

沉浸式体验陪诊师 不仅是“临时儿女”，还要会十八般武艺

揭秘新职业

陪诊师

当子女不在身边、老人需要独自去医院时，花钱雇来陪同挂号、引导就医、跑腿拿检查报告的陪诊师，他们扮演着“临时儿女”的角色，全程陪护不熟悉看病流程或行动不便的老人们。陪诊师目前还没有被官方职业认定，在最新的《中华人民共和国职业分类大典（2022年版）》中，也没有这一名目。不过，在人社部近年发布的9个新职业中，“社群健康助理员”榜上有名。“为患者提供预约挂号、缴费、取药、办理住院手续等协助服务”就是其职责之一。所以，“社群健康助理员”也被认为最接近陪诊师的官方身份。

根据《社群健康助理员国家职业技能标准（2021年版）》，社群健康助理员指的是具备一定卫生健康和互联网知识技能，能为社群成员提供管理服务和协助服务的复合型人才。其职业特点是：兼有卫生健康领域和互联网领域的知识与技能；以维护社群个人和群体健康为职业目标；以助医、助防、助促、助康、助弱（老幼）等为手段；以协助社群个人和群体处理健康相关事务为主要任务。但是这一定义也无法涵盖陪诊师的工作内容。

新职业 新体验

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近年来在各大城市兴起，陪诊师这一新兴职业也应运而生。网络上还有一些陪诊师自曝月入过万的经历，很多人以为陪诊是一项轻松的工作，“零基础也能入行”。那么陪诊师需要做什么？职业前景怎么样？近日，现代快报记者跟随陪诊师张晋玮，沉浸式体验他的陪诊工作日常。

现代快报+记者 蔡梦莹/文
刘畅/摄



扫码看视频



陪诊师陪同患者看诊



陪诊师帮患者签到



陪诊师把每种药的用药时间、次数在药盒上用大字注明



陪诊师告诉蒋阿姨用药时间、次数

新职业体验

不光陪看病，陪诊师还要会纾解患者情绪

上午10点不到，在南京一家三甲医院门口，记者见到陪诊师张晋玮，今年58岁的他已经在南京当陪诊师1年了。记者是第一次来到这家医院门诊部，就在科室位置还没搞清楚时，得知他已提前1个小时到达医院，熟悉医院各个科室的位置和挂号流程。

“您再检查一下，身份证、医保卡，还有上一次的检查报告单，这些都带齐了吧。”上午10点多，陪诊师张晋玮和此前约定的蒋阿姨（化姓）见面。蒋阿姨患有有关节炎，此前已在医院做过检查，这次是来复查的。

在记者体验的第一步，他首先强调了一个原则，要照顾老人的情绪和身体状况。“阿姨，三楼看病的人比较多，您先在一楼这儿坐会儿，等到10点20分，我们再上去。”蒋阿姨预约的是风湿免疫科门诊，就诊时间是10点30分。“您是22号，我已经帮您在这儿签过号就行。”在陪蒋阿姨候诊时，张晋玮指导记者陪她聊天，一方面了解病情，一方面要纾解情绪。他是东北人，语言中自带亲和力，与

老人沟通起来几乎没有障碍。

就诊时，蒋阿姨讲述上一次检查之后的病情变化，右膝有时候疼得走不了路，右肩有时候也会疼，烧菜颠勺都没力气。说着说着，她的眼泪忍不住掉下来了。此时，张晋玮立刻从背包里掏出纸巾递了过去。等到离开诊室，他挽着蒋阿姨边走边说：“张主任刚也说了，咱这个是老年人常见病，好多人都有。”在陪诊间隙，他告诉现代快报记者，他接触过的陪诊对象以老年人居多，有的人甚至进诊室或者做检查前，双脚都在发抖，站都站不稳。这就需要发挥陪诊师的作用，要及时纾解陪诊对象的焦虑情绪。

就诊时，医生提出，蒋阿姨需要再做一项骨密度检查。张晋玮让记者陪她来到相应科室等待，他自己先跑去窗口缴费。等检查结束拿到报告单之后，再回到风湿免疫科的诊室。医生再次询问了此前的用药情况。

拿到处方后，张晋玮看到处方中既有中药又有西药，而取药在同一层楼的不同窗口。为了提高效率，他让记者取西药，自己取中药。

正在记者往窗口走的时候，他又把记者拦了下来，提醒取药前要先拿着处方扫码签到，等叫号后再去窗口拿药。在中药取药窗口排队前，他提醒记者要再和蒋阿姨沟通，“中药是代煎的还是自煎的。代煎是自取还是快递送到家，联系方式是留家人的还是本人的，这些问题都要提前问清楚，不然就要来回排队。”

蒋阿姨告诉记者，她几乎每个月都要来一次医院，有时候是复查，有时候是开药。“因为我文化水平低、不识字，一个人来看病不方便。女儿工作也忙，老是请假也不合适，亲戚推荐我找陪诊师帮忙。”

在取药完成后，记者正准备把药放进蒋阿姨的包里。张晋玮把药接了过来，一边口头嘱咐，一边把每种药的用药时间、次数在药盒上用大字标注，并把当天的收费单据、检查报告整理好，再放进蒋阿姨的包里，这次陪诊全程耗时一个多小时。

新职业前景

“陪诊服务”未来或成刚需，但需要规范化发展

数据显示，截至2022年底，我国60岁及以上人口28004万人，占全国人口的19.8%，其中65岁及以上人口20978万人，占全国人口的14.9%。国家统计局发布的2022年国民经济和社会发展统计公报显示，2022年医疗卫生机构总诊疗人次数达84亿人次。随着人口老龄化程度的加剧，子女不在身边、老人在家乡独居的情况越来越多，陪诊服务将成为这类老人看病就医的必要需求。

张晋玮也是看好陪诊师的未来前景，才选择调整跑道，入行专职陪诊师。在此之前，他曾任上海从事养老护理员培训工作时间8年。“之前做的主要是居家养老服务，不涉及看病住院这一环节。陪诊服务相当于过去从事的养老

服务升级版，这是我比较欠缺的服务经验。”对于未来，他希望可以利用积累的一线服务经验，为想要从事陪诊师的各类人群提供职业指引。

在南京，就有企业看中了“陪诊就医”服务的前景，并打造了一站式数字化医疗陪诊服务平台。该平台创始人王景阳告诉现代快报记者，职业陪诊师可以链接病人、家属和医院、医生、医疗资源等，把资源高效匹配起来，是一个起点较高的新兴职业。但在现阶段，该职业无人场门槛，市场未规范，而陪诊需要专业度，才能更好地帮助病人，从而节约时间、节省金钱。

王景阳认为，职业陪诊有着巨大的社会需求。他告诉现代快报

记者，平台已制定了陪诊行业服务公约和陪诊师培训标准体系建设，引导行业向规范健康发展。“目前我们平台已经组织培训了5期学员，为南京输送了500多名陪诊师。从事这个行业的以有一定社会经验的人为主，四五十岁这个年龄段居多。”他希望联合政府有关部门对陪诊师人才进行业务培训、专项考核、资质认定，促进行业的规范化管理，满足社会需求。

现代快报记者了解到，2022年4月，北京市人力资源和社会保障局印发《关于开展新职业技能等级认定工作的通知》，将社群健康助理员分为初级工（五级）、中级工（四级）、高级工（三级）、技师（二级）和高级技师（一级）。

记者手记

陪诊不就是陪人看病吗？在体验陪诊师的日常后，我才发现这份职业看似简单，但实际门槛并不低。对于普通人而言，第一次到医院看病，能搞清楚医院各个科室的分布就不容易，还要熟悉挂号、就诊流程。比如有的医院预约就诊时，用省市公费卡或区县医保卡的患者就需要在人工窗口排队挂号。就诊时，陪诊师还需要具有一定的医疗知识，能与医生、患者良好沟通，有时还需要帮助患者描述清楚病情，否则会影响体验，甚至干扰医患沟通。

除了上述这些，陪诊师还要会唠嗑。陪诊对象在就诊时往往很焦虑，这时候，陪诊师就需要充当一名“心理按摩师”的角色，给予及时的安抚，缓解紧张情绪。因此，陪诊师是一支有责任、有同理心、服务意识强的队伍。

眼下，陪诊师属于新兴职业，有人误解为找陪诊师就像找“黄牛”，可以挂到专家号，但实际上，“黄牛”是非法垄断资源，而职业陪诊师只提供正规服务。未来，陪诊服务更需规范化、标准化，才能让患者真正地“省钱、省心、省时、省力”。