

## 职业陪诊员兴起： 老人最需要关心

在做了3个月职业陪诊员后，韩立(化名)摸清了西安几家三甲医院的布局和特色科室。挂号、取号怎么最快，抽血、CT在哪做，怎么与患者恰到好处地沟通，他有了一套自己的方法论。

韩立服务过数百位患者，有子女不在身边的老人、不愿麻烦熟人的年轻人，丈夫无法请假陪同的孕妇、以及不识路的异地患者。在医院，在疾病面前，他看到了人的脆弱和恐惧，也见证了真实的人情冷暖。

像韩立一样的陪诊员，正成为当下的一种新兴职业。有数据显示，2019年全国医疗机构诊疗人次87亿人次，比2014年增加14.7%；住院诊疗人次达到2.7亿人次，比2014年增加30.4%。职业陪诊越来越成为低频刚需产品。但缺乏制度规范和准入门槛，也是目前最大的忧虑。



李冬陪老人看病。  
受访者供图

### “大部分时间都花在排队上”

6月15日早上5点半，韩立像往常一样自然醒来，蹑手蹑脚爬下床，吃过妻子前一晚准备的早饭，开车前往30公里外的西安南郊，接上60多岁的康馥(化名)和老伴，送到唐都医院胸外科问诊。

康馥是山西人，几个月前被查出肺癌中晚期。她的问诊时间在8点多，他们需要提前至少半小时到医院。在第一次陪老人就诊前，韩立已经探过路，这样可以节省不少时间。

尽管如此，韩立还是差点迟到。他打算把车开进医院，老太太能少走几步，但这一天，车多

堵得厉害，医院停车场车位已满，他花了20分钟才停好车。

3个多小时里，韩立爬了至少6趟楼梯，来来回回跑了6个科室。直到下午老人进入病房，他的小腿酸痛，感觉整个人快要“废了”。

康馥的陪诊服务是老人的儿子下的单。韩立在想，如果子女抽不开身，又没有陪诊员，这些老人该如何处理这些困难？

韩立在西安优享陪诊公司做陪诊业务，3个月接触了上百位患者。老人不懂智能手机，在医院里晃了一圈，找不到挂号窗口，一把拉住韩立，拿着身

份证要他预约挂号；外地患者不认路，联系他规划流程，陪同检查；二胎孕妇定期孕检，丈夫请不了假，老人带小孩，也会找他帮忙排队；上班族等不到检查报告出来，也委托他送取结果、跑腿买药。

去医院看病，大部分时间都花在排队上。在他看来，越是大型三甲医院，越容易人满为患，即便有导诊、智能排队叫号系统，拥挤、混乱仍无法避免。患者赶着早排队候诊，缴费、登记、检查，抽血化验在东边，CT检查又在南边，来来回回跑，就花去一上午时间。

### 支老人员上岛一月多 海岛老人眼里有了光

“宁波虾峙一家人，美好生活笑盈盈，幸福不要来忘本，小康生活乐融融……”近日，舟山市普陀区虾峙敬老院里，79岁的徐仁昌哼着刚创作的曲子，引得大家情不自禁合唱。当天，结对该敬老院的宁波颐乐园副园长李水浓一行，带着空调被、毛巾等慰问品上岛看望老人。“我们这里也有了‘烟火气’。”一位当地人说。

舟山嵊泗县嵊山镇上只有一条主干道，房子依山而建，密密层层。嵊山镇敬老院就坐落在半山腰，这座两层浅粉色楼房显得格外温馨。这家只有9个房间的敬老院里，共住着12位特困供养老人。其中，程爷爷和周奶奶是一对夫妻，结婚已56年，老两口原是当地民族村村民，程爷爷自幼丧失语言功能，周奶奶患有小儿麻痹症。

杭州市社会福利中心支老队员曹媛记得自己上岛与二老初次见面时，三人互相打量，顿觉亲近。一个多月过去了，他们更亲近了。程爷爷从袋子里取出平时配服的药品，用手比划着，曹媛心领神会，耐心地向他讲解每种药的功效，为他按摩小腿。朝夕相处中，曹媛也更了解这对老人。早年间，夫妻俩因为身体残疾，很难找工作，白天爷爷去山上放羊，奶奶在家里做些小本生意，赚来的钱也只够勉强过日子。

原本腼腆的周奶奶和小曹敞开了心扉，话多了起来，每次还会守在门口等着小曹。程爷爷开始认真地学习健康按摩操，还喜欢上了手工活，他和支老人员一起做了一桌子作品，都快没地方放了。

两年前，老伴过世后，黄信扬就住进了普陀区登步岛托老所。宁波市南山老年疗养院的徐雪娜和吴小芳第一回见到老人时，他正慵懒地半躺在床上，望着窗外。徐雪娜微笑着用宁波话打招呼：“阿爷，依好！”黄爷爷对她上下打量一番，问道：“小娘(姑娘)，依来弄啥西？”

为了让这些老人们走出自己的“小世界”，徐雪娜和吴小芳逐个房间跑，把大家请出来。唱红歌，做康乐操，画水彩画……有趣又充实的活动一个接一个，一上午很快就过去了。

刚接触需要画画的记忆康乐课时，黄信扬总认为从没拿过笔的自己一定做不好。但一堂课下来，他随性发挥，竟然完成了一幅非常有创意的作品。在大家的鼓励下，他的自信建立起来了，还成了康乐文化班班长，出勤率百分之百。“现在黄爷爷的眼里有光了，眼神也亮了许多。”大家这样说。

(浙江老年报)

### “老人缺少关心是社会的痛点”

陪诊员们接触的客户中，老人的需求最多。很多子女为父母下单后，会给韩立打来电话确认，开口总会提到工作不便，或是家里小孩刚出生，拜托他能尽心陪老人看完病。也有老人不愿麻烦子女，但进了医院找不到科室，甚至连取号机也不会操作，只能找他陪同。

在老人的观念里，付费陪诊往往是不划算的。他们总是问道：可以开个发票走医保报销吗？我这么大年纪了，没什么收入，能不能便宜点？对于这些问题，韩立总是哭笑不得。后来，他们干脆和子女统一口径，以朋友身份为老人服务。

老人愿意唠嗑，最多的话题是家庭、子女——孩子在外不容易、孩子在大公司上班、孩子请不到假没办法，他们常常

会主动聊起，也常常理解子女的难处。这个时候，韩立也会应和，“您老人家真不容易，孩子挺不错的”。

但孤独也会在某一瞬间流露出来。一位榆林农村的老人独自来西安看病，不会说普通话，在医院门口找到了韩立。排队间隙，他操着一口方言告诉韩立，儿子高中毕业就去了沿海城市打工，后来在外面安了家，这些年很少回老家。被查出高血压、糖尿病后，老人沉着脸嘟囔：“结婚生孩还给他掏了钱，老子病了也不管，生了跟没生一样。”

“年轻人生存压力大，但是从老人角度来说，其实也挺心酸的”，韩立也是打工仔，这种两难似乎也没什么办法，他只能转移话题，或者安慰老人积极就诊。

除了陪诊，陪护也是老人

的一大需求。2014年，华北地区的苗宇(化名)还在一家互联网公司上班，母亲突发脑溢血住院，他刚回家照看没两天，老板便催得不耐烦。术后的母亲几乎成了植物人，卧床在家无法自理。苗宇是临床医学毕业，这些对他没什么难度，但互联网工作强度大，他常常是凌晨一两点下班，再驱车赶回200公里外的老家。他帮母亲翻身擦拭，用棉棒清洁口腔、鼻腔，有时候尿管周围会有沉积物，看着煎熬中的母亲，苗宇内心五味杂陈。

后来母亲走了，苗宇跳槽做起了职业陪诊，并开发了陪护服务。他们联系医生护士等资深专家，根据患者实际情况给予相应的护理，包括上门换药、更换管道、医院陪护等。“老年人缺少关心照顾，我觉得这是整个社会的痛点。”他说。

有家属陪同。他们担心没有更专业的医学技能，无法应对复杂情况。

事实上，很多黄牛也在做陪诊服务。一些陪诊公司甚至会和黄牛、医托合作，获取灰色收入。苗宇告诉记者，缺乏行业制度规范、准入标准和平台约束，这是最大的问题。

(中国新闻周刊)

### 陪诊行业还缺少规范

在西安职业陪诊员小宇的视频走红后，优享陪诊的李冬(化名)觉得，让更多人了解这个行业是个好事，但另一方面，乱象丛生也是目前最大的问题。

社交平台、二手市场交易平台上，不少个人或团体打出了职业陪诊员的广告。一个小时50元，一上午200多元，或是家庭主妇，或是家政人员，又

或是大学生，陪诊员似乎没有任何门槛的新行业。但在李冬看来，个人做陪诊，与患者只是口头合作，是不是诈骗、服务能否到位、价格多少合适，这些都没有定数，“更何况出现意外该怎么办？”

很多陪诊的公司明确规定，高龄、高危疾病、没有自理能力的患者，尽量不接单，除非