

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〕20号

对区十七届人大六次会议 第111号代表建议的答复

濮莹、马宁、肖丹代表：

你们提出的关于社区提供老年人陪诊有偿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，切实为本区推动老年人助医陪诊服务高质量发展提供了经验。针对代表们提到的问题和建议，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

老年人就医常需陪伴协助，但现实中支持不足。家庭成员因工作生活等原因，无法时刻陪伴老人就医。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。

现有社区志愿服务难以满足全程陪诊需求，存在人员数量有限、专业能力参差不齐、服务缺乏系统性和连贯性等问题。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）关于加强志愿者专业培训

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）关于引入第三方服务机构

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，逐步形成公益性与市场化相结合的运营模式。

（四）关于建立合理的收费机制

收费方面，试点期间，区民政局秉持兼顾合理性与可承受

性的原则，综合考虑养老服务现有项目实际收费情况、收费标准，结合本区老年群体消费能力和意愿，指导建立合理陪诊服务收费标准，探索形成科学合理的收费机制。在制定收费标准时，进行广泛的市场调研和成本核算，充分考虑到陪诊服务的各个环节所涉及的人力、物力和时间成本。既保证陪诊服务能够提供专业、优质的服务；又确保收费标准处于大多数老年群体可承受的范围之内。

同时，区民政局协调老年基金会资源，通过购买服务，为本区就诊困难、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，减轻其经济负担。对于这些特殊困难老年人，基金会给予一定的费用补贴，使得他们能够在不增加过多经济压力的情况下享受到专业的陪诊服务。这种收费机制既保证了服务的可持续性，又体现了对特殊困难群体的关怀和照顾，促进了助医陪诊服务的公平性和可及性。

（五）关于加强宣传与推广

为切实提高老年人助医陪诊服务的知晓度和接受度，区民政局多措并举，构建精准化宣传网络，扩大助医陪诊服务覆盖面。

强化社区工作者、养老顾问赋能培训。依托本区社区养老工作人员赋能项目，组织各街镇社区工作人员及养老顾问员，开展助医陪诊服务培训，重点解析老年助医陪诊服务政策、助

医陪诊服务的适用人群等方面，提升其专业能力和服务意识，确保在工作中能准确解答老年人疑问。

强化全流程政策宣传。通过线上线下结合、传统媒体与新媒体融合的方式，形成全域化宣传矩阵。除微信公众号、社区讲座外，还制作图文并茂的宣传手册在社区老年活动等为老服务场所投放，进一步扩大覆盖面，确保政策信息直达老年群体。同时，探索推出“一对一”居家辅导，为行动不便的老年人提供上门政策宣讲，用通俗易懂的语言说明服务意义和操作方法，增强老年人对服务的信任感和接受度。实现从“被动查询”到“主动知晓”的转变，切实为老年人就医提供便利。

下一步，普陀区民政局将严格按本区试点工作方案稳步推进各项工作。强化对第三方服务机构的监管，通过随机抽查等方式，从服务质量、流程规范、收费标准等多维度严格把控，及时督促整改问题，确保陪诊服务安全可靠；同时，结合试点实际与老年人需求动态调整收费机制，科学评估成本与承受能力，优化收费模式，做到透明规范、合理可负担；此外，将通过传统媒体与新媒体融合宣传，结合案例分享等形式，广泛普及陪诊服务内容与优势，并制作易懂的宣传资料，切实提升老年群体对老年助医陪诊服务的认知度与接受度。在实践中积累丰富的经验，为本市制定养老服务机构老年人陪诊工作指南、服务规范以及相关地方标准提供有力的依据。通过这些努

力，逐步推动将陪诊师纳入本市专项职业能力范围，提高陪诊行业的专业化、规范化水平，为老年人提供更加优质、可靠的陪诊服务。

上海市普陀区民政局

2025 年 5 月 21 日

联系人：王玉 联系电话：52500035

联系地址：曹杨路 510 号 12 楼

邮政编码：200063

上海市普陀区民政局办公室

2025 年 5 月 21 日印发
(共印 10 份)
