

走近助老陪诊师这一新兴职业  
本月起九个区启动陪诊服务试点,本报记者

# 陪的是耐心,诊的是专业度

本报记者 李一能 宋宁华 孙云实 实习生 齐媛博

上海市民政局于2月10日发布《上海市老年人助医陪诊服务试点方案》,宣布今年2月至7月,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。记者调查发现,各区已纷纷启动试点,从业务流程测试、标准制定、平台建设、技能培训等方面着手,为助老陪诊师这一新兴职业的正式登场做好准备、筑牢根基。

“到楼下,我要先在平台上拍照上传打卡。上楼后,问问老人血压怎么样,如果感觉血压高,要帮他测量一下,看看是否适合出门;如果血压正常,就检查一下医保卡等随身物品是否带齐。怕他会肚子饿低血糖,我还带了点小饼干……”陪诊师毛梁樱向记者说起自己刚完成的一单陪诊业务。

作为杨浦区首批128名持证上岗的陪诊师和杨浦区7名“上海市级金牌养老顾问”之一,毛梁樱对这个行业十分看好。她说:“我在社区居家养老服务中心工作,以前也经常碰到居委会干部或老人来求助,想让我们陪着去医院,有时还是紧急情况。虽然是义务陪同,但心里也难免担心,就怕老人出意外。现在有了第三方平台牵头,还给老人和陪诊师都购买了保险,陪诊起来就踏实多了。”

踏实、放心,是陪诊师和老人都愿意选择平台下单的主要原因。

如何才能成为一名陪诊师?很多人觉得,陪人看病很简单,只要能跑会聊就行,但事实并非如此。近日,虹口区首批养老服务陪诊师培训班在南湖职业技术学院开课。记者在开班现场看到,从授课内容看,一名合格的陪诊师除了要熟练掌握就医流程之外,还要学习心理学、法律伦理、沟通技巧、基础医学、急救知识、护理技能等。

学员魏海燕在进入养老行业前曾是一名护士,她表示参加培训除了想提升自身技能之外,更现实的动力就是希望增加收入。“持证意味着以后可以在市级官方平台接单,就像用打车软件,获取客源更容易,但对自己的要求也更高。”

浦东新区作为老年人助医陪诊服务首批试点区域之一,从去年开始,新区民政局就统筹多方资源,在全市率先打造“浦老惠”智慧陪诊平台,通过智能化手段助力老人解决“看病难”问题。

近日,浦兴路街道80岁的李阿姨,在“浦老惠”平台预约了陪诊师服务。记者跟随她和陪诊师来到东方医院。门诊大厅里人来人往,身着橙黄色工作服的陪诊师曹秋红忙着为李阿姨挂号。李阿姨患有血栓,行动不便,老伴身体状况欠佳,儿子又远在深圳,无法陪伴左右。挂号结束,曹秋红小心搀扶着李阿姨,轻声提醒“慢点走,注意脚下”,一起前往诊室。

等待检查间隙,记者与曹秋红交谈起来。曹秋红介绍,自己家住长岛路,去年底参加了陪诊师培训



陪诊师毛梁樱陪同老人就医  
毛梁樱会随身携带血氧仪、饼干等备用



## 接单陪诊

## 要比儿女更耐心

因。毛梁樱和另一名陪诊师陈斌都说,陪诊是一个复购率很高的服务项目,如果服务得好,老人会认准同一名陪诊师。不过,即使是常客,她们也会提出通过平台下单、接单,而不是私下交易,以确保双方的安全。

毛梁樱和陈斌反复提到的“平台”,就是杨浦区在全市率先成立的陪诊服务联盟。去年7月11日,杨浦区民政局会同上海市养老服务行业协会,在全市率先发布《陪诊师从业指南》和《陪诊服务规范》两项团体标准,并会同10家单位共同成立杨浦区陪诊服务联盟,形成集“市场服务、医疗资源、技能培训、金融扶持、行业指导”于一体的全周期发展链条。

商业化陪诊服务在上海早已有之,相关企业也有多家,承担杨

浦陪诊服务联盟运营的国融乐养公司已有几年的运营经验。不过,对比商业化运作,由民政部门和协会牵头的陪诊联盟显然更受市民信赖和欢迎。

去年11月,杨浦区首批128名学员参加培训,考核通过后获得了上海市养老服务和老龄产业协会、上海中侨职业技术大学联合颁发的“上海养老服务照护陪诊师”证书。持证陪诊师上岗后,市民可以通过“随申办”杨浦旗舰店的“养老E顾问”专区下单,初期还可享受优惠,国融乐养平台接单量当即攀升。目前,试点已走出杨浦,平台上的陪诊师总数已经超过600名,月均单量为七八十单,比过去翻了一番。

初期,民政部门和街道主要鼓励养老从业人员和灵活就业人员参加陪诊师培训,但事实上,这

个新兴行当颇受关注,不乏年轻人考证上岗。10天前,“杨浦民政”微信公众号发布老年人助医陪诊师培训班报名信息,阅读量直线上升,是其他推文的数倍甚至数十倍。

对于这样的热度,毛梁樱和陈斌不约而同地提到,陪诊是一个需要责任心、耐心和良心的岗位,“陪的是耐心,诊的是专业度”。比如,她们会提前去不熟悉的医院踩点,也会学习医学知识,这样接单时就可以作出初步判断,建议老人挂相应的科室,事后还可以向老人的子女详细转述医嘱。

从业务能力上说,曾在老家宁波当护士的毛梁樱转行可谓十分“丝滑”。但是,她也关注到,陪诊师的特殊身份不仅要求她们要细心关注老人喝水、上厕所等需求,还要比子女更耐心,比如有时候老人会急躁,甚至跟医生“抬杠”,陪诊师就要发挥“临时子女”的作用,成为医患之间的沟通桥梁。

## 技能培训

## 练就“十八般武艺”

魏海燕举例,有的老人就医时说不清自己在吃什么药,就需要陪诊师做好前期准备工作,对客户的病情与用药情况有大致了解,辅助老人顺利就医,而不仅仅是跑腿排队。“我预感这个行业以后会越来越‘卷’,所以现在就要打好基础。”

虹口区养老服务发展中心副主任俞虹告诉记者,虹口区老年人口占比近45%,高龄独居、纯老、行动不便的老年人日趋增多,“看病难”问题在老年群体中尤为突出。老年人在就医挂号、检查、取药等环节亟需专业协助。开班授课是

虹口区陪诊服务试点的首个举措,消息公布后,咨询电话一度被打爆,最终虹口民政部门选择让100名养老服务行业从业者成为首批学员,视情况扩大培训范围。

据介绍,虹口区在民政局的指导下,结合国家民政部居家和社区基本养老服务提升行动,依托虹口“百、千、万”老人陪诊计划等项目,培养超过100名持证陪诊师为1000名困难老人提供陪诊服务,协调上海市老年基金会虹口区代表投入20余万元专项资金,并将通过试点建立合理收费机制和特殊

困难群体兜底保障机制,结合老年群体消费能力,制定梯度收费标准,探索把陪诊服务纳入养老服务补贴范畴,优先为80岁以上高龄、独居、低保老人提供普惠性支持。

此外,为了增强持证陪诊师的实操能力,虹口区民政局协调上海市第四人民医院作为陪诊师实训基地,联合区内二、三甲医院和社区卫生中心形成陪诊服务联盟。“今后也会尝试协调市级优质医疗资源供陪诊师申请,形成分层、分类、分级服务体系。但在此之前,必须修炼好内功。”俞虹表示,培训课程将通过试点实践不断完善,继而形成一个能够“量产”优秀陪诊师的培训体系。

## 平台建设

## 100%满意率背后

并取得证书,利用空闲时间接单,“这是我接待的第二位患者”。

据了解,浦兴路街道长岛路居委会联合护仁养老公司推出便民医疗服务,采用“智慧平台+红色管家”创新模式,构建全方位就医服务闭环。长岛路社区社工唐红芳说,很多老人不会用手机,工作人员会帮忙预约,困难群体则会安排专车“点对点”接送。

李阿姨就是这一模式的受益者。在唐红芳的帮助下,李阿姨通过平台预约了陪诊师。就诊当天,她在陪诊师的陪同下,乘“红色管家”专车前往医院。

在“浦老惠”智慧陪诊平台“中枢神经”所在地,记者看到近30名工

作人员为老人提供24小时网上或电话服务。工作人员任嫣华说,平台为老人提供入住养老院、护工、助残、日托、适老化改造等服务,自去年开设陪诊服务以来,一直颇受老年人欢迎,已服务老人900多人次。

记者在手机上体验了一番,打开“浦老惠”微信小程序进入首页,即可看到标注着“热门”的“陪诊助医”服务,分为“陪同就医”和“专业陪诊”两类。平台相关负责人徐鸿燕告知,前者是养老院护工、社会人员等考出陪诊证书者提供服务,后者则是护士等专业人员提供服务,价格有所不同。用户可以根据自己需要就诊的时间、医院,在网上下单付费即可。

“每单服务我们都会做回访,目前满意率为100%。也有老人提出建议,比如服务时间不满4小时可否酌情减少费用、提前预约的时间能否缩短、是否可以提供包月或包年服务等。”任嫣华说。

事实上,智能平台够不够“聪明”,关键在于后台监管和运作。浦东新区民政局相关负责人介绍,民政局设立了陪诊助医服务准入准出机制,实现陪诊师资质审核通过后持证上岗,并通过第三方测评满意度,确保得分高的优先派单、得分低的少派单甚至不派单,形成良性竞争氛围。“随着业务量逐渐增大,平台将进一步整合市场资源,扩大服务企业范围,加强规范化培训,并采用评定星级陪诊师等方式,让老人获得更加安心、专业的陪诊服务。”



「浦老惠」智慧陪诊平台