

上海市普陀区民政局 上海市普陀区卫生健康委员会

普民联〔2025〕1号

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

各有关单位：

为扩大和优化养老服务供给，更好满足老年群体多元化、高品质养老服务需求，普陀区民政局、普陀区卫生健康委员会决定在本区开展老年人助医陪诊服务试点。现将试点方案印发给你们，请认真按照执行。

上海市普陀区民政局

上海市普陀区卫生健康委员会

2025年3月26日

普陀区老年人助医陪诊服务试点工作实施方案

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，根据《关于印发〈上海市老年人助医陪诊服务试点方案〉的通知》（沪民养老发〔2025〕2号）要求，结合普陀区实际情况，制定如下方案。

一、试点范围

在普陀区内开展试点，组织辖区内老年人助医陪诊机构开展助医陪诊服务。试点范围包括养老机构、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。

老年人助医陪诊服务，指陪同老年患者至医疗场所并协助接受医疗诊治的活动。

陪诊师，指经过一定时长的培训，取得专业资质，运用基本健康卫生和护理知识等相关技能，陪同并协助老年患者接受医疗诊治的人员。

二、工作目标

助医陪诊服务工作将纳入普陀区医养结合养老服务清单，是普陀区普惠颐养养老服务框架体系的一项重要内容。通过试点，在本区发展一批规范提供助医陪诊服务的养老服务机构和陪诊师队伍，探索形成符合本区实际的老年人助医陪诊服务流程、收费机制和监管举措，畅通助医陪诊服务渠道，推动本区老年人助

医陪诊服务规范发展。

三、工作任务

（一）稳步培育服务主体

鼓励本区范围养老服务机构拓展服务供给，开展助医陪诊服务。区民政局择优选取一批养老服务机构作为试点服务机构。对已经培训一定数量陪诊师（至少 1 名）、具备常态化专业服务能力的试点养老服务机构，区民政局应当主动向社会发布相关名单。

（二）建立专业陪诊队伍

试点期间，全区将培养不少于 100 名合格的陪诊师，为本区服务对象提供助医陪诊服务。鼓励本区养老服务机构的护理员、内设医疗机构护士，以及社区中的老龄专业社工、养老顾问等养老服务行业从业人员加入陪诊师队伍。

（三）夯实服务支撑基础

链接为老服务资源，通过数字化手段，为老年人提供陪诊服务。编制宣传资料，指导各街镇通过线上线下多种渠道开展社区宣传，扩大服务知晓度。

（四）搭建助医陪诊联盟

区民政局倡导各类服务主体结成服务联合体，通过整合“普惠颐养家园”服务力量，广泛动员养老服务机构、医疗机构、助行服务机构、金融机构、培训机构等单位，共建“普陀区普惠颐

养助医陪诊服务联盟”，以多元化陪诊需求为导向，广泛凝聚社会合力，共同打造老年人助医陪诊服务友好城区。

（五）探索建立服务机制

1. 建立沟通协调机制。区民政局、区卫健委和各医疗机构，要加强协同合作，协调本区内 1-2 家综合医疗机构为陪诊师提供实训场地；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，提供就医流程等方面的指引，为开展老年人助医陪诊服务增加便利。

鼓励陪诊师加强医疗机构智能导诊、云陪诊等功能的学习使用，主动熟悉院内就医流程和科室分布，为老年人提供更加流畅的陪诊服务。

2. 形成合理收费机制。区民政根据养老服务现有项目的实际收费情况、收费标准，结合本区老年群体的消费能力和消费意愿，指导养老服务机构建立合理的陪诊服务收费标准。

3. 探索对特殊困难老年人保障机制。将助医陪诊服务纳入本区养老服务补贴服务内容，为就诊困难的特殊困难老年人提供助医陪诊服务。鼓励结合本区福祉车出行服务助力老人就诊。

4. 建立风险防范机制。指导助医陪诊服务机构与老人或其监护人签订服务合同，与第三方机构合作应当签订相关合作协议，明确各方权责，鼓励养老服务机构通过引入责任保险、建立应急预案等方式，维护老年人合法权益，保障服务主体合法权益。

5. 探索服务支撑赋能。结合本区养老服务项目，助力陪诊服务开展。鼓励发挥社区志愿者作用，协助老年人申请陪诊服务。可依托“沪助养老时光汇”平台，支持经过陪诊师专业培训的青年志愿者和低龄老年人为高龄老年人提供力所能及的陪诊服务，形成互助养老的良好氛围。

6. 探索增值服务拓展。助医陪诊服务作为本区家庭照护床位的增值服务，通过信息共享、流程协同实现有效衔接。陪诊师协助老人就医，与家庭照护团队紧密配合，优化照护体验，有效提升家庭照护床位整体效能。

四、试点工作安排

（一）组织开展试点（2025 年 3 月至 7 月）

区民政局按照工作方案，组织开展试点工作，及时梳理分析工作推进难点并研究解决。

1. 2025 年 3 月底，完成待训人员招募；
2. 2025 年 3 月至 4 月，由开放大学统一进行培训，分批次完成陪诊师培训考核工作；
3. 2025 年 3 月至 7 月，开展助医陪诊服务宣传；
4. 2025 年 4 月至 7 月，开展助医陪诊服务。

（二）总结推广实施（2025 年底前）

总结经验和试点成效，分析改进措施，为进一步推广实施打好基础。

五、工作要求

（一）提高认识，加强组织领导。区民政局、区卫健委等相关部门高度重视老年人助医陪诊服务工作，加强组织领导，结合实际认真组织实施，全面推进辖区内养老服务机构开展助医陪诊服务，确保实现阶段性工作目标。

（二）多方联动，强化工作协同。结合方案要求，推动各养老服务机构、医疗机构、培训机构以及第三方专业力量多方联动，形成老年人助医陪诊服务快速发展的工作合力。在试点过程中积极总结典型经验，充分利用各类媒体平台开展宣传，营造良好氛围，引导社会力量参与老年人助医陪诊服务。

（三）及时总结，做好评估优化。区民政局会同区卫健委定期评估工作进展情况，及时发现问题并积极研究解决，推动建立健全老年人助医陪诊服务的长效机制。

本方案自发布之日起试行期一年。

上海市普陀区民政局办公室

2025 年 3 月 26 日印发

（共印 24 份）