

医学人文视域下亲情化陪诊服务模式的构建与实践路径

祝壮壮 冀艳云

(内蒙古医科大学卫生管理学院, 内蒙古 呼和浩特 010059)

摘要: 本文基于医学人文与伦理视角, 探讨亲情化陪诊服务模式的构建与实践。该模式针对老年人、孕妇等脆弱群体的特殊需求, 通过明确陪诊师角色、规范服务流程、强化情感支持, 融入尊重患者自主权、维护尊严及促进医患沟通等伦理原则, 旨在提升服务质量与人文关怀水平。实践表明, 该模式有助于优化患者就医体验、改善医患关系, 并为陪诊服务行业的专业化发展提供理论参考与实践路径。

关键词: 陪诊服务; 亲情化; 医学人文; 就医体验

基金项目: 2025 年度内蒙古医科大学“创客培育”项目 (编号: 101322025056)

DOI: doi.org/10.70693/rwsk.v1i11.1669

一、引言

随着人口老龄化的加剧以及医疗需求的不断增长, 医疗服务的复杂性和多样性也在不断增加^[1]。在此背景下, 陪诊服务作为一种新兴的医疗辅助服务形式, 正逐渐受到社会各界的广泛关注。陪诊服务的出现, 不仅是对传统医疗服务模式的补充, 更是对医疗服务人性化需求的一种积极回应^[2]。然而, 当前陪诊服务行业仍处于发展初期, 存在诸多问题, 如缺乏系统性和针对性, 难以充分满足老年人、孕妇、异地就医患者等脆弱人群的特殊需求^{[3][4]}。因此, 构建一种更具温度和人文关怀的陪诊服务新模式, 对于提升脆弱人群的就医体验、促进医患关系和谐具有重要的现实意义。

本文不仅关注陪诊服务的实践操作, 更从医学人文与伦理视角出发, 探讨如何在服务中体现对患者的尊重、关怀与理解。在医疗技术日益发展的背景下, 强调以患者为中心, 重视其情感需求与人文体验, 是提升医疗服务质量的关键。通过融入人文伦理维度, 旨在促进陪诊服务的规范化与专业化发展, 为行业提供理论支持与实践参照。

二、陪诊服务的现状与需求分析

近年来, 随着我国人口结构的变化以及社会经济的发展, 医疗服务的需求模式也在发生深刻变化。陪诊服务作为一种新兴的医疗辅助服务形式, 其市场需求呈现出快速增长的态势^[5]。据统计, 2023 年我国陪诊服务人次达到 434.3 万, 市场规模达 7.47 亿元^[6]。这一增长主要源于人口老龄化、医疗资源分布不均以及患者对人性化医疗服务需求的增加。截至 2024 年末, 我国 65 岁及以上人口数量已达 2.2 亿, 占总人口的 15.6%^[7]。老年人群体的扩大显著增加了对陪诊服务的需求, 同时也凸显了当前陪诊服务行业面临的诸多挑战。

我国陪诊服务市场近年来快速增长, 主要受人口老龄化加剧、慢性病高发及患者对就医便利与情感支持需求上升等因素推动。然而, 行业尚处发展初期, 仍面临诸多问题: 一是缺乏统一的服务标准与规范, 服务内容、质量及收费标准差异显著, 影响服务透明度和可比性^[4]; 二是陪诊师专业素质参差不齐, 培训体系和考核机制不健全, 难以保障专业水平^[8]; 三是服务内容单一, 多集中于流程引导, 难以满足患者心理支持、健康教育等个性化需求^[9]; 四是医学人文关怀与伦理考量不足, 对患者自主权、尊严及隐私保护重视不够, 影响行业公信力^[10]。

在陪诊服务的需求群体中, 老年人、孕妇、残疾人和异地就医患者等脆弱人群尤为迫切。他们普遍面临医院环境陌生、流程复杂、自理能力有限等困难, 影响就医效率并加重心理负担。

作者简介: 祝壮壮 (1994-), 男, 硕士研究生, 研究方向为卫生管理、医学教育
冀艳云 (1995-), 女, 硕士研究生, 研究方向为卫生管理

通讯作者: 冀艳云

三、亲情化陪诊服务模式的构建

亲情化陪诊服务模式的构建旨在通过系统化的理论设计与实践探索,为陪诊服务行业提供一种更具人文关怀和专业性的服务范式。该模式不仅关注服务的效率和规范性,更强调在服务过程中体现医学人文精神和伦理原则,以满足患者的情感需求和心理支持。以下是构建亲情化陪诊服务模式的具体策略和方法。

(一) 陪诊师角色定位与职责

在亲情化陪诊服务中,陪诊师承担多重角色,既是就医流程的协助者,也是患者的情感支持者与医患沟通的桥梁。其服务贯穿诊前、诊中与诊后全程,协助完成挂号、候诊、检查、缴费等环节,减轻患者因流程不熟而产生的焦虑。同时,陪诊师通过倾听、安慰与鼓励,为患者提供情感支持,帮助缓解身心压力,增强应对疾病的信心。此外,陪诊师还需具备一定医学知识,能够以通俗语言解释医嘱与治疗方案,确保患者充分理解病情与治疗路径。在医患沟通中,他们协助患者准确表达诉求,帮助医生把握患者需求,减少信息不对称,促进医患信任与合作。为保障服务质量,需制定明确的职责规范与行为准则,并通过持续培训与考核,不断提升陪诊师的专业素养与服务意识,从而为患者提供高效、温暖、有支持的陪伴体验。

(二) 陪诊服务流程与标准的制定

为确保陪诊服务质量,亲情化服务模式构建了系统而规范的服务流程与标准:预约阶段通过电话、网络或现场方式详细了解患者信息与需求,提前做好准备;接诊阶段陪诊师准时到达、友好迎接,通过初步沟通确认需求并缓解患者紧张情绪;陪诊阶段全程协助完成挂号、候诊、检查与就诊,关注患者情绪变化,提供情感支持并促进医患沟通;服务结束后进入反馈阶段,积极收集患者及家属意见建议,进行总结记录以推动持续改进。同时,依托严格的质量控制体系,通过内外部监督评估不断优化各环节,切实保障服务的高质量与一致性。

(三) 情感支持技巧的培训

情感支持是亲情化陪诊服务的核心,要求陪诊师具备良好的沟通能力与同理心,能够为患者提供有效的情感支撑^[11]。为此,需通过系统培训使陪诊师掌握以下关键技巧:倾听是情感支持的基础,陪诊师应保持专注与耐心,避免打断患者,并通过恰当的肢体语言和言语回应,传递理解与关怀。安慰技巧方面,陪诊师需通过言语和行动给予患者心理慰藉,缓解其因疾病、环境或未知因素引发的焦虑与恐惧。同时,面对疾病时,患者常需外界鼓励,陪诊师应善用积极的语言与行为,增强患者信心与勇气。此外,同理心的培养尤为关键,陪诊师需学会换位思考,真正理解患者在不同情境下的情绪与需求,从而建立信任并提供个性化的情感支持。通过系统培训与实践,陪诊师能够更熟练地运用这些技巧,为患者带来温暖而贴心的服务体验。

四、医学人文与伦理在陪诊服务中的应用

在现代医疗服务中,医学人文与伦理不仅是医疗服务的重要组成部分,更是衡量医疗服务质量和患者满意度的关键因素^[12]。亲情化陪诊服务模式的构建,强调将医学人文与伦理贯穿于服务的各个环节,以实现患者的尊重、关怀和理解。以下是医学人文与伦理在陪诊服务中的具体应用策略。

(一) 尊重患者自主权

尊重患者自主权作为医学伦理的核心原则,构成亲情化陪诊服务的重要伦理基础。该权利涵盖选择权、决策权与知情同意权,充分体现患者在医疗过程中的主体地位。在陪诊实践中,尊重患者自主权具体表现为三个方面:一是协助患者理解医疗信息,陪诊人员需以通俗易懂的方式解释专业内容,帮助患者准确把握病情与治疗方案,为其在充分知情前提下作出自主判断提供支持;二是尊重患者的选择与决定,恪守角色边界,避免越俎代庖,即便患者面临决策困难,也应通过情绪支持与理性分析协助其自主抉择,避免引入个人倾向;三是保障患者知情同意权的落实,确保患者在签署文书或接受诊疗前已充分掌握相关信息并清晰表达意愿,必要时协助其与医务人员有效沟通,真正贯彻知情同意原则。

(二) 维护患者尊严

维护患者尊严是医学人文关怀的核心^[13],也是亲情化陪诊服务的根本价值。在医疗场域中,患者常因信息不对称与身心脆弱而处于弱势,其人格尊严易被忽视。因此,陪诊服务须始终贯彻平等尊重的原则,具体落实于以下路径:尊重患者人格与权利,将其视为具有自主性的个体,尊重其文化背景、价值观念与生活方式,杜绝偏见与歧视;严格保护患者隐私,对个人信息、诊疗记录等承担保密义务,不泄露、不非议;同时重视患者的个人空间需求,在检查、治疗或私密沟通中合理把握介入程度,保持适当物理与心理距离,维护其边界感与自主空间,

从而真正落实以尊严为本的陪护服务。

（三）促进医患沟通

促进医患沟通是陪诊服务的核心功能，也是亲情化服务模式的重要目标^[14]。良好的沟通有助于减少误解、增进理解，从而构建和谐医患关系。在陪诊过程中，具体措施包括：一、充当沟通桥梁，陪诊人员需准确理解患者需求并清晰传达给医护人员，同时帮助医生理解患者感受，缓解信息不对称。二、协助患者表达诉求，通过耐心倾听与引导，帮助因紧张或缺乏医学知识的患者清晰陈述症状与期望，确保信息完整传递。三、协助医护人员理解患者，陪诊人员通过观察及时反馈患者的情绪变化与心理需求，助力医生调整沟通方式与治疗方案，提升服务精准度。

五、亲情化陪诊服务模式的实践意义

亲情化陪诊服务模式的构建与实践，不仅是对传统陪诊服务模式的创新与优化，更是对医疗服务人文关怀理念的深度践行。这一模式在患者、医疗系统和社会三个层面均具有重要的实践意义，能够为医疗服务的高质量发展提供有力支持。

（一）对患者的意义

亲情化陪诊服务为患者提供专业情感支持，通过倾听、安慰和鼓励，有效缓解其就医过程中的焦虑与压力，增强面对疾病的信心，促进整体康复。该服务尤其帮助老年人、孕妇及异地就医等群体高效完成挂号、候诊、检查等流程，节省时间与精力，避免因不熟悉流程导致的误诊或重复检查，显著改善就医体验。此外，陪诊师作为医患沟通的桥梁，帮助患者理解医疗信息，减少误解与疑虑，增强对医疗服务的信任感。患者在感受到尊重与理解的同时，更积极配合治疗，从而提升治疗效果与康复速度。

（二）对医疗系统的意义

亲情化陪诊服务通过协助患者准确整理和传达病情，帮助医护人员快速把握需求，减少因沟通不畅导致的重复检查或误诊，提升诊疗效率；同时，陪诊人员在流程引导和秩序维护方面的作用，也有助于缓解医院拥挤，优化就医动线。此外，该服务搭建了医患沟通的桥梁，减少误解与矛盾，增强双方信任，促进合作与和谐。陪诊服务更将人文关怀融入医疗全流程，既提升了患者满意度，也为医护人员营造了温暖有支持的工作环境，增强了医疗系统的公信力，推动医疗服务走向更加人性化和高效化。

（三）对社会的意义

亲情化陪诊服务通过为老年人、孕妇、残疾人等特殊群体家庭提供专业支持，有效减轻家庭成员的照顾负担与心理压力，改善家庭关系，从而提升生活质量。该模式也推动社会重视医疗服务中的人文关怀，增强公众满意度，助力形成有温度的服务文化。同时，陪诊服务为医学生提供实践平台，使其深入理解患者需求，培养同理心与沟通能力，提升职业素养与责任感，为医疗事业储备人才。此外，通过整合社会资源、优化服务供给，该模式有助于满足脆弱群体就医需求，提高资源利用效率，促进社会公平与和谐发展。

六、结论

通过构建的亲情化陪诊服务模式，以医学人文与伦理为指导，聚焦老年人、孕妇等群体的特殊需求，明确陪诊师角色、规范服务流程、强化情感支持，将尊重患者自主权、维护尊严、促进沟通等原则融入服务全程。研究表明，该模式能有效提升患者就医体验，改善医患关系，推动陪诊服务向专业化、人文化发展，为医疗服务质量提升与社会健康服务优化提供了有益参考。

参考文献：

- [1]余乐山,王兆萍,杨柳.我国失能老人健康状况分析及政策研究——基于 CHARLS 面板数据[J].卫生经济研究,2025,42(08):61-64.DOI:10.14055/j.cnki.33-1056/f.2025.08.017.
- [2]陈青冰. 职业陪诊师兴起[J]. 半月谈,2022(20):43-45.
- [3]熊强,王番宁,李海军,等.陪诊师倒号行为亟待规制[J].中国医院院长,2024,20(21):87-89.DOI:CNKI:SUN:YYYZ.0.2024-21-036.
- [4]荣海潮,刘逸天,谈在祥.医疗陪诊服务的现实困境、国际经验及发展建议[J].卫生经济研究,2025,42(04):76-80.DOI:10.14055/j.cnki.33-1056/f.2025.04.010.

- [5]Zhao ,Chi ,Zhang, et al.Survey Report on Medical Accompaniment Service Industry from the Perspectives of Doctors and Patients[J].Journal of International Social Science,2025,2(6):DOI:10.62639/SSPJISS20.20250206.
- [6]中国融媒产业网.异地就医不再孤立无援, 天玑医疗打造全流程陪诊方案[EB/OL].(205-03-26)[2025-10-11].http://baby.ifeng.com/c/8i2YPcEQaOn
- [7]国家统计局.口总量降幅收窄 人口素质持续提升[EB/OL].(205-01-17)[2025-10-11].https://www.stats.gov.cn/xxgk/jd/sjjd2020/202501/t20250117_1958337.html
- [8]罗克研.陪诊师: 新职业背后的“陪伴生意”[J].中国质量万里行,2023,(10):48-49.DOI:CNKI:SUN:ZLWL.0.2023-10-036.
- [9]高永维. 让陪诊师这一新兴职业有标准、更规范[J]. 老年教育,2024(13):12. DOI:10.3969/j.issn.1002-3402.2024.13.008.
- [10]白佳丽,栗雅婷,尹思源.职业陪诊师: 让“孤独就诊”者就医有个帮手[J].决策探索(上),2021,(09):20-22.DOI:CNKI:SUN:JCTS.0.2021-09-017.
- [11]张雨薇.制造“亲情”: 青年陪诊师情感劳动的展演策略及其职业建构研究[J].中国青年研究,2025,(01):94-101+110.DOI:10.19633/j.cnki.11-2579/d.2025.0006.
- [12]赵飞,李铮,何宇,等.医学人文融入医疗服务实践的理论探究[J].中国卫生事业管理,2024,41(01):29-33+73.DOI:CNKI:SUN:ZWSG.0.2024-01-006.
- [13]王燕.人文关怀在口腔医院医疗诊治管理中的应用价值[J].安徽医专学报,2023,22(05):12-14.DOI:10.20072/j.cnki.issn2097-0196.2023.05.005.
- [14]雷紫雯,刘战伟,章梅芳.“知识摆渡人”:医疗职业陪诊师的知识中介与转译研究[J].国际新闻界,2025,47(03):131-149.

Construction and Practical Pathways of a Humanized Accompanying Medical Service Model from the Perspective of Medical Humanities

Zhuangzhuang Zhu , Yanyun Ji

(Faculty of Health Management, Inner Mongolia Medical University, Hohhot)

Abstract: From the perspectives of medical humanities and ethics, this paper explores the construction and practice of a familial model of accompaniment services. Targeting the specific needs of vulnerable groups such as the elderly and pregnant women, this model clarifies the role of accompaniment professionals, standardizes service procedures, and strengthens emotional support. It integrates ethical principles such as respect for patient autonomy, preservation of dignity, and promotion of doctor-patient communication, aiming to enhance service quality and the level of humanistic care. Practice has shown that this model helps optimize the patient experience, improve doctor-patient relationships, and provides theoretical reference and practical pathways for the professional development of the accompaniment service industry.

Keywords: accompaniment service; amilial approach; medical humanities; patient experience