三四千元的机构服务跟不上不敢去 上万元的供不起

失能老年人想找个合适的养老机构太难了

依法破解老年人失能困局

□ 本报记者 赵 丽 孙天骄
□ 本报见习记者 马子煜

居住在河北燕郊的刘敏最近苦于给失能的母亲寻找一家合适的养老机构。

刘敏的母亲需要24小时看护。前一阵，母亲感冒了，刘敏在手机上设置了8个闹钟提醒，生怕忘了给她喂药、拍背。此外，还要换尿不湿、喂水、查看大小便和翻身。

照顾老人的重任和生活的负担压得刘敏喘不过气来。和家人商量后，她决定将母亲送到养老机构进行看护，“我也要挣钱照顾她”。可咨询了多家机构后，因为完全失能，还有各种基础疾病，母亲被拒之门外。好不容易找到一家可以接收的机构，却因为费用极高，让刘敏打了退堂鼓，“想给老人找个合适的养老机构太难了”。

对于失能老年人来说，医养结合模式被认为是解决其长期照护、治疗问题的重要途径。然而，根据北京泰康溢彩公益基金会和北京师范大学中国公益研究院等机构联合发布的《长寿时代中国养老机构高质量发展研究报告》，过去10年，我国养老机构建设与发展取得显著成就的同时也存在结构性缺陷，机构作为集中解决失能失智老年人专业照护服务需求的场所，照护功能不足，仅有五分之一的失能老年人入住养老机构接受专业护理。

《法治日报》记者调查发现，收费高、服务质量和硬件设施跟不上是一些失能老年人家庭对养老机构望而却步的主要原因。

价格高的住不起 价格低的服务差

针对机构对失能老年人的接收能力和护理服务费用情况，记者近日对北京市朝阳区、海淀区、丰台区、石景山区、顺义区、大兴区等地16家养老机构进行了探访和电话咨询。其中7家在其宣传公告中明确表示接收失能老年人，另外9家未标明。根据老人的失能程度，每月护理费为3000元至1.3万元不等。

采访中，有数家养老机构表示可以根据失能老年人的具体身体状况和需求，提供个性化护理服务，包括日常照料、清洁服务、康复训练、医疗护理等。但与这些贴心服务相伴的，是高昂的护理费用。比如，有高端养老机构提供单人间住宿环境和一对一全天候护理服务，每月费用高达万元以上。

相比之下，一些中低端养老机构虽然价格相对较低，但服务质量和硬件设施条件可能跟不上。有机构工作人员告诉记者，其通常采取多人间住宿和轮流护理的方式，虽然能够满足失能老年人的基本生活需求，但在舒适度方面有所欠缺，价格每月4000元左右。

刘敏对此深有感触。考察完那家能接收完全失能老年人的养老机构后，她用了一个形容词——落荒而逃。在这家机构，她看到护理员正在给一位中度失能的老人喂饭，挖一勺子“哐哐”往嘴巴里塞。

“失能老年人能跟正常人一样吗？他们的吞咽功能都下降了。而且屋内充斥着老年人排泄物的味道，我无法忍受母亲在这样的地方生活。”刘敏说，“三四千元的不敢去，上万元的又供不起。像我们这样家庭月收入在两万元左右的双职工，很容易陷入低不成高不就的尴尬境地。”

其他省市同样也存在此类问题。

在记者咨询的山西运城多家养老机构中，有一家明确表示没有能力接收重度失能的老人，其余表示可以根据具体失能情况进行房间、护工安排。有个别养老机构可以提供单人间住宿、护工一对一护理服务，但价格相对较高。按照2023年山西省城镇居民人均工资性收入23505元，平均月收入不足2000元，一些养老机构收费是这一数值的两三倍还多。

邹霞在安徽、上海等地从事多年养老机构管理工作。她发现，多数家庭在面对高昂的护理费用时会感到压力重重，尤其是对于那些需要长期护理的重度失能老年人家庭来说，护理费用往往占据月支出的极大比例，给家庭财务带来了严峻挑战。一些家庭因为无法承担高昂的费用，只能无奈地将失能老年人留在家中照顾，这不仅给家庭成员带来沉重的精神压力和经济负担，也可能影响失能老年人的生活质量。

人手不足性价比低 一些机构能推就推

“对双职工独生子女家庭来说，亲自在家照护失能父母会面临巨大的困难。”北京大学人口研究所教授穆光宗说，比如工作压力使子女缺少时间随时侍奉父母；剧烈的人口流动也让子女很难与父母生活在照护可及的范围内；子女缺乏专业的照护技能，家庭缺乏专业的照护设备等。

“老年人尤其是年迈和失能的老人多有自己是‘麻烦’‘累赘’之感，于是到拥有专业护理人员和专业护理设备的养老机构成为许多失能老年人度过晚年的选择之一。”穆光宗说，但提供社会照料的养老机构对于是否接纳失能老年人的态度截然相反。

他注意到，一些养老机构因怕麻烦或怕承担风险责任，排斥失能老年人入住；还有一些养老机构希望失能老年人入住，因为专为失能老年人服务收费更高、利润更多，而且失能老年人因不能随意走动对机构位置等要求较低，更有利于机构管理。

上海一家养老机构的负责人向记者坦言：包括其所在养老机构在内，很多养老机构的护工都没有经过专业培训，且一个护工往往要同时照料数位老人，而失能老年人需要更加专注、贴心、专业的照护，养老机构的护理资源难以满足其要求。万一老人发生意外，养老机构难辞其咎，“性价比不高，所以不少养老机构‘能推就推’”。

10月3日，记者在山西省运城市调查期间，就遇到了这样的问题。××服务中心作为运城市内唯一一家公办公营的养老机构，其根据房间标准分为单人间1000元每人每月、双人间650元每人每月、三人间450元每人每月、夫妻间1000元两人每月。

记者注意到，根据护理标准还分为三级护理200元每人每月、二级护理(半护、介护)700元每人每月和一级护理(全护)1300元每人每月，另外加收取暖费和伙食费。其中，二级护理另增加协助晨起、夜间洗漱、提醒用药、修剪指甲、协助洗澡等服务内容。一级护理另增加协助穿脱衣、帮助服药及药物管理、内务整理、大小便护理、布置睡眠环境等服务内容。

尽管服务项目中写明了一级护理包含全护，但当记者问及是否可以接收完全丧失行为能力的老人时，办公室内的两名工作人员对视一眼，均面露难色。

“如果只是行走不便、上下床困难，我们可以接收，但如果是完全瘫痪在床不能自理的老人，我们可能照顾不过来。”一名工作人员直言，主要是因为护工收费较高但机构本身经费有限，导致现在机构内护理员人手不足，一名护理员至少要同时照料三四名老人，有的甚至要同时兼顾几个房间，这种情况下，一名完全失能的老人无法享受一对一的贴身照护，一旦发生意外情况很难第一时间响应。

除人手不足外，床位也较为紧缺。据工作人员介绍，每年临近供暖期，是入住的一个小高峰期。院内目前200多张床位，基本入住率能达90%以上，条件较好的单人间、双人间有时甚至需要排队。

紧缺的床位让“人情”有了运作空间。采访过程中，有一名市民告诉记者，他就是托了好多关系，才将近90岁的老母亲送进这家服务中心。

机构设在偏远地区 收费明细不甚明朗

那么，能够接收完全失能老年人的养老机构情况如何？

10月3日下午，记者驱车前往运城市一乡镇老年公寓，沿途经过了果林、玉米地，还有一处常年积水的大洼地，才终于抵达。

这家养老机构主打“医养结合”的概念，穿着白大褂的工作人员接待了记者。在听说有一位完全失能老年人想送养之后，对方立刻表示“可以接收，我们这里很多老人都是这样的情况”。

据该工作人员介绍，完全失能老年人最好选择一对一护理，养老院专门为这样的老人配备了单人间，老人和护工可以一同入住，“就是价格要高一点，大概七八千元一个月，入住前还要交2000元医疗保险金，以防老年人突发情况就医”。

工作人员随后带记者参观了其口中的“单人间”，位于最里间，要经过长长的走廊。20多平方米的房间内，放置了一张医疗床和一张1.2米的单人床，完全失能老年人可以躺在医疗床上实现半起身、侧翻等动作，床头还有呼叫器、输液架等设施。房间单独配有卫生间，淋浴和马桶旁都安装有支撑扶手。

记者看到一张价目表：按护理等级分为自理老人、介助老人(半自理)、介护老人(不能自理)，床位费都是1480元每月，生活费都是500元每月，差异主要体现在护理费(服务费)，根据不同护理等级分别为2580元、3280元和4180元每月。备注写道：“由于介护老人护理程度不同，根据护理情况可在护理费用标准上适当浮动，对于特殊护理老人可由双方协商确定。”

“这和你们说的七八千元收费标准怎么差这么多？”面对记者疑问，在场两名工作人员显得有些慌乱，一人称“这是以前的规定”，另一人先是说“和实际有差距”，后面改口对“旧规”的说法表示肯定。

10月4日16时许，记者又来到位于运城市某中心医院附近一家医养中心。据介绍，这是一家集医疗、康复、护理、临终关怀等于一体的综合型医养服务机构。

对于完全失能老年人，工作人员称机构可以接收，需要入住护理区，并表示“类似情况可多了”。价格方面，“3800元打底，此外还需加收冬天3个月的暖气费，每月200元；夏天3个月的空调费，每月200元。老人吃的药、纸尿裤的钱都不包含在内”。这样的价格对标的也只是6人间，基本都是失能、半失能老年人入住，房间内固守一名护工，全权负责所有6位老人的照护。

采访过程中，记者并未看到相应的明细或文字性的收费标准，而这样的问题在工作人员的回应中只落得一句“每个人情况都不一样，我们还要根据实际情况评估”。

当记者提出有没有更少人数的房间时，工作人员称6人间是失能老年人最适配的，也有双人间、三人间，价格差不多，但护工不能全程守在一个房间里，而是一名护工负责两三个房间，“如果有起夜、想翻身这些情况，可能不能及时发现”。

随后，工作人员带记者参观了护理区的6人间。30平方米左右的房间里，两边靠墙各并排摆放着3张床，床边吊着隔帘，拉上就是一个相对密闭的空间。墙上电视正在播放电视剧，但房间内没有一名老人的注意力在这上面。房间内有5名老人，3人躺在床上盖着被子，距离门最远的床上躺着的老人头发已经掉光了，工作人员说是位百岁老人，已经在这里住了好几年。有一人坐在床边，背对着窗户好像在发呆，还有一人坐在轮椅上，正在自己进食。一身绿衣的护工看上去50多岁，坐在门边观察房内的情况。

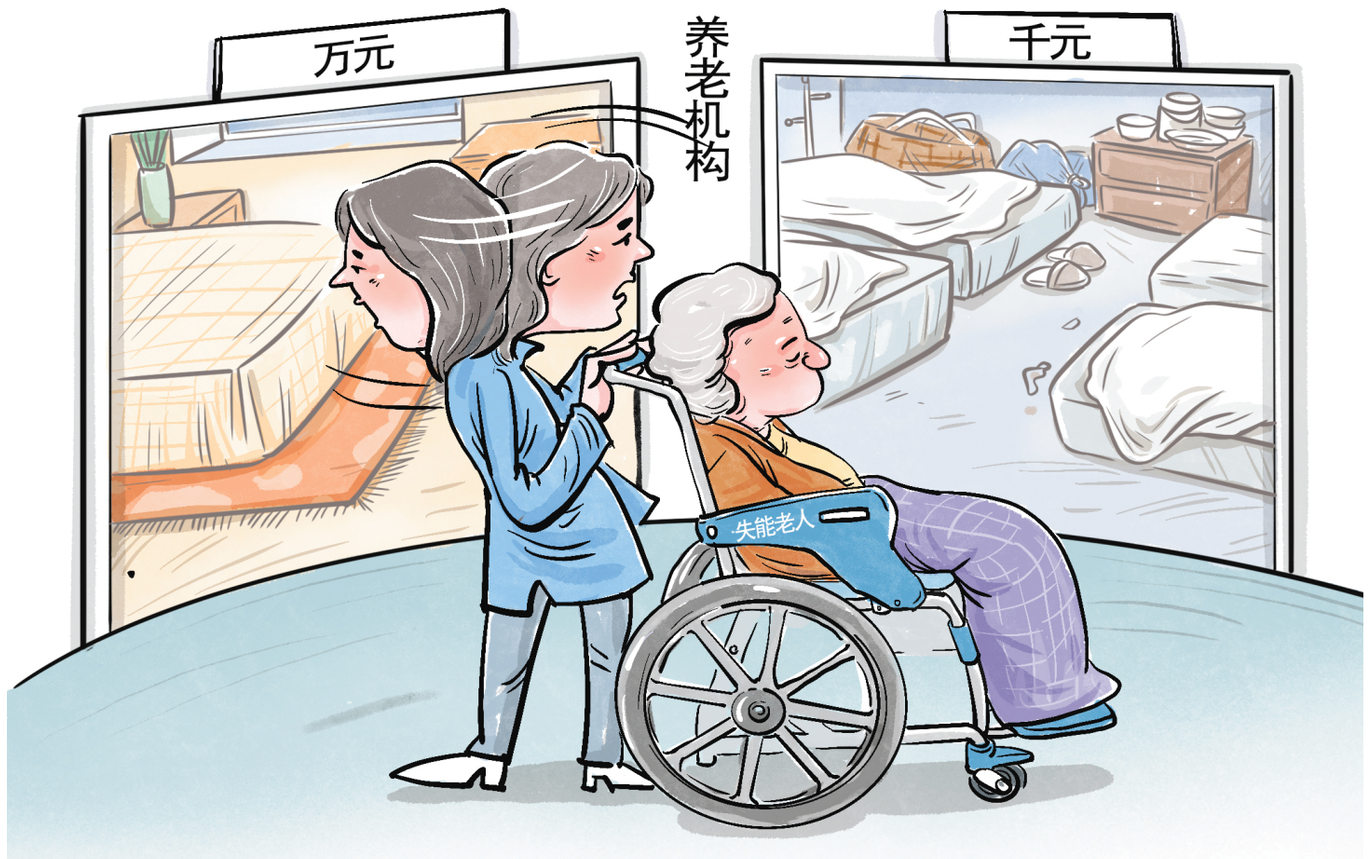
“这个房间里基本都是失能、半失能老年人，即使是你看到能自己吃饭的那个老人，她不仅行动不便，而且有点老年痴呆，没有排便意识，经常大小便失禁。基本上每个老人都需要护工花费很多的精力。”工作人员说。

照护力量严重不足 护理水平参差不齐

“护理员实在不够。”这是调查中，养老机构拒收失能老年人或者相关护理收费比较高时，给出的普遍原因。

“天津地区一家养老机构有70多位老人，但只有6名护工，连班次都没法安排。即便一些护工在工作中偷懒或技能不精，也不敢轻易开除，否则很难招到合适的人。”一位在北京门头沟从事养老行业的人员告诉记者，特别是在照护力量方面，服务人员需求缺口较大，虽然有很多院校开设医疗护理专业，但毕业生不容易留在这个行业。

“为老人端屎端尿让很大一部分年轻人打了‘退堂鼓’。再加上工资待遇差、劳动强度大、工作风险高等，养老护理员的‘招’和‘留’都很难，不少人宁愿做居家清洁，也不愿意照顾老人。”上述从业人员说。



邹霞发现，不少护工在来养老机构之前并没有接触过护理行业，属于农闲时期被同乡介绍来的。这些护工仅经过简单的短期培训，甚至有的未经过任何培训便上岗工作，他们不具备全面的专业护理知识和技能，开展护理工作仅依靠生活经验，许多护理方式不适合失能老年人，导致机构护理水平参差不齐。

“在护理员紧缺的环境下，养老机构很难进行严格筛选把控护理人员质量，不少养老院是‘来一人紧忙抓着你就上岗’。培训时间只能占用护工的休息时间，这让许多护工都心存怨气有苦难言，导致培训的质量和效果相比脱产培训大幅下降。”邹霞在调研期间，经常听到护工说对失智老人的异常行为感到害怕，这明显是缺乏对失能老年人的相关认知和应对紧急情况的能力。

护理员也有苦难言。

早上5点起床，帮助老人洗漱穿衣，此后严格按机构的时间协助老人吃饭、喂药、收拾房间，安排康复娱乐活动、洗浴等，此外还要应对老人突发情况等，这一系列繁琐又日常的照护工作要持续到晚上9点，夜间还需要每隔两小时起来查看老人的情况。虽说养老院规定每月有4天休息，但由于照护工作的长期性连续性，护理人员不足等原因，院内规定每月的休假需要向护理班长和护理主任申请，许多护工半年没回家还得不到准假。

这是52岁的刘曼在位于东北地区某地级市养老机构工作时的常态。在这家养老机构中，因脑梗、心梗而导致偏瘫的老人占了一半。

与上述工作对应的是基本工资2500元，护理一位老人的绩效是500元，每月休息4天，不休息满勤一天多80元，日常食宿还需扣掉每日7元。“工资低，活又累，很多人干了半年就辞职了。”刘曼说。

职业晋升路径受限，是护理员不愿意长期坚持的另一个原因。多位受访者提出，“干好干坏一个样，没啥发展前途”。

东北地区某地级市养老机构的护理员张楠今年44岁，是机构内最年轻的护理员。前两年为了安置病重的母亲，他来到机构一边为母亲养老一边在机构内打工。

张楠曾在东北某省举办的养老护理职业技能大赛中获得第二名，目前是护理班长，但他多次想过辞职。“机构内没有完善的晋升渠道，除了护理员，上面就是护理班长，再上头就是护理主任，再往上就是总经理。全院100多名护工1个护理主任，我做到护理班长也就到头了。护理班长一个月比普通护工多500元，责任却很大，哪个新来的你不帮衬一把。”

工作中产生的心理压力，对护理员来说也是很大的挑战。

“照顾老人和照顾小孩不一样，孩子朝气蓬勃，让人看到希望，而老年人体弱多病。在机构里照顾老人，就要看着他们走向人生的终点，很悲凉。”邹霞在一线工作了14年，她深知其中滋味，“当你看到老人躺在床上因病痛无法进食、生活不能自理时，或是深夜听到病弱老人发出难受的呻吟时，你怎么会不跟着难过呢？”

受访专家指出，专业护理院是照护失能老年人的根本支撑，专业且相对集中的机构照护能为失能老年人提供更好的服务。根据中国社会科学院的数据，在专业机构接受照护的失能老年人生存时间平均为44个月，而在家接受照护的老年人平均生存时间仅为27个月。

但记者梳理公开资料发现，目前各省(市、区)公立的专业护理院不多，民营的专业护理院数量也偏少。除江苏、上海、浙江等经济发达省(市)情况较好外，其他省份均不同程度存在专业医疗健康服务床位不足的问题。

“对失能老年人的照护，不等同于一般的家政服务，要求更高。”全国人大社会建设委员会委员陈学斌建议，加大教育培训力度，提高从业人员的综合素质。同时制定相关配套政策，保证从业人员地位、待遇等，让其获得全社会的尊重、认可，使其安心、乐意、光荣地为老年人服务。

还有业内人士建议，加强养老护理员的招募和培训，提高其应急救助和居家照护技能。制定政策奖励长期在农村地区一线护理岗位的护理人员，鼓励低收入家庭闲散劳动力学习并从事养老服务和护理工作。

漫画/高岳

中低收费养老机构经营者的自白：『每个月都是亏损，说不定哪天就关门了』

□ 本报记者 张守坤

早上8点多，10位老人正吃着早饭，他们大多行动不便，坐在轮椅上，还有两人全身瘫痪，卧病在床。房间内的床位一个紧挨着一个，地上堆放的东西虽然比较多，但还算干净整洁。

这是《法治日报》记者10月9日在安徽一家农村养老院里看到的情景。养老院负责人曹姐坐在屋内的椅子上，满面愁容。

她告诉记者，自己照顾老人已经20多年，这家养老院就是她之前工作的地方。2007年，原来的养老院老板不干后，曹姐接手了。

对于能够完全自理的老人，曹姐的养老院每月收费1000元左右，半失能和完全失能老年人每个月则需要多交200元至300元。

记者咨询北京、上海、天津等地多家养老院得知，如果是半失能或完全失能的老人，这些养老院普遍收费在6000元以上。相比而言，曹姐的养老院收费很低。

虽然收费低，但该有的服务一样不少，一日三餐，清理大小便，洗澡、穿衣、简单按摩，曹姐一天24小时都待在养老院里。

“在农村，受限于养老观念和个人收入，即使费用再低，对很多家庭来说要么不愿支付，要么是一笔较大的开支，但这个价格已经是我能接受的最低价格了。从五六年前开始，养老院的收费就没上涨过，生怕一加价就有老人被家人接走。”曹姐说。

随着这些年人工成本、物价上涨，曹姐的养老院开支不断攀升，也日渐萧条。

“最开始有30多位老人，四五位工作人员。现在只有10位老人，我自己一个工作人员。”曹姐说，本来村里有五家养老院，现在只有她一家了，她也不知道能坚持多久。

和曹姐一样，同样选择在安徽某镇开养老院的还有马哥。

考虑到养老市场有前景，加上心存善心，2002年，马哥在城中村盖了一家养老院。因为面积不大，最多只能住20位老人。2016年，马哥把城中村的养老院转手，又用这些年赚的钱在镇上开了一家大型养老院，有100张床位，目前收了30位老人，配备了5位工作人员。

相对应的，马哥的养老院收费也要高些：能完全自理的老人收费1200元，半失能老年人收费1800元，完全失能老年人收费2000多元。

“来养老院的很多老人的子女都在外地打工，本来家庭就比较困难，所以我没法把价格定高。现在我每个月都是亏损，连当初投资盖养老院的钱也没收回来，说不定哪天就关门了。”马哥说，养老院里一位老人的儿子出去打工，结果没赚到钱，3年都没有交费，欠了七八万元，“但我也得好好照顾他父亲，总不能把老人赶出去吧。”

在养老院遇到难处的时候，曹姐和马哥都想过获得相关政策的帮助，通过补助资金改善养老院的硬件设施，如更新消防设备、购置医疗设备等，但最后结果不尽如人意。

“近两年，当地民政局要求我收人不能超过10位，给我带来了很大的压力。”曹姐说。

马哥介绍，当他申请养老机构运营补助时，工作人员告知他缺少消防验收合格证明，需要补齐后才能申请。

“找到相关部门后，得知需要房产证，才能给我开合格证明。但养老院是农村自建房，一直没有产权证明。事情就这样陷入了死循环。”马哥说。

记者注意到，安徽省《2024年养老服务扶持补贴指南》申报补贴的条件中规定，“老人居室的单人间使用面积不小于10平方米，双人间使用面积不小于14平方米，三人间使用面积不小于18平方米，合居型居室每张床位的使用面积不小于6平方米”“建立健全安全、消防、卫生、财务、档案管理等规章制度，制定服务标准和工作流程，并予以公开”。

马哥说，现实是，部分中低收费养老院囿于客观条件不具备申请养老服务扶持补贴的资格，可从实际情况来看他们亟须资金帮助。

除了补助资金，记者注意到，相关部门虽然出台了一些关于养老机构土地使用的优惠政策，但在实际操作中，中低收费养老院可能由于缺乏专业的财务人员或对政策了解不够深入以及其他原因，难以充分享受税收减免的福利。

谈起中低收费养老院的未来，曹姐和马哥忧心忡忡。

曹姐观察到，现在中低收费养老院招护工越来越困难，很多人嫌脏、嫌累，工资也不高。她很担心以后愿意从事照顾老人工作的人越来越少，一些养老院因为招不到员工而被迫关闭。

“有些老人在这家养老院已经住了20多年，我和他们就像家人一样。如果养老院倒闭了，我不知道他们还能往哪里去。如果越来越多的中低收费养老机构无法正常运营，会使更多老人依赖家庭养老，那么对于那些经济困难且缺乏照顾能力的家庭来说压力更大。”曹姐说。

面对困境，曹姐希望相关部门可以加大对中低收费养老服务行业的支持力度，出台更加优惠的政策。比如，给予税收优惠、土地优惠等政策支持，降低养老院的运营成本。加大对养老服务行业的资金投入，提高补贴标准，根据养老院具体情况发放补贴。

马哥的愿望是，得到社会各界的支持。比如企业可通过捐赠物资、提供志愿服务等方式，为养老院提供支持。社会组织可发挥自身优势，帮助开展养老服务培训、心理咨询等。媒体可加强对养老服务行业的宣传报道，提高公众对养老服务的认识和关注，营造良好的社会氛围。