

老年人困在“洗澡间”



“洗澡、保持身体干净”这在普通人眼里稀松平常的事情,对于上了年纪行动不便的老人而言,却是一项略带奢望的需求。北京商报记者调查发现,在北京这样的一线城市,在老年人中,特别是失能失智的老人中,洗不上澡成为了“难以开口的秘密”,甚至有老人“三年没洗上一次澡”,这其中理念、价格、供应均是主因。

尽管由此产生的商业助浴服务已经进入市场,但围绕着价格和获客所产生的瓶颈仍待突破。一边是基数庞大的刚需,一边是“吃不饱”的市场,谁能搭建起供需双方的桥梁?

“三年没洗澡的老年人”

洗澡、洗脸、洗头、搓澡、冲洗……完成一套完整帮助老人洗澡的流程,助浴师李民花和同事们往往要花费一个小时甚至两个小时的时间。

“每次服务一般都是三个人一起上门。”曾任职某机构大客户销售总监的李民花,经历过多个项目的摸爬滚打后,于去年3月创办可依助浴,进入老年助浴市场。目前的团队有10个人,其中7个人都是助浴师。

尽管助浴团队规模并不大,但团队至今已服务了总计超过400名老人,每一名老人李民花也都上门接触过,基本都是失能、半失能老人。对这些老人来说,洗澡、保持身体干净,已成为一种奢望。

在李民花服务过的老人中,最长时间没洗过澡的已经有三年,很难想象,这是一名生活在北京的老人。“这位老人处于长期卧床状态,

人高马大,家属抬不动,家里的卫生间也比较小,腾挪不开。”

那一次服务,李民花一进门看到老人心里一紧。“身体状况肯定是很不好的,精神状态也很糟糕,让人很心疼。”

在李民花看来,老人家属能想办法找到他们帮助老人洗澡,已经是超越了很大一部分家庭的思想意识了。“家属是无意间在网上看到了有关老年助浴的新闻,辗转找了很久才联系上我们。”

那一次的助浴,李民花和团队整整干了两三个小时。“每次助浴从准备工作到善后,我们都尽自己的全力。”让李民花印象深刻的是,老人在洗完澡后十分清爽,精神焕发。“其实老人只需要洗个澡,状态就会变得完全不一样。家里的床单、衣服也全都换成了干净的,家庭氛围也焕然一新。”

精神关怀与身体护理同样重要

徐爷爷,一位年近百岁、患有阿尔兹海默症的老人。健康与心理状态均不乐观的徐爷爷,在儿女为他请来助浴团队解决洗浴问题前,可以说达到了“熟人莫近”的程度。

“在第一次上门时几乎无法正常交流,甚至他连自己的子女都认不清,并且老人的脾气很倔,不让子女、保姆给自己洗澡。”

类似徐爷爷这种情况并不在少数,在太阳花养老驿站养老护理员冯女士和李民花看来,无论是家属还是助浴团队,帮助老人迈出助浴第一步的不是简单的清洗关,而是对老人的精神关怀和心理护理。

在冯女士看来,助浴是一件能够让老人愉悦心情的事,“心情好了,开展其他护理的过程中老人也都会配合,才能做到护理工作让老人满意、家属放心”。

在长期的助浴服务中,李民花也发现,长时间卧床且没有泡浴过的老人,面对上门洗澡服务时首先会感到非常不安和紧张,由陌生人而不是子女来帮他洗澡,反而会略微舒

缓他的心情。

在体验过一次助浴服务后,徐爷爷的身体和精神状态都有了好转,第二次便不再排斥,慢慢接触下来,老人还能记住并叫出李民花和同事的姓氏。“这跟大夫给患者看好病其实差不多。”为避免老人尴尬,助浴行业一般都是让同性的服务人员来为老人服务,相对来说讲老人的接受度远比想象中要高。据李民花介绍,目前下单上门助浴服务的,一般都是老人的子女或者孙辈,也有老伴儿来下单的。

据了解,李民花所在的助浴机构为老人提供泡浴服务,但这一服务并非适合所有老人。“像有褥疮或者插管的老人还是不太适合泡浴的。”为此,李民花也拒绝了十几位老人的助浴订单,“做助浴需要特别慎重考虑每位老人的身体状况,需要助浴师细心、耐心。”

“我们服务失能、半失能老人,对他们来说,这个阶段美食、漂亮的衣服已经没有什么意义了,让他们生活得更舒适,身心保持愉悦,满足他们的洗浴需求非常重要。”李民花谈道。

高收入老年人尝鲜

失能老人之外,一些健康老人也会选择助浴服务,但这些老人数量并不多,属于享受型。

今年72岁的戴奶奶和老伴儿是别人眼中“退休金挺高”的那批人,在洗澡的问题上,也属于走得比较“时髦”的那批人。

“可能跟我自己腿不好有关系,自己洗澡挺危险的,儿子就给我把卫生间改造成了日式可坐着洗澡那种,如果腿再严重,就要请助浴师了。”对于助浴这个行业,戴奶奶是全力支持的,在她看来,老人的助浴不像看病就医,吃饭那样迫切,非常容易被忽略,但却是老年人最不可或缺。

“不能总麻烦儿女吧,家里的保姆干家务可以,洗澡并不专业,而且给老人洗澡非常累,如果不专业,老人也累,洗澡的人也累。”戴奶奶所在的小区,是一个离退休老干部家属院,

2000多户居民中超过80%是70岁以上的老年人、老同事,大家也经常在一起交流,洗浴大概需求普遍是希望冬天一周一次、夏天三天一次,每次干净利索、时间不要太久。

“根据老人不同的身体状况,我们会评估选择坐浴或者卧浴。”在位于清河毛纺南小区社区的太阳花养老驿站里,养老护理员冯女士表示,给老人洗澡的频次根据季节划分有所不同,夏天时每天都会给老人擦浴,每3-5天冲浴一次;冬天时冲浴频次会低一些,但一般也不会超过半个月;老人不喜欢在外洗澡,更倾向能够提供上门服务。

太阳花养老驿站内共设置有两个助浴间,并配备有洗头机、智能洗澡机、助浴椅等设备。目前该驿站运行时间不久,除驿站内的助浴服务外,也正在筹备提供上门助浴服务。



截至2021年底

全国60岁及以上老年人口
达**2.67亿**
占总人口的18.9%

18.9%

其中失能
半失能和失智老人
已达**4500万**

数据来源:国家卫健委

截至2021年底

北京市60岁及以上常住人口
441.6万人
占常住总人口的20.18%

20.18%

65岁及以上常住人口
311.6万人

占常住总人口的14.24%
比2020年增加20.4万人

14.24%

数据来源:《北京市老龄事业发展报告(2021)》

北京一地便有百万需求基数

根据此前“2022智慧康养高峰论坛”上,北京市老龄办、市老龄协会发布的《北京市老龄事业发展报告(2021)》显示,截至2021年底,北京市60岁及以上常住人口441.6万人,占常住总人口的20.18%。65岁及以上常住人口311.6万人,占常住总人口的14.24%,比2020年增加20.4万人。根据报告,2021年是北京市近五年常住人口增量最多、增长幅度最大的一年。

在采访中,大部分老年人给出的助浴需求年龄为75-80岁开始,数据显示,2021年北京市75岁及以上户籍人口数为104.7万,需求基数已超百万。且随着老龄化社会的加剧,这一基数在未来若干年间呈现只增不减的趋势。

每每看到年迈父亲的脸,高女士的心都像被揪起来一样难受。高女士的父亲高大爷已年近90岁,给自己洗澡、清洁指甲都显得力不从心。“我爸爸够不到自己的脚,怕自己着凉生病也不敢洗澡。”高女士表示,平日里父亲很少提及自己在清洁这方面的需求。

“一般都是我大哥隔三差五帮我爸爸洗澡,我帮忙剪指甲,每过几个月也会带着他去外面的修脚店好好修一下。”高女士告诉北京商报记者,自己的大哥也将近70岁了,每次给快90岁的爸爸洗澡时都需要小心翼翼,尤其冬天冷下来之后,担心父亲生病,给父亲洗澡的频次也会降下来。

而高大爷为了少给儿女增添负担,从不提自己想洗澡的事。“在采访之前我都不知道还有人专门上门给老人洗澡。”高女士对上门助浴服务了解并不多,“如果有专业的助浴团队可以上门帮他洗澡,我愿意花钱。”

谁能抓住4500万老年人市场

根据国家卫健委数据,截至2021年底,全国60岁及以上老年人口达2.67亿,占总人口的18.9%,其中失能、半失能和失智老人已达4500万。这4500万老人的洗澡难题如何破解?凭借现有的老年助浴机构及养老驿站的力量远远不够。

北京商报记者以“老年助浴”为关键词在部分平台进行了检索,在北京这样的一线城市也仅能找到不足15家相关机构。在养老服务领域中,老年助浴仍是一块开垦不久的荒地。“不知道这项服务、承担不起服务费用”,是助浴机构和不少失能老人之间还未破除的屏障。

《2022中国商业养老服务市场发展研究报告》显示,养老付费端付费能力弱、付费意愿低;养老服务供给端成本模式造成的客单价居高不下是制约养老市场发展的核心因素。同时,居民对幼、青、壮年专项护理服务的付费意愿高于对老年人专项护理的付费意愿。

北京商报记者给相关助浴服务机构算了一笔经济账。启动老年助浴业务需要前期投入设备、人力、团队搭建等成本。目前相关助浴设备仍以进口为主,费用较高。且每次助浴都需要2-3位服务人员,单次服务的人力成本也不低。对机构来说,单次服务几百元的定价并未赚到什么钱。而一旦获客成为难题,不仅设备费用难以回收,团队持续能力也将受到考验。此外,对比同样可提供

尽管高女士表达了对助浴服务的好奇和情愿,但高大爷并不愿意。“我爸爸生活很节俭,他怕给我们增添负担。如果真有这项服务,无论如何我也会说服我爸爸让他试一试。”高女士坦言。

刚需的行业,除了客户基数,收费标准同样重要。北京商报记者调查了解到,单次老年助浴的收费一般在139-500元左右不等。以李民花创办的可依助浴为例,单次助浴服务收费在400-500元,北京五环范围内的基础费用是400元,超出五环、六环内的服务会根据距离来加收50-100元的远程费。

对于这样一个单价,包括戴奶奶在内的多位“退休金还不错”的老人也承认“每周洗一次有点贵了”,在他们看来,应该将助浴的收费标准分为失能与非失能两大类,再根据距离增加远程服务费。其中,像自己这样的非失能老人,最理想的助浴收费大概在200元/次。

高女士则表示,从自己的家庭条件出发,希望单次助浴的价格不要超过400元。

除民间助浴机构外,部分养老驿站也成为提供老年助浴服务的重要场所。今年1月1日起实施的《北京市社区养老服务驿站运营扶持办法》中明确提出,养老驿站应重点提供巡视探访、个人清洁、养老顾问、呼叫服务四项基本养老服务。

太阳花养老驿站就是其中之一。据“太阳花养老”品牌创始人田玉明介绍,驿站助浴服务一般情况下单次收费180-220元,会根据老人身体状况确定。在由北京康养集团推出的“北康养e家”养老服务智能供需对接平台上,入户助浴定价为150元。

助浴服务的养老驿站来看,在北京范围内,养老驿站可获得一定的经济补贴,但针对专门的助浴服务机构目前未出台相关补贴政策。

李民花坦言,自己的团队创立至今不到两年的时间,仍然处于略亏状态。10人小团队也面临着获客难题。“现在我们还处于缺订单的阶段,服务能力也处于过剩状态。最起码我们每个月需要200单才能达到盈亏平衡点。”为节省成本,助浴团队目前的办公和培训场地仍是李民花家中的一套小平房。

有志于在助浴领域创业的王先生目前也在观望市场,困扰他的最大难题同样是获客。“我不知道从哪才能找到获客的渠道。”王先生表示,自己在抖音开设了助浴服务账号进行宣传,但几个月下来收效甚微。“进社区也比较难,在打通渠道之前不敢贸然投资。”

无疑,和当地社区民政部门展开合作一定程度上能化解获客难的问题。以北京为例,北京市创新完善养老服务模式试点正在推进中,其中,“北康养e家”正朝着串联养老服务机构和老年人的平台方向发展。据北京商报记者了解,该平台目前已引入了家政护理类、助洁助浴类等20家服务供应商,储备了29家意向合作商。李民花也透露,目前自己的团队也正在和相关部门接洽,努力让助浴服务触达更多失能老人家庭。北京商报记者 赵博宇