

本报推出 当你老了 系列报道之四

对于严重失能的老年人来说,洗澡成了奢望。助浴行业的兴起,为老年人打开了一间别样浴室,解决了生活中的迫切需求。但这一新兴行业正摸着石头过河,发展中的难题也需要一一解开。

本报记者全程跟随助浴团队上门服务

服务成本 情感投入 老人助浴的体面与背后

93岁老人的一个热水澡

“得劲儿,比擦身子舒服多了。”93岁的张得力正泡在温水中被助浴师清洗身体。老人患脑梗留下后遗症已有5年,左侧身子无法动弹,跟儿子住在一起,已经结婚单过的孙子也时常回家一起照顾老人。

上午10点,约定的助浴团队准时敲开张得力的家门,确认好室内上下水通畅及管道通过路径无障碍后,安装好洗浴设施,为老人进行浴前体检和聊天沟通,了解老人最近的健康状况和当时对室温的感受。张得力平躺在床上,一边回答助浴师的问题,一边在工作人员帮助下脱去衣物。随后,两个专业护理人员用担架把他抬到注满温水的浴缸旁,浴缸上方装着升降布,几人合力将老人的身体平稳放置

陈爱国两口子的一次助浴

“我们服务的对象都是行动不便的老年人,所以基本都要上门服务。这不仅需要专业能力,更需要耐心和力气。”下午2点,56岁的陈爱国按照约定时间来到赵刚老人家楼下,确定家中准备完毕,他从车里取出2米长、1米宽的亚克力浴缸扛到肩上,稳稳地走上楼梯,爱子于翠芹将其他助浴设备整理拿好,紧跟其后上楼。

“我们两口子都考了护理员证,助浴的核心工作都是我俩来完成,眼下我们带着一个五人的小团队干这份工作。”陈爱国和于翠芹在3年前注册成立了善之福家政服务公司,一辆面包车满载各种专业助浴设备,也见证了他们一次又一次入户为老人提供助浴服务。“浴缸80多斤。好多老人住在老旧小区没有电梯,就冲这个‘大家伙’,团队里可缺不得壮小伙儿。再说,如果只靠一个人的话,这些助浴设备得跑5趟才能运完。”陈爱国说,他们的上门助浴服务分为浴缸和充气浴床两种类型,基础价格分别是498元和298元。两种

【调查问卷】

针对助浴服务相关情况,本报记者通过采访、社区微信群、老年人活动群、现场随访等方式发放调查问卷,收回调查问卷218份,部分调查结果总结如下。

之前是否知道助浴服务?	知道38.6% 听说过但不了解43%	最希望助浴服务解决的问题?	选择最多的前三位
倾向于到店助浴还是上门服务?	上门服务74% 到店服务26%	表皮清洁、改善体味、止痒	
助浴过程中感受如何?(最高10分)	8分及以上86% 不足8分14%	希望助浴服务有哪些改进?	选择最多的前三位
认为助浴服务价格怎样?	认为合理35.5% 偏高42%	明确服务项目、	
		价格适当降低、	
		普及日常清洁知识	

从确认上下水到剪好脚趾甲 需十余项流程

于升降布上,再慢慢调整高度,让老人的足部先接触温水,接着依次是腿部、腹部、胸部,最后让身体80%的面积慢慢泡进水里。

泡浴几分钟以后,助浴师将老人的眼睛和耳朵进行遮挡,首先清洗头发,除去遮挡设施后再将面部仔细清洁。接着,对身上泡软的污垢进行搓洗,再以沐浴露二次清洁并冲洗干净。洗完身体前半部,几个工作人员合力为老人翻身,将仰躺姿势换成侧卧。翻身过程中,需要一个人扶好老人的头和颈部,另一个人抱抬老人的身体,同时关注浴缸里的水位不能没过老人胸口,以免对心脏造成挤压。洗完澡,助浴团队还会将老人的头发吹干、指(趾)甲修剪整齐。看着面前镜子里自

80多斤浴缸扛着上楼 体检过关再洗澡

助浴类型各有特色,浴缸坚固、泡浴更舒服,充气浴床更节省空间。从市场反馈来看,尽管浴缸助浴价格更高,但由于安全性和舒适性高,七成以上的家庭都会选择浴缸为老人助浴。

助浴过程中,最重要的还是要细心如发。陈爱国介绍,他们对首次选择助浴服务的老人家里要提前现场确认,上下水和现场设施是否符合助浴条件,并提醒家属需要配合准备的东西。每次安装好设备后的注水间隙,也是助浴师与老人深入沟通、建立情感连接、为老人做心理建设的时间。“提前都会跟家属了解老人病史和健康状况,助浴前我们还会先进行一套5项身体检测,即体温、血压、血氧、血糖、心率的测量,确保指标正常才能开展助浴服务。绝不会为了完成订单勉强服务,也不收取上门费,反而会跟家属说明情况,等老人身体状况好转后再重新预约。”陈爱国说,“一边给老人体检,我们还会跟他(她)聊聊身体情况,问问等下洗澡哪里需要重点清理等,让老人放松心情进入状

己的样子,张得力有些费力但很开心地对助浴师竖起大拇指,说:“真好!谢谢!”离开之前,助浴团队又将老人放回原来休息的床上,并将家里使用过的地方进行清理恢复。

“以前给老人洗一次澡,我们爷俩累得够呛还提心吊胆,就怕一个打滑摔了老爷子,冬天又怕进出浴室着了凉,而且这病人来回挪动一次,也挺受罪。”孙子张晓旭说,得知有助浴服务这个项目,家里人立即决定尝试,“从工具到流程,助浴服务都挺专业,我们亲属也觉得挺享受,这钱花得值。”如今,家里人会定期约助浴师上门为张得力洗澡,频率基本是天热时半个月洗一次,天冷时一个多月洗一次。

态,女性顾客都是由我爱人负责操作。”陈爱国详细介绍了助浴过程中一些注意事项。例如,开始助浴前要确认室内温度在25℃左右,水温控制在40℃左右;助浴过程中,用专业耳塞防止老人耳朵进水,用手遮挡老人脸部防止水滴溅到眼里,借助翻身垫、移位带等专业设备为老人翻身等。

助浴完成后,还要给老人修剪指甲和脚趾甲、清理耳道、做口腔护理,最后再来一套全身舒缓按摩。待到所有服务都完成,再做一遍5项身体检测,确认老人各项指标正常才算结束。如果检测有问题,助浴师还会协助家属及时处理。

陈爱国说:“助浴的每个细节都有讲究。整个过程中,要时刻留意老人的状态,全程做好体温防护、安全保障和隐私保护。同时,我们也要让自己保持良好的身体状态,一方面不能在助浴过程中咳嗽、打喷嚏,避免影响老人健康;另一方面,对老人的托举、翻身等工作都需要体力支撑。”



老人助浴八成以上子女买单 信任和价格是考量标准

在选择助浴的消费者中,晚辈买单的情况占八成以上,而老人的子女对于助浴服务也有着各自的看法和考量。

“爸,我中午前准来接您!”上午9点半,孙立宏的女儿把父亲送到和平区南营门街社区养老助浴中心,简单叮嘱后便离开。82岁的孙立宏患有严重高血压,只能慢走。家里卫生间狭小易滑,女婿常年出差不便照顾,于是老人的洗澡问题就成了全家关心和担忧的焦点。直到社区有了这家专业助浴中心,预约到店为老人助浴,成了他们家的固定安排。

“其实我们也经历了忐忑、尝试到放心的心路历程,而且助浴也涉及安全和隐私,所以熟悉的环境我们不会轻易更换。这么久接触下来,我父亲和家人都感觉挺好,我们也放心让老人自己留在店里接受服务。”孙立宏的女儿直言,尽管助浴服务是个新兴行业,但作为老人家属,还是希望能选择可信任的老店,“开始几次陪我爸过来,我都是一直在店里等。可我工作太忙,做不到每次都全程等候,现在基本都是我负责接送,其他时间都交给店里安排。有时候我工作忙不完,店里就安排我爸休息一会儿,等我忙完再过来接他回家。说实话,如果换一个陌生的商家,我们是不敢把老人

助浴的特殊性 隐私 健康 合约 情感接受度

与普通消费和服务不同,助浴服务涉及老人健康、行动能力和隐私等多方面因素,每个人对特殊情况默认底线各有不同,消费中也容易产生矛盾。因此,选择助浴服务的消费者下单前务必完成充分咨询,除了由助浴师准确评估老人身体状况,判断其是否适合上门助浴外,还需注意几方面细节。

首先,需明确告知服务机构被助浴者的性别——为保护隐私,机构通常会安排同性别助浴师上门。同时建议,在约定的服务时段内,务必留一位同性别家属在场陪同。家

人的陪伴既能有效缓解老人面对陌生服务人员的紧张心理,在服务过程中有需求或疑问时,也能实现更高效的沟通协调。

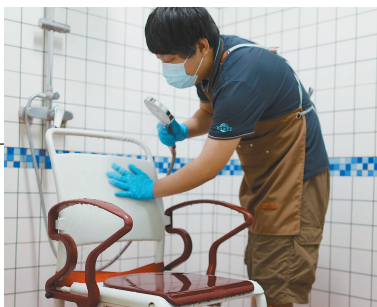
其次,提前做好各项准备工作。例如在淋浴服务中,部分机构要求消费者自备浴椅、毛巾等基础用品;服务内容方面,如剃须、指(趾)甲修剪、基础按摩及护肤等项目,一般包含在常规助浴服务内,而理发、修脚等专项服务则需额外下单。

最后,也是尤为重要的一点:上门助浴的服务特性决定了其包含时

间与人力成本,因此需格外关注相关费用规则。多数商家会明确服务范围仅限主城区,若超出环城区或位于偏远地段,则需额外支付调度费;同时,商家会强调尽量避免临时毁约,不少机构规定:服务人员已出发前往目的地时客户取消订单,将收取总费用的50%作为违约金;若服务人员已抵达现场客户临时取消,违约金则调整为总费用的70%。此外,约定上门时间需留意,部分商家节假日服务价格将高于工作日,预约服务前一定要确定相关收费标准,以免发生纠纷。



选择助浴服务的消费者在下单前,要完成充分咨询。助浴师首先准确评估老人身体状况,判断是否适合上门助浴。上门后,助浴师确认现场设施是否符合助浴条件,随后做好其他准备工作。



▲助浴完成,助浴师帮老人剃胡须。图片由受访者提供

助浴企业的一本经营账 洗澡30分钟服务数小时 每单利润15%至20%

一边是老年人越来越多,一边是几百块钱洗个澡。在很多人眼中,助浴是个朝阳行业,其经营状况非常乐观,但实际经营中,真的如此吗?

“每次上门服务需要2至4个人的小团队,其中有搬浴缸和设备的青壮年男性,针对客户性别,助浴师也要有调整,同时还要提供专业设备与一次性洗浴消耗品等。老人一般洗浴时间控制在20至30分钟,但我们全套服务的时间大概需要2个小时,包括路途、设备安装和拆卸、室温及水温控制、为老人检查身体、进行心理建设等一系列工作。细算下来,每单服务的利润空间仅维持在15%至20%。”阳光绿叶家政服务有限公司股东郝晴雷表示,从接单数据看,助浴业务的需求量正以每年约5%的比例稳步递增,但行业的发展却面临着诸多现实阻碍,“人员紧缺是制约发展的首要因素。因为助浴师这一职业对从业者的体力有着明确要求,适龄人选大多集中在30至45岁的中青年群体,但不少人对象家政服务行业抱有偏见,即便助浴师月薪普遍能达到七八千元,仍被很多人看作没面子,不愿从事这项工作。”

缺乏价格秩序也是助浴行业目前发展掣肘的重要因素。郝晴雷透露,部分不良企业公然采取低价竞争的手段抢夺客源,却在服务过程中通过增加项目、延长服务时长等

方式变相提价。“有消费者反映,在助浴过程中,有些项目如剪头发、修脚另收费,还有诸如毛巾、浴巾等洗浴产品都出现过另收费现象。更有甚者,为老人服务超过约定时间也会就地加价。”这些行为既损害消费者的权益,也为整个助浴行业的名誉抹了黑。

小橙长护运营中心总经理李宏宇直言,区域覆盖与订单集中性的问题对目前刚起步的助浴行业来说有较大难度。由于市场推广广度有限,订单往往分散在河东、河西、南开等不同区域,单量少且难以集中,如何通过科学排工缩短路途耗时,成为提升运营效率的关键。

李宏宇还提出两个亟待引起行业重视的问题。一是设备洗消环节的规范性,即便是使用一次性用品包裹设备,每次服务结束也必须将设备带回站点进行全面清洁消毒。二是服务风险的管控难题,养老助浴的服务对象多为重度失能人群,身体状况特殊,部分地区缺乏专业护士对老人身体状况进行前置评估,直接开展助浴服务存在不小的安全隐患,也给行业规范化管理带来了挑战。

天津茵诺科技集团有限公司社区养老运营经理樊敏燕坦言,助浴服务要进一步扩大服务覆盖面,还面临两个核心瓶颈,一是部分老人消费能力有限,对付费助浴服务仍

有顾虑;二是不少老人观念传统,觉得洗澡是私事,对上门助浴的接受度不高,这也给市场推广带来了不小压力。

此外,市场知晓率较低也制约着助浴行业发展。记者通过社区走访以及线上平台发放电子问卷等多元方式,面向200多名老年人开展调查,结果显示,有近四成老人对助浴项目缺乏了解。

在抖音等平台上发布视频推广助浴服务,为陈爱国团队带来不少关注,但陈爱国依旧感觉,眼下发展的最大瓶颈就是助浴行业无人知晓,他说:“这个行业对很多人来说比较陌生,我们每个月接的活儿也就50来单。希望让更多老年人和家属知道有助浴这个专业服务。我们也花了不少心思宣传助浴服务,但不少人一打电话问完价格就没下文了。其实别看定价不低,但算上油钱、设备损耗等成本,利润并不高。”要长久发展或更新技术,这样的经营状况并不乐观。

陈爱国坦言,价格确实成了不少老人享受助浴服务的拦路虎,“希望政府能对助浴行业给予些实实在在的支持。要是能有补贴或者相关政策扶持,不仅能减轻我们的成本压力,也能吸引更多人来做这份活儿。”

本版撰文 记者 安元 穆德旺 李丽丽
图片除署名外 摄影 记者 赵建伟