

陪诊服务发展研究报告 (2025)

中国社会福利与养老服务协会

圈地科技（北京）有限公司（蓝豚医陪）

二〇二五年五月

目录

一、调研基本情况	5
(一) 研究背景	5
(二) 研究目的	7
(三) 研究内容与方法	7
二、需求侧调研：陪诊服务的社会需求调查	9
(一) 社区居民陪诊服务需求	9
(二) 医院患者陪诊服务需求	16
三、供给侧调研：陪诊师群体画像	24
(一) 陪诊师基本情况	24
(二) 陪诊师能力素质模型	27
(三) 陪诊师行业挑战和展望	30
六、陪诊服务发展面临四大挑战	52
七、陪诊服务发展建议与期盼	54

一、调研基本情况

（一）研究背景

陪诊服务是一种以患者为中心的专业化医疗辅助服务，指由具备医疗常识或专业资质的人员，为就医困难群体（如老年人、残障人士、独居青年、异地患者等）提供的全程就医陪伴与协助服务。其核心价值在于缓解患者因医疗资源复杂、信息不对称或身体条件限制导致的就医障碍，提升就医体验与效率。

在我国，陪诊服务于 2006 年首次进入大众视野。当年 11 月，《中国商报》对陪诊服务做出专门报道。这一时期为陪诊服务在我国的萌芽期，个体陪诊者和小型机构零星出现，其服务对象主要为外地患者，因不熟悉本地医院流程而产生需求。业务推广方式则完全依靠陪诊服务人员在医院门诊蹲守获客。因此，陪诊服务在发展初期呈现纯线下交易、订单量小、模式粗放、标准欠缺等特点。

2015 年前后，陪诊服务平台化发展初具规模。随着移动互联网的迅猛发展和 O2O 模式的兴起，国内曾出现一批如 e 陪诊、贴心小护等专门从事陪诊服务商业化运营的平台机构，其中一些甚至已经拿到了千万级别的天使轮投资。平台通过 APP 整合线上线下资源，提供“一站式”服务，解决患者“挂号难、流程复杂”等痛点，并基本确立了“线上预约+线下服务”的陪诊行业服务流程大框架。

然而，由于当时陪诊市场需求不足，且陪诊在萌芽期遭遇的发展瓶颈，如人员资质、收费标准、服务规范等突出问题，仍未得到有效解决，多数平台先后退场或转型，陪诊服务进入发展盘整期。陪诊相关企业新增注册量也从 2017 年的 63 家，滑落至 2021 年的 16 家，反映出资本热潮退却后的行业洗牌。

随着我国人口老龄化加剧、医院学科越分越细、院内诊疗程序复杂，异地患者看病不易，陪诊服务作为一个处于“睡眠状态”的新业态，又被需求唤醒。2022 年，带有“陪诊”两字的陪诊服务企业新增注册量出现反弹，到达 152 家，超过过去的总和；2024 年，新增企业注册量 203 家，进一步印证市场热度回归。

经过前期，特别是近十年以来的探索，陪诊服务必须要从“基础陪同”向“效率优化”升级，已经成为行业发展共识。当前，我国正处于人口结构深度调整的关键阶段，老龄化程度持续加剧，慢性病负担不断上升，功能障碍人群日益增多。与此同时，孕产妇、儿童、残障人士、独居青年及异地就医患者等多元人群在就医过程中普遍面临流程复杂、陪护缺位、信息不对称等现实困境，对医疗辅助服务的系统性、专业化需求日益凸显。作为衔接医疗机构与患者之间的重要支撑环节，陪诊服务可在就医路径导航、信息协调、情感支持与流程陪护等方面发挥关键作用，有助于缓解医疗服务碎片化，提高服务的可及性与患者的就医获得感。

尽管陪诊服务已展现出广阔的发展潜力，但其在实际推广过程中仍面临服务对象范围受限、陪诊人员职责模糊、服务流程缺乏统一标准、培训体系与职业认定机制不完善、服务质量与效能难以保障等突出问题，制约其在更大范围、更广人群中实现可持续发展。更为重要的是，2025 年，党中央将大力提振消费列为经济工作的首要任务。陪诊服务作为新兴行业，应当在扩大内需、提振消费方面发挥积极作用。而提振消费一方面需要对需求做更加深入的调研洞察，另一方面则需要形成规范化、标准化、价值可预期性强的高质量供给。

为积极响应“大力提振消费”、“积极应对人口老龄化”等国家战略，推动健康服务体系转型升级，近年来国家及地方政府持续推进陪诊服务的政策布局与制度创新。2025 年 1 月，上海市民政局与市卫生健康委员会联合印发《上海市老年人助医陪诊服务试点方案》，提出通过引导多元主体参与、推动标准化流程建设、培育职业化陪诊队伍等举措，

构建覆盖广泛、运行高效的陪诊服务体系。然而，从全国层面看，当前陪诊服务在组织体系构建、人才培养机制、服务质量控制和支付模式设计等方面仍缺乏系统化研究与政策支撑，区域适配性与推广成效存在显著差异。基于此，有必要以重点区域为突破口，开展面向全国的实证调查研究，从需求侧、供给侧和不同服务场景入手，系统评估陪诊服务的社会需求情况和服务供给情况，识别陪诊师专业队伍建设情况与服务能力，探索建立覆盖全人群、多场景、专业化、规范化的陪诊服务模式，为我国医疗辅助服务体系建设提供实践基础与参考，助力“健康中国”“医养结合”战略和公共服务供给侧结构性改革的高质量推进。

（二）研究目的

本研究拟基于全国层面陪诊服务调查，了解陪诊服务需求和供给现状，分析不同服务场景下陪诊服务的社会认可度情况与现存问题，评估陪诊师行业规范制定需求，形成《陪诊服务发展研究报告》，为探索建立全人群、多场景的陪诊服务标准与职业化体系提供科学参考。

（三）研究内容与方法

（1）数据来源

本研究在全国范围内选取北京市、上海市、浙江省作为重点区域开展调查研究，覆盖社区、医院、养老机构等陪诊服务主要应用场景，从需求侧、供给侧、场景端多个视角出发，通过实地调研，获取陪诊服务的实际应用场景数据，确保数据的全面性与真实性，为陪诊服务发展研究提供科学依据。

（2）调查对象

本研究将聚焦于以下三类调查对象：

①需求侧

社区居民及社会公众：主要调查公众群体在日常就医、健康管理过

程中对陪诊服务的知晓、使用情况及期望，特别是对陪诊师能力的需求和期望，共纳入有效样本 627 份。

医院患者：聚焦医院就诊患者对陪诊服务的需求与反馈，了解他们在就医过程中面临的困境以及对陪诊服务的具体需求，共纳入有效样本 620 份。

②供给侧

陪诊师群体：调查陪诊师的职业背景、学历水平、培训经历等，勾画陪诊师群体的特征，分析其能力素质，并探索行业发展中的挑战与机遇，共纳入有效样本 215 份。

③场景侧

社区工作者及志愿者：主要调查社区工作者及志愿者对陪诊服务的看法与建议，包括社区需求预估、陪诊服务知晓度、现存问题及建议等，共纳入有效样本 323 份。

养老机构工作人员：主要调查养老机构工作人员对陪诊服务的看法与建议，包括机构陪诊服务需求预估、陪诊服务知晓度、现存问题及建议等，共纳入有效样本 528 份。

医院医务工作者：主要调查医院医务工作者对陪诊服务知晓度、看法与建议，评估医疗机构开展陪诊服务的主要方式和内容，共纳入有效样本 1552 份。

（3）数据收集

本研究结合线上与线下相结合的数据收集方式：

线下问卷调查：设计结构化问卷，分别面向社区工作者及志愿者、医院患者、陪诊师、医院医护人员及养老机构工作人员，进行广泛调查，以获取多元化的数据支持。

线上调查：通过社交平台，开展线上问卷调查，覆盖更广泛的公众

群体，了解其对陪诊服务的认知和需求。

(4) 数据分析

利用 SPSS、Excel 等统计工具，对问卷数据进行描述性统计，量化陪诊服务需求、服务质量、陪诊师能力及行业挑战等核心指标。

二、需求侧调研：陪诊服务的社会需求调查

(一) 社区居民陪诊服务需求

1. 社区居民基本情况

本研究共纳入社区居民样本 627 例，年龄分布总体呈正态分布特征，其中 60 岁以上占 38.60%，51 - 60 岁占 26.26%，36 - 50 岁占 22.01%，19 - 35 岁占 13.08%，18 岁以下占 0.16%，中老年群体是主要调查群体。

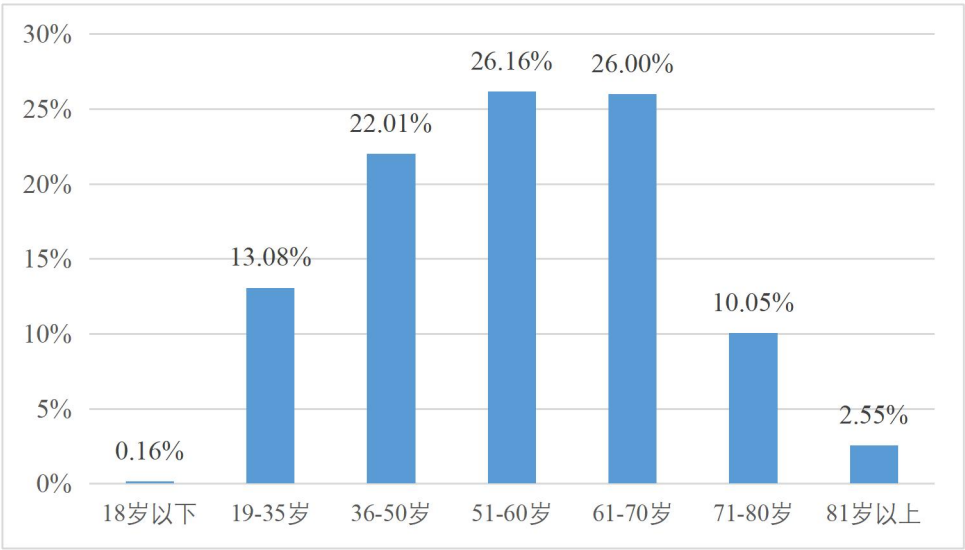


图 1-1 社区调查居民年龄分布

2. 社区居民陪诊服务知晓度和需要度

社区居民对陪诊服务的整体知晓度较低。调查显示，45.30%的受访者表示“完全不了解”，51.20%“听说过但从未使用”，仅 3.51%有过使用经历。使用者中，50.00%为企业或社区赠送服务，45.45%为家人预约。

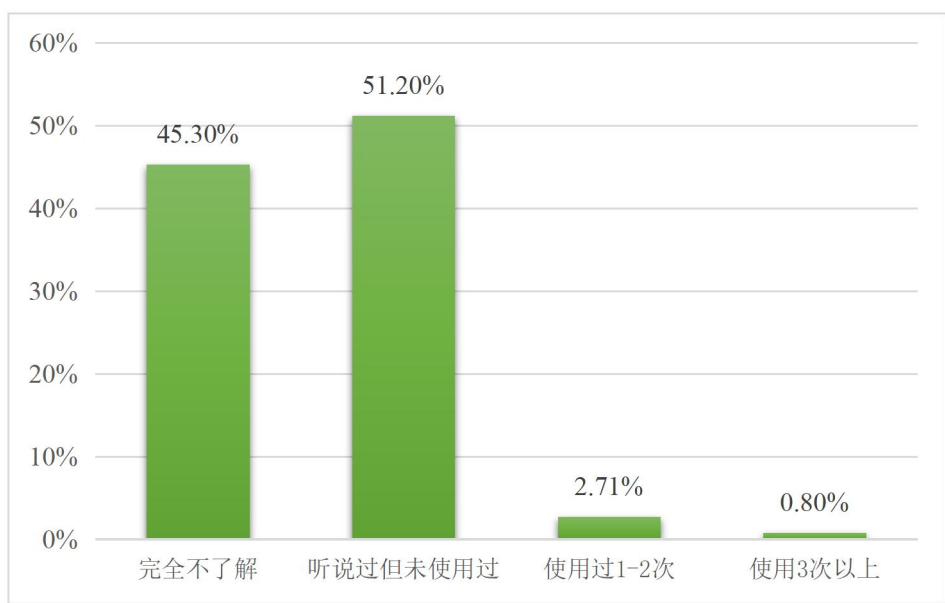


图 1-2 社区居民陪诊服务知晓度

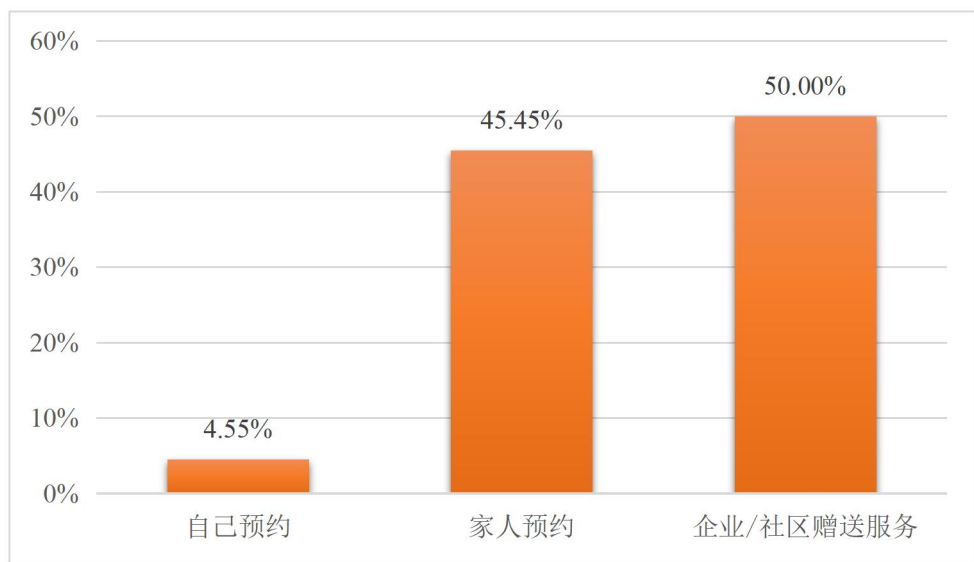


图 1-3 社区居民陪诊服务使用情况

居民对陪诊服务的潜在需求较为显著。23.14%的受访者表示不熟悉就诊流程，22.09%对医院布局陌生，19.36%存在信息沟通障碍，18.67%因年龄或行动障碍就医困难。此外，居民认为陪诊服务的适用人群排序前三的主要为行动不便者（24.08%）、高龄独居老人（23.71%）和不熟悉医院环境者（23.34%）。

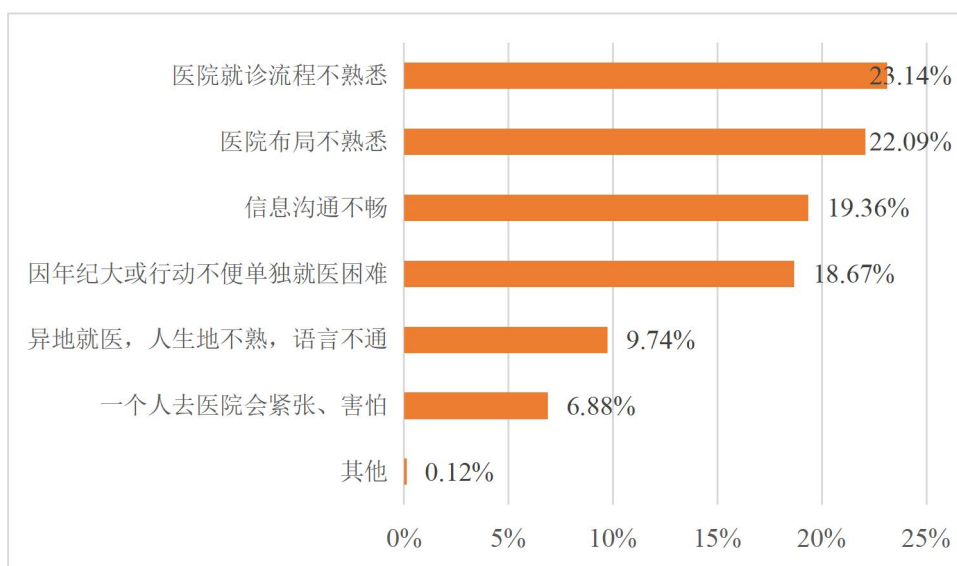


图 1-4 社区居民陪诊服务的场景需求

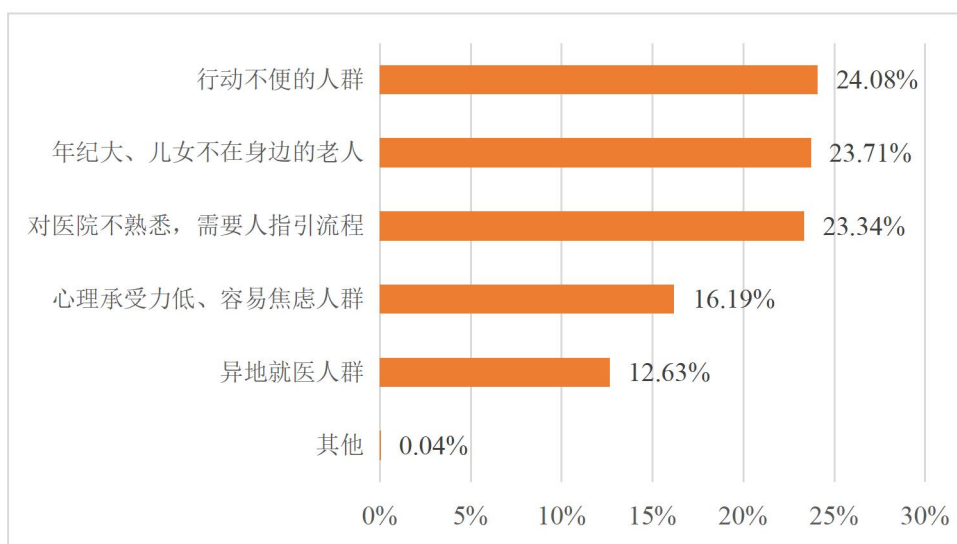


图 1-5 社区居民陪诊服务的人群对象

3. 社区居民感知的陪诊服务优势

在对陪诊服务优势的认知方面，29.22%的居民认为其可提供就医指导、提升效率，28.97%认为可减轻家庭负担，27.50%关注其在协助医患沟通和心理支持方面的作用，14.26%则重视其接送便利性。上述结果显示，居民对陪诊服务功能的认知已从基础陪同延伸至就医流程优化与情绪支持。

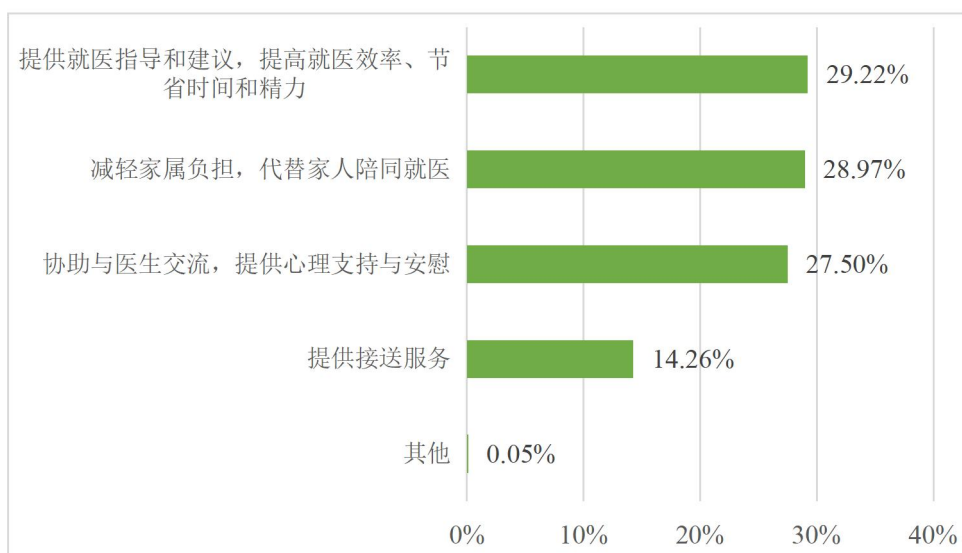


图 1-6 社区居民感知的陪诊服务作用

4. 社区居民期望的陪诊师能力

社区居民对陪诊师能力的期待表现为服务素养与专业能力并重。具体而言，16.78%重视陪诊师的细致耐心，16.23%关注其熟悉就医流程与环境，15.75%强调沟通协调能力，15.58%期望其了解常见病种及相关检查内容，14.95%希望其具备基础医疗知识，10.85%关注隐私保护与法律意识，9.85%强调突发事件应对能力（图 4-1）。此外，79.74%的受访者更倾向选择经过专业培训的陪诊人员，14.04%偏好有陪诊经验者，6.22%选择熟悉医院流程者（图 4-2）。结果表明，居民对陪诊师能力的期待已由简单陪同拓展为全流程支持，反映陪诊服务专业化发展的现实需求。

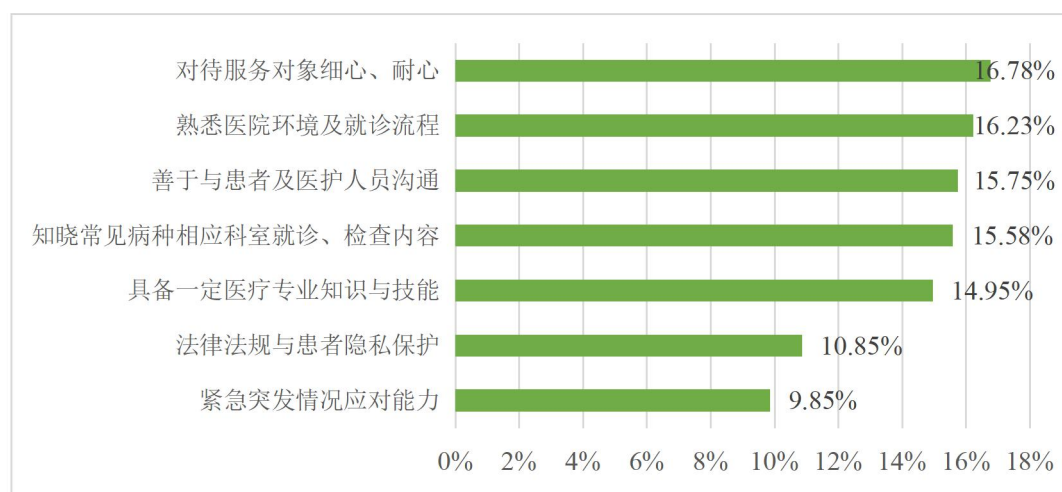


图 1-7 社区居民期望的陪诊师能力

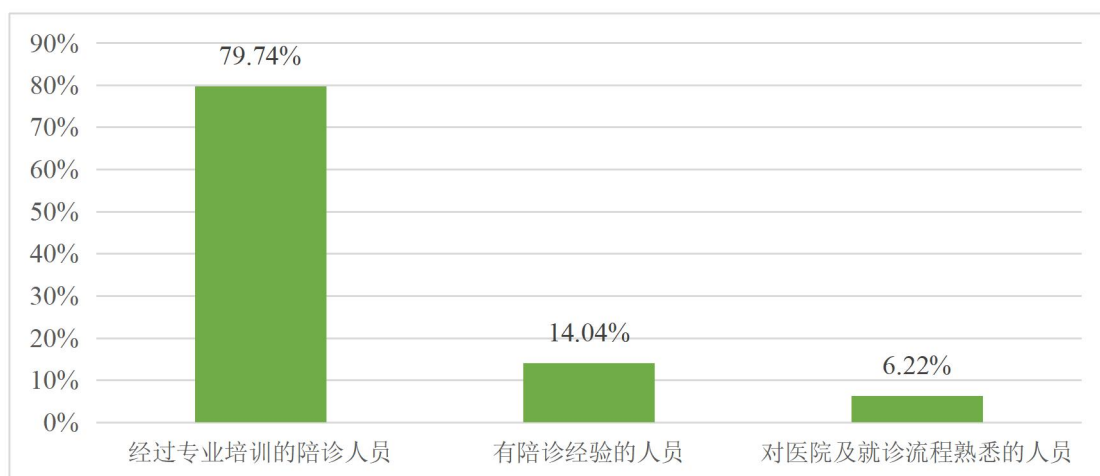


图 1-8 社区居民期望的陪诊师经验

5. 陪诊服务现存的问题

尽管陪诊服务受到一定认可，居民也指出当前存在的多项问题。

26.18%的受访者认为服务质量良莠不齐，25.83%指出陪诊人员缺乏系统培训与专业认证，23.80%担忧隐私与信息安全风险，22.01%认为存在乱收费和服务不透明等问题，另有 2.18%反映其他问题。可见，陪诊服务在标准化、专业化及监管机制方面仍有待完善。

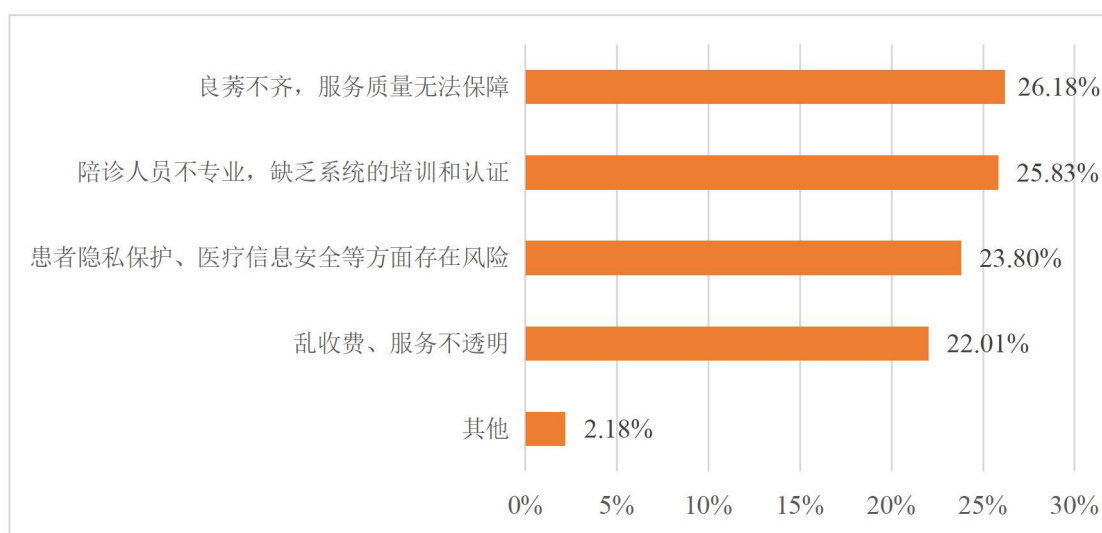


图 1-9 陪诊服务现存的问题调查

6. 陪诊服务的吸引度

在影响居民选择陪诊服务的因素中，陪诊人员的专业程度与服务态度被认为最为重要，占比 23.36%；22.59%的受访者看重服务是否具备规范化管理体系；20.06%关注人身安全与隐私保护；17.04%认为陪诊机构或团队的知名度和认可度是重要参考；16.96%则将陪诊价格作为主要考量因素。结果表明，居民在选择陪诊服务时更倾向于综合衡量服务的专业性、安全性及规范性，价格因素虽具影响力，但并非首要考虑。

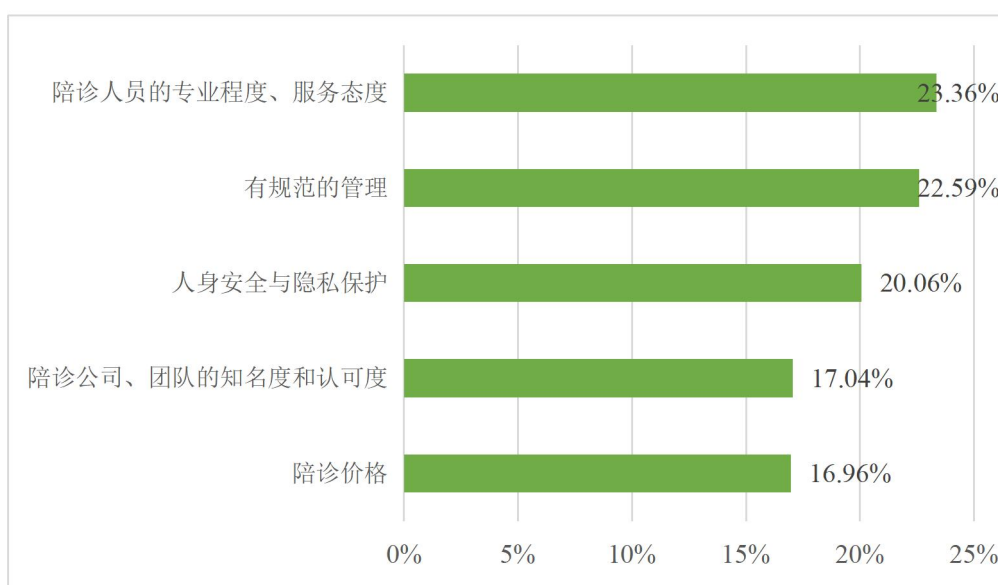


图 1-10 社区居民看重的陪诊服务特点

在服务吸引度方面，23.36%的居民最关注陪诊人员的专业程度与服务态度，22.59%看重规范化管理，20.06%关注人身安全与隐私保护，17.04%关注机构知名度，16.96%关注价格因素。陪诊服务对医疗机构选择亦产生显著影响，92.66%的受访者倾向选择提供陪诊服务的医院，4.94%表示不确定，仅 2.39%认为陪诊服务不是决定性因素。结果显示，陪诊服务已成为影响居民就医行为的重要参考因素，具备较高接受度与发展潜力。

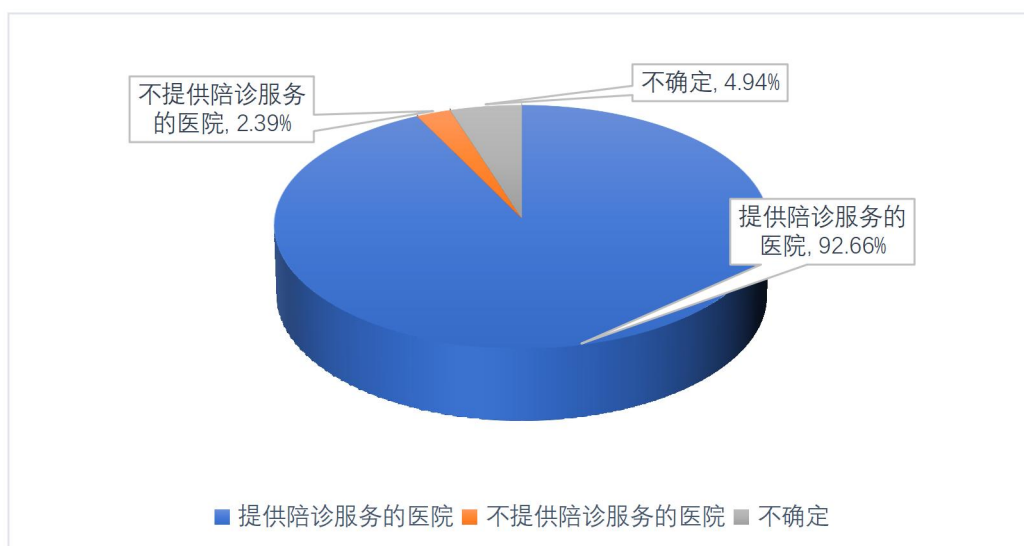


图 1-11 医院配备陪诊服务对就诊行为的影响

7. 小结

本次针对社区居民的陪诊服务需求调研共纳入 627 名样本，主要为中老年群体，显示陪诊服务的目标受众集中于高龄及行动不便者。主要结果如下：（1）陪诊服务整体知晓度较低但潜在需求显著，受访者普遍表示在就医流程、医院环境、沟通及行动能力方面存在困难，尤以行动不便、高龄独居者和不熟悉医院环境者为主要受益对象；（2）居民对陪诊服务的功能认知已超越基础陪同，认为其可提升就医效率、减轻家庭负担、协助医患沟通并提供心理支持；（3）在陪诊师能力方面，居民不仅关注其服务态度与沟通能力，也重视其医疗知识与应急处理能力，近八成倾向选择受过专业培训的人员，反映出对陪诊服务专业化发展的迫切需求；（4）陪诊服务质量方面，社区居民认为当前陪诊服务仍存在质量参差、陪诊人员培训不足、隐私安全隐患及收费不透明等问题；（5）关于陪诊服务的选择方面，居民更看重陪诊人员的专业程度、服务规范性及安全保障，价格因素虽具影响但并非首要考量；（6）值得注意的是，陪诊服务对就医行为已产生积极影响，超过九成受访者更愿意选择提供陪诊服务的医疗机构再次就诊，说明陪诊服务具有较高的社会接受度与发展潜力。

总体而言，社区居民对陪诊服务潜在需求显著，尤其是高龄及行动

不便者，但服务知晓度较低且存在质量参差、陪诊人员培训不足等问题；居民更看重陪诊人员的专业性及服务规范性，并倾向选择提供陪诊服务的医疗机构再次就医，表明陪诊服务具有较高的社会接受度与发展潜力。

（二）医院患者陪诊服务需求

1. 患者基本情况

本次调查共回收医院患者有效问卷 620 份。样本中，年龄集中分布于中老年群体，其中 61 - 70 岁患者占比最高，为 38.06%；71 - 80 岁占 35.32%；51 - 60 岁占 11.94%；81 岁以上占 6.77%。相较之下，青壮年比例较低，36 - 50 岁占 6.29%，19 - 35 岁仅占 1.61%。整体结果反映医院就诊患者以中老年人群为主，提示该群体在陪诊服务中的潜在需求更为集中与迫切。

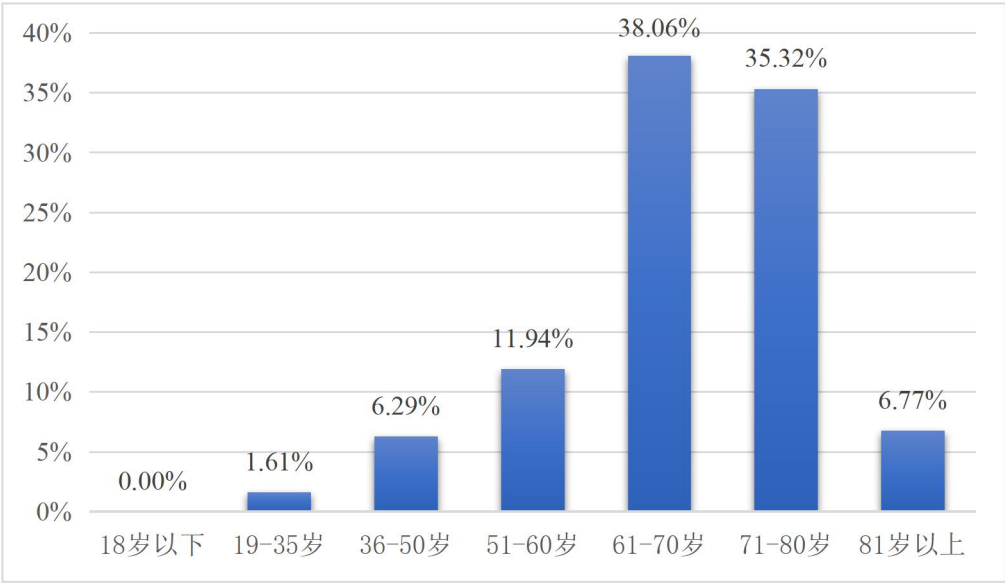


图 2-1 医院患者年龄分布

2. 患者陪诊服务知晓度和使用情况

患者对陪诊服务的认知总体较低，仅有 4.68%的受访者有过实际使用经历，其中 1 - 2 次使用者占 4.52%，3 次以上使用者仅 0.16%；64.35%完全不了解该服务，30.97%虽听说过但从未使用。

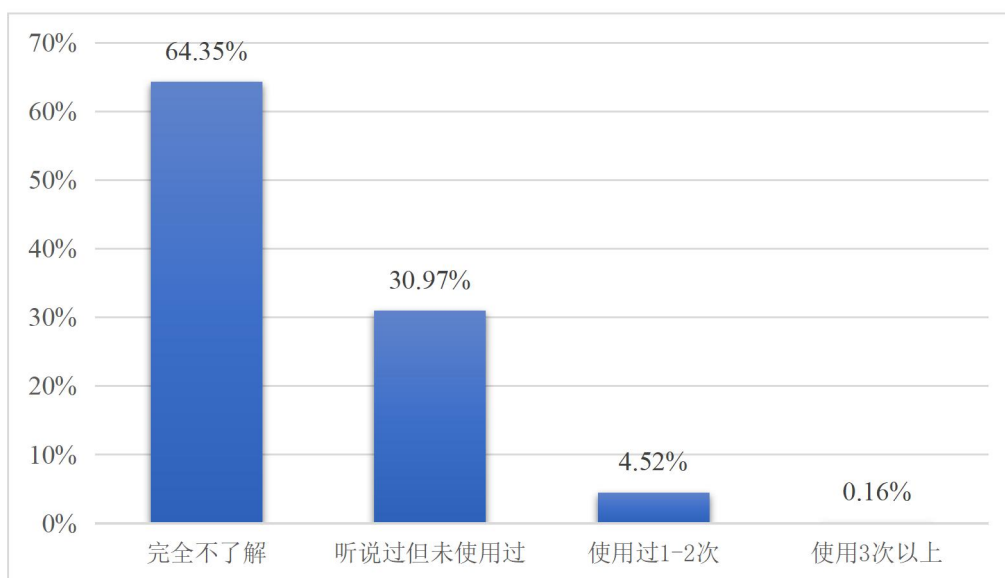


图 2-2 医院患者陪诊服务知晓度

服务使用主要来源为家人预约（65.52%），其余依次为自己预约（17.24%）、医院志愿服务（10.34%）及社区或企业赠送服务（6.90%）。

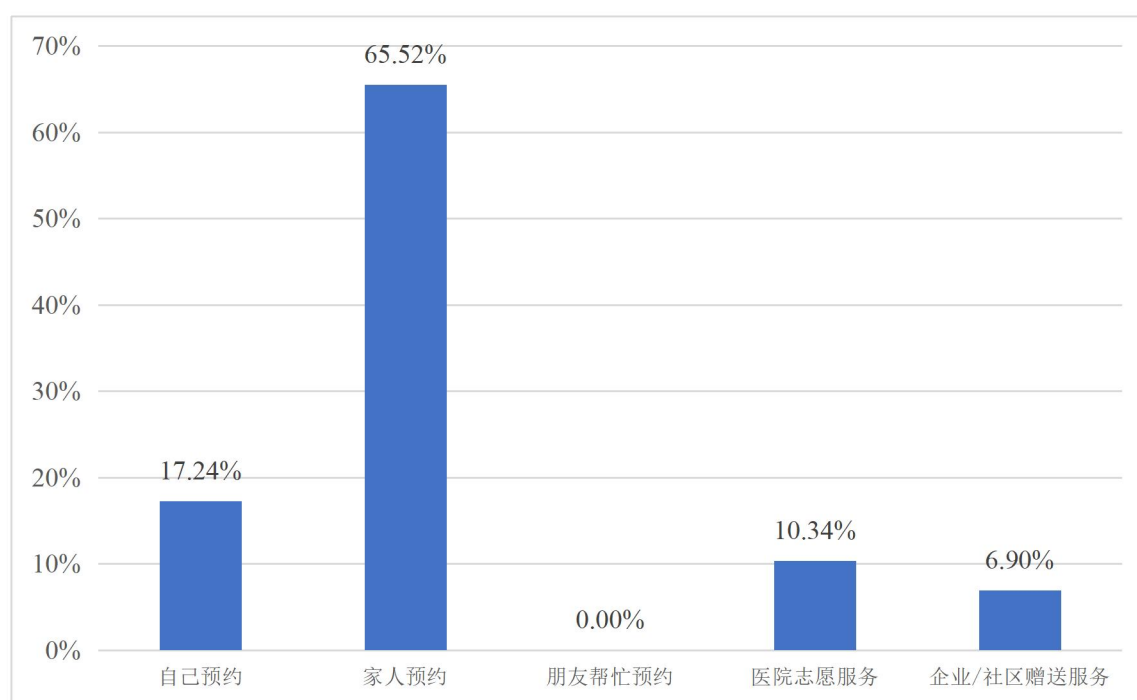


图 2-3 医院患者陪诊服务使用渠道

3. 患者陪诊服务的需要度

医院患者在就医过程中普遍存在不同程度的困难，对陪诊服务表现

出较为明显的现实需求。调查结果显示，23.57%的患者表示因不熟悉医院布局而感到就诊困难，21.93%对就诊流程缺乏了解，21.37%因年纪较大或行动不便而难以独立就医。另有16.83%的患者反映信息沟通不畅影响就诊体验，9.95%因异地就医而面临人生地不熟、语言不通的问题，6.19%则表示独自前往医院时存在紧张或恐惧感。上述结果反映出患者对陪诊服务在引导指引、沟通协调及陪伴支持等方面存在较为迫切的现实诉求。

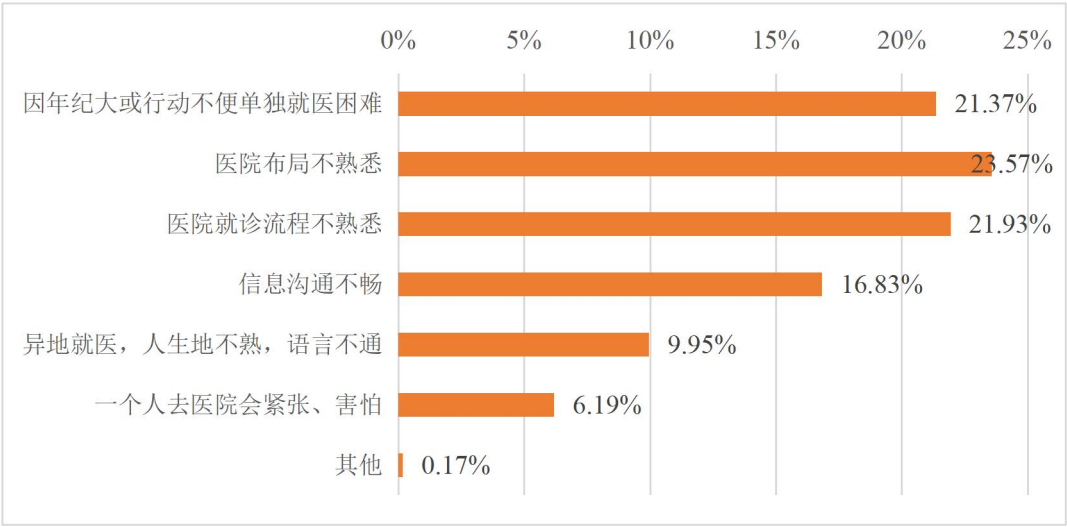


图 2-4 医院患者陪诊服务的需求场景

医院患者普遍认为陪诊服务应优先覆盖特定就医弱势群体。其中，认为“年纪较大、子女不在身边的老人”最需要陪诊服务的比例最高，占25.62%；其次为“对医院不熟悉、需要引导指引者”占24.81%，“行动不便人群”占24.14%；另有13.32%的患者关注“心理承受力低、易焦虑人群”，12.07%指出“异地就医者”在语言与环境不熟方面亦需陪诊协助。上述结果反映出患者对于陪诊服务目标人群的认知集中于老年人、行动不便者与医疗系统不熟悉者，突显服务精准化与差异化覆盖的重要性。

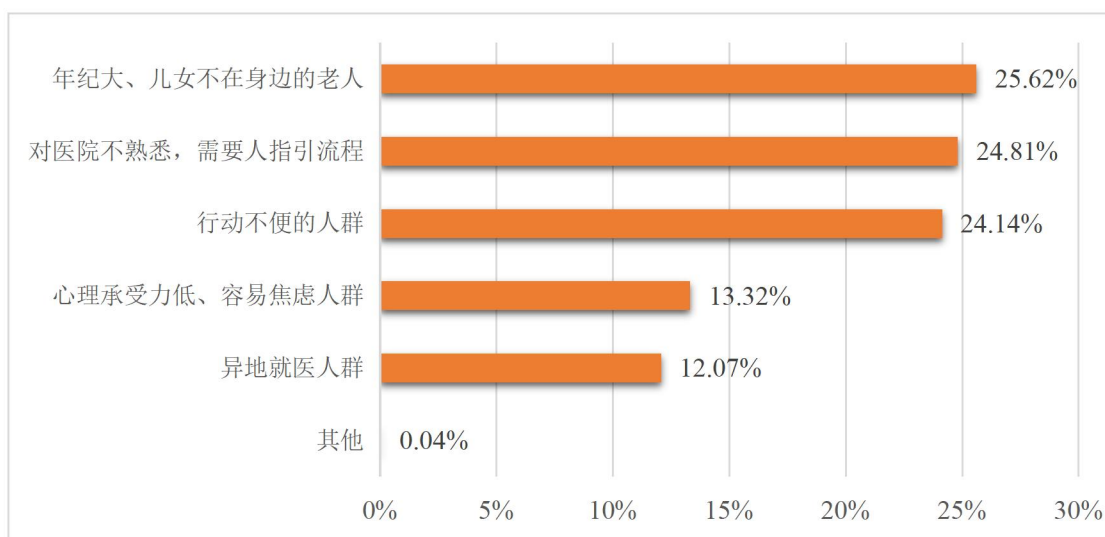


图 2-5 医院患者陪诊服务的需求对象

4. 患者需要的陪诊服务

患者对陪诊服务的核心需求集中于就医流程支持与情感陪伴。调查结果显示，30.26%的患者认为陪诊服务的最大优势在于提供就医指导与建议，有助于提高就医效率、节省时间与精力；30.20%强调其在减轻家属负担、代替亲属陪同方面的重要作用；26.13%关注陪诊人员在医患沟通中提供的心理支持与协助；13.36%则重视接送服务的便利性。

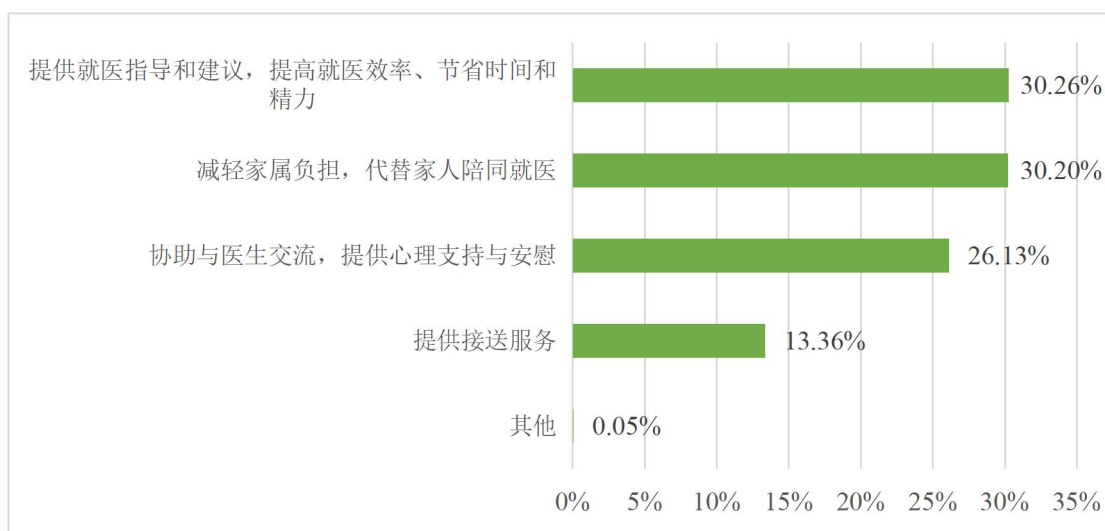


图 2-6 医院患者感知的陪诊服务作用

在影响患者选择陪诊服务的因素中，陪诊人员的专业程度与服务态

度被认为最为关键，占比 24.34%；22.17%的患者关注服务是否具备规范化管理，21.26%强调人身安全与隐私保护；此外，17.24%的患者重视陪诊机构的知名度与社会认可度，14.85%则将价格作为重要参考因素。结果显示，患者在选择陪诊服务时更倾向于综合考量服务的专业性、安全性与制度保障，价格虽具影响力，但并非主导因素。

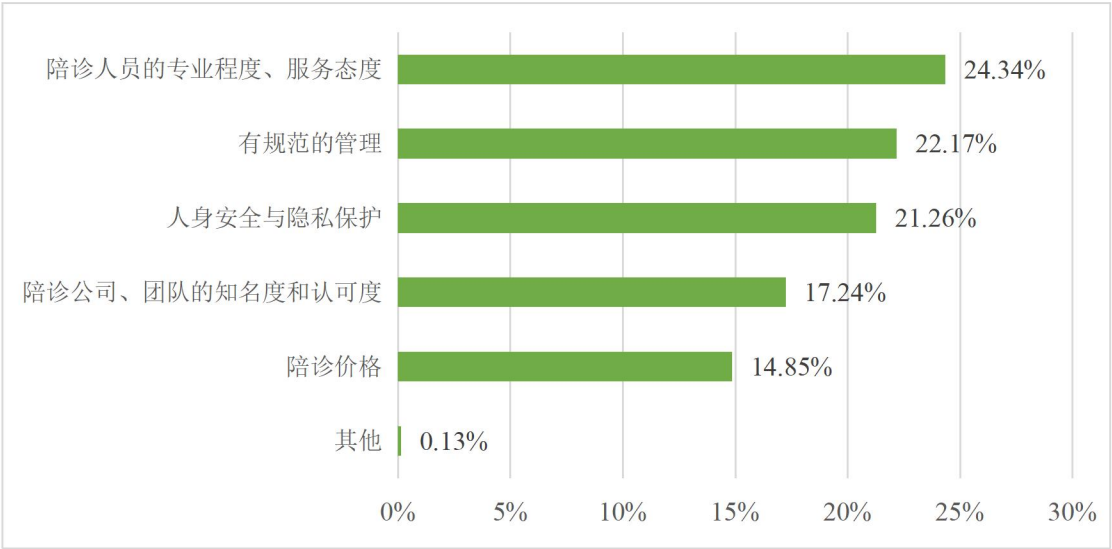


图 2-7 医院患者最看重的陪诊服务要素

5. 患者需要的陪诊师

医院患者对陪诊人员的能力要求涵盖服务素养与专业能力，对陪诊服务的专业化期待较高。调查显示，18.85%的受访者认为陪诊师应熟悉医院流程与环境，18.02%强调细致耐心，16.31%认为需具备基本医疗知识，16.28%指出应了解常见病就诊路径，15.48%关注其沟通协调能力。此外，7.90%的患者强调法律意识与隐私保护，7.13%认为应具备突发事件应对能力。

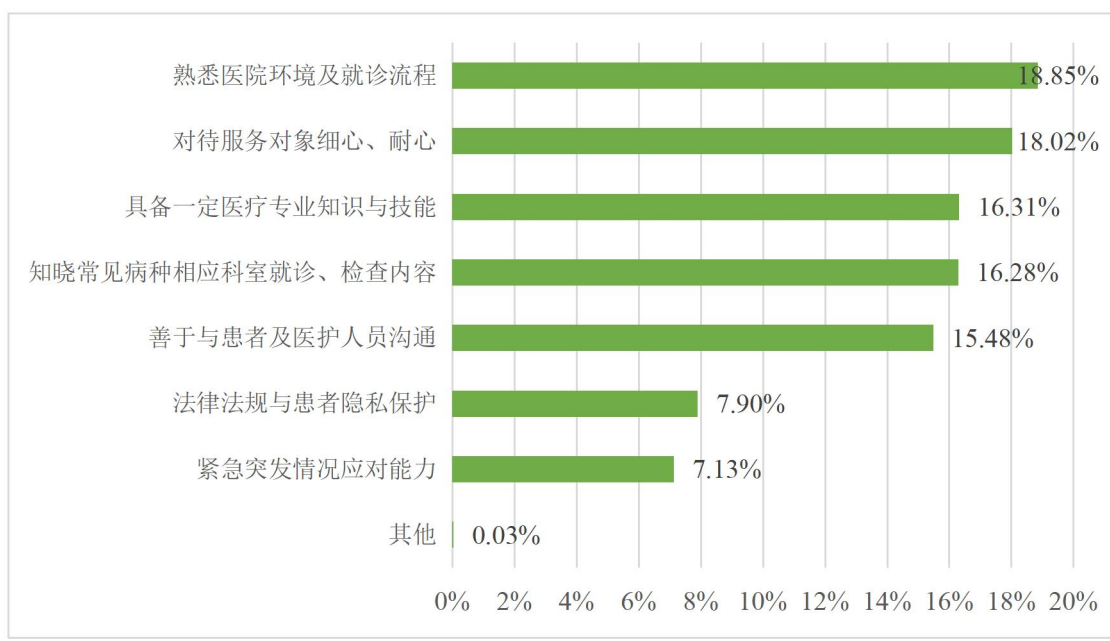


图 2-8 医院患者看重的陪诊师能力排序

陪诊人员选择方面，70.32%的患者倾向于经过专业培训的陪诊师，15.97%选择熟悉医院流程的人员，13.55%倾向有陪诊经验者。

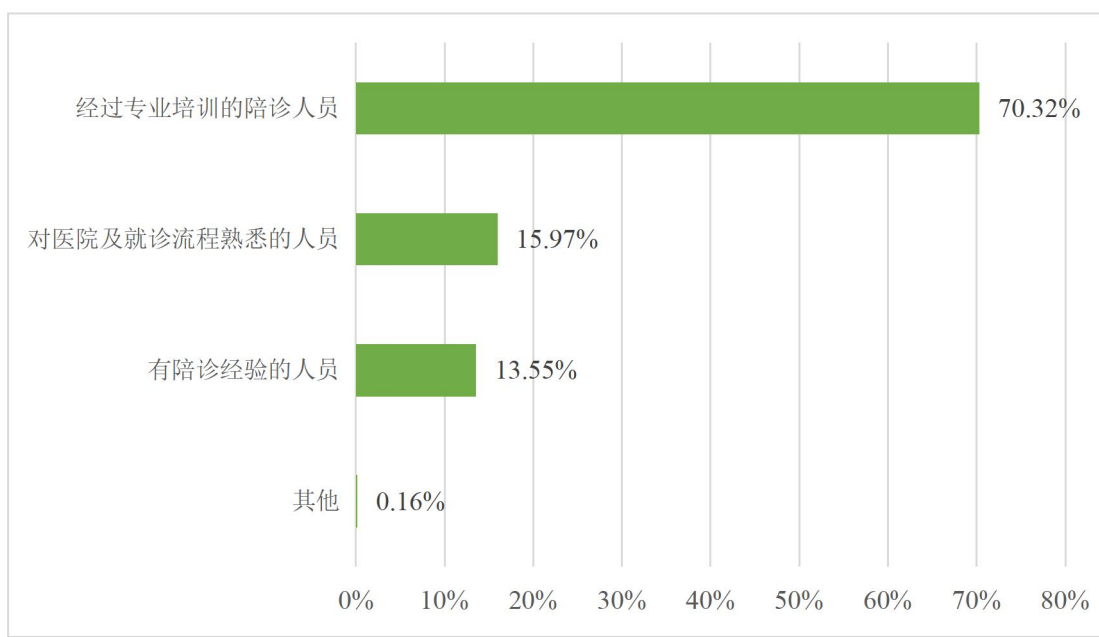


图 2-9 医院患者倾向的陪诊人员选择

6. 陪诊服务存在的问题

患者普遍认为当前陪诊服务在专业性与规范性方面仍存在明显短板。

其中，26.12%的受访者指出陪诊人员缺乏系统培训与认证，专业能力不足；23.80%认为服务质量参差不齐，难以保障基本标准；25.68%担忧患者隐私泄露与医疗信息安全风险；21.81%反映存在服务不透明、乱收费等问题。上述结果显示，陪诊服务亟需建立标准化培训体系和服务监管机制，以提升服务信任度与整体质量。

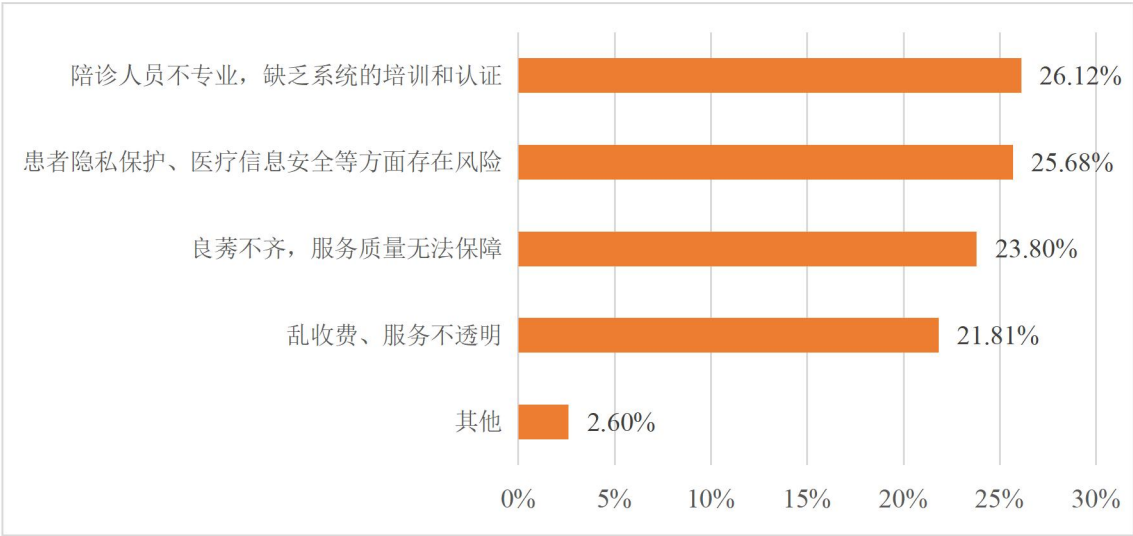


图 2-10 医院患者认为陪诊服务存在的问题

7. 陪诊服务对就诊医院选择的影响

当医院提供陪诊服务时，患者在未来复诊或持续就医中的忠诚度明显提高。具体而言，八成以上患者（80.65%）表示医院提供陪诊服务的情况下复诊再次选择该医院的概率在 80%以上，13.55%的患者再次选择该医院的概率为 50% - 79%，仅有 5.81%的患者表示低于 50%。结果表明，陪诊服务在提升患者就医体验与增强医疗机构选择黏性方面具有积极价值。

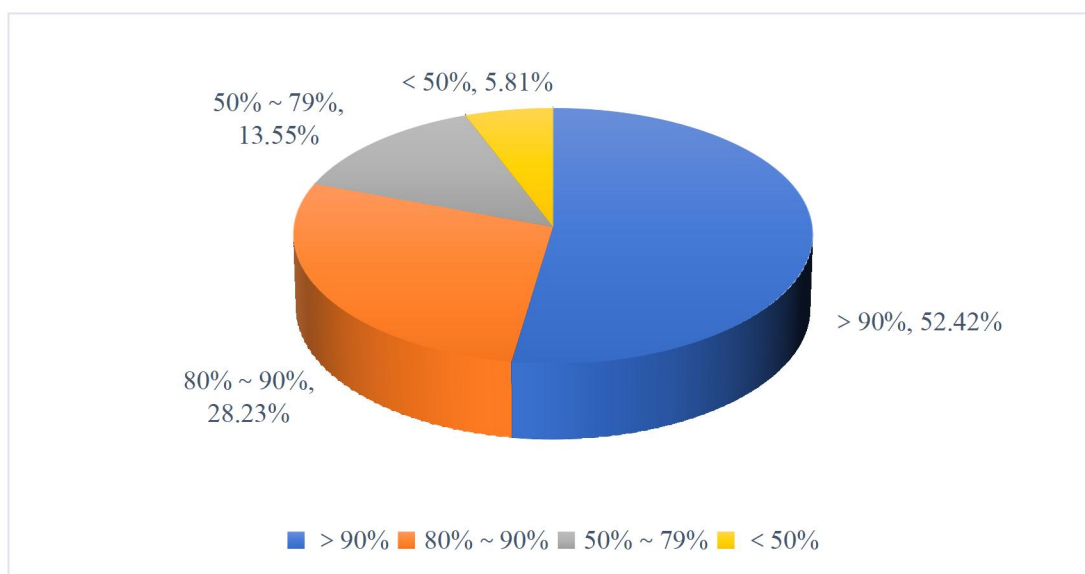


图 2-11 医院患者复诊再次选择有陪诊服务医院的概率

8. 小结

本次对医院患者陪诊服务需求的调研共回收有效问卷 620 份，结果显示患者群体高度集中于中老年人，61 岁以上占比超过 80%，反映出该人群对陪诊服务的核心需求。主要结果如下：（1）陪诊服务整体认知度偏低，仅 4.68% 的患者有使用经历，就医过程中普遍面临医院环境不熟、流程不清、行动受限及沟通障碍等问题，凸显陪诊服务在引导、协助与情感支持方面的重要作用；（2）患者普遍认为陪诊服务应优先覆盖老年独居者、行动不便者及医疗系统不熟悉者，其价值集中于提升就医效率、减轻家庭负担和促进医患沟通；（3）在陪诊师能力方面，患者期待其具备熟悉流程、基本医疗知识、良好沟通与应急处理能力，超过七成倾向选择接受专业培训者，显示对服务专业化的高度认同；（4）陪诊服务现有问题方面，患者认为当前陪诊服务尚存在专业性不足、人员培训缺失、信息安全隐患与管理不规范等问题，需通过制度建设与规范引导加以解决；（5）关于陪诊服务的选择方面，患者更倾向综合考量陪诊人员的专业素养、服务规范性与安全保障，价格因素影响相对较弱；（6）调研亦表明，陪诊服务显著提升患者对医院的信任与复诊意愿，具有较高的服务黏性。

总体而言，医院患者对陪诊服务需求显著，尤其是中老年群体，但服务认知度较低且存在专业性不足、陪诊人员培训缺失等问题；患者更看重陪诊人员的专业素养及服务规范性，并因陪诊服务提升对医院的信任与复诊意愿，表明陪诊服务具有较高的社会接受度与发展潜力。

三、供给侧调研：陪诊师群体画像

（一）陪诊师基本情况

1. 年龄和性别

本次共回收陪诊师有效问卷 215 份。年龄分布显示，该群体以青年与中青年为主，其中 21-30 岁占 43.72%，31-40 岁占 46.51%，两者合计占比超过九成；41-50 岁占 8.84%，20 岁以下及 50 岁以上者各占 0.47%。性别方面，陪诊师以女性为主，占比 82.79%，男性占 17.21%。结果表明，陪诊服务从业者整体呈现年轻化、女性占主导的特征。

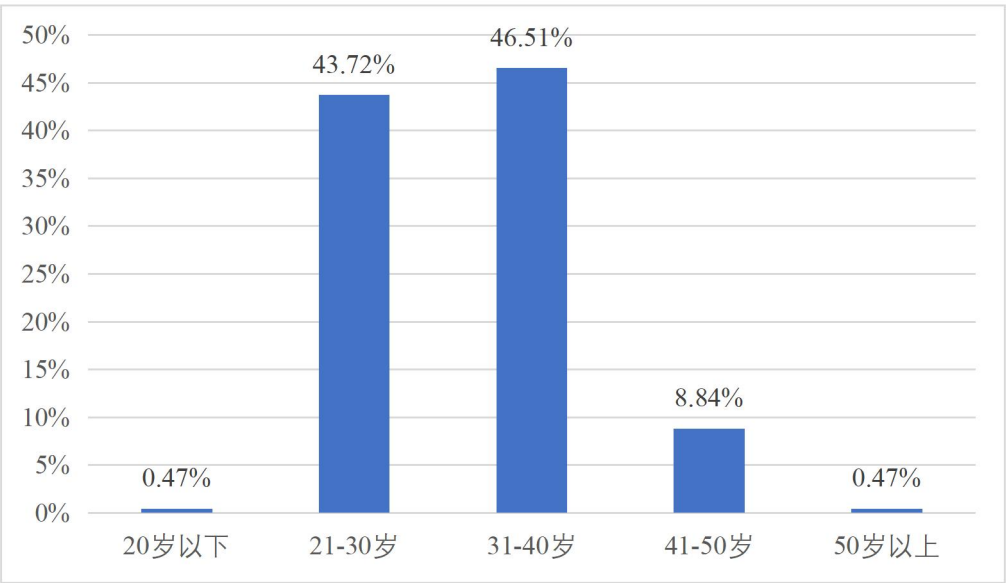


图 3-1 陪诊师年龄分布

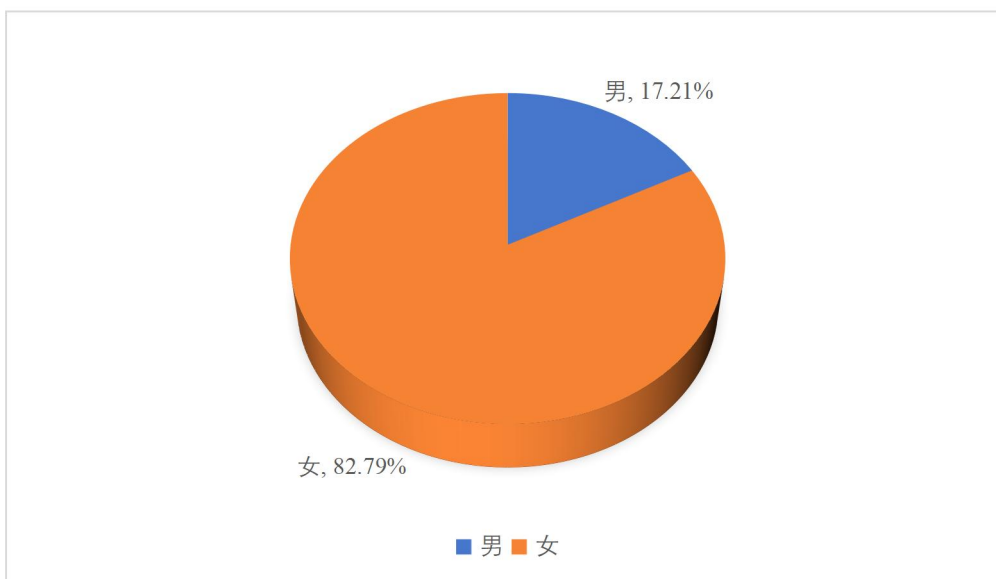


图 3-2 陪诊师性别分布

2. 从业年限

从业年限数据显示，陪诊师以初入行业者为主，呈现出整体从业时间较短的特征。具体来看，20.00%的陪诊师从业时间不足半年，37.67%为半年至1年，41.86%为1年至3年，仅有0.47%具有3年以上工作经验。

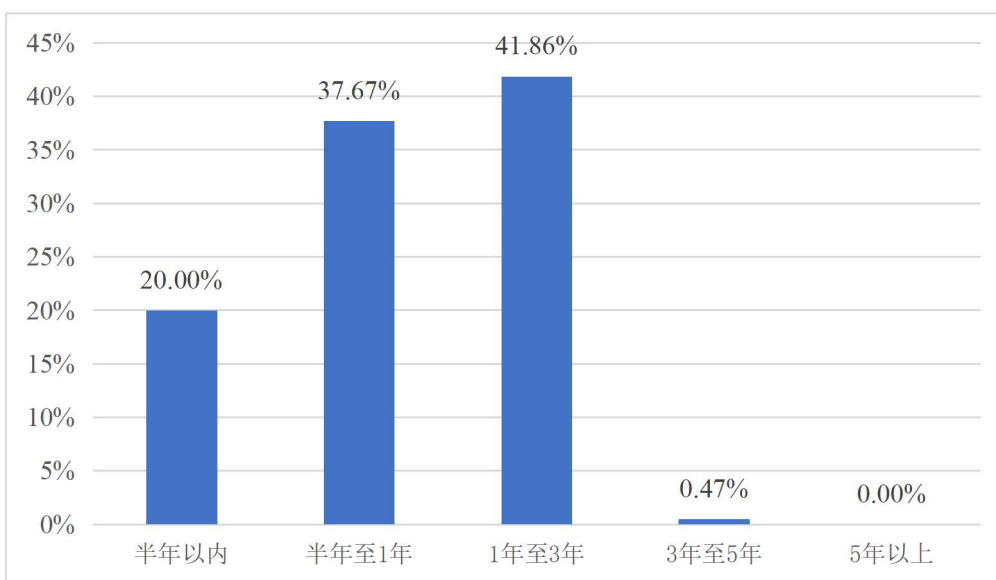


图 3-3 陪诊师从业年限

3. 学历和专业

陪诊师学历结构以大专及本科为主，其中大专学历占 62.79%，本科学历占 21.86%，高中及以下学历占 14.88%，硕士及以上学历占比仅为 0.47%。专业背景方面，陪诊师中 82.79%为非医学相关专业，仅 5.58%具有医学背景，另有 11.63%为护理学专业。结果显示，当前陪诊从业人员整体学历层次中等，医学相关专业背景占比较低。

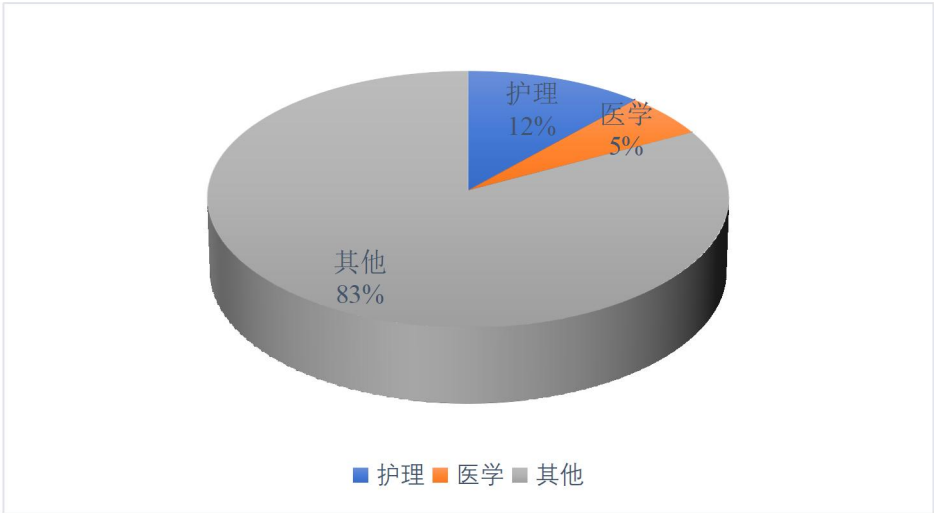


图 3-4 陪诊师专业构成

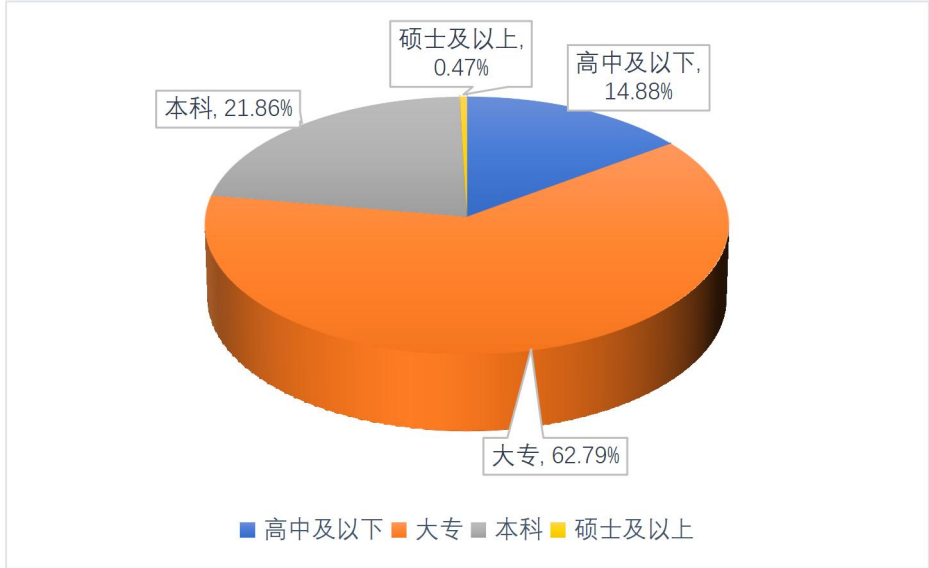


图 3-5 陪诊师学历构成

4. 小结

本次对 215 名陪诊师的调研结果显示：（1）该群体以年轻女性为主，

21 - 40 岁占比超 90%，女性占比达 82.79%；（2）从业年限普遍较短，近六成入行不足一年，反映行业处于初级发展阶段；（3）学历以大专（62.79%）和本科（21.86%）为主，医学及护理背景者仅占 17.21%，显示陪诊从业人员整体学历中等，专业化程度较低，人才结构亟待优化与规范化提升。

（二）陪诊师能力素质模型

1. 陪诊师需具备什么专业技能

陪诊人员对自身应具备的职业能力呈现出对服务素养与专业技能的双重关注。调查显示，17.21%的受访者认为陪诊师应具备细致耐心的服务态度，另有 17.21%指出需熟悉医院环境与就诊流程，并掌握基础医疗知识与技能。16.89%的陪诊师认为应了解常见病种的就诊科室及相应检查流程，16.56%强调良好的沟通协调能力在陪诊服务中的重要性。此外，7.70%的受访者提出应具备突发事件应对能力，7.21%则认为应具备基本的法律法规知识及患者隐私保护意识。整体结果显示，陪诊人员普遍认同陪诊服务应朝向专业化、标准化方向发展，以更有效地满足患者在医疗过程中的多样化支持需求。

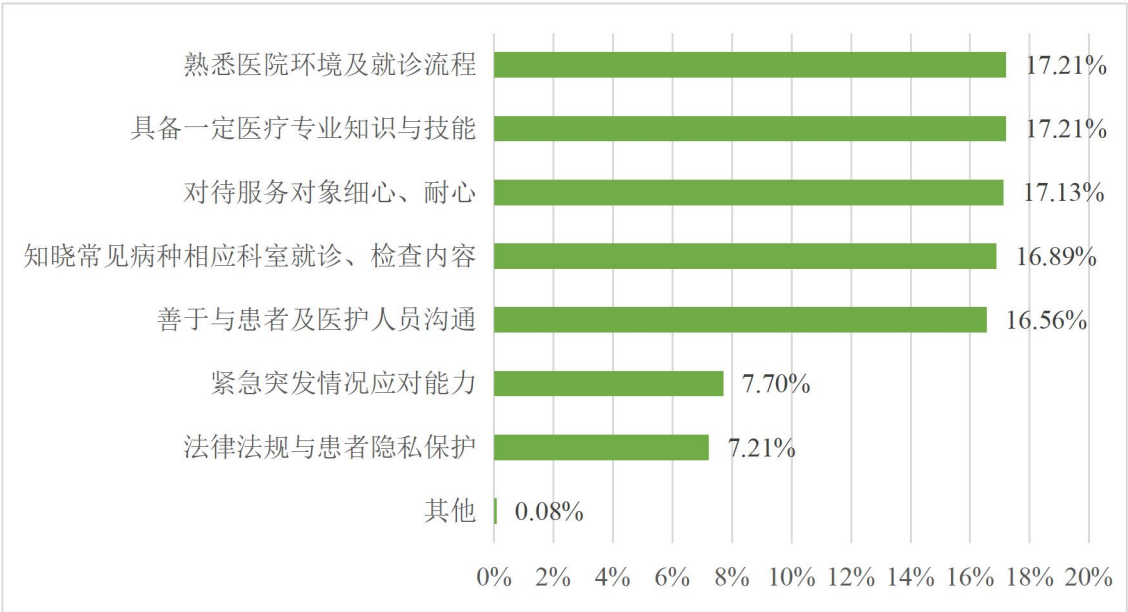


图 3-6 陪诊师最看重的专业技能

2. 陪诊师需提升什么专业技能

在对专业技能提升方向的调查中，陪诊人员普遍认同需在多个维度加强职业能力。18.47%的陪诊师认为应提升患者心理支持能力，18.12%强调需强化医学专业知识，18.03%提出应提高沟通技巧以增强医患协调效率。另有17.41%的陪诊师指出需掌握基础医疗设备操作辅助技能，12.23%认为需提升数字化工具应用能力，如在线预约、健康档案管理等。此外，8.27%的受访者建议加强对医院背景与制度流程的了解，7.48%则关注法律法规与患者隐私保护意识的提升。结果显示，陪诊师对于其职业发展的专业化、复合化路径已有清晰认知，反映出当前陪诊服务向系统性、技能化方向转型的内在需求。

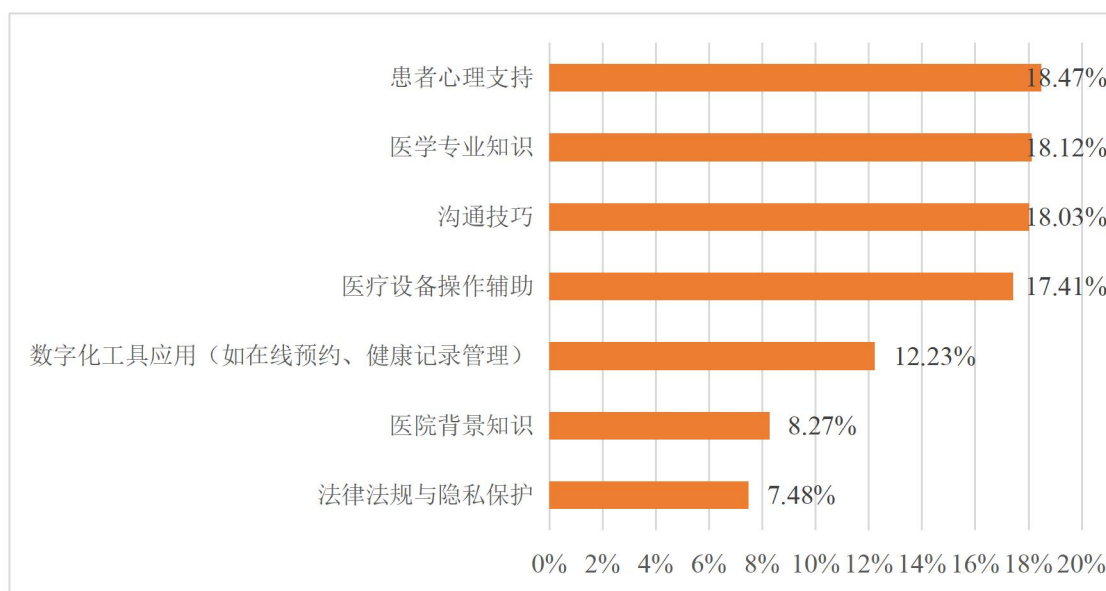


图 3-7 陪诊师认为需要提升的专业技能

3. 陪诊师专业能力培训情况

调查显示，当前陪诊师群体整体接受系统性培训的比例偏低，仅有10%的陪诊人员表示已接受过相关专业能力培训，70%的陪诊师尚未参加任何形式的培训，另有20%虽未接受培训但有参与意愿。

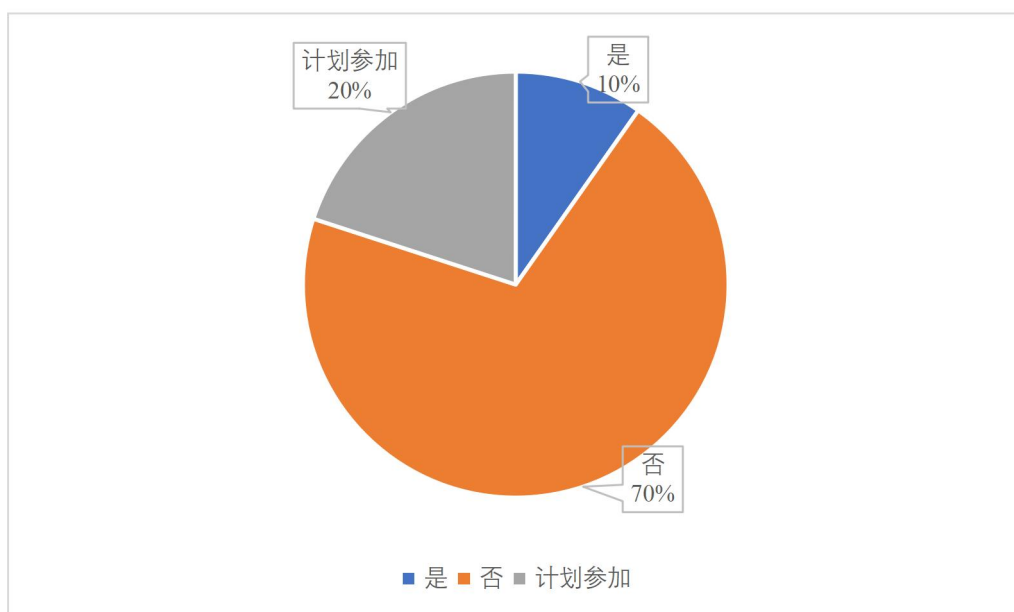


图 3-8 陪诊师专业培训参加情况

陪诊师对职业身份规范化与专业认同具有较高期望。83.26%的受访陪诊人员表示“非常希望”获得由官方或行业协会颁发的陪诊师资格认证，另有 13.95%表示“有一定兴趣”。

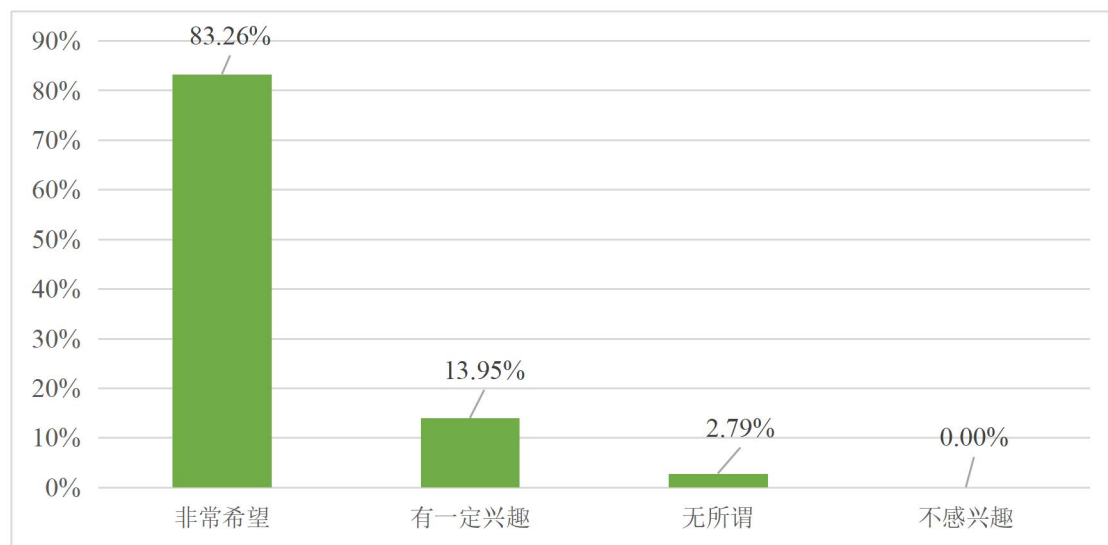


图 3-9 陪诊师对职业资格认证的期望度

4. 小结

陪诊师能力和素质调研结果显示，陪诊师职业亟需向专业化与复合能力提升发展：（1）受访者普遍认同陪诊服务需兼具服务素养与专业技

能，强调就医流程熟悉度、医学基础知识、沟通协调与心理支持等核心能力的掌握；（2）当前陪诊师系统性培训覆盖率不足，仅一成陪诊师接受过专业培训，职业规范化体系尚未建立；（3）陪诊师对职业身份的规范化与专业认同具有较高期望，多数陪诊师对专业资格认证表达出高度期望。

（三）陪诊师行业挑战和展望

1. 陪诊服务面临的主要挑战

陪诊服务在发展过程中面临多方面的挑战。20.85%的陪诊师认为缺乏统一的服务标准和操作规范是影响服务质量和行业整合的主要问题。20.75%的陪诊师指出，公众对陪诊服务的认知度较低，影响了其普及和接受度。19.76%的陪诊师认为专业人才短缺是制约行业发展的一个重要因素。此外，16.70%的陪诊师认为医院对陪诊服务的接纳度较低，13.54%认为收费标准不明确，8.40%认为法律法规的滞后也是服务发展中的一大挑战。

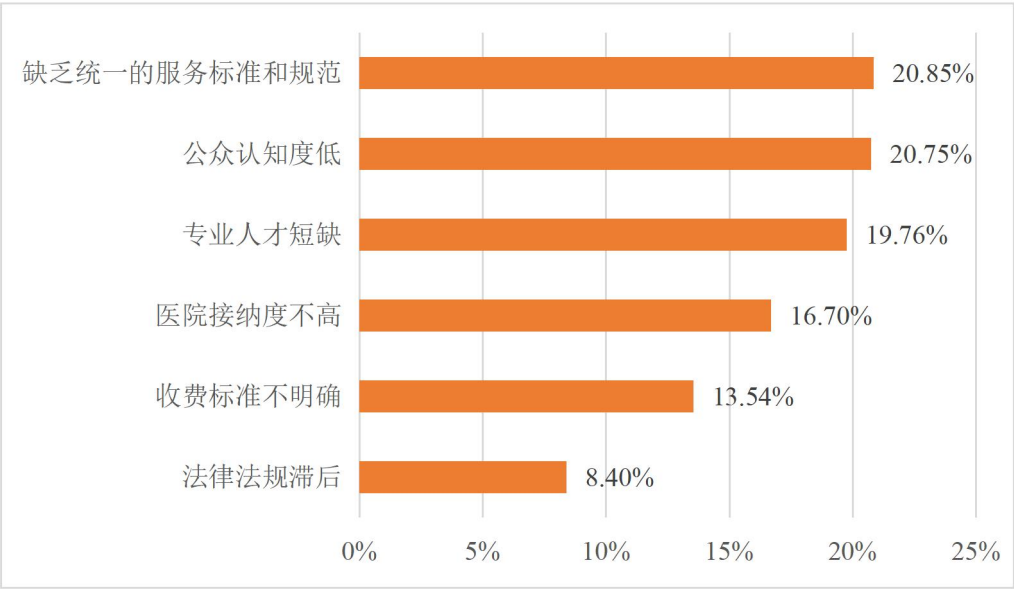


图 3-10 陪诊师认为陪诊市场的主要挑战

2. 陪诊师行业未来发展趋势

陪诊师对行业未来发展趋势有不同的期待。33.23%的陪诊师希望服

务能够朝着专业化和规范化方向发展，以提高服务质量和行业标准。31.36%的陪诊师期待政府提供更多的支持与政策引导，促进行业的有序发展。同时，18.88%的陪诊师希望能够提供更多多样化的服务，以满足不同患者的个性化需求。16.54%的陪诊师则期待科技应用的进一步普及，以提升服务效率和便利性。

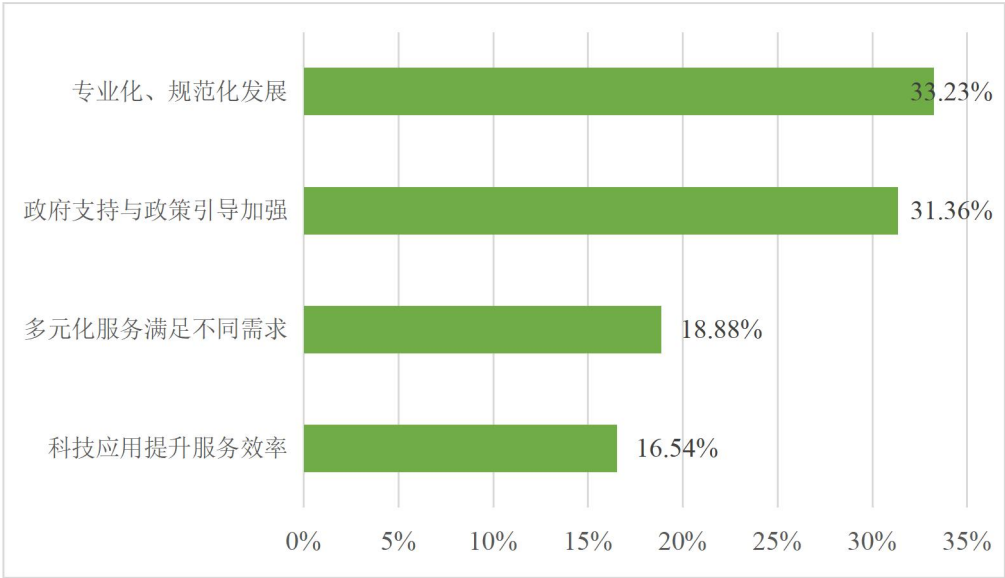


图 3-11 陪诊师行业未来发展趋势

3. 小结

本次调查显示，陪诊服务行业面临多个挑战，包括缺乏统一的服务标准和操作规范、公众认知度低、专业人才短缺以及医院接纳度不足等。对于未来发展，陪诊师普遍期望行业能朝专业化和规范化方向发展，获得更多政府支持与政策引导，并通过服务多样化和科技应用提升效率和服务质量。

六、陪诊服务发展面临四大挑战

1. 供需矛盾突出，老年人陪诊服务需求旺盛但供给不足

调研发现，老年人陪诊服务需求旺盛，无论是社区还是养老机构不同生活场景，八成以上老年人因健康问题需要经常前往医院就医的比例均高于 30%，且就医过程中多存在家人无法及时陪同（社区 88.54%；养老机构 98.30%）、医院流程复杂（社区 82.66%；养老机构 92.61%）、身体行动不便（社区 64.40%；养老机构 96.02%）等问题，对陪诊服务需求较高。然而，目前社区和养老机构陪诊服务供给严重不足，调研数据显示，社区场景中七成以上未提供陪诊服务，养老机构中半数以上未提供陪诊服务，故而目前老年人就医陪诊仍以家属或亲友陪同为主，使用专业陪诊师陪同比例较低，大量有陪诊需求的老年人无法获得专业陪诊支持。

2. 行业标准缺失，服务人员专业化程度有限

现阶段我国陪诊服务仍处于起步阶段，行业标准化建设较为滞后，尚未出台统一的服务标准、资质认证体系和定价机制，导致陪诊师的职责范围、服务流程、收费标准等缺乏明确规范，服务质量参差不齐。调查结果显示，各类不同服务场景中陪诊服务现存的主要问题较为接近，排序最靠前的均是“陪护人员不专业”（医护工作者：81.09%；社工及社区志愿者：85.76%；养老机构工作人员：92.80%）和“服务质量良莠不齐”（医护工作者：53.15%；社工及社区志愿者：83.90%；养老机构工作人员：94.51%）问题。由于行业标准和规范化职业认证体系的缺失，目前市场上已有陪诊师大多缺乏系统性培训和资质认证，专业化程度普遍不高（仅有 10%的陪诊人员表示已接受过相关专业能力培训，90%的陪诊师尚未参加任何形式的培训），影响服务质量的同时也使得大众对陪

诊服务的认可度和接受度较低，限制了陪诊服务的进一步推广和陪诊行业的良性可持续发展。

3. 公众认知度低，陪诊服务普及度不足

尽管陪诊服务需求客观存在，但公众认知和实际使用情况严重不足，服务的推广度和普及度受限。调研显示，社区居民和医院患者对陪诊服务的整体知晓度较低，仅有少数受访者有过实际使用经历（社区居民45.30%完全不了解，51.20%听说过但从未使用；医院患者64.35%完全不了解，30.97%听说过但从未使用）。这一结果可能与当前陪诊服务规范化和专业化程度不足，公众信任度有待提升有关。调研结果显示，多数居民和患者普遍认为陪诊服务目前在专业性与规范性存在明显短板，例如陪诊人员缺乏系统培训与认证，专业能力不足（居民：25.83% 患者：26.12%），服务质量参差不齐（居民：26.18% 患者：23.80%）等问题突出。在影响居民选择陪诊服务与否的各类因素中，陪诊人员的专业程度与服务态度被认为是最为重要因素，占比23.36%。因此，加快推动陪诊师职业化规范化进程，提高陪诊服务质量，是未来提升陪诊服务公众认可度和推广度亟待解决的重点问题。

4. 从业人员专业性不足，陪诊师职业培训与认定体系不完善

当前陪诊行业缺乏统一的职业认定和服务标准，尚未被纳入《中华人民共和国职业分类大典》，导致陪诊行业存在从业门槛低、从业人员专业水平和服务质量良莠不齐等问题。一方面，已有从业人员大多未经过系统性培训和职业认定，从业人员专业性不足，与患者需求和期望之间存在较大差距。调研数据显示，陪诊师群体目前以初入行业者为主（20.00%的陪诊师从业时间不足半年），学历结构以大专和本科为主（大专学历占62.79%；本科学历占21.86%），医学相关专业背景占比较低，超80%从业者工作经验不足3年，90%陪诊师未接受过系统性培训；而与之相对的，社区居民以及医院患者对陪诊人员服务素养与专业能力有较高期待（79.74%的居民更倾向选择经过专业培训的陪诊人员；70.32%的患者倾向于经过专业培训的陪诊人员），现有从业人员专业化

水平难以满足公众需求。另一方面，**陪诊师对于自身专业能力提升和职业身份的规范化认可需求度和期望度高**，反映出从业者对职业发展的迫切需求，同时也凸显了当前陪诊行业在职业认定和培训体系上的不足。调研结果显示，**83.26%的陪诊师表示“非常希望”获得由官方或行业协会颁发的陪诊师资格认证**，同时陪诊师普遍反映需要提升医学专业知识、沟通技巧、心理支持能力及突发事件应对能力等多方面的技能，但由于缺乏系统的职业培训和认定体系，职业能力提升缓慢。

七、陪诊服务发展建议与期盼

1. 加强顶层设计，完善陪诊师职业体系建设规划布局

为推进陪诊服务的专业化、规范化发展，建议政府部门从顶层设计出发，做好陪诊师职业体系规划布局，明确陪诊师职业体系建设目标、路径与措施。一是**加强政策法规建设**，适时推动地方立法和政策出台，实现规则统一；二是**健全陪诊师职业发展体系建设**，包括明确陪诊师职业定位和职业门槛，建立健全从业人员备案管理和持证上岗制度，完善陪诊师职业发展路径，健全陪诊师职业晋升机制和培养培训体系；三是**设立陪诊师职业发展补助基金**，鼓励社会资本参与，用于支持陪诊师的继续教育、技能提升和职业发展项目，促进陪诊师队伍的专业化发展。

2. 引入社会组织力量，探索多元化服务模式

为缓解老年人陪诊服务供需矛盾，建议政府、社区和养老机构共同发力，探索建立多元化服务模式，扩大陪诊服务供给。政府可通过政策引导和资金支持，鼓励社区和养老机构引入专业陪诊服务，并为低收入老年人提供陪诊补贴。同时，支持第三方专业机构、志愿者团队等，对接各大医院开展小规模试点评估，成熟后进行推广，作为陪诊服务的有益补充，形成多层次、多元化的陪诊服务体系，满足老年人多样化的就医陪诊需求。

3. 完善服务标准，构建职业认证与培训体系

为提升陪诊服务的专业化水平，建议政府部门加快推动建立规范的陪诊师培训和资质认证体系。人社部门可将“陪诊师”纳入新职业目录，细化职业分类与服务规范，引导陪诊服务机构开展业务培训，提升从业人员专业能力。根据陪诊师的岗位需求，由主管部门牵头，由行业协会、高校等制定科学合理的培训内容大纲，规范培训内容和培训标准。明确陪诊师培训机构的资质标准，包括师资力量、教学设施、教学场地等方面的要求，并建立考培分离制度，由有资质的培训机构实施培训，由行业协会或相关高校负责考核。建立统一的陪诊师职业技能认证证书，确保证书的权威性和认可度。

4. 提升公众认知度，普及并推广陪诊服务价值

为提高陪诊服务普及度，建议通过社区宣传、医院导诊、媒体传播等多渠道普及陪诊服务的功能与价值，提升公众认知度。同时，在重点社区、养老机构及医院开展陪诊服务试点项目，打造示范案例，增强公众对陪诊服务的信任度和接受度。

5. 明确行业规范，强化隐私保护与服务质量提升

针对陪诊行业缺乏统一管理机构和规范的问题，建议政府部门完善行业规范与管理办法，界定职业行为；针对服务流程不规范和隐私保护问题，建议借鉴护工执业发展模式，建立专业化、规范化的陪诊服务流程，与医院形成共建机制。陪诊师需严格遵照就诊流程和服务标准，加强与患者沟通，确保服务质量。同时，制定严格的隐私保护措施，防止患者个人信息泄露。服务完成后，由用户进行评价，作为考核的重要依据，推动服务质量的持续提升。同时，服务机构可通过为服务人员和患者双方购买保险的方式，解决陪诊中可能出现的意外情况，切实维护服务人员和患者的合法权益，形成价格可承受、质量有保障的良好局面。