

浙江省陪诊服务的发展现状与规范化管理研究

张瀚文 陈咚尔

宁波财经学院，浙江宁波，315175；

摘要：由于浙江省各地医疗资源分配不均、医院科室及地形越来越复杂，人们对高质量就医的需求不断上升，陪诊服务作为顺应社会发展需求而兴起的行业，近年来发展迅速。浙江省陪诊服务经过几年的探索过程，逐渐暴露监管缺失、标准不明等问题，本文针对陪诊服务的规范化管理展开研究，通过完善法规与监管体系、统一服务标准、规范价格管理、强化人员培训等一系列举措，保障消费者的合法权益，促进陪诊行业的健康发展。

关键词：陪诊服务；发展现状；规范化管理

DOI：10.69979/3029-2808.25.04.045

1 引言

1.1 研究背景

我国人口老龄化加剧、家庭结构变化及医疗资源分布不均衡，医疗服务正面临挑战与机遇。老年人口增加致医疗资源需求攀升，传统家庭照顾模式弱化，患者就医缺乏陪伴协助；优质医疗资源集中化，导致患者就医不便，如挂号难、候诊时间长、检查流程复杂。在此背景下，陪诊服务应运而生，旨在为患者就医提供陪伴与协助，解决困难，提高就医效率，缓解焦虑，提升就医体验。

但当前陪诊服务行业处于发展阶段，存在诸多问题，如服务质量参差不齐、人员资质不足、价格透明度低、法律法规与监管政策缺失等，严重影响行业健康发展，影响患者就医体验，制约行业可持续发展。深入研究陪诊服务发展现状与规范化管理，对提升服务质量、保障患者权益、推动行业发展意义重大。

1.2 研究目的与意义

1.2.1 研究目的

本研究旨在全面分析陪诊服务的发展现状，深入探讨其在服务质量、人员资质、价格体系、法律法规等方面存在的问题，并提出相应的规范化管理对策。

1.2.2 研究意义

本研究意义在于丰富医疗服务领域的理论研究，为行业规范化发展提供政策建议，同时通过优化陪诊服务，提高医疗服务效率，缓解医疗资源紧张局面，为患者创造更优质、便捷的就医体验，促进社会和谐稳定，推动陪诊服务行业在政策支持下实现高质量发展，为应对人

口老龄化和医疗资源不均衡问题提供有力支持。

2 陪诊服务概述

2.1 陪诊服务定义

陪诊服务是一种新兴的医疗服务模式，旨在为患者就医过程中提供全程或部分环节的陪伴与协助。其核心是帮助患者解决在就医过程中可能遇到的困难，如挂号、候诊、检查、取药等，从而提高就医效率，缓解患者的焦虑情绪，提升就医体验。

2.2 陪诊服务发展历程

陪诊服务的起源可以追溯到20世纪初的欧美国家。当时，随着工业化进程的加速和城市化进程的推进，人们的生活节奏加快，家庭结构逐渐小型化传统的，家庭照顾模式逐渐弱化。在这种背景下，一些医疗机构和社会组织开始尝试为患者提供陪诊服务，以弥补家庭照顾的不足。

20世纪中叶，随着医疗技术的不断发展和社会福利制度的逐步完善，陪诊服务在欧美国家得到了进一步的发展。许多国家通过立法保障陪诊服务的合法权益，并将其纳入社会福利体系。同时，一些专业的陪诊机构和志愿者组织也应运而生，为患者提供更加专业、规范的陪诊服务。

在中国，陪诊服务的出现相对较晚。20世纪末，随着我国经济的快速发展和社会老龄化程度的加剧，人们对医疗服务的需求不断增加，陪诊服务开始逐渐兴起。最初，陪诊服务主要由一些医疗机构的志愿者提供，服务内容较为简单，主要集中在挂号、取药等环节。进入21世纪，随着互联网技术的广泛应用和人们健康意识的

不断提高,陪诊服务在我国得到了快速发展。一方面,一些专业的陪诊机构开始涌现,通过市场化运作,为患者提供更加全面、个性化的陪诊服务;另一方面,互联网平台的出现也为陪诊服务提供了新的渠道和模式,患者可以通过手机APP等方式轻松预约陪诊服务。

近年来,我国政府对陪诊服务的重视程度不断提高,出台了一系列政策支持和规范陪诊服务的发展。例如,一些地方政府将陪诊服务纳入社区养老服务体系,为老年人提供免费或低收费的陪诊服务;一些医疗机构也通过内部改革,设立专门的陪诊岗位,为患者提供更加贴心的服务。

2.3 陪诊服务分类与流程

根据服务内容和对象的不同,陪诊服务可以分为以下几种类型:

1. 全程陪诊:从患者进入医院开始,陪诊人员全程陪伴患者,协助完成挂号、就诊、检查、取药等所有就医环节,直至患者离开医院。

2. 部分陪诊:根据患者的需求,陪诊人员仅提供特定环节的服务。例如,仅协助患者挂号和取药,或者仅陪伴患者完成检查项目。

3. 远程陪诊:通过互联网技术,陪诊人员为患者提供远程指导和协助。例如,帮助患者在线挂号、查询检查结果、解读医嘱等。

4. 特殊人群陪诊:针对老年人、儿童、孕妇、残疾人等特殊人群,提供专门的陪诊服务。这类服务更加注重安全性和舒适性,通常配备专业的设备和人员。

陪诊服务的流程一般包括以下几个环节:

5. 需求评估:陪诊人员与患者或患者家属进行沟通,了解患者的基本情况、就医需求和身体状况,制定个性化的陪诊方案。

6. 服务预约:患者或家属通过电话、网络等方式预约陪诊服务,明确服务时间、服务内容和费用。

7. 服务实施:陪诊人员按照预约时间到达医院,陪同患者完成就医过程。在服务过程中,陪诊人员需密切关注患者的身体状况和情绪变化,及时提供帮助和支持。

8. 服务总结:陪诊服务结束后,陪诊人员向患者或家属反馈就医情况,解答患者的问题,并提供后续的健康建议。

3 浙江省陪诊服务发展现状分析

3.1 浙江省陪诊服务供给端分析

浙江省在陪诊服务供给端呈现出多元化和创新化的特点。一方面,公立医院积极推出陪诊服务,由专业医护人员为患者提供就诊指导、病情解释、用药咨询等全方位服务,有效缓解了患者就医焦虑,提升了就医体验。例如,浙江医院于2021年3月推出公益陪诊服务,陪诊团队主要由医院导医和志愿者组成,服务对象逐渐扩展到所有有需求的患者。另一方面,浙江省还涌现出一批专业的陪诊服务机构,提供个性化、专业化的陪诊服务,满足不同人群的需求。

此外,浙江省在技术创新方面也走在前列,推出了“数字健康人·安诊儿”等智能陪诊服务。根据《中国卫生杂志》数据显示,自上线以来,“安诊儿”累计接入各级各类医疗机构306家,服务量超1700万人次,用户满意度达98%。该服务通过语音对话、图像识别等技术,为用户提供智能名医问诊、智能报告解读、智能健康档案等多种功能,并串联诊前、诊中、诊后的线上线下服务,提供“虚拟陪诊、现实感知”的新体验。

3.2 浙江省陪诊服务需求端分析

浙江省陪诊服务的需求端同样呈现出旺盛的态势。根据《浙江日报》数据显示,截至2023年末,浙江全省60岁及以上老年人口1339.40万人,比上年同期增加74.95万人,同比增长了5.93%,老龄化进程明显加快。随着老年人口的增加,对陪诊服务的需求也在不断增长。特别是独居老人和子女不在身边的老人,就医时往往需要第三方的专业陪诊服务。

此外,浙江省的灵活就业人群数量庞大,许多人在就医时也难以抽出时间,因此对陪诊服务的需求也较为旺盛。同时,异地就医人群也是陪诊服务的重要需求方。由于优质医疗资源的集中化,许多外地患者到浙江省就医时,需要专业的陪诊人员帮助其完成就医流程。

从服务内容来看,陪诊服务的需求不仅局限于传统的挂号、排队、缴费等基础服务,还向健康咨询、康复护理指导、心理疏导等增值服务方向发展。例如,一些陪诊服务还提供语言翻译、情绪安抚等定制化服务,以满足不同患者群体的多样化需求。

4 浙江省陪诊服务发展中存在的问题

4.1 监管体系缺失

浙江省陪诊服务行业目前仍处于发展初期,监管体

系存在明显不足。尽管浙江省卫生健康综合保障中心已推出陪诊师培训认证考试，但陪诊师尚未被列入国家职业分类大典，职业身份未得到官方全面认可，导致行业监管缺乏明确的法律依据。此外，陪诊服务涉及医疗、家政、养老等多个领域，监管主体存在交叉和重叠，尚未形成统一的监管机制。这种监管空白使得市场上存在大量不法机构和个人，以陪诊名义从事“黄牛”或诈骗活动，严重扰乱了市场秩序。

4.2 服务标准不明

陪诊服务行业缺乏统一的服务标准和操作规范。目前，陪诊服务的内容、流程和质量参差不齐，不同机构的服务差异较大。例如，陪诊师的职业资质认定及行业标准较为模糊，陪诊服务仍缺乏相关行业标准，部分陪诊师仅凭自我介绍中的“性格温和有耐心”便上岗服务，缺乏必要的医疗知识与技能训练。

4.3 缺乏统一的收费标准

目前陪诊服务市场中，不同机构、不同地区的价格差异较大，且缺乏统一的收费标准和定价依据。消费者在选择陪诊服务时，往往难以判断价格的合理性，容易导致消费纠纷。总而言之，陪诊服务作为一种新兴的医疗服务模式，虽然市场需求旺盛，但服务质量参差不齐、人员资质不足、价格透明度低以及法律法规和监管政策的缺失等问题都严重影响了行业的健康发展。

4.4 培训内容缺乏规范性

陪诊服务人员的培训内容尚未形成统一规范，各培训机构或陪诊机构自行设置培训课程，导致培训质量和效果参差不齐。部分培训可能过于注重理论知识，而忽视了实际操作技能和应急处理能力的培养，无法满足陪诊服务的实际需求。

5 浙江省陪诊服务规范化管理优化路径

5.1 完善法规与监管体系

浙江省应加快完善陪诊服务的法规与监管体系，明确陪诊服务的法律地位和监管主体。目前，陪诊服务行业缺乏统一的法律规范和明确的监管主体，导致市场乱象丛生。为此，浙江省可借鉴其他行业的成功经验，制定专门的《陪诊服务管理办法》，明确陪诊服务的准入门槛、服务规范、收费标准等内容。同时，建立属地及行业综合监管机制，对陪诊服务进行资质审查、实名认

证、服务流程监管等综合性干预。此外，建议设立专门的监管机构，受理投诉举报，建立“黑名单”制度，将不良从业者清除出市场。

5.2 统一服务标准

浙江省应制定统一的陪诊服务标准与操作规范，明确服务内容、服务流程、服务质量等关键要素。例如，陪诊服务应涵盖患者需求评估、服务计划制定、服务实施及服务结束后的跟踪反馈等全流程。同时，建立服务规范与伦理准则，杜绝行业内乱象，提升整体服务水平。此外，可借鉴国外成熟经验，结合浙江省实际情况，制定具有前瞻性和指导性的标准体系，确保陪诊服务的规范化和专业化。

5.3 规范价格管理

浙江省应加强对陪诊服务价格的监管，规范定价机制，提升价格透明度。目前，陪诊服务市场存在价格混乱、收费标准不透明等问题，严重影响了消费者的信任度。为此，政府应出台收费指导意见，明确陪诊服务的定价原则和收费标准，根据市场动态调整定价模式。财政和物价部门需加强对陪诊服务价格的监管，规范服务价格范围，避免乱收费现象。同时，陪诊服务机构应通过互联网平台或线下公示，公开收费标准和服务内容，确保消费者明明白白消费。

5.4 强化人员培训

浙江省应建立陪诊服务人员资质认证体系，提升从业人员的专业素质。目前，陪诊师职业尚未被纳入《职业分类大典》，从业人员的资质认证和培训体系尚不完善。为此，应明确陪诊师的职业身份与分类，将其纳入《中华人民共和国职业分类大典》，确认其服务边界与法律地位。同时，制定严格的准入资质标准，要求陪诊人员具备医学、护理学等相关专业背景，并通过专业培训和考核，获得职业资格证书后方可上岗。此外，政府和行业协会应组织编写统一的培训教材，规范培训课程内容，确保从业人员具备必要的医疗知识和陪诊技能。

6 总结与展望

浙江省陪诊服务作为新兴的医疗辅助行业，近年来发展迅速，有效应对了医疗资源分配不均、就医流程复杂及人口老龄化等挑战。陪诊服务通过提供全程或部分环节的陪伴与协助，有效提升了患者的就医效率和体验，

缓解了患者的焦虑情绪。

然而，浙江省陪诊服务在快速发展的同时，也暴露出监管体系缺失、服务标准不明、价格透明度低及培训内容缺乏规范性等问题。这些问题不仅影响了陪诊服务的质量，还制约了行业的可持续发展。

展望未来，浙江省陪诊服务的规范化管理将成为关键。通过完善法规与监管体系，明确陪诊服务的法律地位和监管主体，可以有效遏制市场乱象，提升行业整体水平。同时，制定统一的服务标准和操作规范，强化人员培训和资质认证，也是保障陪诊服务质量的重要举措。此外，规范价格管理，提升价格透明度，将进一步增强消费者的信任度和满意度。

随着规范化管理的深入推进，浙江省陪诊服务行业有望迎来更加健康、有序的发展。未来，陪诊服务将更加注重服务质量和患者体验，通过不断创新和优化，为患者提供更加优质、便捷的就医辅助服务，为应对人口老龄化和医疗资源不均衡问题提供有力支持。

参考文献

- [1]关添天, 蔡晴阳, 李燕妃, 达月霞, 袁冠. “互联网+”背景下医疗陪诊行业现状及发展对策[J]. 四川劳动保障, 2025(04): 170-171.
- [2]陆亿雪. 互联网背景下医疗陪诊服务系统设计研究[D]. 江苏: 南京林业大学, 2024.
- [3]杨正帅, 刘洋, 李佳旭, 杨梦凯, 陈涵可, 程林. 基于现状分析的陪诊服务规范化管理标准体系研究[J]. 品牌与标准化, 2024(05): 90-93.
- [4]曹聪聪. 老龄化社会下陪诊行业背景研究及发展现状[J]. 中国市场, 2024(29): 59-62.
- [5]李腾霞, 李子慧, 李韵, 邓怡, 曾晗月, 彭寅森, 彭森, 毛世芳. 公众对门诊陪诊服务的认知现状及影响因素分析[J]. 全科护理, 2023, 21(22): 3036-3040.
- [6]黄友鹏, 朱晓丽, 史婷婷, 赵媛, 李婷. 陪诊服务在门诊患者就医的研究进展[J]. 现代临床护理, 2022, 21(07): 77-81.

作者简介: 张瀚文(2004), 女, 浙江慈溪, 汉族, 本科, 研究方向: 国际经济与贸易。