

共建和谐美丽城市 共创幸福美好生活

杨浦, 如何为养老服务“添温度”

编者按
1月20日,区委、区政府季度工作会议举行。会议指出,要全力推动民生服务“添温度”。
新增养老床位335张、认知障碍照护床位235张、社区综合为老服务中心3家、社区助餐服务场所10家,新增社区长者食堂完成率全市第一,日均供餐量达1.72万客……这是近年来,杨浦建设“暖杨惠老”社区居家养老服务体系交出的“成绩单”。如今,杨浦养老服务正在不断“上新”——
“有人陪着,很安心”,手机上点一点,陪诊师从“指尖”来到老人身边,多方协同“共下一盘棋”,推动陪诊服务数字化、集约化;杨浦驶入养老金融赛道,“杨”老金融“浦”惠万家方案发布,杨浦区民政局与工商银行杨浦支行签订养老金融全面合作协议。未来,杨浦将通过进一步培育扩大参与主体,吸引养老机构、医疗机构、银行、保险等联合参与养老服务工作……
人民城市新实践,杨浦如何为养老服务“添温度”?

“有人陪着,很安心”——一点一点,陪诊师从“指尖”来到老人身边



诊师从业指南》。国融乐养作为联盟单位之一,推出线上平台,实现陪诊服务数字化、集约化。

“国融乐养陪诊平台”推出后,现以长者陪诊为主要服务内容,同时提供孕妇、白领陪诊和异地陪诊,以及代办问诊、代买药、代取报告等服务。价格方面,平台根据服务内容和时长明码标价,以最热销的2小时长者陪诊服务包为例,定价为168元。

“平台对资源有整合作用,肯定也有利于陪诊服务的发展。这个平台越大,对老人来说,可选择度也就越大。”陈斌说,“我们也期待这个平台不断优化,更加适老,让更多老年人能便利地享受到‘手机点单、陪诊到家’的服务。”

后续,这一平台还将持续优化。此外,杨浦区民政局将持续参与,推动陪诊服务的规范化发展。

“我们已经与国融乐养建立了合作机制,定期分享、研判陪诊订单数据,对所有入驻平台的杨浦陪诊师进行规范化管理和继续教育,让他们的服务不断提升。同时,我们也会定期开展相关座谈会,收集陪诊师、老年居民和国融乐养等多方的意见想法,便于平台的更新优化,也便于我们推动杨浦区陪诊服务联盟的发展。”杨浦区民政局养老服务科四级主任科员束永伦告诉记者。

“陈阿姨,早上好!我是您今天的陪诊师。”上午九点,陪诊师陈斌来到殷行街道市光四村,敲响了居民陈女士的房门。

陈女士77岁,患有高血压和慢性胃病,需要定期到医院复诊配药。由于子女不在身边,她的腿部和腰部又打过钢钉,行动不便,每次外出看病都要有人陪同。最近听说上海有一个“国融乐养陪诊平台”,陈女士就提前联系社区关爱员,通过“随申办”手机端APP预约陪诊服务。在长长的陪诊师列表中,她选中了经验丰富、标签写着“耐心细致”的陈斌。

为老人打造一个“服务闭环”

城市人口老龄化的背景之下,作为社区居家养老服务体系的有效补充,养老陪诊服务的规范化发展成为大势所趋。去年,国融乐养健康科技(上海)有限公司融合上海市养老服务行业协会制定的陪诊服务标准,推出一站式就医陪诊服务平台——“国融乐养陪诊平台”,面向所有用户,尤其是老年人,提供一对一陪诊、代办跑腿、就医助行、住院陪护等服务。

日前,杨浦的一批陪诊师完成专业培训,统一持证上岗,并已入驻“国融乐养陪诊平台”,提供陪诊服务。

记者看到,杨浦居民下单时,只需打开“随申办”手机端APP,搜索“杨浦区旗舰店”,点击搜索框搜索“陪诊”,选择“就医陪诊”服务,跳转“养老E顾问”界面,系统会提示“服务须知”,在登录界面选择“我已知晓”即可进入国融乐养陪诊界面,根据后续的操作提示进行下单。就诊时间、就诊医院和陪诊师,均可由居民自行选定。

在陈女士家中,陈斌熟练地询问着老人的身体情况,查看病历本,还随身携带血压检测仪,为其测量血压。“去医院前,我们要先了解清楚老人的病情,确认好所需的所有证件材料,才能出发。”陈斌说,“这是一个闭环,从老人家中到医院,再从医院回到老人家中,我们要做好全流程的服务。”

陈斌从事为老服务工作已有7年,是殷行街道一家家门口养老服务站的负责人,经过专业培训,现持有上海市养老服务行业协会认证的陪诊师证。这些年,陈斌已经把杨浦区域内的三甲医院跑了个遍,小到每一台自助挂号机、每一个取药窗口、每一间厕所的位置,甚至每一层楼的科室、常见科室的医生名字,她都烂熟于心。

“你要自己提前踩点,把每一家医院的所有细节都踩到位,以免带

着老人到医院以后还要东张西望,东找西找。”陈斌笑着说。

进入医院后,陈斌需要陪同老人完成从挂号、就诊,到付费、取药的全部流程。尤其在就诊时,有些老人难以清晰表述自己的病症,陈斌就会帮着诉说病情和用药情况。

不仅如此,每次陪诊,她还会带上自己的“万能口袋”。“有血压计,能随时掌握老人体征;有一盒饼干,以防老人在路上饿了,或者低血糖犯了;有一大包装巾纸,方便老人上厕所。还有口罩,我们和老人进医院都要做好防护。”陈斌说。

手机预约挂号,难以操作;四处“跑腿”,体力不支;医生问及病史,讲述不清……老人独自出门看病,常常面临各种难题。如今,已有不少杨浦老年人和陈女士一样,通过平台下单,获得了便利的陪诊服务,对他们而言,独自就医不再是一大“难”。

陪诊结束时,陈女士高兴地说:“看病有人陪着,我也就安心了,不用自己找科室,也不用操心交流,只要跟着陪诊师走就没错!”

在陈斌看来,陪诊师是老人的“拐杖”,也是温暖的“路灯”。“在等待的时候,很多老人都会焦虑,你要和老人说话,做好情绪安抚。也就是说,我们不仅仅是陪诊师,还要成为‘心理咨询

师’‘陪聊师’,需要学习的技巧很多,都是为了让老人感到贴心、安心。”

推动陪诊服务数字化、集约化,需要多方协同“共下一盘棋”

去年7月,杨浦区正式成立陪诊服务联盟,发布《陪诊服务规范》和《陪



杨浦驶入养老金融赛道

新增养老床位335张、认知障碍照护床位235张、社区综合为老服务中心3家、社区助餐服务场所10家,新增社区长者食堂完成率全市第一,日均供餐量达1.72万客……近年来,杨浦区民政局全力建设“暖杨惠老”社区居家养老服务体系,持续落实民心工程和实事项目。

如今,杨浦驶入养老金融赛道开展深入探索,以期杨浦老年人提供

更加优质可及的金融服务。

日前,“杨”老金融“浦”惠万家方案发布,杨浦区民政局与工商银行杨浦支行签订养老金融全面合作协议。根据双方合作方案,在区民政局的指导和帮助下,工商银行杨浦支行以“资源共享、优势互补、强强联合、共同发展”为原则,针对老年客户,提供包含适老场所、养老金融顾问、养老志愿者、老年助餐金融等在内的专属养老

金融服务。

此外,区内养老机构及社区长者食堂代表与工商银行杨浦支行进行金融服务签约;控江路街道机关第四党支部与工商银行控江支行党支部就社区特殊困难老年人关爱志愿服务进行签约;区民政局向工商银行平凉支行颁发“养老顾问”牌匾。

截至2023年底,杨浦户籍60周岁及以上老年人42.34万人,占户籍总人

口的41.03%,80岁及以上高龄老年人5.86万人。近年来,杨浦加快构建居家社区机构相协调、医养康养相结合的养老服务体系。

现场,上海市第一人民医院受聘担任杨浦区老年健康顾问,国家老年大学上海财经大学分校、杨浦业余大学担任杨浦区老年教育顾问;医养结合服务方案和医养结合服务方案发布。

据介绍,接下来,杨浦将通过进一

步培育扩大参与主体,吸引养老机构、医疗机构、银行、保险等联合参与养老服务工作——会同金融企业,为区内养老服务机构、为老助餐企业等提供信贷资金支持,打通养老产业供应链;为养老金融市场注入源头活水,优化养老金融产品与服务供给结构;提升社区“养老顾问”专业服务能力,携手金融机构,发展养老金融领域的“养老规划师”。

■记者 汤顺佳