

助老陪诊服务试点覆盖上海9个区,首批“正规军”上岗给市场带来变化

耐心换信任,持证陪诊师成老人就医新依靠

焦点

本报记者 肖彤 唐烨

在上海的医院和社区,有这样一群人:他们身着醒目的制服,胸前“挂牌亮证”,穿梭在社区的楼栋与医院的柜台、诊室、病房之间。从协助行动、陪同挂号和检查,到代办缴费取药、家属沟通以及心理慰藉,他们熟练地帮助需要就医的老人处理各项事宜。他们是持证上岗的上海助老就医陪诊师。

为规范陪诊服务,2025年1月,聚焦老年人陪同就医需求,上海市民政局联合卫健委印发出台《上海市老年人助医陪诊服务试点方案》,在浦东、杨浦、松江、徐汇、长宁、普陀、静安、虹口、黄浦9个区开展陪诊服务试点。去年6月底,参与该试点的首批来自11个区的1203名为老服务陪诊师持证上岗,服务有陪诊需求的老人。他们被称为上海助老就医陪诊服务的“正规军”。一年来,试点区从业务流程、标准制定、平台建设等方面着手进行探索,推动老年人陪诊服务规范发展。

陪诊“正规军”到底带来哪些变化?记者近日走访多个试点区。

感觉不适,先想到陪诊师

在杨浦区市光新村社区,独居老人蒋建明单腿截肢行动不便,去年4月又查出内分泌疾病,需要定期去医院治疗。

这天是他去上海中医药大学附属岳阳中西医结合医院复诊的日子。早上8点,陪诊师郁红如约而至。每28天一次陪诊,两人已十分相熟。老人在陪诊师的搀扶下走出楼栋,坐上轮椅。“还打‘特惠快车’吗?”郁红一边推轮椅出社区一边问。蒋建明“嗯”了一声,表示一切照旧。网约车停稳,郁红扶蒋建明坐进后排座椅,自己则快速收好轮椅放进后备箱。

郁红是接受过正规培训的杨浦区首批持证陪诊师。她认为,正规培训更多起到“领进门”的作用,要成为合格的陪诊师,还需靠自己钻研。几年前丈夫患上重病,这是她陪诊的真正起点。为给丈夫看病,她辞职陪伴丈夫辗转沪上多家医院,熟悉了各类烦琐的就诊流程。幸运的是,结局“两全其美”:丈夫康复了;她辞职后当上正规陪诊师。

持证上岗后,她从公益陪诊做起,每服务一位老人后都认真复盘,用一次次实践积累经验。每当有医院开办面向陪诊师的公益课程,她都去“蹭课”,只为提升能力。

记者跟随郁红陪诊时,明显感到她对医院的流程和动线驾轻就熟:哪条线路方便轮椅推行,哪些区域少于老人休息,她都了然于心。医生诊疗时对患者的叮嘱,她会逐条记录重点。就诊时,老人偶尔会流露出负面情绪,郁红也能及时察觉,劝导老人乐观面对生活,积极接受治疗。

专业的服务、体贴的态度,让许多老人慢慢放下戒备,与陪诊师建立起信任关系。

郁红有一本陪诊笔记,记录每位客户的就诊信息和用药情况,曾于何时何地就诊,每种药物如何吃,她都记得清清楚楚。“有的老人不按时吃药,前两天觉得身体没事就不吃,后两天觉得有症状了再吃,反反复复,影响疗效。”因此,郁红每隔几天就给陪诊过的老人打一通电话提醒:最近有没有按时吃药?有没有药已经吃完了?需不需要帮忙配药?记得按时复诊……

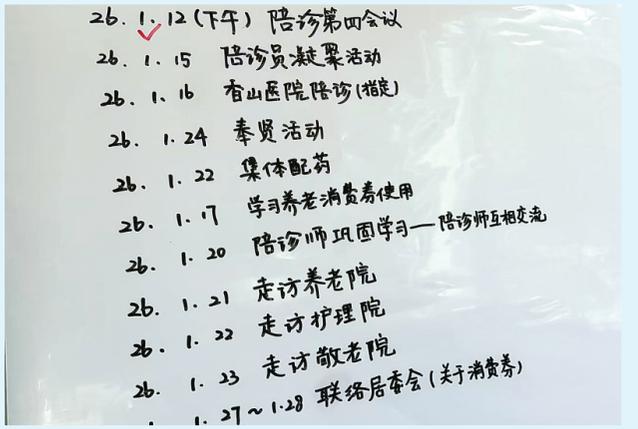
就这样,郁红和老人之间的信任关系越来越稳固。每到天气转凉、流感高发等时候,老人



黄浦区持证陪诊师陪伴老人就医。高磊 摄



杨浦区陪诊师在服务过程中打卡。资料图片



殷行街道家门口服务站陪诊师活动日程表。资料图片

觉得身体不适需要就医,先想到的可能是郁红而非子女。在杨浦区,像郁红这样的持证陪诊师已有514名。一年来,区民政局组织开展了5期培训班,形成养老机构、社区居家养老服务服务中心、家庭照护服务机构和专业陪诊公司组成的多维度陪诊服务网络,陪诊单量超过8000单。

线上线下,多渠道可预约

实际上,“陪诊师”并非全新概念。数据显示,目前,我国累计注册1000多家陪诊相关企业,还存在大量个体陪诊师。但由于行业发展尚属初期,相关法律法规与监管不完善,陪诊市场良莠不齐,“黄牛”“医托”掺杂其中。

在这样的背景下,2025年1月,上海市民政局联合卫健委印发出台《上海市老年人助医陪诊服务试点方案》。“该试点并非聚焦服务社会全人群,而是聚焦满足老年人陪诊需求。这一群体的陪诊需求最迫切,且现有的市场化陪诊服务无法辐射大部分有需求的老人。”一位试点区的民政干部介绍。

一年来,围绕满足老年人陪诊就诊需求,各试点区在服务体系建设方面有了初步探索。首先,建起一支陪诊专业服务队伍。去年以来,试点区在市民政、市卫健部门牵头下与上海开放大学合作,开展系统性培训。培训涵盖医学常识、急救技能、沟通技巧、流程规范、伦理法律及心理关怀等内容。培训通过后,可获得上海市养老服务协会颁发的“陪诊服务职业能力证书”。去年6月底,参与该试点的首批1203名陪诊师持证上岗。

记者了解到,这些陪诊师主要来自养老服

务领域或此前有过养老服务经历。也有少数陪诊师为社会招募,主要为街道组织的就业困难人员。

专业服务队伍有了,供需对接如何打通?使用线上平台连接陪诊师与用户是许多试点区的共同思路。如,黄浦养老小程序“五边颐养”,上线新的“一键陪诊”模块。为推进养老服务数字化管理,黄浦区曾向辖区内老人发放人手一张的“五边十色”助老服务卡。“将助老服务卡的老人基本信息与‘一键陪诊’模块共享,就能便捷实现需求申请、响应派单以及全流程数字化管理。”区民政局相关负责人说。

社区也是对接陪诊服务与老年人需求的重要途径。许多扎根社区的居家养老服务机构纷纷开展陪诊服务,老年人及家属既可线上预约,也可直接电话预约或现场预约,让更多老人在家门口找到贴心的陪诊服务。

服务质量如何保障?一位民政干部告诉记者,各试点区依托线上平台对接供需,主要目的就是希望借助数字化解决监管问题。黄浦区民政局相关负责人说,老人或许不擅长使用线上平台,但“五边颐养”小程序开通了“帮办”功能,社区和机构人员可以帮老人在线上下单操作,区民政局借助平台实现全过程监管。此外,一系列服务相应规范也正在形成。如,服务前,机构和陪诊师会要求老人签订陪诊协议和知情同意书;过程中,一些平台要求陪诊师在线完成三次“打卡”,以确认服务的真实性和有效性。

各方都能接受的收费标准体系也在逐步形成。记者了解到,由于老年群体的消费能力和消费意愿不同,各试点区的服务主体市场化定价收费标准不等,但价格区间在2小时120元至

180元、4小时200元到300元左右,均不含老人的交通费用。针对一些有个性化服务需求的老人,服务机构可实行定制化服务,适用市场调节价。

各试点区也充分考虑到特殊困难老人陪诊需求的保障,目前,部分社会公益慈善资源已激活,为老年人助医陪诊服务提供一定资助。如,黄浦区民政局和崑崙慈爱为老社合作,通过专项资助对低保、低收入老人提供每月2次的免费陪诊服务,对高龄独居、纯老、重度失能老人提供每月1次的低偿陪诊服务。

推广服务,以价格换市场

“陪诊服务不是新鲜事,但过去的陪诊市场与现在这批持证陪诊师服务的不是同一个市场。”黄浦区一家开展陪诊服务的社区养老机构说,过去的陪诊市场主要服务对象为异地就医者、部分老年消费群体以及没有家属在身边的中青年老人。上海助老就医陪诊师目前主要服务对象是这些老人。这些老人的陪诊需求一直在,之前没被很好地满足。

“过去,个别社区引入第三方机构提供陪诊服务,但更多社区困难家庭老年居民的就医陪诊,多依靠居民志愿者帮一把。”一位社区干部坦言,让居民志愿者帮忙陪诊,其实存在一定风险。

如今,持证陪诊师来了,更多社区老年人的陪诊需求有了专业的满足渠道。不少陪诊师也发现,老年人虽对价格相对敏感,但陪诊需求有着高黏性、高频次的特性。“许多老人一旦认准陪诊师,便会给予充分信任,成为固定客户。”

一线陪诊平台负责人说,在该平台,原来老人下单后,由平台后台派单给陪诊师。后来发现,有

(上接第1版)这样的好成绩是年初所未曾想到的。在国际贸易冲突的大背景下,市场对于进出口贸易普遍悲观。作为全国主要的进出口贸易口岸,上海外贸必然也会受到冲击。

但从结果来看,上海最终全年进出口增速不仅较去年大幅增长,还超出全国水平1.8个百分点,出口增速更是领先全国达4.7个百分点,增速在五大外贸省市中位居榜首。

上海外贸的韧性首先来自出口市场的多元化。外贸数据显示,2025年,上海对东盟、共建“一带一

上海经济新动能构筑强韧性

路”国家出口分别增长26.5%和21.9%。

韧性还来自企业“出海”热潮。2025年,上海电动汽车出口规模突破千亿元,混合动力汽车出口大幅增长近1.5倍,上汽在其中扮演了重要角色;机器人成为出口新赛道,工业机器人出口增长超40%,手术机器人出口增幅达3.7倍,2026年上海人形机器人企业也将纷纷加入出口热潮。

韧性的背后,是上海与世界的联系越来越紧密。

将制造之质交给AI之智

坦言,AI之所以率先在商业、娱乐领域落地,是因为AI做到七八十分就能被用起来,然而严肃的制造业却要求AI做到99.99分,这对AI技术本身挑战巨大。

为降低AI幻觉,识渊科技从数据质量、模型架构、模型训练和推理设计等多个方面联合优化,还用多个模型交叉验证、用传统算法做二次检查等,这又带来更多的算力和时间消耗。

“工业场景要求高精度、低幻觉,同时速度要快,硬件成本还要控得住。既要又要还要的多维度约束,让问题变得更难。”茹彬鑫自称“头铁”,唯有高难度,才有获得感。

各类场景会“长”出来

“头铁”的不止茹彬鑫,越来越多年轻同行加入了慢工出细活、不容半点差池的制造业。

程析智能总经理黄华就眼见“AI+制造”场景不断“长”出来。2024年,他带着其AI知识库产品,去拜访一家年产值百亿元的制造业客户。但没料到,客户却跟黄华说起另一个难题——由于产品规格型号多,组合方案复杂,企业高度依赖具有知识储备和专业度的200名报价员。某软件公司尝试以传统“硬编码”方式设计产品,以替代报价员,但一年研发下来,准确率仍远不达标。

近年来,逻辑持续加强“五个中心”建设,提升高水平开放能级。2025年,在沪国内外金融机构总数达到1813家;上海口岸贸易总额超过11万亿元,位列全球城市首位;全年上海港集装箱吞吐量达到5506.3万标准箱,连续16年保持全球第一;全年全社会研发经费支出相当于全市生产总值比例持续提升,达到4.5%左右。

“五个中心”能级的持续提升,就像为上海编织了一张链接全球资源要素的网。这是上海经济抵御外部不确定性的底气所在。

黄华捕捉到这一需求后,基于AI技术的逻辑,历时3个月完成三轮概念验证,经双盲测试,证明其研发的AI智能体——“玲珑AI报价助手”,报价准确率超越现有人类水平。以一家线缆企业为例,目前在“玲珑AI报价助手”助力下,每月报价单高达4万份。

黄华表示,哪个环节用最多的人干重复的事,就最适合用AI替代。百度前总裁陆奇博士创设了“奇绩创坛”,每年孵化120个项目,每个项目给予30万美元的种子资金支持,但申请者的录取率不到1%。据了解,在上海,专注于为制造业提供解决方案的AI原生企业志丞科技、语核科技都已入选奇绩创坛孵化项目。

志丞科技创始人李治平是一名“厂二代”,从他母亲工厂的痛点中获得启发,他打造了“寸铁”智能体,让产线自行解析工业图纸、自动排产排程,服务于小批量、多批次的柔性制造场景。又如“95后”翟星吉创办的语核科技,面向半导体、工程机械、能源装备等中高端制造业推出“售前数字员工”解决方案。这些“数字员工”以清晰的ROI(投资回报率)衡量价值——客户采纳后如商业线索转化率提升,那么语核的收费就来自客户营收增量部分的抽成。目前,上海已培育“AI+制造”智能产品46个。同时,市经信委公布首批44家“AI+制造”专业服务商,完成编制及正在编制的“AI+制造”示范场景指南超过30个。

展示中国志气骨气底气

(上接第1版)特别是面对飞船疑似遭空间微小碎片撞击突发情况,工程秉持生命至上、安全第一原则,快速敏捷响应、严密分析评估,3名航天员沉着冷静应对、果断切换飞船,乘组一心、天地一体,按应急预案成功着陆,极大振奋了全党全军全国各族人民踔厉奋发、勇毅前行的精气神。

神舟二十号载人飞行任务的圆满成功,凝聚着广大科技工作者、航天员、干部职工、解放军指战员的智慧和心血。陈冬、陈中瑞、王杰同志是其中的杰出代表,他们一心向党、矢志报国,临危不惧、团结协作,向世界展示了强大的中国志气、中国骨气和中国底气。陈冬同志3次执行载人飞行任务、累计完成6次出舱活动,成为首个在轨驻留时间超过400天的中国航天员。陈中瑞同志坚毅果敢、勇挑重担,精心精细操作,首次飞天即稳妥完成3次出舱活动。王杰同志扎实训练、艰苦磨砺,光荣入选神舟二十号乘组,出色完成担责任

为“十五五”开局贡献青春力量

(上接第1版)“十五五”开局之年,要按照党的二十届四中全会和十二届市委八次全会精神,团结带领广大青年争当敢拼敢闯敢争先的“小老虎”,千字当头、奋力一跳,为推动应变局、谋全局、开新局贡献青春力量。要在讲政治、铸忠诚上开拓新局面,紧跟大局大势、紧贴青年特点,善用鲜活的案例、比较的方法、青春的话语,推动理论武装更加直指人心、形塑思想,更好鼓足信心,引导大家争做有理想、敢担当、能吃苦、肯奋斗的新时代好青年。要在当尖兵、打头阵上开拓新局面,拿

不少老人享受过一次陪诊师服务后,感到满意,下次还想用这位陪诊师,就想通过微信私下找这位陪诊师接单。“私下接单,不走平台,我们无法监管。”后来,平台经过技术升级,上线“下单时选择陪诊师”的功能,帮助老人与信任的陪诊师建立联系。有陪诊师说,老年客户下单频次高,普遍一个月要去三四次医院。有些陪诊师要维系住一定数量的老年客群,一天需要完成2至3单。

当然,并不是每位陪诊师都有那么多生意。某区目前有100多位陪诊师,去年以来陪诊约1000单,相当于平均每位陪诊师半年仅完成10单。“陪诊服务在社区老人中的知晓率还有待提高,市场要进一步打开。”为此,部分机构采取“以价格换市场”策略,让老人“先感受陪诊服务”。

殷行街道家门口服务站有一支“时光驿站公益99陪诊”团队,定价每次99元,不到一年已服务千余单。黄浦区民政局携手工商银行卢湾支行,在服务推广期内推出“微信立减”活动,绑定银行卡即享“200减100”“100减20”等优惠,目前两小时陪诊服务价格也低至百元左右。杨浦区民政局携手交通银行杨浦支行推出“支付优惠补贴”活动,单笔订单最高享受100元支付补贴,让更多长者享受“就诊有陪护、支付有减免”的安心服务。

不过,多位养老机构负责人认为,陪诊服务不属于政府托底的养老服务,价格机制必将走向市场。上海助老就医陪诊师目前两小时120元至180元的价格,相较目前400元至500元左右的市场价已低了很多。

合同、保险,尚有空白待填补

在实践中,上海助老就医陪诊服务“正规军”与各试点区也发现一些行业空白有待填补。

采访中,有一线陪诊师告诉记者,最近遇到的难题是代签医疗文书。一些老人由于子女在海外或异地工作,希望陪诊师代签手术同意书或其他医疗文书,最常见的是术前的麻醉同意书,比如肠胃镜手术与检查。“理论上,陪诊师只是陪诊服务提供者,而非患者近亲属或法定代理人,通常不具备签署手术同意书的资格。但子女在海外或异地工作的老人以及无子女的老人,确实有代签需求。”一位机构负责人说,其实可以远程连线子女出具代签同意书,无子女老人则由社区出具代签同意书,但在实际操作中,因为流程和风险不明确,没有机构愿意这样做。

目前,全市没有针对陪诊服务的统一规范性合同文本。一些试点区组织出台相应文本,如,黄浦区要求陪诊服务开始前,陪诊师要与用户签署专门制定的《陪诊服务合同》和《陪诊服务风险告知书》,明确服务内容、风险提示、患者及家属责任、陪诊服务责任范围等事项,确保双方知情同意,权责清晰。但还是有相当数量的平台机构出具的只是常规性合同文本,其中的责任认定不明确,也无法涵盖陪诊服务中不同种类的风险情况。专家建议,应尽快建立陪诊服务全市统一的行业规则、标准。同时,在陪诊师的培训与资格考核中纳入陪诊师权益相关内容,提升陪诊师的专业素养和自我保护能力。

也有试点区反映,针对被陪诊服务老人的保险险种不多、针对性不强。某区民政局负责人表示,该区曾与保险公司沟通过,希望推出相应险种,确保被服务老人的权益,但因对方觉得目前市场还不够大,设计保险产品成本较高,最终未能做成。

有提供陪诊服务的养老机构认为,未来陪诊师的分工可进一步细化,甚至推出“分段陪诊”服务。目前,相当多的医院在院内开展陪诊服务,协助患者进行预约、就诊、检查、取报告、取药等,这些院内陪诊师对本院内部流程的熟悉程度超过持证陪诊师。未来,双方或许可以进一步对接,更精细化地开展陪诊服务。