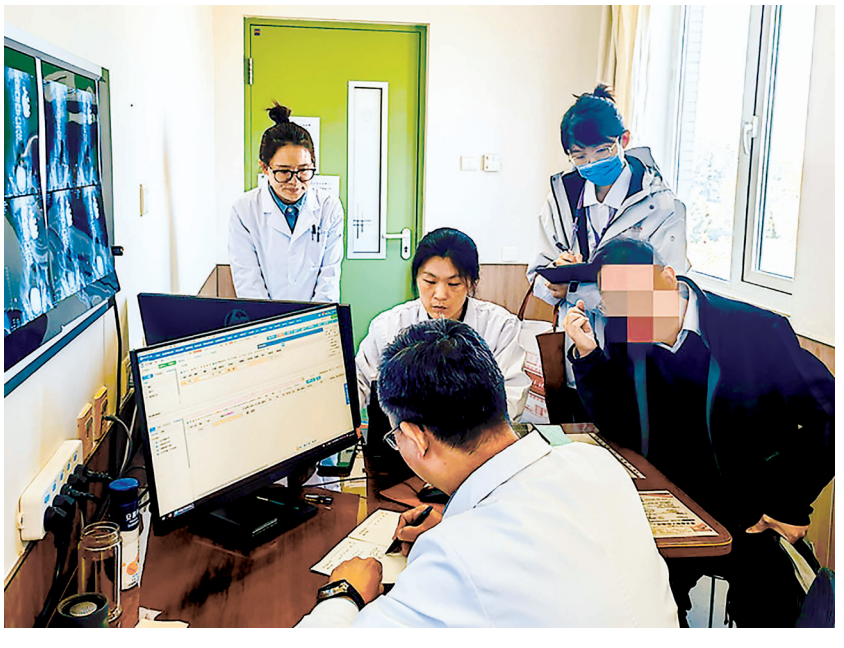
# 破解老年人独自看病的“心病”

## 陪诊护士来了，让就诊不再手忙脚乱

一人看病，找不到科室、不会操作自助机、记不清医嘱……对老年患者、异地就医患者等群体而言，就医过程中常常面临多重现实困境，陪同就医服务由此而生，但在快速发展的同时，也面临服务边界模糊、服务质量参差不齐等问题。

“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。



10月22日，北京大学第一医院护士陪诊员陪同患者就医。 新华社发




近日，患者在北京大学第一医院咨询陪诊服务。 新华社发

### 给陪诊服务加上“规范锁”

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。

“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。

### 让“温情服务”更加规范

随着陪诊服务市场体量持续增长，陪诊从业人员职责界定模糊、服务流程缺乏统一标准、收费标准差异大、隐私保护弱等问题也随之凸显。一些人把陪诊服务变成了“跑腿生意”，甚至有“号贩子”披上陪诊服务的马甲，让本该贴心暖心的服务“变了味”。

日前，上海警方破获一起打着“陪诊服务”旗号、倒卖“黄牛号”的案件。犯罪嫌疑人李某恶意抢号，4名所谓“陪诊师”购号后，在网络上以“代办预约挂号”名义加价转售、非法牟利。

陪诊服务要走得远，还得靠制度规范。中国社会科学院社会学研究所助理研究员宋煜指出，医疗机构要加强自身专业化导医服务的规模和质量，并对院内开展陪诊服务的人员加强管理。要进一步鼓励医疗机构与更多专业社会慈善组织合作开展医疗服务，推动专业志愿服务可持续发展。

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。

**据新华社电**

**声明公告** 13164692093

**遗失声明** 武汉深蓝纬图智能科技有限公司(统一社会信用代码:91420115MA4KYUKN5X)遗失营业执照正、副本及公章一枚、合同章一枚、法人章(姓名:易长川)一枚,声明作废。

**遗失声明** 湖北海恒诺电力工程有限公司91420105MA4K4UHT1H,遗失合同专用章420104100606 98,声明作废。

**寻找亲属启事**

马时忠(曾用名马有红),男,1946年6月20日生,户籍地武汉市硚口区汉中街道,退休职工,于2026年5月8日去世。为处理其身后相关事宜,寻找其亲属。请相关亲属或知情者,自本启事刊登之日起30日内,持身份及亲属关系证明联系本单位。联系单位:武汉市硚口区汉中街道马家社区居民委员会,联系人:龙晶 联系电话:13720162051

武汉市硚口区汉中街道马家社区居民委员会
2026年11月9日

**遗失声明** 武汉汇燊镕电子商务有限公司(91420100MA4F0KQU35)遗失公章、财务专用章、法人私章,声明作废。

**生日祝福**
张怡31岁生日快乐。
祝福人:吴昊阳