



现状:从“零散跑腿”到“专业陪伴”

天刚蒙蒙亮,32岁的陪诊师黄嘉欣已经骑着自行车穿梭在蓬江区的街巷中。她的背包里整齐码放着病历本、检查单收纳夹和便携式折叠凳。“今天要陪一位老人家就诊,是住在良化的李婆婆,7点要准时到。”

在江门市五邑中医院门诊大厅,记者见证了黄嘉欣的专业服务:她熟练地在自助机上为70岁的李婆婆办理挂号,用粤语轻声解释:“阿婆,我哋先坐喺度等阵,一阵叫号就可以入去㗎啦。”随后,她又从包里取出准备好的零食:“食住块饼干,顶下肚先。”

这样的场景在江门各大医院上演。跨进医院大门,面对汹涌人流,老年人看病就诊常会遇到搞不清流程、摸不到头脑、难以

跨越数字鸿沟等状况。为解决这一普遍存在的现象,江门的陪诊服务正在日渐推广起来。

随着社会老年人口规模庞大、老龄化进程加快,加上家庭独居、智能化就诊等情况导致老年人健康养老陪护问题的产生,对专业化陪诊服务的需求显得尤为迫切。

陪诊师的主要工作就是协助患者就医,包括挂号、导诊、缴费、取药等。谈起入行的契机,黄嘉欣说:“我生娃后在家带娃,空闲之余出来做陪诊师,既能找点事情做,又能补贴家用。”

有的服务对象容易低血糖,黄嘉欣总是在背包里额外准备一些糖果和饼干。对于这个细心的行为,她笑着说:“这没什么,

我自己也要吃的。”

为满足群众多样化的健康需求,江门市人社局牵头推动“南粤家政”工程,支持引导发展陪诊师这一职业,并于2022年5月建成南粤家政(江门)产业研修院,结合我市实际打造“邑管家”品牌,研发包括陪诊助理在内的家政新技能,开展复合型家政人才培养。

“三年前我刚入行时,整个江门专职做陪诊师的不超过10人。”黄嘉欣翻开她的服务记录本,上面记载着多次陪诊记录,“现在单是我们‘邑管家’陪诊团队就有35人,一半以上是‘90后’年轻人。”

新需求催生新消费,新消费催生新职业。从“零散跑腿”到“专业陪伴”,江门陪诊行业正在快速增长。

探因:多重推力催生“就医导航员”

在江门市中心医院候诊区,记者看到了从台山赶来复诊的肺癌康复患者吴伯。整个就诊过程,31岁的林国润安排得井井有条,并热情地和吴伯拉着家常。这让吴伯感受到别样的关心和温暖。

林国润表现出的同理心,和他的亲身经历有关。“能帮就帮!我的家人,长期受重大疾病困扰,要定期到医院就诊和复查,我对其中的烦琐深有体会。”

陪伴是陪诊师能提供的最佳服务,多数时候他们会扮演“临时家属”的角色。他们为顾客提供短时间的陪伴,通过付出时间获得劳动所得。

市民小吴对林国润的服务很满意。这两年,自父亲生病后,他就两地来回跑,体力和工作面临双重挑战,“有了陪诊师的帮忙,老人家就不会怕我辛苦,拖着不肯去看病了!”

“小林不仅陪着看病,还带我去吃饭,开车送我回家,像家人一样贴心!”吴伯说,

小儿子远在国外,大儿子又在中山上班,陪诊师解决了他的大难题,“现在医院全流程电子化,我们老年人有时搞不懂。有人陪着看病,不只是少走几步路,更是多了份安心。”

记者走访调查发现,除了占比较高的老年人外,陪诊服务的人群还有在外打拼的青年、独自带娃的宝妈、慢性病患者、异地就医患者等。

南粤家政(江门)产业研修院运营负责人胡瑄介绍:“经测算,江门市陪诊服务需求量正在逐年增长。加上未来受老龄化加速、湾区医疗协同、政策推动等因素影响,需求基数将进一步扩大。”

专业陪诊正成为医疗体系运转的“润滑剂”。胡瑄表示,陪诊行业有利于提升就医效率与体验,缓解家庭与社会照护压力,减轻家庭成员因频繁请假陪诊产生的职场压力。

“这实质上也是医疗资源再分配的过

程。”广东省新南方职业培训学院康养项目负责人、社群健康助理员考评员林瑶分析,分级诊疗制度实施后,患者在不同层级医疗机构间的流动增加,专业陪诊需求也随之进一步增加。



陪诊师在背包里携带的急救包。

挑战:爆发式增长需要规范化发展

当前,江门市陪诊服务供给以中小型家政公司、私人团队为主,存在区域分布不均、服务质量参差不齐的情况。2023年7月,开平市曾发生一起纠纷:陪诊师在代述病情时擅自添加“经常心绞痛”症状,导致患者被过度检查。由于双方仅口头约定,最终经江门市消费者委员会调解赔偿3800元。

保障缺失催生行走的“风险载体”。“最怕老人在医院摔倒!”黄嘉欣表示,目前陪诊机构购买职业责任险方面仍需要规范化发展。

从陪诊纠纷来看,多数源于权责约定不清,对此,广东东方大律师事务所合伙

人林燕律师建议,建立“预防—调解—追责”全链条保障机制,以标准化合同厘清责任边界,如防范医疗信息传递失真、人身意外责任认定、服务内容发生争议、费用支付引起纠纷四类法律风险。同时,广大消费者要约定服务内容,明确双方责任,增强维权意识。

江门一家医院的管理人员告诉记者,陪诊服务的兴起是医疗需求细分化的结果,行业爆发式增长需要规范化发展,包括服务需求与医疗安全、效率提升与秩序管理、人文关怀与风险防范等,仍需要多方合力共同解决。

破局:多方合力构建护航体系

培训,培训889人次。

“去年11月,社群健康助理员在江门的首个考点正式启动。”江门市人社局相关负责人介绍,今年初,江门市社群健康助理员首次职业技能等级认定考试顺利开展,江门市第一批陪诊“正规军”正式持证上岗。

为增加陪诊等养老服务供给,江门市积极开展“万家灯火”系列活动,建立近40家“南粤家政”基层服务站,打造家政服务“15分钟生活圈”。促成南粤家政(江门)产业研修院与蓬江区环市街道、白沙街道达成合作,签订“社区合伙人”协议,探索将“邑管家”打造成为社区的服务管家,推行社区型养老模式,助力社区经济发展。

这不仅是职业规范,更是城市温度的体现。

对于江门陪诊行业的未来发展,林瑶建议,构建“标准筑基+智慧赋能+先进模范+保障托底+人才培养”的“五位一体”护

航体系。在线上平台的陪诊服务模块,力求实现双向评价系统等功能。此外,进一步推动“陪诊安心保”的开发和完善。

江门市人社局相关负责人介绍,江门将持续通过“标准化培训+政策引导+生态共建”的模式,突破当前碎片化供给瓶颈,构建专业化培训体系,支持员工制家政企业发展,引导金融机构推出保险产品,优化调解维权服务供给,推动行业标准化、搭建设计与生态支持。结合行业趋势和社会需求,强化陪诊师培养力度,加快培育一支有专业、有能力、有爱心的陪诊师队伍,并引导“南粤家政”龙头企业、基层服务站等家政平台载体提供陪诊服务,通过加强与社区合作等形式,扩大陪诊师成效,助力将这一职业发展为衔接家庭、社区、医院的“健康枢纽”。



去年11月,社群健康助理员在江门的首个考点正式启动。

看病路上,要陪伴也要规范

银发浪潮催生『就医摆渡人』



陪诊师协助患者就医,扮演“临时儿女”的角色。

清晨7点,江门市中心医院的门诊大厅,陪诊师林国润正用粤语耐心地向71岁的吴伯解释检查流程……在侨乡江门,像这样子女远在海外、老人依靠陪诊师就医的场景,正变得越来越普遍。

根据江门市民政局相关统计,截至2024年,江门市户籍60周岁及以上人口超99万人,占全市户籍总人口比例超过24%。与此同时,江门与港澳地区地缘相近、人缘相亲,众多江门籍港澳台同胞及海外侨胞都有“回家乡养老”情结。一方面是本地老年人众多,另一方面是江门乡亲回乡养老意愿强,这形成了江门在老年陪诊相关服务等方面的巨大需求。

此背景下,催生了一个新兴职业群体的快速成长——陪诊师(国家职业技能专业名称:社群健康助理员)。从预约挂号到陪同检查,从取药指导到医保代办,陪诊师正成为破解“银发就医难”的重要力量。然而,行业的爆发式增长也伴随着隐忧。如何让陪诊师更好地成为银发社会的“就医摆渡人”,需要进一步规范职业技能培训、界定服务范围、明晰监管责任,这道民生考题,考验着城市治理的智慧。

通讯员 罗晓盈 谭雪欣
江门日报记者 梁爽