

514名陪诊师持证上岗 杨浦助老陪诊服务试点一年

在杨浦的医院和社区，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、陪同检查，到代办缴费取药、家属沟通以及心理慰藉，他们总是干练地帮助需要就医的老人处理各项事宜。他们是“持证上岗”的助老就医陪诊师。

2025年，杨浦试点开展陪诊服务，500余名老服务陪诊师“持证上岗”，作为助老就医陪诊服务的“正规军”，服务区域内有陪诊需求的老人。一年来，杨浦从业务流程、标准制定、平台建设等方面着手进行了探索，推动老年人陪诊服务规范发展。

● 持证上岗 一位陪诊师的成长

在市光新村社区，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，又是他去往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天一次的陪诊，让两人关系已经十分相熟。老人在陪诊师的搀扶下走出楼栋，随后一人麻利地收好拐杖，一人娴熟地坐上早已备好的轮椅。“还打‘特惠快车’吗？”郁红一边推轮椅出

社区一边问到。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，全程没一点耽搁。

郁红是接受过正规培训的杨浦区首批持证“陪诊师”。不过，她认为，正规培训更多起到了“领进门”作用，成为合格的陪诊师，要靠个人日积月累的领悟和钻研。

在她看来，几年前丈夫患上重病，才是她陪诊生涯的真正起点。为给丈夫看病，她辞职陪伴丈

夫辗转沪上多家医院，被迫熟悉了各类繁琐的就诊流程。幸运的是，两件事“双喜临门”：一件是丈夫终于康复了；另一件是上海规范陪诊师行业，让她辞职后的生活走上了新的轨迹。

参加培训“持证上岗”后，她从公益陪诊做起，每服务一位老人过后，认真总结复盘，用一次次实践积累经验。每当一些医院开办面向陪诊师的公益课程，她总积极“蹭课”，不为取得证书，只为提升能力。



● 建立信任 用药提醒与情感支持

跟随郁红陪诊时，明显能感到她对医院的流程和动线都驾轻就熟：哪条线路方便轮椅推行、哪些区域人少便于老人休息，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，老人会偶然流露负面情绪，郁红也能及时察觉老人的感受，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最初的戒备，与陪诊师建立了信任关系。

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，都已记得明明白白。“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，很影响治疗效果。”

因此，郁红习惯每隔几日，向陪诊过的老人拨一通电话：最近有没有按时吃药？有没有药物已经吃完？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、流感高发等时节，老人觉得身体不适需要就医，先想到的可能是郁红而非子女。

● 体系建设 多维度网络与政策支持

在杨浦区，像郁红一样的持证陪诊师已有514名。一年来，区民政局组织开展5期陪诊师培训班，形成养老机构、社区居家养老服务中心、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。而在服务定价上，采用多种方

式为老人减负。

在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，不到一年来已服务千余单。

“随申办”杨浦旗舰店“养老E顾问”设立了陪诊模块，明码标价（168元/2小时、298元

/4小时），20家合作养老机构联动服务。

杨浦区民政局还携手银行机构，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。

（解放日报）



12人作为人才引进落户 杨浦向养老服务群体张开怀抱

养老护理有门槛要技术

2006年，29岁的王怀红刚从纺织厂离职时，一没学历、二没技术。在延吉街道养老院，从新手小白到二级技师，从一线护理员到护理部主任，她将爱心、耐心与细心，都倾注在为老服务事业当中。

与王怀红个人成长同频的，是养老护理的职业化进程。目前，养老护理服务已从基础的生活照料，扩展到健康监测、慢病管理、心理疏导、康复辅助等领域，专业技术要求越来越高。

比如，对认知障碍老人的护理。在一些家庭中，家庭照护者往往由于缺乏专业知识，难以对老人进行有效照料。而在养老机构，具备专业知识的护理员却可以采

用情绪疗愈、运动激活、认知干预等多种方式，对认知障碍老人进行有效的早期干预。

职业技能加速迭代，也折射了养老护理人才的变迁。“早期的养老护理操作，借鉴于护士的医护流程，以生活照料和康复为主。经过一段时间的专门化发展，在为老服务方面细化了许多操作，比如喂饭、擦身、助浴、更换纸尿裤，以及对卧床老人预防褥疮等。”王程说。

近年来，随着市场规模扩大，养老护理技能加速迭代，更加注重服务的人文性与安全性。比如，养老技能的考核采用个案形式，护理员要围绕一个特定案例，制定个性化照护计划并实施。随着考核级别提升，案例可能涉及从高血压、糖尿病到精神问题、罕见病等各类情况，要求护理员掌握的知识越来越宽泛。比如，案例提示老人患有流感，“模拟人”可能随时咳一口痰吐在地上。由于痰液疑似传染物，护理员需要及时进行安全操作，并纠正老人的不良习惯。“简而言之，养老护理的专业门槛越来越高了。”王程说。

在上海，养老服务人才越来越受到认可。2022年，杨浦区社会福利院的养老护理员王程作为重点人才引进落户上海，成为在上海落户“001号”养老护理员。2025年，经杨浦区推荐，第二批5名养老服务人才成功落户，第三批6名养老服务人才也已完成落户。

从“001号”到“012号”，透过几位养老服务人员的讲述，可以看到一个新职业群体正在蓬勃壮大。



急需复合型养老服务人才

多元化、个性化的养老需求，呼唤一批复合型养老服务人才。在杨浦区社会福利院，培训部的社工罗鑫就主要从事“精神慰藉”工作。在她看来，老人不仅需要生活方面的照料，更需要在精神世界排遣孤独、跟上时代，寻找被需要的价值感。

因此，她利用业余时间考取了助理社工师，成为老年人精神需求的发现者。在她的带动下，平均年龄90多岁的爷爷奶奶们发抖音、编美篇、玩cosplay、跳女团舞，玩出越来越灿烂的退休生活。

一位沉默的老人，曾让她印象深刻。不久前，她策划了一期“轮椅上的舞者”活动，邀请院内轮椅老人学习跳舞并拍摄MV。首次收到邀请时，老人以“不会跳舞”为由拒绝了。然而排练中罗鑫偶然发现，当悠扬的旋律响起，这位老人悄悄在旁观看，脚尖跟随节拍轻轻点动。当罗鑫再次发出邀请，老人犹豫点头同意参加活动。

出乎意料的是，视频制作完成后，罗鑫通过老人子女的讲述得知，成片中仅有的5秒镜头，老人反反复复观看了几十遍。老人此前从没录过视频节目，没想到晚年在养老院中，又完成了一项“人生第一次”。



“老人不是不想参与，而是担心做不好。养老服务人员不仅要有专业技能，也要有一双发现的眼睛，挖掘老人的精神需求，让他们继续闪闪发光。”罗鑫说。

在上海市杨浦香樟和蕙会颐养院，后勤副主任彭文康2024年刚从集团地产板块调任而来。“选择养老，主要是看中行业的未来前景。”在他看来，行业未来最重要的前景，就在需求的多元化、个性化，呼唤一批复合型养老人才。

作为后勤副主任，彭文康在颐养院分管消防、维修、膳食、物业、保洁五个板块工作。除了了解不同领域知识外，还要求相当强的管理能力。具备理工专业背景的他，还非常关注人工智能技术可能为养老行业带来的变革，时常到科技养老厂商调研，沟通使用场景和具体需求。

（杨浦民政）