看病就医有人陪 不懂不会不用慌

习近平总书记在今年10月召开的全国卫生与健康大会上指出,优化就医体验,不断提高群众看病就医的便利度和满意度。

落实这一要求,全国多地推出提升群众就医体验的创新举措,其中一项就是探索多元化的陪诊服务。2026年11月1日,陪同就医服务领域首项国家标准将正式实施,对服务提供者、服务人员、服务内容等进行明确规定。陪诊服务,正怎样从市场自发走向制度规范,成为便民、惠民的就医新场景?

右图为公益陪诊师王萍在上海仁济医院东院门诊陪同曹师傅就诊。

让老年人看病 少折腾、少犯难

近日,66岁的曹师傅总感觉头晕头痛、右臂时不时发麻。没有家人陪同,曹师傅预约了上海交通大学医学院附属仁济医院公益陪诊服务。

来到神经内科诊室,当医生询问病史、病症时,公益陪诊师王萍在一旁查漏补缺,随后又一路引导曹师傅付费、取药。

“有他们陪伴帮助,自己看病不发愁了!”曹师傅说。

当前,不少老年人就医时,面对各种数字化操作流程,感觉有些吃力。2025年8月,仁济医院与浦东新区民政局合作,推出助老公益陪诊服务,并延伸至所有院区,迄今已提供公益陪诊近4000次。

仁济医院党委副书记闵建颖说:“很多老人不是看不上病,而是‘不会’看病——不会用智能设备、不熟悉就诊流程、不敢向医生提问。陪诊服务要解决的,正是这些‘看不见的障碍’。”

流程引导、信息沟通、情绪陪伴、事务代办……陪诊服务“半径”正不断扩大。在仁济医院,不少患者在“仁小爱”AI就医助理和线下公益陪诊师组成的“人工+人工智能”双重陪诊服务下,顺利完成就医诊疗流程。

“陪诊服务本质上是在医患之间做‘信息翻译’和‘情绪托底’。”北京大学医学人文学院医学伦理与法律学系教授王岳认为,这对不断提高群众看病就医的便利度和满意度有着重要意义。

让就医“最后一公里” 更通畅

四川成都新都区三河街道花园社区95岁的古婆婆在家不慎摔倒后,右膝关节很快肿了起来,家属无法陪同就医。征得古婆婆家属同意后,家门口的社区老年医疗健康站点护士当即帮老人挂号、开检查单、缴费,联系班车接送老人到医院,并全程陪同完成检查。

社区老年医疗健康站点由成都市第八人民医院负责设立。老人无需操作手机,下楼就能找到站点护士申请陪诊,后续就诊相关流程均可交由护士代办,高效完成陪诊服务。

成都市第八人民医院门诊医生阮宅平说:“把陪诊触角延伸到患者家门口,填补就医过程中的信息差、流程差,既能让就医服务‘最后一公里’更通畅,也有助于实现医疗资源的高效运转。”

“我带您去挂号,一会儿把您送到诊室”“您得先报到,然后在门口候诊”“诊室直走左拐,我带您过去”……在首都医科大学附属北京同仁医院亦庄院区眼科分诊台,76岁的志愿者孙盈正为前来就医的患者提供导诊、陪诊服务。

“3年前,我们探索建立了‘医务社工+志愿者’的老年患者和视障患者陪诊模式。现在志愿服务队人数超过200人,患者总咨询量超32万人次。”北京同仁医院副院长刘艳亭说。

当前,全国多地正在探索多元化陪诊服务:浙江杭州萧山区为80岁以上和困难老人提供免费陪诊;湖北上线了全省统一AI云陪诊“楚大夫”,为群众构建“虚拟陪诊、现实感知”的全流程智能就医新模式;湖南积极在社区布设服务站点,把助医陪诊嵌入居家养老服务链条。

让“温情服务” 更加规范

随着陪诊服务市场体量持续增长,陪诊从业人员职责界定模糊、服务流程缺乏统一标准、收费标准差异大、隐私保护弱等问题也随之凸显。一些人把陪诊服务变成了“跑腿生意”,甚至有“号贩子”披上陪诊服务的马甲,让本该贴心暖心的服务“变了味”。

日前,上海警方破获一起打着“陪诊服务”旗号、倒卖“黄牛号”的案件。犯罪嫌疑人李某恶意抢号,4名所谓“陪诊师”购号后,在网络上以“代办预约挂号”名义加价转售、非法牟利。

陪诊服务要走得远,还得靠制度规范。中国社会科学院社会学研究所助理研究员宋煜指出,医疗机构要加强自身专业化导医服务的规模和质量,并对院内开展陪诊服务的人员加强管理。要进一步鼓励医疗机构与更多专业社会慈善组织合作开展医疗服务,推动专业志愿服务可持续发展。

王岳认为,作为一项有偿服务,供需双方的权益都要维护好,相关部门还需加强监督管理,为这个新兴行业划定“可为与不可为”的底线。

据了解,四川成都已在全国率先开展陪诊服务专项职业能力考核,以标准化为人才培养提供评价依据。截至2026年6月,成都市共有陪诊服务专项职业能力考核机构5家,累计组织考核26批次,1100人合格取证,合格率约64%。

据新华社

三十年灶台坚守 烹出鲁西南家常味

□牡丹晚报全媒体记者 **郭卫东 姜培军**

年少学艺 夯实功底

在菏泽餐饮界,今年47岁的董建永已与锅铲相伴30年。从年少离乡学艺,到在酒店执掌后厨,再到返乡创业深耕本土风味,这位定陶区南王店镇万庄村走出的厨师,坚持勤恳立身、用心做菜,在鲁西南餐桌上烹制地道家常味。

1979年,董建永出生于定陶区南王店镇万庄村。1996年,17岁的他远赴枣庄汇友酒家拜师学厨,开始学习烹饪。初学厨艺期间,他每天凌晨备菜、整日守灶,反复练习刀工、颠勺、调味、火候等基本功,并熟记各类食材特性和调味配比。两年多的学习,让他打下扎实的烹饪基础,也养成了精益求精、踏实务实的职业态度。

学成后,董建永进入枣庄万力大酒店担任主厨。凭借过硬的厨艺和沉稳的处事风格,他很快脱颖而出,2001年正式任职酒店厨师长。执掌后厨的5年多时间里,他统筹后厨运作、打磨菜品体系、优化烹饪技法,吸收鲁菜烹饪精髓,融合地方风味特色,厨艺和管理能力得到提升,积累了较为丰富的高端酒店从业经验。

执掌后厨 精进技艺

为拓宽视野、精进技艺,离开万力大酒店后,董建永入职微山湖旅游度假村,继续担任厨师长。临湖工作的经历,让他接触到更多湖鲜菜式和创新烹饪理念。他兼容南北烹饪技法,取长补短,逐步形成较为成熟多元的厨艺体系。

在外闯荡十余年,董建永始终牵挂家乡,希望将所学技艺带回菏泽,服务家乡食客。

返乡创业 深耕本味

2008年,董建永返乡创业,在菏泽城区开办香村家常菜。开店之初,他便坚持“用料实在、味道正宗、价格亲民”,主打鲁西南家常风味,不做过度的花哨改良,注重食材本味。多年来,小店凭借地道口味和扎实品质,积累了一批忠实食客,在菏泽家常菜领域站稳脚跟。

随着餐饮业态不断变化,董建永也在求新求变。2023年,在深耕餐饮15年后,他在荷苑西门南侧打造大董私房菜,在传统家常菜基础上融入私房精致做法,兼顾家常风味与精致口感,以适配更多食客需求。

深耕厨坛30年,董建永练就了过硬本领,店内多款招牌菜品受到消费者欢迎。招牌爆炒公鸡大火快炒、锁鲜入味,鸡肉紧实弹牙、鲜香浓郁;醋烹辣子鸡酸甜微辣、色泽红亮,口感层次丰富;黄河大鲤鱼取材地道、做法正宗,肉质细嫩、鲜而不腥,是宴席上的常见菜品;私房酱猪蹄慢火卤制、酱汁醇厚,软糯弹牙、骨肉易脱,保持传统风味。

从青涩学徒到资深厨师长,从家常菜馆到私房菜馆,董建永始终扎根灶台、亲力亲为。他不追逐流量噱头,专注菜品本身,以新鲜食材为基础、以娴熟技法为支撑、以真诚经营为本,努力把每一道家常菜做好。他表示,未来将继续深耕本土餐饮,传承地道鲁西南风味,用一道道暖心菜肴续写属于菏泽餐饮人的故事。