

为老人推荐合适的养老院 武汉兴起养老经纪人

刚刚过去的中秋节,黄正君为表达谢意,执意要给素未谋面的王硕玮寄一盒月饼。几个月前,黄正君和家人都在为中风偏瘫的二姨父换一家新的养老院发愁。一次刷短视频,黄正君看到了王硕玮的养老院推荐视频,取得联系后对方根据需求推荐了一家养老院。如今二姨父住进这家新养老院有3个月,家人满意,他们也没被收取任何中介费。黄正君后来才知道,30岁的王硕玮是一名养老经纪人。



江汉区社会福利院,护理员在给老人喂食。



江汉区社会福利院,护理员陪伴老人做游戏。

找到合适的养老院太难了

在入住第一家养老院1个月后,黄正君和家人决定给二姨父换一家养老院,这里饭菜寡淡不说,老人身上还出现了红疹。

44岁的黄正君说,几年前二姨父因为中风全身瘫痪,失去自理能力,由于经常要翻身,身边离不开人。几经商量,家人决定把老人送到护理条件更好的养老院去。

但第一家养老院显然没有达标。黄正君每次来探望时,都发现养老院的饭菜不丰盛也不可口,更严重的是护理不专业不及时,老人身上出了红疹。

寻找新的养老院的过程更难。他们所了解的养老院信息大多来自朋友介绍,再综合价格、护理能力、地理位置,基本没有符合条件的。“我们也没有那么多试错成本,每换一次养老院对老人都是折腾。”

一次刷短视频,黄正君看到了王硕玮的养老院测评短视频,便尝试联系对方,没想到这次的推荐成功了。

黄正君说,当时他对王硕玮说明了二姨父的身体状况,要求是养老院价格在每月5000元内,对失能老人护理悉心,交通便利。几天后,王硕玮给了他回复,推荐的这家养老院不在市中心,但地铁可直达。黄正君和家人觉得可行,先去考察了一番,终于在7月让二姨父住进了新的养老院。

这也是普通人找养老院的困境。要么听朋友介绍,要么就近找一家,要么就得一个一个养老院去跑去看。如果是身体健康的老人,找到合适的养老院不难,一旦老人只有半自理或丧失自理能力,价格和护理条件就成为两个互相博弈的硬性条件。

此前已踏进了养老行业的王硕玮,凭借对武汉养老市场的了解,去年他决定自己创业当起养老经纪人。在他的新媒体平台上,都是对武汉各大养老机构的探访视频。根据武汉市民政局今年公布的

养老机构一览表,目前武汉有247家养老机构。王硕玮说目前他和70多家养老机构有合作,只要为养老机构推荐的客人入住满1个月,他就可以从养老机构收取一定比例佣金。

事实上,养老机构也希望通过王硕玮这样的养老经纪人自己招揽客户。民政部最新数据显示,到2024年第一季度,我国提供住宿的养老机构环比下跌0.95%,同比下跌0.25%。

养老市场里,一方不知道怎么选,另一方找不到客户,养老经纪人成为他们之间的纽带。

住进养老院不是一劳永逸

在江汉区社会福利院养老经纪人张丽娜接触过的客户中,许多人都不知道老人入住养老院前是要做能力评估和体检的。

去年,《老年人能力评估规范》国家标准发布。标准将老年人能力分为能力完好、轻度失能、中度失能、重度失能、完全失能5个等级。

张丽娜要做的就是老人和家属都同意入住养老院后,根据这套标准为老人做能力评估。评估等级不同,所需的照料标准和价格也不同。

在江汉区社会福利院,划有3个区:自理区,即能力完好的老人居住区;护理区,则根据国标分为4个照护等级,也是入住人数最多的区域;失智区,即患有阿尔茨海默病老人的居住区,为单独的封闭区域。

“患有精神疾病的老人我们无法接收,这类老人可能出现伤害其他人的行为,我们不具备收治条件。”张丽娜说,护理等级不同价格也不同,养老院的月费由床位费、伙食费和护理费组成。

完成能力评估后老人还需进行身体检查,目的是排除传染性疾病,保障其他老人的健康。

但住进养老院只是第一步,帮助老人适应新环境也是养老经纪人工作的重要一环。

“住进养老院意味着老人离开子

女和以前的社交圈,这不是一件容易的事。”张丽娜说,通常老人需要1到3个月来适应新环境,他们在日常的查房中,通过观察和与老人的交流解决生活或情绪上的诉求,来帮助老人度过难熬的适应期。

比如他们会为新入住老人举办“迎新会”,让大家互相认识,了解院内的活动。“我们也会在聊天中问老人,住进养老院是自己的意愿还是子女的意愿。”张丽娜说,一般来说自愿住进养老院的老人适应更快,为了迁就子女而住进养老院的老人,适应更难。

在适应期,养老经纪人也会给家属提出建议:定期地、有规律地看望老人,让老人心里有期盼。

住双人间或三人间的老人,因为空调是否打开,电视频道选择、睡觉打鼾等问题而发生摩擦,这时需要调解或是更换房间。

而当老人的身体出现变化,有些想要医疗资源更好的养老院,有些想换一个更省钱的地方,家属也要再一次面对寻找新的养老院。张丽娜说:“住进养老院不是一劳永逸,养老经纪人通过信息差,可以帮助家属更快完成匹配。”

让老年人过有尊严的生活

和其他行业的中介不同,养老经纪人面对的是更少但需求也更复杂的群体。

王硕玮进入养老行业,很大程度是受爷爷影响。小时候他跟着爷爷长大,爷爷在一家养老院做院长,工作很忙,他就在养老院里和老人们玩。

王硕玮记得,养老院里的老人都很喜欢他,他还跟着老人们学习过书法、绘画。

这让王硕玮对老人一直有种亲切感。他还记得去一家养老院拍探访视频时,一位退休阿姨热情地跟他打招呼,还跟他分享自己最近在看《牛虻》。

这也构成了王硕玮评判一家养

老院好坏的标准之一。入住老人的精神面貌如何、房间里是否有异味、床单被套是否经常更换、护理员多久培训一次,这些细节都透露着一家养老院是否靠谱。

只有掌握了市场上各色养老机构的信息,对客户的推荐才能更精准,切中要害。

王硕玮曾经遇到过3位抱团给自己找养老院的老人,3位老姐妹决定一起住进养老院,但找了2年,都没有找到合适的:不是环境不好,就是费用太高。

后来王硕玮给3位老人推荐一家不在市中心的养老院,环境好、价格适中,3位老人和子女考察商量,最后决定住进去了。

和王硕玮一样,张丽娜2012年从社工专业毕业后就到江汉区社会福利院工作,2018年恰逢养老经纪人课程培训,她和3位同事前往北京参加了培训。在她看来,养老经纪人就是要根据老人的情况,调动和管理老人身边的照护资源。

这就要更精准了解客户需求。有些老人虽然有退休金,但要给子女攒钱,就想住便宜的养老院;有些老人性格内敛但又渴望交流,就要匹配社交活动;也有子女因为要送老人去养老院而承受压力,张丽娜会告诉他们,在老人身体还健康时就住进养老院远比被迫住进养老院,对老人更好。

2023年,我国60岁及以上人口超过2.9亿。据估计,到2035年左右,老年人口将突破4亿。我国在2021年提出了旨在加强老龄工作的指导意见,呼吁积极培育银发经济,发展适老产业。

“武汉的养老经纪人还在起步阶段,一位在北京做这行的朋友,月收入7万元不是问题。”王硕玮认为,养老观念的变化和养老行业的发展都是催生这个新职业出现的重要原因,他希望通过这个职业专业、精确的信息匹配,让老人过上有质量、有尊严的晚年生活。

文/记者蔡欣星 图/吴珮