



陪诊师“走红” 如何“走稳”“走远”？

■ 记者 张照东 赵娜



独自就医无人照料、异地求医不熟悉就诊流程、子女不在身边的老年人看病手足无措……诸多就医痛点与现实难题，催生了一个便民新兴职业——陪诊师。他们如同患者的临时家人，全程陪同问诊、细致记录医嘱、代为领取检查结果与药品、护送病患归家，还可代办线下问诊等各类就医琐事。

一边切实化解群众独自就医的困境，一边补齐便民就医服务短板带动灵活就业，叠加养老、银发经济等相关政策持续落地释放红利，陪诊师一跃成为前景向好的新兴民生职业。中国社会福利与养老服务协会发布的《陪诊服务发展研究报告(2025)》统计数据显示，全国陪诊师人才需求缺口介于83万人至220万人之间。

记者采访调查发现，尽管市场需求旺盛，但陪诊行业至今未被纳入国家职业资格目录，暂无全国统一的执业资质证书，也未出台强制持证上岗要求。正是因为准入门槛不高，行业长期处于“野蛮生长”状态。入局主体五花八门，从业人员水平参差不齐——有的是互联网平台专业布局；有的是家政中介新增陪诊业务；甚至滴滴网约车平台也已在部分城市上线滴滴陪诊服务；更多的是大量个人从业者仅凭短视频平台账号，修改简介、发布日常片段便在线上招揽客源；更有医院“黄牛”混迹其中，假借陪诊名义倒卖专家号，陪诊服务敷衍了事。有的平台收费培训，培训前说是可以派单，但交完培训费后什么单子也没有，陪诊师成为平台收割的“韭菜”。

目前陪诊市场整体供大于求。采访中，有陪诊师告诉记者，有时一天能获得一单陪诊业务，有时一周才能有一单。部分机构与个人为争抢客源大打价格战，直接导

致服务质量下滑，合规隐患、执业风险不断暴露。2025年9月，北京市第三中级人民法院公布一起陪诊服务纠纷判例：一名陪诊人员在服务期间不慎遗失癌症患者病理切片，严重干扰患者后续诊疗方案制定。法院最终判令该陪诊师赔付患者2000余元经济损失，另支付2万元精神损

害抚慰金。

服务规模持续扩容的同时，行业制度约束不应长期缺位。现阶段，国内已有十余座城市陆续出台陪诊服务团体标准，多家公立医院也逐步推出院内便民陪诊服务。2026年1月13日，民政部、国家发展改革委等八部门联合印发文件，明

确提出“支持培育专业化陪诊助医机构，规范开展老年人陪同诊治等服务”，从国家层面认可陪诊助医的民生价值。在众多从业者看来，2026年将是陪诊行业迈向标准化、专业化、职业化的关键一年。

扶馨陪诊天津分公司运营负责人邢君向记者介绍，扶馨陪诊是一家深耕陪诊赛道的互联网服务平台，2023年正式进驻天津市场，自去年起业务规模迎来快速增长，目前天津分公司有陪诊师900多位，公司业务主要有两部分，主要是对个人线上订单的C端客户和针对企业的B端客户。她坦言，平台借鉴网约车规范化管理模式，全职、兼职陪诊师均需通过系统岗前培训后方可注册入驻；客户下单时可按需筛选陪诊师性别、年龄、从业资质等条件，平台依据需求精准匹配人选，用户也可自主选择熟悉的陪诊人员。服务合同生效后，平台全程计时，通话录音留存凭证，服务费用由客户与平台统一结算，服务结束后用户可对陪诊人员服务质量打分评价。平台化运营的优势十分显著：可选陪诊资源丰富，就医全流程被不断优化，既能降低患者就医时间、金钱成本，也能牢牢守住服务品质底线。

近日，国家市场监督管理总局、国家标准化管理委员会正式发布国内首部陪诊行业国家标准《社会化陪同就医服务基本要求》(GB/T 47801-2026)，将于2026年11月1日起全面实施。

这份国标不仅对从业人员准入门槛、岗前培训、就医全流程服务细则作出统一规定，还专门针对慢病患者、独居老人、异地就医人群、残障人士制定差异化专属服务规范，从源头筑牢患者隐私保护、就医安全两道核心防线，让陪诊师行业不但“走红”，还能“走稳”“走远”。

专职陪诊师赵颖

我很看重这份职业

投身陪诊行业，是生活压力使然，也是赵颖主动规划的职业选择。

大学毕业后，赵颖长期从事教培行业。原本以为人生会一直按部就班、稳步前行下去。没想到教培行业遭遇深度调整，她无奈离开熟悉的工作岗位。四十有余，跨界转型再就业并不容易，辗转尝试多份工作后，收入始终无法回到从前水平。上有年迈长辈要赡养，下有子女需抚育，养家糊口的压力扑面而来。为维系日常生计，她开始利用业余时间寻找兼职。

2021年，她在网上偶然发现陪诊服务巨大的市场缺口，开始对接有就医需求的患者试水服务。几番实操过后，她笃定这份工作格外适配自己：工作时间灵活自由，入行门槛适中、没有严苛专业壁垒，薪资收入也较为可观。

但初期以个人散户身份在网上找客源处处被动，订单全凭偶遇，患者对无平台背书的个人从业者信任度偏低，常常数日才能接到一单，只能暂且当作兼职过渡。不甘于此的赵颖，考取人力资源和社会保障部社会保障能力建设中心的医疗陪诊顾问培训证书后，正式入驻陪诊平台，成为持证专职陪诊师。

依托平台资质与个人的细致贴心服务，赵颖积攒下良好口碑，接单量稳步提升。此前她往返天津、北京两地开展服务，对比之下，首都陪诊需求更旺盛、市场体系更成熟，于是她将工作重心迁至北京。平日里日均接单两单，就诊高峰期可达四五单，稳定的业务体量让她彻底告别兼职身份，全身心投入陪诊工作，如今每月收入稳定在1.5万元至2万元区间。

“这份工作带给我的不只是收入，还有满满的成就感。”赵颖说道，“一方面，体面收入缓解了全家生活压力；另一方面，能帮到服务对象，这份工作拥有实实在在的社會价值。”

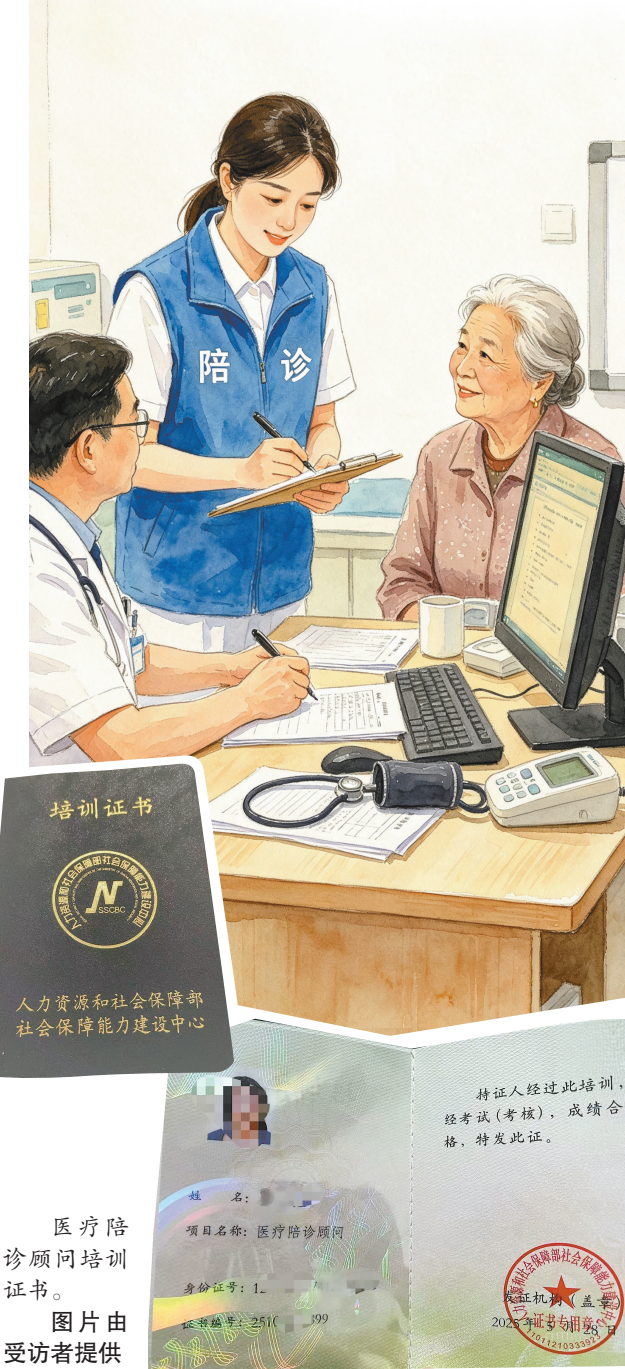
一段异地陪诊经历，至今令她记忆犹新。此前，她全程陪同一位来自内蒙古的退休女教师在北京就医：老人的老伴儿已离世，女儿常年定居海外，孤身赴京看病。就诊后医生告知病情危重，需即刻住院手术，突如其来变故让老人慌乱无助，第一时间联系了赵颖。从协助办理住院手续、逐项完成检查项目，到护送老人进入手术室，直至七个多小时后手术结束，老人被平安送回病房交由护工照料，赵颖全程守候，直至一切稳妥才安心离开。

数月后老人回京复查，依旧专程预约赵颖陪同就诊。为感谢她当初专业细致的服务，老人亲手缝制绣花枕巾赠予她。礼物虽不贵重，却是对自己真诚的认可，这份沉甸甸的信任，更加坚定了她深耕陪诊行业的初心。

在赵颖眼中，陪诊是兼顾体力与脑力的复合型工作。对比此前纯脑力的教培岗位，这份工作体力消耗极大：整日穿梭于医院各楼层、科室，协助问诊、缴费、检查，高峰期还要辗转多家医院对接需求；同时十分考验细心度与共情能力，绝非简单跑腿打杂，比一般体力劳动要费脑。医生问诊时间有限，她需要精准梳理患者病史、身体诉求，帮助患者高效问诊；面对情绪紧张的病患，要时刻保持耐心，疏导就医焦虑。

很多订单都是子女为父母下单，每次就诊结束，赵颖都会逐条梳理医嘱，清晰地同步给家属，让忙于工作的子女放下牵挂。每日收工后，她都会复盘当日服务细节，总结沟通疏漏与流程不足，同时提前规划次日陪诊安排。

谈及从业以来的委屈，赵颖坦言，陪诊本身就是服务工作，就医焦虑极易让患者产生负面情绪，有时被埋怨、被苛责自己也能理解。她始终坚持，不能让患者的情绪影响了自己的情绪，让服务质量打折扣。每次遇到这样的情况她都会自我心理疏导。曾有一桩往事让她有些无奈：一位多次合作的服务对象委托她代取检查报告、代购药品，临时提出让她先行垫付医药费。按照平台规则，医药费用需经由平台统一结算，但顾及双方长久积累的信任，赵颖破例先行垫付钱款。可在药品邮寄送达后，这位老客户直接将她拉黑，垫付费用最终无法追回，个人蒙受经济损失。她从未因这样的偶发事件动摇对这份职业的热爱，始终用心善待每一位患者。



医疗陪诊顾问培训证书

图片由受访者提供

兼职陪诊师周新莹

一份价值，多样收获

周新莹本职是书法培训机构教务老师，平日仅晚间及周末需要在岗，白天、寒暑假时间充裕。她希望利用业余时间找点事做，陪诊师这份职业恰好契合期许。

两年前，她通过当地媒体报道了解到陪诊行业，就有了成为陪诊师的念头，经由朋友介绍入驻专业陪诊平台，成为一名兼职陪诊师。

“绝大多数人踏入大医院都会心生慌乱，第一次就诊的患者感受尤为强烈。”周新莹介绍，“自己的服务群体主要分为几类：来天津求医的外地病患、子女工作繁忙无暇陪同的本地老人、独居长者、腿脚不便及多病缠身患者，还有孕期需要照料的孕妇，还有一部分人群，不愿让家人担忧自身病情，但独自就医又有诸多不便，陪诊师便成了他们最稳妥的依靠。

异地就医是她日常最常承接的订单。天津优质医疗资源丰富，中国医学科学院血液病医院、天津市肿瘤医院、泰达国际心血管病医院常年有大量外地患者求医，外来病患不熟悉院内布局、就诊规则，往往需要有人事先梳理流程、代办手续。因此她的陪诊服务不只是“陪同去医院”，涵盖诊前沟通规划、就诊流程梳理、现场全程陪护、医嘱记录留存、事后回访反馈完整闭环。

每次抢到平台订单，她会第一时间致电患者或家属，摸清身体状况、就诊诉求、既往病史与特殊困难；就诊当天，总会提前30至40分钟抵达医院，熟悉科室方位、检查点位，摸清电梯、卫生间、缴费窗口、就医流程等关键信息；如遇到住院办理这类复杂业务，她甚至会提前一日前往医院踩点，最大限度减少患者奔波耗时。

周新莹说：“排队耗费大量时间，但最考验功力的，是各个环节之间的流畅衔接，如何缩短患者的就医时间，合理规划就医路线。”排队间隙，她会抓紧记录医生叮嘱的用药方案、复查节点、饮食禁忌；此前也曾用录音留存医嘱，后来考虑医院管理规定与患者隐私安全，改为纯文字记录。服务收尾后，她会整理完整陪诊小结，将就诊详情、诊疗建议清晰反馈给患者及家属。

在她看来，陪诊师绝非单纯排队跑腿。医院体系繁杂、信息量大，生病状态下的患者身心俱疲，很难冷静处理各类手续、吃透医嘱。陪诊师的核心价值，就是依靠事前筹备与专业梳理，把繁琐就医流程化繁为简，让患者少跑路、少等候、少焦虑。

情绪陪伴，更是不可或缺的工作内容。身处医院环境，患者极易敏感不安、内心压抑，有着强烈的倾诉需求。陪诊人员既要落地各项就医流程，更要耐心倾听、宽慰疏导情绪；对于独居老人、重症病患、异地求医人群而言，这份心理慰藉，有时比事务性协助更为重要。

从业近两年，一位天津郊区老年患者的就诊经历令她久久难忘。那是她人行初期接待的客户：老人年过花甲，糖尿病并发症导致视力衰退、行动不便，需要前往天津医科大学总医院办理住院；随身携带着四个大件行李，家属无法全程陪同，办理手续时处处吃力。为减轻老人负担，周新莹前一日便提前踩点，摸清住院办理窗口与整套流程；就诊当日清晨六点多，她就到窗口排队等候。从递交资料、登记入院，到安置全部行李、护送老人抵达病房，全程不让老人多走一步冤枉路。原本繁琐的住院手续，在她细致安排下，上午十点半便全部办结。

周新莹说自己性格内向不善言谈，但做事习惯换位思考：“只要我能做到的，就尽量不让患者去跑、去排队、去操心。”这份踏实细心深深打动了老人。待到出院当日，家属即便提前办好大部分手续，依旧特意下单邀约她到场协助办理出院，家属坦言：“你来打理，我们心里才踏实。”

后续老人还主动向同病房病友推荐她，夸赞她实在贴心、真心为患者着想。这件事让她愈发明白：陪诊服务不只是完成一笔订单，更是在人最脆弱无助的时刻，送上一份靠谱的支撑。

谈及天津本地陪诊市场，周新莹表示，行业仍处于培育发展阶段，市场空间广阔，但从从业者数量持续增多，兼职模式当下最为稳妥，既能守住本职工作的稳定收入，又可在陪诊服务中积累经验、沉淀个人口碑。

她观察到，选择陪诊服务的人群，并非单纯经济条件优渥，而是确实实实在在有刚性需求。子女为年迈父母下单，多是自己工作实在是走不开，又不放心老人独自就医，有的老人宁愿子女请假也不愿意花钱请人陪诊；年轻上班族独自在津打拼，不愿让远方家人牵挂自己的身体；异地患者奔赴天津求医，急需旁人帮助节省精力、时间。

对周新莹来说，陪诊师这个职业的真正价值，不是“代替患者跑腿”，而是让患者在混乱、紧张和不安的就医环境中，多一份秩序、多一份安心。两年的兼职陪诊师工作让她收获颇多。

兼职陪诊师林姐

提升自己，期待更多订单

天津市环湖医院、天津市胸科医院、天津市第一中心医院、天津医科大学总医院、天津市眼科医院、天津中医药大学第一附属医院等多家三甲医院，是林姐最熟悉的工作场景。在这里，她化身众多病患就医路上值得信赖的“临时家人”。

陪诊是林姐的兼职工作，出于隐私考量，她不愿透露完整姓名。林姐就职于传统行业，受行业下行影响，收入逐年缩水。孩子在外地上大学，家庭日常开支压力陡增，她便萌生了寻找兼职补贴家用的想法。一次与从事医务工作的同学闲聊，她了解到陪诊师这一新兴职业，自己又有空闲时间，于是决定人行尝试。

多年职场阅历让她深知，任何行业唯有具备专业能力，才能拥有核心竞争力。为规范从业、做好服务，她没有仓促陪诊接单，而是系统学习医疗陪护基础知识，考取医疗陪诊顾问证书，多方对比各家平台运营模式后，最终选择入驻扶馨陪诊，成为持证兼职陪诊师，至今已入行两年。

不同于全职从业者固定的接单节奏，林姐可依据自身作息灵活安排服务时间。两年一线实操，让她精准把握住

本地三大核心服务群体：带孩子就诊的家长、远道而来的异地求医患者、无人贴身照料的老年慢性病患者。这类人群大多不熟悉医院布局、不清楚就诊流程，面对缴费、检查、反复排队等环节常常手足无措、焦虑万分，这也正是陪诊服务的核心价值所在。

如今她打磨出一套成熟完备的全流程服务体系：接单第一时间对接患者，细致沟通病情，就诊需求、既往病史，反复核对就诊时间与院区；贴心提醒患者备好社保卡、身份证、既往病历、检查影像资料，避免因材料遗漏耽误就诊。就诊当日，她从不卡点抵达，总会提前半小时到院，再次熟悉科室分布、就诊规则与检查动线，提前规避各类就医误区；患者抵达后，迅速带领其签到取号、完成预检分诊，省去盲目奔波的时间。

就诊全程她寸步不离，认真聆听医患沟通，逐条记录诊疗方案、用药细则、复查周期与饮食禁忌；随身携带的记事本上，密密麻麻记满每位患者的专属医嘱，就诊结束后逐条通俗解释，清晰转达给患者及家属。后续缴费、取药、

跨楼层专项检查等繁杂事务，均由她全程代办引导。

林姐始终认为，陪诊师行业入门门槛虽然偏低，但想要做精做深，离不开充足实操经验、足够耐心与共情力。不少患者生病后心神慌乱，听不懂医学专业术语，也无法清晰表述自身不适，她便充当医患沟通桥梁，用通俗话语拆解医嘱；遇到不会讲普通话的外地患者，她还可临时充当“翻译”。

陪伴疏导情绪，同样是必不可少的工作。曾有一位七十多岁独居阿姨，常年受慢性病困扰，心疼打拼的女儿，总觉得就医治病会拖累孩子，多次萌生放弃治疗的念头。陪诊过程中林姐察觉到老人情绪低落、满心郁结，便反复耐心开导：好好调养身体，不必让女儿整日牵肠挂肚，才是真正为孩子减负。暖心劝慰慢慢打消了老人的思想顾虑，看着老人重拾治疗信心，林姐内心满是成就感。

谈及行业前景与个人规划，林姐说，早期陪诊行业准入宽松，从业者素质良莠不齐，随着国标落地、行业规范化提速，未来市场必将愈发正规有序。她会持续学习就医陪护相关专业知识，不断提升沟通共情能力，以更专业的服务增强自身竞争力。在陪诊行业，回头客现象十分普遍，很多患者认可某位陪诊师后，会固定下这位陪诊师的单，甚至会调整自身就诊时间迁就陪诊师档期，这份双向奔赴的信任格外珍贵。

“一分耕耘一分收获，我希望能用自己的陪伴帮到更多人，订单多了，收入自然也会稳步提升。”林姐满怀期许地说道。