

家属24小时照护不堪重负 护理员费用高服务质量难保障

失能老年人“买不到”靠谱居家养老服务咋办

依法破解老年人失能困局

□ 本报记者 赵丽 孙天骄 □ 本报实习生 林铭涛

“我真想喘口气，可谁能来顶替我呢？”66岁的北京市民吴秀敏近日向《法治日报》记者倾诉道。

吴秀敏的丈夫今年73岁，2021年因病导致重度失能，生活起居无法自理，但头脑还很清醒，明确表示不去养老院。老两口的儿子要上班抽不开身，请住家护理员照顾每月开支至少增加7000元。无奈之下，吴秀敏只好自己24小时“在岗”照护。在沉重的护理任务、巨大的精神压力以及近乎断绝的社交活动下，吴秀敏满头白发，看上去远比同龄人苍老憔悴。

像吴秀敏一样需要居家照顾失能老年人的家庭还有很多，然而记者调查发现，目前市场上做居家养老的机构服务质量参差不齐。一些普通家政公司嗅到商机转型做居家养老，但他们本身并没有进行专业系统地分类，导致一些居家护理员提供的服务并不专业，有的护理员甚至让失能老年人财产及人身权益受损。还有一些护理员听到家里是失能老年人需要照护，要么直接拒绝，要么坐地起价，工资翻倍。“买不起”“买不到”靠谱的护理员，成为失能老人家庭共同的难题。

重庆百龄帮康养产业集团有限公司居家养老板块负责人吴雯婧告诉记者，居家养老服务并不是简单的家政服务，照护失能老人往往需要专业全面的居家护理员，而培养一个专业的护理员需要花费大量的成本，且因为面临复杂的家庭环境，护理员流失率往往较高。

受访专家认为，养老问题绝不仅仅是家庭私事，理应引起全社会关注和共同努力。应针对性地强化相关养老服务，助力实现“老有所养”，托举和拯救一个个困难家庭，缓解全社会的养老服务焦虑，帮助社会资源得到高效配置。

全心照护失能老人 一些家庭不堪重负

自从80多岁的外公摔了一跤无法自理，神志不清后，广东人王健一家人的精力就全花在了照护外公身上。

之前外公住院的时候，王健就能明显感觉到大家面对这样的变故都有些力不从心。即便如此，家人还是要让外公在家中疗养。“请居家护理员一个月要花七八千元，我们负担不起，去养老机构又担心他们照顾得不好，而且价格同样不低。”王健说。

此后，全家人几乎把所有的时间和精力都放在了老人的照护上。“因为外公的咀嚼和吞咽功能都受到影响，所以一日三餐都要给他单独做一份饭菜，把东西熬烂打成糊，再仔细喂他吃下去。”王健告诉记者，外公病了之后就像个小孩，吃饭的时候会打闹抗拒，有时甚至需要换着人哄劝他好好吃饭，“这样一餐，一个人吃一顿饭就要花费一两个小时才能完成”。

除了进食问题，老人的卫生护理也是一大难题。

“因为外公无法自己起身，所以吃喝拉撒都只能在床上进行。”白天和夜里，王健的爸爸需要给老人处理排泄物。由于老人长期卧床容易长褥疮，所以每过两个小时还要为老人翻身一次，经常擦拭身体。

洗澡成了这个家的头等大事，这一天必须选择全家人都在的时候，否则根本无法完成——王健和母亲负责把外公扛到浴室，父亲负责洗澡，王健则在旁边扶着外公同时防止老人乱动，最后全家一起一边扶着老人，一边给老人穿好衣服。

王健说：“为了让外公的身体功能衰退得慢一点，我们还需要每天给他做一些康复训练。会按照出院时护士的简单教学为外公按摩，也会每天尽量‘搬’着外公到客厅看一会儿电视，他已经不太记得人了，我们每天都要不断地告诉他有多少个孩子、家住哪儿，尽可能让他记得慢一点。”

“家里有一个失能老年人，就不能再出别的事了。”王健回忆，去年他因意外跌倒摔折了手臂，那时家里人几乎没有了一丝喘息的空间，“那段时间真的很崩溃，一下子少了一个照顾外公的人，家里人过得都很辛苦”。

对于王健的经历和感受，记者近日采访的18户失能老人家庭都深有同感，他们大多用了这样一个词——不堪重负。照护失能老人，最辛苦的或许可能不是老人本身，而是那些24小时无休止地看护和照顾他们的家人。

技能水平参差不齐 压力难长期坚持

记者注意到，除了全家齐上阵，也有不少家庭确实没有时间精力，他们选择聘请护理员照护失能老人。但即便支付了较高的费用，有时老人却还是得不到专业的

照护。家住广东的方洋父亲88岁，患有阿尔茨海默病，平时生活无法自理。由于她和哥哥已经在外地定居，母亲也80多岁了，方洋和哥哥只能找养老护理员在家照顾父亲。

“照顾老人需要全身心投入，照料我父亲的护理员此前并没有专门照护过失能老年人，也不理解患阿尔茨海默病的老人平时需要什么。他平日疏于照护，有一次竟疏忽让我父亲独自下楼，许久后才发觉人不见了，当时我母亲急得差点晕过去。”方洋说。

鉴于居家养老护理员资源匮乏，方洋即便发现问题，也只能尽可能留住现有护理员。护理员还是嫌照顾失能老人太麻烦，工作不到两个月便辞职离去。

“后来经过长时间寻找，总算找到靠谱的护理员。”方洋告诉记者，找到合适护理员的概率就像是“开彩票”，而专业合适的护理员与不靠谱的护理员简直有天壤之别。

目前在山西运城工作，长年从事护理员工作的刘爽今年50岁，据她了解，当下有不少人没有经过正规培训就来做护理员，“有位老人被一个护理员照顾了3年，那个护工临时有事我去替了几天班，结果发现老人当时状况极差，已经无法正常进食，而此前照顾的人竟不知给老人插鼻饲管。老人好几天没好好吃饭，就这么凑合着，每天只喝稀饭。”

在刘爽看来，护理员行业培训存在问题与这种情况的出现有很大关系：“如今培训标准统一为15天，培训内容和时间等都比之前规范，但先前的不规范致使护理员技能水平参差不齐。而且培训实操环节存在局限性，对于全身无法活动的病人，可能无法进行有效训练，这对实际工作影响很大。这也导致有些人即使培训结束了证，却觉得自己照顾不好老人干脆在家‘养证’，导致护理员缺乏。”

“其实护理员要做的并不只是简单的家政服务。”吴雯婧告诉记者，在许多人的误区中，居家养老服务就是请一个能够24小时管住老人的保姆，而事实上远不止于此，至少要提供生活照料服务、医疗护理服务、精神慰藉以及紧急救援。

吴雯婧坦言，要培养出这样一个专业的人才，对于企业来说时间和物力成本是很高的，即便培养出来，还面临着护理员流失率高的问题。

“一方面是由于养老机构增多，家庭选择更多；另一方面则是因为护理员真正入户后，无法适应失能老人家庭复杂的环境。”对于经过专业培训的护理员来说，助浴、处理排泄物、打理事务等“脏活累活”已不再难以接受，对他们而言，更艰巨的挑战是独自面对、适应并融入一个家庭。

“与在养老院工作相比，住家护理员的心理压力更大，他们无人‘兜底’，在家庭中会遭遇各种突发情况。比如有护理员曾遇到老人的家属回家吵架、打架，最后令护理员出气的情况。”吴雯婧告诉记者，在面对不同的家庭、不同的问题时，有社会经验的护理员尚且难以应对，对于一些刚进入养老行业的年轻人来说，情况就更加棘手。

“许多年轻人无法忍受长期处于那种家庭氛围，工作一段时间后便会提出辞职。虽然我们现在需要更有体力、更专业的年轻人，也陆续有新的年轻人加入护理员团队，但很多年轻护理员都干不了太长时间，50岁左右的中年护理员仍然占据主要部分。”吴雯婧说。

有5年照护高龄失能老人经验的杨辉告诉记者，在他所在的东北某三线小城，干这一行的年轻人“几乎看不到”，“年轻人在体力和学习专业知识方面具有优势，但往往较难获得失能老人家庭的信任，在心理上也很难真正适应家庭琐事。”

在杨辉看来，护理员真正的困难不仅在于理解失能老人的脾气，还包括与家属的相处沟通。“护理员有时还要给家属提供精神支撑。就像我现在服务的家庭中，老太太在老先生患病后无人陪伴聊天，我就要承担起这份责任。我要接住她的情绪，这首先要我自己拥有强大的内心和足够的耐心。这对缺少社会经验的年轻人来说很难做到。”

进一步推广长护险 合理分配养老责任

吴雯婧告诉记者，自长护险在全国多个省市推广，一系列养老福利政策出台，居家养老成为越来越多失能老年人的选择后，各个行业都在不断涌入这条赛道。“比如普通



家政公司转型来做居家养老，但他们本身对这个领域并没有专业地了解和细分，所以不专业的护理员非常多。”

据吴雯婧介绍，一些家政公司会通过降低价格来获取客户，然而他们所提供的

所谓养老护理员可能没有经过任何培训，也没有相关经验。她曾接触过一个案例，有家政公司的护理员竟然让老人噎食了。失能老人本身无法表达，直到家人察觉异常才发现问题。

杨辉透露，对待失能老人，有些护理员抱着多一事不如少一事的态度。“大部分失能老人会嗜睡，有些护工为了省事，就会放任老人一直‘安静’地睡觉。只要老人一直睡觉，就不会有特别的意外。比起虐待老

记者跟随老年助浴员上门为60多岁老人洗澡

他们为失能老年人“澡”回体面与尊严

□ 本报记者 张守坤

10月7日8点多，一辆写着“善之福 敬老服务·上门助浴”和联系电话二维码的小型面包车停在了天津市北辰区某居民楼下。车上坐着的是老年助浴员陈爱国和他的爱人于翠芹。

拼接式沐浴床、充气浴床、大浴巾、吹风机、理发器、修指甲刀……《法治日报》记者看到，各种洗浴要用到的物品堆满了汽车后备箱。此时，一位60多岁因脑梗卧床不起的老人，正等待着洗今年的第4次澡。

“对于生活能够自理的人来说，洗澡是一件很轻松的事。但对于一些失能老年人，他们完全无法进行洗澡这一行为。”陈爱国说，“许多居家失能老人生活中面临种种不便，子女不在身边时没人帮忙洗；家人在身边时可能不敢洗；去公共浴室洗更是困难重重，还存在安全风险。”

为解决失能老人洗浴难题，老年助浴员这一职业应运而生。根据人力资源和社会保障部7月31日公布的新职业信息，老年助浴员被建设为养老护理员职业下的新工种。记者近日实地采访了解到，老年助浴员并不仅仅是给老人洗澡这么简单，还需要具有相对独立成熟的专业和技能要求。

不只洗澡这么简单

“高姐，我们来了。”“我给你们开门，来，洗澡的东西先放这里。”

今年国庆节，家住天津市北辰区的高姐帮老伴崔哥预约了上门助浴服务。崔哥今年60岁出头，3年前因脑梗导致全身瘫痪，从那时起每天就只能躺在床上。他无法说话，只能通过眨眼、发出声音等方式表达自己的需求。听到陈爱国和于翠芹进门后，崔哥很兴奋，脸上也慢慢挤出笑容。

高姐笑着说：“崔哥，您今天看起来倍儿精神。”服务开始前，于翠芹一边和崔哥聊天，一边为老人测量血压、血氧、心率等指标。助浴前对身体进行检测是必不可少的环节，如果老人此时不适合洗澡，他们会及时向家属解释，以免出现意外。

陈爱国这边也没闲着。组装浴缸，将水管和热水器连接，同时还用燃气灶上烧开水备用。准备妥当后，他将一次性浴槽套套在浴缸上，同时固定好安全带，防止老人洗浴时下滑。“水温在39摄氏度到40摄氏度最好。

他这里有热水器，有时候我们去农村帮老人洗澡，还会用大锅烧水。”

等一切准备就绪，陈爱国和于翠芹戴上护腰，把担架放在老人身下组装好，缓缓抬起老人的身体，将其移到浴缸中，置于安全带上。在确定水温合适后，他们将安全带缓缓降下，让老人开始泡澡。为避免尴尬，从始至终老人身上都有浴巾覆盖。记者注意到，从入户到老人真正入浴，时间已过去40分钟。

几分钟，崔哥放松了下来。陈爱国开始为他洗头，接着和于翠芹互相配合，从脖子到脚趾缝，全都仔仔细细搓了个遍。随后两人协助老人翻身，后背上也搓下不少泥。

“别看他现在身上没多少肉，平时扶他靠床上都费劲，更别说一个人抬他了。护腰是失能老人家里的常用工具，我这护腰和小国（陈爱国）他们的还是一个牌子呢。前几年基本没正儿八经洗过一次澡，都是拿毛巾擦擦身子，最多就是孩子回来了，帮着到卫生间简单冲洗一下。”看到崔哥入浴后舒服得快睡着，高姐也松了一口气，和记者聊起了家常。

高姐告诉记者，今年4月，她在短视频平台看到陈爱国助浴团队发布的助浴视频，一直想给老伴好好洗澡的她的立即和陈爱国取得联系，帮崔哥预约了上门助浴服务。

“洗完澡后，他能安逸地睡一下午。卧床这几年，我很少见他这样舒心。”高姐说，洗澡对我们正常人来说很简单，对失能老人来说就是一种奢望。从那以后每隔一个多月就会预约一次助浴服务，这已经是第4次了。

洗澡、搓澡、冲洗，又是一个小时过去。为避免老人受凉，洗澡时助浴员会将门窗关闭，房门还搭着帘子防止漏风。助浴的这段时间内，陈爱国和于翠芹不时在擦拭，身上的衣服已被汗水完全浸湿。“冬天也得穿短袖，穿着厚衣服显得更快。”

冲洗完毕，两人用浴巾盖好老人的身体，又在床上铺了一层垫纸，才把老人抱回床上。全身擦干后，又为老人抹上润肤露，换好衣服，并再次测量老人身体的各项指标，而此时助浴工作实际上完成了一半。接下来，还有耳道清理、口腔护理、全身按摩、足部按摩……一系列流程下来，崔哥从头到脚“焕然一新”。

最后，陈爱国拿出来一份老人健康评估表，上面详细记录着此次老人的行动情况、感官情况、健康监测等内容，以及一份助浴服务告知书。家属签字后，此次助浴才算真正结束。记者看到，此时时间已经从刚进门的上午9点到了中午快12点。

“我们考了护理员证，还去了培训机构学习，在一次次服务中不断完善整个助浴过程。舒适安全，深度清洁，康复保健，是我们助

浴最主要的照顾。”陈爱国说，一次完整的助浴服务至少要用到40种物品，3个小时内一直在进行各种操作，基本上没有休息的时候。

希望能为他人撑伞

在回程路上，陈爱国和记者聊起了他做助浴的初衷。

陈爱国今年55岁，30多岁，他的父亲因病去世，他和于翠芹决定将母亲接到自己身边生活。2010年，陈爱国的母亲突发脑梗塞，虽然抢救及时，但留下了半身不遂的后遗症。2014年，母亲病情再度加重，自此卧床不起。

为了更好地照顾母亲，陈爱国辞去了工作。他的手机闹钟两小时一响，白天黑夜都是如此，提醒他伺候母亲吃喝、换尿垫、翻身擦洗。一向身体健壮的陈爱国胳膊上、肩膀上，腰上隔三差五就疼起来。看他受累，于翠芹下班回家后会帮忙。

“这样的生活持续了8年，直到我的母亲病逝。那之后很长时间我总是到凌晨3点就醒，习惯性地拿着尿垫准备给母亲换，迷迷糊糊地走进母亲卧室，看到床上空无一人，才想起母亲已经去世了。”陈爱国说，他的母亲特别爱干净，但洗澡确实太难了。

每次陈爱国给母亲洗澡，只能在卫生间放把椅子，母亲坐在椅子上，他一只手扶着母亲的身体，另一只手轮流拿着莲蓬头、澡巾、沐浴液、毛巾、吹风机，一个多小时洗澡才结束。陈爱国浑身是汗，胳膊酸得抬不起来，母亲见状心里也不舒服。“当时我就想，要是有人能帮我一起给母亲洗个澡，该有多好。”

2021年，陈爱国被网上一则助浴短视频吸引，“这不正是我当年的想法吗？”说干就干，于翠芹也支持丈夫的想法，辞掉了销售员的工作。夫妻俩拿出了多年攒下的积蓄，考了护理员证，前往外地的一家专业培训机构学习，购买了专业的助浴设备和一辆面包车，注册成立了善之福家政服务公司。

可现实并非一帆风顺。夫妻俩不仅在自己的朋友圈天天宣传，在社交平台、短视频平台上也都发了帖，打了广告，每天开着车大街小巷地发传单，可半年多里，他们没有接到任何订单。

“去年年初，终于有了一单，是老人儿子打来的电话，离我们五六十公里，而且价格压得特别低。但因为是头一单，我们即便亏钱也愿意做，就这样，第一单做成了。回去的路上我们夫妻俩一路听着歌，心里美极了。”陈爱国说。

后来，越来越多的人知道了他们，订单也越来越多了。目前他们团队已经为500人次以上的失能老年人提供过助浴服务，回头

人，这种情况更让家属难以察觉异样，但这对老人来说肯定是不利的。”

吴雯婧还观察到，市场上存在部分“散户”组成小团队，名义上挂靠在家政公司之下，实则是自己挨家接单的情况，客户合法权益很难得到有效保障。“虽然目前有关部门已经在进行相关监管，但仍旧存在不少问题。”吴雯婧坦言。

受访专家认为，养老问题绝不仅仅是家庭私事，理应引起全社会的关注和共同努力，让长期困于护理失能老人的家庭得到解脱，托举和拯救一个个困难家庭，从而缓解全社会的养老服务焦虑，有助于社会资源的高效配置。

北京交通大学教授郑翔建议，从照护人才队伍角度看，亟须解决照护人员普遍数量少、专业水平低、职业认同感低、工资待遇低、人员流失率高的问题。一方面要动员社会力量参与照护人员培训教育工作；另一方面要转变社会观念，使照护服务职业化、专业化，尊重照护服务人员的劳动，提高其福利待遇。

在北京市西城区月坛街道从事养老服务工作的社区医务工作者向记者介绍，目前迫切要让失能老人居家养老有“医靠”。但目前，相对有限的医养资源和相对独立的医养体系，难以满足失能老人居家养老的医疗照护需求。建议大力推动家庭养老照护床位和家庭病床“两床合一”，并与嵌入式机构养老床位、护理院床位、康复医院床位之间建立“多床联动”机制，最大限度为居家失能老人提供便利。

中国政法大学教授李超告诉记者，老年人权益保障法对老年人照料作出了明确规定，但有些规定仍然不够具体充分，导致执行过程中还存在一些问题，应当进一步扩大长护险试点范围，找到符合我国实际地解决问题路径。尽快建立长期护理保险制度，在个人、单位、国家和社会之间合理分配养老服务责任。

漫画/高岳

客很多。

在众多的助浴订单中，最让陈爱国印象深刻的，却是一张未完成的订单。

2023年冬，陈爱国接到一位陌生男子的电话。对方称自己父亲刚从医院回家，“离开”应该就是这半天的事儿，家属想让老人“走”得干净些，希望请助浴员助浴。陈爱国听后马上拒绝，可挂了电话没多久，对方又打来了电话，称愿意出1000元助浴一次，陈爱国还是拒绝了。当天夜里对方第三次打来电话，给出了高于平常3倍的价格，出1500元洗一次澡。陈爱国依旧没有同意。

在陈爱国看来，家属考虑的只是老人干净地离世，但老人身体已经很虚弱了，根本承受不了一次沐浴。而且很多老人第一次体验助浴，并不会觉得多惬意，更多的是警惕、紧张。对于即将离世的老人，助浴并不会舒服，反而会很难受，“不能因为赚钱，就不顾及老人了”。

期待尽快明确标准

陈爱国和于翠芹的团队这几年来一直保持在6个人左右。“不是不想扩大团队，只是实在招不到人。有时候新人来做了一单就坚持不下去了。除了这活本身累之外，一些失能老人意识不清醒，有时可能会打骂助浴员。”

工资不高也是现实。“一次收费298元或498元，看上去挺高，但去掉各种成本后一个人一天可能也就只能挣二三百元，加上绩效费，一个月工资只有七八百元，相比于护工、月嫂等，助浴员的工资并不高。各大平台运营成本一年也要几万元。”

“每次有人满腔热情想来做这行，我都会跟他们说，做咱们这行，身体素质、爱心、耐心和细心缺一不可。我们可能挣不到太多钱，更多的是把这当成一种善举。”陈爱国说，他服务过年龄最大的老人当时已经108岁，每次看到老人洗完澡后露出舒心的表情，他和妻子的内心都有一种极大的满足感。

据了解，对于老年助浴员，目前国家还没有统一的行业标准、服务规范和培训标准，仍是各机构自己摸索流程规范，自发组织培训，满足具体服务业务上的需要。

“我知道老年助浴员被认定为新工种后特别高兴，这意味着我们这个行业越来越规范，也会有越来越多的关注到我们。希望能够尽快明确从业门槛要求，该考哪些证，该学习哪些技能，如果有不足之处我们会立即补上。希望国家能指导我们更好地去完成这项服务。”陈爱国夫妇说，如果今后身体允许的话，他们会一直做下去。