

# 从“不敢洗”到“安心洗” 桂林推出人性化服务获认可

## “双模式”上门助浴 让困难老人洗个舒服澡



▼开展助浴前，助浴团队会为老人测量生命体征。

▼助浴师为老人剪头发。

▲助浴师在为老人洗浴。

▲助浴后，助浴师还会为老人进行简易按摩。

▲胡先生在助浴师帮助下步入助浴车。

□本报记者刘琪 文/摄

“以前我一个人不敢洗澡，现在有人来帮忙，洗完澡整个人都精神了。”近日，秀峰区篁园社区半失能老人廖先生拉着助浴师的手，一再表示感谢。

在桂林，像廖先生这样的特殊困难老人不在少数。对于生活能够自理的人来说，洗澡是件轻松的事；但对一些特殊困难老人而言，却不仅困难重重，还伴随着安全风险。为解决这一民生痛点，桂林市民政局推出助浴服务项目。截至目前，该项目不仅让 2000 多位老人享受到舒适的生活，更为居家养老服务的“关键小事”交出了一份温暖的答卷。

### 破局：瞄准“沉默痛点”的民生实践

“在前期调研时，‘帮老人好好洗个澡’是我们听到最多的诉求。”市民政局养老服务处和慈善事业促进科负责人黄河向记者介绍，传统居家养老服务多集中在助餐、助医、保洁等领域，而助浴因专业性强、对隐私保护要求高、安全风险系数大，长期处于服务链条的薄弱环节。对于失能、半失能的特殊困难老人而言，洗澡更是尤为困难。

66 岁的廖先生对此深有体会。他多年前骑车时意外摔伤，导致下肢残疾，靠助行器行走。身为独居老人，其日常生活全靠自己料理。廖先生家里的卫生间狭小且没有扶手，地面瓷砖老旧，沾水就滑，洗澡对他来说成了难事。

记者从桂林福寿康养老服务有限公司的助浴师盘胜芬的讲述中得知，团队初次上门服务时，廖先生在房间里不肯开门，“要你们女孩子帮洗澡，多不好意思啊！我自己擦擦就行。”语气里满是为难与羞涩。“爷爷您放心，我们都是经过专业培训的，全程会用遮挡布保护您的隐私，设备也都是防滑防烫的，一定帮您洗得舒舒服服。”盘胜芬和同事隔着门耐心劝说，一遍遍地解释服务流程和防护措施。最终，廖先生半信半疑地开了门，助浴团队随即为他完成了第一次助浴。如今，廖先生已享受 5 次免费助浴服务，成为了该服务项目的忠实粉丝。

温馨服务背后，是政府部门的周密部署与有力推动。据悉，今年 1 月，市民政局通过政府购买服务的方式，投入 220 万元福彩公益金，正式搭建起“上门+移动”双模式助浴服务体系。项目计划服务 1 万人次，接受服务的老人及其家属反馈总体良好。

为确保服务真正惠及有需求的老人，黄河表示，民政部门依托大数据平台，对特困人员、低保对象、低保边缘户、支出性困难老人等群体进行严格认定和动态管理。工作人员逐一上门核查家庭收入、资产状况和身体条件，建立详细的

服务台账，确保筛选过程公平公正。

### 创新：“双模式”服务直达群众心坎上

11 月 7 日，记者跟随盘胜芬所在助浴团队来到廖先生家中，记录下这场不止于“洗干净”的温暖服务。

洗浴开始前，盘胜芬和搭档先用血压计、指脉氧仪为老人做简单的身体检查。确认其身体无碍后，她们细心地为老人理发，烧好热水，并备好移动花洒。“廖爷爷，水温 39℃，刚刚好，我们慢慢移到浴椅上。”洗浴过程中，一名助浴师用恒温花洒轻柔冲洗老人的身体，并和其聊起家常，缓解了老人的紧张。另一名助浴师则手持浴巾，为老人擦拭身体，避免他受凉。记者注意到，助浴团队的工具包里有洗发水、沐浴露、身体乳、一次性用品等，样样俱全。洗浴结束后，她们还贴心地为老人修剪指甲，打扫房间卫生。整个服务过程约 40 分钟。“洗完浑身暖暖的，太舒服了，感谢你们！”洗浴结束后，廖先生拉着助浴师的手久久不愿松开。

这是桂林“上门模式”助浴服务的一个日常场景。针对居家环境具备洗浴条件的失能、半失能老人，助浴团队会携带专业工具上门，还会根据需要准备加热带和烤火器，确保老人洗浴全程温暖。而对于居住在老旧小区、家中缺乏洗浴设备或出行极为不便的老人，“移动助浴车”便派上了用场。

当天，记者又跟随助浴团队来到叠彩区金达花园小区，见识了“移动助浴车”的功能。车内助浴设备齐全，有无障碍升降台、专业沐浴床椅、恒温热水系统、暖风设备和急救药箱等。患有肌肉萎缩的七旬老人胡先生，在升降机的帮助下，平稳进入车内。助浴师先为他检查身体指标，再调试水温，用柔软毛巾为他轻轻擦拭。“车里暖暖的，工作人员手法轻柔，像做了次理疗！希望以后还能一直有这个政策！”洗浴后的胡先生坐在座椅上，脸上洋溢着幸福。他告诉记者，过去在家只能用湿毛巾擦身，很难彻底清洁；如今有了“移动助浴车”，终于能畅快地洗个澡了。

随后，胡先生特意让助浴师帮自己修剪头发、胡须，换上干净的衣服，看着镜中的自己，眼眶微微泛红。他说：“身上清爽了，心里也亮堂了，感觉自己又‘像个人样’了。”

桂林福寿康养老服务有限公司负责人闵婷婷告诉记者，无论哪种服务模式，安全始终是第一准则。每次服务前，助浴团队都会为老人检查身体指标，如遇发烧、血压异常等情况，一律暂停洗浴。水温严格控制在 38℃—40℃ 之间，洗浴时间不超过 20 分钟。此外，团队每次服务至少 2—3 人参与，其中必须有一名具备临床护理经验的职业护士。所

有助浴师均需通过急救技能、心理沟通与隐私保护等专业培训，考核合格后方可上岗。

### 温情：精心守护老人的健康与尊严

记者在采访中深切感受到，助浴服务带来的改变远不止于清洁身体。

许多老人最初都对助浴服务心存顾虑，不愿让陌生人触碰身体。盘胜芬向记者讲述了独居老人李女士的故事：老人的家狭小逼仄，杂物堆得几乎无路可走，床头柜表面覆盖着厚厚的污渍。因长期无法好好洗澡，老人身上散发着异味，性格也变得孤僻又敏感。“我们第一次上门时，她说什么也不愿开。”助浴团队没有放弃，隔着门耐心与其沟通了半个多小时，最终用真诚打动了老人。当身上换上清爽衣物时，老人再也忍不住，泪水顺着脸颊滑落，激动地说：“谢谢政府、谢谢你们！这么细致周到的服务连我的亲人都做不到。”

对受助老人家属而言，助浴服务更是一份实打实的“减压大礼”。市民周先生向记者坦言，“我母亲卧床多年，浑身无力，我一个人根本抱不动她，每次洗澡都像打一场硬仗，全程提心吊胆的怕摔着。冬天屋里没暖气，洗一次澡就可能感冒一次，真是又心疼又无奈。”如今有了助浴团队上门服务，让他终于能喘口气。

对于助浴师们来说，这份工作是能带来成就感的职业。盘胜芬曾是一名儿科护士，于去年 11 月加入助浴团队。她表示，比起过去面对的哭闹孩童和高要求家长，助浴工作让她收获了前所未有的温暖与满足。“老人们都特别淳朴，每次洗完澡都会拉着我们的手反复道谢，还会拿出舍不得吃的零食硬塞给我们。”这让她和同事们充满动力，也让助浴服务超越了单纯的清洁，成为一场心与心之间的情感连接。

此外，助浴师们还会化身“健康守护者”，在服务中细心留意老人的身体状况。

闵婷婷向记者讲述了一次惊险经历：有一回，团队为一位老人服务时，老人突然说头晕得厉害，感觉要站不稳。随行的护士凭借丰富经验，立刻判断可能是脑梗先兆，坚持让其家属马上拨打“120”。送医检查后发现，老人有多处血栓，因为抢救及时，避免了病情恶化的严重后果。记者了解到，除了应对突发状况，团队还会为患有糖尿病、高血压的老人提供针对性健康指导。

### 长效：逐步扩大服务覆盖面

据闵婷婷介绍，自桂林助浴服务项目启动至今，近一年的时间里，这项民生服务已深入覆盖桂林城区 2000 多

位老年人，累计服务次数接近 10000 次。其中，行动不便、独居“空巢”等特殊困难老年群体成为核心受益对象。

如何筑牢服务质量屏障，实现有效监管？对于记者的提问，闵婷婷表示：“我们依托公司搭建的信息化服务平台，构建了全流程可追溯的监管体系。每次上门服务，从出发时间、服务地点，到助浴前的健康评估，再到服务结束后老人及家属的反馈评价，都会实时上传至平台，形成完整的数据档案。借助大数据分析，不仅能实时掌握服务动态，更实现了从‘服务发起’到‘效果追踪’的闭环监管，让每一次服务都有据可查、有责可追。”

对此，黄河也补充道，为进一步强化监管效力，项目还引入了第三方验收与审计机制。第三方机构会定期对服务质量、资金使用情况独立核查，从制度层面彻底杜绝“政府买单、服务缩水”的问题，确保财政资金用在“刀刃上”，让每一分投入都能转化为实实在在的民生福祉。

随着项目服务目标即将达成，如何让这份惠及老人的温暖不“断档”？黄河向记者介绍，民政部门计划将助浴服务常态化落地，逐步扩大服务覆盖面，从五城区扩展到六城区。针对县域地区，将引导当地培育相关市场，让更多老人享受到专业助浴服务。同时，通过为社保兜底对象提供免费服务培育市场，引导有需求的社会老人购买服务。希望能将服务范围拓得更宽，让更多的老人都能享受到专业、安全的助浴服务。

### ■记者手记：

#### 一盆热水里的“民生温度”

跟访助浴服务的这一天，记者看到的不仅是老人身体的清洁，更是尊严的回归。从廖先生眼里的舒展，到胡先生那句“像个人样”的感慨，每一盆热水的背后都是城市对生命晚景的温柔凝视。

助浴师们用专业与耐心，化解了老人的羞怯与孤独，也让“洗澡难”这一“沉默”的痛点被看见、被回应。他们不仅是老人身体的清洁者，更是心灵的抚慰人。政府以“小切口”推动“大民生”，用精准的服务托起了老人最朴素的愿望——干净体面地生活。

这背后，是一座城市的温度，更是老龄化社会必须答好的命题。让养老关怀从“有”到“优”，需要我们持续倾听那些微弱却重要的声音，把每一件“关键小事”都办成直抵人心的民生答卷。