

# 老人需要陪诊师，从哪里找更放心？

## 上海试点方案出台，市民建议将陪诊预约纳入统一平台

“阿婆，等下您要动个小手术，但是不用紧张，有我陪着您。”近日，在杨浦区中心医院，陪诊师金仲凯耐心安抚着一位8旬老人。

随着城市老龄化不断加深，老年人的就医需求一直在增长。然而，很多长者难以独立完成就医全过程，便请来陪诊师担任“临时家人”。去年开始，上海市已经在探索陪诊师职业规范化、专业化的路径。

今年2月，上海市制订了《上海市老年人助医陪诊服务试点方案》，2025年2月至7月，将在浦东、杨浦、松江、徐汇、长宁、普陀、静安、虹口、黄浦等9个区启动陪诊服务试点。

如何才能陪诊师职业道路上更专业？这项服务怎样才能更好地帮到老年人就医？在诞生了首支由政府主导的陪诊师“正规军”的杨浦区，记者对资深陪诊师、接受陪诊的老人以及陪诊服务机构平台进行了采访。

他们认为，方案出台意味着职业陪诊有了新进展，希望接下来会有更多的政策支持。比如，将不同机构渠道的陪诊服务纳入统一预约平台，方便预约，并出台详细的职业技能标准和陪诊服务标准，让陪诊服务更加规范。



### “陪诊师需要一张证，但不只是一张证，接了单就要照顾到底”

记者联系金仲凯那天下午，他和2位陪诊师同事一共陪了3位老人看病。“都是长馨养老院的老人，一个发烧，一个拉肚子，一个肠炎，都要悉心照料。做陪诊师工作，每天忙得像打仗一样。”

长馨养老院是位于长白新村街道内的一家专业养老服务机构。在这里，包括金仲凯在内，6名持证陪诊师组成了一支“陪诊天团”，服务对象主要是养老院的老人。

陪诊师的资格有没有官方认定？记者了解到，一年前，全市首批575名参训学员经培训考核合格后，获得由上海开放大学与上海市养老服务行业协会共同颁发的“上海养老服务陪诊师”证书。在杨浦，首批陪诊师随即开始持证上岗，金仲凯和他的同事们也在其中。

“有了这张证，到医院到哪里都方便一点。医院并不要求出示这张证，但关键时刻，比如家属不在身边，病人需要他人帮忙签字住院，甚至需要签署病危通知书，我肯定要亮一下证，因为签字要负法律责任。社区里有孤老、独居老人、残疾人、无子女老人，紧急情况下我会签字，因为救人总归要救的。”

金仲凯告诉记者，他在长馨养老院工作6年，“在长白新村街道，认识我的居民有两三千个，都有微信的。陪诊服务要接地气，不单单是陪着老人完成看病流程。有的老人查出重病，或者意外受伤，自己没有方向，还要我帮他选择医院、选择专家，陪他检查，陪他了解治疗方案。老人会说，小金，我相信你，你帮我出出主意。有时候不同医院的医生会给出多种建议，我们也要向家属逐一说明。”

金仲凯说，能在陪老人看病的基础上再帮忙牵一把线，与他多年的为老服务积累有关。“因此，我想说，成为一个合格的陪诊师，确实需要一张证，但不止一张证，更重要的是经验的积累。陪诊师这个行业，门槛其实很高，好的心理素质、医学知识、服务能力都是必要的。生病的老人在医院环境下，情绪可能很不稳定，而且随时可能有突发情况。比如，你陪老人看病的时候，老人突然吐了，或者大小便失禁。甚至生命体征突然不稳了。陪诊师接了单子，就要把老人照顾到底。”

目前，金仲凯在长馨养老院担任陪诊师团队负责人。“在杨浦区民政局和街道支持下，团队得到了很多社会关注，扩大了影响。目前由于老人的陪诊需求量大，团队应该还会增加人手。我们目前的收费标准远低于市场价，属于公益服务，不以盈利为目的。”

### “通过随申办预约更放心，希望将服务纳入统一预约平台”

最近，在杨浦，还有一批陪诊师在完成专业培训、持证上岗后，入驻“国融乐养陪诊平台”，开展陪诊服务。

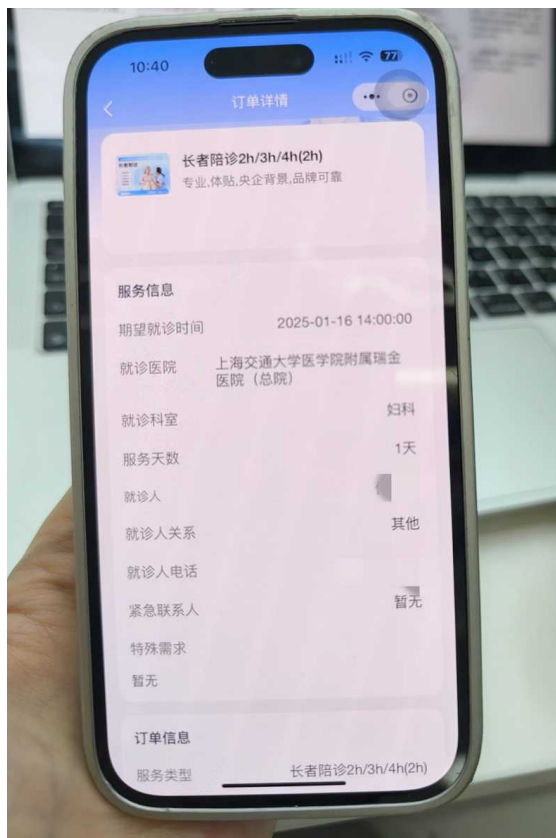
“我从手机下单，就能请陪诊师上门，而且是通过随申办APP联系的，方便也放心。”76岁的居民方老伯说。记者了解到，这一便捷服务的实现，离不开随申办APP与国资背景的“国融乐养陪诊”的打通。

方老伯由于腿部曾经骨折，行动不便，去医院需要有人陪同，但子女都不在身边。社区关爱员告诉他，通过随申办手机APP，就能预约陪诊服务。在关爱员手把手指导下，方老伯打开随申办手机端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，跳转到“养老E顾问”界面——这是杨浦区首个一站式为老服务平台。

系统提示“服务须知”后，就进入了国融乐养陪诊界面。界面上有诊前咨询、长者陪诊、特色陪诊、助行服务4个入口。方老伯选择了“长者陪诊”，填写了就诊人、服务医院、服务时间、科室、陪诊需求等信息，希望请一名男陪诊师提供上门服务。

平台根据方老伯的需求，匹配合适的专业陪诊师。派单后，方老伯可以在订单中查看陪诊师的基本资料、职业技能等信息。除了随申办，也可以通过国融乐养陪诊微信小程序下单。

记者了解到，去年7月，杨浦区成立陪诊服务联盟，并发布了《陪诊服务规范》和《陪诊师从业指南》，国融乐养就是联盟单位之一，并实现了与随申办APP的打通。



记者登录国融乐养陪诊界面发现，平台上除了长者陪诊之外，还提供孕妇陪诊、白领陪诊、异地陪诊，根据服务内容和时长公示价格。以老年人专用的长者陪诊为例，价格为168元/2小时、238元/3小时、298元/4小时。此外，平台还提供代办问诊、代买药、代取报告、助行等服务。

记者发现，在杨浦，能通过随申办进入的陪诊服务平台，目前只有国融乐养一家。有老人和家属表示，“市面上还有很多陪诊服务平台，但都需要使用它们自己的APP或者小程序预约，缺乏统一的入口。此外，不同平台的报价和服务各不相同，如果没有官方标准参考，不知如何比较、选择。”

方老伯也表示，推出统一的陪诊服务平台很有必要，“否则，老人只能通过身边人或者社区介绍来找陪诊师和服务机构，要么就是让年轻人帮忙去网上联系。”

### “希望出台统一的服务标准、收费标准及纠纷处理机制”

“目前陪诊师尚未被正式纳入我国职业分类大典，全国层面未出台统一的服务标准、收费标准及纠纷处理机制，陪诊过程中患者发生意外或隐私泄露的权责界定不清，保险产品覆盖不足，希望后续从政策上会有相关内容推出。”国融乐养高级运营经理姚海燕说。

她告诉记者，当前陪诊行业仍处于自由生长阶段，但地方政策试点与头部企业机构的规范化尝试已为全国标准出台奠定基础。预计未来2-3年内，职业认证、服务标准、保险配套等政策将逐步落地，行业有望从散乱的小作坊模式转向专业化、规模化发展。

“在民政局和上海市养老服务和老龄产业协会的指导和监督下，我们打造了一个城市级就医陪诊平台，并且建立了陪诊师职业技能标准、陪诊服务标准。现在入驻的持证陪诊师已有600多位。”

姚海燕在手机上给记者展示了服务流程监管过程。在陪诊环节，平台要求陪诊师在和老人见面、到达医院、就诊开始、就诊结束等多个节点打卡上传照片，并自动定位。“这样就能监管陪诊服务的全过程，如果有异常情况，可以预警处理。”

与此同时，家属也能在小程序端同步关注老人的就医动态，了解老人何时抵达医院，医生如何诊断，以及付费配药情况，等等。

在同样开展陪诊服务的海阳护理站，站长赵春霞表示，随着试点方案的出台，养老服务机构开展助医陪诊服务将会更加成熟。

“在此基础上，建议政府出台陪诊服务的操作指南，根据陪诊师的技能和经验划分等级，匹配不同患者需求。在推动陪诊服务入驻政府主导的医疗服务平台同时，建议与医院挂号系统打通，提供一键预约功能。同时，在医院内设置陪诊服务咨询点，联合社区卫生服务中心开展定向推荐，更好地服务患者。”她说。