

让老人“看病有依靠” 陪诊行业如何走向规范化发展之路

■中国城市报记者 刁静严

截至2024年底,我国60周岁及以上老年人口已达到3.1亿人,占总人口的22.0%。随着社会老龄化进程加剧、异地就医现象增多,部分人群就医困难,与此同时人们对健康和关怀服务的需求同时提升,陪诊服务日益成为刚需,其为老年患者、异地患者等群体提供了就医便利与情感支持,呈现出巨大的市场潜力。

然而,行业在快速扩张中也暴露出准入门槛低、收费标准不统一、从业人员专业水平参差不齐、服务不规范等突出问题,甚至存在以“陪诊”名义进行倒卖号源等违规行为,严重损害患者权益。从广东省政协委员建议“建立持证上岗制度”到上海市政协呼吁制定《陪诊服务管理办法》,再到行业协会推动医疗陪诊员培训项目,陪诊行业亟需走向规范化、专业化、标准化发展之路。

陪诊市场需求巨大

家住北京市的周殿仕是一位独居老人,今年已经82岁,其子女通常只有周末或节假日才回来探望。面对越来越频繁的就医需求,他的子女为其推荐下单了陪诊服务。周殿仕告诉中国城市报记者,陪诊服务对他来说十分必要,每次就诊前陪诊师都会提前了解自己的身体状况、就医需求和医院情况,就诊过程中,陪诊师从挂号、协助就诊、取检测报告、缴费等流程贴心服务,在就医等待间隙中,陪诊师还会陪自己说说话,还会解读一些基础医护知识,并叮嘱自己按医嘱定期检查身体和服药。

北京橙医健康科技有限公司是全国首个《陪诊师职业技能规范》团体标准的主要起草单位之一,目前已在全国多地开设了近60家分公司,拥有5000余人的陪诊师团队。橙医健康医疗部经理陈占广接受中国城市报记者采访时表示,人口老龄化的加剧、医院数字化的快速推进、以及医疗知识普及存在欠缺,让许多居民在面对大病就医时显得手足无措,尤其是独居老人和行动不便的群体,更是面临着诸多困难。陪诊服务不仅能够解决患者就医难题,减轻患者负担,还能提高医疗服务效率,使医疗资源得到更合理的利用,更体现了深深的人文关怀和民生温度。

《2024老年友善医疗微改造需求洞察报告》显示,因就医流程复杂,超九成受访老人表明需要陪诊服务。可见这一市场需求巨大。《2025医疗陪护行业白皮书》数据显示,2024年我国陪诊市场规模突破800亿元,专业机构从业者超50万人,据预测2025年我国陪诊市场将突破千亿大关。

如何解决老年人“急难愁盼”问题,让其看病有依靠、就医更舒心?

随着服务需求的不断提升,陪诊服务行业更加注重陪诊人员的专业培训,以确保陪诊人员能够提供规范化、高质量的服务。其中,陪诊师的专业服务能力是关键。

新中一健康管理有限公司副总裁赵进生向中国城市报记者介绍,该公司已建立“培训—考核—服务—评价”全链条监管体系,并发布了涵盖医学常识、急救技能、医院流程、患者心理疏导等内容的医疗陪诊顾问课程大纲,推动行业从“野蛮生长”转向“优质培训”。

在赵进生看来,陪诊绝非简单的“就医陪伴”,其包括诊疗前、诊疗中、诊疗后各流程的服务,因此需要培养全方位、高素质的专业陪诊人才,既要具备医疗基础知识和急救救护技能,还要懂沟通技巧、心理学、法律伦理等。

将陪诊服务 纳入普惠服务

公益陪诊师张先生向中国城市报记者讲述了让他印象深刻的一位老人陪诊的经历:“街道为有需要的老人提供了一年4次的公益陪诊服务,老人子女常年在外,老人又需要定时就医、复查身体,不到一个月就将4次陪诊服务用完了。”

张先生认为,老人是认可这项服务的,四次陪诊服务让老人感觉到“老有所依”的温暖,老人经常询问张先生医护知识,他都会耐心解答并嘱托老人按时服药。但是超出4次公益服务后每次服务需要支付150元,问及老人是否需要继续使用陪诊服务时,老人犹豫再三还是拒绝了。

可见,老年人对陪诊服务是有需求的,但陪诊价格让部分老年群体望而生畏。

中国城市报记者了解到,陪诊职业以个体或团体机构的形式接单,有全职也有兼职,收费通常以小时或半天为计费单位。个体陪诊师往往通过自媒

体账号发布内容来获客,团体机构则通过小程序、官方APP及淘宝、美团、58同城等平台宣传推广。

陪诊师是否有传言中的“月入过万元”?

陈占广告诉记者,陪诊师的收入主要来源于订单,受工作经验、所在地域、服务时节等因素影响,收入差异较大且不稳定。“月入过万”的陪诊师是少数,半天接单价格约150元—400元,好的时候一天能挣600元—800元,但是不是每天都有稳定的订单。

目前,我国陪诊服务主要分为三种模式:一是个人自费的商业陪诊模式,这类服务通常由专业的陪诊机构提供,覆盖从预约挂号到陪同就诊、取药、报告解读等全流程,能满足患者对于专业陪诊的需求;二是公益机构提供的公益陪诊模式,通常与街道或社区合作建立,这类服务主要为就医困难群体提供无偿陪诊服务;三是由医院提供的公共陪诊模式,医院内部设立了专门的导诊台和公共陪诊岗位,由医院工作人员为患者提供就医指引和陪同服务。

对于有陪诊需求、消费力又比较低的部分老年人,陪诊助医行业垂类媒体平台陪诊有道创始人兼CEO张志援接受中国城市报记者采访时建议,街道及社区等部门可列出养老服务清单,针对低收入、空巢孤寡、特殊困难的家庭给予帮助,将陪诊服务纳入到普惠性的服务中,通过政府购买服务来解决需求。尤其在老龄化快速发展的背景下,合理规划医疗资源配置,让更多老年人享受便利、优惠、舒适的陪诊服务。

张志援表示,面对老年人就医需求日益增加,陪诊机构应提供多样化服务,如为老人提供健康管理、康复护理、营养指导等健康业务。同时,积极与养老机构、家政公司等企业跨界合作,融合发展,使更多人群享受到这一便民服务。

推动行业向专业化和 标准化发展

中国城市报记者在采访调研过程中发现,目前,陪诊师尚未列入《中华人民共和国职业分类大典》,还不属于法定职业。作为新兴行业,陪诊行业仍处于发展初期。由于缺少统一的行业规范,陪诊公司往往以家政、医疗咨询、健康管理等

名义注册,服务质量参差不齐,收费标准也差异较大。另外,陪诊师有通过医护人员、社工、家政服务人员转型从业的,这部分从业者具备一定专业经验,还有一部分则与“黄牛”、医药代表等职责界限不清,患者担心遇到医托,或是骗取钱财,对行业产生了巨大的不信任感。

为了规范行业发展,近年来,我国各地陆续开始对陪诊行业进行标准建设与人才培养方面的探索。

城市方面,今年2月,上海市制订了《上海市老年人助医陪诊服务试点方案》,在9个区启动陪诊服务试点,试点从业务流程测试、标准制定、平台建设、技能培训等方面规范发展老年陪诊市场;3月,四川省成都市推出《陪诊服务人才培养联盟合作框架协议》,并向27位劳动者颁发了全国首批陪诊服务专项职业能力证书;同月,湖南省推动“就医陪诊服务规范团体标准”的制定,通过行业标准的形式为陪诊师、就医服务组织提供明确的操作指南和规范要求。

行业方面,2024年10月,平安健康保险股份有限公司联合中国健康管理协会同时发布了《陪诊服务规范》和《陪诊人员要求》两项陪诊团体标准。这是行业首次由保险公司联合参与发布的陪诊团体标准,对

完善陪诊行业制度规范、促进陪诊行业长期发展具有战略性意义。

北京市政协委员、中国医学科学院肿瘤医院主任医师王昕建议,陪诊行业应由卫健部门牵头制定相关政策法规,明确行业准入门槛、从业人员职责及违规处罚措施,并通过职业培训和考试认证发放统一执业资格证书,确保持证上岗,提高服务质量和行业可信度。同时,应建立专门的监管机构,受理投诉举报,并设立黑名单制度,将不良从业者清除出市场。

为促进陪诊行业良性发展,王昕表示,还可以考虑将陪诊服务逐步纳入医保体系,在条件成熟的城市率先试点,将服务纳入独生子女家庭老年人的医保报销范围,缓解家庭经济压力,并由医保和卫健部门明确报销范围和比例,以确保政策的可操作性。推动医院与第三方服务公司合作,通过规范劳务派遣机制,强化岗前培训与考核,制定统一的培训内容和考核标准,确保陪诊人员具备基本医疗常识和职业道德规范,从而提升服务水平。通过政策支持、行业规范、隐私保护、收费透明以及医保覆盖等多管齐下的措施,进一步推动陪诊服务的专业化和标准化发展,为患者提供更加安全、高效、便利的就医服务。



陪诊人员陪同老人就诊。橙医健康科技有限公司供图