

# 体验陪诊师的真实生活： 跑腿代办+安慰陪伴 “临时家人”并不简单！

陪诊师作为一种新兴职业，其收入和工作内容令人好奇。近日，记者沉浸式体验了陪诊师的工作。他们用陪伴抚慰着患者的焦虑与不安，既见证过独居老人遗忘世界的迷茫，也感受过癌症患者紧攥希望的不甘，更在和陌生客户初见的信任危机中，摸索出不一样的人性温度。

## 远不是“陌生人” 而是“临时家人”

N95口罩、消毒湿纸巾、便笺……陪诊师吴成亮的双肩包里装着不少为客户准备的一次性用品。早上8点不到，他就在约定好的医院门口等待着今天的第一位客户：77岁的李阿姨。“我包里有两样东西你肯定想不到，一个是一次性吸管，是预备给容易呛水的客户使用的；一个是小零食，我特意带了两种，无糖的是给血糖高的客户准备的，有糖的是给低血糖的客户准备的。”说起包里这些装备的用处，吴成亮头头是道。36岁的他虽然从事陪诊业务还不到两年，但在接触客户的过程中积累了不少经验，也有了一部分信任他的老客户。

“一般我会比客户提早十分钟，不能让客户等我。”吴成亮一边等人，一边给记者展示了他前一天在手机上为李阿姨写好的注意事项：做化疗前要先去找一趟主治医师，取药时除了药品还需要拿一个避光输液器……一项项内容十分细致。吴成亮介绍，李阿姨是他的一个老客户，每月需要做两次化疗。陪诊期间，他会将每个看诊步骤都拍照通过微信发给李阿姨在外地工作的儿子，包括各类单据和李阿姨的实时情况。8点32分，保姆推着李阿姨来到了医院门口。亲切问候之后，吴成亮一边拿出准备好的口罩给她戴上，一边熟练地从保姆手中接过各种



医疗材料。

背着双肩包的他脚步飞快，穿梭在医院的门诊大楼，熟门熟路地找到了主治医师的办公室。看报告、拿药、排队……半个小时左右的时间，吴成亮就为李阿姨完成了化疗的前期准备工作。“医生看过血液报告了，说没问题。”“药品拿好了，单据请查收。”……每个陪诊流程完成时，吴成亮都会发一条微信给李阿姨的儿子，进行实时反馈。“医院的流程真的挺多的，多亏有你！”在收到客户家属认可的消息时，吴成亮总会有丝丝成就感涌上心头。“我觉得我就像客户的临时家人一样，能为他们提供

一点帮助，自己也挺开心的。”面对坐着轮椅、行动不便的李阿姨，他会时不时俯下身子陪她聊天，希望能给她更多鼓励与慰藉。

9点40分左右，吴成亮告别李阿姨回到门诊大楼，开始为他的下一位客户排队买药。“这个药现在很难配，我尽量试试看吧！”在肿瘤科门诊，吴成亮花了40分钟排队，经过和医生的沟通后，才了解到这种药物目前更改了适应症的条件，且属于进口药，不能轻易开药。虽然没有配药成功，但他还是将医生的嘱咐和可替代的药品告诉了客户，并表示了歉意。

## 远不止“跑腿” 还担当“看病顾问”

一上午的忙碌过后，吴成亮进账200元。面对网上热议的“陪诊师月入过万元”的话题，他说出了刚入行时的真实经历。

在刚开始接触陪诊师这个行业时，吴成亮不清楚如何获取新客户，只在小红书上发布了引流帖子。他从业第一个月只接到了2个单子，收入600元。到了第二个月，收入依然没有破千。“那个时候我也不知道平台的规则，线上沟通是不能够谈论

价格等敏感词的。”被封号几次后的吴成亮有了想要放弃的念头，但在家人的支持下他坚持了下来。第三个月，收入1700元。半年过后，他积累了一批老客户，每个月的收入也突破了“万元大关”。“毕竟服务行业收入不稳定，这个月能拿1万多元，下个月可能就只有5000元。只有长久地维护老客户的‘复购率’，才能让收入变得稳定。”吴成亮坦言，陪诊师是个人行门槛低的职业，需要的是长期积累，如果一开始就抱着“赚高薪发大财”的想法入行是一定会失望的。

“无锡有几家三甲医院？”“每个医院的优势科室有哪些？”“哪

些疾病可以申请政府补助？”……在吴成亮的手机里，可以看到不少关于医疗就诊的相关知识。除了根据客户的需求跑腿、配药，他也会将最新的医疗政策和客户分享。有趣的是，在他的客户群体中，不仅有身体不便的老人，还有40%的年轻客户。“我接过最年轻的一个客户只有22岁，当时的诉求是让我陪她做无痛胃肠镜检查。”吴成亮分析，老年客户群体需要陪诊，大部分时候是因为子女在外地上班，无暇分身。而其他群体大部分是来锡工作的年轻人，因为家人不在身边又不好意思麻烦朋友，便在线上预约了陪诊服务。

## 远不止提供服务 还倾付真诚

在中国人的传统观念中，生病是件十分隐私的事。让陌生人陪自己去看病，信任这一关尤为难过。采访中，吴成亮给记者分享了他的“5000元项链”事件：一次陪诊时，客户张阿姨正要进检查室做CT，吴成亮自然地想要接过张阿姨手里的包，谁知张阿姨脱口而出：“这包给你拿着还不如给窗口的工作人员放心呢！”吴成亮先是一愣，随后才反应过来这是客户没有对自己产生足够的信任。回家思考之后，吴成亮想到了很多能让客户更放心的小细节，比如“提前沟通客户信息”“在陪诊时每个过程都拍照留档”等。在陪诊前，他会主动将自己的身份信息发给客户，并在陪诊过程中做到“事事有交代，分秒不离开”，逐渐积累起双方的信任感。在张阿姨的第3次陪诊过程中，她不仅越来越信任吴成亮，还主动提起第一次不放心让他拿包的事情，不好意思地说：“我当时包里有一条5000多元的项链，你别介意啊！”吴成亮用真诚和善意换来了客户对自己的改观，也为他积累了更多的老客户。

积累了数百位客户后，吴成亮的小红书平台上，记录着他很多难忘的陪诊故事。化疗患者、高龄老人、单亲妈妈……每一位患者背后都有着自己的难处与不易。在肿瘤科陪诊时，吴成亮总会在包里放一盒糖果。这个习惯源自一次深刻的教训。那天，一位正在化疗的患者突然低血糖晕倒。“当时看着他苍白的脸色和虚弱的身体，我的心揪了起来。”从那以后，吴成亮就时刻准备着糖果，以防类似的事情再次发生。他觉得在医疗环境里，患者本就承受着身心双重压力，任何突发状况都容易引起他们的恐慌，而他希望能安抚他们的情绪，成为那个雪中送炭的人。

在吴成亮的客户中，还有一位独居老人。在拿到确诊为阿尔茨海默病诊断结果后，老人反复问吴成亮：“我的家在哪里？”那一天，吴成亮将这个问题反复回答了20遍。“对他而言，疾病正一点点偷走他的记忆，但我希望通过我的陪伴，能让他在迷茫中找到一丝熟悉与安心。”令吴成亮印象最深的则是一位只比他大6岁的女性癌症患者。看到自己的同龄人饱受病痛的折磨，吴成亮一边为她拿药，一边思绪万千。“她也有自己的生活，有家人朋友，或许还有未完成的梦想，却这样被病痛无情地折磨，而我能做的只是帮她跑跑腿代开个药。”吴成亮觉得作为陪诊师自己虽然能给患者带来一定的便利，但面对这样的情况，还是会深感无力。每一次的陪伴和守护都让他深深觉得，“没什么比健康更重要”不该是一句口号，而是每个人都该放在心上、落在实处的信条。

(晚报记者 毛岑岑/文、摄)