

养老现状调查③

社会化服务破解失能老人洗澡难

本报记者 姜雪 智曼卿 张霖

助浴师来了 爱干净的老妈笑了

在沈阳市于洪区下坎子馨村小区，记者见到了王凯。他的母亲孙丽君因脑梗后遗症下肢行动不便，一整个冬天闷在家里。

“吃喝拉撒我都能伺候，也请了保姆，可唯独洗澡这事儿……”王凯一脸无奈。母亲年纪大，身子沉，在家洗澡既要搬、又要扶，还担心着凉、摔倒。王凯试过几次，每次都累得浑身是汗，母亲在儿子面前也十分难为情。

得知上门助浴服务后，王凯第一时间预约了专业助浴师。来自小橙长护的催丹、牟春波两名助浴师，抬着重达40斤的分体式浴缸与全套助浴设备，徒步登上6楼。

进门后，助浴师立刻进入工作状态：测量血压、体温、血氧，评估身体状况，组装浴缸、铺设防滑垫、调试水温。一套严谨流程下来，半个多小时过去，水温控制在40℃左右，不烫不凉，水人小心翼翼地帮老人扶进浴缸，盖上保暖浴巾。

一开始，孙丽君还有些拘谨，双手紧紧抓着助浴师的手臂。随着温热的水汽包裹全身，助浴师耐心地安慰疏导，老人渐渐放松下来。催丹半跪在地上，细心地为老人搓背、擦拭，全程时刻关注着老人的状态，“第一次接受助浴的老人大多会紧张，洗过一次就踏实了。”

王凯在一旁看着母亲，眼里满是欣慰。“生病之前，老妈就爱干净，以前我给洗，她嫌这嫌那。这回我看明白了，专业的事还得专业的人干。”他顿了顿，“关键是老妈高兴，值了。”

助浴服务一般包括洗澡、搓澡、按摩、修指甲、剪发等，加上准备和收尾，全程两小时左右。小橙长护助浴业务运营经理赵为提醒，家属照护体力不足、老人不愿意麻烦子女、居家环境有安全隐患、健康状况复杂的，都适合选择专业助浴。助浴前务必如实告知老人病史，提前与老人沟通作心理准备，家中预留约3平方米空间即可。

最难的不是洗澡 是让老人卸下心防

采访过程中，很多助浴师提到，对于不少失能老人而言，接受他人协助洗浴并非易事，这类私密照料往往引发抵触情绪，甚至激化代际矛盾。相关统计数据显示，86%的失能老人因被异性子女照料如厕产生抑郁倾向，面对更为私密的洗浴，心理负担更重。

大连市心理学会老年工作委员会主任冯磊认为，失能老人抗拒协助洗浴的核心原因，是恐惧“去成人化”以及羞耻感。这份尊严诉求，成为横亘在老人与照料者之间的一道无形屏障。

72岁的王建国因中风卧床后，连续3个月拒绝女儿帮他擦洗身体。女儿含泪向冯磊倾诉：“有次强行帮他擦身，老父亲突然扇自己耳光，说他让我‘活得没尊严’。”

引子

截至2025年年底，我国60岁及以上人口已达3.23亿，占总人口的23%，其中约有3500万失能老年人。中国老年科学研究中心调查显示，在穿衣、吃饭、如厕、上下床、室内活动、洗澡六项基本日常活动中，洗澡是最让老人和家庭困扰的一项。在家洗怕滑倒、去浴室不方便、异性子女有心无力……

好在，制度与关爱的暖流正在涌入。随着长期护理保险覆盖近3亿人、养老服务消费补贴全面落实，心理照护得到重视，一场从家庭“艰”守到社会托底的转型正在加速。

连日来，本报记者深入走访我省多地失能老人家庭，聚焦洗澡助浴这一最现实的难题，倾听各方心声，探讨如何让失能老人生活得更体面、更有尊严，让照护者多一些支撑、少一些艰辛。



护理员梁亚芝与88岁的盘锦老人代素英。图片由采访对象提供

如何帮助子女与失能父母跨越这道心理屏障，冯磊给出了专业建议。她表示，子女需从言语和行动两方面细节，帮助老人慢慢适应照料节奏。针对异性子女照料的尴尬场景，可通过温情话语拉近心理距离。比如跟老人说：“我们小时候，您就是这样悉心照顾我们的，现在换我来。”闲聊时多聊一聊儿时的温情往事，用亲情化解尴尬与抵触。行动上要遵循循序渐进的原则，先做简单清洁护理，逐步降低老人的不安全感。

事实上，即便是专业的上门助浴师，也常遇到“害羞”的老人和家属，其中尤其以男性老人及其家属为主。佳护（大连）居家养老服务

有限公司相关负责人叶立国介绍，每年下单助浴服务的300多名老人中，有约10%的男性老人或其子女、配偶明确要求只能由男性助浴师为老人洗浴。“目前行业内男性助浴师数量极少，人员留存难度大。实际上女性助浴师都经过专业系统培训，具备规范的服务能力。”叶立国说。

在佳护工作了5年的女助浴师宋明欣坦言，在专业助浴师的视角里，服务对象不分性别，上门助浴从来不只是清洁身体，更是一场针对性的心理疗愈。很多老人从最初极度排斥，到后来慢慢接受甚至主动期待助浴服务，核心在于前期的有效沟通。宋明欣分享自己

的服务秘诀，就是主动拉近与老人的距离，保持“自来熟”的状态，多聊老人感兴趣的话题，让老人处于愉悦放松的状态，放下心理戒备，自然而然地接受助浴服务。

失能补贴+长护险 减轻老人家庭负担

“你来啦！麻烦你啦！”在盘锦市兴隆台区蓝色康桥社区，71岁的李和平已无法说出完整语句，却总能在盘锦姐妹家庭护理服务有限公司的护理员勾艳秋上门为其温水擦浴时，费力挤出这句含糊的问候。问候的同时，老人还会抬起胳膊，比画出一个并不标准、却格外暖心的“赞”。

李和平卧床多年，独子前两年不幸去世，日常照料主要靠老伴儿陈贤和儿媳。年岁已高的老伴儿，仅凭一腔心力，很难应对专业照护，前一阵子陈贤也累病了。“能自己扛的，我不想麻烦别人。以前就知道翻身防褥疮，可像温水擦浴、康复这些专业护理门道就不懂了。”陈贤说。

记者调查发现，照护专业能力不足、经济负担沉重、家庭人力难以维系，为长期失能老人家庭的三大痛点。为破解这一难题，2016年我国启动长期护理保险制度试点。这项被称为社保“第六险”的制度，专门为长期失能人员提供生活照料和医疗护理费用保障。

2021年6月，盘锦市在我省率先启动试点，历经近五年持续优化完善，居上门护理待遇标准稳步提升，月限额由试点初期逐步调整为：重度失能I级1680元、II级2010元、III级2350元。

2022年，李和平经长护险失能评估，被认定为重度失能I级，开始享受长护险待遇。随后，定点护理服务机构派长护险护理员每月固定上门，提供专业照护服务。按照当地政策标准，老人每月可享受不低于22次的上门护理服务。以上门助浴和温水擦浴举例，符合享受长护险待遇标准后，家属能省下100元/次和40元/次中的大部分费用。

费用降下来，生活质量提上去。在熟悉的家中就能享受专业照护，既缓解了病痛，也守住了老人的体面。“以前不敢多约服务，现在保险报大头，心里踏实多了。开春了，擦擦身子，老伴儿也舒服，这几天打算再约护理员上门。”陈贤告诉记者。

截至今年2月底，盘锦长护险累计为9160名失能人员制订个性化护理计划，越来越多失能老人家庭，正在从重症中“缓过劲来”。今年，沈阳市也将启动长护险。“十五五”时期，这项制度将从试点走向全面建制。

在更多尚未启动长护险的地区，今年全面实施的中度以上失能老人养老服务消费补贴政策，让更多老人洗上了舒心澡。根据政策，每人每月最高可领800元电子消费券，助浴等上门服务可按50%抵扣。（文中老人部分为化名）

关键词 GUANJIANCI

购房补贴

购房补贴是沈阳市为支持刚性和改善性住房需求推出的政策，对购买参与购房活动的新建商品住房购房人予以补贴。

3月15日至31日，沈阳市举办春季购房活动，通过线上方式展示开发企业楼盘，满足不同购房者便捷选房需求。其中，3月19日至22日，在辽宁工业展览馆举办房源集中展示活动。对个人购买本次购房活动参与楼盘的商品住房（不含公寓），由政府给予100元/平方米补贴，金额共1500万元，先到先得，发完即止。“购房活动”补贴排名以新建商品住房网签备案时间为准。

购房人需在活动期间，购买参与楼盘房源，签订商品房买卖合同，增加“2026沈阳春季购房活动”水印，并完成网签备案。购房人取得不动产权证书后，方可领取购房补贴。

此外，3月14日起，2025年沈阳秋季、冬季购房补贴开始受理发放，对符合补贴政策的购房人给予100元/平方米补贴。购房活动补贴受理采用辽事通APP线上受理和不动产登记中心补贴窗口受理两种方式。符合补贴政策的购房人名单可通过沈阳市房产局官网查询。

本报记者 刘桐

大连紧盯网售药品 守护百姓“药箱子”

本报讯 记者吕丽报道 记者3月17日获悉，大连市开展的药品经营环节“清源”行动已取得阶段性成果：全市累计检查药品零售企业（含网售）等涉药单位4000余家次，查处销售假劣药品、不凭处方销售处方药等违法违规行为，排查出的问题隐患已全部整改完毕。

行动期间，市场监管部门紧盯网售新业态、新领域，依托国家药品网络销售监测平台等，核查网售线索24条，严厉打击网络销售禁售品种药品、违规展示处方药等行为，规范网售药品经营秩序。多措并举实施精准打击，加大日常监管力度，重点关注血液制品、疫苗等特殊药品，共检查血液制品经营企业412家次，

核查特殊药品异常线索79条；检查疾控中心及疫苗接种点167家次。加大对心脑血管用药、妇女儿童用药、中药饮片、集中采购中选药品的抽检力度。

每季度组织风险会商，聚焦药品网售企业及血液制品、含特殊药品复方制剂、集中采购中选药品等重点品种，梳理评估风险，有效防控隐患。市场监管部门与医保部门紧密配合，建立定点药品零售企业跨部门综合监管工作机制，重点企业开展联合监督检查，通报线索千余条。接下来行动的重点是进一步完善跨层级、跨部门综合监管机制及药品追溯体系建设，深挖隐性风险，对发现的违法违规行为，依法严厉查处。

买新车最高补贴5000元

本报讯 记者白复海报道 锦州市结合全省“三折消费券”及“乐购锦州”系列促消费活动，于3月19日至4月15日推出汽车购新消费补贴活动，总补贴资金150万元，先到先得，用尽即止。

本次补贴面向在锦州参与活动的汽车销售企业购买全新非营运乘用车的个人消费者，新能源汽车与燃油车均纳入范围，不含二手车，车辆须在锦州缴纳相关税费并登记上牌。补贴按购车价格（价税合计金额）分三档：5万元（不含）至10万元（含）每辆补贴1000元；10万元（不含）至20万元（含）每辆补贴3000元；20万元（不含）以上每辆补贴5000元。补贴不与

汽车报废更新、省级汽车置换更新补贴叠加，每人限享一次。

补贴通过云闪付APP申领，消费者搜索进入“锦州市购车消费补贴”小程序，上传身份证、银行卡、车辆外照等9类材料即可申请。银联商务负责审核，材料退回的须在5个工作日内修改重传，最多可修改3次。补贴名单公示无异议后，以现金形式发放至个人账户。锦州市商务局提醒，购车及申请均须在活动期内完成，材料应一次性完整上传。对弄虚作假、违规套取补贴的，将取消资格、追回资金，情节严重的依法追责。

活动具体实施细则及相关要求详见锦州市商务局官网公告。

“职教+老年教育”课堂开课

本报讯 记者姜雪报道 周末的沈阳市外事服务学校校园里，因为一群老年学员的到来而生动盎然。近日，沈阳老年大学外事服务学校分校培训班正式开课。近百名银龄学员重返课堂，在八段锦、声乐、舞蹈、中西面点四类课程中，重拾“趣学、乐学”的快乐。

形体室内，国家级社会体育指导员细致拆解八段锦招式，“肩要沉，肘要坠，像抱着一轮满月”的形象口诀让学员豁然开朗。面对实训室里麦香氤氲，烹饪专业名师正细致示范香酥饼制作，从水油配比到酥酥手法，反复强调“层次感是酥酥的关键”。烤箱“叮”的一声响起，金黄酥脆的点心新鲜出炉，学员们品尝着自己的作品，纷纷举着手机拍照分享。

年职教积淀与国家中等职业教育改革发展示范校优势，将烹饪、康养、礼仪、艺术等王牌专业的现代化实训基地与雄厚师资，转化为老年教育的优质供给。

“与传统老年教育相比，我们实现了从‘场地共享’到‘资源共生’的升级。”学校副校长杨阳介绍，学校组建了由教学名师、行业大师领衔的“银发导师团”，将复杂技能拆解为易懂易学的内容。

“老年教育不是简单地打发时间，而是要让长者在学中重拾生命活力。”杨阳告诉记者，学校推行“小班制+体验式”教学，教师手把手指导，一对一校正，充分照顾每一位学员的学习进度。课程设计兼顾精神需求与实用价值，既满足强身健体、陶冶情操的追求，又助力技能提升、学以致用需求。

来文旅直播间领取消费体验券

本报讯 记者陶阳报道 3月20日，一场激情满满、福利满满的消费狂欢——沈阳文旅直播推介暨电商促消费活动启动。活动由沈阳市文化旅游和广播电视局发起，采用“线上直播推介+电商消费券”双轨模式，集结抖音、快手、视频号三大平台，打造全域直播矩阵，激发文旅市场活力，彰显沈阳独特城市魅力。

此次活动多屏同步、全网联动，8小时不间断直播。活动期间，通过多场景沉浸式推介、互动式实时发券、一站式爆款带货，全方位展现沈阳优质文旅资源，精准推送本土特色好物，以线上流量引爆线下消费，搭建文旅产品与电商惠民的合作桥梁。

此次活动多屏同步、全网联动，8小时不间断直播。活动期间，通过多场景沉浸式推介、互动式实时发券、一站式爆款带货，全方位展现沈阳优质文旅资源，精准推送本土特色好物，以线上流量引爆线下消费，搭建文旅产品与电商惠民的合作桥梁。

点外卖时看清这三点再下单

本报记者 许蔚冰 赵铭

前两天，我点了一份外卖，却发现手机地图上显示的店铺位置，竟是一处破败的民房，根本找不到对应的实体店，送来的餐食也不卫生。如何才能识别这些不靠谱的外卖商家呢？

——辽望网友1224

不少外卖消费者都有过类似的经历：线上店铺光鲜亮丽，实地探访却地址不符、门脸对不上，甚至藏身民房。

沈阳农业大学食品学院食品营养与健康专业副教授史琳表示，这类问题主要出在“两张皮”上，线上的归线上，线下的归线下，中间隔着一层看不见的“布”，消费者看着手机屏幕下单，吃到的却可能是通过租借证照、使用虚假地址、伪造门店照片等手段入驻平台的无堂食外卖。

监管部门把这样的外卖称为“幽灵外卖”。针对这一乱象，即将正式实施的《网络餐饮服务经营者落实食品安全主体责任监督管理规定》，就要撕开这层“看不见的布”，用制度筑牢外卖食品安全防线，打击长期困扰消费市场的虚假经营、信息隐瞒等顽疾。

新规中的要求很明确，外卖网店名称，必须和实体经营门面招牌名称保持一致。消费者点进店铺，在“商家”或“亮证经营”选项里，要能看见实

体店面的实拍照片，以及营业执照上载明的地址。另外，新规还对“明厨亮灶”作出了说明，即愿意把后厨加工过程实时直播出来的商家，平台要在技术上提供支持，让消费者能够看到。

日前，省市场监管局在“3·15”国际消费者权益日新闻发布会上透露，今年将开展守护消费“铁拳”行动，聚焦“幽灵外卖”，严厉打击虚假宣传、经营资质造假等行为，推行食品明察暗访工作机制，加大外卖监管力度。

面对即将到来的新规，消费者点外卖时的习惯也要随之改变。史琳建议，首先要查“名字”对不对得上。点开店铺时别急着下单，先点击“商家”或“亮证经营”选项，仔细查看实景、门头照、证件，还要检查营业执照上的地址是否与店铺地址一致，并核对网店名称是否与招牌照片上的一致，如果招牌上明明写着“李记面馆”，网店名却是“国际美食总汇”，且商家无法提供合理解释，点外卖时就要慎重了。

其次，要学会找“堂食店”标识。在商家列表页，仔细看店铺名称旁边或下方，寻找是否有“堂食店”小标签，点进店铺后，检查首页顶部是否有显著的“堂食店”提示条。规定要求这类标识必须显著展示，如果发现一家店被标记为“堂食店”，却找不到任何堂食环境照片，或者照片与实际不符，那就可能涉嫌虚假宣传了。

消费者还可以在店铺首页寻找“明厨亮灶”“后厨直播”等相关图标，点击进入，查看是否有实时的加工视频。如果视频画面静止、时间对不上，或者根本无法播放，就涉嫌是录播或干脆没有安装设备，这类店铺的卫生状况可能存疑。

随着6月1日新规正式实施的临近，无论是平台还是商家，都需要转向精细化、合规化的经营轨道。省市场监管局倡议消费者如遇食品安全问题，及时与商家或平台沟通，或向市场监管部门投诉举报。



欢迎登录辽望客户端(帮帮帮)频道，点击“请您留言”专栏提供线索。