

月入过万是“轻而易举”还是“全靠辛苦”，互联网陪诊信息是“真实有效”还是“鱼龙混杂”，职业培训是噱头还是刚需……

# 陪诊师：“新职业”的“初体验”

□青岛日报/观海新闻记者 陈金文/图

## 青报观察

不只是跑腿，还要提供“情绪按摩”

清晨5点，“85后”陪诊师小于已经起床，在家整理好当天的工作计划后，她便匆匆赶往青大附院市南院区，此时的医院门诊还未开门。这次的陪诊对象是60岁的李女士，在前几天，小于已经帮李女士挂好了号。

“很多患者和他们的家属不了解检查流程，陪诊师需要根据患者的病情预估检查项目，并根据患者需求提前预约。”小于告诉记者，陪诊师不仅要熟悉各大医院的放号流程，帮助病人跑腿，还需要学习很多医疗专业知识。

记者在一旁注意到，小于的观察力很强。当看到李女士有一颗明显的甲状腺囊肿时，小于及时询问李女士是否需要当日加做甲状腺检查。最终，在小于的合理安排下，李女士成功在上午12点前完成了多项检查任务。

上午的陪诊结束，小于把李女士送到了医院大门口，而她自己并没有迎来“休息时间”，需要再次返回医院。小于告诉记者，有患者委托她打印检查结果，还有患者家属委托她提前挂号。“自从干了陪诊，我经常没空吃午饭，但好在收入还算理想。”小于表示，自己中午还要赶往西海岸新区的医院，委托了同事安康带领记者继续体验陪诊师工作。

安康和小于都是青岛添福康医疗管理有限公司的陪诊师，据安康介绍，他们公司是青岛规模较大的陪诊机构，拥有40名左右的陪诊师。记者观察到，安康和小于都背着包，穿着运动鞋。“我们的工作需要在医院走动或者帮患者排队。”安康表示，陪诊师的工作需要他们“轻装上阵”。

下午2点30分，记者和安康准时到达青大附院崂山院区，安康下午接待的患者是正在上大的学生小函。“我准备去看看眼科，因为室友都有课，就想找陪诊师一起去。”小函告诉记者，之前她也有过散瞳的经历，散瞳后视线模糊不清，有人陪同会更安心。

检查过程中，安康自然地帮小函拎包、整理检查资料；检查结束后，他们坐在医院走廊内的座椅上复盘医嘱和其他注意事项。

记者了解到，除了老人、孕妇和残障人士，独自带娃的宝爸宝妈、来青岛上学或工作的青年人、异地就医人员等也都需要陪诊服务。陪诊师不但要陪伴患者看病，还要充当着患者的“临时家人”。遇到年龄较大的患者，陪诊师还需要将医生的解读和用药要求记录下来，转述给老人的亲属。

“外界对这个行业有很多误解，有人以为陪诊师就是‘黄牛’‘医托’。实际上，大部分需要陪诊的患者，面对疾病时会感到焦虑和窘迫。我们要在陪诊中给患者提供‘情绪按摩’，给他们关爱和陪伴，缓解他们的无助和不安。”小于告诉记者，虽然工作辛苦，但在这份工作中找到了自己的人生意义。

就业新空间，互联网成主要获客渠道

“网络上有很多传闻，说陪诊师工作轻松、



“‘95后’空姐转行做陪诊师月入过万”“陪诊需求井喷，‘零门槛’入行”“做陪诊师半天收入200元”……你是否也经常在短视频平台刷到这样的内容？近年来，陪诊师作为一种新兴职业走进人们的生活，门槛低、收入高的传闻令人们对这个职业充满想象。

穿梭在各大医院，奔波于楼宇之间，排队、挂号、缴费、取报告……是一种怎样的体验？近日，记者跟随多位陪诊师的脚步，沉浸式体验陪诊工作，了解这份新兴职业背后的故事，倾听来自行业一线的心声。

由于没有统一标准，陪诊师市场乱象频出，尤其在陪诊师“考证”方面，存在不少培训陷阱。记者注意到，不少教育机构在自己的网站和短视频账号中打出了“收入可观”“包教会”“无门槛”等广告标语，学费价格在1000元至5000元不等。

记者询问了多家陪诊师培训机构，发现他们的培训证书五花八门，有的是职业技能培训证书，有的是陪诊师岗位证书；有的不分等级，有的分为初级、中级、高级；有的显示考试分数，有的只显示考试是否合格。

“我们的发证单位是中国中医药信息学会，只要年满18周岁，无论什么学历都可以报考。现在可以跨级考试，直接考高级。”一位负责招生的“老师”告诉记者。在记者询问考试是否有难度、通过率问题时，该“老师”表示，他们有精准的考前资料，只要参加就会通过，甚至可以替学员考试。

另一家培训机构的工作人员告诉记者，他们的陪诊师岗位证书全国通用，发证单位为厦门市医学交流与人才服务中心，隶属厦门市卫生健康委员会。记者致电了厦门市卫生健康委员会，该委员会的工作人员表示，并没有听说过相关信息。厦门市医学交流与人才服务中心的工作人员也表示，他们未发过上述证书。

“目前的陪诊市场鱼龙混杂，出现了不少劣币驱逐良币的现象。作为从业者，我们也期待着陪诊行业能更规范。希望相关部门能出台一套规范化的标准和流程，对陪诊服务的定价、服务、培训作出要求。”青岛添福康医疗管理有限公司的负责人告诉记者，他们在尝试理论和实操相结合的陪诊师培训，在国家的统一规范出台前，尽量提高学员的实践能力。

记者注意到，不少城市已经率先开展了相关探索，上海开放大学与上海市养老服务行业协会联合开展了“上海养老服务陪诊师”公益性培训，涵盖陪诊服务专业流程、医疗就诊流程及注意事项、老年人心理护理及陪诊沟通、陪诊服务规范与法律责任等内容。南京市人社部门研发的就业培训补贴新项目“陪诊服务”顺利开班，参与培训人员在通过考核并取得证书后可按规定申领培训补贴。

市场潜力大，医疗信息壁垒不容忽视

陪诊师背后，是患者与医疗行业从业者之间的医疗信息壁垒。《第四次中国城乡老年人生活状况抽样调查》显示，中国独居和空巢老人数量已达1.18亿。近年来，随着社会老龄化进程加快，“数字鸿沟”问题凸显，不少老年人无法熟练使用智能手机或自助设备预约挂号、缴费、打印报告……庞大的空巢老人群体刺激了市场需求。

今年以来，青岛开展了群众看病就医不够便利问题专项整治，提升患者就医体验，陆续推出专家团队预约挂号、夜间门诊、院内爱心助力车、上门康复护理、志愿者陪诊等创新性服务举措，52家公立医疗机构可以为独自就医的65岁以上老人、孕妇、残障人士提供免费陪



■陪诊师安康（左一）陪同患者检查视力。

类：第一类是公立医疗机构受过相关培训的免费陪诊师，第二类是陪诊机构的职业陪诊师，第三类是全职或兼职提供陪诊服务的个人陪诊师。

“找陪诊师看似是多花了钱，实际却为我们节省了不少开销。”需要定期从威海来青岛看病的宋女士告诉记者，陪诊师熟悉医院繁杂的就医流程，还掌握着科室专家擅长的领域，在陪诊师合理的安排下，她当天就可以从青岛返回威海，节省了住宿费和家属陪同的费用。

采访中，不少陪诊师表示，随着异地就医需求加大，陪诊服务的潜在需求日益增长，市场潜力也正在逐步释放。

“由于医疗资源有限，医生的诊疗压力很大，很多常规检查可以通过分诊提前做好，提高就诊效率。”青岛西海岸新区民营口腔协会副会长王烁琳告诉记者，未来的陪诊服务可以与医疗资质相结合，建立科学的评估和分流标准，让患者能够根据病情以及需求获得合理的分流安排。

行业欠规范，亟需相关制度、标准跟进

陪诊的市场需求不容忽视，需要培育发展和规范管理。北京大学医学人文学院副院长王岳教授认为，目前陪诊行业的准入门槛较低、服务水平参差不齐、服务内容没有统一要求，缺少完备的法律法规和行业标准。

“陪诊行业发展迅速，这种新型服务直接关系到消费者的生命健康安全，有关部门应尽快建立起相关的监管制度，跟上行业发展。”王烁琳表示，目前陪诊师、患者、医院、陪诊机构之间的权利和义务划分尚不明确，一旦出现问题，很容易引发纠纷，对各方均没有保障。

而针对网络上出现的关于陪诊师教育培训“高薪”“包过”的广告内容，《中华人民共和国广告法》第24条作出了明确规定，教育、培训广告不得含有对升学、通过考试、获得学位学历或者合格证书，或者对教育、培训的效果作出明示或者暗示的保证性承诺。

“信息服务的发布平台应该对发布信息的主体展开审核，加强对陪诊行业的内容监管。”陈音江建议，陪诊机构应该主动为消费者提供规范的陪诊服务，对收费标准和服务流程作出公示，在服务前和消费者签订合同，明确双方的权利、责任、义务。消费者也应提高警惕，通过正规平台寻找有经验的陪诊机构，查看服务主体的证照信息，主动了解服务内容，产生纠纷时保留好宣传承诺、消费凭证等相关证据，合理合法维权。

伴随新职业的蓬勃兴起，青岛的陪诊行业也迎来了新的机遇。社会各方需以开放心态尊重新职业的多样性，鼓励陪诊师们在市场的驱动下开展职业发展的有益尝试，以获得经济效益和社会效益。同时，相关部门也需加强监管，积极引导和推动陪诊行业规范发展，让陪诊师这一职业能够发挥出更大的社会价值。

市司法局党委书记、局长邓焕礼做客民生在线，回应网友关心的热点问题

## 持续增强人民群众法治获得感

□青岛日报/观海新闻记者 戴谦

12月19日下午，市司法局党委书记、局长邓焕礼做客民生在线，围绕“持续增强人民群众法治获得感”主题和网友在线交流。

今年，市司法局以成功创建全国法治政府建设示范市为契机，紧紧围绕全市重点工作，加强重点领域立法和决策合法性审查，以良法促进法治、保障善治；规范涉企执法行为，深化惠企法律服务，打造一流法治化营商环境；服务城市更新和城市建设，优化公共法律服务产品供给，满足市民对更加美好生活的需要；加强监狱、强制隔离戒毒、社区矫正工作，守牢安全稳定底线。

关于市司法局在推动严格规范公正文明执法方面所做的工作和取得的成效，邓焕礼介绍，2023年，市司法局积极发挥行政执法监督职能，靶向解决行政执法领域影响营商环境的痛点难点堵点，助力法治化营商环境“加速”优化。

一是拓展监督渠道。市司法局建立了行政执法监督与12345热线信息共享、会商研判机制，通过对9.9万条行政执法投诉数据回溯分析，找准执法投诉“热点”、摸清市场主体痛点、提升执法质效关键点；联合有关部门在32家行业协会、商会、人大代表所在企业设立监测点，联结5500余家企业。

二是拓展监督方式。市司法局承接全省涉企执法阳光监督试点，出台《青岛市规范涉



■市司法局党委书记、局长邓焕礼做客民生在线。

企行政检查办法（试行）》，推行“综合查一次”和检查计划公示报备制度，努力减轻企业迎检负担；推广说服教育、劝导示范等柔性执法方式，发布首批20个柔性执法典型案例，指导28

个领域制定不罚、轻罚清单；全面推行证明事项告知承诺制，市级可承诺证明事项扩容至643项，较2021年增长86.4%。

三是打造过硬行政执法队伍。市司法局

严把行政执法队伍“准入关”，确保行政执法人员“持证上岗、亮证执法”；联合市委组织部、市总工会、市人力资源社会保障局三部门开展首届“十佳行政执法集体”“十佳行政执法标兵”选树比武活动；围绕城市更新和城市建设、乡村振兴、保障改善民生等市委市政府中心工作，开展专项监督检查，督促整改各类执法不规范问题1200余个。

针对网友关心的法律服务工作以及法律服务队伍在城市更新和城市建设中所发挥的作用，邓焕礼介绍，两年来，全市法律服务队伍对接市、区（市）两级城市更新和城市建设指挥部180余次，精准摸排城市更新和城市建设中的堵点难点、服务重庆路快速路建设、南京路拓宽、株洲路贯通、浮山太平山整治等项目244个，提供法律咨询2600余场次，出具法律意见书2300余份，参与化解矛盾纠纷3100余件，调处涉法涉诉纠纷366件，化解非诉案件1200余件，直接服务居民31300余户。同时，注重总结经验、提炼典型、固化成果，先后参与城市更新领域立法论证32次；编撰山东省首部城市更新领域“百科全书”四卷本的《法规政策汇编》。

“民生在线”下期预告

网谈时间：12月21日（周四）下午2:30—4:00

网谈单位：市工业和信息化局

## 齐鲁医院(青岛)将于23日组织百余名专家义诊

当天看诊患者免收专家挂号费（急诊和发热门诊除外）

今年是山东大学齐鲁医院（青岛）开诊十周年。12月23日，山东大学齐鲁医院济南中心院区和青岛院区百余名专家将组团开展大型义诊活动。当天看诊的患者免收专家挂号费（急诊和发热门诊除外）。

2013年12月26日，建院百年的山东大学齐鲁医院在青岛办医开诊。山东大学齐鲁医院（青岛）开诊以来，始终坚持高起点、高标准、高水平，秉承与中心院区“学科综合、突出特色，统分结合、一体发展”的原则，充分发挥百年名院的引领作用示范作用，为青岛群众筑牢健康屏障。十年来，青岛院区全体员工以实际行动书写了医院高质量发展新篇章。

为庆祝医院开诊十周年暨二期项目启用，山东大学齐鲁医院（青岛）集结济南中心院区和青岛院区百余名专家，为青岛市民带来大型义诊活动。义诊时间为12月23日上午8:00—12:00，下午1:00—4:30。义诊场地为市北区合肥路758号山东大学齐鲁医院（青岛），除急诊科和发热门诊外，医院所有临床科室都有专家义诊（坐诊专家以当日为准）。

医院温馨提示，市民请持本人身份证就诊，预计当天参加义诊的市民较多，建议搭乘公共交通就诊。医院开通24小时服务电话0532—96599，方便市民查询义诊情况。（黄飞）