



上图：上海正在探索培训社区护理人员为老人提供规范的陪诊服务。

上购买过陪诊服务，一开始谈好价格是399元，谁知在他付费并将病历寄出后，对方告知他，如果帮他领取快递，需要另行收费，接送、解读报告等，费用也属于额外收取。因为李先生前期已经付了费用，为了确保前期投入不浪费，他只能按照陪诊师的要求，一次又一次地加钱，以保障服务顺利进行。

陪诊行业亟待规范

目前陪诊行业仍然处于早期发展阶段，陪诊员与患者之间尚未形成很好的供需对接，很多患者对陪诊员的能力将信将疑，下单前会反复确认屏幕后那个人是不是骗子或者黄牛。

淘宝平台公布的数据显示，仅2022年里就有2.6万人次通过淘宝搜索“陪诊”。淘宝、京东等电商平台上至少有超过500家店铺提供

陪诊服务，有些店铺月销量显示多达上千单。

上海开放大学非学历教育部部长王松华表示，现在陪诊市场存在鱼龙混杂现象，有些所谓的陪诊员打着“陪诊”的旗号，实际上是做着医托的勾当。

医疗机构对陪诊行业的发展并没有那么热情。上海某三甲专科医院的门诊管理办公室负责人表示，院方希望家属陪同患者就诊，或者是值得信赖的监护人陪同就诊。“就目前来说，陪诊还处在一个模糊地带，也可能扰乱医疗秩序，容易出现一些问题。比如，陪诊是不是会变成医托？是不是会泄露患者隐私？大量陪诊员涌入医院开展商业行为，有可能打破公平就医的模式，这并不是我们想看到的。”

复旦大学社会发展与公共政策学院青年副研究员王雪辉则表示，陪诊师优化了不少人的就医体验，但要想服务特殊人群就医，单凭市

场力量远远不够。他建议，基层组织整合各类资源，推出针对社区老年人的陪诊服务。

傅女士希望社区或街道出面破局，提高陪诊供需双方的信任度。目前，浙江、上海等地已经开始探索社区陪诊服务。2023年8月，上海市长宁区老年基金会联合爱心企业“上海百之善科技有限公司”在虹桥街道试点了“金色暖流”就医陪诊爱心公益项目。

长白新村街道是上海市杨浦区高龄老人集中的社区，陪诊需求相当迫切。长馨养老院院长蔡惠英表示，平时社区对辖区内老人情况排摸很清楚，大家对社区信任度很高，社区提供陪诊服务做起来也更容易。

目前长白新村街道综合为老服务中心已经有6名持证陪诊师开始试点陪诊服务。“目前对养老院内的老人试点开展陪诊服务，将逐渐向社区内的老人开放。”蔡惠英说。

华东师范大学法学院副教授余锋说，目前陪诊员提供的服务内容和项目尚未标准化，需要政府职能部门、行业协会、提供陪诊服务的头部企业等共同来制定一些基础性、可供执行的标准，同时对现在良莠不齐的陪诊服务进行正向引导与监管。

上海开放大学目前正在联合上海市养老服务行业协会起草《陪诊师从业技能标准》和《陪诊服务规范》两项团体标准，争取年内向社会公布。这两份标准和规范分别对陪诊师的准入条件、基本素养、专业培训、服务项目提出了细化要求。例如，陪诊师的服务必须包含诊疗前、诊疗中和诊疗后三个环节，每个环节均有规范性的操作要领，缺少了任何一项，雇主都可以主张权益。☑