陪诊护士来了 看病能否不再手忙脚乱

新华社北京11月4日电（记者 余佩璇）“找陪诊像开盲盒”“服务质量参差不齐，花钱难买省心”“中途临时加价”……社会化陪诊服务，已成为老年人、独居青年、异地就医患者就医必备，但不少人也为“怎么找到靠谱的陪诊”发愁。《社会化陪同就医服务 基本要求》11月1日正式实施，这是陪诊领域首个国家标准，旨在让就医陪诊合规化、标准化、便民化。

新规的发布，不仅为这项服务扣上一把“规范锁”，也让陪诊行业有了新的变化。

对应新国家标准，北京大学第一医院率先探索推出公立医院专职护士陪诊服务，患者就医有了新选择。

日前，82岁的李先生来医院做心梗术后复查，他视力不好、腿脚不方便，没有家属陪同，选择了医院的陪诊服务。陪诊护士孙蕊一早便陪着他取号、送检验标本、等候领取报告，4个小时里，转了5个科室，做完全部4项检查。

“孩子，多亏有你！”复诊结束，李先生握着孙蕊的手说。

“锁”住糊涂账单，让消费看得见、算得清——

“2小时190元、4小时299元、加时每小时100元”，点位公示，并公布投诉电话。清晰的价目表摆放在医院门诊咨询台醒目位置，投诉渠道也同时公布。患者现场确认、缴费，签订服务协议，全程明码标价、有据可依。



10月22日，患者在北京大学第一医院咨询陪诊服务。新华社发

“年轻人请假不容易，一旦缺勤，绩效、全勤奖都会受影响。这项陪诊服务，4小时不到300块，很实在。”65岁的张蓓说。

“锁”住能力门槛，陪诊队伍更专业、就诊更安心——

医院的护士陪诊员随身背着专属“陪诊包”：按科室分类的宣教材料、记录医嘱的纸笔、预防低血糖的糖块，还有病历本、曲别针、文件袋、消毒湿巾、口罩……患者有需要，能及时拿出所需物品，像一个贴心的“百宝箱”。

“我们理解患者的焦虑，能做情绪安抚，同时进行健康宣教，把用药、复查要点讲清楚。常年在院内工作，熟悉科室分布与就诊流程，可以帮患者规划最优动线，省下不少时间精力。”护士陪诊员李茜说。

“所有陪诊人员，都是院内遴选的在岗护士，经统一培训后上岗，统一标识、实名登记、签订协议、全程留痕。”医院护理部主任刘军说，目前团队配有3名固定护士，设置护士长，负责建章立制、流程监督和患者随访。同时，护理部职能人员组成应急补位小组，84名护士自愿报名成为机动力量。

“她们在休息时段自愿接单。医院在绩效分配上给予相应倾斜，充分应对后续增长的服务需求。”刘军说。

“锁”住服务边界，就医安全更有保障——

“陪诊到底能做什么、不能做什么”，是纠纷的集中地带。国标列出可提供取号、代买代取基础医疗用品、引导就诊、预约检查、领取药物和检查结果、记录医嘱等12项正面服务清单；同时划定7条负面红线：不得判读检查结果，不得参与医疗操作，不得提供医疗建议，不得代替患者或家属选择或同意治疗方案，不得调整用药方案，不得隐瞒、篡改和选择性传递关键医疗信息，不得签署具有法律效力的医疗文书。

“医院逐条梳理国标，厘清权责边界，把红线落到每一次服务当中。”北大医院门诊部主任房洪军介绍，门诊部联合护理部围绕国家标准、服务内容、收费规则、服务红线等内容，对护士陪诊员开展了专项培训。

陪诊这件事，看似是就医路上的“小事”，却连着群众看病的便利度、获得感，是关乎民生暖意的“大事”。

“陪诊服务，本质上是在医患之间做‘信息翻译’和‘情绪托底’。”北京大学医学人文学院医学伦理与法律学系教授王岳说，作为一项有偿服务，供需双方权益都要维护好，监督管理也要加强，处理好“可为与不可为”的关系，把它真正做成“有温度的辅助服务”。

独自看病，是很多人的一桩“心病”。规范的陪诊服务，让就医患者少了一份慌乱。专职陪诊护士这项服务刚刚起步，现阶段是依托院内护理力量开展。北京大学第一医院党委书记姜辉说，未来将持续完善管理制度、优化服务流程，在人员培训、服务质控、考核评价和投诉处置等管理机制，以及数智赋能预约途径等方面持续打磨优化。

有了统一标准、规范管理，陪诊服务才不会像“开盲盒”、碰运气。期待越来越多的地方标准落地，看病少一点慌乱，多一分踏实。

民生观察

骑手转行，可以做啥？

依托平台经济，近年来，外卖骑手、快递员等新就业群体迅速壮大。在这一群体达到相当规模的同时，其上升通道却相对封闭。与此同时，无人驾驶出租车、无人配送车也正加快驶入街头。多重因素叠加影响，部分从业者开始思考“向外发展”的可能性。

帮助外卖小哥“二次成长”

骑手群体规模庞大，流动性也较高。高振宇是一名想要转型出去的从业者，他本科读的是车辆工程，2024年初来到杭州备考研究生。“最开始是复习累了跑几单，也缓解自身经济压力。考研失利后，跑单成了主业。”高振宇说，骑手行业对他来说不是长久之计。他想寻找市场机会进入汽车行业。

同样想转换职业赛道的外卖骑手杨楠曾在汽车装配车间工作4年。刚跑外卖1年的他认为，骑手工作有灵活的优点，但是更多停留在“跑多少挣多少”，很难有更好的发展。

华中师范大学政治与国际关系学院教授张必春长期关注新就业群体。他调研发现，谁想转型、谁不想转型，骑手群体内部差异明显：背着外债的中年骑手只想多跑单、多挣钱还清外债，短期内不想转型；真正想转型的，或是刚还完债的中年群体，或是年轻从业者，规划未来的职业发展是他们生活中一件重要的事。

近年来，包括美团外卖、淘宝闪购、滴滴在内的平台企业纷纷提出新就业群体的“二次成长计划”。浙江大学产业经济研究所副所长袁哲等专家认为，企业抛出的“橄榄枝”要更有针对性，应该面向重点群体，帮助他们突破原有的职业瓶颈，形成新的职业发展路径。



外卖骑手在企业之家服务站休息。袁福洪 摄

半月谈记者了解到，越来越多的地方创立小哥学院，为他们提供再学习的机会。2021年，杭州市率先在西湖区联合浙江开放大学建立“小哥学院”，根据个体兴趣特长定制办学，如今其办学模式趋于成熟；2025年底，广东省“现代骑手学院”正式揭牌，该学院将依托广州职业技术大学的职业教育资源与京东等企业的业务场景，为在职骑手和快递员提供学历和技能“双提升”通道。

低门槛不等于低能力

比起“向上”，新就业群体似乎更需要“向外”的空间。张必春调研发现，不少骑手并不愿意“升级”做站长——即便做了站长或管理层，工资可能还没有跑单挣得多。相比之下，他们更愿意“向外”转型，但也需要衡量转型后的收入能否达到每天跑单10个小时的水平，否则其转型意愿仍然较低。

社会常用“低门槛”来概括骑手工作，但袁哲认为，低门槛不等于低能力。“一个优秀的骑手通常需要具备较强的路线规划、时间管理、客户沟通、现场协调、突发情况处理、自我管理和抗压能力，只是这些能力长期缺少正式的识别和认证，也没有得到充分重视。”

这些能力恰恰成了一些用人单位“逆向招聘”的切入点。半月谈记者了解到，吉利面向外卖骑手发布专项培养计划，面向毕业5年内且拥有连续1年以上外卖配送经历的青年群体。高振宇、杨楠都已积极报名参与这一项目。

“年轻人可能希望寻求职业转型，但往往缺乏的是一个机会。他们大多有吃苦耐劳的精神、好的沟通能力、解决问题能力。”吉利控股集团高级副总裁杨学良介绍，入选者将经历系统培训与岗位试用，考核通过后可入职汽车营销、质量管理两大方向岗位，实现职业转型。

吉利并非孤例，京东集团也于今年年中发布了“涅槃计划”：针对旗下70万名快递、仓储、分拣等岗位的蓝领劳动者开展技能重塑。据了解，京东在全国建立了80多个robobase（产业基础设施项目），培训蓝领工人学习机器人维修保养等新技能，使其成为收入更高、工作状态更稳定的高级技术工人。

浙江大学公共管理学院副教授杨一心认为，企业探索挖掘新就业群体的人力资源，不应只是增加几个转岗机会，更重要的是为平台劳动者打开新的职业出口。“一份工作能不能长久固然重要，一个人能不能顺利走向下一份工作同样重要。这些企业直接根据岗位需要开展培训，并与后续就业衔接起来，更有针对性。”

袁哲认为，企业的尝试具有积极意义。“骑手、快递员不是从零开始、等待被帮助的人，而是已经在长期配送工作中积累了多重能力的劳动者。通过系统培训和岗位实践，这些能力可以得到进一步发挥和延展。”

让每一个劳动者不掉队、有奔头

骑手转型最大的障碍是什么？受访专家认为，不是他们没有能力，而是长期工作中积累的能力难以被记录、认证和转化，现有培训也容易与真实岗位需求脱节。需要突破的是平台与再就业企业之间的衔接机制，平台需要帮助骑手形成可携带的技能档案和能力证明，企业则应开放真实岗位，提供有针对性的转换培训和可持续的晋升通道。

值得欣喜的是，一些探索已经起步。一些平台开始为骑手提供继续教育、学历提升和职业转型支持，企业也开始面向骑手开放跨行业岗位。不过，这些探索还需要从少数项目走向更加稳定、普及和制度化的安排。

张必春建议，骑手转型需要多方合力。可以借助各地的新就业群体学院、“小哥学院”搭建桥梁：一方面，通过摸底排查，把有转型意愿的骑手找出来；另一方面，向“小哥学院”派驻专业的师资力量，对有意向的小哥开展针对性培训，让培训与岗位真正衔接起来。

袁哲认为，一些大型企业有相当规模的岗位需求、相对完整的培训体系和人才评价机制，也有条件把社会责任与招聘、培养和用人过程结合起来，完全可以为一些新就业群体提供更加稳定、有成长性的职业选择。

在他看来，这类探索更大的意义还在于推动劳动力市场改变对新就业群体的评价方式。“人才评价不能只看一个人过去从事什么职业，也应当看到他在工作中形成了哪些实际能力、是否具有学习潜力和发展空间。”技术的浪潮不会停歇，但让每一个普通劳动者在变革中不掉队、有奔头，正应该是社会各界共同努力的方向。

半月谈记者 张璇 周闻韬