者、热心群众等组成的志愿服务队,为辖区60岁以上的老年人提供‘多功能、专业化、零距离’的养老服务。”望华社区党总支书记刘为政介绍,截至目前,该社区参与志愿服务的志愿者有15名,累计为15位社区空巢老人及养老院孤寡老人提供60余次就医服务。

近年来,望华社区以党建为引领,把服务“一老”作为社区治理的重点,积极推进社区与医疗机构、社区与社会组织、社区与大党委成员单位融合共建,不断完善助老服务体系,满足老年人多样化的养老服务需求,让老年人乐享晚年幸福生活。

“板凳会”议事 为民解“疙瘩”

■ 本报通讯员 吴春富
本报记者 李浩

近日,桐城市孔城镇晴岚村纪检委员通过“板凳会”的方式,现场办公解决了一起土地补偿款争议,平息了村民小组间矛盾。

前不久,孔城镇晴岚村在外务工村民姚正义在村民组群里,反映河滩地补偿款钱庄小组未能分配到,认为程序不公开、分配不公平,导致钱庄小组群众对村干部意见较大。

晴岚村纪检委员周红梅看到信息后,立即与姚正义取得联系,承诺进行核查并对村民组的分配方案公开公示,还群众一个明白。当天下午,周红梅联系上姚圩组组长、村民代表、党员及在家群众召开“板凳会”核实讨论此事。

据了解,姚圩村民组分为小姚圩、新建、王圩、钱庄四个小组,该河滩地三十多年前就已由小姚圩、王圩、新建三个小组分配耕种。并在引江济淮工程征收丈量时,安排村民代表参与指界,由引江办、重点办、测绘院、国土等部门和镇、村配合进行逐块登记。

河滩地界线以现场农作物种植界线为参考依据,对长年撂荒、现场已无耕种痕迹的河滩地不予认定补偿。钱庄小组三十多年没有参与种植,因而无法享受补偿。

最后,周红梅现场拨打免提电话,咨询国土和司法部门,并整理成文字内容发到村民组群里;农民集体连续使用其他农民集体所有的土地已满20年的,应视为现使用者所有。而钱庄小组的河滩地已由其他小组开荒耕种超过20年,所以该河滩地的征收补偿费应归现使用者所有。

村民组长姚成仁也把“板凳会”现场情况发到群里,指出补偿款分配是依法依规办事。至此,钱庄小组群众“服气”了,大家对“板凳会”现场办公的形式予以点赞,认为在一条板凳上议事说事,让疑虑现场打消,矛盾现场化解。

“我们将充分发挥村级纪检委员一线监督员、调解员作用,依法依规,着力妥善解决群众的合理诉求,通过‘板凳会’等形式,切实把矛盾纠纷化解在当地,把问题化解在基层,有效维护基层和谐稳定。”孔城镇纪委相关负责人表示。

· 评论 ·

让居家养老也能享受专业照护

■ 班慧

家家有老人,人人都会老。如何养老?这个问题谁也躲不掉。专业的养老机构无疑能为老年人提供高质量的照护服务。然而,一面是受到经济收入限制、风俗习惯影响,很多老人不愿意去养老院;另一面是养老机构质量参差不齐,难以满足老年人对养老生活质量的追求。无论是主动选择,还是被动接受,在我国,居家养老依然是大多数老年人的首选。

那么问题来了。如何打破专业

机构围墙,让优质的养老服务延伸到居民家中?近年来,北京、上海、江苏等地纷纷探索推出家庭养老床位服务,即依托就近的养老服务机构,对失能老人家庭进行适老化改造,并由养老机构派人上门为老人提供照护,让老人在家就能享受到专业服务。此举受到老年人及家属的广泛欢迎。

家庭养老床位服务,并不是简单地把养老院的员工派到居民家中去。与传统的请一位居家护理员相比,“家床服务”最大的优势是,在提供前端服务的驻家护理员背后,有一

个强大的业务支撑团队。团队中有医护人员、养老管家等,能够提供生活照料、康复护理、心理疏导、基础医疗等综合全面的服务内容,让被服务人员在家就能享受到机构级别“医养结合”的专业照护。这也是“家床服务”能被称为“家中养老院”最大的原因之一。

理想很美好,但现实中想要推广“家床服务”,难度并不小。从供给端来说,家庭养老床位服务并不是一项高利润的服务项目,且各类规范标准还未建立,责任风险较大,养老机构主