

成年子女对陪诊服务的认知与需求的质性研究

陈腾霞¹,李韵²,李子慧³,曾晗月⁴,彭寅森⁴,文萍¹,毛世芳⁵

(1.西南医科大学附属医院 门诊治疗室,四川 泸州 646000;

2.西南医科大学附属医院 肝胆外科;3.西南医科大学附属医院 心血管内科;

4.西南医科大学 护理学院,四川 泸州 646000;5.西南医科大学附属医院 护理部)

【摘要】 **目的** 探讨老龄化背景下成年子女对陪诊服务的具体需求,为陪诊服务的规范化发展提供参考依据。**方法** 运用描述性质性研究,于2023年2—4月目的抽样法选取泸州市某三级甲等综合医院陪同老年人就诊的14位成年子女开展半结构化访谈,并采用内容分析法分析资料。**结果** 共提炼出4个主题:对陪诊服务有意愿但认知不足、对陪诊服务内容的需求、从业人员素养需求、对优化陪诊服务体系的需求。**结论** 成年子女对陪诊服务的认知普遍不足,但在态度上多表示支持。建议加强陪诊服务宣传,细化服务范畴及收费标准,强化从业人员准入标准,做好全方位、多渠道保障,以满足患者群体个性化、多元化且注重安全的就医需求。

【关键词】 成年子女;陪诊服务;认知;意愿;需求

DOI:10.3969/j.issn.2097-1826.2026.03.020

【中图分类号】 R47 **【文献标识码】** A **【文章编号】** 2097-1826(2026)03-0084-04

Adult Children's Cognition and Needs for Medical Companion Services: A Qualitative Study

CHEN Tengxia¹, LI Yun², LI Zihui³, ZENG Hanyue⁴, PENG Yinsen⁴, WEN Ping¹, MAO Shifang⁵ (1. Out-patient Treatment Room, The Affiliated Hospital of Southwest Medical University, Luzhou 646000, Sichuan Province, China; 2. Department of Hepatobiliary Surgery, The Affiliated Hospital of Southwest Medical University; 3. Department of Cardiovascular Medicine, The Affiliated Hospital of Southwest Medical University; 4. School of Nursing, Southwest Medical University, Luzhou 646000, Sichuan Province, China; 5. Department of Nursing, The Affiliated Hospital of Southwest Medical University)

Corresponding author: MAO Shifang, Tel: 0830-3165056

【Abstract】 **Objective** To explore the specific needs of adult children for medical companion services under the background of aging society, and to provide reference for the standardized development of medical companion services. **Methods** By using descriptive qualitative research, from February to April 2023, 14 adult children who accompanied the elderly to visit a tertiary A general hospital in Luzhou city were selected for semi-structured interviews using the purposive sampling method, and the data were analyzed using content analysis. **Results** Four themes were extracted: willingness but insufficient cognition regarding medical companion services, needs for the content of medical companion services, needs for the professional qualities of practitioners, and needs for optimizing the medical companion service system. **Conclusions** Adult children generally have insufficient cognition of medical companion services, but most express support in attitude. It is suggested to strengthen the publicity of medical companion services, refine service categories and charging standards, strengthen the access standards for practitioners, and provide comprehensive and multi-channel guarantees to meet the personalized, diversified, and safety-oriented needs for medical services.

【Key words】 adult children; medical companion service; cognition; willingness; need

[Mil Nurs, 2026, 43(03): 84-87]

截至2020年10月底,我国60岁及以上人口达

2.64亿,占总人口的18.7%^[1]。随着社会的发展,“4-2-1”家庭结构逐渐普及,且人口流动日益频繁,老年人独居、空巢现象愈发突出^[2]。老年群体因生理机能衰退、认知及沟通能力受限,在门诊就医时常面临挂号繁琐、流程陌生等实际难题,难以独立完成就

【收稿日期】 2025-01-23 **【修回日期】** 2026-01-20

【基金项目】 泸州市哲学社会科学研究规划课题(LZ22A080)

【作者简介】 陈腾霞,硕士,电话:0830-2606515

【通信作者】 毛世芳,电话:0830-3165056

诊^[3]。研究^[4]显示,超过七成的子女曾因陪同老年人就医向单位请假,超六成的子女则因工作无法陪同。陪诊服务通过提供诊疗引导、手续代办、排队协助及情绪支持等医疗辅助服务,既能缓解家庭照护压力,也有助于减轻患者就诊时的焦虑与孤独感^[5-6]。目前,国内关于陪诊服务的研究^[4,7-8]多集中于使用意愿与需求的量化分析,而针对陪诊服务具体需求的质性研究则鲜有报道^[9]。因此,本研究通过对 14 位成年子女进行半结构式访谈,深入挖掘他们对陪诊服务的潜在需求,为推进该服务的规范化管理提供参考。

1 对象与方法

1.1 研究对象 2023 年 2—4 月,采用目的抽样法选取泸州市某三级甲等综合医院陪同老年人就诊的成年子女为访谈对象,充分考虑不同性别、年龄、学历等因素,以提升访谈结果的代表性。纳入标准:曾陪同父母就医的成年人;沟通表达能力正常;知情同意且自愿参与本研究。排除标准:存在精神障碍或身心不适等无法配合者。样本量以资料饱和,直至没有新的主题出现为准,最终共访谈 14 位成年子女,以 P1~P14 编号,平均年龄(41.00±10.53)岁,其一般资料见表 1。本研究已获得医院伦理委员会批准(KY2023165)。

表 1 访谈对象一般资料(n=14)

编号	性别	年龄(岁)	学历	婚姻	职业	是否为独生子女
P1	女	49	大专	已婚	库房管理	否
P2	女	40	本科	已婚	银行人员	是
P3	女	23	大专	已婚	教师	是
P4	男	44	本科	已婚	通信行业人员	是
P5	男	56	初中	已婚	务工人员	否
P6	男	51	初中	已婚	个体经营者	否
P7	女	25	本科	已婚	企业员工	是
P8	女	38	大专	已婚	政府人员	是
P9	男	47	初中	已婚	自由职业	否
P10	男	40	高中	已婚	个体经营者	是
P11	女	43	大专	已婚	保险顾问	是
P12	女	42	本科	已婚	行政人员	是
P13	女	24	本科	未婚	学生	是
P14	男	52	本科	已婚	财务人员	否

1.2 方法

1.2.1 访谈提纲 基于文献回顾、专家咨询及课题组讨论,初步拟定访谈提纲。选取 2 位符合标准的成年子女开展预访谈,结合专家咨询意见进一步修订后,形成最终访谈提纲。具体内容如下:(1)您是否了解陪诊服务?(2)您是否曾体验过陪诊服务?若有,选择该服务的原因是什么?您的体验如何?

若没有,未选择的原因是什么?若有机会,是否会考虑使用陪诊服务?(3)若您需要陪诊服务,更倾向于选择医院、私人还是专业陪诊机构提供的服务?原因是什么?(4)您希望政府、社会及医院为陪诊服务提供哪些支持?(5)您对陪诊服务的未来发展有哪些建议和期待?

1.2.2 资料收集 采用半结构式访谈法收集资料。访谈前,向受访者说明访谈目的、方式等信息,并承诺保密。访谈于私密安静的门诊学习室内以面对面形式进行,全程录音并记录非语言信息要点。访谈过程中,访谈者保持中立立场,尊重受访者观点,鼓励其围绕主题自由表达,避免引导性提问。访谈以信息饱和为结束标准,每次时长约 20~40 min。

1.2.3 资料分析 由 2 名研究者负责资料整理,每次访谈结束 24 h 内由 1 名研究者负责资料转录,另 1 名研究者负责对转录资料进行核实。采用内容分析法对转录资料进行分析,并借助 Nvivo 11 软件进行资料管理和辅助分析。2 名研究者共同对转录资料进行分析、编码。

1.2.4 质量控制 2 名研究者均接受过质性研究培训;研究者从事门诊护理与陪诊管理工作,便于与受访者建立信任关系。访谈中避免主观评论,采用澄清、复述等方式确保信息客观;访谈后双人比对分析转录资料,争议处经课题组讨论,将结果反馈给受访者进行确认。

2 结果

2.1 对陪诊服务有意愿但认知不足 受访者对陪诊服务呈现出“高需求、低认知”的典型矛盾。11 位受访者此前并未接触过陪诊服务,存在认知不足甚至误解,经解释后,受访者表示若老年人需要,他们愿意使用陪诊服务。P3:“我第一次听说有陪诊服务,我还以为是那种医托。”P11:“尤其是我们 80 后,身边基本都是独生子女,上有老,下有小,万一老人生病了,我们抽不开身,想请专业机构的人来陪诊。”

2.2 对陪诊服务内容的需求

2.2.1 院内导航 受访者表示,老年人就医时容易因医院布局复杂而迷失方向,因此期望陪诊员能提供从预约挂号到科室引导的全流程院内导航服务,其根本目的是获取“省心省力”的解决方案。P2:“我感觉附属医院比较大,我们也不算是老年人,但是来到这里就感觉晕头转向的,摸不着头脑,更不要说老年人了。”P12:“比如我家老人进了医院肯定找不到方向,我会把身份证照片发给陪诊员,挂号就医全由他带领,然后我就可以安心地把我家老人交给他了。”

2.2.2 心理与健康双指导 由于老年人对疾病本身

认知有限,且健康素养相对匮乏,受访者期望陪诊服务不仅能提供情绪安抚,以舒缓其焦虑情绪,还能提供专业的健康指导,助力他们正确应对疾病。P3:“人生病的时候难免会有一些心理想法(不开心),陪诊员需要跟患者聊聊天,用正确的方式去开导患者,让患者不要为生病的事烦恼。”P3:“比如说可以根据患者的病情,交代饮食方面的注意事项,帮助患者正确应对疾病。”

2.2.3 代理服务 部分受访者表达了更具灵活性的代理服务需求,包括代问诊、代取药等医疗事务代理,还拓展至为老年人买饭等生活辅助代理需求。P1:“我本人不亲自前往医院,提前把病历资料寄给陪诊员,让他们找医生代问诊以后再帮忙拿药。”P6:“陪诊员可以给老年人买饭,要是中途出去吃饭又怕耽搁看病时间。”

2.3 从业人员素养需求

2.3.1 专业素养 受访者着重指出,陪诊员需成为医疗系统的“行家”,其核心能力包括:熟悉医院环境和流程;具备一定的医学知识以进行初步分诊并推荐专家;能精准地进行医患沟通;以及掌握基本的急救技能。P3:“陪诊员应规划好每一个就医流程,然后带着老人直接去做检查,就节省很多时间。”P7:“比如说给我推荐哪个医生比较好,在哪方面比较OK。”P1:“准确无误、简明扼要地描述病情,可帮助医生快速下诊断。”P14:“当家人遇到突发状况的时候,能进行简单处理。”

2.3.2 道德素养 良好的服务态度和职业操守是受访者反复提及的要点。受访者普遍认为陪诊员需具备两项核心特质:其一为耐心与情绪自控能力;其二为真诚服务与职业操守。P3:“陪诊员一定要有耐心,一定要能控制住情绪,那种急躁马虎的不行。”P5:“关键是真诚地服务,不能弄虚作假,或是在其中做手脚(搞小动作)。”

2.4 对优化陪诊服务体系的需求

2.4.1 制订分层合理收费标准 费用是影响需求的最敏感因素之一,几乎所有受访者都最为关注费用,期望陪诊服务费用的设置合情合理。同时,他们也希望能制订不同层次的收费标准。P2:“费用不要太高,我就能接受,比如收费1天1千元,我就觉得太贵了。”P6:“应该有高中低档服务,有钱就请好点的,没钱就请便宜一点的。”

2.4.2 强化安全保障 安全保障是受访者愿意使用陪诊服务的先决条件,其需求涵盖个人信息安全、服务主体安全规范及权益保障3个层面。P10:“我希望保障患者隐私,在诊疗结束后,私人信息不会泄露出去。”P2:“如果我要找陪诊,我会找医院的陪诊,怕

外面的野(非正规)陪诊不靠谱。”P14:“可以建立多渠道的监管方式,比如可以做小程序或者由医院直接进行监管。”

2.4.3 加强宣传与推广 目前陪诊服务的社会知晓度较低,多数受访者建议加大宣传和推广力度,以提高陪诊服务的社会知晓度和认可度。P11:“政府肯定需要去推广,推广普及以后,就会觉得这个(陪诊服务)还是很有必要,我们80后快到中年了,又没时间陪老人看病。”P14:“服务要推广,不然像我这种有需求的人,都不知道在哪里购买。”

2.4.4 信息技术支持 少数受访者表示,在信息化时代,应配备功能完善的服务平台,期望在预约服务、评价服务等多方面获得技术支持。P12:“就像‘滴滴打车’这类平台有相应的APP,我可以点进去预约,根据我的需要去选择相应的医院和服务。”P13:“如果我对陪诊员有什么意见或者建议,能够找到一个平台进行反馈,解决陪诊中的一些问题。”

3 讨论

3.1 加强陪诊服务推广,提升社会认可度 研究显示,受访者对陪诊服务普遍认知不足,且对其安全性存在顾虑,这与既往研究^[8,10]结果相似,即52.60%的公众不了解该服务,安全是影响需求的关键要素。这或与行业发展初期宣传不足有关,部分受访者担心服务演变为“医托”“黄牛”^[9],因而持谨慎态度。建议借鉴“互联网+”平台的运营模式,初期可通过融资与补贴(如发放优惠券)等方式吸引用户,后期优化服务以增强用户黏性^[11];同时,可借助医疗机构的权威性,与医院合作开展试点,设立专职陪诊服务岗^[12],依托医院品牌提升信任度。此外,监管部门也需加强执法力度,坚决查处以陪诊服务为幌子、实则为医托牟利的违法违规行为,保障陪诊服务的可及性与安全性^[9]。

3.2 深挖核心需求,订制特色服务 受访者对陪诊服务内容的需求呈现出个性化与多元化的特点,主要聚焦于院内导航、心理疏导与健康指导等方面。研究^[13]显示,老年人就医难主要体现在就诊不便、行动受限及缺乏陪同等方面。在数字化就医的大环境下,多数老年人面临“不会用、不敢用”的困境^[14],难以独立完成线上预约、缴费等流程,而他们的子女也常因工作原因无法陪同就诊^[4]。因此,提供覆盖全流程的导航服务,成为了受访者对陪诊服务的核心诉求。随着年龄的增长,老年人的孤独感与无用感往往会加剧^[15],受访者希望陪诊员能扮演“临时心理疏导员”的角色,通过语言交流与老年人建立“拟亲属”关系^[16],缓解他们在就医过程中的焦虑与孤独情绪。同时,受访者还期望老年人能够获得综

合性的健康支持,特别是针对常见慢性病的系统性健康教育^[9]。建议从患者的年龄、健康状况、心理需求及家庭支持系统等多个维度进行评估^[10],订制差异化的陪诊服务策略,以满足患方的核心需求。

3.3 构建专业化人才体系,护航服务质量 结果显示,陪诊员的专业能力与受访者需求呈正向关联,具备医疗背景的从业人员(如执业护士)凭借专业优势更受患方青睐^[4]。除专业能力外,良好的职业道德素养也是多数受访者关注的核心需求。然而,目前陪诊员普遍存在准入门槛低、专业技能不足等问题^[6]。因此,建议在陪诊员培训的核心课程中设置基础医学知识、医患沟通技巧、陪同就诊相关法律法规、风险评估与应急处理等内容,着重强化人文关怀能力的培养^[17]。培训模式融合主动学习与被动学习方式,构建包含数字课程、互动教学的多元化学习体系,并结合专家督导、同伴互评及自我评估三重监督机制^[18],以确保培训质量。同时,搭建行业协会交流平台,促进经验交流共享,提升陪诊员业务能力^[19]。

3.4 监管体系护航,推动行业标准化 合理的差异化收费标准、安全保障和信息技术支持,受到了受访者的重点关注,其中收费的合理性最受重视。目前,收费缺乏透明度,难以依据服务内容进行差异化定价^[6];同时,超半数的子女将安全保障视为对陪诊员的首要要求^[3]。然而,该行业目前尚缺乏统一的培训与资质标准,服务水平参差不齐,存在医疗安全与纠纷隐患。建议行业协会或相关部门优化陪诊服务定价体系,按照服务类型(基础陪同、医学讲解、报销协助)和病情等级进行分层级收费^[10]。为防范安全与隐私风险,可引入区块链技术,实现全流程上链存证,达成全过程权责存证与追溯^[20]。此外,可借鉴“滴滴出行”^[11]及“互联网+护理服务”^[21]等平台的成熟模式,开发专业化陪诊服务平台,助力患方快速筛选出符合自身需求的陪诊员,进而显著提升服务的便捷性和体验感。

4 结语

本研究通过对14位成年子女的访谈,归纳出他们对于陪诊服务的具体需求,建议加强陪诊服务的宣传力度,进一步细化服务范畴及收费标准,严格规范从业人员的准入标准,全方位、多渠道地提供保障,以满足患者个性化、多元化且安全的就医需求。由于样本仅来源于1所三级甲等医院,结果的普适性受到一定限制,未来需扩大样本的多样性,从而为

相关政策的制订提供更多的实践建议与决策支持。

【参考文献】

- [1] 国家统计局.第七次全国人口普查公报(第五号)[EB/OL]. [2025-11-20]. http://www.stats.gov.cn/sj/tjgb/rkpcgb/qgrkpcgb/202302/t20230206_1902005.html.
- [2] 罗永珍,郑洁如.基于时间共享机制的养老服务模式构建问题研究[J].中阿科技论坛,2022(7):89-93.
- [3] 葛浩通.综合医院门诊老年患者就医体验现状及影响因素研究[D].济南:山东大学,2022.
- [4] 周欢欢,马国秀,王一凡,等.常州市老年人陪诊服务子女意愿及需求分析[J].中国预防医学杂志,2022,23(4):286-292.
- [5] BUDDE H, WILLIAMS G A, WINKELMANN J, et al. The role of patient navigators in ambulatory care: overview of systematic reviews[J/OL]. <https://doi.org/10.1186/s12913-021-07140-6>. DOI:10.1186/s12913-021-07140-6.
- [6] 邓勇,刘开莹.职业陪诊缓解公立医院就医难问题的激励约束机制研究[J].中国医院,2023,27(7):36-40.
- [7] 白思怡.老年人子女选择或推荐陪诊服务的现状及影响因素[J].护理研究,2024,38(21):3785-3792.
- [8] 陈腾霞,李子慧,李韵,等.公众对门诊陪诊服务的认知现状及影响因素分析[J].全科护理,2023,21(22):3036-3040.
- [9] 许佳滨,王建茗,朱琳怡,等.老年慢性病患者对陪诊服务意愿及需求的质性研究[J].护理学杂志,2024,39(3):88-91.
- [10] 孙嘉遥,邵志民,万曜,等.公立医院规范患者陪诊服务的关键要素分析[J].中国医院管理,2024,44(5):61-65.
- [11] 楼润平,李贝,齐晓梅.中国互联网企业的成长路径、公司战略及管理策略研究[J].管理评论,2021,33(1):229-241.
- [12] 王翎翎,廖钰文,杨敏,等.云南省老年人陪诊服务意愿和需求现状及其影响因素分析[J].当代护士:中旬刊,2024,31(12):156-159.
- [13] 曹聪聪.老龄化社会下陪诊行业背景研究及发展现状[J].中国市场,2024(29):59-62.
- [14] 王强芬.数字化转型背景下老年人就医困境的逻辑分析[J].中国卫生事业管理,2023,40(7):531-535.
- [15] 陈蔚佳,史莹莹,戴诗梦,等.双向社会支持和家庭关怀度对社区老年人总体幸福感的影响[J].军事护理,2024,41(2):56-59.
- [16] 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(1):94-101.
- [17] 黄友鹏,朱晓丽,史婷婷,等.陪诊服务在门诊患者就医的研究进展[J].现代临床护理,2022,21(7):77-81.
- [18] REBLIN M, D' ALMEIDA H, BARRIOS-MONROY V, et al. Training cancer caregiver navigators: experiences from implementing the eSNAP and caregiver navigator intervention[J]. Support Care Cancer,2022,30(12):10263-10272.
- [19] 关添天,蔡晴阳,李燕妃,等.“互联网+”背景下医疗陪诊行业现状及发展对策[J].四川劳动保障,2025(4):170-171.
- [20] 杨彦帆.陪诊服务缘何悄然兴起[N].人民日报,2023-06-30(19).
- [21] 田雨同,张艳,侯小花,等.“互联网+护理服务”平台的构建及应用研究[J].中华护理杂志,2020,55(10):1537-1542.

(本文编辑:刘于晶)