

上海市民政局
上海市卫生健康委员会
上海市人力资源和社会保障局
上海市消费者权益保护委员会

沪民养老发〔2026〕5号

上海市民政局等四部门关于印发《关于全面推进老年助医陪诊服务的方案》的通知

各区民政局、卫生健康委、人力资源社会保障局，消费者权益保护委员会：

为解决老年人就医陪同等方面的急难愁盼，积极应对人口老龄化，市民政局等部门制定《关于全面推进老年助医陪诊服务的方案》，现印发给你们，请遵照执行。

上海市民政局

上海市卫生健康委员会

上海市人力资源和社会保障局 上海市消费者权益保护委员会

2026年5月15日

(此件主动公开)

关于全面推进老年助医陪诊服务的方案

为实施积极应对人口老龄化国家战略，解决老年人就医陪同等方面的急难愁盼，不断完善上海养老服务体系，根据民政部等 24 部门《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》和《中共上海市委 上海市人民政府关于深化养老服务改革发展的实施意见》《上海市推动银发经济高质量发展若干政策措施》等规定，现就全面推进我市老年助医陪诊服务工作，制定如下方案。

一、工作目标

2026 年，各区因地制宜建立健全助医陪诊工作机制，搭建完善老年助医陪诊服务网络，发展一批老年陪诊服务机构，培训一批合格老年陪诊师；到 2030 年底，全市老年助医陪诊服务实现充分供给，得到规范化发展，服务质量全面提升。

二、明确老年助医陪诊服务内涵

老年助医陪诊服务是指陪诊服务机构安排陪诊师陪同老年人至医疗场所并协助接受医疗诊治的活动，服务内容包括为有需要的老年人赴医疗机构就医提供协助行动、陪同诊治、代办手续、医患沟通、心理慰藉、依医嘱用药提醒等服务。鼓励各区在老年助医陪诊服务内涵范围内，拓展服务内容。

鼓励老年陪诊服务机构积极链接爬楼机、非急救转运、福

社车等助行资源，帮助老年人解决出行问题，各区民政部门应当为老年陪诊服务机构链接助行资源提供支持。

三、发展老年陪诊服务机构

老年陪诊服务机构是指配备专业老年陪诊师队伍（一般不少于5名），具备为老年人提供常态化助医陪诊服务能力的机构，包括养老服务机构及其他以开展老年助医陪诊服务为主营业务的机构。

主营业务为老年助医陪诊服务的机构，参照《上海市养老服务机构登记与备案管理办法》的规定程序，向所在地的区民政部门备案为居家社区养老服务机构。

市、区民政部门应当通过线上线下多种渠道，主动向社会发布老年陪诊服务机构名单。

四、培养专业老年陪诊师队伍

老年陪诊师是指经过专业化培训，能够运用基本健康卫生和护理知识等相关技能，陪同并协助老年人接受医疗诊治的人员。

支持将老年助医陪诊纳入市人社局专项职业能力考核范围。各区民政部门应积极发动养老服务机构的护理员、内设医疗机构护士，以及老年社工、养老顾问等养老服务从业人员参加老年助医陪诊专项职业能力考核；鼓励具有护理、医疗、康复、医药、社工等专业背景或相关从业经历的人员参加老年助医陪诊专项职业能力考核，培养、壮大专业老年陪诊师队伍。

老年陪诊服务机构等应自行或委托辖区内医疗机构、专业培训机构等定期对老年陪诊师开展在岗培训，提升陪诊服务能力和水平；鼓励医疗机构为老年陪诊师熟悉正常就医流程、门诊科室分布等提供必要支持，保障医疗秩序平稳。

五、规范助医陪诊服务开展

老年陪诊服务机构应结合养老服务现有项目的实际收费情况、收费标准以及老年群体的消费能力和消费意愿合理确定收费标准，并应当在服务场所醒目位置对服务内容、收费项目和标准以及投诉电话等服务信息进行公示。

老年陪诊服务机构应在服务前与老年人或其监护人签订服务合同，明确各方权责。鼓励老年陪诊服务机构为老年陪诊师和老年人购买相关保险，保障双方在陪诊就医过程中的权益。积极应用《陪诊服务规范》《陪诊师从业技能要求》等团体标准开展服务。

老年陪诊师在服务开始前应主动了解老年人的基本病情并开展风险评估，确定服务方案，提醒做好就诊前准备；陪诊过程中，应当遵守医疗机构的管理规定，合规开展协助预检挂号、陪同候诊应诊检查、协助缴费取药等服务，协助老年人与医生沟通，转达医嘱及有关注意事项；陪诊服务结束后可拓展按医嘱用药提醒等服务。

六、严格老年陪诊服务机构管理

老年陪诊服务机构应当按照有关规定和要求建立管理制

度，明确服务提供规范、服务质量控制规范、运行管理规范、投诉建议处理机制；陪诊服务全过程应当保护老年人个人信息，尤其是个人敏感信息和隐私。鼓励老年陪诊服务机构加入相关行业组织或成立行业联合组织，开展自我服务和管理。

严禁老年陪诊服务机构及老年陪诊师借陪诊名号开展违规加号、贩卖号源等超出老年助医陪诊服务范围的行为；对于不当获利和影响正常医疗秩序的，将依法依规予以处理。医疗机构及其医务人员要对假借陪诊、实为“号贩子”“黄牛”的行为加强甄别和防范，严禁参与和谋取不当利益，保障医疗秩序平稳。

七、健全服务保障机制

支持各区将老年助医陪诊服务纳入我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。鼓励各区、各街镇以购买服务等形式为高龄、独居等特定对象提供普惠的助医陪诊服务，或者通过社会公益慈善资源，为经济困难的特殊困难老年人给予陪诊服务资助。

符合条件的老年陪诊服务机构可以按照规定享受由政府购买养老服务机构综合责任保险等支持政策，各区民政部门应发动机构积极参保，健全风险承担机制，维护陪诊的老年人以及老年陪诊师、服务机构的合法权益。

八、健全监督管理机制

区民政局、卫健委要加强工作协调，区民政部门加强对服

务数据、服务质量评价的采集和分析运用，会同卫生健康等部门处置投诉举报、纠纷调解，切实提高服务质量。各级消保委依法开展对老年助医陪诊服务的社会监督，根据消费者的请求，受理、调处消费争议。

相关行业组织发挥行业自律作用，加强对会员单位的管理，探索制定行业管理标准；在市民政局指导下研究制定我市助医陪诊服务合同示范文本并推广使用；对通过专项职业能力考核的老年陪诊师发放陪诊师身份牌，支持其挂牌上岗；处理相关投诉举报，建立纠纷调解机制。

九、加强信息化赋能和宣传推广

鼓励各区民政部门依托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），建设助医陪诊信息化服务或监管平台，对接辖区内老年陪诊服务机构，科技赋能助医陪诊服务。

各区民政部门、卫健部门要利用综合为老服务中心、老年助餐服务场所、家门口养老服务站、日间照料中心等各类社区养老服务设施、社区卫生服务中心等场所，发动养老顾问、社区志愿者等基层力量，积极开展线下宣传，为有需要的老年人链接陪诊服务资源。充分利用各类媒体平台，及时宣传陪诊服务工作动态。

十、加强分工协作

市民政局统筹做好老年助医陪诊服务工作，建立健全老年

陪诊服务机构建设与服务相关标准，会同人社部门推动将老年助医陪诊纳入专项职业能力考核；各区民政部门要会同区卫健等部门，整合辖区内养老服务机构、医疗机构、培训机构以及专业力量等资源，强化对接沟通和培训指导，全面推进老年助医陪诊服务工作。

本方案自 2026 年 7 月 1 日起实施。