

共建和谐美丽城市 共创幸福美好生活



编者按

“家有一老,如有一宝”。炎炎夏日,老人的健康与安全格外牵动人心。杨浦如何擘画“幸福养老”的实景图?陪诊服务正把“老有所医”的承诺,落在每一次挂号、每一次取药、每一次陪伴里;家庭医生奔走在千家万户,成了许多老人最安心的“医”靠……本期2、3版带领读者感受今夏为老服务的“杨浦温度”。

陪诊,如何让老人就医路“行稳致远”

杨浦持证陪诊师已达512名,社区、机构、政府共同织就陪诊服务网



“阿姨,我来了!今天身体怎么样……”上午九点半,21岁的兼职陪诊师丁璇准时到岗。家住国和一村的68岁老人邱小兰因心脏不适、血压偏高,已在杨浦区市东医院连续吊水三天。三天来,丁璇始终陪伴全程。对老人来说,有人推着、陪着、帮忙跑前跑后,看病这件事似乎不那么难了。

在杨浦,这样的持证陪诊师已达512名,一套陪诊体系逐渐成熟。老人的就诊路,正在被一张由社区、机构、政府共同织就的服务网稳稳托住。

一位“05后”的陪诊师选择——“对老人来说,陪诊师更像是‘临时家人’”

记者采访当天,邱小兰需前往心内科复诊。从国和一村到市东医院,约1.2公里,车行不到10分钟,加上叫车时间总计约20分钟——这段路,丁璇再熟悉不过。

进门后,她先帮老人整理好医保卡、病历本,并初量血压,然后从居委会借来轮椅,推着老人出门。

路上,小丁一边和老人聊天,一边不忘帮老人擦汗、递水。到了医院后,她同样轻车熟路,带着老人完成挂号、排队、就诊等一系列流程。对于医生提出的病史、用药情况等问题,小丁对答如流。

“我们每陪诊一位新的老人,都会详细了解清楚他的身体情况、病史、用药等,方便和医生交流。”丁璇说,“之后,随着给这位老人的服务次数不断增多,我们之间的了解又会不断加深,情感联结也会越发紧密。比如邱奶奶,我已经陪伴她大约十次就医了,所以对她的情况就非常清楚,她也很信赖我。”这也是陪诊行业老人与陪诊师“一对一”黏性强的原因。

因为熟悉医院各科室的布局,她总能找到最短的路线,避开人流高峰。老人行动不便,她就吧轮椅推到诊室门口,再快步去窗口排队;老人听不清医生的话,她就俯下身用上海话轻声复述一遍;缴费单、检查单、取药

凭证,她一份份整理好,收进轮椅后的口袋中……两个多小时后,陪诊结束。小丁把老人送回家里,帮助记好医嘱,这才离开。

“我很喜欢小丁。她脾气好,人也勤快,一路上都是笑眯眯的,不仅专业,还能让我心情很好。”邱小兰说。

“05后”丁璇,是殷行街道“时光驿站·99公益陪诊”团队里最年轻的陪诊师。选择这份工作的契机很简单——她的母亲也是一名陪诊师。“看到妈妈陪伴的老人竟然会这么信任她,很感动,我希望把这份暖心延续下去。”

去年,丁璇报名参加杨浦区的陪诊师培训班,考取了上海市养老服务和老龄产业协会陪诊师证书,考试涵盖理论和实操两部分,包括如何协助老人使用轮椅、如何与医生和家属沟通等。“有实操,学得很快。”加入“时光驿站·99公益陪诊”团队后还有“老带新”机制,跟着“老师傅”体验过一两次之后,团队才放手让她单独实践。

对于这份工作,丁璇把它看作求职过渡期的选择。“现在就业竞争比较激烈,陪诊是一种灵活就业的方式。

虽然每月单量不固定,但是努力一点的话,覆盖基本生活开销没有问题。”丁璇笑着说,“就当给自己赚一点生活费。”

当被问及未来工作后是否还会继续做陪诊,她的回答很干脆:“我希望能接着做,把它当做一种长期兼职。陪诊师对很多人来说是临时雇佣关系,但对老人来说,陪诊师更像是临时的家人。老人愿意信任你,那种信任感挺珍贵的,我不想辜负它。”

一键呼叫,承诺20分钟内响应——探索“社区便民陪诊”模式

丁璇所在的“时光驿站·99公益陪诊”团队,是殷行街道在陪诊服务领域深耕近两年的产物,在陪诊行业已经有了一定名气,月均接单量超300单。

团队最初依托街道内的市光路“家门口养老服务站”孵化而生——这个站点长期扎根社区开展为老服务,对周边老年人的集聚力强、黏性高,很多老人都熟悉这个站点、熟悉陈斌及其团队成员。正是基于这份深厚的社

区信任基础,团队在2025年正式切入陪诊服务赛道,探索“社区便民陪诊”模式。

目前,团队总成员已超100人,核心主力40余人,全部来自社区志愿者,多数在社区公益服务中积累了丰富的为老服务经验。“陪诊师要有三分之一情怀、三分之一爱心、三分之一耐心,”团队负责人陈斌说,“这样才能把这件事做好。”团队的陪诊服务从去年起步至今,总单量已超3700单,其中外区订单占比约20%。

聊起陪诊的核心,陈斌用另一套“三分法”来解读:“我们陪诊师的作用,三分之一是流程协助,三分之一是健康管理,剩下三分之一是让老人心情舒坦。”

在宣传推广上,团队经历了从“熟人带路”到“自发跑地图”的渐进过程,逐步在杨浦各街道扎下根来。他们位于市光路“家门口养老服务站”的办公室,墙上就贴着一张地图,标着他们的走访足迹。“深入各社区,让老人眼熟我们、认识我们。”陈斌笑着说,“地图都被写烂了。”

为了让老人“认得出、找得到”,他们想了许多新办法:定制橙色服务马甲,背后印着团队联系方式;制作冰箱贴、便利夹等小物件放在老人家中,需要时一键呼叫,团队承诺20分钟内响应。“我们的便利夹上是陪诊师的Q版头像,每个陪诊师都不一样。有的老人不记得常约的陪诊师名字,只要给我们看一眼便利夹,我们就会帮她约上指定的人。”陈斌介绍说。

如今,这支团队已积累了一大批“回头客”。“我们前阵子遇到过一位老人,家里囤的药堆了小半个墙角,连2020年的药都还在。老人说‘医生开的药我都要吃’,结果一天要吃四十多种药,很多功效是重叠的。子女劝不动,我们作为第三方介入,反而能让老人听进去。”陈斌说,“陪诊不只是陪,更是帮他建立健康管理的意识。”

推动陪诊服务规范化,杨浦构建起全周期发展链条

丁璇、陈斌与她们的团队背后,是

一条陪诊服务链。

在团队层面,“时光驿站·99公益陪诊”依托为老服务站点,有了固定服务阵地,通过社区宣传、楼组走访、活动推广等方式逐步提升居民知晓度。在区级层面,杨浦区民政局早在2024年7月就成立了全市首个区级陪诊服务联盟,汇聚新华医院、市东医院、上海交大、太平洋保险、上海中侨职业技术大学等10家单位,构建起“市场服务、医疗资源、技能培训、金融扶持、行业指导”一体的全周期发展链条。

在人才培育上,杨浦建立了“培训+考证+补贴+执业”全链条机制,截至目前已有512人获得“上海养老服务陪诊师”证书。考证补贴500元/人、执业补贴500元/人两项叠加,有效降低了从业门槛,让陪诊师成为越来越多人的就业选项。

在制度与监管层面,杨浦联合市养老服务行业协会发布了全市首个《陪诊师从业指南》《陪诊服务规范》两项团体标准,填补了行业空白。在服务供给上,面向特殊困难老人的免费陪诊、殷行街道“99元公益陪诊”、168元/2小时的市场化陪诊,形成了“公益托底+平价覆盖+市场化补充”的分层供给体系。

而从医院的角度看,陪诊服务规范化对医院一线诊疗是有益补充。“我们确实关注到,独居老人、高龄老人独自就医时面临挂号难、沟通难、流程不熟等困境,陪诊师可以帮助缓解这些问题,也有利于提升患者的就医体验。”杨浦区市东医院门诊办公室主任陆瑛表示。杨浦区不少医院也开始主动与区民政局合作,将医院资源开放用于陪诊培训,并将医院制度、设施的更新及时同步给陪诊团队。

从一支社区陪诊团队的运营探索,到杨浦区512名持证陪诊师的专业队伍,再到全市首个区级陪诊服务联盟的制度保障……杨浦的陪诊服务正把“老有所医”的承诺,落在每一次挂号、每一次取药、每一次陪伴里。

■汤顺佳 吴飞扬(实习)
本版部分图片为资料图



上海市养老陪诊服务上线

暨杨浦区陪诊服务联盟成立

启动仪式