

随着进入中度老龄化社会,高龄独居、长期空巢老年人越来越多。老年人缺少陪伴,养老需求日益多元,一批新职业也应运而生,如陪诊师、养老服务师等,他们充当起老人的“临时儿女”,带老人看病,陪老人聊天,替老人处理生活中的大小事情。

■据《北京晚报》



图据新华社

养老需求日益多元 儿女忙于工作难分身

何不请个“临时儿女”陪爸妈

陪诊师:让就医过程变得“丝滑”

在北京中医药大学东直门医院通州院区,身穿“蓝豚医陪”马甲的陪诊师小秦跑上跑下,形影不离地陪着梁阿姨就诊。取号、交费、做检查……在陪诊师的帮助下,梁阿姨的就诊过程十分“丝滑”。不到两个小时,她就完成了就医的全过程。

“多亏了小秦!”75岁的梁阿姨来自甘肃兰州,第一次到这家医院看病。今年春天,老人在公园里不慎滑倒,右手骨折。为了照顾小孙子,她还没彻底痊愈就来了北京。这次是到医院复查。

“医生说了,骨头长得非常好!”梁阿姨举着受伤的手掌,对这次的就医体验非常满意。她说,儿子、儿媳工作很忙,儿媳不放心她自己去医院,就从网上挂了号,还请了陪诊师。头一回体验陪诊服务,老人赞不绝口。

梁阿姨感慨,现在的医院越建越大,看病流程也挺复杂,到处都是自助机,老年人一进医院就犯怵。陪诊师就像一个向导,熟悉医院环境,对就诊流程也是轻车熟路,不但帮老人减轻了看病的辛苦,还减轻了子女的负担。“这个服务好,把年轻人解放出来了,让他们可以更加专心地干工作。”梁阿姨认为,发展陪诊服务是大势所趋。

正如梁阿姨所言,陪诊服务已成为增长最快的养老服务新业态之一。根据《陪诊服务发展研究报告(2025)》,2022年以来,随着人口老龄化的

不断加深,陪诊行业迎来快速发展。仅在2024年,全国新增陪诊服务企业注册量就达到了203家。报告显示,陪诊服务的主要受众是中老年群体,尤其是高龄和行动不便的老人。

“服务对象中,老年人至少要占到百分之八九十。”陪诊师小秦原先是一名护士,看到陪诊服务的前景,她果断转行,如今人行近两年。对于自己的职业,她这样描述:“我们其实相当于家属的角色。”就服务老年人而言,陪诊师就相当于老人的“临时儿女”。但是,这个“临时儿女”并不是跑跑腿那么简单。她说,陪诊师不但要帮着取号、拿药,还要充当医生与患者之间的“翻译”,把专业医嘱翻译成老人能够听得懂的语言,另外,还需要在老人来医院检查前给出一些专业建议。正因此,一些平台要求注册成为陪诊师时要上传护士资格证等资质证书。

近年来,陪诊服务发展迅速,陪诊师这一新业态越来越为人所熟知,但也存在着缺乏统一服务标准、专业人才短缺等问题。今年5月,中国社会福利与养老服务协会发布《老年陪诊服务规范》团体标准,要求陪诊师具备一定的医疗常识、老年护理技能、急救技能、心理疏导能力,熟悉老年人常见疾病及其临床表现、护理要点等。将来,陪诊服务将越来越规范化、标准化。

养老服务师:养老机构的“大管家”

今年7月,人力资源和社会保障部向社会发布17个新职业,养老服务师名列其中,引来许多好奇的目光。什么是养老服务师?养老服务师与养老护理员是一回事吗?

按照官方“定义”,养老服务师指的是从事居家、社区、机构养老服务综合需求评估、方案制定与实施、照护技术实施与培训指导、质量评价管理、服务咨询转介、实务应用研究的专业技术人员。“比起大家所熟知的养老护理员,养老服务师掌握的知识和技能更综合。”在泰康之家·燕园的养老服务师李庆港看来,养老护理员偏重于执行具体的照护工作,而养老服务师则是要求更高、工作内容更多的“复合型人才”。

28岁的李庆港是泰康之家·燕园记忆照护区的护理主管,从事养老服务工作近8年。作为养老服务师,李庆港的工作比养老护理员要复杂得多。“首先我会和医生、社工一起,对老人的身体状况、自理能力、认知能力、心理状况等进行一个综合评估,根据评估结果,为老人制订个性化的照护计划。”李庆港说,老人入住后,他还会协调多个条线的同事开展日常照护,每三个月进行一次复评,掌握老人入住期间的身体变化,及时调整照护计划。此外,他还负责与家属沟通,以及护理团队的培训教学等工作。

李庆港所在的记忆照护区,一共住着30位患

有认知症的老人,平均年龄89岁。在这里,养老服务师的角色不仅仅是工作人员,更是“临时子女”。“有的老人已经在我们这里住了八九年。”李庆港说,通过制订精心的照护方案,许多老人的饮食生活变得非常规律,慢性病得到了控制,生存质量也得到了提升。

两年前,一位认知症老人入住记忆照护区,李庆港发现,这位老人虽然患有认知症,但喜欢唱歌,爱参加活动。于是,他通过“认知症好朋友”的引导方式,通过各种个性化活动,推荐引导这位老人担任音乐老师,让老人的心情逐渐好起来。当李庆港把老人笑容灿烂的照片发给家属时,对方十分感动。原来,这位老人已经将近一年没有对任何人笑过了。“这件事对我的触动很大,这是一种莫大的认可。”李庆港说。

北京劳动保障职业学院毕业的李庆港是养老专业科班出身,参加工作不到10年,他已经拿到了养老护理员的最高等级证书——高级技师。随着养老服务师被列入新职业,不少人向他咨询养老服务师的工作内容、发展前景。他认为,相较于养老护理员,养老服务师将为养老服务行业带来更多的关注度。“社会对养老服务行业的认可度也在提高。”李庆港相信,新职业的出现,说明社会对养老服务的需求越来越高。这将会鼓励更多人加入养老服务的队伍当中。

养老顾问:消除老人的“无助感”

在老年人的养老服务需求中,除了就医这个基本需求,以及失能老人照护这个棘手需求,更多的困扰其实是诸如打车、购物等各种各样的临时性需求。这些需求谁来解决?今年6月,中国老龄事业发展基金会在京启动“城乡社区助老工程”,提出为老年人培养一批职业的“养老顾问”。项目旨在构建职业化的养老顾问支持体系,让老年人得到切实陪伴和支持。

何为养老顾问?“通俗地说,就是老年人身边的‘职业儿女’。”中国老龄事业发展基金会昭德基金主任李红霞表示,随着空巢、独居老人数量越来越多,一方面,老年人因为儿女不在身边而缺乏陪伴;另一方面,这些老人的儿女也常因为老人繁多的小需求而感到力不从心。

事实上,随着年龄的增长,许多老人常常在生活中会有“无助感”。李红霞举了一个发生在自己身上的例子:有一次,她和父母有一周时间处于“失联”状态,直到周末到了老人家里才发现,老人的手机不知什么原因调成了静音模式,对于这一状况,老人竟浑然不觉,也不知道该如何操作。“老年人希望身边有这样一个人,有问题时可以随时给他打电话求助,有需要时可以请他到家里来帮着解决,想了解一个产品或服务的时候,也可以随时向他请教。”李红霞说。

“我们希望养老顾问能够成为老年人身边一个值得信任,而且又能够随时求助的人。”李红霞说,养老顾问并不是保姆,服务内容不是打扫卫生、做饭这些家务,而是协助解决生活中遇到的各种小问题,他们也不需要和老人吃住在一起。社区里的全职妈妈、自由职业者等都可以成为养老顾问,作为“职业儿女”为老人排忧解难。目前,中国老龄事业发展基金会已经与国家开放大学合作,制作养老顾问培训课程,并将于近期上线。

李红霞说,他们计划在全国培养4万名养老顾问,并计划在昌平区进行试点。在她看来,一名合格的养老顾问要站在老人的角度去帮助老人解决问题。此外,养老顾问还要了解老年慢性病的相关知识,熟悉老人所在社区的“15分钟生活圈”,从而能够链接养老资源,更好地为老人服务。

“养老顾问还要在老人和儿女之间起到一个连接的作用。”李红霞说,养老顾问不是单纯地面向老人,还要面对老人的儿女,作为儿女的“分身”,为他们分忧解难,帮他们实现身边尽孝。随着绝大部分老人选择居家养老,养老需求越来越多元化,李红霞认为,养老顾问作为养老服务精细化分工的一项,未来一定会发展成为一个新兴职业。她相信,在不远的将来,养老服务领域会有更多的新业态出现,会有更多的“临时儿女”,满足老年人多样化养老服务需求。