

上海启动助老陪诊服务试点 记者带您走近这一新兴职业

“陪的是耐心，诊的是专业度”

为解决老人看诊难题，2月10日，上海市民政局发布《上海市老年人助医陪诊服务试点方案》，宣布今年2月至7月，在浦东、杨浦、松江、徐汇、长宁、普陀、静安、虹口、黄浦等9个区启动陪诊服务试点。

记者调查发现，各区已纷纷启动试点，从业务流程测试、标准制定、平台建设、技能培训等方面着手，为助老陪诊师这一新兴职业的正式登场做好准备、筑牢根基。

接单陪诊 要比儿女更耐心

“到楼下，我要先在平台上拍照上传打卡。上楼后，问问老人血压怎么样，如果感觉血压高，要帮他测量一下，看看是否适合出门；如果血压正常，就检查一下医保卡等随身物品是否带齐。怕他会肚子饿低血糖，我还带了点小饼干……”陪诊师毛梁樱向记者说起自己刚完成的一单陪诊业务。

作为杨浦区首批128名持证上岗的陪诊师和杨浦区7名“上海市级金牌养老顾问”之一，毛梁樱对这个行业十分看好。她说：“我在社区居家养老服务中心工作，以前也经常碰到居委会干部或老人来求助，想让我们陪着去医院，有时还是紧急情况。虽然是义务陪同，但心里也难免担心，就怕老人出意外。现在有了第三方平台牵头，还给老人和陪诊师都购买了保险，陪诊起来就踏实多了。”

踏实、放心，是陪诊师和老人都愿意选择平台下单的主要原因。毛梁樱和另一名陪诊师陈斌都说，陪诊是一个复购率很高的服务项目，如果服务好，老人会认准同一名陪诊师。不过，即使是熟客，她们也会提出通过平台下单、接单，而不是私下交易，以确保双方的安全。

商业化陪诊服务在上海早已有之，相关企业也有多家，承担杨浦陪诊服务联盟运营的国融乐养公司已有几年的运营经验。不过，对比商业化运作，由民政部门和协会牵头的陪诊联盟显然更受市民信赖和欢迎。

初期，民政部门和街道主要鼓励养老业从业人员和灵活就业人员参加陪诊师培训，但事实上，这个新兴行当颇受关注，不乏年轻人考证上岗。10天前，“杨浦民政”微信公众号发布老年人助医陪诊师培训班报名信息，阅读量直



潘先生夫妇与陪诊师在车库聊天。



线上升，是其他推文的数倍甚至数十倍。

对于这样的热度，毛梁樱和陈斌不约而同地提到，陪诊是一个需要责任心、耐心和良心的岗位，“陪的是耐心，诊的是专业度”。比如，她们会提前去不熟悉的医院踩点，也会学习医学知识，这样接单时就可以作出初步判断，建议老人挂相应的科室，事后还可以向老人的子女详细转述医嘱。

从业务能力上说，曾在老家宁波当护士的毛梁樱转行可谓十分“丝滑”。但是，她也关注到，陪诊师的特殊身份不仅要求她们要细心关注老人喝水、上厕所等需求，还要比子女更耐心，比如有时候老人会急躁，甚至跟医生“抬杠”，陪诊师就要发挥“临时子女”的作用，成为医患之间的沟通桥梁。

技能培训 练就“十八般武艺”

如何才能成为一名陪诊师？

很多人觉得，陪人看病很简单，只要能跑会聊就行，但事实并非如此。近日，上海虹口区首批养老服务陪诊师培训班在南湖职业技术学院开课。记者在开班现场看到，从授课内容看，一名合格的陪诊师除了要熟练掌握就医流程之外，还要学习心理学、法律伦理、沟通技巧、基础医学、急救知识、护理技能等。

学员魏海燕在进入养老行业前曾是一名护士，她表示参加培训除了想提升自身技能之外，更现实的动力就是希望增加收入。“持证意味着以后可以在市级官方平台接单，就像用打车软件，获取客源更容易，但对自己的要求也更高。”魏海燕举例，有的老人就医时说不清自己在吃什么药，就需要陪诊师做好前期准备工作，对客户的病情与用药情况有大致了解，辅助老人顺利就医，而不仅仅是跑腿排队。“我预感这个行业以后会越来越‘卷’，所以现在就要打好基础。”

其实，不只是老人需要陪诊，医院、医生、年轻人也期待着陪诊服务的规范化。

陪诊行业的需求群体不仅包括独居老人，还涵盖外地患者、术后康复者等。因此，陪诊服务也逐渐从“跑腿代办”演变为融合医疗知识、心理支持的综合性服务。在史女士看来，陪诊不应

该只是跑上跑下，帮忙送检、缴费、拿药，还应该有一些温度。她说：“陪诊师需要给患者情绪价值，还要更好地帮助患者去了解，他这个病应该放宽心还是更重视。”

上海启动老年人助医陪诊服务试点，或许能推动行业规范化发展。上海市民政部门要求，试点阶段，各区需培养至少100名持证陪诊师，同时细化服务流程、建立分层收费体系。例如杨浦区通过“国融乐养”平台明码标价（长者陪诊168元/2小时），并对80岁以上高龄、低保老人提供低偿或公益服务，部分费用由养老服务补贴覆盖。

潘先生所在的彭浦新村街道，由于高龄居民众多，正在积极推进居家养老补贴。潘先生表示：“我没有长护险，我爱人（补贴）多一点。两个人吃饭（每个月）七百多元，居家养老大约一千一百元，余下的补贴费我们稍微打扫打扫卫生，一个礼拜三次（保洁服务）。”

作为一项新兴行业，陪诊更需要科技赋能监管。彭浦新村街道实施“打卡”陪诊。每次从家中接到老人后，陪诊师才能打卡记录，以实现订单追踪、定位打卡、家属实时查看就诊进展等功能，降低服务纠纷风险。

行业起步 助老陪诊难在哪

截至2023年末，上海市60岁及以上的老年人口数量为568.05万人，独居老年人达到了33.41万人。其中，相当一部分老人面临“就医无人陪”的困境。老年人普遍存在行动不便、智能设备使用困难、就医流程复杂等问题，部分失能或慢性病患者甚至需要全程协助挂号、检查、取药。

陪诊行业面临着多重挑战。首先，陪诊师职业化程度普遍不足，虽然可以从网上轻易找到一名商业陪诊师或志愿陪诊师，但前者往往是护工、家政等行业的兼职群体，后者多为兴趣爱好。部分从业人员仅凭经验上岗，专业水平良莠不齐。

根据记者调查，市面上的陪诊分为“从家接送陪诊”与“医院内陪诊”，收费从五十元到上千元不等。不仅定价混乱，个别平台还存在信息泄露隐患，老人病历、家庭住址等敏感数据保护机制缺失。



上图：毛梁樱会随身携带血氧仪、饼干等备用。

左图：陪诊师毛梁樱陪同老人就医。

有些老人初次接触陪诊服务，不理解陪诊师的工作界限，与陪诊师通常需要一段“磨合期”。举例来说，假如医生让患者从两种药物中选择一种，陪诊师需要尊重病人意愿，不可擅自影响患者判断。但分不清两种药物差别的老人可能会责怪陪诊师，“我叫你来陪诊，你为什么 not 帮我选？”此类情况究其根本，依旧是行业规则模糊所致。

其次，市面上的陪诊业务往往忽视老人细微的心理状态。部分老人对“陌生人陪诊”心存抵触。静安区彭浦新村街道的陪诊师陈小娟回忆，第一次接触潘先生的妻子时，她不愿意坐上轮椅，抗拒陪诊师的帮助。陈小娟认为，老人敏感的自尊心往往为我们所忽视。“我们从聊开始，把街道的服务、政府的福利植入进（话题里）去。哪怕老人不需要服务，我们也每周打个电话问候一下，了解一下近况，尽量做到人文关怀。”

陈开元是彭浦新村街道陪诊项目的负责人，服务期间收获了许多老人的信任。一些老人就诊前，坚决指定“小陈”陪同。陈开元透露，为了和一些性格激烈的老人建立信任，陪诊师往往需要“八面玲珑”，擅长参与老人的各种话题。

此外，由于陪诊行业维权渠道不明，老人家属担忧纠纷处理机制不完善，常常拒绝陪诊。而且，部分高龄老人受“数字鸿沟”制约，依赖社区志愿者协助申请服务。为了应对这一困境，一些街道开放了电话预约、线下预约渠道。不过，这些街道集中于中心城区。由于陪诊行业尚处于萌芽阶段，现有市场供给分散，郊区陪诊资源供给不足，加上交通不便，郊区老人看病可谓难上加难。

上海九个区的陪诊服务试点，既是应对老龄化社会的一次重要探索，也是医疗公共服务向精细化转型的缩影。从填补“临时儿女”的角色空白，到构建标准化服务体系，这一新兴行业的发展不仅关乎老年群体的生活质量，更折射出城市治理的温度。如果能将试点经验推广，或将为“老有所医”提供更具普适性的中国方案。

“如果有人可以陪诊，我们就没有后顾之忧了。”潘先生说。

综合上观新闻、《新民晚报》、《新闻晨报》报道