



# 刚需“陪诊师”亟须垫高门槛

## 上海出台助医陪诊服务试点方案

随着我国老龄化程度加深和老人就医需求增长,陪诊服务作为医疗体系的重要补充,亟须尽快走上规范化、专业化发展之路。如何构建规范的陪诊服务体系,让“老有所医”更具温度与质量,成为普遍关注的议题。

中青报·中青网记者 魏其濂

在老龄化程度高、三甲医院集聚的上海,市场需求催生了“陪诊师”这一新行业。希望提供陪诊服务的,有子女不在身边或无子女的老年人,有“搞不定”认知症患者的家属,有需要定期复查的慢性病患者,有独自去医院检查的孕妇,还有从外地来上海就医的患者和家属等。

在不少医院门口,可以见到打着广告、明码标价几十元一小时陪诊的个体从业者;在各类养老服务机构、第三方平台,可以约到代配药、陪同就医等服务。据悉,“陪诊师”尚未纳入人力资源社会保障部的《职业分类大典》,行业内存在职业认可度不高、服务质量良莠不齐、收费价格混乱等问题。

今年1月,上海市民政局联合市卫生健康委等部门印发《上海市老年人助医陪诊服务试点方案》,在前期小范围试点的基础上,明确在浦东、杨浦、松江等9个区进一步试点,目标是发展一批规范提供陪诊服务的养老服务机构和陪诊师队伍,探索形成老年人助医陪诊服务流程、收费机制和监督举措,总结提炼相关工作规范标准,推动上海市老年人陪诊服务规范发展。

### 陪诊师相当于患者的“临时儿女”

85后陪诊师付蓉是上海市长宁区一家养老服务公司的一名员工,这家公司与当地政府合作,为所在街镇提供陪诊、代配药、术后健康陪护、保洁等为老服务。

付蓉形容说,陪诊师相当于患者的“临时儿女”,需要熟悉就医流程、提前掌握患者的各项信息,还要有耐心、善于沟通,提供“情绪价值”。通常来说,陪诊师接单后,要提前帮助患者准备好病历、

检查报告,确认好挂号等流程;就医当天,要选择合适的时间到医院候诊,或上门接患者到医院;到医院后,陪诊师全程陪同患者候诊、签到、看诊,记录病情和医嘱,做好检查、取药等;就医完成后,要将所有信息整理好并告知患者或家属。

“虽然现在做陪诊师没有门槛,但其实挺辛苦的,而且有一定技术含量。”付蓉告诉记者,她从酒店管理专业毕业后,在酒店做过服务生、领班,后来从事过几年房产销售,积累了一定的销售技巧和沟通能力。六七年前,付蓉偶然在医院接触到陪诊服务,并在朋友的介绍下尝试“接单”。

当时,付蓉接待了从温州来上海复查病情的一对老夫妻,陪同他们挂号、付费、看诊,记录了医生给出的方案和建议。就医结束后,她把客户送到高铁站,并将就诊情况详细告知老人子女。“因为是第一次接单,我全程都特别专注、小心,虽然只收到100多元报酬,但我觉得这是个不错的行业,可以做全职。”付蓉说。

近3年来,付蓉从兼职转为全职从事陪诊工作,接待过上百位客户。去年4月,她通过公司报名,参加了上海开放大学的陪诊师培训班,通过笔试与实践考试,拿到由上海开放大学和上海市养老服务行业协会共同颁发的“陪诊师”证。

付蓉观察到,目前从事陪诊行业的,多数是40岁以上的家政服务员、退休护士、经过短暂培训的平台签约服务人员,以兼职为主。她说:“比起有医疗工作经验的专业人士,我觉得自己没有什么优势,所以在工作中会主动学习,积累经验。比如尽量提前全面了解患者的病情和发病原因,更好地告知医生;患者没有听清楚的医嘱、注意不到的细节,我都会加以提醒,比如做胃镜该不该选无痛的,到医院要带哪些预约单、检查单,做检查



贾林飞(左)正在医院陪诊。

受访者供图

前几小时要禁食禁水等,尽可能全面告诉患者。”

### 陪诊是一种“刚需”,但职业认可度不高

在社交媒体上,围绕“陪诊”同时存在多种声音:想入行做陪诊师的年轻人,被所谓“月薪过万”的信息所吸引,但尝试后遇

到接单不稳定、客户难沟通、收入无法保证等问题,还有人向所谓培训机构缴纳了几千元费用,却没有学到相应的知识、技能;而一些有陪诊需求的消费者,又无法理解“陪着一趟病要两三百元”的价格。

在付蓉看来,之所以存在这种矛盾,是陪诊市场供需不匹配导致:“陪诊师这个职业还没有被纳入正式的新职业体系,职业认可度不高,缺乏统一的培训和技能

标准,从事陪诊的很多是兼职的非专业人员,或者只是短暂尝试一下,发现收入不稳定、又没有社会保障就不做了,总体上服务质量参差不齐。”

90后张峻彦2016年进入养老服务行业,从事过多个管理岗位,曾针对上海陪诊市场需求做过调研。她认为,陪诊的确是一种“刚需”,但陪诊师的职业知晓度、陪诊的市场成熟度不高,消费者还没有形成较强的付费观念。

张峻彦告诉记者,目前上海的陪诊需求主要通过线下个人接单、线上服务平台派单和养老服务机构内部服务3种方式解决。“在线下接单的,一般是在医院门口的自行车上贴个广告,以个人或夫妻小团队方式提供服务;线上平台很少有专注做陪诊的,往往同时提供多种服务,为兼职人员和消费者提供平台;此外在养老院、街道为老服务中心等机构,由院内护士提供收费服务。”

中青报·中青网记者采访发现,目前在养老服务机构内部已经形成比较成熟的陪诊机制,一般由养老护理员兼任陪诊师,外出服务费用以单独支付或计算进工资的方式发给护理员。

上海市松江区的医养融合大型养老社区“泰康之家·申园”护理总监朱虹告诉记者,院内老人对陪诊助医的需求比较多。由于医院内人多、就医流程长,患者需要在多个地方往返挂号、付费等,看一次病会花费较长时间,行动不便、体力不支的老人,需要有人陪同以提供必要的行动辅助。有老人在就医过程中可能会产生一些低落情绪,有陪诊人员在身边,可以进行安抚,提供心理上的支持。

朱虹说,安排园区内有丰富养老护理经验、善于与老人沟通的护理员陪诊,可以增加老人的信任度和安全感。在老人如厕、轮椅转移等过程中,护理员可以提供生活照护服务。护理师通常具有一定的医疗护理知识及应急处置能力,如果老人出现紧急情况,可以提供有效措施,让老人就医时安心,也让家属更放心。

### 待陪诊市场更趋成熟,会吸纳更多从业者

中青报·中青网记者注意到,针对陪诊师缺乏统一培训和技能标准、市场上陪诊服务良莠不齐、标价混乱等问题,《上海市老年人助医陪诊服务试点方案》给出具

体的试点措施,包括细化陪诊服务内容、发展专业陪诊队伍、建立服务主体名录、形成合理收费机制、探索对特殊困难老年人的保障机制、建立风险防范机制等。

方案将陪诊师明确定义为“经过一定时长的培训,运用基本健康卫生和护理知识等相关技能,陪同并协助老年患者接受医疗诊治的人员”,试点的范围包括收住老年人的养老机构、长者照护之家,和具有一定数量陪诊师、具备常态化专业服务能力的专业性日托、居家养老服务组织等。

在技能培训方面,方案提出发展专业陪诊队伍,由试点区民政局根据市民政局统一安排,在相关行业组织支持下,组织培训机构、大专院校等开展陪诊师培训以及考核;积极发动养老服务机构护理员、内设医疗机构护士,以及老龄专业社工、养老顾问等养老服务从业人员参与培训。

上海开放大学于2023年9月起推出陪诊师公益培训项目,目前已分批次举办10余期培训班,培训学员1527人。

上海开放大学非学历教育部副部长应一告诉记者,这个培训班的对象主要是上海市社区或养老服务机构内从事护理、社工、医疗等岗位的从业人员,还有少部分来自该校养老、社工相关专业的学生;培训师资有在老年护理学、医学、社会工作等领域拥有深厚学术背景的高校教师,长期致力于陪诊服务的资深“实战派”讲师,以及三甲医院主任医师及护理骨干。

应一也介绍,每期陪诊师培训4到5天,包括理论课与实训课。理论课有陪诊服务基本流程、医疗就诊基本流程、老年人生理心理特点、陪诊服务沟通技巧、陪诊服务法律责任等;实训教学包括陪诊的全流程实操演练及生命体征观察、基础急救等技能操作。参训学员经理论考试和实训操作合格后,方能获得结业证书。

参加了培训班的贾林飞曾是一名企业高管,了解到陪诊师这一行业后,她于去年7月开设了一家小型陪诊学、医学、社会工作等领域拥有深厚学术背景的高校教师,长期致力于陪诊服务的资深“实战派”讲师,以及三甲医院主任医师及护理骨干。

应一也介绍,每期陪诊师培训4到5天,包括理论课与实训课。理论课有陪诊服务基本流程、医疗就诊基本流程、老年人生理心理特点、陪诊服务沟通技巧、陪诊服务法律责任等;实训教学包括陪诊的全流程实操演练及生命体征观察、基础急救等技能操作。参训学员经理论考试和实训操作合格后,方能获得结业证书。

参加了培训班的贾林飞曾是一名企业高管,了解到陪诊师这一行业后,她于去年7月开设了一家小型陪诊学、医学、社会工作等领域拥有深厚学术背景的高校教师,长期致力于陪诊服务的资深“实战派”讲师,以及三甲医院主任医师及护理骨干。

应一也介绍,每期陪诊师培训4到5天,包括理论课与实训课。理论课有陪诊服务基本流程、医疗就诊基本流程、老年人生理心理特点、陪诊服务沟通技巧、陪诊服务法律责任等;实训教学包括陪诊的全流程实操演练及生命体征观察、基础急救等技能操作。参训学员经理论考试和实训操作合格后,方能获得结业证书。

参加了培训班的贾林飞曾是一名企业高管,了解到陪诊师这一行业后,她于去年7月开设了一家小型陪诊学、医学、社会工作等领域拥有深厚学术背景的高校教师,长期致力于陪诊服务的资深“实战派”讲师,以及三甲医院主任医师及护理骨干。



2023年11月25日,江苏南通,2023“一带一路”暨金砖国家技能发展与技术创新大赛首届婴幼儿照护职业技能竞赛区域选拔赛(第八场)实操项目赛项。

中青报·中青网记者 朱娟娟

清晨8点45分,22岁的刘诗诗准时叩响客户家门,开启“带娃的一天”。傍晚6点下班,她乘坐地铁回宿舍。双休日,她会抽出半天时间备课。这是近来刘诗诗在湖北武汉做“婴幼儿成长陪伴师”的日常。

刘诗诗是湖北省十堰市人,她是一所幼师高等专科学校毕业生,参加了“专升本”考试,后来入职一家“家政服务”类公司,于2024年5月开始担任“婴幼儿成长陪伴师”有10多人。

近年来,“婴幼儿成长陪伴师”这一新兴职业在上海、杭州、武汉等地出现,吸引了不少年轻人加入。他们的工作内容是什

# 婴幼儿成长陪伴师:学会“科学带娃”

么?入行感受如何?职业前景怎样?记者进行了走访。

### 上岗前要在不同“体验家庭”中“磨课”

担任“婴幼儿成长陪伴师”的刘诗诗,原以为只需简单培训就能上岗,没想到“经历了一系列严格培训”。

培训课程分理论知识与实际操作,涵盖婴幼儿喂养、睡眠、心理、早教等多个方面。培训时间至少3周,每周五考试。笔试考查比较细致,比如“肠绞痛与肠胀气的区别是什么”“宝宝辅食的成分和形状的区别是什么”等。实操则包括喂奶、消毒、冲奶粉、喂奶、拍嗝等环节,重点考核操作是否规范。

“有的人经过好几次考试都无法过关,只能被淘汰。还有的人在面试环节不过,比如做事比较马虎、亲和力不够。”于杨说。

笔试考核通过后,新员工要在公司培训师带领下,进入不同年龄段幼儿的“体验家庭”中锻炼、“磨课”,经过一系列培训后才能被派往客户家庭。

刘诗诗签下的第一家客户在武汉市东湖高新区,家里有一名一岁多的女孩小安。由于爸爸妈妈工作较忙,小安此前一直由外婆张女士独自照看。

张女士退休前在一家医院儿科工作。她与家人都认为,0-3岁是孩子身心发育成长的关键期,“有必要在能力范围内提供最好的成长环境”。他们考察过市场上一些早教、托育机构,最终在网上联系上这家公司。

首次入户时,于杨带着刘诗诗一同前往。接洽中,张女士提起一个育儿专业名词,“以前面试的几名家政人员答不上来,于杨、刘诗诗完全不陌生,我们聊得比较深入”,张女士注意到,刘诗诗性格阳光、沉稳,“试课”时耐心细致。于是,张女士一家同意由刘诗诗上门担任小安的“成长陪伴师”。

### 从“抱娃都不会”到融入陪伴

按照公司要求,每周末刘诗诗会提前设计好下周教学内容,经培训师把关、完善之后,发送给家长,同时根据课程内容准备好教具。

一天清晨,记者跟随刘诗诗来到小安家。进门后,刘诗诗首先洗手、换上放在小安家的工作服。看到诗诗老师来了,正在客厅坐垫上与外婆玩耍的小安兴奋得手舞足蹈。

这一天,刘诗诗带领小安学习捡绿豆,训练手指精细动作和做事情的专注力;一起听音乐,感受节奏快慢;一起画画,培养

对颜色的敏感度。只要天气情况允许,每天安排1小时户外活动。

刘诗诗上午、下午各做一顿辅食,并喂食、清洗餐具。“公司要求我们工作时不能接触手机。”一整天下来,刘诗诗除了在小安午休时用手机处理了一些信息,其他时间都将手机搁在一旁,注意力都放在小安身上。

入职这份工作前,刘诗诗“抱娃都不会”。她坦言,起初心里也有些“怵”,但在公司培训时,掌握了理论知识,加上有道具“练手”,“试课”时真正与婴幼儿接触,她就不再紧张。

22岁的王璇也选择入职这一行。她毕业于湖北文理学院理工学院学前教育专业。王璇第一次做陪伴师,服务对象是一名两岁幼儿。由于路途较远,她到客户家“住家”服务。起初的一周,王璇有些拘谨,“后来证明我的担心是多余的,有孩子做组伴,和家很快打开话题。”

### “这份工作不等于‘新型保姆’”

采访中,记者了解到,刘诗诗、王璇都有同样的苦恼。起初,亲戚、朋友得知她们的工作是“上门带娃”,大都“不看好”,认为这份工作等同于“新型保姆”。“读了大学何

必去当保姆?收入低、不稳定,面子上也抹不开。”有一个亲戚曾这样对王璇说。

刘诗诗向父母解释说,这份工作不是传统意义上的替人带娃,而是“用新型、科学的方式方法带孩子全方位成长”。作为初级陪伴师,刘诗诗每月能拿到4000多元,由公司提供住宿、五险一金。“我打算边工作边继续学习,争取通过考核担任中级陪伴师,每月到手工资能翻倍。”刘诗诗说。

在王璇看来,“成长陪伴师”的工作包含了发展心理学、儿童心理学、教育学、幼儿感觉统合训练等多方面知识,区别于传统的“吃穿穿暖式”带娃。入户式“成长陪伴师”会根据每个孩子发育情况量身定制成长计划。“系统的一对一带教,效率相对较高,能更快看到孩子成长。作为老师,会收获成就感、价值感,感受到这份工作的意义。”王璇说。

85后李诗琪在公司担任培训师。李诗琪大学学的是护理学专业。在她看来,“婴幼儿成长陪伴师”是一项“专业门槛较高”的工作。

“0-3岁是婴儿情绪培养、个性和人格发展的关键期,需要专业人士引导,培养专注力、健康人格。”李诗琪谈道,随着年轻家长育儿理念的转变,对成长陪伴师的需求也在增长。

让王璇开心的是,她的3名大学同学

也来了解当“婴幼儿成长陪伴师”的情况。不久前,这3名00后通过了培训、考核,成为王璇的新伙伴。

### 请了陪伴师,父母也不能当“甩手掌柜”

记者在多个招聘网站检索了解到,在一二线城市,类似“婴幼儿成长陪伴师”“儿童成长陪伴师”的招聘需求较多。有网友表示,“找一名称心的陪伴师较难”。

华中师范大学心理学教授郑晓边分析,0-3岁是孩子身心发育、智力发展的关键期。随着新一代父母认知水平的提高,越来越多的年轻家庭愿意花钱购买专业服务。专业的婴幼儿成长陪伴师可以在一定程度上帮助年轻家长解决孩子成长中的一些难题。

他同时指出,对于这一新兴业态,需要完善监督管理机制,引导其健康发展,保护婴幼儿和家长的权益。“好的家庭教育离不开父母与孩子共同成长,即使请了陪伴师,父母也不能当‘甩手掌柜’,应始终作为陪伴孩子成长的第一责任人。”

武汉大学社会学学院副教授夏智超认为,随着人们生活水平提高,消费需求更加细分,催生出生长陪伴师这一新兴职业。他们从事的工作看似只是“陪伴”,实际需要具备多方面的知识、能力和阅历,具有较高挑战性,从业者需要不断学习新技能、提升综合素养。据他观察,一些家庭聘请陪伴师并没有通过正规渠道,而是私下协议,这可能会产生一些问题,比如,服务质量难以保证,容易出现消费纠纷等,消费者应有足够的防范意识。

(文中小安为化名)

中青报·中青网记者 孙晔 温维娜 实习生 李远霞

在人民大会堂内,全国人大代表、广西壮族自治区崇左市高级中学副校长黄花春清晰地听到,今年的政府工作报告中3次提到“心理健康”,分别是“普及心理健康教育”“加强青少年科学健身普及和健康干预,让年轻一代在运动中强意志、健身心”,以及“健全社会心理服务体系和危机干预机制,培育自尊自信、理性平和、积极向上的社会心态”。

国家对青少年心理健康给予高度重视,让黄花春倍感欣慰。作为第十三届、第十四届全国人大代表,黄花春在履职期间已3次提交关于青少年心理健康的建议。今年,她带来《关于加快医教融合,促进青少年心理健康的建议》。

在参加中国青年报社《青年茶座·两会青年说》节目时,黄花春提到,她在调研中发现,家长、社会乃至学校的心理老师对心理健康问题的认识存在明显不足,往往将学生的情绪问题简单等同于心理疾病,有些孩子对心理问题存在羞耻

感,不愿正视。

对此,黄花春建议,将“医教联席制度”作为破题关键。她提出,教育部门与医疗机构需建立联席会议制度,定期商讨并推进青少年心理健康工作,确保从筛查、诊断、干预治疗到管理的整个过程都能协同合作;医疗专业人员应定期到学校,配合开展筛查以及心理培训等相关工作,确保需要治疗干预的学生能及时得到专业诊断。

代表们的关切也引发了青少年心理健康从业者的诸多思考。“要让青少年在情绪低谷时能找到出口,而不是被困在焦虑和孤独里”,这是腾讯客服未成年人保护营地教育负责人马滢一直努力的方向。与青少年心理健康问题“打交道”的这些年里,马滢发现,尽管社会对青少年心理健康问题的重视程度有所提升,但心理健康科普工作仍不够深入。有的孩子会在网上

简单搜索相关知识,仅凭几个症状的描述,就判断自己患有焦虑症。

中国青年研究中心研究员田宏杰指出,青少年对情绪问题具有很强的易感性,容易受外界因素影响,从而陷入焦虑、抑郁等负面情绪中。她建议,从学校、家庭、社会3个层面提升心理健康教育,加强对青少年心理健康知识的了解。

黄花春呼吁,要加强心理健康知识的科普宣传。她建议宣传部门整合专业资源,推出更多聚焦友爱亲子关系、良好人际交往的影视作品,她认为,通过艺术形式推动社会认知的转变,破除“心理疾病等于精神病”的认知误区,消除社会偏见,真正做到“早发现、早治疗、早回归”,为青少年构建起坚实的心理健康防护网。

2023年4月,教育部等十七部门联合印发《全面加强和改进新时代学生心理健康工作专项行动计划(2023—2025年)》,

要求中小学校、中等职业学校、高等职业学校、普通高校、举办高等学历继续教育的高校、托育机构根据情况开设心理健康相关课程。

然而,“什么样的心理健康教育更适配青少年?”“为什么心理咨询室建得很漂亮,学生却走不进去?”12355北京市青少年心理与法律服务热线咨询师刘玲认为,这是推进心理健康教育需要长期思考的问题。她建议,开设更贴近青少年需求的心理健康课程,打破学生及家长对心理咨询的抵触心理,知道如何寻求专业的心理帮助。

刘玲所在的北京12355热线一直为守护青少年心理健康作探索。2024年,12355热线累计接听电话25709通,通话时长6370小时。在共青团中央的指导下,同时上线了“青听益站”全国12355网络平台,提供视频咨询、文字留言等多种咨询方式,

满足青少年多元化的使用需求。近年来,热线运营方北京青少年服务中心还为青少年提供心理体检、心理健康知识科普、心理减压课程、学校心理团辅活动等服务。

技术赋能心理健康也成为人们关注的现象。今年年初,DeepSeek火爆,不少年轻人将其当作自己的专属“心理导师”,向AI倾诉心里话,有人感到AI的回答“很有温度”。2024年,马滢团队与相关机构发布“家庭教育大模型”,“可以运用AI工具对孩子的行为及心理问题进行系统性梳理和分析,结合专业的辅导经验与智能化教育解决方案,为学校、家庭提供有效的支持”。

全国人大代表、重庆医科大学附属儿童医院院长李秋强调,“AI虽然可以作为心理咨询的辅助手段,但当他们出现严重情绪问题时,仍需专业人士及时介入。”她期待AI技术能在心理健康领域发挥积极作用,帮助守护青少年的心理健康。



中国青年报·两会青年说 青年茶座·两会青年说 图片由AI辅助生成