

从全是老人到年轻人占比近三成！ 年轻人就医正悄悄选择陪诊

青年发现

早上八点，医院人头攒动，狄雅美正陪着一位20多岁的小伙子就诊。挂号、缴费、取就诊单、扫码签到……狄雅美负责帮忙办理各种手续，而连续发热多天的小伙子只用坐在旁边等待即可。两个小时，所有的诊疗流程完成。

2023年，陪诊师行业高速发展。记者从沪上多家提供陪诊服务的公司了解到，来寻求陪诊服务的人群从全是老年客户到现在年轻客户占比近三成。陪诊师被越来越多人接受的同时，青年人群也正逐渐成为常见客户。用90后胡俊（化名）的话来说，有了陪诊师的陪伴，不仅就诊过程更加顺利和舒适，为他们节省时间和精力，更重要的是，让他们远离了孤独感。

青年报记者 顾金华

■关注

谨防黄牛医托 穿上“马甲”

年轻人的看病“搭子”
如何走得更好更远？

2023年，陪诊师行业高速发展。记者看到，目前在多个电商平台上提供陪诊服务的店铺接近600家，部分店铺每月销量可达千单左右。其中，有的是来自保险公司赠送的陪诊服务，有的是护士业余接单，也有的是全职做陪诊师的。其中，App、小程序、公众号已成为陪诊服务的主要通道。

采访中，

不少年轻人表示，“陪诊师”确实有着很大的市场，职业陪诊行业在患者、家庭、医院、社会层面发挥积极作用，但是同时存在从业人员准入门槛低、市场不规范等诸多问题。随着年轻客户的增加，则对陪诊师队伍提出了更高的要求。有不少年轻人提出，陪诊App开发需要进行严格的规范和管理，制定合理的收费标准，同时相关部门也需要加强对陪诊人员的资质审核和管理，并加强对陪诊服务的监管。

记者了解到，陪诊产业的合规合法性还处于一个模糊地带，存在对健康医疗秩序造成影响的未知风险。比如，陪诊是不是会变成医托。是不是会泄露患者隐私。大量陪诊员涌入医院开展商业行为，有可能打破公平就医的模式。

上海市卫生和健康发展研究中心主任金春林此前在接受记者采访时表示，目前陪诊员还没有进入正式的职业目录，没有相关的法律规定，其服务内容主要取决于双方的约定。“由谁来监管？如何将陪诊服务做得更好？在提供好服务的同时，职业规范与相关办法亟待完善。”

“年轻客户的需求和老年人不完全一样，其实对我们而言，挑战性更大，彼此间的话题也不一样。”狄雅美等陪诊师对此的理解是：不断学习，拓展知识面，让自己专业起来，才能更好地胜任这份职业。



有了陪诊师的陪伴，病人的就诊过程更加顺利和舒适。



本版摄影 青年报记者 吴恺

陪诊

在生病的时候有了“临时家人”

两年前，胡俊离开自己的家乡湖北，和妻儿分开，独自一人来到上海这个城市打工。平日里只要没什么不舒服，即便是独处，只要能和家人微信视频聊聊天，胡俊并没有孤独感。

但在今年1月份，有一天早上起床后胡俊突发高热，一量体温，39.1℃。亲人不在身边，朋友也都需要上班，想到要独自前往医院，胡俊瞬间有种孤独感，“那一刻甚至觉得自己有点可怜。”

突然，胡俊想起之前在门诊体检时，拿到过一份陪诊业务的介绍，于是立刻通过小程序一键下单。一小时不到，一位陪诊师

便出现在了家门口。就诊当天，陪诊师提前帮忙取了号，进行各种检查，并帮忙拿药，全程陪同。直到将胡俊送到家中后，陪诊师才离开。

“第一次见面的陪诊师，完全没有那种陌生人只是完成任务的感觉，就像是家人的陪伴。”胡俊说，因为年轻身体好，来上海两年只去过医院一次，上海的很多医院他都不清楚具体位置，甚至连就诊的流程都不了解。“但是陪诊师对医院就诊流程非常熟悉，整个看病过程很顺利，帮我解决了很多问题。”

和胡俊一样，李丽（化名）是一个独立的女孩，同样一个人在

上海打拼。偶然的一次例行体检，发现身体有一些小问题，需动个小手术处理。怕家人担心，李丽并没有第一时间寻求家人或者朋友的帮助，而是选择了陪诊服务。虽然病情并不复杂，手术方式也仅是微创，但是需要独立面对，李丽心里多少有些忐忑。李丽说，这是她从小到大第一次接受手术，没打过麻药，也不知道躺在手术台上是怎样的感觉。

和很多独自看诊的年轻患者一样，李丽对医院、对医生、对手术充满了未知和恐惧。陪诊师小张为了缓解李丽紧张的情绪，手术前一直在陪着她聊天。

她们聊各种年轻人喜欢的的话题，聊到了美食，聊到了旅游，甚至聊到了电视剧中的偶像医生。手术持续了20多分钟，过程非常顺利。李丽说，她所在的公司里，像她这样的情况并不在少数。在大城市打拼的他们心里明白，多数时候和父母的吐槽只会增加他们的担心，并不能和自己有太多情感上的共鸣。陪诊员的出现，让他们在生病的时候有了“临时家人”。

趋势

从仅有老年客户到年轻人占比近三成

作为一个新兴产业，陪诊师这种新型服务关系的出现，在我国人口趋于老龄化的现阶段，正从一线城市逐渐向全国扩展。但除了老人外，年轻客户也有明显增长趋势。据不完全统计，狄雅美所在的上海全程玖玖健康服务有限公司的陪诊客户中，年轻客户占比数量近三成。而有些陪诊公司的年轻客户甚至达到了三成以上。

四年前，在上海土生土长的狄雅美来到上海全程玖玖健康服务有限公司，成为一名专业陪诊师。在成为陪诊师前，她是沪上一家企业的客服，有着较强的与人沟通能力。为什么转行做陪诊师？狄雅美说，这份职业很新鲜，可以帮助人，自己也可以学习更多的医学专业知识。

上岗前，狄雅美接受了严格的专业培训。她说，排队挂号、送取病历、跑腿取药、陪伴就医……一切和看病就医相关的内容都在陪诊师的工作范围内。不过，优秀的陪诊师除了熟悉医院的各种就诊流程之外，必须学会做到共情，可以站在患者的角度和医生进行沟通，就像是“亲人或好友陪着他们看病”。

在狄雅美服务过的人里，以异地患者和老年患者居多……但最近她发现了这样一个现象：年轻人也在悄悄寻找陪诊，她服务的客户中年轻面孔越来越多。

“从之前几乎没有年轻客户，到现在年轻人占比超过两成，并且呈增长趋势，还是能明

显感受到这个变化的。年轻人的陪诊需求，一方面是客观需要，医院里有些检查项目最好有家属陪同，但他们一时间可能找不到合适的陪伴者；还有些年轻客户，则是出于心理上的孤独感，对疾病有恐惧，就医时希望有人陪着。”狄雅美告诉记者。

“很多人对看病有一种天生的恐惧，职业陪诊为他们提供了极大的便利，使他们逐渐成为我们的客户。”狄雅美告诉记者，每次的陪诊费用在150元到500元不等，多数年轻人表示可以接受。

在狄雅美看来，专业陪诊师是一项提供情绪价值的服务，前往医院就医的患者，大多数都伴随着持续性焦虑、紧张的状况，安抚对方、给予鼓励和安慰在这时作用是非常大的。

尽管入行时间才短短四年，狄雅美十分看好陪诊师这一新兴职业的前景。“看到患者经过治疗恢复了健康，我的心灵也会得到治愈。而年轻人需求陪诊，对精神上的要求更高。我会继续做下去，希望能给他们提供更好的服务。”狄雅美有着自己的陪诊原则：比方说不代替患者做诊疗决定，如果因为自己的建议导致了不利后果，容易引发医疗纠纷；提前告知陪诊费用，就诊过程中的支出要留下收据作为凭证，交回到患者。还有重要的一点，不随意打听患者隐私，严格保护患者隐私。“让患者充分信任我们，就必须站在他们的角度出发。如果我们不够专业，只会影响陪诊师这个行业的发展。”