

上海市民政局 上海市卫生健康委员会

沪民养老发〔2025〕2号

关于印发《上海市老年人助医陪诊服务 试点方案》的通知

各区民政局、卫生健康委，申康医院发展中心，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，上海市民政局、上海市卫生健康委员会决定在部分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。

上海市民政局

上海市卫生健康委员会

2025年1月22日

（此件主动公开）

上海市老年人助医陪诊服务试点方案

为实施积极应对人口老龄化国家战略，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《中共中央 国务院关于深化养老服务改革发展的意见》《关于进一步促进养老服务消费 提升老年人生活品质的若干措施》等规定，现就推进老年人助医陪诊服务试点工作，结合本市实际，制订如下方案。

一、试点范围

聚焦老年人陪同就医需求，在浦东、杨浦、松江、徐汇、长宁、普陀、静安、虹口、黄浦等区开展试点，组织养老服务机构开展助医陪诊服务。试点范围包括收住老年人的养老机构、长者照护之家，和具有一定数量陪诊师、具备常态化专业服务能力的专业性日托、居家养老服务组织等。

本方案所称的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。

本方案所称的陪诊师，指经过一定时长的培训，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、试点目标

通过试点，发展一批规范提供陪诊服务的养老服务机构和陪诊师队伍，探索形成老年人助医陪诊服务流程、收费机制和监管举措，

总结提炼相关工作规范标准，推动本市老年人陪诊服务规范发展。

三、试点任务

（一）夯实试点基础

1. 细化陪诊服务内容。试点区民政局针对辖区老年人多元化陪诊服务需求，指导各养老服务机构细化制订并完善陪诊服务内容，包括但不限于为失能或半失能等老年人赴医疗机构就医提供协助行动、陪同挂号、陪同检查、待办缴费取药、家属沟通、心理慰藉等服务。

2. 发展专业陪诊队伍。试点区民政局根据市民政局统一安排，在相关行业组织的支持下，组织培训机构、大专院校等开展陪诊师培训以及考核。积极发动养老服务机构的护理员、内设医疗机构护士，以及老龄专业社工、养老顾问等养老服务从业人员参与培训。试点阶段，各区应培养不少于 100 名经过培训合格的陪诊师。

3. 建立服务主体名录。鼓励养老服务机构拓展服务供给，开展社区助医陪诊服务。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）建立管理机制

4. 加强工作协同。试点区民政部门、卫健部门和各医疗机构要加强协同合作，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。

5. 形成合理收费机制。试点区民政局根据养老服务现有项目的实际收费情况、收费标准，结合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。

6. 探索对特殊困难老年人的保障机制。支持各试点区将专业陪诊服务纳入本市养老服务补贴服务内容，做好低保、低收入等困难老年人的兜底保障。鼓励各试点区、街镇结合购买服务等形式，为80岁以上高龄、独居等特定对象提供低偿、普惠的助医陪诊服务，以及通过社会公益慈善资源，为老年人助医陪诊服务提供一定资助。

7. 建立风险防范机制。开展陪诊服务的机构需和老年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。支持试点区民政局通过引入责任保险、建立应急预案等方式，维护老年人合法权益，保障服务主体合法利益。试点区民政局应通过组织开展陪诊服务质量监测，加强服务数据、服务质量评价的采集和分析运用，会同市场监管等部门探索建立投诉举报处置等工作机制，切实提高服务质量。

（三）完善服务保障

8. 深化支撑赋能。支持试点区结合现有各类养老服务信息平台载体（综合平台、网站、小程序、自助终端等），建设区级助医陪诊信息化服务或监管平台，科技赋能助医陪诊服务，并链接非急救转运等资源平台，有效打通供需对接堵点。

鼓励发挥社区志愿者作用，协助老年人申请陪诊服务。各试点区可依托“沪助养老时光汇”平台开展“医路相伴”项目，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，服务时间储入其在“沪助养老时光汇”中的个人账户，符合条件的老年人可兑换陪诊服务，形成互助养老的良好氛围。

9. 强化工作支持。在各区实践基础上，市民政局组织制订养老服务机构老年人陪诊工作指南和服务规范，推广应用《陪诊服务规范》《陪诊师从业技能要求》等团体标准，并制订相关地方标准。探索制订助医陪诊服务质量监测标准。

市民政局会同市卫健、人社等部门组织相关行业组织，围绕陪诊服务要求、服务流程、养老服务基础知识、医疗基础知识、医疗机构就诊流程、陪诊服务沟通等内容，编撰完善陪诊师培训课程及教材，编制考试大纲、题库和评价方案。推动将陪诊师纳入本市专项职业能力培训范围。

四、试点工作安排

（一）工作方案申报（2025年1月底前）。试点区民政部门会同卫健部门依据试点方案，结合本区陪诊服务工作基础情况，制订老年人助医陪诊工作方案并向市民政局报送。

（二）组织开展试点（2025年2月至7月）。试点区按照工作方案，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。

（三）总结推广实施（2025年底前）。市民政局会同市卫生健康委对试点情况进行整体评估，总结有效经验做法，制订全市面上实施文件，在全市推开。

五、工作要求

（一）提高认识，加强组织领导。试点区民政局要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拓展助医陪诊服务，确保实现阶段性工作目标。区卫生健康委、各医疗机构要加强与民政部门及其组织培训的陪诊师对接沟通，持续推进便利老年人就医服务举措。

（二）多方联动，强化工作协同。试点区要按照本方案要求，整合养老服务机构、医疗机构、大专院校、培训机构以及第三方专业力量等多方资源，形成推动老年人助医陪诊服务快速发展的工作合力。在试点过程中积极探索创新，总结典型经验，充分利用各类媒体平台，及时宣传陪诊服务工作动态，发挥示范引领作用。

（三）及时总结，做好评估优化。市、区民政部门会同卫生健康部门定期评估工作进展情况，认真总结，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。

上海市民政局办公室

2025年1月23日印发
