

# 陪诊服务：“临时家人”背后的温暖与挑战

实习记者 李开欣 本报记者 陈艳阳

近年来，我国社会结构正经历深刻变革。国家统计局数据显示，截至2024年底，我国60岁及以上人口达3.1亿，占总人口的22%，老龄化进程加速推进。与此同时，医疗资源分布不均、就医流程繁琐复杂，加之双职工家庭占比超70%，使得家中老人、病患“就医难”问题日益凸显。子女因工作无法抽身，老人面对繁杂的医院流程无所适从，异地就医更是难上加难。

在这一现实背景下，专业的“陪诊服务”应运而生，正逐渐成为许多家庭的“就医拐杖”和情感依托。近日，记者专程走访了湖南医路相随健康管理有限公司（以下简称“E路陪诊”），与创始人王茗苇及公司合伙人、资深陪诊师熊舟进行了深入对话，试图全面呈现这一新兴职业的真实面貌与发展现状。

## 从家庭困境到社会创业 源于真实的痛点

王茗苇此前就职于某银行，后看重陪诊行业前景，慎重考虑后决定辞职创业。谈起创办“E路陪诊”的初衷，王茗苇的叙述中透露出浓厚的个人情感与社会责任感。他的岳母因脑梗长期卧床，父亲独居多年，两人在就医过程中都面临无人陪伴的困境。在岳母生病的11个月里，全家疲于奔命，却也难以周全。这让他意识到，像他这样的家庭不在少数。“社会老龄化是不可逆转的趋势，陪诊、陪护的需求只会越来越多。”

2024年初，公司正式成立，主打“以患者为中心”的陪诊服务。在项目启动前，他专门前往北京、上海、广州等地的大医院进行考察，发现市场上虽已有“绿色通道”类服务，但真正专注陪诊服务的机构仍属少数，这更加坚定了他创业的决心。

然而创业之路远非一帆风顺。“最大的挑战不是技术，而是人们的认知偏差。”王茗苇坦言。目前公司的陪诊服务定价为100~200元/2小时，200~300元/半天（4小时内），包含流程引导、医嘱记录、家属同步等核心服务，接送服务需根据距离额外收费。王茗苇表示，很多老年人舍不得花钱，认为“两三百块陪我看病不划算”；而中年子女虽有一定支付能力，却对服务质量与安全性存有疑虑。为建立信任，公司主动入驻有政府背景的“我的长沙”APP，同时与多家医院签订战略合作协议——对陪诊师进行系统的岗前流程培训，形成“机构-医院”的双重信任，逐步赢得了市场的认可。

而最让王茗苇感到欣慰的，正是来自用户端的反馈：“只要是用过服务的客户，没有一个不满意，都说好。”公司全年无休，春节期间合伙人会替代陪诊员值班，一位客户家属在过年期间用过服务后说道：“你们的出现解决了我们作为子女的诸多无奈和后顾之忧，在这祝各位新春愉快，平安健康，事事如意！也祝贵公司蒸蒸日上！”这种实实在在的口碑，成了他们穿越创业初期的认知迷雾中最有力量的支撑。



图为某三甲医院门诊大厅，陪诊师推着患者就诊。

## 陪诊师：不只是“跑腿” 更是“共情”与“专业”的结合

熊舟此前曾在房地产行业从事管理工作，看中陪诊行业的发展潜力后毅然转型，合伙创办“E路陪诊”，并通过系统学习，考取了由人力资源和社会保障部颁发的医疗陪诊顾问证。像他这样跨行而来的陪诊师并不少，其中更不乏具备医疗背景的专业人才。

“我们很多陪诊师原本就是护士，有的甚至还在医院在职。”王茗苇补充道，“他们利用休息时间接单，既能发挥专业所长，又能获得额外收入。”尤其对大专以下学历的护士而言，进入大型医院难度较大，而传统护士岗位薪资不高，还需轮夜班，陪诊师反而成了更有吸引力的职业选择。

熊舟向记者详细描述了陪诊服务的工作流程：从平台接单后，陪诊师会提前联系患者及子女，详细了解病情、就诊医院、特殊需求等信息，并建立专属微信群，在服务过程中实时发送位置、照片、医嘱录音等，让远在他乡的子女“如同亲临现场”；接送患者必须提前10分钟到达，服务中严禁玩手机；结束后还要整理医嘱、反馈家属，确保信息无遗漏。

长沙市雨花区民政学院附近72岁的尿毒症患者李嗲嗲，是“E路陪诊”的固定客户。老人每周二、四、六需去长沙市中心医院进行三次透析，雷打不动。去年大年三十早上六点，陪诊师就准时出现在他家楼下，接送他到医院，同步记录血压、体重等信息并发至家属群。“活到哪一天就陪到哪一天。”老人子女这句朴实的话，让团队更加意识到这份工作的意义。

在陪诊过程中，陪诊师常常需要扮演“临时家人”的角色，尤其是当患者面临严重病情时，情绪支持显得尤为重要。

## 行业困境：认知不足、 宣传受限与“黑陪诊”乱象

尽管社会需求真实存在，但陪诊行业仍处于早期发展阶段，面临诸多挑战。王茗苇指出，目前行业缺乏头部企业，大众认知度低，支付习惯也尚未完全养成。“最晚可能等到70后成为老人，这一代人才更愿意为服务买单。”王茗苇表示。

更现实的问题是，因涉及“医疗”“陪诊”等敏感词汇，公司在自媒体平台的宣传内容屡遭限流，“流量一直起不来，曝光非常有限。”

此外，市场上还存在不少“黑陪诊”——个人通过社交平台接单，无培训、无保险、无问责机制，甚至出现误导患者购药等行为，严重损害行业声誉。

## 标准化与专业化是未来发展方向

目前，E路陪诊已在长沙、苏州设立分公司，服务涵盖陪诊、护工、康养三大板块，并与长沙见康医院、见康养老院等多家医疗机构达成合作。

为提升服务质量，E路陪诊制定了一套严格的准入门槛与服务规范：应聘者须大专以上学历，持有护士执业证书、健康管理师证书等医疗或健康类资质，有三甲医院轮岗经验，年龄25~35岁之间优先。入职后须接受系统培训，包括岗前培训、定期复盘与纠偏。公司还实施明确的奖惩制度，客户服务反馈优秀者获得奖励，服务意识、态度差，服务过程中私自离开患者、玩手机等行为则会受到处罚。

目前，E路陪诊以灵活用工方式与数十名陪诊师合作，按单结算，并根据地域、性别等因素合理派单。“比如体型较胖、行动不便的女患者，我们可能会安排男陪诊师，以便上下楼梯时提供支持。”

未来，公司计划进一步推动服务的标准化与专业化：引入客户评价体系，推行陪诊师星级考核制度，统一着装、用语和服务流程，甚至配置专属接送车辆，提升服务体验。同时，也会加强与行业内的对话与合作，推动认证标准等工作的进行，并配合监管部门，让工作更规范。

王茗苇表示，陪诊不是一个“赚快钱”的行业，它需要耐心、责任和长期投入。尽管目前行业规模有限，但他坚信“陪伴”的价值会逐渐被社会认可。“也许风口还没真正到来，但我们愿意等。”

## 陪诊的本质是“陪伴”， 更是“社会信任”的重建

在快节奏、高压力的现代社会中，“陪诊师”这一新兴职业的出现，不仅是市场需求的回应，更是一种社会情感支持的体现。他们用专业和耐心，填补了无数家庭因距离、时间、知识而无法覆盖的陪伴空白。而从更宏观的视角看，陪诊行业能否健康发展，关乎社会信任机制的构建，关乎老龄化社会下如何实现“老有所依”的现实命题。专业的陪诊服务正在为构建更加完善的社会支持体系提供新的可能，而这，正是“E路陪诊”们最大的社会价值所在。