

# “长护险赋能+行业探索”助失能老人舒心洗浴

■中国城市报记者 刁静严

“一人失能，全家失衡”。洗澡这一看似寻常的日常清洁行为，对于我国超4500万失能、半失能老人而言，却曾是遥不可及的奢望。长期卧床、行动不便，再加上居家洗浴风险高、专业服务昂贵，致使许多失能老人常年只能靠简单擦拭清洁身体，无法更好地保障卫生和健康。

作为社保“第六险”，长期护理保险（以下简称长护险）在全国92个城市试点推广以来，将洗浴服务纳入保障范围，试图破解失能老人洗澡难题。如今，长护险落地已有成效，失能老人的洗浴困境是否真正得到缓解？中国城市报记者对此展开采访报道。

## 洗一次澡 难倒一家人

今年88岁的孟先生，家住北京市房山区的一个老旧小区。他因脑梗偏瘫卧床已5年，生活完全无法自理。“以前最愁的就是给老人洗澡，我们作为儿女也都60多岁了，每次洗澡要两三个人把老人一起抱到浴室，还担心摔着他，而老人顾及颜面也不愿让儿女为他洗澡。请专业助浴上门，一次就要300多元，一个月单洗澡费用就得1000元左右。”孟先生的女儿向中国城市报记者坦言，很长一段时间里，家人只能用湿毛巾给老人简单擦拭身体。但时间久了，老人皮肤出现了褥疮，情绪也越来越低落。

孟先生的困境，是长护险落地前无数失能家庭洗澡难的真实写照。

据中国老龄协会调查，助浴等居家社区服务的需求和消费相差超过2倍，昂贵的价格成为不少家庭享受服务的“拦路虎”。

中国城市报记者走访了解到，目前上门助浴单次收费在150—400元之间，根据老人身体状况和服务内容而定。夏季高温，洗澡频次增加，若按每周2—3次计算，每月助浴次数可达8—12次。而对于失能、半失能老人来说，服务费还会提高，有些家庭每月助浴支出可能高达8000元。在未纳入长护险或无消费券支持的城市，家庭需全额承担助浴费用。这对于普通家庭来说，是一笔不小的开销。

“除了费用问题，专业人员缺失也是一大难题。”中国老龄科学研究中心老龄健康研究所

副所长罗晓晖在接受中国城市报采访时表示，失能老人大多伴有基础疾病。助浴不仅需要专业的移位、护理技巧，还需应对突发的身体不适，普通家政人员难以胜任。“助浴行业起步较晚，缺乏统一的培训标准，行业规范执行不到位的问题较为普遍，许多所谓的助浴服务可能因操作不当而引发安全风险。”罗晓晖说。

更让家属困扰的是，许多老旧小区空间狭小、没有电梯，专业助浴设备难以搬运，进一步增加了助浴难度。迪普尼斯（北京）生态科技有限公司长期耕耘养老护理领域，其总经理王闻慧同时也是一名一线助浴师。她在接受中国城市报记者采访时回忆道，即便克服了设备搬运的难题，还要面对老人的抵触情绪——长期卧床的老人大多怕生、怕受凉，需要花费大量时间沟通建立信任。

据统计，在居家康养护理中，由于难度大、专业性强、成本高，我国失能、半失能老人的洗浴频率普遍在每月1次甚至更低。不少老人因长期无法清洁皮肤，引发褥疮、皮肤病等问题，不仅增加了医疗负担，也让家属陷入“有心照料、无力为之”的困境。彼时，“洗不起、没人洗、不敢洗”，成为横在失能老人及其家庭面前的三道鸿沟。

## 城市里的便捷 到农村为何卡了壳

今年3月，中共中央办公厅、国务院办公厅发布《关于加快建立长期护理保险制度的意见》，明确提出用3年左右时间基本建立适应我国国情的长护险制度。过去十年的试点期间，长护险覆盖地区从2016年启动之初的15个，扩围至2025

年底的92个，覆盖人群达3.08亿，基金累计支出超千亿元，为超过330万失能群众提供护理服务支持，减轻家庭负担。值得注意的是，助浴服务被纳入报销范围，单位职工参保报销比例约70%，未就业城乡居民参保报销比例约50%。

长护险的落地，无疑为失能家庭打开了一扇窗。如今，在北京石景山、天津、上海等试点城市，像孟先生这样的失能老人，个人只需支付不到100元，就能享受一次专业上门助浴服务。浴前评估、浴中监测、浴后护理的全流程服务，让老人洗得安心舒心，家属也能获得“喘息空间”。

中国城市报记者在迪普尼斯（北京）生态科技有限公司内看到，专业拼接式浴槽、恒温热水器、应急药箱等设备一应俱全。王闻慧介绍，助浴师上门前会提前核对老人病史，浴中全程监测血压、心率，浴后护理细致到为老人修剪指甲、涂抹润肤露，服务流程规范且贴心。

不过，记者在采访过程中发现，这份便捷与专业，在城乡之间存在明显差距，不仅体现在费用和可及性上，更体现在服务质量的不均衡上，让部分失能老人难以共享政策红利。

城市助浴机构大多有规范的培训体系，助浴师需掌握应急处理、压疮护理等技能，服务涵盖“泡浴+康护”全流程；而农村地区的助浴服务，多是由村里的留守妇女或普通家政人员提供，缺乏专业设备和技能，大多只是简单擦拭，难以满足失能老人的实际需求，甚至存在卫生安全隐患。

“城乡覆盖不均衡的问题，根源在于供需两端的双重短板。”上海大学社会学院社会工作系副教授陈佳在接受中国城市报采访时表示，城市长护险

筹资相对充裕、服务机构也多。而农村地区医保基金底子薄，长护险覆盖范围有限，加之农村地广人稀，上门助浴服务半径大、交通成本高，现有支付标准难以覆盖运营成本，导致市场机构缺乏进村入户的动力。即便有少量助浴服务，也因缺乏专业培训和规范管理，导致服务质量参差不齐。

此外，记者注意到，部分地区长护险助浴服务存在“标准化时长”忽略个体差异的问题。重度失能老人需要更细致、更长久的护理，却被统一的时长限制束缚，服务质量难以保障。

## 破解梗阻 完善助浴服务体系

长护险助浴服务虽已让部分失能老人享受到了便利，但仍存在人才短缺、城乡失衡等难题。如何打通这些壁垒，让助浴服务触达更多有需要的失能老人？

“要破解助浴服务的发展梗阻，首先要补齐人才短板，让助浴服务更专业、更可持续。”罗晓晖表示，当前助浴人才短缺的核心原因，是职业化体系不完善和社会认可度不高。虽然2024年我国将“老年助浴员”增设为“养老护理员”职业下的新工种，助浴从业人员有了法定职业身份，但由于系统性的专业培训供给不足，老年助浴员职业技能等级认定尚未真正落地。加之薪酬待遇与技能水平脱节，导致机构常年面临招人难、留人难的问题，且难以吸引年轻人加入，从业人员多为中老年群体。

罗晓晖建议，应加大对助浴服务和老年助浴员职业的宣传，消解社会的偏见，增强从业人员的职业价值感和认同感。同时，完善人才培养体系，与职

业院校合作开设相关专业，健全资质认证和职业技能等级认定机制，建立与专业技能、工作业绩相适配的薪酬保障体系，让助浴师成为一份有尊严、有奔头的职业。“只有留住人、育好人，才能让助浴服务的质量稳定提升，真正让失能老人受益。”罗晓晖说。

针对城乡助浴服务不均衡的突出问题，陈佳建议，政策层面要精准发力，打破“一刀切”的支付模式，依据失能等级和服务场景制定差异化支付标准，对农村地区、老旧小区给予政策倾斜，将设备采购、车辆运输等成本纳入补贴范围，降低助浴机构的运营压力。她举例说，可以借鉴日本的经验，推广“巡回浴车”模式，让流动浴室进村入户，解决农村老人居住分散、设备难以搬运的问题。而且，还要把这种服务优先纳入长护险支付范围。

“农村助浴服务的普及，还要立足农村实际，因地制宜。”陈佳补充道，对于人口相对集中的村落，可以在县城或乡镇建设助浴中心，提供低成本、易维护的集中洗浴空间；对于偏远村落，可培训留守妇女、低龄健康老人等本地劳动力，通过政府购买服务的方式，让他们持证上岗，实现“本村人照料本村人”，既降低服务成本，又能拉近与老人的距离，缓解老人的抵触情绪。

受访专家一致认为，助浴服务要实现高质量发展，离不开政策和市场的协同发力。政策层面要进一步简化报销流程，推行“线上申请、线下服务、自动报销”模式，减少失能家庭的负担；市场层面要引导更多专业机构入局，推动助浴设备向便携化、轻量化升级，丰富服务场景和形式，通过良性竞争提升服务质量。



## 贵州玉屏：化解矛盾纠纷惠民生

5月14日，在贵州省铜仁市玉屏侗族自治县平溪街道康华社区，综治中心工作人员成功调解一起群众矛盾纠纷。近年来，玉屏侗族自治县十分重视社会治安综合治理，通过整合基层治理资源，健全社会治安综合治理网格管理机制，落实矛盾调处责任，构建多元化解矛盾纠纷的新格局，确保群众诉求“件件有人办、事事依法办”。

人民图片