陪诊行业首个国家标准实施 北大医院率先推出新模式

在岗护士陪诊让患者更踏实

近日，我国陪诊行业首个国家标准——《社会化陪同就医服务基本要求》正式实施。北京大学第一医院率先推出公立医院专职护士陪诊服务新模式，这在本市是第一家。目前，这项服务已在该院中心院区上线运行，专职陪诊护士为患者搭起了安心就医的“引路桥”。

服务
帮患者理顺看病路上的难事

走进北大医院中心院区的门诊楼，一眼就能看见门诊服务台前立起了陪诊服务的宣传展架。陪诊护士李茜正在服务点等候，随时接待前来咨询、预约的患者。“我们着急看病，不熟悉流程，又怕耽误工夫，您能带带我们吗？”因突发疼痛、无法自主站立而来京就医的赵先生，在妻子的陪伴下找到陪诊服务点。经沟通并签署服务协议后，在李茜的指导下，患者家属先办理了异地医保关联。

随后，李茜陪同患者和家属来到诊区报到候诊。等候间隙，李茜从随身的背包中拿出纸笔，提前记录下患者的基础症状、用药情况，帮他梳理要向医生说明的病情，避免就诊时因紧张而遗漏关键信息。问诊结束后，她推着患者辗转多个点位，办理预约、陪同完成各项检查。

赵先生远道而来，又因病痛、不适而长时间没有进食。担心患者低血糖，李茜又从背包中拿出备好的糖块，给他含服。全程两个多小时的陪诊服务结束后，赵先生的妻子真诚地向李茜表达感谢：“人生地不熟的，看病前我们心里还直发慌，幸好有你一路相助。”

李茜原本是产房护士，如今工作“阵地”转移到门诊大厅的陪诊服务点。她说：“这个岗位能在患者茫然无助的时候搭把手，实实在在帮患者理顺看病路上的难事，让人很有成就感。”

模式
全部由本院在岗护士组成

“不同于市面上由第三方机构提供的社会化陪诊服务，我们的陪诊队伍全部由本院在岗护士组成。”北大医院护理部主任刘军介绍，该院是本市首家自主运营、对标陪诊国标推出规范化“门诊一对一陪诊”服务的医疗机构。

目前，该院的陪诊团队设有3名固定护士，并配备了主管人员，负责建章立制、流程监督和患者随访。同时，该院还为陪诊服务建立多层人力储备：护理部职能人员组成应急补位小组，84名护士自愿报名成为业余机动“共享护士”，“她们在休息时段自愿接单。医院会在绩效分配上给予相应倾斜，充分应对后续增长的服务需求。”

目前，该院陪诊服务的收费标准为：每2小时190元，每4小时299元，加时每小时100元。刘军说，该服务定价经过多方市场调研，和主流社会化陪诊服务价格基本持平，旨在为患者提供多样化选择。

刘军介绍，陪诊服务上线两周来，累计接单10余人次，咨询量超过200人次，很多患者和家属都表示有此需求。“患者反馈，由医院护士陪伴就医，感到踏实、安心。”

运行
按国标划出陪诊服务边界

“来我院就诊的外地患者、老年患者、孕产妇等人群集中。陌生的环境和就医流程，容易抬高他们的‘就医门槛’。”北大医院门诊部主任房洪军说，为此，该院对标《社会化陪同就医服务基本要求》，创新打造了院内自有护士陪诊的服务模式。由门诊部牵头，联合护理部，围绕国家标准、服务内容、收费规则、服务红线等内容开展专项培训。

“国标对陪诊服务范围、从业人员权责有着明确界定，这也是我们所有服务规则的根本遵循。”房洪军表示，医院逐条梳理国标，划出清晰的服务边界，例如，陪诊的核心是引路、协助流转、健康宣教，不能干预正常诊疗秩序；不提供诊疗建议，严禁倒号、私加号、私自开辟绿色通道，从源头防范黄牛风险。“陪诊人员和医务人员职能不能交叉，不能越界开展诊疗相关工作。”

房洪军介绍，目前，该院陪诊服务提供现场预约和电话预约两种预约方式。后续，医院还将上线小程序预约通道，持续扩大服务覆盖面。“我们也将持续收集患者反馈，动态评估服务运行情况，探索可复制、可推广的公立医院规范化陪诊路径，让标准化陪诊真正帮患者少跑腿、少发愁。”

本报记者 孙乐琪

全国人口变动情况抽样调查启动

调查样本“千里挑一” 调查内容新增社保与灵活就业情况

如果最近有人敲开您的家门，微笑着说：“您好，您被抽中了！”请不要惊讶，2026年全国人口变动情况抽样调查开始了。国家基准样本中，约每1000人就有1人收到这份邀请。

用1‰读懂100%

什么是国家统计局依法组织的年度抽样调查？即从全国所有住户中按约1‰的比例科学抽取部分家庭，由调查员上门了解家庭与人口基本情况，据此推算全国和各省（自治区、直辖市）人口的总量、结构和变化趋势。

2026年全国国家样本约140万人。以河北为例，2025年末全省常住人口7354万人，本次调查抽取国家样本6.1万人，约占全省总人口的1‰。调查的标准时点是2026年11月1日零时。

调查提供民生改善方向

人口的数量、结构、流动，直接影响着学校的学位、医院的床位、养老的保障、就业的机会。人口变动情况抽样调查所了解的情况，是国家制定经济社会发展规划和各项政策的基本依据。抽样调查的目的是：为了更科学地制定政策，学位、床位、岗位精准配置；为了更贴心的服务，教育、医疗、养老、就业、社保支持到位；为了更美好的生活，把人口变化趋势变成民生改善方向。

问的不只是姓名年龄

调查的基础项包括姓名、公民身份号码、性别、年龄、民族、受教育程度、工作情况、迁移流动、婚姻生育、死亡、住房情况等。

今年调查重点关注以下几个方面：社保方面，16周岁及以上新增“参加社会保险情况”，涵盖养老保险、医疗保险；工作情况一项，把依托互联网平台的灵活就业等新就业形态也纳入进来。“一老”的追问更细：60周岁及以上是否独自居住、与子女居住距离多远、主要生活来源是什么、身体健康状况如何。“一小”与生育方面，包括18周岁以下是否和父母共同居住，15至50周岁妇女的生育情况与理想孩子数。社区民生方面，社区表新增非营利性体育设施、医疗机构设置情况、老年服务机构情况（养老院、日间照料中心）、托育机构及3岁以下托位情况。迁移新动向，有养老康养、照料老人、照料孙子女、为子女就学等选项。

一部手机就可以自填

调查采用电子化采集，两种方式并行。一是调查员持电子采集设备，即PAD或智能手机，入户询问、当场填报，时间为11月1日至15日。二是自主填报，时间为11月1日至10日，住户扫描调查员提供的二维码、授权绑定手机号后在线填报。

调查以户为单位进行

本次调查对象为抽中住房内具有中华人民共和国国籍的人，以户为单位进行登记，既调查家庭户，也调查集体户。登记范围包括三类人：2026年10月31日晚居住在本户的人；户口在本户、10月31日晚未居住在本户的人；2025年11月1日至2026年10月31日期间死亡的，登记相关项目。

被抽中的住户最关心的往往是信息去向。根据《中华人民共和国统计法》规定，所有参与调查的单位和工作人员，必须为被调查户提供的家庭或个人信息保密，任何单位和个人不得对外提供、泄露，不得用于统计以外的目的。

如果您家被抽中，请多一份理解，多一份配合。您的如实申报，是调查数据质量的基石。

据央视 新华社

本报社会观察

手机下单 细致照护 全程监督

当平台照护走进老人生活



居家老人的洗澡、打针、换药、康复等，是家庭长期照护里的高频刚需。去驿站、医院劳神费力，在家又很难找到专业、放心的上门服务。针对此现实，在政府公共服务之外，一些互联网平台也在尝试寻找解决办法。比如，京东入局推出上门助浴、到家护士等服务，把数字平台的流量、资源调度能力接入养老服务，把服务送进老人家门。不过，在巨大的市场需求面前，人员培养、服务风险管控等现实难题仍待探索破解。

助浴
解开老人洗澡的“心结”

对不少失能老人来说，能在家洗一次舒服澡，是一件困难事。有的老人肢体瘫痪、老伴无力搀扶，数年没能好好洗浴；有的老人心里盼着干净，却羞于向子女开口求助；还有老人的家属想给老人在家洗澡，却不知道从哪个渠道预约服务。

24岁的哈提，去年从北京一所学校的智慧健康养老服务与管理专业毕业，目前是京东的一名养老照护师。哈提此前服务的一位老人，四年多时间没有好好洗澡。老人不愿与人交流，长期独居一室，屋内气味浓重。虽然家里子女有心照料，却没有能力帮助洗澡，最终子女在线上预约了上门助浴服务。服务之初，环境的异味让哈提有些生理不适，但想到老人并非不愿打理，而是身体机能衰退，丧失了自理能力，便沉下心给老人一步步浇水、擦拭、沐浴……这次洗浴，比其他老人的助浴耗时多一倍，足足四十分钟。助浴全程，哈提不停询问老人有无头晕胸闷，并监测生命体征。洗干净之后，老人不停竖起大拇指，执意留他在家吃饭。

也有因身体原因而不愿配合洗澡的老人，一位患有阿尔茨海默病的老人，对接触外人充满抗拒，更不要说洗澡。家人帮助下单助浴后，哈提按约上门，在将老人小心翼翼转移到浴室的过程中，老人挥舞着手不断抓挠、捶打。“不行就终止服务吧？没关系的。”看到这样的场景，家属对哈提说。哈提内心明白，老人的“攻击”行为是病痛带来的本能反应。他默默承受身上的疼痛，耐心完成整套助浴流程。在走出家门前，家属提出补偿，他婉拒了。几次上门之后，老人慢慢对这个小伙有了印象，此后的几次助浴，老人也不再抗拒。

“失能老人家庭对助浴的需求，其实很大。”哈提说，不少老人面对子女时，羞于提出洗澡的需求。身体裸露带来的窘迫，让老人更愿面对相对陌生、服务结束便离开的照护人员。“不论面对什么样的老人，服务有多困难，我们都会按照考核培训和工作流程要求去服务。”入行一年八个月，哈提已服务了近400名客户，年龄跨度从24岁身患小儿麻痹的青年到98岁的老人。

医护
“救命管路”在家就能维护

与生活照护相比，医疗护理服务往往更会困住老人及家属。62岁的李叔叔罹患白血病，骨髓移植手术后，右臂留置一根PICC静脉导管（经外周静脉置入中心静脉的导管）。这根导管，被称作肿瘤患者的“救命管”，通常有效期数月到一年，但每隔七天就要做一次消毒、冲管、更换敷料，以保证管路通畅。在没有上门护理之前，每周一次的维护需求，是全家人的一场硬仗。女儿需专门请假，全家陪同，好容易到了医院还要排队大半天……老人免疫力极低，医院环境又潜藏交叉感染风险，来回路途折腾，让李叔叔苦不堪言。

去年2月，经过亲友推荐，家人在京东预约了专业护士程宠上门服务。PICC管路维护风险重重，一旦操作不当，存在感染、堵管、管路断裂的隐患，这对护士的每一项操作都要求极高，京东“护士到家”要求能提供PICC维护的护士需拥有主管护师及以上职称，8年以上临床护理经验，5年以上三级或三甲医院工作经验。手机接单后，程宠先要做充分的前置风险评估，仔细询问老人穿刺点有没有红肿渗液、体温是否超过38.5摄氏度等。如果出现禁忌证，她会明确建议老人和家属前往医院就医。踏进门后，还要再次评估老人的管路和身体状态，确认安全才会着手护理。

接受居家护理后，李叔叔和家人再也不用奔波，在家里就可完成高危管路维护。每次程宠上门，家中大多只有李叔叔和老伴两人。阿姨待人热情，心疼护士奔波劳碌，常惦记她有没有吃饭。护理结束，也一定要送到家门口。一次次专业的居家护理，让老两口打心底把她当成“干女儿”。平台开启了“指定护士”功能，每次家属都点名希望程宠护理。即便后来导管拔除，复查采血的需求还在，这份上门服务的联结，也延续了一年半。

目前，程宠接到的服务订单主要有两种——一小时必达的即时单，以及灵活约定时间的预约单。拥有三甲医院从业背景的她，已在京东上累计完成3600余单到家护理服务订单。程宠说，高危操作不是所有护士都能承接，平台按照职称划分服务权限，每一项操作都要通过内部专项培训考核，系统才会开放对应服务权限。全套耗材执行“一客一包”，每次服务留下电子护理记录，由老人或者家属签字确认。很多订单都是子女下单，父母接受服务。“子女最大的期盼，就是专业、安心，我们也是尽己所能让老人家属放心。”

困难
招人难和隐私安全待解决

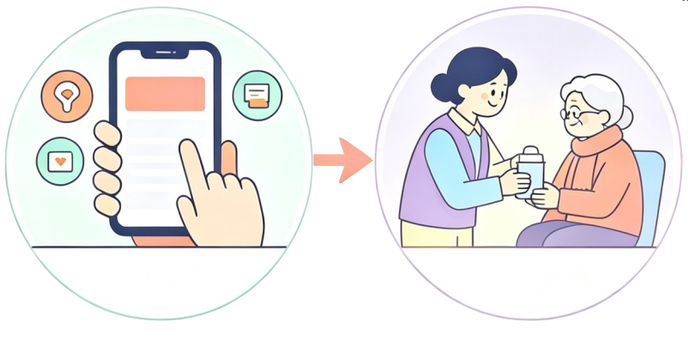
“我国90%以上老年人选择居家养老，但居家养老长期面临‘服务谁提供、质量谁保障、信任怎么建’三大难题。”私人家庭场景千差万别，老人身体状况各不相同，服务人员的培养、风险管控、服务隐私安全等，一道道现实考题摆在互联网平台面前。中国老龄事业发展基金会理事长于建伟表示，“互联网平台进入养老服务领域，本质上是把平台的标准化能力、供应链能力和信用能力注入居家养老，这是值得肯定的方向。”

“以我们为例，平台已搭建起从人员准入、培训评估、上门履约再到验收闭环整套监管运营体系。”京东家政居家养老业务负责人介绍。如何让没有养老照护经验的人真正规范化上手，京东探索实施新人上岗必须走完三道关：集中开展理论培训，学习制度红线、沟通规范，笔试过关；再开展保洁、助浴、照护全套实操教学考核；最后由成熟老员工带着入户实战试单，全部通关，才可独立接单。经过实践，京东拆解出超百项养老服务细项，目前落地打磨完成40项技能、时效SOP标准（标准作业程序）并不断迭代完善规范。

市场需求之下，行业也面临不少现实难点。据了解，招人难是最明显的困境。不少转行从业者上岗之后，直面了照护工作“脏、累”的现实，一时间无法适应而流失。有经验持证的护理员大多又沉淀在基层养老机构，向社会流动少。另一个矛盾，是服务过程中隐私保护与安全监督的两难。以助浴场景为例，为保护服务对象隐私，绝不能架设摄像头装备，而毫米波雷达等技术成本高昂。“录音智能工牌等，也需要征得老人同意，我们还在探索，全过程监督暂没有完美方案。”为保护护理双方权益，平台为每一次服务都购买了保险。但出于风险考量，助浴原则上要求家属在场，对独居老人暂不提供该项服务。

目前，国家养老服务消费补贴已经上线平台，符合条件的老人通过“民政通”完成身份认证后，在京东App搜索“养老补贴”即可领取补贴，选择服务，支付时自动抵扣。子女和家属可使用老人账号下单，为老人预约上门服务。尽管业务数据显示，平台的短时照护、助浴复购率达到约60%，但养老服务的最大门槛是“第一次下单”——大量老人尚不了解上门照护服务的存在。于建伟也提到，“平台做养老，不能只做信息撮合赚中介费，而要真投入做供给侧建设——标准、培训、保险、监管闭环一个都不能少。”他同时提到，平台创新不能替代政府兜底职能，应通过政企合作让市场化成果惠及更多普通老人。

居家养老市场需求旺盛，如何持续输出合格照护人员，平衡安全风险、用户隐私和服务质量，仍是行业长期需要破解的问题。



本报记者 李松林

“阅享京津冀”与数字资源平台同步上线

AI赋能图书馆阅读服务新生态

本报讯（记者 赵鹏）11月2日，“AI赋能的图书馆新媒体阅读服务新生态”研讨会在北京城市图书馆开幕。研讨会探讨AI时代图书馆新媒体阅读服务的新路径、新场景与新生态，也见证了“阅享京津冀”平台和北京市公共图书馆数字资源服务平台双双上线服务。

首都图书馆馆长、党委副书记毛雅君提出，随着《全民阅读促进条例》正式施行，以及文化数字化战略纵深推进，公共图书馆联合社会各界力量共同探索“AI赋能下的阅读服务新生态”这一命题具有现实意义与时代分量。首都图书馆作为北京市公共图书馆的中心馆和知识枢纽，围绕智慧图书馆建设和新媒体阅读服务持续发力，是唯一入选文化和旅游部“人工智能+文化和旅游”应用试点名单的图书馆。此次推出的“阅享京津冀”网借一体化服务平台与北京市公共图书馆数字资源服务平台双双上线服务，是试点建设的重要承载，推动阅读服务区域协同与数字赋能资源整合从理念走向落地。

“阅享京津冀”网借一体化服务平台是全国首个公共文化领域跨区域AI网借一体化平台，由首都图书馆、天津图书馆、河北省图书馆携手北京大学数字人文研究中心共同推出。该平台首创AI中间层破壁，破解三地图书馆异构系统壁垒，实现三地馆藏“一网通达”、智能检索“一语直达”、送书还书“一站办结”。

在服务体验上，读者可用口语化方式找书，系统自动匹配三地馆藏与借阅规则，提供送书上门、预约还书、订单追溯等服务，实现“一个入口、一次认证、一键直达”，让异地借书像收快递一样便捷。

同期启动运行的北京市公共图书馆数字资源服务平台，由首都图书馆牵头建设，是全市公共图书馆面向读者提供数字资源服务的新入口。该平台扭转了全市数字资源分散在各馆、登录认证互不通用、服务零散割裂的形态，打通资源和权限壁垒，读者只需一次登录认证，就能跨库检索全量数字资源，显著提升全市公共数字阅读服务的整体性与便捷度。

AI赋能连万卷，智潮有势启新元。本次研讨会不仅搭建了图书馆界与科技界、新媒体界的交流合作平台，更为AI时代图书馆新媒体阅读服务的转型升级提供了理论支撑与实践指引。

国铁北京局再次开行歌迷专列

全力护航观演旅客深夜归途

本报讯（记者 张群琛 通讯员 袁旭冉）记者从中国铁路北京局集团有限公司（以下简称国铁北京局）获悉，为满足北京演唱会散场后歌迷集中返程的出行需求，国铁北京局精准研判客流走势，于11月1日夜间至2日凌晨，在京津城际加开3趟“歌迷专列”，以点对点运输服务全力护航观演旅客的深夜归途。

针对演唱会散场后客流短时集中、夜间返程需求较为突出的特点，国铁北京局加强与相关部门和主办方沟通协作，提前掌握活动信息，科学安排运力，在京津城际既有运输组织基础上加开夜间列车，进一步提升北京南站至天津站方向的疏运能力，让歌迷观众在演出结束后的返程能够更从容、更便捷。

此次加开的列车具体为：C2071次列车1日23:34从北京南站始发，2日0:12终到天津站；C2073次列车1日23:48从北京南站始发，2日0:18终到天津站；C2075次列车2日0:15从北京南站始发，2日0:45终到天津站。三趟列车衔接演唱会散场时段，为跨城观演旅客提供了更加灵活、高效的出行选择。

面对夜间旅客集散压力，北京南站在地铁出站口处设置引导标识，安排专人进行宣传提示，利用手持扩音器循环播报引导，方便歌迷旅客快速便捷检票乘车，节省出行时间。车站增开安检通道、售票窗口，开辟歌迷专列专属候车区，在进站口、检票口、站台等关键点位增配引导力量，加强现场疏导，同时协调车站公安增派巡逻力量，确保现场安全有序。

天津站提前掌握夜间到达列车时刻和客流规模，组织人员在扶梯口提示安全、适时分流限流，在出站口增设引导标识和分流护栏，适时打开备用通道，引导旅客分方向、分批次有序出站。同时，工作人员利用手持扩音器和站内广播循环播报出站路线、接驳信息和安全提示，提升旅客自主分流效率。此外，车站加强与地铁、公交、出租车、网约车等接驳单位的信息沟通，协调做好运力衔接；组织志愿服务力量开展问询引导，对老幼病残孕等重点旅客提供帮扶；与铁路公安联勤联动，增派巡逻力量，保障旅客安全顺畅出站。