

■本报记者
唐闻佳

昨天中午12点多,陈丽珍、郭美珍快速消灭掉午饭,就相约赶到社工部集合。她们有个共同的身份:上海市第六人民医院的陪诊志愿者。

工作日程表显示,下午1点多,住在周边社区的87岁独居老人罗奶奶要来复诊。

陈丽珍、郭美珍决定吸取上一回陪老人看病的“教训”,给这位性格好强、患有帕金森的老太太预约一把轮椅,减少就诊路上的风险。

眼看时间要到了,她俩一路快走,在市六医院西大门口,顺利地从居委工作人员手里“接过”罗奶奶。又一次陪诊服务开始了。

帮忙预约挂号、排队缴费、拿检查报告、陪入医生诊室问诊……在上海,一些大型三甲医院正与部分周边社区达成合作,试点陪诊志愿者服务,一些独居老人成了这一服务的首批“尝鲜者”。

独居老人为看病犯难,谁来搭把手?

“我几十年没来大医院看过病了,平时就到社区医院配药。就是最近一趟去配药突然头晕,我一下子慌了。”第二次陪罗奶奶看病,郭美珍和陈丽珍发现,老人的话明显多了,和她们更熟络了。

罗奶奶这次是拍完核磁来医院神经内科复诊的。郭美珍、陈丽珍推着老人穿过医院小花园,经医技楼电梯直接上四楼,从空中连廊走到门诊四楼,再经电梯上到五楼神经内科门诊区域。这是两人精心设计的最佳路线——快速穿行,一路还能推轮椅。

独居老人有优先照顾门诊。10分钟不到,罗奶奶就进入了神经内科陈静卿医生的诊室。陈静卿医生一边读片,一边安慰老人,“目前看没有器质上的大问题,血压也正常,应该就是这个岁数一过性的脑供血不足,注意休息……”听了医生的话,罗奶奶安心下来。

罗奶奶敢于踏入这样人流繁忙的大型医院,还源于几天前的一通求助电话。

4月7日,田林街道居委接到罗奶奶打来的求助电话。老人患有帕金森多年,由于老伴已去世,两个子女一个在日本、一个在美国工作,老人突然头晕后,看病成了难事。

接到求助,居委第一时间联系附近的上海市第六人民医院。

“我们来安排。”当天,市六医院就

市六医院等沪上大型医院试点陪诊志愿服务,独居老人首批“尝鲜”

“活地图”陪诊,纾解老人就医急难愁



①独居老人在志愿者陪同下挂号、缴费、进入诊室问诊。②③没有陪诊任务时,志愿者们回归门诊区域服务患者。

均本报记者 唐闻佳 摄 制图:张继

派出陈丽珍、郭美珍“接应”居委护送来的罗奶奶。

挂号、缴费,陪老人在就诊室里向医生讲述病情……陈丽珍、郭美珍陪伴罗奶奶完成所有问诊流程,走出诊室又把医嘱向罗奶奶重点提醒一番,就像两个女儿在叮嘱自己的母亲。

在志愿者陪伴下,罗奶奶先后来到五官科、神经内科两个科室,做了六项检查,全程不到两小时。最后,老人重新“交接”给在医院门口等候的居委工作人员。

智能设备多了,老人更怕看病了怎么办?

“面对疾病,独居老人要出门就医,常常因身体不便而感到无助,而当他们踏进医院后,一系列的就医流程、现代化的智慧医疗设备,都会使他们手足无措。”陈丽珍坦言,自己陪老人看过一次病,才真正体会到老年人的看病之难。

很大程度上,这是人的身体老化后带来的行动慢、反应慢。而如此之“慢”,又与当下大型医院的快节奏形成强烈反差。也正因此,不少老人会对看病这件事产生畏惧,能拖则拖。

近年来,为缓解人工窗口的压力、尽快疏散人流,一排排智能自助挂号、缴费、检查检验报告查阅机器设备摆进了医院的各楼层、各角落。按照郭美珍的观察,虽然医院信息化、智慧化程度越来越高,但在面对这些陌生的智能设备时,很多老人面露难色。“医院希望依靠智能设备提高运转效率,但无形间增加了老人的就医难。”

对一些老人而言,看病的另一难在于医院太大。在陈丽珍、郭美珍的陪同下,罗奶奶这次走的都是“最优路线”。这多亏了她们多年在这家医院担任志愿者练就的基本功——路线熟。

陈丽珍、郭美珍平日都是六院的门诊志愿者,穿着绿马甲在门诊各楼层帮助患者,堪称“活地图”。

“医院的楼越来越多、越盖越高,分科也越来越细,以前就一个内科,现在在内分泌科、心内科、肾内科、消化内科等,分布在不同楼层,还有各种检查检验项目,不常来医院看病的人,容易感觉头头转。有些房间调整了位置,其他学科的医生也未必都晓得。”陈丽珍在六院当志愿者快10年了,她习惯在休息时间自己在医院里走走,认识一个个科室、检查检验房间,以便给患者更好地

指路。

没有陪诊任务时,陈丽珍、郭美珍和一群志愿者都在门诊服务,六院门诊大楼多个楼层设有“雷锋岗”,是他们的服务阵地。“病人真的会不停来问,什么科室怎么走、厕所在哪、哪里有水喝……我们上指、下指、左指、右指,跟交通警一样。”陈丽珍笑着说,每次上岗会带一个大保温杯,但有时一个半天的班头顾不上喝一口水。

充当“临时家人”,为老人送上心灵抚慰

在门诊久了,陈丽珍看着病人的候诊号码,还能大致估算排队等候时间。“你到了这个楼层,找个地方大概休息20分钟,再去窗口看看,差不多就轮到。”有病病人问诊结束,还会特意找到她表示感谢,“真跟你说的一样,怎么算得这么准!”

陈丽珍则说,自己当志愿者久了,大致知道一些检查、问诊项目的速度,提前给患者心理预期。“他们踩着点去,会感觉自己很幸运,觉得‘算得很准’;而如果是干等,有些病人就会觉得自己很倒霉。等待时间是一样,心态却完全

不同。”陈丽珍退休前从事心理咨询服务,退休后,她经人介绍进入六院骨科病房当志愿者,开展心理安抚,之后进入门诊服务。如今,她不仅把心理咨询的功底带入门诊志愿者服务,而且注入独居老人陪诊项目中。

“很多高龄独居老人不仅承受着身体上的病痛,还可能伴随着内心的孤独、苦闷。”陈丽珍很清楚,在陪诊的过程中,和老人讲话、拉拉家常,甚至听他们发发牢骚,都有助于为这些长期独居的老人缓解就医路上的精神负担,为他们打开一道情绪阀门。

在候诊时,很多老人会谈起他们的陈年往事,当兵、工作、出门远行……长长的人生有讲不完的故事。对提供陪诊服务的志愿者而言,张开一双倾听的耳朵,充当“临时家人”,给予老人的不仅是看病层面的帮助,更是心灵上的抚慰。

院方相关负责人介绍,在挑选陪诊项目志愿者时,医院往往会特别关注几点:首先,志愿者最好在医院工作10年以上,不仅熟悉地形和医院基本情况,且是个热衷公益、自带能量的暖心人。第二,会说上海话,因为需要陪诊的老人大多是本地人,沪语交流更能贴近老人的需求,拉近与老人的距离。

谈及陪诊这项志愿者服务,陈丽珍、郭美珍异口同声:“我们做得很开心,因为感觉自己还很有用,能帮助他人。”

今年,郭美珍66岁,陈丽珍74岁。两人都住在六院附近,

一周三到四天步行到六院“上班”。她们采取“接单”制,没有陪诊任务时,这群门诊志愿者就在医院门诊的各“雷锋岗”服务。

陪诊服务公益先行,为有困难的老人托个底

记者在采访中获悉,六院的陪诊服务始于2022年。彼时,医院与周边一些社区对接,试点推出“银悦六院”独居老人陪诊志愿服务项目,专为就医有困难的独居老人提供全程陪诊志愿服务。

“有需求的患者可通过居委或电话预约就医陪诊志愿服务。接到预约需求后,由89名志愿者组成的服务队,会配合社区为老人提供陪诊。”上海市第六人民医院副院长狄建忠介绍,“银悦六院”项目是市六医院打造老年友善医院的一项重要举措,未来还将整合更多社会爱心资源,持续解决老人就医之急。

事实上,与六院这项公益志愿服务相对,社会上的陪诊服务也在兴起,由此还催生了一个新职业——社会陪诊师。他们为患者排队挂号、帮忙拿药取报告、陪伴看病……陪诊费用一般以半天4小时、全天8小时计算,收费200~500元不等。

那么,谁会为陪诊服务买单?据不完全统计,在一些电商平台上,提供陪诊服务的店铺超过500家,生意好的店铺月销上千单,顶端的陪诊师月入过万。陪诊的服务对象多为老人、残障人士等特殊人群。而在网上“下单”的往往是年轻人,他们帮父母远程订购所需服务,请人充当“临时家属”。

也有报告预计,陪诊服务在未来十年会在年轻群体中兴起。

对于这一新兴服务,多家医院人士向记者表示,且不论到底多少人会从“看热闹围观”到真正“为陪诊买单”,现阶段社会化陪诊服务还有就医安全、责任界定、维权难等边界问题需要厘清。

记者从六院获悉,目前陪诊服务也仅在与社区对接的独居老人中试点,不论市场化的服务如何发展,当务之急是让公益志愿服务先行,为就医确有困难的独居老人托个底。

正如罗奶奶所说,她最近一次去大医院看病是因为耳石症,那还是几年前,她惊动了邻居陪诊。“现在,我的邻居也都80多岁了。我认识的人都老了,还好这次有志愿者,我敢看病了。”

上海实现小学生校内课后服务全覆盖并向义务教育阶段延伸

“申时校园”为学生个性发展做“加法”

新时代 新征程 新伟业
走近上海民心工程

■本报记者 王星

下午四点半,黄浦区回民小学不大的校园里,一派热闹景象。完成了作业的孩子,在校园的各个角落,开启“430快乐社团”。操场上,四年级学生兴高采烈地舞龙舞狮;音乐教室内,三年级学生和着节拍挥动鼓槌;茶艺室里,一年级学生听老师讲解我国各个民族不同的茶文化……

作为上海的一项民心工程,小学生校内课后服务工程如今已进入全面推行的第三年。作业辅导、兴趣拓展、爱心看护——“三段式”的课后服务不仅破解了很多家长的“三点半接送难题”,更是通过“5+2”(每周5天、每天不少于2小时)的形式,让同学们在课后找到更多兴趣所在的同时,探索创新学习的新时空。据统计,沪上家长对这项民心工程的满意度超过90%。

因地制宜,传统文化浸润课后服务

每天的15:00-17:00,是传统十二时辰中的申时,随着“双减”落地,“申时校园”也成为沪上中小学校里最热闹的时刻。

地处豫园老城厢的黄浦区回民小学,只有11个班、236名学生。可其中不仅有30多个少数民族学生,还有超过六成的生源来自外省市。面对这一情形,如何让学校的“430快乐社团”满足不同学生的“胃口”?

校长杨洁慧选择以传统文化为突破口。充分利用近水楼台的优势,学校积极挖掘周边城隍庙非遗公益项目的资源,近年来先后开发、引进了茶艺、舞龙舞狮、踩高跷、绒绣、掐丝珐琅、面塑等30多个特色课程项目,让每个学生都能在课后两小时参加自己最感兴趣的活动的。

同样是打鼓,回民小学的“咚咚鼓



长宁区绿苑小学和社区联手打造“跨学科项目化学习课程表”,让学生走出校园,到社区里上自然课。(受访者供图)

韵”社团就在中国鼓的基础上,加入各民族不同的鼓种,还会不定期邀请相关非遗艺人进校表演、开讲座,让学生不仅有技艺上的提升,还能感受到各民族不同文化的浸润,帮助他们从小铸牢中华民族共同体意识。

作为一所围棋特色学校,浦东新区上南二村小学的课后服务中,最近又多了一堂颇受孩子们欢迎的围棋文化课。孩子们通过学习围棋历史,了解围棋的起源、围棋外交,以及历史上与围棋有关的人物或高光时刻,诵读有关围棋的诗词,感受古今名人笔下的棋枰、棋品,体会“胜固欣然,败亦可喜”的人生哲理。生动的小故事、趣味的小游戏以及充满挑战的“棋”思妙想进一步激发了孩子们对围棋的浓厚兴趣。

愿留尽留,参与学生数不断攀升

2021年下半年起,上海的课后服务从小学向整个义务教育阶段延伸。目前,全市小学和初中学校均已实现

“5+2”“作业辅导+素质活动”相结合的课后服务全覆盖,学生愿留尽留全覆盖,参加学生数已超过133万人。

在地处上海市郊的金山区张堰小学,“三段式”课后服务如今有了因地制宜的延伸。原来,考虑到学校有半数以上的家长都是外来务工人员,工作时间相对较长,不少家长会早早把孩子送到学校,学校就根据这些学生的到校时间提前开门,还专门安排了体育老师,带领他们参加体育锻炼。

本学期以来,张堰小学参加课后服务的学生人数节节攀升。不仅作业辅导和兴趣课程的参与率达到了100%,就连最后一档爱心晚看护的参与人数,也从上学期的10多人增加到如今的30多人。

张堰小学校长施慧丽介绍,在帮助每个孩子尽力完成当天作业之余,为了让他们能有更好的课后体验,学校除了开设更多兴趣拓展类课程,还和附近的中侨职业技术大学经济管理学院结对,邀请该校大学生作为“志愿导师”加入到课后服务中来。经过

一段时间的培训和磨合,如今孩子们和不少大学生导师成了无话不说的好朋友。

打破围墙,拓展校外课后育人空间

在推进课后服务的过程中,不少沪上教育工作者积极思考如何利用好“5+2”这段黄金时间,在帮助学生培养兴趣和专长的同时,为素质教育和学生的个性发展做更多“加法”。

上海师范大学附属奉贤实验小学校长何超英最近没少往一街之隔的上海师范大学奉贤校区跑。在她的积极争取下,本学期学校的课后服务中再添一档重磅课程“仰望星空”。

“仰望星空”课程的师资队伍非常强大,不仅有上师大的博士团队,还有来自复旦大学、同济大学等高校与上海天文台的专家、科普作家。授课形式上,除了30分钟专题讲座、主题微课、互动实践等,最让孩子们兴奋的,莫过于即将到来的观星体验。“我们会结合课程进度,让专家带着孩子们到学校附近的海滩,通过天文望远镜等专业设备开展实地观测,在他们心中埋下热爱科学的种子。”

长宁区绿苑小学的孩子,上周利用课后服务时间来到学校附近的社区绿园八村,用在社区里捡来的落叶和轻黏土手工制作了绿孔雀。“绿孔雀是国家唯一的本土原生孔雀,属于国家一级保护动物。”在儿童绘本作家徐美玲的讲解中,不少学生深深感受到保护本土物种和生态环境的重要性。

借助绿园八村绿八社区生境花园、空中花园等自然场地,绿苑小学和社区联手打造了一张“跨学科项目化学习课程表”,每周三下午,三、四年级的学生都能走出校园,在社区里上一堂自然课。“在学校场地有限的情况下,我们把课后育人空间拓展到校外,依托社区独有的地理环境优势,再结合学校特色课程形成社区项目化学习内容,探索课后服务发展的新路径。”绿苑小学少先队辅导员冯洁说。

本报讯(记者唐闻佳)今年,上海全市的家庭医生签约服务覆盖率要达到39%,各区签约服务覆盖率提升1-4个百分点。记者昨天从上海市卫健委获悉,根据《关于推进本市家庭医生签约服务高质量发展的实施意见》,本市推进2023年度家庭医生签约服务工作,将进一步扩大签约覆盖,包括支持家庭医生与居民以家庭为单元签订服务协议,完善市级“互联网+”家庭医生签约服务信息平台功能,为签约居民提供在线随访、健康管理、报告查询等服务。

在“签约一人、履约一人、做实一人”基础上,今年,本市将稳步扩大签约覆盖率,结合老年人健康管理、长护险评估、孕产妇保健、儿童保健等工作,推进重点人群签约服务。优化家庭医生团队与养老机构对接联系机制,实现签约服务在养老机构全覆盖。以需求为导向,推进各区以企事业单位、产业园区、商务楼宇、校园等功能社区为签约对象,稳步扩大在职人群、在校学生签约覆盖。以现有签约居民为基础,支持家庭医生与居民以家庭为单元签订服务协议,促进形成签约服务家庭联动效应,推进全人群签约覆盖。

在强化服务内涵方面,今年全市将结合社区健康管理中心试点建设,发挥社区卫生服务中心平台功能,按年度为签约居民开展健康评估和反馈,实施针对性健康指导与干预。家庭医生为签约居民提供健康咨询、筛查评估、监测随访、家庭病床预约、指导干预等健康管理服务,有条件的也可提供互联网诊疗服务。

全市将继续实施市级医院门诊号源按照“两个50%”原则向家庭医生开放。各区域性医疗中心预留10%的专家号源,通过医联体优先分配给对应社区卫生服务中心家庭医生。各区应统筹区域性医疗中心与医联体内医疗资源,对经社区转诊至上级医院的签约居民,予以优先就诊、优先检查、优先住院。家庭医生可开具并优先预约上级医院适宜检查、检验项目,探索预约相关科室住院床位。

全市将完善市级“互联网+”家庭医生签约服务信息平台功能,鼓励各区基于区域卫生健康信息平台,为签约居民提供在线随访、健康管理、报告查询等服务。

为充实家庭医生团队力量,鼓励上级医院医师加入家庭医生团队,本市鼓励社区卫生服务机构中与符合条件的企事业单位内设医疗机构、诊所等社会办医疗机构、学校卫生室签订协议,将诊疗、康复、护理、公共卫生、健康管理等专业技术人员纳入家庭医生团队。与此同时,全市将建立家庭医生助理制度,引导社工、志愿者、居(村)委计生干部、长护险评估员、护理员等纳入团队。

为进一步强化签约服务保障措施,市卫健委还要求各区应结合社区卫生服务能力提升工作,统筹资源加大机构建设投入,充实设施设备配置,切实提升康复、护理、口腔等服务能力。

上海发布首批18个老年教育智慧学习场景

本报讯(记者王星)2022年上海市老年数字教育进社区行动总结暨2023年上海市老年教育数字化工作会昨天召开。会上,上海老年教育师资共享系统全面启用,并发布了“智慧生活体验教室”“星光智慧课堂”“慧学智中医”等首批18个上海老年教育智慧学习场景名单。

为全面提升老年人数字素养与技能,2022年,市教委联合市民政局、市老

龄办共同开展了老年数字教育进社区行动,动员全市近万名社区教育、老年教育专兼职教师,招募助学志愿者5万多名,深入社区教授老年人各类智能设备和手机应用方法。截至2023年初,本次行动覆盖全市5932个居村委,覆盖率达到99.51%;组织区、街镇、居村委等不同层次的活动近12000场次;配送各类学习资源超过10万件;线上、线下参与数字学习的社区老年人数量超107万人。

全市家庭医生签约覆盖率年内达39%
支持与居民以家庭为单元签订服务协议