

患者的“临时家人” 陪诊师职业化如何破冰?

记者跟随采访 走进持证陪诊师的一天

□ 首席记者 陈颖婷

“徐阿婆，有小金在，你什么都不用担心。”在上海的一家医院里，陪诊师金仲凯一边轻声安抚着即将手术的徐阿婆。这样的场景，对于金仲凯来说，已经是日常工作的一部分。近年来，随着我国老龄化的不断加深，新兴职业“陪诊师”成为了患者的“临时家人”，承担着预约挂号、陪同就医、提供心理护理，以及在患者突发疾病时实施急救护理等多方面的重任。今年全市首批由上海开放大学与上海市养老服务行业协会共同颁发的“上海养老服务陪诊师”证书的 575 名学员已持证上岗。这些持证上岗的陪诊师是如何担起“临时家人”的重任？日前，记者跟随陪诊师金仲凯进行了采访。在采访中，记者了解到，陪诊师职业化成为了行业需求，目前市民政局正在研究规范陪诊服务的试点文件，探索为陪诊师职业化进行顶层设计。

◀ 天气寒冷，金仲凯接老人出院时细心地为老人披上了被子 本版摄影 记者 王湧

成手术签字等手续。

对于即将到来的手术，徐阿婆还是有些担忧，金仲凯拉着老人苍白的手，安抚道：“有小金在，你什么都不用担心，我都会帮你搞定的，你现在就是要多吃点，把身体养好。”金仲凯说，作为一名陪诊师，不仅要为老人提供身体上的帮助，更要给予他们心理上的关怀。

“陪诊师最重要的是责任心”

“这种预约的陪诊服务还是比较简单，我们还有很多紧急状况需要处置。”金仲凯告诉记者，他的手机常常在晚上响起。在长白新村街道综合为老服务中心，金仲凯既负责助餐、照护等工作，又热心参与社区公益，他的微信通讯录里，存满了周边老人的联系方式。

就在采访的前一晚，他辗转于江湾医院和安图医院处理了两个紧急的陪诊服务。“一个是老人急性阑尾炎，需要马上开刀，但子女都不在上海。”金仲凯马不停蹄找到医生，安排手术。而另一个病例，则是老人头疼得厉害，找到金仲凯求助，他迅速赶到，一边安抚老人，一边熟练地为他办理急诊手续。经过一系列检查，老人被确诊为脑出血，小脑大面积脑梗。医生感慨地说：“要是再晚一点来，可能就危及生命了。”

金仲凯陪在老人身边，一直等到家属赶来，才默默地离开医院。

“陪诊师的工作并不像很多人想象得那么简单，我们并不只是陪着挂个号、取个药，更多的时候我们要承担起‘临时家人’的监护职责。”作为上海首批持证上岗的陪诊师，金仲凯坦言陪诊师的工作并不轻松。他告诉记者，陪诊师的培训内容涉及跨学科跨领域的专业技能，不仅需要熟悉陪诊服务基本流程、医疗就诊流程及注意事项，还要懂得老年人心理护理及陪诊沟通，并兼顾职业道德与职业技能。同时，还需要承受较大的心理压力和工作强度。

“我觉得陪诊师最主要还是要有责任心。”金仲凯说，陪诊师的工作压力很大，但每当看到老人们因为自己的陪伴而安心、放心，他就觉得所有的付出都是值得的。

在长白新村街道综合为老服务中心，金仲凯和他的同事们组成了一支

“陪诊天团”。他们随时待命，为社区老人提供全方位的陪诊服务。

“我们陪诊师团队就像是一群守护者，时刻关注着老人们的健康状况。”金仲凯说，“我们的目标就是让每一位老人在就医路上都能感受到专业、及时的关怀与支持。”

陪诊师的职业化之路在何方？

说起陪诊师的职业规划，金仲凯希望，这个行业能够纳入监管，踏上职业化的道路。

他的想法与市人大代表吕奕昊不谋而合。吕奕昊在社区走访中发现，老人就医有着三大困难：行动能力不足、家庭陪伴缺位以及数字鸿沟障碍，因而陪诊师的出现大大满足了老人的就医需求。

但他也坦言：“目前，市场已存在各种陪诊服务，可是由于缺乏行业规范和有效监管，致使市场存在从业门槛低、人员背景复杂、未受过专业培训等问题，价格欺诈、医托、推销产品等侵害老年人权益的不法行为时有发生。”因此，在他看来，需要政府和协会进行顶层设计和业务指导，使陪诊行业走上规范化的发展道路。

吕奕昊建议，出台区级政策，为制度建设探索路径。同时，形成培训机制，鼓励陪诊服务需求较为集中的城区，与市养老服务 and 老龄产业协会等有关单位、组织合作，开设陪诊服务人才培训班，加快培养一支有专业、有爱心、有责任的区级陪诊师人才队伍。

吕奕昊表示，可参考长护险模式，针对陪诊服务设立特殊类型保险，探索实现个人医保账户直接购买。

同时，立足全市整体情况，加强老年陪诊服务领域的政策法规供给，适时推动地方立法和政策出台，实现规则统一。探索纳入国家职业大典和“十五五”规划。

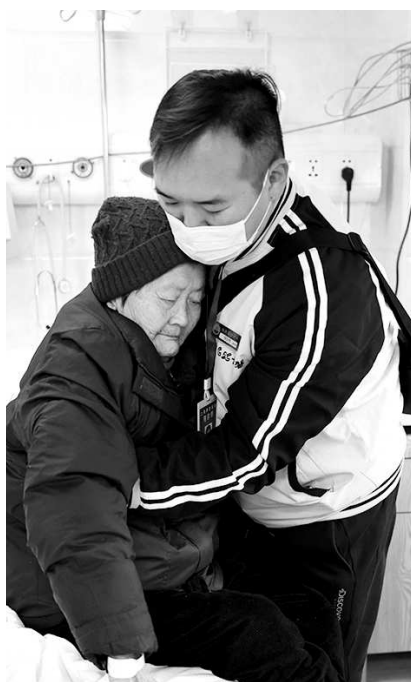
市民政局正在研究规范陪诊服务的试点文件

记者了解到，作为老年人口总数长期位于全市前列的区，杨浦区的陪诊服务市场正处于先行先试、快速发育的阶段，并诞生了首支由政府主导的陪诊师“正规军”。预计到 2025 年底，杨浦全

区累计持有上海市养老服务和老龄产业协会颁发的“上海养老服务陪诊师”证书的陪诊师将不少于 300 人。

对于陪诊师和代表们出台市级层面顶层设计的呼声，市民政局近日表示，正在研究制订促进和规范老年群体陪诊服务的试点文件，并计划在总结试点有效做法的基础上，进一步指导各区在养老服务机构全面推进助医陪诊服务。市民政局将会同卫健、人社等部门，研究制订包括但不限于行业服务标准、从业资格标准及服务监管等环节的相关标准。其中，市民政局将积极推动将养老协会牵头制定的两项陪诊服务团体标准上升为地方标准，填补国内陪诊领域的空白。

针对代表提出的形成培训机制，让区级队伍加快成型的建议，市民政局将会同市卫健、人社等部门组织相关行业编撰完善培训课程及教材，指导各区民政局发动大专院校、培训机构开展专业陪诊师培训，并积极发动养老服务机构养老护理员、养老顾问、老年社工等养老服务从业人员参与培训，发展专业陪诊队伍。此外，市民政局将依托“沪助养老时光汇”开展“医路相伴”项目，鼓励和支持经过陪诊师专业培训的低龄老年人为高龄老年人提供陪诊服务，形成互助养老的良好氛围。



金仲凯抱老人下床准备出院



现场直击：争分夺秒的陪诊之路

12 月 16 日上午 9 点多，在长馨养老院内，陪诊师金仲凯已经和同事们忙开了。他马上去医院为一位老人办理出院，并送往养老院。“老太太已经 85 岁了，这次因为脑出血住院，所以出行有点不方便。”考虑到老人年弱体衰，在配备了常用的急救医疗包之外，他还特地准备了一辆轮椅。

9 点 30 分，金仲凯已经到达了医院。付费、取药、拿出院小结……短短 5 分钟，金仲凯做得有条不紊。之后，他又找到主治医生，了解老人的病情和出院注意事项。他仔细记录下老人用药事项，“这个很重要，我要和养老院的医生进行交接。”他告诉记者。

然而到了老人的病房，金仲凯的节奏却慢了下来。他来到老人的床前，轻声安抚老人：“张阿婆，我们今天要出院了哦，你女儿他们有点事，我先来接你出院。”看到老人衣衫单薄，他立刻找来被子，“这两天天气很冷，老人外出还是要注意保暖，不能刺激到血管。”金仲凯小心翼翼地扶起老人，新问题又出现了：病床旁的过道太狭窄，轮椅推不进去。“没事，我把阿婆抱到轮椅上。”金仲凯轻轻抱起老人，小心地将她放到轮椅上，并为老人盖上了被子。

将老人送到养老院，并与医生作了交接后，金仲凯连水也没顾得上喝一口，又匆匆出门了。他得为 80 多岁的徐阿婆签署手术同意书。徐阿婆疑似患上了肠癌，需要做手术，但徐阿婆的女儿无法亲自来照料。“我女儿身体比我还糟糕，还好有小金在身边。”徐阿婆说，女儿委托金仲凯成为“临时家人”，完