

# 职业陪诊有了新进展

上海多地开展助医陪诊服务试点

日前,上海市制订了《上海市老年人助医陪诊服务试点方案》,2月至7月,将在杨浦、浦东、松江、徐汇、长宁、普陀、静安、虹口、黄浦等9个区启动陪诊服务试点。

国内陪诊市场在近几年刚刚兴起,尤其是在一线城市,需求十分旺盛。以上海市为例,数据显示,上海市独居老人达30万人,其中相当一部分存在“看病难”问题,陪诊师的缺口达到12万人。自去年以来,上海市已开始探索陪诊师职业的规范化和专业化发展路径。通过此次试点,上海市将发展一批规范提供陪诊服务的养老服务机构和陪诊师队伍,探索形成老年人助医陪诊服务流程、收费机制和监管举措,总结提炼相关工作规范标准,推动老年人陪诊服务规范发展。

## 养老从业者是后备人选

近日,家住上海市杨浦区市光四村的94岁的张阿婆在家中忐忑地等待陪诊师。这是她第一次尝试使用陪诊服务。

张阿婆的情况属于无家属陪伴但需要专业陪诊师记录医嘱的类型。虽然她身体健朗,平时不需要子女操心,配药这件事却需要有人“搭把手”。入冬后,寒潮接连不断,张阿婆心疼女儿来回奔波,决定试试陪诊服务。

当天,陪诊师毛梁樱比约定时间提前半小时到达。她背着一只鼓鼓囊囊的双肩包,里面不仅装有血压计、血氧仪等便携医疗设备,还备有一次性口罩、纸巾、纸杯等用品,甚至贴心地准备了充饥的小点心。

上门后,毛梁樱并没有急着出发。了解到张阿婆患有高血压,她先为阿婆测量了血压,并耐心叮嘱她戴好帽子、围巾。随后,她拿起桌上捆扎好的药盒,与陪诊订单上的药名逐一核对。

“阿婆性子有些急,陪诊师就要比她更稳。”毛梁樱的另一个身份是四平路街道居家养老服务中心的养老顾

问。在此次试点中,像她这样拥有丰富医护经验的养老机构从业者正是陪诊师的后备人选。

## 相当于老人的“临时儿女”

陪诊服务与许多人想象中的“跑腿、代配药”有很大不同:有些老人需要代配药品,本人可以不到场,但会指定药品的品牌和厂家,以确保疗效;有些老人需要面诊,但因行动不便,需专业陪护接送;还有些老人没有家属陪伴,需要专人帮忙记录医嘱并跟踪用药情况……

病患情况复杂多样,因此陪诊师不仅要掌握医疗救护知识,还需理解病患的情感需求。目前,这一新兴职业尚未被人社部纳入《职业分类大典》,但由于市场需求旺盛,陪诊服务频频出现在电商平台、招工平台,甚至商业医疗保险机构的增值服务清单中。

然而,由于缺乏职业规范,陪诊行业也存在不少问题。收费价格混乱、服务质量参差不齐、个人信息信息泄露风险等,导致挑选可靠的陪诊服务并不容易。对于《上海市老年人助医陪诊服务试点方案》,上海市民政局养老服务处相关负责人这样解读:“从距离老人最近的养老服务机构起步,提供质价有保障的助医陪诊服务。”

养老顾问与陪诊师有何共通之处?毛梁樱摸索出了一些门道:两者都需要与人打交道,具备共情能力。她提到,陪诊师的大部分准备工作往往不那么显眼。接单前一晚,趁着傍晚医院人少,毛梁樱会提前到医院踩点,摸清无障碍通道入口、轮椅租借处以及挂号机等设施的位置,同时为老人物色通风良好、不阻碍通行的等候区域,以减少不必要的麻烦。她解释说,陪诊师通常按小时收费,因此必须避免因路线不熟或流程不清晰而耽误时间。

对于没有家属陪伴的老人,与社区涉老服务志愿者“打好配合”也至关键

要。考虑到张阿婆家与医院之间步行可达,毛梁樱提前一晚叮嘱志愿者从居委会租借轮椅,并推至阿婆家楼下。

“要把自己想象成老人的‘临时儿女’,事无巨细地为他们考虑。”毛梁樱表示,做好基础功课是陪诊师的基本要求。

## 能否建立陪诊服务领域的“大众点评”?

如何选择靠谱的陪诊师?在试点中,上海市各区采取了不同的解决方案。以老年人人口规模居上海市前列的浦东新区为例,该区将智慧陪诊服务嫁接至区域综合养老服务平台“浦老惠”,老人及家属可通过平台下单,专属客服会进行回访并评测满意度。而杨浦区则与经验丰富的第三方机构国融乐养共建平台,将陪诊服务模块嵌入随申办APP,方便老人及家属使用。

“能否建立陪诊服务领域的‘大众点评’,让陪诊师与患者之间实现精准匹配?”陪诊师陈斌道出了她的心声。

据她回忆,前不久一位社区老人不慎摔倒,情况紧急,老人发来求助。当时这位老人既没有家属陪同,也没有详细的背景介绍,陈斌立即派出团队中医护理经验最丰富的陪诊师前往现场。这一决策起到了关键作用。陪诊师抵达后,发现老人虽无外伤,但衣角高低不平,由此判断可能伤及内脏。基于这一观察,陪诊师立即叫来值班医护,经检查发现老人脾脏破裂渗血,情况危急,需立即处理。陈斌表示,如果没有陪诊师的经验和细致观察,后果不堪设想。

目前,上海市各平台的陪诊服务派单仍以人力匹配为主。有陪诊师建议,平台可基于服务数据研发更多“标签”,例如在挂号医院科室、既往病史等基础选项外,增设更多个性化条目。标签越细化,服务需求的匹配就越精准。

“第三方平台的介入,不仅是为了让陪诊服务的供需双方更精准地找到

彼此,而且能保障老年人和陪诊师双方的合法权益,构建更规范合理的定价机制。”国融乐养相关负责人姚海燕认为。记者也看到,国融乐养平台上清晰展示了陪诊服务的价格,从168元2小时到298元4小时不等,让更多老人及其家属能够“明明白白消费”。

考虑到部分高龄老人可能面临“数字鸿沟”的问题,上海市部分区在试点中还融合了社区服务资源。以杨浦区为例,除了支持平台申请外,还鼓励社区居家养老服务中心成为“陪诊顾问”,为老人与平台之间牵线搭桥。

## 需要不断提升职业技能

陪诊师是一个有准入门槛的新兴职业,需要更规范和标准的职业启蒙。事实上,两年前,上海开放大学就联合上海市养老服务行业协会,面向专业养老服务机构的从业人员开展了“上海养老服务陪诊师”公益培训。经过理论课、实训课等一系列课程后,一批养老服务从业者获得了这一证书。

在实训课上,老师带领学员实地走访医院,直观感受陪诊过程中需要注意的细节。例如,验血、CT等检查报告的等待时间较长,需要提前规划,因为各科室的报告出具时间、排队人数等因素会直接影响陪诊师的动线安排。

此外,还有更多技术理念和服务细节需要提前进行知识储备。陈斌告诉记者,她曾接到过这样一单任务:老人居住的房子没有电梯,下楼时倾斜的担架床让老人感到不适,手紧紧抓住栏杆不放。“如果再遇到类似情况,我会提前告知老人下楼的具体路径,并带上柑橘精油,用芳香疗法缓解其紧张情绪。”陈斌说,这是她从认知障碍干预经验丰富的社会组织学到的技巧。听闻同行在陪诊中遇到老人突发心梗的情况后,毛梁樱在培训中认真学习心肺复苏等急救技能。她认为,多掌握一项技能总能派上用场。

(综合)

## 声音

近期,上海市制订了《上海市老年人助医陪诊服务试点方案》(以下简称《方案》),2月至7月,将在上海9个区启动陪诊服务试点。

尽管随着陪诊服务需求的不断扩大,很多地方的医院里都出现了陪诊师的身影,但这一职业目前仍然处于“灰色地带”。而且,由于陪诊服务需求量很大,这个新兴职业在展现出旺盛生命力的同时,又暴露出诸多问题。

在此背景下,上海市针对陪诊服务进行试点的开先河之举,有望将这项服务纳入规范化发展的轨道。比如,试点方案明确要建立全市统一的服务平台,并归集多家医疗机构资源,实行从业人员备案管理,要求持急救培训证、伦理考核证上岗,明确了陪诊师的入门门槛;针对服务过程强化监管,让“号贩子”和“医托”再难借陪诊师的身份作为掩护来坑害民众。这种创新模式,为规范陪诊服务提供了新思路。

此外,试点的主要意义还在于,陪诊服务存在的一些争议与管理漏洞有望得到化解和修补。比如在隐私保护方面,可通过“信息隔离”技术,确保陪诊师仅接触必要诊疗信息;在服务边界方面,则明确禁止代问诊、代决策等越界行为;在责任划分方面,则采用“阶梯式责任认定”机制,更加利于预防和化解纷争,等等。尽管这些做法的成效尚有待观察,但这一职业从野蛮生长到被纳入试点,无疑迈出了发展的关键一步。

当然,要想尽快规范陪诊服务,除了《方案》要不折不扣地得到落实之外,还需要从其他方面持续发力。一个职业的专业化建设,需遵循制定标准、培训跟进、监管配套等路径。有关部门也不妨考虑将陪诊师纳入新兴职业目录,并建立国家职业资格认证体系,在行业标准和培训等方面出台更多细致的规定。还要认识到,陪诊服务不是简单的商业行为,而是老龄化社会不可或缺的公共服务,因此有必要采取措施,预防陪诊服务过度商业化。

相信通过试点,陪诊服务终将走出“灰色地带”,陪诊师“正规军”也能够早日得到普及,让患者不再为就医无人陪伴而发愁,也让忙碌的家属能够获得专业支持,进而化解这道困扰社会已久的难题。

(光明网)

## 以案说法

## 陪诊师可能面临哪些法律风险?

### 合同纠纷与违约责任

**案例:**某陪诊师因疏忽,未按时陪同患者就诊,导致患者错过专家号。患者以未履行合同义务为由起诉索赔。法院判决陪诊师承担违约责任,赔偿患者挂号费及交通费损失。

**分析:**民法典第五百七十七条规定,当事人一方不履行合同义务或者履行合同义务不符合约定的,应当承担继续履行、采取补救措施或者赔偿损失等违约责任。在本案例中,陪诊师因未履行合同义务被判判决承担违约责任,赔偿患者挂号费及交通费损失。

在签订服务协议时,陪诊师应当特别注意确保条款详尽无遗,明确包括服务内容、时间、费用以及违约处理等关键要素。

### 陪诊人员泄露患者隐私

**案例:**某陪诊师将患者的病历资料转发至社交媒体,患者以侵犯隐私权起诉,法院判决陪诊师赔偿患者精神损害抚慰金2万元。

**分析:**按照民法典第一千零三十四条规定,自然人的个人信息受法律保护。陪诊师泄露患者隐私和个人信息,可能承担相应的法律风险。患者可以侵犯隐私权为由起诉陪诊师,要求赔偿精神损害抚慰金。刑法第二百五十三条之一规定,非法提供或出售公民个人信息,情节严重的可处三年以下有期徒刑。陪诊师未经授权,记录、传播患者信息,或因电子病历管理不当导致数据泄露,甚至为谋取个人利益转发病历至社交媒体,严重侵犯患者隐私,可能面临民事乃至刑事责任追究。

陪诊师应熟知国家个人信息保护法涉及的相关内容。为确保患者隐私安全,在陪诊服务中应遵守信息隐私保密原则,妥善保存患者的病历、检查报告等资料,避免遗失或未经授权查阅。

### 医疗行为越界与非法行医风险

**案例:**某陪诊师擅自为患者解读检查报告并建议用药,患者服药后出现不良反应,给患者造成身体上的伤害。法院认定陪诊师行为构成非法行医,判处有期徒刑三个月。

**分析:**陪诊师的越界行为,如超出陪诊范围进行医疗诊断或治疗建议,代替患者签署手术同意书等医疗文件,误导患者选择特定医疗机构或药品等,都存在一定法律风险。根据刑法第三百三十六条规定,未取得医生执业资格的人非法行医,情节严重的,处三年以下有期徒刑。

陪诊师在提供服务时,必须明确并坚守服务边界,不得涉足诊断疾病、用药建议等医疗专业服务,不参与医疗决策,防止越权行为。如需代签医疗文件,须确保患者清醒并获取书面授权。

### 参与“黄牛”倒号及非法经营风险

**案例:**某陪诊平台与“黄牛”勾结高价倒卖专家号,警方以非法经营罪立案侦查,平台负责人被判处有期徒刑两年。

**分析:**参与“黄牛”倒号及非法经营的行为包括:以陪诊名义倒卖挂号凭证牟利,与医疗机构内部人员串通垄断号源,虚构服务内容收取高额费用等。刑法第二百二十五条明确,未经许可经营法律、行政法规规定的专营、专卖物品或者其他限制买卖的物品,扰乱市场秩序,情节严重的,构成非法经营罪。

陪诊师应该选择正规平台挂靠,避免个体“接私单”而给自身和患者带来的法律风险,确保服务行为的合法合规。

### 人身损害与安全保障责任

**案例:**某陪诊师在陪诊过程中,未搀扶行动不便的老人导致其摔伤,法院判决陪诊师赔偿医疗费及护理费共计5万元。

**分析:**此事件存在一些风险点,比如未对患者身体状况进行必要评估;在陪同过程中未尽到注意保护义务,疏于照护导致意外伤害;急救措施不当加重患者病情等。按照我国民法典第一千一百六十五条规定,行为人因过错侵害他人民事权益造成损害的,应承担侵权责任。

陪诊师在提供服务前,应首先对患者的身体状况进行全面评估,对于行动不便的患者,需预先对其自身状况和环境因素进行评估,综合考虑交通工具和轮椅的使用等问题。

(宗禾)

## 市场观察

## 市场高度分散 陪诊服务仍待规范

近日,记者调查发现,随着国内陪诊服务市场需求不断增加,目前,已有陪诊公司与金融“大厂”合作,抢占高端市场。而在中低端市场,则以无医学背景、无从业资质、无签约公司的“三无”兼职人员为主。由于缺乏统一的职业定义、服务标准和定价规范,整个行业正处于“混战”状态,市场仍待规范。

### 非法定职业 95%客户是年轻人

根据近日印发的《上海市老年人助医陪诊服务试点方案》,陪诊师是指经过一定时长的培训,运用基本健康卫生和护理知识等相关技能,陪同并协助老年患者接受医疗诊治的人员。然而,陪诊师目前尚未被列入国家职业分类大典,因此并非一种法定职业。

家住深圳市的飞飞(化名)于2022年年初首次接触陪诊行业。当时,她在医院从事医护助理工作,利用业余时间兼职做陪诊师。去年,飞飞全身心投入陪诊事业。

飞飞告诉记者,陪诊服务涵盖了陪同就医的各个环环节,除了基本的陪同外,还包括代办取药、代办问诊等。大众普遍认为,陪诊需求主要来自老年人,但飞飞接触的客户中,95%都是年轻人,其中包括20多岁的大学生。许多人习惯将挂号、检查报告拿取、资料整

理等工作全部交给陪诊师处理,自己只需到现场看病即可。此外,像胃肠镜检查、人流手术等涉及隐私的就医需求,也需要陪诊师的协助。

目前,陪诊师的从业模式主要有兼职和全职两种。兼职陪诊师工作时间灵活,可以根据自己的时间和意愿选择接单;全职陪诊师多受雇于公司,由公司安排工作。一般来说,个人兼职陪诊师仅提供简单的跑腿服务,而正规公司则有一套流程化的方案,包括为客户整理健康管理档案、提供就医建议、推荐医院和医生等。

由于预约专家号是许多患者的第一需求,陪诊师常被误解为“变相黄牛”。飞飞认为,陪诊师与“黄牛”有本质区别:“黄牛”只负责拿号,且号源价格高昂,而陪诊师则要全程陪同患者,从约号到检查结束、拿到报告,提供全链条服务。“但很多客户并不清楚,还是把我们当成‘黄牛’。”飞飞无奈地说。

### 陪诊师考试暂无全国统一标准和证书

在上海从事陪诊工作的刘丽(化名)表示,目前陪诊师考试缺乏全国统一的标准,报考条件主要由各个培训机构或认证机构自行制定,报考门槛不高,但费用却高达几千元。

刘丽纠结了几天,最终决定再观望

一段时间。她指出,目前市面上多数公司未与陪诊师建立正式的劳动合同关系,仅在有订单需求时临时派发任务。一家陪诊公司通常只有几位固定员工,其余订单则全部交由有时间的兼职陪诊师完成。

对此,飞飞从创业者的角度给出了解释。她刚成立了一家陪诊公司,发现最大的成本是陪诊师的人力支出:假设公司招聘10名陪诊师,每人每月工资在6000元到1万元之间,每月人力成本为6万元到10万元;如果加上管理人员和保洁人员的工资,每月人力成本将超过15万元。如果订单量不足,仅靠全职员工肯定会亏损。

她告诉记者,目前团队成员以兼职为主,随着业务量增加,未来可能会招聘全职人员。由于线上获客渠道逐渐收紧,她正在考虑与目标客户群体重合的医疗机构(如月子中心)合作。“月子中心的客户在产后可能有就医陪诊需求,我们可以提供专业服务,将陪诊团队嫁接到月子中心,由月子中心负责客户对接,陪诊费用由月子中心结算。”飞飞解释称。

### 市场高度分散 乱象待规范

飞飞了解到,目前的陪诊市场主要集中在北上广深等一线城市,这些城市中已开始出现一两家头部公司。

自律机制不健全,违规成本低。建议建立全国性行业协会,制定服务规范与伦理准则,通过行业自律,杜绝行业内的乱象,提升整体服务水平,保障患者权益。开展职业技能等级认证,提高从业人员的社会地位和职业认同感,吸引更多优秀人才加入,从而提高从业人员素质,使服务质量得以保障。

强化监管机制。此前由于其新

兴行业的特殊性,存在市场监管等部门在陪诊服务方面的职责划分不够清晰,同时也存在监管盲区,难以对违规行为进行有效遏制。因此,只有通过政府部门构建的“标准+监管+自律”三位一体的管理体系,才能够实现其良性发展的目标。

陪诊师行业的发展离不开政府部门的政策指导,更离不开法律规范的保驾护航。通过政府的支持,并积极与医疗机构、养老行业、保险公司等机构建立深度合作,陪诊师行业才能够拓展服务领域和范围,满足社会多元化需求。

(宗文)

## 专家说

北京市华卫律师事务所主任郑雪倩:

## 建议出台《陪诊服务管理办法》提升整体服务水平

陪诊师作为新兴行业,适应了社会发展的需求,对医疗资源的有效利用起到了辅助作用,政府应给予鼓励和支持。然而,由于陪诊师的法律身份和服务范围尚不明确,从业人员面临着身份认同和服务定位带来的困扰。针对这一新兴行业的特征,政府部门可以出台相关政策,对行业做出整体部署与规划。

建议出台《陪诊服务管理办法》,

明确行政监管部门,明确陪诊师的准入资质与标准,制定培训方案并对培训师进行标准化培训,将准入和培训标准纳入考核内容。制定明确的服务项目、服务规范,服务范畴和收费标准等。在服务协议中约定明确的权责,从而减少法律纠纷的风险。

加强行业的规范化管理,建立行业规范与伦理准则。陪诊师行业缺乏行业协会的引导和规范,行业