11月1日，我国首项陪诊服务国家标准《社会化陪同就医服务基本要求》正式实施。就在两天前的10月30日，《海南陪诊服务规范》团体标准在海口发布。国标落地实施，加上海南省标落细措施，助力推动陪诊服务这项新兴行业从“有人陪”到“规范陪”，从“临时陪”到“安心陪”。

陪诊服务，连着民生温度，也连着银发经济。当前，海南陪诊服务发展现状如何？社会化陪诊面临哪些挑战？如何让“临时家人”更专业？近日，记者进行了深入调研走访。

南国都市报记者 王康景 海报集团全媒体记者王洪旭 马珂



患者在陪诊师的陪同下到医院就诊。（记者 王康景 摄）

国标落地+省标细化

海南陪诊 从“有人陪”迈向“安心陪”

1 陪诊需求有多大？
异地就医、跨境就医等三类陪诊占比45%

“您好！阿姨，您的陪诊订单我们收到了。”10月20日晚，只身从河南来海口做家政服务的郭阿姨在一家陪诊机构的小程序上花160元下了陪诊单。她的胃部不适，到社区诊所拿药吃不见好转，但人生地不熟，大医院怎么走，她心里没底。

次日早上7时40分，从业近6年的陪诊师邢姿蓉到小区门口接上郭阿姨，直奔海南省人民医院消化内科。陪诊过程中，邢姿蓉陪着取号、候诊，就诊时提醒郭阿姨补述病史，就诊完缴费取药，并请药师仔细标注用法用量。上午9时许就诊结束，邢姿蓉提前预约车辆，将郭阿姨送回小区。

邢姿蓉的细致服务，让郭阿姨很满意。“有她陪着，整个流程下来很顺畅，不然我一个人都不知道哪是哪。”郭阿姨说。

随着人口老龄化加深，海南本地老年群体持续增长，叠加候鸟旅居、异地康养人群集聚，形成独具特色的“双老龄”格局。

据《海南陪诊服务规范》团体标准编制组（以下简称编制组）实地调研，海南当前陪诊服务分为两类：公立医院内部公益志愿陪诊、市场商业化付费陪诊。其中，海口、三亚、琼海、博鳌等重点区域商业化陪诊机构数量逐年增长，服务人群主要为省外旅居老人、入境就医外籍人士、残障患者、独居高龄老人、热带病就诊群众。从陪诊需求结构看，异地就诊、跨境就医、热带病诊疗三类专项陪诊订单总量，占全省陪诊业务总单量45%以上。目前省内公立医院提供的免费院内陪诊名额有限，无法满足群众需求，市场化付费陪诊成为主要补充渠道。

除了老年人群，孕妇、独居青年也有不少陪诊服务需求。从事陪诊行业6年多的王秀凤介绍，她陪诊的患者中，老年人占大多数，但也有不少年轻人，比如陪年轻女性做产检、陪学生做近视手术等。

2 行业痛点有哪些？
服务人员缺少培训，流程待提升

有市场需求，痛点也随之而来。有陪诊师反映，因为没有标准，患者会质疑服务质量，甚至被误当成卖号“黄牛”；甚至同行之间相互压价，也有陪诊师服务后收不到尾款；个人陪诊缺少保险兜底，一旦服务过程中患者突发紧急问题，容易发生矛盾纠纷。

从事陪诊师行业近6年的邢姿蓉，从保险行业跨界而来，早期依靠个人社交账号推广服务。2年前，她加入了一家陪诊机构成为全职陪诊师，机构会为每一单陪诊服务购买保险，让她少了后顾之忧。

广州绿葆健康管理有限公司海南陪诊负责人周丹丽认为，海南作为旅居康养目的地，旅居老人异地就医增加，外地患者对本地医疗机构的科室分布、就诊流程、医保结算规则较为陌生，且存在“数字鸿沟”，陪诊服务的价值在此类场景中尤为突出。

“根据观察，当前市场上陪诊师队伍里，有医学及护理专业背景的仅约占17.21%。”周丹丽说，不少机构以单一陪诊、代跑腿为主，服务人员缺少系统化的培训，行业服务整体散乱。

据编制组实地调研，当前海南省内现有数十家市场化陪诊服务主体，分为连锁平台型机构、本地小型个体服务商两类。头部连锁机构具备承接跨境就诊、热带病专项陪诊、疗愈辅助调理等增值服务的服务能力；但大量个体兼职陪诊人员未接受系统岗前培训、无统一从业考核。调研数据显示，超65%的一线从业人员未参与标准化岗前培训，没有统一上岗资质要求。

孝邦（海南）健康管理有限公司营销总监彭滔介绍，目前海南由机构提供陪诊服务的占比仍然偏小，陪诊师培训仍然参差不齐，有的甚至没有相关上岗培训证书。

此外，行业专家提出，热带病、外籍跨境就诊没有标准化服务流程，面对海南高温、台风、暴雨等特殊天气陪诊缺少应急处置办法，建议根据海南本地陪诊需求，补全相关服务项目及标准。

随着跨境就医外籍人士增多，多语种陪诊服务变得稀缺。海南医伴无忧科技有限公司负责人杨玉红介绍，该公司不仅为本地老人、旅居康养老人等提供陪诊服务，也在积极部署跨境医疗陪诊服务。她表示，海南陪诊市场可观，该公司陪诊服务中候鸟客户占据70%，运营一年多来已经服务了数千单。

3 “双标”护航
海南新增四大本地特色模块

陪诊服务，连着民生温度，也连着银发经济。

标准落地，是新的起点。“把标准变成每一次贴心的陪护，让陪诊师从业更有保障，让患者和家属就医更放心。”海南省政协委员、省医药卫生改革发展研究会会长刘泽林认为，随着人口老龄化程度不断加深，在“银发经济”和海南“候鸟型”康养战略的大背景下，陪诊师可在医疗、养老、健康、旅游、地产和保险等多个领域发挥作用，陪诊师这一职业的社会价值和发展潜力巨大。其建议尽快按照陪诊服务国家标准落实落细，进一步推进海南陪诊服务质量提升和陪诊师职业健康发展。

先看国标。《社会化陪同就医服务基本要求》把陪诊服务对象界定为：因行动、认知、地域差异等原因导致就医不便者，或追求更好就医体验的个人。陪诊师可提供领取预约号、引导到指定科室、陪同检查、取药、领取检查结果、记录医嘱、代取和复印病历、办理出入院手续、缴费、生活辅助、情感支持等服务。同时明确，陪诊师参加岗前培训并考核通过；定期参加专项培训；持有效期内的健康证明。

再看海南。由海南省医养健康学会、海南医伴无忧科技有限公司牵头，海口市医养健康学会等31家医疗机构、院校、行业机构共同参与编制的《海南陪诊服务规范》团体标准，覆盖服务分类、服务流程、人员基本要求、服务内容、禁忌事项、风险防控、纠纷处理、档案管理等核心内容。

据专家解读，海南团标新增热带病陪诊、跨境就医陪诊、候鸟异地就诊陪诊、海南极端天气应急四大本地特色模块，属于全国通用标准在海南区域的细化补充；致力于打通陪诊服务与康养、旅居、医疗旅游产业链条，培育具有海南自贸港特色的医疗辅助服务劳务品牌。

“学会将组织标准宣贯、陪诊人员培训、试点推广等系列工作，推动标准落地应用。”海南省医养健康学会相关负责人介绍，下一步将持续完善海南居家、社区、机构相协调的医养康养服务链条，助力海南医养健康服务体系建设。

周丹丽认为，未来的陪诊服务市场应当告别粗放扩张，让专业能力与服务深度成为陪诊品牌的核心竞争力，差异化、有序的竞争有助于行业的良性发展。而真正能够形成差异的，是“专业人才+标准流程+数字化能力+医疗资源协同+全病程服务”的体系能力。

海南省慈善总会相关负责人表示，将把标准化陪诊服务融入慈善助医、助老公益项目，面向低保、特困、失能老人等困难群体，探索公益陪诊、慈善帮扶的路径，推动标准化服务与慈善救助双向融合，惠及更多人群。