

花钱请人陪诊，你愿意吗？

职业陪诊师兴起，带你走近在南海陪诊的“临时家属”



陪诊师与护士沟通，记录好医嘱。



陪诊师更多时候要充当“临时家属”的身份。



医院里各科室门前排满了看病的人。

老人群体是陪诊师的潜在顾客。

一个人去医院看病时，你愿意花钱请职业陪诊师吗？

近年来，由于老年人不熟悉智能设备、年轻人工作太忙没空跑医院、害怕独自一人看病等现象越来越普遍，陪人看病、替人取药、帮人问诊等一系列明码标价的陪诊服务在各大城市兴起。陪诊师这一新兴职业应运而生，不少人涌入其中。

“陪诊师”究竟是一份怎样的工作？记者带你走近在南海陪诊的“临时家属”，了解他们的工作状态以及对行业未来发展的期待。



扫码看视频 体验陪诊师的一天

扮演老年人“临时家属”不只是一个跑腿的活

一年前，阿win的身份还是一名教育机构老师。因为见过朋友独自看病的难处，以及看好陪诊师的工作前景，她选择成为一名职业陪诊师。这份工作也意外地帮她接触到许多不同的人生。

11月的一天，阿win接到“订单”，客户是家在桂城的77岁老人许伯。据了解，许伯经常要去医院洗肾，但其独生女因工作繁忙无暇前来，只能聘请陪诊师帮忙。

这不是阿win第一次服务许伯。每次与许伯见面，她都尝试用自己的方式表达关切。往返医院的路上，她总是认真倾听许伯的生活琐事，例如吃了什么好吃的、邻里间的趣闻等。同时，她也会把自己的生活分享给老人。

“老人家就像小孩子，很希望有人和他说话。”阿win认为，一名合格的陪诊师，绝不只是帮助顾客处理就医琐事，更需要做好情绪上的陪伴。

“现在医院的人都以为我是许伯的女儿。”陪诊过程中，阿win扮演了一部分“家人”的角色。

前往医院路上，许伯和妻子斗嘴，她会在旁调解。遇到许伯身体不适时，她会握住老人颤抖的手腕，轻声疏导：“深呼吸，转移注意力，伯伯。”等待排队时，她会时刻关注老人情况，包里常备饮用水、应急药物等。同时，就诊的每个环节她都会拍摄照片、视频，不时传给许伯的女儿观看。

完成许伯的陪诊后，阿win和公司的几名陪诊师相约在一起，互相交流当天的陪诊情况和心得。“每次交流都可以熟悉更多科室的流程和情况，工作起来更熟练。”阿win说。

“陪诊师不是不需要门槛，我们也是下了很多苦功的。”除了定期交流陪诊心得，为成为一名合格的陪诊师，阿win还特意花了三个多月的时间，跑遍各大医院，熟悉各科室的就诊流程，了解患者就诊过程中常遇到的问题。非医学专业出身的她，还要学习各种医疗相关知识，以应对不同情况的病人。她感慨道：“陪诊绝不只是一个跑腿的活。”

购买陪诊服务年轻人占比超6成

在阿win的经历中，陪诊项目所服务的人群，主要有儿女不在身边的中老年人、腿脚不方便的患者，从外地来广佛求医的病患。还有一种情况——单纯不愿意一个人到医院看病。

作为一名宝妈，霞女是不少母婴群里的活跃分子。一天，群里冒出这样一条消息：“明天要自己一个人去产检，寻求一位有经验的宝妈陪同，有偿。”

“一个人去产检”这句话触动了霞女。怀孕时，因为丈夫工作忙，她几乎都是独自去医院产检，“看着旁边的孕妇有人陪着就会羡慕，哪怕有个人说说话也是好的。”于是，2021年底产后不久，霞女就开始着手做陪诊师的相关准备。

很快，霞女便迎来了她的第一位客户思敏（化名）。看到思敏的消息时，霞女正好结束短暂的培训，成为一名兼职陪诊师。通过在群里回应、互加好友，霞女和思敏约好了第二天碰面的时间地点。

次日，距离约定时间还有30分钟，霞女就已经来到南海妇幼保健院“踩点”。虽说她怀孕期间常到这检查，但她依然严谨地先走了一遍流程。

“事实上，那次产检我一点忙都没帮上。”霞女发现，思敏的需求确实只有“陪同”，并不需要她帮忙张罗什么。甚至第一次陪诊的她，还稍显紧张。她们等了两轮都没坐上电梯，思敏小声建议，走楼梯会更快。霞女反应过来，局促地往左边走去，没两步又折了回来，因为楼梯在右边。

服务过程中，霞女了解到思敏夫妇都是成都人，老公临时被安排出差，两人在南海没有亲人，害怕孤独又不想劳烦朋友，于是才找了陪诊。

霞女说，自己做陪诊师前，以为点单的会是老年人居多，但从事这行后发现，购买服务的年轻人占比超6成，尤以女性居多，“有些年轻人独自在这里打拼，害怕自己来医院；有的年轻人做胃镜、肠镜等需要全麻，希望出来后有人等着他们。”

“自己感受过那种孤独，所以想成为‘打破孤独的人’。”陪诊过程中，霞女总是耐心地和客户聊一些家长里短，通过这样的方式，弱化自己的陪诊师身份，和患者像朋友、亲人一样相处。“希望能最大程度减轻他们的孤独感。”

服务双方存风险 新职业亟需更“职业”

自陪诊师进入大众视野后，一些报道为这一职业打上“月薪过万”的标签，然而多名受访者表示，绝大多数陪诊师挣不了这么多。钳制收入的主要是获客渠道。对陪诊师行业来说，如何培育消费者习惯、打开市场还是一个难题。

目前，阿win已成立了公司“乐善姐妹”，有四位全职员工。她还开设了陪诊师付费课堂，现在已培训了二十多位学员。平时，她还会通过视频号分享陪诊经历和就医省时攻略，进一步提高市场知名度，由此来获取客源。

“希望下一步可以成功打造个人IP，扩大影响力，与家政、银行、保险等企业合作。”谈及未来，阿win充满干劲。但这个行业是否完全“光明”？

佛山市家协协会会长刘秉坤认为，陪诊师是服务业发展到一定阶段后的细分职业，是一种商业性的新服务方式。但目前陪诊师尚未成为人社部认证的职业，准入门槛和行业规范皆无从谈起，对服务双方都存在一定风险。“病人在就诊过程中可能身体会出状况，陪诊师没有经过规范训练就会产生风险。所以我们需要一个管理规范，或者法律合同来保证陪诊师的权利及责任。”

不少从业者已觉察到了这一风险。霞女就打算去考一张红十字会颁发的救护员证，更好地应对客户发生的意外情况。

而阿win在正式陪诊前，会提供一份合同给服务购买者。其中提到，“乙方的服务范围只包括为甲方提供医疗咨询、预约和引导服务，乙方不参与任何医疗活动（包括但不限于身体检查、疾病治疗、治疗方案制定、手术和处方开具等）。”

刘秉坤也表示，如今不少佛山家政公司开始提供陪诊服务，作为行业协会也在不断关注其他城市的“他山之石”，将制定适合佛山本地陪诊师从业规范提上日程。

文/珠江时报记者 郑慧苗 图/珠江时报记者 黄永程

少串门少聚会 通风洗手要做对 疫情防控常态化 外出记得戴口罩



中共广东省委宣传部 广东省卫生健康委员会