

共建和谐美丽城市 共创幸福美好生活



陪诊服务,如何从“试点”走向“常态”

截至7月,杨浦已完成特殊困难老人公益陪诊445次、市场化服务超10000单



今年7月,上海《关于全面推进老年助医陪诊服务的方案》正式实施,成为上海养老服务领域的又一项制度化探索。

2024年,杨浦已启动陪诊服务试点,以“制度筑基、队伍赋能、服务落地、监管兜底”为脉络,探索出一套可复制、可推广的“杨浦方案”。截至2026年7月,全区已累计完成特殊困难老人公益陪诊445次,市场化服务超10000单,512名持证陪诊师活跃在社区和医院之间。

从一位老人的就医陪伴,到一座城区的创新探索,杨浦的陪诊服务正从“试点”走向“常态”,让更多老年人“老有所医”。

制度先行,“把陪诊做成可以长期持续的服务,而不只是一次性的爱心行动”

如何让一项新兴服务从“野蛮生长”走向“有标可依”?杨浦的第一步是建制度。

2024年,杨浦联合市养老服务行业协会率先发布《陪诊师从业指南》《陪诊服务规范》两项团体标准,明确陪诊师的从业资质、服务流程、操作规范、应急处置等硬性要求,填补了行业标准空白。同年9月,杨浦又印发全市首个陪诊师培育专项文件《关于加快培育杨浦区陪诊师队伍的实施意见》,明确陪诊师培训细则,为规模化培训提供政策支撑。

在制度保障之外,杨浦还组建了区级陪诊服务联盟,联合国融乐养、上海交大、上海展大、新华医院等10家单位,构建起“医疗诊疗、技能实训、出行转运、金融保障、行业指导、公益帮扶”一体贯通的服务链条,让多方资源在制度框架下协同联动。由此,上层有政策引领,制度有保障支持,一个区域陪诊模式初见雏形。

“我们想充分调动资源,做好政策引领,把陪诊做成一个可以长期持续的服务,而不只是一次性的爱心行动。”杨浦区民政局相关工作人员吴昊

介绍说。

分层供给,全程价格透明、订单可溯

陪诊服务如何定价?不同经济条件的老人能否都负担得起?杨浦的回

答是:分层供给。

面向低保、独居、失能特殊困难老人等,杨浦联合上海市老年基金会,通过政府购买服务的方式开展免费陪诊,2025年5月至今已累计完成445次。面向普通老年人,殷行街道深耕“时光驿站·99公益陪诊”品牌,



以单次99元的平价公益定价精准承接老年陪诊需求,项目已累计服务超5000单。

在市场化层面,杨浦主动将市级“陪诊服务数字化平台”和“非急救转运信息化平台”接入随申办“养老E顾问”模块,平台统一公示分级收费标准:168元/2小时,238元/3小时、298元/4小时,全程价格透明、订单可溯。

另外,助医陪诊被列入居家养老服务的延伸内容。全区20家备案养老机构配备76名持证陪诊师,普遍执行50元/小时普惠定价;21家社区居家养老服务机构则实行分级定价,2—3小时基础陪护80—120元,半天深度陪护150—200元,将暖心就医陪护服务送到老年人家门口。

“培训+考证+补贴+执业”打通就业新路径,推动行业更加标准化

人才是陪诊服务的根基。杨浦建立了“培训+考证+补贴+执业”全链条培育机制。

2024年10月,首期陪诊师培训班开班,全区12个街道灵活就业人员、各家养老服务机构护理员及为老服务企业从业人员等130余人参加培训。2025年起,杨浦与上海开放大学、上海中侨职业技术大学合作,后续4期陪诊师培训班陆续举办。通过5期培训班,共512人经考核获得“上海养老服务陪诊师”证书,在全市陪诊师持证人员中占比近三分之一。

经济补贴方面,学员经培训考核合格后,由区民政局发放一次性考证补贴500元/人;获得证书之日起1年内,持续从事陪诊工作的,再发放执业补贴500元/人。两项补贴合计1000元,在全市具有破冰效应。

“这为我们灵活就业和职业转型打开了新通道。”陪诊师行业兴起后,不止一位从业人员这样表示。512名持证陪诊师中,既有养老机构护理员,也有灵活就业人员、退役军人以及寻求过渡性工作的青年群体。他们中有的全职投入陪诊工作,每月承接数十单,有的兼职,贴补家用。杨浦区通过对持证人员的培训和就业引导,让这一新兴职业成为就业市场的一条新渠道。

不仅如此,杨浦还严抓监管,构建起一套“平台审核+过程留痕+保险兜底”的闭环监管机制,通过严格街道准入筛选、与保险合作投保等形式,持续规范助医陪诊行业运行秩序。

杨浦区民政局透露,将进一步完善覆盖全区陪诊机构的统一信息平台,将陪诊机构的信息、服务项目、收费标准、陪诊师资质公开透明地展示在平台上,方便市民选择,也推动行业更加标准化。

同时,针对医疗机构内部陪诊和护理人员不足的痛点,区民政局将联动区数据局、区卫健委等相关部门,打通陪诊机构与医院之间的信息对接,助力陪诊师更方便快捷地掌握医院陪诊资源,提供更精准的服务。

■汤顺佳 吴飞扬(实习)
本版部分图片为资料图

