

上海阿姨出国前雇小伙每周“代探望”居住在养老机构、身患阿尔茨海默病的母亲

“临时儿女”上场，能否带给老人“心”关怀

焦点

本报记者 吴越

时间不多了。这个月，李芳就要离开上海，与在国外的家人团聚。唯一放心不下的，是居住在养老机构、身患阿尔茨海默病的母亲。“我离开了，谁去看望她呢？”

几周前，李芳偶然在社交网络上看见一则帖子，称可提供“代探望”服务。抱着试试看的心态，她安排了帖主——一位年轻的小伙小邱与母亲见面。没想到，两人相谈甚欢，还超过了原定的服务时长。“接下来的日子，就拜托你每周替我去吧。”李芳与小邱达成约定。

与此同时，频繁出入养老机构的小邱注意到，不仅是服务对象，其他老人对他也很客气，甚至会主动攀谈。身为“临时儿女”的他，感受到了老人们对他温情的迫切渴求。

这与复旦大学AI向善与数智养老研究中心主任申琦的感受一致。过去5年，她调研了全国上百家养老机构，发现身处其中的老人，不论身体状况如何，心理上的孤独感普遍存在。类似情况，也发生在社区的高龄独居老人身上。

为此，记者与老人及“临时儿女”、养老服务从业者、居民区社工、学者展开对话，试图解答城市老龄化背景下，我们该如何兼顾生活照料和心理慰藉，给老人所需的“心”关怀。

“临时儿女”是喜是忧

“女儿又来看你了，对你多好……”听到母亲所在养老机构的老伙伴发出的感叹，李芳心中却泛起酸涩。她今年55岁，居住在上海，父亲过世，母亲住在南京的一家养老机构里，每月开销1万元。寻求“代探望”服务前，她每周都要往返于两座城市间。

舟车劳顿还能忍受，但心理上的疲惫与无奈让她难以招架。李芳说，身患阿尔茨海默病的母亲还记得年轻时的事，却认不得亲生女儿。每次看望，李芳都要从自我介绍开始，聊着聊着，又难免勾起伤心往事，母女俩要么一起落泪，要么相顾无言。出国行程在即，李芳在小红书平台上看到了小邱发的帖，“代探望老人，用陪伴守护亲情，让子女少遗憾”。她转念一想，“我的角色，或许可以被替代”。

出生于1999年的南京人小邱，985高校硕士毕业，有稳定的本职工作，选择利用周末闲暇“代探望”老人，1小时收费100元。他称之为“带有社会调研性质的兼职”。因为小邱的奶奶同样患有阿尔茨海默病，他理解李芳的挣扎。他与李芳母亲头一回见面便出奇地顺利，对方立马接受了他作为“孙女婿”的身份。喜欢传统戏曲的他以此为切入点，打开了老人的话匣子。两人从昆曲聊到老人当医生的过去，还探讨了当代年轻人的婚恋观，一来一回，有说有笑。

1个半小时很快过去了，默默旁听的李芳舒了口气。如此，也算一种高质量陪伴吧，她想。小邱表示，目前除了李芳这位固定客户之外，他还接到过陪老人理发的单子，下单人也是一位老人的女儿。“这些五六十岁的‘准老人’其实在网上很活跃，会主动和我沟通。相比简单的跑腿，他们更看重我作为‘临时儿女’，能否在完成事务性工作的同时给老人带去一些情感关怀。”

记者搜索发现，包括小红书在内的多个社交平台上，当前都有类似的“代探望”帖子。发帖者都很年轻，其中不乏大学生，跟帖的网友也纷纷表示“求加入”。但当记者私信询问详情时，多位坐标上海的发帖者称，“还没有接到过订单”。



▲陪伴机器人“悠妮”可以陪聊解闷，为老人提供情绪价值。 吴越 摄

▲宝山庙行共康七村老龄条线干部成兴海(右)正帮助社区老人上楼。 受访者供图

和一般的“你出钱、我出力”兼职零工不同，“代探望”处于模糊地带，有不少风险。“首先是伦理与资质风险，目前代探望从业者没有统一的准入标准，多数人没有接受过老年心理、认知症照护的专业培训，不当沟通可能会对老人造成情绪刺激；其次是隐私与权责风险，服务过程中会接触老人与家庭的私密信息，委托权责没有明确的规范界定，极易引发纠纷；此外还有情感依赖风险，老人如果对从业者形成情感寄托，一旦服务中断，可能会造成二次情感伤害。”申琦说。

对于上述风险，小邱其实也有考虑。“我会把身份证、学历证明等材料给客户确认，目前还是基于对彼此的信任进行服务。我更倾向于探望在养老机构的老人，公共场合有旁人在，万一有突发情况，对我个人也是一种保护。”

00后带来跨代际情感滋养

去了几次后，小邱发现自己被养老机构的工作人员和其他老人记住了。有的老人会主动与他攀谈，言语中透露出对他这位高频访客的认可以及内心的羡慕。他开始思考，在这样一个社会场域，老人们是否也会为被探望的频次暗自“较劲”。

“因人而异。”上海欧葆庭顾村国际颐养中心负责人张雅敏表示，机构内有的老人子女定居国外，日常委托机构为老人代买生活用品、代配药，老人也清楚情况，习惯于一个人生活的常态。当然，也有高龄老人期盼已退休的子女“像上班一样”每日探望，甚至等待时要掐点，若子女“迟到”，会立马请工作人员打电话询问。

申琦分析，当老人离开熟悉的社区网络进入养老机构这样的半封闭环境后，物理空间的转移往往伴随着社会关系的断连。因此，大部分老人对被探望的频率非常看重，这不光是对亲情的渴望，还是他们确认自身与外部世界仍有连接的重要标志。“有些性格内向或受教育程度较高的老人，能更快建立新的内心秩序，更看重探访的质量而非频率；一些高度依赖家

庭亲密关系的老人，一旦探视减少，容易陷入‘被遗弃’的恐慌。”

人生在世，面对孤独这个课题或许难以绕开。为调动老人主观能动性，引导他们重新建立起人生坐标，沪上一些养老机构纷纷在院内提供场地与师资，鼓励活力老人们自发组建、参与社团活动，找到新乐趣，结识新朋友。

住在养老社区泰康之家申园的章伟明，去年交了一位新朋友，00后谭淑惠。小谭毕业于华东理工大学社会工作专业，目前在申园担任社工。老章坦言，子女有自己的日子要过，不想过多打扰他们，有些私事和社区里其他老人也不知如何开口，倒是和“小年轻”讲起来没什么负担。他表示，遇到与智能手机、电脑相关的技术问题，会请教做养老管家的小伙子。想聊天了，可以趁小谭上门时多讲讲，对方也会主动问起房内的老照片的故事。比起回忆“当年勇”单方面输出，更让他心情舒畅的是通过自己的人生阅历为年轻人“支招”。

记者了解到，这几年，上海欧葆庭顾村国际颐养中心和泰康之家申园迎来不少95后、00后毕业生，部分人经过阶段性实习后正式入职。和老人关系处得好的，甚至成了“团宠”，收获了爷爷奶奶般的关爱。用谭淑惠的话说，选择社工专业的初衷是因为认同“助人自助”，在以医养结合为理念的养老社区工作，“是我选择的职业道路”。

申琦在调研中发现，一些中高端养老机构的服务团队年轻化，是近年来行业比较明显的发展趋势。有的机构中，35岁以下的养老管家、一线照护岗位占比已超过三成。她认为，很多老人会把年轻的养老管家当成孙辈一样看待，形成相对稳定的情感联结，“这种跨代际的情感滋养，恰恰是传统中老年照护团队不太容易提供的”。

让物业成养老服务前哨站

在上海“9073”养老服务格局中，90%的老人仍将居家养老作为享受晚年生活的主要方式。可

哪怕身处熟悉的环境，老人尤其是高龄、独居、失独等特殊群体，需更多关怀。

家住宝山庙行共康六村的艾华国老人，如今常住隔壁七村跑，有人问起，他便笑着回答，“去看看小成”。老人所说的小成，是居民区的老龄条线干部——90后成兴海。两人头一回打交道，是在成兴海此前工作的六村居委活动室门口，场面一度有些尴尬。“那时他主动来打招呼，问我有什么忙要帮，我是不耐烦的，心想这个小年轻大概只是客气一下。”艾华国有些不好意思。令他意外的是，小成没有被“吓退”，第二天就上门探访。交谈中，得知老人患有严重的红斑狼疮以及皮肤病，为缓解疼痛，常用用夹子夹住手指。由于早年离异，儿子几乎不来探望。面对假装坚强的老人，成兴海选择用真诚“融化坚冰”。从那天起，他们加了微信，并在小成的提议下每日线上互相问候，坚持了整整700多天。而这，也是老艾依然惦念着小成的原因。

在居民区工作的时间长了，成兴海意识到，光有真心还不够。以他目前所在的共康七村为例，1647户中，有105位独居老人，会使用智能手机并且愿意沟通的老人都被加进了微信群，方便线上问候，其余人则还是通过老办法，面对面走访，而居委干部只有6人。

打通居家养老的“最后一百米”，上海正着力探索新的服务模式。去年4月，市民政局联合市房管局印发《上海市推进“物业+养老”服务试点方案》，明确释放鼓励市场力量参与养老服务的信号：通过放宽市场准入、鼓励业态融合，支持物业服务企业延伸服务链，拓展助餐、助洁、助浴、助医、日间照料乃至康复护理等养老服务。

申琦认为，“物业+养老”试点是社区居家养老服务网络非常重要的补位探索。物业具有“零距离、熟情况、响应快”的优势，有助于筑牢社区养老服务的基础。但与此同时，精神需求也是独居、空巢老人的刚需，尤其是高龄、失能、丧亲、独居老人，心理陪伴的需求甚至会超过事务性服务。

重视生活照料，亦不能忽视心理慰藉。申琦提出，未来要补足这一短板，关键是要构建联动

体系。首先要给物业一线人员提供基础赋能，开展老年心理识别、基础情绪疏导、认知症照护常识的系统培训，让他们能及时发现老人的情绪异常与心理需求；其次要打通物业网络与社区社工站、心理咨询室的联动通道，物业发现需求后能快速转介给专业社工开展服务。“如此，推动物业从养老服务的‘信息员’‘服务员’，成为老人精神慰藉的前哨站。”

畅想“物业+养老”前景的同时，也有基层干部向记者表示担忧。当前，还有相当数量的物业公司“在温饱线上挣扎”，他们服务的老旧小区物业费每平方米不到1元，勉强维持着日常的维修、保洁等服务，从业者缺乏其他专业能力。对他们而言，首要任务在于“练好基本功”。

AI陪伴机器人能做什么

在上海街头细心观察，会发现不少老人其实手机玩得很溜，电子支付、网购、开直播等样样精通。复旦大学AI向善与数智养老研究中心调研显示，相当一部分老人对新鲜事物的接受度要超过大众的刻板印象。用了智能手机的他们，还会主动打破年龄带来的数字壁垒，接触、玩转AI，在参与数字生活的过程中找到全新的兴趣方向与人生价值。

工作日的午后，记者在胶州路上的上海市康复辅具养老科技创新产品体验馆遇见任老伯夫妇。从网上看到介绍后，夫妇俩专程乘坐地铁从闵行赶来。他们在馆内逛了半小时，仔细查看可用于卧室、厨房、卫生间等场景的智能产品。看到工作人员向旁人展示一款小巧的陪伴机器人，任老伯连忙凑近拍摄。

它有什么功能？用起来方便吗？价格是多少？任老伯发出“三连问”。经介绍，他得知这款11厘米高的机器人名为“悠妮”，核心功能是陪聊解闷，能听得懂普通话和上海话，接入无线网络就能使用，每月租金80元。针对75周岁以上的上海户籍居民或经过失能等级评估为二级以上的老人，还有50%补贴，即月租金40元。“它的售价也比较亲民，打完折不到1000元，最近刚卖出去两台。”工作人员补充。

作为一台为陪伴而生的机器人，“悠妮”被调侃为“能提供情绪价值”。打个比方，当老人说自己今天做了饭，它会进一步询问具体做了哪些好吃的、为什么做饭让你开心等问题，会倾听也会提问。“提供辅具租赁服务的刘庆同告诉记者。而当老人向“悠妮”诉苦时，它则会详细询问缘由，还会提议不同的解决方案。当老人再次遭遇类似情绪时，它会调动起此前的“记忆”，找方法开解。据介绍，对话时长达到50小时后，“悠妮”还能自动生成本人电子版人生回忆录。现实情况是，推向市场几个月来，暂时还没有老人聊够这个时长，对话通常在十几分钟内结束。

在申琦看来，在当前养老照护人员存在巨大缺口的背景下，机器人是重要的补充力量。而这类产品要真正推向更广的市场，既要做好适老化改造，充分适配老人的视力、听力与操作能力，又要优化AI的情感适配能力，基于老年群体的真实语料做专项训练，让机器人给出有温度、贴合语境的回应。同时，不能只做产品销售，还要配套上门教学、定期调试、功能更新的全流程服务，解决老人“不会用、用不好”的问题。

“更重要的是要与现有的养老服务体系打通，让机器人不仅是陪伴工具，更能实现老人情绪、健康数据的实时同步，对接家属、社区、物业的照护资源，形成‘陪伴+监测+照护’的闭环，真正融入老人的日常生活。”申琦说。

从这个角度而言，给予老人真正所需的“心”关怀，不能简单地用“机器替人”，而是要在智能科技的辅助下完善支持网络，让人发挥更关键的作用。

(应采访对象要求，李芳、章伟明为化名)

随身带一“袋” 减“塑”行动派

REDUCE PLASTIC POLLUTION

自2021年1月1日起，全市范围的商场、超市、药店、书店等场所以及各类展会活动，禁止使用一次性塑料购物袋（与食品直接接触的塑料预包装袋、连卷袋、保鲜袋等不在禁止范围内）



上海市塑料污染治理工作推进机制

