

陪同独居老人诊疗、协助异地患者住院、为忙碌的上班族取药……

陪诊师成为就业新选择

《人民日报》记者 李凯旋

陪同独居老人诊疗、协助异地患者住院、为忙碌的上班族取药……近年来，陪诊服务在多地兴起，被称为“临时家人”的陪诊师受到欢迎，成为就业新选择。

日前发布的《社会化陪同就医服务 基本要求》国家标准，针对当前陪同就医服务边界模糊、服务质量参差不齐等问题，建立了涵盖服务提供者、服务用品、服务平台、服务人员、服务内容、服务流程、服务评价与改进等方面的服务框架。

陪诊服务因何被需要？陪诊师的专业能力如何练就？陪诊行业有哪些“成长的烦恼”？

陪诊需求量不断增加，受众群体也在变化

“您先坐，我去看看叫号情况。”四川大学华西医院内，陪诊师余琼扶患者邓阿姨坐下后，快步走向导诊台。

余琼来自重庆涪陵，今年50岁，从业已有两年多。“我原本做的是财务工作，比较细致认真。”余琼说。此前亲属在陪诊行业创业，便邀请余琼加入，但真正让她决心入行的，是陪父亲看病的经历。

前些年，余琼带肺部不适的父亲到华西医院就诊，庞大的院区像个迷宫，楼栋、科室要对着导引反复找；签到、打印设备父亲也不知如何使用。余琼一路陪同，问诊顺利，但父亲手足无措的神情一直刻在她脑海里。

“如果子女不在身边，老年人能看好病吗？”作为陪诊师走进医院，余琼发现“临时家人”其实很有市场。不少老人的子女忙于工作，无法陪同；线上系统操作复杂，老人不会；很多人不熟悉医院诊疗流程；外地患者常因检查项目预约周期长而滞留……陪诊服务需求量不断增加。

“没有小余，我真不知道该怎么办。”72岁的邓阿姨说。2025年5月，她确诊扁桃体鳞状细胞癌，女儿忙于工作无法抽身，请来余琼陪诊，邓阿姨像抓住了“救命稻草”，“当时最需要的就是陪伴和依靠。”

预约挂号、准备资料、签到候诊……余琼对就医流程很熟悉，她一大早替邓阿姨签到，为老人到院就诊留出充足时间；多次入院出院，复杂的手续全由余琼一手包办。慢慢地，邓阿姨只要牵住余琼的手，心里就能踏实。

但余琼的工作并非只是陪伴和帮助患者“走流程”，她在工作中发现，许多患者其实“不会看病”。有患者不知道如何选择合适的科室和医生，挂错号轻则耽误时间，重则耽误治疗；也常有人面对医生时难以准确描述病情，甚至答非所问。“以痛为例，抽痛、刺痛、闷痛，患者的描述越具体，医生的诊断也就越精准。”余琼说。

工作时，余琼背包里总是装着厚厚的文件夹。她将患者已有的检查检验结果打印齐全，标红异常

指标；把准确的症状描述、患者想向医生了解的问题，以及她认为应该追问的事项提前列成清单。走进诊室，医生与患者沟通，余琼对照清单查漏补缺，“陪诊师的帮助可以让医生问诊更高效，帮助患者得到更准确的诊断。”

近年来，陪诊服务的受众群体也在悄然变化。“银发族”依然是重点人群，余琼的客户列表里也多了不少年轻面孔；赶时间的上班族、“害怕去医院”的学生……陪诊之外，代问诊、代取药等服务项目也已普及。“未来约陪诊或许会像点外卖、请家政人员一样普遍。”余琼说。

陪诊工作不只是“跑腿带路”，还需要更扎实的积累

四川成都医疗资源富集，为陪诊市场发展提供了沃土，也让年轻人有了就业新选择。95后陪诊师付说耀毕业于护理专业，又曾在医疗机构工作，“专业能力匹配，新兴行业更有吸引力。”

但正式接单后，付说耀发现这份工作并不轻松。

最近几个月，她一直忙着陪患者杨先生就诊。杨先生在外地经商，抽空回成都就医，因为工作忙、日程紧，他的要求就一个字：快。

如何让就诊快起来？功课可不少。先在心中“画地图”：要熟悉成都各大医院的内部环境，不能让患者“走弯路”。还要排出“时间表”，估算叫号时间，合理规划各项检查检验顺序。付说耀花了大量精力琢磨动线规划，在她的统筹下，杨先生总能快速完成就诊。

付说耀工作时不忘观察细节。她爱与患者聊天，“除了舒缓情绪，更是为了解他们的生活和身体情况，发现可能被忽视的健康问题。”正是在闲聊中，杨先生说起自己偶尔会流鼻血、咳血，引起了付说耀的警觉。

“小病不在乎，往往拖成了大病。”在付说耀劝说下，杨先生重视起来。经过一系列检查，他被确诊为支气管病变，及时入院接受治疗。

具备充分的医学知识，才能在陪诊时见微知著，工作之余，付说耀没有放松学习。“但当患者询问病情判断时，我们绝不多言。”她话锋一转。因为不具备医疗资质，陪诊师不能实施诊疗行为。“把握好这个度，才能真正帮助患者。”付说耀说。

不少陪诊师将学习重点放在政策端。研究透彻国家医保政策，辅助患者更高效地完成医保报销、享受政策关怀。各大医院就诊规则不一，用好绿色通道、加号复诊等政策，也能为患者节约时间精力。“可以提升服务质量的细节很多，值得潜心钻研。”付说耀认为，“陪诊绝不是跑腿带路那么简单。”

前不久，在成都保险行业工作的王译庆为70多岁的母亲下单了陪诊服务。但他并不完全放心，决定早点下班去医院看看。

远远地，王译庆望见陪诊师搀扶着母亲走出门诊楼；老人的大包小包，全被陪诊师挎在肩上。他心里涌起暖意：“优秀的陪诊师，就像亲人一样细致、耐心。”

“选择成为陪诊师，心思就不要放在挣快钱上。”付说耀说，在成都，陪诊师月收入一般在五六千元，“月入过万”则需要更扎实



陪诊师“走红” 新华社发 朱慧卿 作

的积累。“看到患者康复，我也非常高兴。”在她看来，职业成就感同样重要。

职业化、规范化是陪诊服务健康发展的重要因素

选了一个陪诊订单稍少的日子，余琼来到华西医院开展现场教学，“今天咱们再把代问诊流程熟悉一遍。”她身后，几名实习陪诊师认真聆听。

记者在采访中发现，新入行的陪诊师年龄跨度较大，从20余岁到50余岁不等；行业不限学历、不限经验，从业者中全职妈妈和从其他行业转行来的居多，大部分没有医学、护理等相关专业背景。

目前，陪诊师尚未纳入国家职业资格目录，全国层面缺乏统一的行业准入门槛硬性约束。“把控从业者素质一直是个难题。”运营陪诊平台的橙心医至健康科技(四川)有限公司总经理刘涛坦言。

近年来，随着陪诊行业的发展，职业化、规范化是陪诊服务健康发展的重要因素。成都市人社局积极构建相关培训课程体系。2025年3月，成都开展陪诊服务专项职业能力考核，向27名通过考核的从业者颁发《陪诊服务专项职业能力证书》。成都市人社局相关负责人介绍，截至目前，成都市已开展23批次考核，共有1460人参加考试，918人合格获证。

“专项职业能力证书为从业人员提供了技能证明。”刘涛欣慰地说，如今在成都各大陪诊服务平台，要求“持证上岗”已是常态。“此外，新人在平台注册前，我们还会邀请余琼这样经验丰富的陪诊师对他们进行实训，通过考核后才能接单。”刘涛说。

“平台的优势是订单数量稳定，针对陪诊行业长期存在的服务保障和纠纷处理问题，每单为客户和陪诊师购买了保险。缺点是单价较低，以半天陪诊服务为例，如果个人获客，陪诊单价在每单200元(4小时内)；若是平台派单，单价在80—120元之间。”刘涛表示，当陪诊师出现业务不熟、与客户产生纠纷等情况时，平台会通过暂停接单权限、重新培训等方式进行约束。

“市场上平台多、陪诊师质量参差不齐。相比之下，我更信任熟人推荐的陪诊师。”邓阿姨说。而对陪诊师而言，通过熟人介绍、社交平台宣传等途径，个人接单往往收益更高。

同时，陪诊师还存在职业定位模糊问题。部分“黄牛”摇身一变，以陪诊师身份堂而皇之地倒卖号源，既给患者和医疗机构带来困扰，也影响了社会对陪诊师的信任。今年4月，成都公安联合四川大学华西医院锦江院区，启动警医联动快速响应机制，打掉两个盘踞医院的挂号“黄牛”团伙。对黑色产业链的坚决打击，有助于陪诊行业规范发展。

“我们正积极争取将陪诊师纳入职业体系，建立服务规范。”成都市人社局相关负责人表示，助力陪诊行业健康成长，既激活就业新空间，也精准回应了民生期盼。未来，更明确的职业定义、更完善的监管保障、更专业的培训体系，将带动更多人从事陪诊行业。

摘自2026年9月4日《人民日报》

