

民生观察

如何规范发展
陪诊师“走红”

陪同就诊、记录医嘱、护送回家……如今，陪诊服务成为一些人的就医刚需，陪诊师这一职业也开始“走红”。

“新华视点”记者调查发现，近年来陪诊机构、从业人员数量持续增加，但服务纠纷也不时出现。如何规范陪诊服务，更好满足大众需求，成为亟待解决的现实问题。



助医宝居家医疗服务中心负责人王中原在医院进行陪诊服务。
新华社记者 白佳丽 摄

陪诊服务
成为就医“新需求”

上午8点，天津金惜年养老科技有限公司陪诊师刘世超准时来到骨科病房，帮第一位患者收拾行李、办出院，护送回家；之后，他马上返回医院，替第二位患者挂号、排队、取药；到了下午，他又陪着第三位患者透析……

“常常一整天忙得团团转。”刘世超说，现在预约陪诊服务的人越来越多，不光他自己订单一个接一个，身边同事的接单量也在增加。

陪诊师，指陪患者去看病的人，主要工作包括代替或协同患者挂号、问诊、缴费、取药、取结果、接送就医等。据介绍，一线城市陪诊师月薪通常在50元至100元。

助医宝居家医疗服务中心负责人王中原从事陪诊服务已有5年，他明显感受到近些年陪诊行业发展迅速。“大家对陪诊的认知度越来越高，需求也越来越大。”

最开始，王中原一人“单打独斗”，常常几天才有一个订单。如今，他组建了服务机构，有7名全职员工和多名兼职员工，主要为就医困难老人提供陪诊等服务，每月订单量300多个。

市场调研显示，全国陪诊市场规模达数百亿元，注册陪诊服务机构已超千家。记者了解到，

除了通过陪诊机构自有小程序、微信号等方式预约下单，有的机构也入驻生活服务平台。社交平台上，一些账号发布“接陪诊”相关内容。

从河北带孩子来天津看病的陆女士，通过线上平台预约了陪诊服务。“要没有陪诊师帮忙，带孩子跑各种检查、办理异地报销，不知道会有多麻烦。”

据介绍，陪诊服务的受众对象既有独自就医的老人、上班族，也有带娃家长、异地就医患者等。“从订单量上看，老年人的陪诊服务需求更多。”陪诊师李佳(化名)说。

“陪诊服务热度攀升，契合当下现实需求。”天津社会科学院社会学研究所助理研究员邵伟航说，我国老龄化程度加深，一些独居老人缺少家属陪同就诊，与此同时，就医场景下的情感陪伴和专业服务需求增长，就医陪护未来或成为社会刚需。

纠纷投诉不时发生
号贩子冒充牟利

业内人士表示，随着陪诊服务兴起，大量人员涌入这一行业，相关纠纷投诉不时出现。社交平台上，不少网友发帖吐槽陪诊师不靠谱、服务差。

“花280元找了个术后陪诊，结果他半路说有别的事走了，医生特意叮嘱的术后护理注意事

项一点都没帮我记，太坑了。”一名患者抱怨说。

北京市第三中级人民法院披露的案例显示，癌症患者谢女士通过社交软件联系上从事陪诊代办服务的李某，支付相关费用后让李某带着她的病理切片及其他材料前往北京某医院代问诊。但服务过程中，李某弄丢了病理切片，不仅影响后续治疗，还造成隐私及个人信息泄露风险。最终，法院判决李某赔偿谢女士合理经济损失2000余元、精神损害抚慰金2万元。

“现在从业人员的能力水平确实参差不齐。”王中原说，陪诊师不算完全没门槛，至少需要对医院熟悉、了解就医流程，细心有耐心。

天津金惜年养老科技有限公司总经理朱浩然说，市场竞争激烈，一些从业者为了抢客源不断压低价格，服务质量打折扣，行业秩序、陪诊师口碑等受影响。

业内人士透露，一些“号贩子”也“盯”上陪诊服务，打着“陪诊服务”的幌子高价倒卖紧俏号源。

记者在网络平台上看到，有自称“陪诊师”的网友分享多份就诊攻略，置顶内容明确写着“代挂专家号、加急抢号”。记者联系上对方后，对方称不提供陪诊服务，但可以挂专家号。“挂号450元，加号没800元下不来，也能帮忙找陪诊师，另收费。”

今年上半年，上海警方发现一个以“陪诊服务”为幌子的中间销售网络。4名所谓的“陪诊师”通过网络渠道发布“代办医院预约挂号”的广告信息，以每单130元至500元不等的价格从其他渠道购买号源，再转售给急需就医的患者，通过层层加价，4人共计非法牟利100余万元。

业内人士表示，正规陪诊师应该是在官方渠道协助患者预约挂号，而非通过违法违规手段代挂号并额外收取费用，相关行为破坏了就医公平，增加了患者经济负担，进一步滋生“黄牛”乱象。

多方发力
推动陪诊服务规范升级

民政部等8部门联合印发《关于培育养老服务经营主体促进银发经济发展的若干措施》，明确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；《健康陪诊服务规范》团体标准发布实施……2025年以来，有关规范升级陪诊服务的政策举措陆续出台。

朱浩然表示，陪诊服务需求日益旺盛，应多方发力推动服务规范化发展、专业化提质，进一步明确服务内容、流程标准、责任认定等，加强患者隐私保护，合理划定收费标准，更好促进供需对接。

记者注意到，一些地方已经开始探索规范从业人员能力水平。去年3月，四川成都颁发首批陪诊服务专项职业能力证书，27人获证。据了解，成都市开发陪诊服务专项职业能力考核项目，同步构建培训课程体系，建成成都市陪诊服务专项职业能力标准化考点。

“陪诊师应掌握基础医疗知识，持续学习急救技能、心理疏导等内容。”王中原说，主管部门或行业协会可以牵头制定从业规范，常态化组织培训交流，让陪诊服务既专业又有温度。

针对号贩子冒充陪诊师倒卖号源，邵伟航建议，卫健、公安、市场监管等部门强化协同监管，开展联合专项整治，全面摸排线索，依法严厉打击相关违法行为，呵护新兴行业发展。

目前，陪诊服务人才存在一定缺口。业内人士建议，吸纳灵活就业人群，拓宽人才供给渠道。“我们看到不少医院引入智能导诊设备提供就医指引，可以进一步优化功能设计、提升操作便捷性，让智能设备更好助力陪诊服务。”

新华社“新华视点”记者 黄江林 栗雅婷
(新华社天津7月6日电)

亲情陪伴能否付费“外包”

近段时间，一种名为“外包儿女”的服务形式在网络平台出现，相关从业者主要为独居、空巢老人提供日常探望、陪诊看病、聊天遛弯等服务，收费次均300元到2000元不等。

亲情陪伴通过付费“外包”该如何界定这一服务关系？法定义务与市场行为如何划定清晰边界？

“外包儿女”有价有界

所谓“外包儿女”是指个人从业者通过网络社交私密平台沟通接单，以“临时子女”身份为空巢、独居老人提供临时陪伴、医疗陪诊、事务代办、矛盾调解等服务的市场化新业态，按服务类别收费从几百元到上千元不等，区别于专业养老照护，核心主打“情感陪伴”。

“外包儿女”看似是个人借助网络平台私下对接的付费服务，实则有明确的法律定性与责任边界。

多位受访专家说，无书面合

同不等于无法律关系，短期雇佣不等于服务无责，“外包儿女”这种新服务形式背后有清楚的责任和义务边界。

厦门大学社会与人类学院社会学系教授常青松表示，依托网络平台存在的“外包儿女”形式，其本质是基于市场交换的拟亲属化短期雇佣关系。“该业态是供需双方通过社交平台达成交易，以付费方式购买情感陪伴与事务照料等服务，往往具备清晰的经济契约。”常青松说。

从法律层面看，即便约定双方没有签订纸质合同，依据民法典，合同订立可采用书面、口头及其他形式，因此通过平台聊天记录、服务约定、上门记录、转账凭证等电子证据，也可认定单次、临时的陪诊或探望服务等，构成事实委托合同关系；而长期、固定的上门照料，服务者受委托方管理、监督形成的稳定劳务供给，则可能被认定为事实劳务关系。

尽管被称为“儿女”，但约定双方的权利义务仅围绕服务内

容与报酬展开，即从业者提供约定劳务、委托人支付费用，并不存在父母子女之间的法定权利与义务。

也就是说，“外包儿女”可以部分替代子女的照护行为，但不能外包赡养义务。

上海申浩律师事务所高级合伙人律师张玉霞认为，“外包儿女”应以“市场服务归市场，法定义务归法律，权利义务不混淆”为核心原则。若子女长期委托外包服务，自身不履行探望、沟通、情感关怀等责任，仅有付费行为，属于尽到赡养义务中的经济供养义务，未尽到生活照料、精神慰藉的义务。

张玉霞表示，法律保护老人的物质生活，也保护老人晚年的人格尊严与情感需求，这是市场化服务无法替代的。

可能存在潜在风险

厘清“外包儿女”的法律关系和权责边界是规范这一新业态的基础。多位受访专家表示，

“外包儿女”这一新兴陪伴照料模式多为无规范、无资质、无保险，存在隐性纠纷与潜在风险，有待厘清风险边界。

中国政法大学马克思主义学院教授赵庆杰认为，“外包儿女”这种服务形式的出现，更像是传统家庭养老功能在面对现代社会压力时的“适应性转型或功能重构”，是一种创造性调整，这种“创造性调整”需要服务标准、资质认定、风险兜底等制度保障。

一方面，“外包儿女”尚不属于经认定的新职业，无统一服务规范，也没有清晰的服务事项清单，且大多数从业者未经过专业养老培训，一旦在服务过程中出现老人摔倒、突发疾病、认知障碍等情况，通常无法提供专业有效的帮助。

常青松表示，由于缺乏相应服务标准和规范，容易形成从业者与老人及家属之间的双向信任危机，可加快制定行业规范，对“外包儿女”服务的服务内容、收费标准等进行统一规范，并参

照家政服务及养老服务标准等建立资质认证体系，对“外包儿女”从业者进行资质认证，开展职业培训。

另一方面，“儿女”这一称谓本身承载了部分“拟亲属化”的情感属性，易使老人产生过度情感依赖。

专家建议明确服务边界和禁止行为，严禁“外包儿女”相关的服务人员介入老人的财产管理、遗产处置等敏感事项，从源头减少不法分子情感欺诈风险。同时还可引导已有从业资格的养老服务人员，“兼职”为老年人提供情感陪伴，帮助异地子女更好解决燃眉之急。

专家提醒，可探索强制签订标准化服务协议，明确责任边界，也可探索强制购买服务意外险，为双方提供基本保障，并在社交平台上，建立优秀团队“白名单”和失信团队清单“黑名单”，加大社会监督力度。

《瞭望》新闻周刊记者 于雪刘煜煜