

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《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，熟悉了各类繁琐的就诊流程。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，相关法律规范与监管不完善，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《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方面有了初步探索。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、市卫健委等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。

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，让更多老年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，但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化合同文本。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。

新闻集装箱

安徽省文明办主任会议召开

本报讯（明帆）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商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部分。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尝、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 王健至）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。



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

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——新华文轩绵阳书店（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”。

记者走进绵阳书店时，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。”坐在书店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店

看书。

“焕新升级后，我们设置了一百多个免费阅读位，如果算上为阅读设置的台阶，能容纳两百多人免费阅读。”新华文轩阅读服务事业部绵阳市公司总经理赵明勇介绍说，“我们在实体书店经营非常困难的情况下，还是花了1000多万元对书城进行升级改造，求变是一方面，更好地满足市民需求，也是我们着重考虑的点。”

此外，对绵阳文化的深度挖掘是书院改造的核心，李白相关文创产品、非遗木雕木刻等文化产品琳琅满目，嫘祖始蚕、禹出北川、文昌祖庭等文化符号也被巧妙融入绵阳书店，让市民在阅读中触摸绵阳的千年文脉。书店还常常举办展览和活动，读书分享会的思想碰撞、非遗体验中的魅力互动，让书店成为绵阳人安放情怀的“文化家园”。

绵阳书店的焕新，不仅是一间书店的升级，而是一座城市对“何以文明”的生动回答。

2025年，中宣部文明创建局联合中国文明网开展城市文明建设案例征集活动，筛选出15个具有典型意义的案例，绵阳书店是其中之一。

绵阳书店的蝶变，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。

(上接1版)

午后，阳光轻柔地透过落地窗，洒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。华丰社区居委会主任李红霞介绍，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。

截至目前，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