□责任编辑：林跃平 □美术编辑：庄 惠
□电话：0595-22200000 传真：0595-22500057 E-mail:shb@qzwb.com
泉州晚报 2026年10月30日 星期五

城事·民声

陪诊行业首个国家标准11月起实施

就医有专人陪 告别“不会看病”

“一个人来医院最让我担心的，不是要做哪些检查，而是复杂的流程。”昨日，独自就诊的市民陈老伯感慨道。日常就医中，挂号、候诊、检查、取药来回奔波，耗时不少。不熟悉智能设备的老年群体、人生地不熟的异地务工人员，容易面临“看病难”“看病繁”的困境。

需求催生市场，陪诊行业悄然兴起，陪诊师逐渐成为就诊群体的“临时家人”。不过，长期以来，因缺少统一的行业服务指引，服务边界模糊、从业者资质参差不齐，市民即使有需求，也心存顾虑，预约陪诊如同“开盲盒”，消费者权益难以保障。

11月1日，我国陪诊服务领域首个国家标准《社会化陪同就医服务 基本要求》将正式实施。连日来，记者走访泉州市区多家医院，探寻独自就医群体的难处，对话一线陪诊从业者，倾听市场真实声音与行业对新规的期待。

□融媒体记者 苏珊镕 文/图（除署名外）

新国标实施后，老年人就诊有望更便利。（新华）

志愿者为老年人就诊提供协助

数字化操作流程对老年患者是个挑战

独自就医 频频遇到难题

昨日，泉州市区一家医院门诊大厅里人来人往。尽管院内张贴指引，自动设备齐全，但对老年群体仍存在较高门槛。签到候诊、跨楼层检查，再到取送报告、核对药品、记录医嘱，多个环节叠加，步骤繁多，不少老年人难以独立完成，只能反复向咨询台、志愿者求助。

“很多老人不熟悉智能设备操作，整套就医流程对他们来说不算特别友好。”门诊志愿者小陈介绍，老人独自就医，一到医院就容易卡在自助签到、报告查询等环节。此前，她曾遇到患者输液需要家属陪同，但家属无法到场，患者陷入两难，凸显独自就医群体的现实窘境。

“医院楼栋多、科室分散，采血、彩超等检查项目分布在不同的楼层，老人不认路，独自来就诊实在让人放心不下。”为了陪老人看病，市民林先生特意请假，清晨7点多就从惠安驱车赶到中心市区。他坦言，频繁请假十分不便，期待陪诊新规落地：“有统一标准、有正规机构兜底，不方便陪护的时候，也能放心给老人找陪诊。”

异地务工群体同样面临困扰。“生病本就虚弱，还要辗转各个窗口，总感觉精力不足。”在泉务工的小罗表示，希望能有人陪着带路、帮忙排队。来之前了解过陪诊服务，但担心泄露隐私、服务不靠谱，一直不敢轻易下单。

记者走访了解到，老年群体、异地务工人员、独居年轻人是独自就医的主要人群。不熟悉院区路线、检查点位分散、医嘱记忆困难等多重问题叠加，让价格合理、服务规范的陪诊服务，成为实实在在的民生刚需。

刚需之下 陪诊服务兴起

持续增长的就医陪护需求，推动陪诊服务走进大众视野。

有着十余年医药行业从业经历的赖女士，去年加入陪诊行业。在她看来，正规陪诊不止简单的“陪同看病”，而是涵盖代办、陪伴、情绪安抚的全方位就医辅助服务。针对老年就医群体，赖女士会用闽南话唠家常，缓解老人就诊紧张焦虑的情绪；全程陪同穿梭各诊室、跟进检查进度、提醒叫号；就诊结束后，逐条整理、准确记录医嘱以及用药注意事项；遇到患者输液不便走动时，帮忙打水、购买简餐，解决临时生活难题。

“上班族、异地患者没时间全程耗在医院，熟悉各大医院流程的陪诊师，可以错峰排队、取药、送报告，帮患者节省时间精力。”赖女士表示，精细化的陪诊服务，才能真正减轻患者就医负担。面对即将实施的陪诊国标，她保持乐观：“统一标准能淘汰敷衍服务、收费不合理的从业者，对用心做服务的人和普通患者都是有力保护。”

个体陪诊师小黄介绍，自己会提前一天沟通需求，告知明细费用，在医院现场碰面计时服务，还会做好约定以保障双方权益。但她也有顾虑：“最怕服务产生纠纷，如今有了行业规定的参考标准，我们做事就更有底气。”

记者查询各大生活服务平台发现，当前陪诊服务类目细化完备，包含跑腿代办、代问诊、手术陪同、检查预约、出入院代办等多项服务。二手交易、社交平台也成为个人陪诊师的接单渠道，不过这类私单大多缺少机构背书。不少市民在平台留言表示，陪诊服务有效解决了家中老人、病患无人陪护就医的难题。

缺少标准 行业亟待规范

市场热度走高的同时，陪诊行业也出现乱象，这是不少从业者渴盼新规落地的现实背景。

一位业内人士介绍，不少个人陪诊师无资质、无培训，患者得不到相应的服务；部分从业者将陪诊服务等同于代跑腿代办，对医院流程、就医规范一知半解；部分从业者混淆服务边界，擅自解读检查报告，存在风险。

资质混乱是当前最突出的问题。该业内人士坦言，市面上不少速成培训机构收取费用后，就发放培训证书，因此不少缺乏医疗常识、未经系统培训的人员随意入行接单。

私单交易隐患同样突出。市民私下预约个人陪诊，大多没有正规合同、无服务留痕，爽约漏岗、漏记医嘱等问题时有发生。一旦出现服务失误、权益受损，个体从业者缺乏风险承担能力，市民维权举证困难。此外，部分从业者越界服务，擅自解读检查报告、给出非专业诊疗建议，存在医疗安全隐患；随意定价、隐形加价、泄露就医隐私等乱象，也让不少市民心存顾虑。

据该业内人士观察，本地消费主力以异地务工青年、注重就医隐私的年轻群体为主；老年订单多为子女代为预约。新规落地后，市民选择机构提供的合规陪诊服务，有望告别以往“开盲盒”式的消费乱象。

国标指引 市场迎来转型

11月1日正式实施的《社会化陪同就医服务 基本要求》，是我国首个陪诊行业国家标准，明确了陪诊服务能做什么，不能做什么。根据新规，社会化陪诊服务提供者为“机构”。从业者应通过岗前专业培训、持有有效健康证明，具备隐私保护、应急处置、人文关怀等职业素养；协助服务对象开展院内引导、排队取号、缴费取药、取送病历报告、记录医嘱、情感支持、代办出入院等多项活动；不判读检查结果、不提供医疗建议、不调整用药方案、不代签医疗文书、不泄露患者隐私等，杜绝“陪诊变问诊”的风险。

记者致电一家全国性线上陪诊陪护平台咨询。相关工作人员介绍，平台采用规范化线上派单模式，入驻陪诊师需提交正规资质、统一参与岗前培训，签订相关协议。平台已对标新规调整运营模式，依托机构主体承担风险、购买服务保险。“个人接单模式缺少风险承担能力，正规机构能为服务配置保险，一旦发生纠纷，市民有维权渠道，保障双方合法权益。”

新规落地，泉州本地陪诊市场正站在转型路口。一边是独自就医群体实实在在的陪护刚需，一边是从业者的转型观望与行业调整，后续市场变化仍有待观察。

潮起洛阳江 藏蓝护安澜

本报讯（融媒体记者张晓明 通讯员张徐平 文/图）10月27日，农历九月十八，洛阳江迎来年度最大天文大潮，千年洛阳桥再现“长虹卧波”壮景。连日来，各地市民游客纷纷汇聚桥畔观潮，其中不乏慕名而来的外国游客。面对“大潮大客流”叠加的安全与生态双重考验，泉州市公安局洛江分局“生态警务”在天文大潮中完成了一次从常态守护到动态实战的转换，在潮起潮落间同时守住了公共安全底线与生态红线。

“潮汐布防”护平安

天文大潮期间，潮水上涨快、桥面湿滑、岸线复杂，人群聚集区域一旦发生落水或踩踏，后果不堪设想。洛江公安在潮水到来前数小时即启动“潮汐式”布防机制，警力随潮位变化和客流高峰动态调整，向洛阳桥及红树林湿地沿岸精准倾斜。

该局依托洛阳古桥世遗警务驿站，实行“步巡+车巡+视巡+空巡”的空地立体化巡逻模式，地面警力重点劝离翻越护栏、靠近危险水域的观潮群众，空中无人机则对滩涂死角和桥下盲区进行补位巡查。同时，重点水域布建的AI监测预警设备一旦识别到危险行为，即刻触发声光告警并同步推送至一线处置单元。

“义警巡防”守江岸

大潮抬升水位、扩大水面，也给破坏红树林和潮间带生态的违法行为带来了可乘之机。天文大潮期间，生态义警队进一步向红树林保护区边缘和潮间带通道加密巡护频次，重点盯防借潮水掩护非法捕捞、违规挖掘以及携带工具试图进入保护区的人员，把“发现—上报—联动处置”的链条压在第一道防线上。

洛江公安数字生态警务中心的可视化全息感知系统，将洛阳江流域水文、雨量等数据纳入实时监测。大潮期间，这一“感知—预警—处置”链路保持全时运转，确保生态风险不在潮水中“隐身”。

“驿站驻桥”暖民心

洛江公安将“服务群众”嵌入观潮现场，洛阳古桥世遗警务驿站在潮水到来前即转入高峰勤务，开展问路指引、寻人寻物、饮水休憩、紧急求助等服务群众工作。

洛江公安实行空地立体化巡逻模式

天文大潮期间，民警辅警向群众发放普法手册、解答涉林涉渔法律疑问，把潮间带不可触碰的生态红线，用群众听得懂的语言讲明白、说透彻。现场同步设置流动服务窗口，对群众反映的生态破坏线索当场登记、限时处置、闭环反馈，确保群众反映的问题件件有着落、事事有结果。

一场“无声”的交流 成功化解诈骗风险

播放反诈宣传视频帮助识别陷阱

本报讯（融媒体记者张文璟 通讯员康玲 张希达 文/图）日前，惠安县公安局城关派出所发现辖区居民卢先生存在遭遇电信网络诈骗的风险，民警迅速处置及时劝阻成功。

在电话联系该居民时，民警发现其似乎有交流障碍无法准确表达意思。考虑到沟通与警示效果有限，为确保劝阻工作落地见效，民警采用发短信的方式邀约卢先生前往派出所预警宣防室进行现场当面核查劝阻。

在派出所预警宣防室内，民警了解到卢先生是位聋哑人，于是拿出了纸和笔与其展开一场“无声”的交流。“我们对你们这个群体很重视，担心你们被骗！”民警通过手写文字，逐一询问其近期接听陌生电话、浏览网络信息、添加陌生好友、资金转账等日常情况，全面排查涉诈隐患。同时，结合辖区高发电诈案例，用通俗直白的文字向其讲解各类诈骗套路并同步播放反诈警示视频、展示宣传资料帮助识别诈骗陷阱。

经过细致核查与反复科普宣讲，民警最终确认卢先生尚未进行转账操作，成功化解一起高危诈骗风险。惠安警方提醒称，听障人士一旦遭遇电信网络诈骗时可联系身边能帮忙口述情况的人拨打110报警，将骗子的账户和相关转账信息讲清楚；能手写汉字交流的听障人士可到附近的派出所，通过手写内容向警方报案。

丰泽：“丰泽友邻”绘就基层治理新途径

本报讯（通讯员黄美迎 胡美凤 融媒体记者黄耿煌）近年来，丰泽区深入推进基层治理体系和治理能力现代化，全面实施“丰泽友邻”社区治理提升项目，以构建幸福共同体为目标，从制度、资源、队伍、服务等方面协同发力，推动“陌邻”变“友邻”，探索共建共治共享的基层治理新路径，为泉州基层治理现代化贡献“丰泽经验”。

制度创新，筑牢“友邻”治理根基。建立“区—街道—社区”三级联动推进机制，区领导带队深入一线调研，面对面听诉求、解难题；深化“微心愿、微协商、微服务、微公约”四微联动机制，构建民意收集、议事协商、服务供给、居民自律的治理逻辑，为邻里互动、社区共治搭起制度框架；针对城中村、商圈楼宇、文旅街区、拆迁安置等不同社区类型，分类施策、精准治理，以点带面推动治理经验在全区落地。

资源整合，汇聚“友邻”共治力量。组建由高校学者、资深社工、社区骨干组成的专家智库；依托区级社工人才基地，构建“理论+实训+带教”三级培养体系；整合公益组织、高校学子、商协会等力量成立多领域志愿服务联盟，推动优质服务资源下沉社区；深化“专业社工+志愿服务”融合发展模式，已有4个社区纳入中央社会工作部融合试点，围绕“一老一小一新”等重点群体累计开展活动100余场。

队伍赋能，锻造“友邻”服务尖兵。在全市率先举办区级社区工作者职业技能竞赛，全区44支队伍、132名持证社区工作者通过“初赛笔试+赛前集训+决赛路演+实务竞答”全流程比拼。在泉州市首届社区工作者实务技能竞赛中，斩获团体二等奖1项、三等奖2项和“优秀组织奖”，4人获个人优胜奖。目前，全区持证社区工作者达514人，累计开展各类主题培训、参访交流活动23场，打造出一支懂治理、善服务的“友邻”服务骨干队伍。

服务提质，擦亮“友邻”幸福底色。探索“新邻关爱、友邻传承、睦邻书香、近邻健康、亲邻融台”等“五邻”场景，推动品牌培育由点及面、多点开花，实现“一社区一品牌”。如海景社区开通免费微循环公交，破解居民出行“最后一公里”难题；少林社区新增停车位286个、充电端口40个，消除外墙脱落隐患；泉淮社区微改造太极广场，乱停率由80%降至10%，收集办结群众心愿80余件……居民满意度持续攀升，“远亲不如近邻”的睦邻图景逐步显现。