

青春
上海

白天,子女们忙于工作,老人就诊时无人陪同,这一难题成为众多家庭的痛点。自去年起,经过首批培训的陪诊师开始接单。这些陪诊师来自各行各业,有养老机构的从业者、医护人员、物业管家,还有灵活就业者。

在陪诊师的队伍中,青年的身影越来越多。年轻人为何积极投身于这个新兴职业?记者分别采访了三位来自不同行业的陪诊师,探寻其中缘由。

青年报首席记者 范彦萍

青年陪诊师,架起暖心桥



刘庆健为老人介绍医院信息。



耿林林(右)和同事陪老人挂号。
受访者供图



李秀琴陪老人看病。 受访者供图



松江养老从业者刘庆健： 一头连着就诊老人，一头接着现代科技

在为87岁的老父亲预约陪诊师刘庆健前,62岁的孙阿姨想不到当天出现在眼前的是名90后小年轻。

“没想到陪诊师这么年轻”,这是孙阿姨的第一印象。等到陪诊流程全部完成后,她对这位正推着父亲轮椅的小年轻有了更直观的感受——办事靠谱,服务专业。

在松江区叶榭社区医院看到陪诊师的推广介绍后,孙阿姨心动不已。她的老父亲患有阿尔茨海默病,独自带着父亲看病,对身为低龄老人的她来说,着实有些吃力。父亲思维混乱,常常走着走着就没了人影。每次看病,孙阿姨都提心吊胆。多了一个陪诊师,相当于多了个人照着父亲。

在经过充分的诊前沟通后,刘庆健得知老人腿脚不便,于是便提前租赁好了轮椅。在松江区中心医院门口接到孙阿姨和孙爷爷后,刘庆健搀扶着老人坐上轮椅,旋即来到电子挂号机前,熟练地完成自助挂号流程。随后,他推着孙爷爷来到全科诊室。老人是因为脑梗引发的阿尔茨海默病,通常来说应该挂神经内科的门诊。不过考虑到家属的需求是为老人拍片,所以刘庆健为老人挂了排队就诊人数较少的全科门诊,这样一来便大大节省了就诊时

间。这也是他经过多次陪诊后摸出的门道。如今,随着在医院里穿梭的频率日渐增加,他甚至能熟门熟路地说出哪家医院的哪个电梯排队的人较少。

这次陪父亲看病的经历让孙阿姨感受到了陪诊师的专业。以前带孙爷爷看病,她不得不叫上自己的儿子,“但孩子平时上班很忙,经常没时间。”孙阿姨无奈地说。孙阿姨的大哥已经去世,姐姐年事已高,平时陪父亲看病的重担就落在了她和儿子身上。

医院里,诊室在三楼,做CT在底楼。孙阿姨既不清楚做CT的流程、科室的位置,也不懂如何在机器上操作。对她这个年纪的人而言,楼上楼下地跑,四处问路,实在吃力。更尴尬的是,儿子不在时,父亲要上厕所,她根本没法进去帮忙。

可这次有了陪诊师,情况截然不同。陪诊师熟练地穿梭在各个楼层,熟知每个科室的位置,操作机器也得心应手。他全程代劳烦琐事务,孙阿姨只需安心守在父亲身旁。“陪诊师真是帮了大忙!”孙阿姨感慨,“以后我会考虑长期购买这项服务,毕竟,儿子请假一天的成本还不止300元。”

徐汇物业管家耿林林： 不仅是一份工作,更是一份责任

1996年出生的耿林林,是中鹊物业的一名物业管家。今年3月末,历经培训考核,她成功获得陪诊师资质。

耿林林日常工作的徐汇区古美小区,老龄化特征显著。在这个小区里,60岁以上业主的占比高达41%。对于不少老年业主而言,去医院看病常常面临诸多不便,因此陪诊服务成了他们生活中的刚需。

刚考出资格证,耿林林就接到了一单——85岁独居老人蔡奶奶申请陪诊服务。

问诊过程中,蔡奶奶的情绪陡然崩溃,

泪水夺眶而出,她边抹着眼泪边倾诉,这两年,自己每日都要吞下五六种药。那密密麻麻的药瓶,日复一日的服药流程,让她觉得日子仿佛陷入了无尽的黑暗,看不到尽头,内心满是难受与无助。耿林林目睹此景,立刻与身旁的同事一同开导老人:“我们遵医嘱好好用药,会越来越好的,放宽心。”

将蔡奶奶送回家后,耿林林仔细地把每种药的服用时间、剂量,一笔一画写在药盒上。老人特别开心,称有人陪她讲讲话心里好受多了。之前找的阿姨总是嫌她烦,不怎么跟她讲话。

杨浦护士李秀琴： 职业含金量:陪诊不等于跑腿

1992年出生的李秀琴是上海市杨浦壹家康养老服务中心的护士,主要为家床服务老人做健康管理。去年考取陪诊师资格证的她十分看好这个新职业。上海是一座老龄化城市,许多独居老人、孤老面临看病难。“就拿90多岁的高龄老人而言,他们的子女普遍都70多岁了。带父母看病有心无力。”李秀琴说。

“其实前几年我就听说过陪诊师,但也是从去年开始,上海有了正式的培训和考

证。”本职工作是护士的李秀琴认为,多一张陪诊师的证书,自己的职业含金量也会上升,毕竟多一张证便多一项选择。“上课的时候,老师也讲述了护理方面的知识,我本身就是学护理的,感觉重温了一下专业知识,对于从没接触过护理行业的素人学员来说可谓是受益匪浅。”

事实上,她所在的养老机构十分鼓励护理员和护士考证,继去年十来名工作人员参加培训后,今年又有十几人报名。而

这次陪诊经历,让耿林林深受触动。她感慨道:“感觉陪诊不仅是一份工作,更是一份责任。像蔡奶奶这样的老人,有人愿意耐心听她们倾诉,细心安排好用药这些事儿,比什么都重要。我认为陪诊更需要专业和温度,希望用我的服务,让每个独自看病的老人都不再孤单。”

其实,在接受培训前,耿林林原以为陪诊流程和自己平时看病一样。没想到培训后才发现里头的门道很多。陪诊前、陪诊中、陪诊后有严格的流程规范,比如需要做诊前沟通,制订就诊方案,做好挂号分诊等。

报名者学员的年龄也趋于年轻化,甚至出现了00后的身影。

纸上得来终觉浅。在实践过程中,李秀琴也感到了这份新职业的含金量。“陪诊不等于跑腿。需要诊前询问老人有什么基础病,带好血压计,血糖高的还要考虑带零食,天冷要提醒添衣,行动不便的要提前准备好轮椅。如果老人突发情况,要懂一些急救知识。陪诊前还要对老人情况进行评估,如果风险等级高的话,建议监护人陪同。”



◀ 刘庆健搀扶老人躺下做CT。

▼ 刘庆健在自助挂号机上为老人挂号。

本版摄影
青年报记者 吴恺(除署名外)

陪诊师的行业前景如何? 面临哪些痛点?

青年报首席记者 范彦萍

本报讯 随着4月底各区陪诊师考试结束,又一批学员将加入这个新兴行业。

对这个新行业,老人和家属会埋单吗?这个行业要发展面临哪些痛点?记者进行了深入调查。

陪诊师需求是否真实存在?

2024年4月,浦东新区民政局举办第一届“浦东新区银发经济供需大会”,大会上发布“社区养老热词”专项调研结果,“陪诊师”居于十大热词首位。调研中也发现,目前市场上已有的一些陪诊就医服务往往存在着专业程度低、收费标准不一、缺乏有效监管等情况,老年群体在选择陪诊服务时存在一定风险。

今年1月份,市民政局和市卫健委印发了《上海市老年人助医陪诊服务试点方案》的通知,其中就提到了聚焦老年人陪同就医需求,并在多区开展试点,组织养老服务机构开展助医陪诊服务。

事实上,早在试点方案出炉前,陪诊行业作为新兴行业就悄然存在了许多年。

“以前的陪诊行业可谓乱象丛生,缺乏监管。比如从业人员素质参差不齐,陪诊服务工作流程不规范,产品定价不透明等,加上信息发布渠道混杂,让许多有需求的患者尤其是长者,难以找到真实可靠的陪诊服务。”在国融乐养副总经理魏晓旭看来,其实,有些从业者对医院服务很熟悉。但在陪诊师这个新职业出现前,他们既不能被纳入“正规军”,又存在从业风险。随着上海进入深度老龄化,陪诊师职业正规范化有着合理性和必要性。

记者了解到,目前市民想要预约陪诊服务主要通过几大渠道。一方面可通过“随申办”进入国融乐养平台或者直接检索“国融乐养陪诊”微信小程序,除在正规平台下单以外,也可咨询长者所居住的养老机构或物业中心,部分机构、物业也正在尝试提供相关的陪诊服务。

“所有在我们平台接单的必须是经过培训的持证陪诊师。”魏晓旭透露说,平台正在力推有护士资格证的专业人士也加入这个队伍中来。

他介绍说,在陪诊分级方面,平台建立

了陪诊服务等级制度,分为陪诊师陪诊、护士陪诊和专病陪诊三个等级,这三类都会提供专业的导诊、信息咨询、陪诊服务等,主要区别是陪诊服务人员是陪诊师还是护士,至于专病陪诊则针对病情复杂、疾病周期长的患者。“我们还给陪诊师进行标签管理,技能上比如医护专业、养老护理专业、育儿专业等,还有性别、服务区域、熟悉的医院和科室等,方便匹配不同老人的需求。”

记者了解到,徐汇区在全市探索创新在陪诊队伍里加入物业人员。据徐汇区民政局相关负责人介绍,徐汇区正在探索制定统一的全流程服务标准,对诊前健康评估、诊中陪同就医、诊后评价反馈等环节开展标准化服务。由经过培训的陪诊师提供专业化陪诊服务。此外,还纳入车辆接送、爬楼机预约、辅具租赁等增值服务,居民可按需搭配。依托962899为老服务热线,开通“助医陪诊服务”专属通道,提供一站式的陪诊咨询和预约服务。

老人及家属是否会埋单?

目前,全市已经持证和即将持证的陪诊师到底有多少?市民政局养老处处长娄国剑估算了下,去年先行试点的浦东、杨浦、松江三个区共计培养了近千名陪诊师;今年上半年试点的11区每个区至少要培养百名使用统一教材,采用统一考核标准的陪诊师,预计新增持证陪诊师1100~1200名。

官方数据显示,截至2023年末,本市60岁及以上老年人口568.05万人,占总人口的37.4%。眼下,上海现有和即将持证的陪诊师满打满算不超过2000名,理论上每个陪诊师都会出现“爆单”的情况。

但事实上,根据国融乐养提供的数据显示,该平台陪诊师的普遍日均接单量并不算多。

“如何实现市场化,让消费者埋单”不仅是民政部门认为当下亟须解决的难题,也是眼下困扰着国融乐养这样的陪诊师接单平台的问题。

的确,市场需求到底大不大,老人和家属会不会埋单?各方都在摸着石头过河。“价格高”是绕不开的话题,魏晓旭认为,此前平台做过一段时间特惠活动,但效果并不明显。这是因为陪诊服务属于低频

消费,就算开展特惠活动客户也不会囤券。长期优惠对平台压力很大。

“目前,市面上普通单次服务均价200~500元/次/4小时以内;我们的服务价格是168元/2小时;238元/3小时;298元/4小时。”魏晓旭认为,从业者服务时需要交通费,还需要上税,这个价格并不算高。但事实上,两三百元的服务费确实会让很多消费者犹豫。

针对老人普遍反映的用不起陪诊服务的情况,几个试点的区也纷纷针对特殊老人推出了一些探索性的举措。比如杨浦区和徐汇区通过慈善基金会、老年基金会、社区基金会等途径,为80岁以上高龄、独居等特殊困难老人提供低偿、普惠的助医陪诊服务。

在市场化上,浦东新区民政局也做了积极探索。该区养老服务处相关负责人告诉记者,“智慧陪诊服务”在浦东新区“浦老惠”官方养老服务平台上线,该平台截至2024年年底注册用户达到45万。由于平台用户信任度很高,对陪诊预约服务接受度也较高,自2024年6月20日起上线陪诊服务以来,截至2025年4月中旬已服务老人超过1500人次。

“和年轻人倾向于线上支付不同,老人更倾向于线下下单,更信任社区养老服务机构点位上熟悉的工作人员等。”该负责人介绍说,针对老人的消费习惯,除了开通“浦老惠”微信小程序、“随申办”浦东旗舰店、电话热线等线入口,该区还在“长护险站点”、社区养老服务设施等同址设置线下站点27个。此外,还综合考虑各项成本和市场定价制定收费标准,如将主流的陪诊服务定为亲民价198~280元/人(半天/4小时)。

在娄国剑看来,陪诊本身是有成本的,存在老人和家属消费习惯的问题。当前老年人本身存在消费意愿和消费能力不足的问题。一方面,针对普通老人,要培养老人和家属的消费习惯。鼓励平台和机构给予低价体验,激发他们复购的意愿;另一方面,针对特殊困难老人政府要想方设法给予托底保障。

未来将制定研究标准

陪诊师职业化这条路任重道远。娄国剑透露说,今年市民政局统一了陪诊师的

培训大纲和考核要求。与去年相比,今年的培训时长和内容都有所增加,陪诊师需经过5天培训和半天考试。“今年下半年,陪诊师职业打算申报纳入人社部门专项职业能力培训。”

“陪诊的过程涉及闭环。比如出行问题,一些半失能、失能的老人面临下楼难,这就需要动用装有爬楼机等辅助出行设备的福祉车等。像杨浦民政局就和交运集团合作对接了非急救转运车辆,为半失能、失能老人提供服务。”娄国剑介绍说。

记者从杨浦区民政局获悉,该区还运用了“政府+市场+公益”模式,会同国融乐养、中侨大学、区中心医院、市东医院等10家单位,共同成立杨浦区陪诊服务联盟,并邀请市、区医疗领域专家共同成立联盟专家团队。这是全市首个区级陪诊服务联盟,将在杨浦形成“市场服务、医疗资源、技能培训、金融扶持、行业指导”为一体的全周期发展链条。



陪诊师职业化任重道远。图为刘庆健展示自己的证书。