

办理结果：解决采纳

公开属性：主动公开·全文

上海市普陀区民政局

普民〔2025〕19号

对区十七届人大六次会议 第106号代表建议的答复

王超代表：

您提出的关于恢复并完善独居老人就医陪诊服务的代表建议收悉，经研究，现将办理情况答复如下：

一、对本提案的办理概述

提案通过分析本区老年人就医需求的现状和存在问题，提出了工作建议，提案建议客观、专业性强，切实为本区推动独居等老年人助医陪诊服务高质量发展提供了经验。针对您提出的问题和建议，我局高度重视、认真研究。

二、对提案建议的答复

（一）本区老年人助医陪诊服务试点工作基本情况

老年人在就医过程中往往需要他人的陪伴和协助，但现实中往往缺乏这样的支持。家庭成员因工作、生活等原因可能无法时刻陪伴，而现有的社区志愿服务又难以满足全程陪诊的需

求。为持续扩大和优化养老服务供给，更好满足老年群体多元化、高品质陪诊服务需求，2025 年，普陀区开展老年人助医陪诊服务试点工作，并将其纳入本区医养结合养老服务清单，作为本区普惠颐养养老服务框架体系的一项重要内容强力推进，通过加强组织领导，认真落实试点工作，致力于为老年人提供更加优质、便捷的陪诊服务体验。今年 2 月份以来，区民政局会同区卫生健康委员会，通过走访调研、座谈交流等方式，积极探索老年人助医陪诊服务试点，并推进相关服务落地实施。于 3 月 26 日印发了《关于印发〈普陀区老年人助医陪诊服务试点工作实施方案〉的通知》（普民联〔2025〕1 号），为后续试点工作提供了指导与规范。

（二）关于引入志愿者与社区资源

长期以来，区民政局积极鼓励互助式家庭养老，加大对社区非正式照料的支持力度，特色为老服务项目常年开展，为独居等老年人提供就医陪诊志愿服务。老伙伴计划项目通过组织低龄老人志愿者与高龄独居老人结对的方式，关爱社区高龄独居老人，与老年人守望相助。电话“一键通”应急呼叫服务，24 小时在线为本区高龄独居困难老人提供紧急呼叫等服务。在社区，各街镇通过广泛发动引导养老顾问、党员志愿者等力量关爱，开展独居等特殊困难老年人探访关爱，提供包含就医陪伴等互助帮办服务。

陪诊人员的专业素养，直接关系到老年人的服务质量和老年人的陪诊服务体验。区民政局以此次老年人助医陪诊服务试点为契机，探索建立本区老年人助医陪诊师队伍，旨在为独居等老年人提供更加专业的助医陪诊服务。区民政局积极组织本区养老机构、长者照护之家、专业性老年人日间照料中心、社区居家养老服务组织等 35 家养老服务机构，发动其机构内的护理员、内设医疗机构护士、老龄专业社工、养老顾问等 100 余名养老服务从业人员参加相关培训。

培训内容丰富全面，涵盖医疗机构服务概况、陪诊基础知识及服务流程与规范、医疗基础知识及职业健康与自我关怀、风险防范与突发处置、沟通与心理支持、法律责任与纠纷化解等理论课；陪诊服务案例教学；整合“普惠颐养家园”服务力量，确定普陀区中心医院作为合作医疗机构，共建“普陀区普惠颐养助医陪诊服务联盟”，提供实训教学。此外，区民政局与卫健部门和各医疗机构协同合作，探索陪诊师与门诊服务台、院内志愿服务活动之间的对接沟通机制，以便为老年患者提供更精准的就医流程指引。

（三）关于政府补贴与政策支持

在政府补贴与政策扶持方面，试点期间区民政局多管齐下，积极探索独居老年人等特殊困难老年人的保障机制。首先，明确将助医陪诊服务纳入本区养老服务补贴服务范畴，这无疑是

为特殊困难老年群体就医减轻了经济压力。其次，区民政局统筹老年基金会资源，针对本区就诊困难、有助医陪诊需求的孤老、低保等特殊困难老年人，提供低偿、普惠的助医陪诊服务。通过合理调配资源，在保障服务质量的同时，最大程度地给予经济上的优惠。同时，区民政局积极倡导各相关部门结合本区福祉车出行服务，优化车辆调度安排。福祉车的合理使用，为老人就医出行提供了更坚实的保障，减少了老人在路途上的奔波与不便，切实减轻家庭和个人的经济负担。这一系列举措形成了全方位的保障体系，切实提升了特殊困难老年群体的就医体验和生活质量。

关于将陪诊服务纳入长护险评定范围的建议，区民政局会同区医疗保障局进行座谈研究，区医保局指出：当前，上海市长护险服务清单涵盖了基本生活照料与常用临床护理两大类，共计 42 项护理服务项目，但是，陪诊就医服务尚未被纳入其中。目前本区已有部分服务机构护理员参与了养老服务陪诊师培训，并将陪诊服务纳入商业服务范畴，老年人可根据自身实际需求，自由选择并购买相关服务。将陪诊服务纳入长护险服务范围，不仅能够有效拓宽长护险的服务边界，还能切实增强服务的针对性和实效性，从而更好地满足广大老年人群体的多元化、深层次需求。针对您所提出的关于将陪诊服务纳入长期护理保险服务范围的宝贵建议，区医保局将积极向市级相关部门

进行汇报，力求促使该建议获得充分重视与深入研究。

（四）关于探索多元化服务模式

区民政局积极协调老年基金会资源，通过购买服务的方式为老年助医陪诊服务项目提供免费平台，从硬件基础上保障了服务的顺利开展。这一平台不仅整合了区内各类养老资源，还通过智能化管理系统实现了服务需求与供给的精准匹配。

平台运行机制完善，经区民政局认定的养老服务机构可入驻平台，并与平台签署合作协议。为确保服务质量，第三方服务组织统一为服务机构提供平台操作培训指导，包括如何高效接收订单、规范服务流程、及时反馈信息等，提升入驻机构的数字化运营能力。当受助特定对象通过子女代操作等方式下单时，平台会依据老人的地理位置、紧急程度、医疗需求等因素，智能分析并派单给最合适的入驻养老服务机构。服务机构接到订单后，会安排专业陪诊人员提前与老人沟通，确保从就诊提醒、科室排队到医生沟通、检查陪护、取药送回等全过程的贴心服务。

在区民政局的指导下，平台在运行过程中更加注重技术与服务的深度融合。不仅具备基础的派单功能，还增设了服务质量追踪模块，服务完成后系统会自动生成包含陪诊人员到岗时间、服务时长、服务内容记录、老人满意度评价等数据的评估报告，为机构改进服务提供数据支撑。为拓宽服务覆盖面，平

台除接收政府兜底的特定对象订单外，也对自费用户开放预约通道，逐渐形成公益性与市场化相结合的运营模式。区民政局正逐步构建起“需求精准对接、服务个性定制、质量全程追溯”的现代化助医陪诊服务体系，切实改善独居等老年人的就医体验。

（五）关于建立风险保障机制

在老年助医陪诊服务试点工作中，区民政局将探索建立完善的风险保障机制，全方位构建安全可靠的服务保障体系。为明确各方责任，区民政局指导开展老年人就医陪诊服务的机构或陪诊师与陪诊平台签订入驻合同，规定各方权利与义务，明确服务过程中的责任归属、服务标准和质量要求，为服务质量提供坚实的制度保障。

同时，考虑到服务过程中可能出现的意外情况，区民政局指导陪诊平台为陪诊服务订单购买责任保险。这一举措旨在规避可能出现的风险，一旦在陪诊过程中发生意外事故，保险公司能够及时介入，给予相应的经济赔偿，有效维护老年人的合法权益。陪诊人员和服务机构也能通过保险保障，在面对突发状况时减少经济损失，保障自身的合法利益。这种风险分担机制极大地提升了服务的安全性和可行性，让老年人能够更加放心地接受陪诊服务。

此外，目前老年人助医陪诊师暂未列入《中华人民共和国

职业分类大典》序列中。试点的重要目标之一就是通過多方協作，深入探索服務流程、費用機制等關鍵問題，在實踐中積累豐富的經驗，為本市制定養老服務機構老年人陪診工作指南、服務規範以及相關地方標準提供有力的依據。通過這些努力，逐步推動將陪診師納入本市專項職業能力範圍，提高陪診行業的專業化、規範化水平，為老年人提供更加優質、可靠的陪診服務。

下一步，普陀區民政局將按試點方案穩步推進老年助醫陪診服務開展。著重完善服務標準，細化流程與質量要求；拓展服務資源，強化多方合作，豐富服務內容；加強人員培訓，建立激勵機制提升專業水平；加大宣傳推廣，提高服務知曉率與認知度；構建評估優化機制，持續改進服務質量，為獨居等老年人提供更優質、高效、便捷的陪診服務。

上海市普陀區民政局

2025年5月21日

聯系人：王玉 聯系電話：52500035

聯系地址：曹楊路510號12樓

郵政編碼：200063

上海市普陀区民政局办公室

2025 年 5 月 21 日印发
(共印 8 份)
