

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。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，却对服务质量和安全性存有疑虑。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岁的尿毒症患者李爹爹，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门口，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。

熊舟分享了一个案例：一位年轻患者在得知自己可能患癌后情绪崩溃，拒绝继续检查。“那时候，陪诊师要做的不仅是流程引导，更重要的是给予他心理上的安慰和支持，让他有勇气面对结果。”

但并不是所有情况都适合陪诊服务。熊舟坦言，公司明确规定不接待年龄过小的儿童，“因为孩子分离焦虑强、自我控制力差，容易出现突发情况，安全风险太高。”

对于陪诊师和陪诊服务，医院和医生整体上是支持的态度。与“E路陪诊”长期合作的长沙市开福区社会福利中心是一家医养结合公建民营养老机构，经常有老人需要转诊、转运。他们对陪诊服务给予肯定，认为方便了医院及家属的工作。“大部分医生非常友好，能够理解我们的工作，但他们也有两大顾虑：一是怕我们传达医嘱有误，二是担心我们向患者推销药品或机构。”熊舟坦言。为此，E路陪诊在培训中严格规定，明确陪诊师权责边界，陪诊师不得推荐任何药品或医疗机构，一旦发现立即开除。

在异地就医方面，陪诊服务同样发挥着重要作用。在深圳工作的张女士，因母亲在湖南老家反复检查却查不出病因，想带她前往中南大学湘雅医院就诊，却因工作原因无法返回老家陪同。得知这一情况后，“E路陪诊”的陪诊师与其取得联系，规划行程，提前取号排队，一天内完成三个科室就诊和四个项目检查。整个过程中，陪诊师不间断地通过微信群向张女士发送现场照片、检查结果，同步语音讲解就诊进展，让她远在深圳也能时刻掌握母亲的就医动态。“你们的服务周到又热心，我会推广给周边亲朋好友的。”张女士感慨道。

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，公司在自媒体平台上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：应征者须大专以上学历，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。