福田区卫生健康局关于深圳市福田区第八届

人民代表大会第五次会议第20250223号

建议的答复

尊敬的孙旌皓等代表：

您提出的《关于推动老年病患就诊陪诊服务在福田区先行先试的建议》已收悉，非常感谢您对我区老年病患就诊陪诊服务的关心与支持，我局现将建议有关办理情况汇报如下：

一、工作开展情况

（一）完善志愿陪诊服务体系构建。指导辖区内主要医院设立志愿服务队伍，常态化开展包括导诊、助老、陪伴检查、必要时陪诊等在内的志愿服务活动。中山大学附属第八医院（深圳福田）正探索与高校、社区展开合作，开拓志愿者来源渠道，充实志愿陪诊力量。

（二）着力提升“主动服务”意识。引导医疗机构在门诊区域设立“一站式”服务中心、志愿者服务站点等关键“哨点”，加强医院窗口科室工作人员、社工以及志愿者的协同联动，推动社工、志愿服务深度融入医疗服务体系，为老年病患群体主动提供贴心、周到的服务。

（三）深入推进智慧就医服务普及与服务流程优化。积极支持医疗机构配置人工智能陪诊机器人，为有需求的患者提供导诊指引服务；深化预约诊疗、移动支付、报告查询等线上服务的全域覆盖，高效简化非诊疗环节流程，同步助力家属远程便捷操作；大力推动医院开展药品配送服务，切实降低患者在院内滞留时间，有效减少对全程陪伴的依赖。

（四）加强沟通与提升监管效能。明确医院对院内发生的“医托”“黄牛”等行为负有监督责任，如发现扰乱秩序、侵犯患者权益等行为应及时制止并上报。建立便捷的患者投诉反馈渠道，及时处理患者诉求。

（五）完善特殊群体关爱措施。持续推进家庭医生签约服务，建立家庭病床，鼓励签约团队为确有需要的重点人群（如高龄、失能老人）提供上门巡诊、用药指导及协助转诊等服务；会同民政局、区老年保健中心召开特殊困难老年人能力评估工作对接会，开展特殊困难老年人日常探访关爱，累计为超2万人次特殊困难老年人开展探访关爱服务逾2.9万次，持续开展特殊困难老年人的必要协助就医服务。

（六）加大老年友善医院建设力度。指导各医院配备符合规范的适老化、无障碍设施设备，包括无障碍通道/坡道、语音提示系统、大字版标识标牌、低位服务台等。同时要求各医院设立“老年人服务窗口”、提供轮椅租借、安排专人协助使用自助设备等，为行动不便或智能技术使用困难的患者提供基础性帮助。

（七）推进居家照护服务设施建设。目前，全区建成养老机构20个、老龄化社区长者服务站点82个、居家社区养老服务驿站309个、长者饭堂48个，养老设施实现全区十个街道长者服务中心覆盖率100%，老年人居家适老化改造超5000户，智能居家适老化改造消费提升专项活动惠及超5300户。

二、下一步计划

目前系统化、规范化、可持续的陪诊服务体系建设尚存诸多挑战。如服务供给单一、陪诊人员服务标准不完善、服务定价与监管机制不健全、潜在风险责任界定困难、人工智能陪诊技术不成熟等问题亟待解决。针对这些难点，结合您的宝贵建议，我局下一步将重点推进以下工作：

（一）探索多元化供给创新模式

一是壮大志愿者力量，深化与团委、高校、社会公益组织的合作，扩充和稳定医院志愿服务队伍中的“专业陪诊”模块。同时完善志愿者招募、培训（涵盖基础医疗知识、沟通技巧、应急处理、隐私保护等内容）、管理和激励机制，提升志愿陪诊服务质量。二是鼓励医院加大人工智能陪诊机器人功能的研发力度，结合实际陪诊场景需求，优化机器人的语音识别、语义理解和智能应答能力，使其能更好地协助患者进行预约挂号、引导就诊、解答常见医疗问题等。同时根据患者和医护人员的使用意见不断改进和升级机器人的功能，提高其在陪诊服务中的实用性和可靠性。三是探索提供“公益+有偿”相结合陪诊服务，在提供公益性陪诊服务基础上，探索选取信息化基础好、管理规范的区属医院引入规范第三方机构合作模式，作为有偿陪诊服务试点单位，为患者提供更加丰富多样的陪诊服务选择，满足不同患者群体的需求。

（二）聚焦关键环节，提升服务质量与安全

一是推动标准制定，探讨研究制定区域性的《医院陪诊服务规范》标准，明确服务内容（如协助预约挂号、陪同就诊检查、记录医嘱、取药等）、服务流程、质量要求以及禁止行为（如代做医疗决策、推销药品保健品等）。二是加强畅通服务对接，指导医院在门诊服务中心等场所，为规范陪诊公益组织/服务机构提供必要的信息对接便利（如就诊流程指引、科室位置等），举办与陪诊服务相关的培训活动，提高陪诊人员的专业能力和服务质量。三是加强对医院内部的监督管理，确保医院对院内出现的“医托”“黄牛”等不法行为负起应有的监督责任。

（三）加强宣传引导，培育健康市场

通过官方渠道、医院公告等多种形式，向公众普及规范的陪诊服务模式、获取途径、选择注意事项等内容，提高公众认知度，倡导社会对陪诊服务价值的认可，营造尊老助残的良好社会氛围。

（四）强化联动机制，汇聚工作合力

主动与医疗保险、民政部门、街道办事处及社区居委会协同联动，构建紧密高效的对接机制。强化与相关部门的沟通协作效能，充分整合社会资源，持续完善陪诊服务体系建设。

衷心感谢您对我区卫生健康事业的深切关怀与大力支持。期待您为我们提出更多富有建设性的意见和建议，您的声音是我们改进工作的重要动力。我们相信，在各方共同努力下，规范、便捷、有温度的陪诊服务将逐步成为我区医疗服务体系的有益补充，切实提升人民群众就医获得感、幸福感、安全感。

福田区卫生健康局

2025年6月19日