

为4000万老人洗澡： “维护尊严，比沐浴更重要”

一只已经被老人的臀腿压得干瘪的壁虎尸体——在为逾千名老人洗过澡以后，李明仍记得那是自己洗出过最离谱的“脏物”。“或许平时只用湿毛巾擦洗身体，忽略了被压在身体下的壁虎，而家人认为腐臭味可能是‘老人臭’。”李明回忆道。

过去一年多时间里，起源于日本的“上门助浴”服务在国内一二线城市走俏——针对有洗澡需求的老人或失能、半失能人群，助浴师上门提供洗头、泡澡、理发、剪指甲、床上杀菌除螨消臭等“一条龙”服务。

美团数据显示，2021年，“老人助浴”“老人洗澡”等关键词搜索量同比增长达808.06%，“老人助浴”订单量同比增长1450%。助浴师也成为备受各界瞩目的一项新兴职业。

目前我国有约2.54亿老年人，其中有4000万左右的失能半失能老年人，他们有可能出现在每一个家庭。一旦所有关于排泄、洗澡等最隐秘而私人的日常活动都“失控”，谁来帮助他们，维系最后的体面与尊严？

让他们打开话匣子

73岁的张爷爷家里，摆满了兔子图案的灯和画——他跟妻子都属兔。六年前，老伴儿因胃癌去世，张爷爷时常枯坐家中看着这些“兔子”，他从不看电视，有时一整天也说不上几句话。

肝衰竭诱发的心脏病，让他越来越虚弱，但女儿请助浴师帮他洗澡的这天，老人显得格外放松。在浴缸里泡着热水澡、洗过头发、掏着耳朵，张爷爷终于打开话匣子，“妻子最美了，再没看过哪个女人第二眼，到现在也迈不过妻子生病去世这个坎儿”。

49岁的邹蓉是为张爷爷提供服务的助浴师之一。2021年底，她与朋友合伙创办了烟台家禾嘉养老服务管理有限公司，团队有十位助浴师，从2022年6月接到第一张订单至今，已为一百多位老人及失能人群提供了助浴服务。

在大多数人的印象中，帮老人洗澡，是让老人躺在床上，用湿毛巾“擦浴”；或者搀扶老人坐在浴室椅子上“淋浴”。最近两年，一种抬着“移动浴缸”上门，提供更专业“泡澡”服务的助浴师火爆起来。

通常，助浴师三人一组，抬着一张长约1.5米、宽1米、可对半拆开的折叠式或充气式的浴缸上门——只要在家中腾出两三平米的空地，铺上防水布装好浴缸和上下水管，再灌入38-40度的热水，就可以用担架将老人抬进浴缸，享受“泡澡”服务了。

不过，这些“移动浴缸”要进入一些老人的家门，却没那么容易。国内不少老楼不仅没有电梯，楼梯也又陡又窄，助浴师经常需要左右腾挪、变换角度才能把浴缸搬上楼梯再塞进房间。

对于邹蓉来说，助浴还有另一层意义——当她听到张爷爷对亡妻的深情之时，“想安慰老人几句，但又实在不知说些什么才好”。正是这个契机，邹蓉打算报考心理咨询师，以后为一些抑郁、心情苦闷的老人洗澡时，更好宽慰他们。



两三年没有洗过澡

北京可依居家养老服务有限公司创始人、助浴师李民花曾在北京市郊一栋别墅为老人服务，结果老人居住的一楼没有热水，要一锅一锅人工烧热水，仅仅是准备出一大桶40度左右适温的洗澡水，就耗费了一个来小时。

“遇到时间最久的老人，大概两三年没有洗过澡，通常都是好几个月或者一两年没洗过。”李民花告诉记者。

购买助浴服务的消费者，有的因身为女儿（儿媳）不方便给父亲洗澡，也有儿子都不敢抱着老人进浴室，担心滑倒，更有新潮的年轻人，希望老人能重温泡澡的乐趣。

一套日趋完善和专业的“标准化”流程也在磨合中形成：包括洗浴前后，两次测量老人体温、血压、血氧等健康指标；家属签署知情同意书；为浴缸消毒套上一次性浴缸套；全程控制水温安全舒适；用消毒浴巾盖住老人的身体保温；泡澡不超过10分钟等等。

而为保护隐私，一些助浴机构会尽量安排与老人同性别的助浴师提供服务，尤其在清洗隐私部位时，异性助浴师先行回避，或由在场的亲属动手为老人清洁。

“我们正在根据工作经验做一些操作指南方面的沉淀，目前总结出的全套服务流程大约有44项服务细节及注意事项。”李民花说。

正是助浴的复杂性，国内“助浴师”大多“半路出家”，人社部门颁发的养老护理员职业资格证书，是目前与助浴师最相关的辨别其专业技能程度的资质证书。

目前，不少护理学校毕业的90后涌入助浴师行业，但真正能接受高强度体力劳动的并不多，而有一定工作经验的30-40岁中年人，在体力尤其是腰力方面又不如年轻人。疫情没有影响之时，李明所在机构的一位助浴师大约每天要服务10-12位老人，“要能吃苦、有爱心”。

300元/次，贵吗？

在中国90%左右的老年人选择居家养老的背景下，上门助浴是需求迫切的养老行业“空白”。多位助浴机构创始人告诉记者，介入这一赛道主因是“成本相对较低，准入门槛不高，获得感更强，形成口碑后有利于介入相关养老服务行业”。

借助网络媒体，几乎所有一二线城市的消费者，都可以轻松找到一家本地助浴机构。但对助浴师来说，拓展客源其实是一项迷思——几乎所有在2021年入行的助浴师，都经历过“找不到客人”的窘境。

邹蓉团队曾找到社区、民政、残联等相关部门，希望免费为老人洗澡，被拒后只好从亲戚朋友家的老人入手；李民花团队最初做了不少线上宣传和营销，但始终没有客人，最终一家家社区养老驿站“地推”，为100位失能老人免费助浴，但不少家属听说是洗澡就拒绝了，怕老人感冒。

变化出现在2021年底到2022年上半年，各地疫情相对平稳后，不少年轻人借助互联网了解到助浴，开始尝试购买助浴服务。李民花说，公司几乎所有订单都来自子女或孙辈，为家里的老人订购。

助浴服务的一大特点在于，真正享受服务的对象，并不是下单订购的人，而失能老人受照料的完备程度，几乎完全取决于子女的能力与悉心程度。

邹蓉见过不少人带宠物出去洗澡、做美容都要100-200元，带孩子上一节兴趣班也要500-600元，但却质疑给老人上门洗个澡，凭啥300元/次这么贵？“3个人带浴缸上门服务1.5小时，剪头发、指甲，除螨、换衣服，给房间除味……一整套服务300元贵吗？”

在给一位老人洗澡时，邹蓉发现对方身上浓重的骚臭味总也散不掉，“我找了半天，发现老人的导尿管已经脱出了，他的妻子、儿子以及儿媳都没发现。”

被灾厄困住的不只是失能老人，有时还包括整个因此而“失衡”的家庭。“对于照护者来说，他们必须努力走进被照护者的内心世界，不管那里是哪种荒郊野岭，有多么寸草不生。他们需要知道，你不会丢下他们而去。”哈佛大学著名精神科学专家凯博文在记录陪伴患病妻子十年经历的《照护》一书中写道。

（南方周末）