

# 为老服务如何加载“更新进度条”

编者按

近年来,为应对老龄化程度加深的挑战,上海全力打造“15分钟养老服务圈”,硬件建设不断实现便捷可及,服务半径不断缩小。翻开杨浦区政府实事项目清单,为老服务类常年居于首位。

据统计,截至2022年底,杨浦拥有户籍老年人口41.98万人,占户籍总人口40.34%。服务的优化升级,总是应需求而生。当前,上海90%老年人主要依托居家养老。杨浦的养老服务体系,就是基于为越来越多老年人提供“家门口”的优质服务的目标而建设的。

老人就医陪诊需求日益显现,服务缺口如何填补?“不少老人都想请护理员陪诊”——护理站站长和站内的10位护理员坐进了大学课堂,参加首届上海养老服务陪诊师培训。有了技能和证书,就有了拓展新领域的底气,护理站未来将开设陪诊服务,由取得证书的护理员担任陪诊师;“跟以前相比最明显的感觉就是,胃口更好了,人也更精神了”——医院血液净化中心扩建后,软硬件同时提质升级,血透老患者不仅用上了“新机器”,还学到了新知识,科学地进行自我管理,控制病情……

立足需求、聚焦供给,杨浦的为老服务“更新进度条”在不断“加载”中。

## “养老服务陪诊师”将从大学课堂“入圈”



9月24日,杨浦区海阳护理站站长赵春霞和站内的10位护理员早就坐进了上海开放大学的课堂,首届上海养老服务陪诊师培训在此启动。

本次培训面向本市社区综合为老服务中心、长者照护之家、老年人日间照料中心、护理站及相关养老服务机构为老服务工作人员。

培训内容包括养老服务基础知识和陪诊服务专业技能,涵盖医疗就诊流程及注意事项、老年人心理护理及陪诊沟通、陪诊服务规范与法律责任等。培训分批次举行,今年计划培训500人左右,实现本市16个区全覆盖,为社区居家养老服

务领域日渐凸显的助医需求提供人才支撑。

### 老人陪诊需求日益显现,服务缺口如何填补?

当前,上海90%老年人主要依托居家养老。近年来,上海立足老人需求,聚焦社区养老服务供给,着力打造“15分钟养老服务圈”,硬件建设不断实现便捷可及,服务半径不断缩小,但外出就医陪诊服务作为居家养老的个性化需求,仍是痛点和难点。

殷行街道开鲁六村居民区党总支书记范伟华告诉记者,在他工作的小区里,就有子女不在身边的老人为了

看病或者配药,找居委会志愿者或邻居帮忙。“前段时间就有一位老伯,让邻居陪着去了医院。”

在服务老人的过程中,赵春霞也深深感受到高龄、独居老人对于就医陪诊服务的迫切需求,“很多沪上老人倾向于独立生活,但独居存在一定风险。老年人的病情变化多端,家属常常工作繁忙,不得不借助第三方力量进行就医陪诊。”

海阳护理站是杨浦区区长护险定点单位,为区域千余名老人提供长护险服务。“不少老人都想请护理员陪诊。第一,他们与护理员相熟,在居家服务中建立了信任;第二,护理员具备基本的护理技能,能够照顾他们。”赵春霞分析。

但在长护险规定的服务项目中,只包括洗发、沐浴、口腔清洁等27项基础护理以及鼻饲、吸氧、皮下注射等15项临床护理内容,所有项目都在老人家中完成。“护理员都有长护险服务资质,但外出陪诊的服务内容与长护险截然不同。”赵春霞说。

老人的陪诊需求日益显现,服务缺口如何填补?拓展、优化居家养老服务,不少社区都在探索。然而,在四平路街道老龄事业发展促进会秘书长张蓉蓉看来,仅凭街道的志愿者团队,从工作时间和专业技能上都很难满足需求,“辖区内独居老人近两千人,结对的每位志愿者每天需上门探访30-40位老人,不可能满足每一位老人的外出就医陪诊需求。”

### “按需打造”,培养养老服务“专业队”

推进养老护理员队伍建设已成为上海新一轮民心工程的重点。

“老师说,接到陪诊业务后,先要和老人约好见面的时间、地点。如果老人行动不便,就派车到家里去接。到达医院挂号后,服务正式开始。老人要看什么病,陪诊师应当提前了解相关知识。在医院里,付费、开检查单……所有需要跑腿的事情,都由陪诊师帮助完成。服务结束后按实际时长收费。”

“授课老师还强调,对待老人一定要有耐心,沟通时充分考虑老人的心理需求。对于老人的病情,切记注意保护隐私,不得对外宣扬。”

在培训中认真学习,赵春霞和护理员们把这些“干货”记在了心里。记者从上海开放大学获悉,考核通过后,学员将获得上海开放大学与上海市养老服务行业协会共同颁发的“养老服务陪诊师”结业证书。

2021年起,上海开放大学开展养老服务从业人员非学历培训工作,累计培养养老照护服务评估师、养老护理员内训师、老年社会工作者等从业者5500余名,推动了养老服务人才队伍职业化、专业化发展。目前,学校正聚焦养老护理员队伍继续教育课程的开发,明年学校还将启动全市6万余名养老护理员的继续教育培训。

上海开放大学非学历教育部相关负责人说:“学校这几年都在开展养

老从业人员的培训工作。在前期培训中,我们收集了来自一线反馈,发现老年人对老服务的需求日趋多样化。社区居家养老的老人对陪诊服务的需求比较鲜明,但社会上的专业队伍还比较缺乏。因此,我们做了调研,开发了相关课程,面向为老服务领域的公益性机构从业人员,推出了陪诊师培训。”

### 有了技能和证书,就有了拓展新领域的底气

有了技能和证书,就有了拓展新领域的底气,这是赵春霞作为海阳护理站站长的想法。“海阳护理站已经确定要开设陪诊服务了,让取得证书的护理员担任陪诊师。我们希望有更多护理员能够获得培训机会,掌握相关技能,助力完善就医陪诊服务体系。”赵春霞告诉记者,站点还希望未来跟三级医院合作开辟老人陪诊绿色通道,通过实践一步一步摸索,让就医陪诊服务体系更加健全和完备。

上海市养老服务行业协会会长徐启华表示:“希望通过上海开放大学的专业培训,规范化赋能陪诊师的职业内涵,更希望集聚社会各方资源联手搭建信息化平台,综合性解决老人看病难的问题。”

首期培训结束后,第二期又开始了。“报名很火爆,报名人数大大超出了预期。今年培训结束后,我们会继续关注社区老人的服务需求和养老机构的培训需求,为养老行业赋能。”上海开放大学非学历教育部相关负责人说。 ■沈莹 何雅君

## 血透老患者用上了“新机器”,学到了新知识

61岁的居民包先生是一名血透老患者,“透析史”9年,目前在市东医院新扩建的血液净化中心接受治疗。这个血液净化中心面积约1600平方米,可同时容纳80余人进行治疗;扩建后新增血液透析机30台、血液滤过机4台,另增床旁血透机4台,可满足更多危重患者的急救需求。

日前,记者在开展实地探访时,包先生说:“用了新机器后,跟以前相比最明显的感觉就是,胃口更好了,人也更精神了。”

据悉,与传统的单人透析装置不同,此次新引进的超纯全自动中央透析系统,由中央供应装置完成透析液配比之后,将透析液直接供给多台装置进行治疗,透析用水质量更高,达到超纯标准,大大降低了感染风险,最大程度保障透析安全。

同时,医院对透析过程进行全程信息化跟踪,从体重测量、透前评估、处方下达、透析上机、回血、开药、缴费等,实现一站式闭环管理。在质控体系方面,医院肾内科改变传统的回顾性个案分析管理方式,采用针对具体问题的持续过程管理,进一步提高透析质量。根据患者的各项并发症,分为贫血管理小组、血管通



路小组、护理质量小组等,进行分类评估和管理。

此外,对于血透患者来说,控制病情还有很重要的一点就是做好自我管理,“医院成立了肾友会,还会定期开展科普讲座,让我慢慢学会了很多知识,避免了并发症的发生。”包先生说。

血液透析治疗,是血液净化的常用方式之一。对尿毒症患者而言,它是最为经济、有效的“救命之法”。

据不完全统计,杨浦区域内现有慢性肾脏病患者约5万人,也就是说,终末期的潜在血透患者在500人左右。市东医院作为杨浦北



部区域医疗中心,承担着辖区50余万人的医疗保障任务。近年来,市东医院在危重症血液净化技术领域不断创新,开展了连续性肾脏替代治疗、血浆置换、血脂分离、血浆免疫吸附等技术,在脑出血后透析患者救治、高脂血症治疗等方面取得了较好疗效。

“血液净化中心扩建后如果满负荷运转,每天预计可接待160名患者,按每人平均每周透析3至4次计算,可解决至少320名患者的日常血透治疗。”市东医院肾内科主任傅鹏介绍。 ■毛信慧