

助老陪诊服务试点覆盖9个区,首批“正规军”上岗给市场带来变化

上海持证陪诊师成老人就医新依靠

◎ 肖彤 唐烨

● 2025年1月,上海出台老年人助医陪诊服务试点方案,9个区开展试点,6月底,首批1203名持证陪诊师上岗。这些专业陪诊师为行动不便、独居老人提供贴心就医服务,凭借专业能力与耐心态度赢得老人信任。

● 上海陪诊市场此前良莠不齐,试点后通过系统培训打造专业陪诊队伍,依托线上小程序、社区等多渠道实现供需对接,借助数字化平台监管服务,同时制定服务协议规范服务流程。

● 上海助老陪诊试点仍存在行业空白,代签医疗文书权责不明、无全市统一合同、专属保险缺失。业内建议完善行业标准,同时细化陪诊师分工,实现服务精细化。

为规范陪诊服务,2025年1月,聚焦老年人陪同就医需求,上海市民政局联合卫健委印发出台《上海市老年人助医陪诊服务试点方案》,在浦东、杨浦、松江、徐汇、长宁、普陀、静安、虹口、黄浦9个区开展陪诊服务试点。2025年6月底,参与该试点的首批来自11个区的1203名为老服务陪诊师持证上岗,服务有陪诊需求的老人。他们被称为上海助老就医陪诊服务的“正规军”。一年来,试点区从业务流程、标准制定、平台建设等方面着手进行探索,推动老年人陪诊服务规范发展。

感觉不适,先想到陪诊师

在杨浦区市光新村社区,独居老人蒋建明单腿截肢行动不便,去年4月又查出内分泌疾病,需要定期去医院治疗。

这天是他去上海中医药大学附属岳阳中西医结合医院复诊的日子。早上8点,陪诊师

郁红如约而至。每28天一次陪诊,两人已十分相熟。老人在陪诊师的搀扶下走出楼栋,坐上轮椅。“还打‘特惠快车’吗?”郁红一边推轮椅出社区一边问。蒋建明“嗯”了一声,表示一切照旧。网约车停稳,郁红扶蒋建明坐进后排座椅,自己则快速收起轮椅放进后备箱。

郁红是接受过正规培训的杨浦区首批持证陪诊师。她认为,正规培训更多起到“领进门”的作用,要成为合格的陪诊师,还需靠自己钻研。几年前丈夫患上重病,这是她陪诊的真正起点。为给丈夫看病,她辞职陪伴丈夫辗转沪上多家医院,熟悉了各类烦琐的就诊流程。幸运的是,结局“两全其美”:丈夫康复了;她当上了正规陪诊师。持证上岗后,她从公益陪诊做起,每服务一位老人后都认真复盘,用一次次实践积累经验。每当有医院开办面向陪诊师的公益课程,她都去“蹭课”,只为提升能力。笔者跟随郁红陪诊时,明显感到她对医院的流程和动线都驾轻就熟;哪条线路方便轮椅推行、哪些区域人少便于老人休息,她都了然于心。医生诊疗时对患者的叮嘱,她会逐条记录重点。就诊时,老人偶尔会流露出负面情绪,郁红也能及时察觉,劝导老人乐观面对生活、积极接受治疗。

专业的服务、体贴的态度,让许多老人慢慢放下戒心,与陪诊师建立起信任关系。

线上线下,多渠道可预约

实际上,“陪诊师”并非全新概念。数据显示,目前,我国累计注册1000多家陪诊相关企业与机构,还存在大量个体陪诊师。但由于行业发展尚属初期,相关法律法规与监管不完善,陪诊市场良莠不齐,“黄牛”“医托”掺杂其中。

在这样的背景下,2025年1月,上海市民政局联合卫健委印发出台《上海市老年人助医陪诊服务试点方案》。一年来,围绕满足老年人陪

诊就诊需求,各试点区在服务体系建设和有了初步探索。首先,建起一支陪诊专业服务队伍。去年以来,试点区在市民政、市卫健部门牵头下与上海开放大学合作,开展系统性培训。培训涵盖医学常识、急救技能、沟通技巧、流程规范、伦理法律及心理关怀等内容。培训通过后,可获得上海市养老服务和老龄产业协会颁发的“陪诊服务职业能力证书”。据了解,这些陪诊师主要来自养老服务领域,或此前有过养老服务经历。也有少数陪诊师为社会招募,主要为街道组织的就业困难人员。

专业服务队伍有了,供需对接如何打通?使用线上平台连接陪诊师与用户是许多试点区的共同思路。如,黄浦养老服务小程序“五边颐养”,上线新的“一键陪诊”模块。为推进养老服务数字化管理,黄浦区曾向辖区内老人发放人手一张的“五边十色”助老服务卡。“将助老服务卡的老人基本信息与‘一键陪诊’模块共享,就能便捷实现需求申请、响应派单以及全流程数字化管理。”区民政局相关负责人说。

社区也是对接陪诊服务与老年人需求的重要途径。许多扎根社区的居家养老服务机构纷纷开展陪诊服务,老年人及家属既可线上预约,也可直接电话预约或现场预约,让更多老人在家门口找到贴心的陪诊服务。

服务质量如何保障?一位民政干部告诉笔者,各试点区依托线上平台对接供需,主要目的就是希望借助数字化解决监管问题。黄浦区民政局相关负责人说,老人或许不擅长使用线上平台,但“五边颐养”小程序开通了“帮办”功能,社区和机构人员可以帮老人在线上下单操作,区民政局借助平台实现全过程监管。

合同、保险,尚有空白待填补

在实践中,上海助老就医陪诊服务“正规军”与各试点区也发现一些行业空白有待填补。

有一线陪诊师告诉笔者,最近遇到的难题是代签医疗文书。一些老人由于子女在海外或异地工作,希望陪诊师代签手术同意书或其他医疗文书,最常见的是术前的麻醉同意书,比如肠胃镜手术与检查。其实可以远程连线子女出具代签同意书,无子女老人则由社区出具代签同意书,但在实际操作中,因为流程和风险不明确,没有机构愿意这样做。

目前,全市没有针对陪诊服务的统一规范性合同文本。一些试点区组织出台相应文本。如,黄浦区要求陪诊服务开始前,陪诊师要与用户签署专门制定的《陪诊服务合同》和《陪诊服务风险告知书》,明确服务内容、风险提示、患者及家属责任、陪诊服务责任范围等事项,确保双方知情同意,权责清晰。但还是有相当数量的平台机构出具的只是常规性合同文本,其中的责任认定不明确,也无法涵盖陪诊服务中不同种类的风险情况。专家建议,应尽快建立陪诊服务全市统一的行业规则、标准。同时,在陪诊师的培训与资格考核中纳入陪诊师权益相关内容,提升陪诊师的专业素养和自我保护能力。

也有试点区反映,针对被陪诊服务老人的保险险种不多、针对性不强。某区民政局负责人表示,该区曾与保险公司沟通过,希望推出相应险种,确保被服务老人的权益,但因对方觉得目前市场还不够大,设计保险产品成本较高,最终未能做成。

有提供陪诊服务的养老机构认为,未来陪诊师的分工可进一步细化,甚至推出“分段陪诊”服务。目前,相当多的医院在院内开展陪诊服务,协助患者进行预约、就诊、检查、取报告、取药等,这些院内陪诊师对本院内部流程的熟悉程度超过持证陪诊师。未来,双方或许可以进一步对接,更精细化地开展陪诊服务。



解锁多彩假期

寒假期间,四川省乐山市不少青少年走进当地校外活动中心,通过参加舞蹈、绘画、乐器等各类培训学习,增长才艺技能,提升综合素质,丰富假期生活。图为1月30日,市中区嘉定北路一家舞蹈培训学校,孩子们在舞蹈老师的指导下练习舞蹈动作。 李华时 摄

绵阳文明进阶有道

(上接1版)

午后,阳光轻柔地透过落地窗,酒进涪城区华丰社区跃享暖心驿站。走进驿站,便民设施随处可见:空调、空气净化器一应俱全,按摩椅、微波炉随时可用。

这里是绵阳首个24小时开放的新就业群体暖心驿站。华丰社区居委主任李红霞介绍,附近有两大商圈,餐饮密集,大量外卖骑手、网约车司机等新就业群体穿梭,停车难、充电难、休息难,成了困扰他们的难题。“社区也注意到了这些需求,我们联合共建单位,打造了这个集停车充电区、休息提能区等于一体的综合空间。”李红霞说。

下午3点半过后,驿站里的人渐渐多了起来,外卖小哥唐磊便是常客之一。“跑单一年多,我几乎每天都来,在这儿能好好放松,为晚高峰接单养足精神。”唐磊感慨道。

截至去年底,绵阳已建成超过100个暖心驿站,形成覆盖全域的“15分钟服务圈”,累计服务超过2万人次。

此外,绵阳还持续为托育服务扩容,以医育一体破解“带娃难”;针对残疾人推出了“暖

阳计划”,改造家门口的无障碍设施、社区里就能租赁康复辅具……一系列暖心举措,正实实在提升着居民的幸福感。这些看似微小的场景,正是绵阳城市文明建设最生动、最温暖的注脚,凝聚着城市的血与肉。

以文润城 蕴育城市的灵与魂

在涪城区警钟街,坐落着一个承载着绵阳城市记忆与梦想的文化地标——新华文轩绵阳书院(新华文轩绵阳书城),2024年,成立70余年的绵阳书城以“绵阳书院”的全新形态重新开启,从传统书店变成了如今的“文化综合体”。

记者走进绵阳书院时,琳琅满目的书籍令人目不暇接,中庭的“书城之眼”更是让人眼前一亮,已有不少读者围坐在圆桌旁看书。

“我之前每周末都会来这里看书,现在放了寒假更是经常来,这里环境很好,书的种类也多,我喜欢看侦探、科普、古生物类的书籍。”坐在书院的一角王昊然告诉记者,他如今上小学5年级,妈妈常常会陪他来书院看书。

绵阳书院的蝶变,只是绵阳文化惠民的一个缩影,以书院为原点,绵阳正编织着一张覆盖城乡的文化网络,农家书屋变成“党建+技能培训”的加油站,社区阵地成为非遗传承的大舞台,93.6万名志愿者如繁星散落街巷,让文化服务走进街头巷尾,触手可及。

不仅如此,绵阳还持续擦亮“文润绵阳”文化品牌,以“文润绵阳·情暖万家”为核心,延伸拓展出“文润绵阳·好风传家”“文润绵阳·节日传承”“文润绵阳·点亮未来”等活动,着力将“文润绵阳”文化品牌打造成为城市文明建设的响亮品牌和地域名片,以品牌效应助推精神文明建设各环节更接地气、聚人心。

推动文明进阶,贵在久久为功。从一餐热饭到满城书香,从邻里共建到满城温馨,绵阳以绣花功夫雕琢细节,以民生温度滋养日常,以文化活水润泽心灵,这不仅是对“金字招牌”的守护,更是对“人民城市”的生动诠释。绵阳的城市文明画卷,正在持续更新的幸福注脚中,一笔一画,鲜活铺展,让这座城市更有温度、更具魅力。

新闻集装箱

安徽省文明办主任会议召开

本报讯(明靓)1月29日,安徽省文明办主任会议在合肥召开。

会议指出,2025年,全省精神文明建设战线守正创新、攻坚克难,重点突破、全面发力,交出了一张可喜可贺的创建答卷,选树了一群可敬可学的先进模范,共襄了一场可歌可赞的文明盛会,推介了一批可圈可点的经验做法,推动工作形成新气象新局面。

会议强调,要坚持不懈用党的创新理论凝心铸魂,广泛弘扬和践行社会主义核心价值观,更加注重发挥文化养心志、育情操作用,统筹推动文明培育、文明实践、文明创建,统筹推进城乡精神文明建设融合发展,不断提升人民文明素养和社会文明程度,为“十五五”开好局起好步作出积极贡献、凝聚奋进力量。

四川甘孜
发布终身门票政策

本报讯(记者 李尚维)只需300多元即可实现14个景区终身无限次免费入园。1月28日,以“圣洁甘孜·一生有约”为主题的“中国甘孜景区终身门票制首发暨2026年农文旅体商活动发布”活动在成都举行。

活动发布了甘孜州景区终身门票政策,甘孜州内的14家4A级及以上收费景区(含暂时实施门票全免政策的泸定桥景区)均执行该政策。甘孜州景区终身门票共分为两类:一是单个景区的终身畅游卡;二是包含14个收费景区的终身畅游卡。

14个收费景区的终身畅游卡分为贡嘎海棠卡和贡嘎金雕卡——金雕是甘孜州的“州鸟”,海棠是甘孜州的“州花”,两款卡片分别为318元、317元,对应“中国人的景观大道”G318和“丝路甘孜”G317。购买贡嘎金雕卡、贡嘎海棠卡后,即可终身免费畅游海螺沟、稻城亚丁、木格措等14家4A级及以上景区。发布会上,来自川渝、珠三角、长三角等主要客源城市的旅行社社踊跃认购终身制门票达60万张。

河南洛阳
文明迎新春 实践润万家

本报讯(陈志强)1月26日,河南省洛阳市“我们的节日·春节”系列文明实践活动启动。

此次活动以“洛艺生辉迎新春 文明实践润万家”为主题,由洛阳市委宣传部主办,旨在弘扬中华优秀传统文化、培育和践行社会主义核心价值观,进一步深化新时代文明实践工作,丰富人民群众精神文化生活,营造文明和谐、欢乐祥和的新春氛围。

现场活动分为文艺演出、文明知识问答、书法送福、非遗体验、暖心服务与爱心助农六大板块。文艺演出以具有新春气息的节目,传递文明过节、邻里和睦新风尚;群众通过参与文明知识问答互动,在趣味中学习文明、践行文明;50名书法家现场挥毫,免费为群众书写春联、送福字,春联内容蕴含家风传承、弘扬时代新风;剪纸传承人现场展演教学,引导群众在互动实践中感受欢乐祥和的幸福生活。现场还开展了腊八粥品鉴、公益按摩、爱心助农等便民服务,以贴心举措传递真挚温情。

山西朔州
把党的创新理论
送到群众家门口

本报讯(芦蕊 王倩至)1月21日,文明实践示范宣讲朔州市主场活动成功举行。

本次宣讲聚焦党的二十届四中全会精神核心内涵,内容涵盖法治、生态、交通、文化、心理健康、乡村振兴等多个重点领域,通过“讲理论、举实例、谈感悟”的方式,让抽象理论转化为群众听得懂、能领会、可践行的家常话。

宣讲过程中,还穿插了贴合基层群众审美需求的文艺表演,让严肃的理论宣讲变得轻松活泼、引人入胜,有效增强了宣讲的吸引力和感染力,使群众在欣赏精彩表演的同时,加深了对理论知识的理解与认同,达到了宣讲活动“接地气、入人心”的效果。

下一步,朔州市新时代文明实践指导中心将持续深化理论宣讲工作,推动党的创新理论走进千家万户。

