

# 解决高龄失能老人洗澡难题 助浴服务业发展前景如何



■中国城市报记者 刁静严

常人眼中洗澡这件小事，在不少高龄老人、乃至半失能和失能老人看来，都是难上加难的大事。随着我国老龄化的加剧，老年人入浴的需求难点日渐凸显。

近年来，北京、上海、重庆、南京等多个城市陆续推出老年人助浴服务。近日，杭州市与第三方助老服务公司合作推出“流动助浴车”，老人洗一次澡花费199元，三个月来已有百余位老人接受服务。老年人愿意为价格较为高昂的洗浴买单吗？老人助浴行业发展前景如何？中国城市报对此展开调研采访。

## 老年人助浴服务应运而生

“上了年纪，洗澡都被调成了‘困难模式’。也不好麻烦孩子们来帮忙洗澡，觉得太不好意思了。”今年85岁的周桂芳前两年在家洗澡时滑倒导致骨折，这对她的生活起居造成了不小的影响。周桂芳与大她3岁的老伴儿行动不便，两人还患有心脏病、高血压，为了避免滑倒，他们在浴室里放置了板凳，经常是坐着洗澡。

今年年初，周桂芳得知有上门洗浴这项服务后，每个月都请助浴人员来家里帮忙洗澡，从一开始被帮忙洗澡略显尴尬，到后来在助浴人员的细心引导下“乖乖配合”，态度转变的背后，透露出老年人对助浴服务的满意。

记者了解到，当前助浴服务模式有助浴点、流动助浴车、入户助浴等方式，助浴项目分为床上擦浴、失能老人助浴、带器械助浴等类别，单次价格从

50元到500元不等，多数为200元左右。助浴工作人员通常以团队的形式进行服务，入户助浴团队有洗浴人员、护理人员、司机等。

有需求，就有市场。在北京、上海等养老产业较为发达的城市，除了常规的社区养老、机构养老等线下方式预约，有些服务机构已经开始结合智慧养老的方式，采用线上下单线下服务的模式，系统同步跟进和监管服务状态。

不难发现，老人助浴市场的产品和服务已经开始向多元化模式发展，市场探索的步伐也在不断加快。

## 是洗浴，更是关爱与陪伴

检查老人体征是否可以进行检查，之后铺上防水垫、组装好浴缸、消毒、调节水温、放好洗澡用品……一系列准备工作之后，北京太阳城银龄老年公寓护理部工作人员开始了为老年人助浴的工作。

“工作人员不仅要有洗浴技能，更需要具备一定的护理知识。”该部门经理申向云告诉记者，由于服务对象的特殊性，老年人在洗浴过程中有许多需要注意的事项，并且有些老人疾病缠身，助浴前工作人员会有针对性地检查老人各项身体体征，保证助浴过程安全进行。“比如洗澡时的水温不能太热，以免老人发生头晕不适，沐浴前要确保身体处于良好状态，老人在刚吃完饭、刚服过药、酒后、空腹或身体不适时，我们是不建议进行洗浴的，尤其对于患有心脑血管疾病、高血压的老人，在洗浴过程中，要及时询问和观察老人的状况，洗浴过程尽量不超过25分钟。”



北京太阳城银龄老年公寓护理部工作人员在助浴前为老人服用温开水，以防洗浴时发生低血糖。

“很多老人刚开始会觉得不好意思，担心暴露隐私，我们都会慢慢引导老人，在助浴过程中保持和老人沟通，尽力满足老人的需求。”北京太阳城银龄老年公寓护理部副经理蒲世光说，实际上，比起清洁卫生，老人更需要获得关爱与陪伴，缓解助浴带来的紧张与不安。因此助浴服务尤其关注老年人的尊严与体面，也在不断努力创造家庭式的温暖与陪伴下，让老人接受和享受助浴的过程。

## 专家：与养老行业整合发展，丰富服务模式

早在2018年，国家民政部就发布了《老年人助浴服务规范》（征求意见稿），对老年人助浴服

务的定义、基本要求、服务流程和质量评价等做了统一规定。随着老年人助浴服务需求日益显现，市场化创新也逐步开展。

值得注意的是，对于三四线城市的老年人来说，200元左右一次的助浴价格是一笔不小的支出。为推动行业发展，多地政府对老人助浴服务加以引导和补贴。例如2020年5月，重庆市民政局启动“重庆市慈善总会助浴快车”项目，为失能、半失能老人提供免费助浴服务。此外，天津、上海、南京等城市也推出了免费助浴或政府补贴减免的项目。

中原集团昱言养老创始人、北京大学国家治理与老龄产业政策研究课题组执行主任张坤昱表示，目前我国人均养

老金在3000元左右，受制于观念、价格等原因，使用助浴服务的老年人仍是少数。就目前来看，我国老人助浴项目是由政府来引导的，纯粹的市场化行为很难形成规范。而助浴服务往往是作为养老机构中的一个细分项目，目前很少有专门聚焦助浴服务的企业。

针对老年人助浴行业未来发展，张坤昱建议，在助浴服务中政府可探索完善养老金补贴方式，降低老人经济负担。为防止出现意外情况，企业可以同第三方保险公司合作来承担一些风险。总体来看，助浴行业应与养老行业其他业务整合发展，进行专项服务细分管理，丰富助浴服务模式，满足老人多样化的助浴需求。

# 北京朝阳区法院建议对医美严重违法者终身禁医

■中国城市报记者 刁静严

玻尿酸、水光针、瘦脸针……近年来，“微整形”“医美”走进大众视野，医美行业规模日渐扩大，随之而来的各类问题也逐渐显现。根据全国消费者协会统计，仅2019年医疗美容行业的投诉数量有6138起。审判实践中，北京市朝阳区法院近五年受理的医疗美容纠纷案件数量占医疗纠纷案件总量的1/5且呈逐年上升态势。

3月15日上午，北京朝阳

区法院公开开庭审理了一起因“双眼皮修复”手术失败引发的医疗美容纠纷，医疗美容机构因虚假宣传、诊疗不当被判赔偿70余万元。同日，该院发布《北京市朝阳区人民法院医疗美容纠纷案件民事审判白皮书（2016年度—2020年度）》（以下简称《白皮书》）。

据朝阳区法院党组副书记、副院长郭莉蓉介绍，《白皮书》梳理了2016年至2020年间北京市朝阳区法院受理的医疗美容纠纷案件。其中涉诉美容就医者主要是中青年女

性，五年间审结的医疗美容纠纷案件中，女性186人、男性9人，占比分别为95.4%、4.6%。涉诉77家医疗美容机构中，75家是民营机构，占比约为97.4%。涉诉医疗美容机构的规模上，以医院和诊所为主，约占总数的71.2%。涉诉医疗美容项目相对集中，以面部整形类居多，占比超五成。另外，超四成涉诉美容就医者产生器质性损害。

该院在案件审理中发现，虚假宣传、非法行医、病历不规范是涉诉医疗美容机构存

在的突出问题。五年来该院判决医疗美容机构承担民事责任占比为90.2%。其中80%以上的案件医疗美容机构需对美容就医者的损害后果承担同等以上责任。而对于美容就医者，北京市朝阳区法院民一庭庭长陈扬建议，应树立科学医美认知，选择正规机构就诊，如发生医美纠纷，要利用法律知识，增强举证能力，及时处置纠纷。

此外，北京市朝阳区法院还向国家卫健委发送司法建议，建议修订完善《医

疗美容服务管理办法》，推动修订《执业医师法》《医疗机构管理条例》中的责罚条款，提高罚款上限，对严重违法违规的医疗美容机构坚决吊销取缔，对严重违法的相关单位或个人实行终身禁医制。同时建议国家卫健委完善医疗美容市场监管，建立长效工作机制；加强医疗美容新技术论证管理，严格审批流程；建立实名就医制度，完善就诊信息管理；加强行业指导，建立医疗美容投诉调处平台。