

陪诊员：不仅仅替人跑腿那么简单

来自国家卫健委的最新数据显示，我国有1.9亿老人患有慢性病，其中很多人需要经常上医院看病、换药、做手术。同时，有调查显示，因为子女不在身边，有超过7成老人选择独自就医。然而，随着医院规模不断扩张、医疗信息化程度越来越高，加上老年人对网上挂号、手机支付不熟悉等，“看病难”问题进一步凸显，因此催生了一种新职业——陪诊员。他们陪病人走进医院，直击了真实的社会痛点，也看见了瞬间流露的脆弱和孤独。



本版图片来自网络

就医痛点催热陪诊行业

头戴棒球帽，口罩遮脸，身背一个鼓囊囊的背包，在迷宫一样的医院里快速穿行，这是山东济南陪诊员郑刚的日常，“成为陪诊员后，我在医院的时间比在家还多”。

去年4月，郑刚决定成为职业陪诊员。此前，他在山东大学齐鲁医院周围开了一家住院用品销售店，常给病人送日用品到病房。2020年，郑刚因为脑部长了颗良性肿瘤而入院治疗。那是他在医院呆得最久的一次，前后一共45天。也正是这次住院，让他切身体会到了“看病难”的问题。今年，郑刚在济南成立了一家陪诊公司，对外提供挂号、排队、陪同做检查、帮助停车等服务，收费为58元/小时。半年下来，团队已发展到20人。

“陪诊不仅仅是替人跑腿那么简单。”郑刚说，通常情况下，他们会陪同患者进入相关科室，帮患者和医生沟通，记录医嘱；就诊后，根据药单再次向患者叮嘱医嘱，提示复查复诊的时间，以及后期的注意事项。有时候，碰上外地病人连夜赶来，郑刚还会提前帮忙准备住院所需用品，“在看病期间，我们就是他的家人”。

付小玲是陪诊平台“优享陪诊”在湖南长沙的代理人。老年人“看病难”的问题，付小玲之前有所了解，但直到她陪老人走进医院，她才近距离感受到他们身上的无助，“医院的楼越盖越大，科室分得越来越细，即使是年轻人，第一次去也可能晕头转向。对人流量的恐慌，对智能设备和操作系统的陌生，对各个科室和检查项目的未知，让很多老人一踏进医院，就陷入深深的恐惧当中”。在排队陪诊过程中，付小玲对于身边随时崩溃的老年患者，早已见怪不怪，“明明只要插入诊疗卡点击取号，有的老人操作好几分钟，都没能取出号来。还有个阿姨，因为不会使用自助挂号机，站在机器前急得嚎啕大哭”。这些瞬间让付

小玲感到心疼，每次她都会上前帮一把。

背后是两代人的心酸

陪诊员们接触的客户中，绝大多数是老年人，但是，下单的几乎都是年轻人。大部分老人对花钱购买陪诊服务是不太认同的，服务这类老人时，陪诊员通常会提前和家属打好口径，自称是家属的朋友。

付小玲统计过，超过90%的预约单中，下单者在就诊人的关系一栏选的是父母。每次陪人就诊，付小玲都会背一个袋子，装上饼干、零食和水。排队时，老人都习惯找她聊天。他们会习惯帮孩子找好理由：“孩子在外不容易”“孩子在大公司上班，请不到假没办法”……付小玲安静地倾听着，时不时给老人递水和零食，还会适时安慰几句，“您不容易，孩子有出息”。

“年轻人生存压力大，但是从老人角度来说，一个人到医院看病，其实也挺心酸的。”付小玲也是打工人，这种两难似乎也是没办法，她只能转移话题，或者安慰老人积极就诊。

在浙江杭州做陪诊员的程钰涵发现，很多中老年人患者虽和家人生活在同一座城市，却没有人能抽出陪同就诊的时间。即便这样，在程钰涵的印象中，对于子女没法陪护的情况，老人的态度通常都是谅解的，“他们会说，只想快点把病治好，给孩子减轻负担”。程钰涵还发现，虽然老人总是侃侃而谈，但却习惯将伤口包裹得严丝合缝。可是，孤独和脆弱总会在某一瞬间流露出来。程钰涵陪诊过一位独居的叶女士。从多次陪伴中，程钰涵了解到，叶女士的儿子定居美国，丈夫也跟随儿子迁居美国，叶女士为了照顾年迈的父母暂留杭州。“一个人留在这，什么困难都不怕，就怕生病。生病肯定不是好事，但现在来医院复诊，我其实是开心的。有人一起聊聊天，比一个人闷在家里好。”说着说着，叶女士的眼泪便止不住了。

程钰涵还对一对金华夫妇印象深刻，他们皮肤黝黑，双手布满皴裂，身上背着千里迢迢从家乡带来的一盒土鸡蛋，硬要送给看诊医生。当时，大妈在当地已被确诊为硬皮症，当地医生说只能再活3年。程钰涵将夫妻俩带到了杭州市中医院皮肤科。医生看了病情后说：“我不确定你这个是不是硬皮症。如果真的是，我保证你活30年都没问题。”程钰涵清晰地看见，眼泪立刻就滑过了夫妻俩的脸颊，他们连声说着感谢。

体会在希望与绝望间挣扎

如果说医生见惯了生死，看透了人性，那么陪诊员也一样。去北京、上海、西安等大城市看病，对很多人来说，本就是走投无路下的选择。这其中，很多人已身患重病甚至癌症。对陪诊员而言，他们不太愿意接到这种单。因为，生离死别随时可能会推到他们的前面。

郑刚还记得，自己曾陪诊过一位从临沂来的老人。老人因为心脏瓣膜夹层受损需要换瓣膜，来医院的时候疼得厉害，直接被送进ICU。后来，几个子女陆陆续续来了，陪着老人做完手术，子女们都很高兴。可就在手术后不久，老人还是因为肺部炎症导致器官衰竭而不幸离开了。“一家人刚燃起的希望立马就破灭了，那种心情得有多难受啊。”郑刚只能在一旁默默地安慰老人的子女。

在上海当职业陪诊员的秦思岚（化名）曾陪诊过一位身患癌症两年多的女士，因为子女没时间来，只有老伴陪在身边。秦思岚当过护士，拿到化验单时，她一眼就看出，老人的时间不多了。“后来我陪他们进诊室，医生就说：‘癌细胞复发，情况很紧急。’我看阿姨的老伴整个人瞬间脸色苍白，眼泪都要流出来了。这时，阿姨却反过来安慰老伴：‘没什么大问题啊，都到了这年纪。’她还特地交代老伴：‘等下回去不要跟儿子说病情这

么重，就是说普通的炎症。’听到这话，我心里特别难受。”秦思岚说，自己的父亲也是因为身患癌症而离开的，“那时我刚换工作，做陪诊还不到几个月。我每天陪别人看病，却不知道自己的父亲得了重病”。

“需求会越来越多”

天天往医院跑，郑刚发现：就诊的人越来越多，医院永远拥挤。根据国家卫健委发布的《2020年我国卫生健康事业发展统计公报》，2020年，全国医疗卫生机构总诊疗人次达77.4亿，一位居民到医疗卫生机构平均就诊5.5次。

不管怎么说，疾病是每个人终将面对的课题，而陪诊背后透露的是两代人的心酸无奈，以及双向的体谅。这或许将是老龄化社会中一种低频而又刚需的选项。虽然“陪诊”近来越发频繁地出现在公众视野，但其实它并非新兴事物。事实上，早在2015年前后，北京、西安、重庆等地就涌现出一批陪诊企业。但不到两年，一些陪诊企业便相继退场、销声匿迹。根据企查查信息显示，截至目前，全国160多家陪诊类相关企业已被注销或吊销，仍存续的有200多家，大多分布在西安、北京等城市。

作为新入场的创业者，郑刚认为，“陪诊需求会越来越多”。在他的公司，目前订单不断。随着社会对健康问题的关注，以及老龄化社会的到来，程钰涵也相信，不仅是陪诊员，护工、助浴师等这类和老龄健康服务相关的职业都会变得越来越重要。

付小玲也显得很乐观。不久前，付小玲陪诊过一位50多岁的女患者，对方从贵州赶来长沙看病。付小玲陪着她辗转几个科室忙碌了一上午，回到诊室看检查结果时，医生指着付小玲问患者：“这是你的谁啊？”让付小玲意外的是，对方很自然地拉过她的手说：“这是我女儿啊……”

来源：快乐老人报