

重庆理工大学毕业设计（论文）

文 献 翻 译

学 院 两江人工智能学院

班 级 121230204

学生姓名 汤陈斌 学 号 12123020433

译 文 要 求

- 1、译文内容必须与课题（或专业）内容相关，并需注明详细出处。
- 2、外文翻译译文不少于 2000 字；外文参考资料阅读量至少 3 篇（相当于 10 万外文字符以上）。
- 3、译文原文（或复印件）应附在译文后备查。

译 文 评 阅

导师评语（应根据学校“译文要求”，对学生外文翻译的准确性、翻译数量以及译文的文字表述情况等作具体的评价）

该英文资料选择合理，与毕业设计论文相关度较高。

能够按时按质完成翻译工作，翻译字数满足要求。

译文能表达出原文意思，语句较通顺，体现了专业英语应用水平。

指导教师：

2025 年 3 月 10 日

基于 swot 分析的就医陪诊行业发展潜力研究

Yu Yuan, Xingchi Chen, Qirui Zhang, Ruihan Xu, Jing Jiang

摘要: 随着社会老龄化程度的不断加深,就医陪诊行业引起了大量的关注。就医陪诊的服务对象涵盖了老年人、孕妇和其他特殊群体,填补了家庭成员陪诊的需求空缺。本文采用 swot 对就医陪诊行业进行分析,结果表明,行业存在价格定位不明确、从业人员准入门槛低等问题,影响了服务质量和行业声誉。虽然行业的发展还很薄弱,但却具有巨大的潜力,通过贴心服务、集成智能技术以及提供持续的“诊后跟进”服务,就医陪诊行业有望将其服务范围拓展到更广泛的领域。当然,如价格高、准入门槛低等挑战依然需要去克服。这表明,就医陪诊行业未来的发展既有机遇也有挑战,需要共同努力加以克服这些挑战,以求提供更好的服务质量。

关键字: 就医陪诊行业; 老龄化社会; 服务品质; SWOT 分析

1. 简介

当前,中国正处于数字化、信息化、孤独常态化、老龄化的社会背景下,本文从受众群体结构、社会现实、就医陪诊需求三个方面对陪诊研究的背景进行分析^[1-2]。

从受众结构来看,2021 年 5 月 11 日,第七次全国人口普查结果公布,全国人口为 1443497378 人,调查显示,中国人口基数大,广大群众对陪诊的需求很大;《第四次中国城乡老年人生活状况抽样调查结果》显示,2020 年,中国失去行动能力的老人达到 4200 万人,空巢、独居老人达到 1.18 亿人,老年群体的陪诊需求很大^[3-4]。第四次中国城乡老年人生活状况抽样调查显示,2020 年,中国失去行动能力的老人达到 4200 万人,空巢、独居老人达到 1.18 亿人,面向老年人的陪诊服务存在着广阔的市场空间,陪诊师这一新兴职业也应运而生,非常实用,能够满足一部分患者的需求。数据显示,近一年有 2.6 万人在淘宝搜索“陪诊”;据不完全统计^[5-6],淘宝、京东等电商平台提供陪诊服务的店铺超过 500 家,生意好的店铺月销量在 1000 单左右,团队与淘宝成都陪诊客户服务取得联系,了解到月销量基本都在 700+,但大部分都是跑腿、为老年人排队,但也有为老年人提供陪诊服务。跑腿、排队服务居多,服务类型相对单一,这反映出需要“陪诊”的人群广泛,不仅有老年人,还有儿童、孕妇、独居青年、外地患者等各类人群,其中又以年轻人为主,媒体调查达到 60% 以上。然而,网上各陪诊平台的安全性、可靠性仍有待考量。以手机 APP 为例,目

前市面上有优享陪诊等众多陪诊平台，但评分较低，下载量也较小，服务类型与淘宝陪诊服务一样单一，表明现在出现的陪诊服务还不能满足人们的需求^[7-8]。

此外，人力资源社会保障部于 2022 年 10 月 27 日向社会公布的新修订的《中华人民共和国职业分类词典（2022 年版）》中，“陪诊”这一职业尚未被收录。

从社会现实来看，社会发展的快节奏带来的是家庭陪伴的牺牲，是城市化、老龄化问题的加深带来的社会矛盾的加剧，市场的发展往往来自于人们的需求。老人独自一人在家无人陪伴，当疾病突然降临难以应对，而孩子正忙于工作，也是一个让人担心的事。家庭与工作是一个难以平衡的问题。数字化时代带来的信息化浪潮，进一步拉大了老年人与智能社会的“数字鸿沟”，很多老年人面对电脑、手机、自动化机器时不知所措。一个专业的医护人员应该具备一定的医学知识，同时具备一定的医疗资源，这样，当患者有就医咨询、陪诊服务的需求时，陪诊人员才能得到最优质的服务。城市青年大多独自在陌生的城市工作，没有做好面对疾病的准备，当医院“看病难”、工作压力叠加在一起时，往往会让他们和家属都精疲力竭。很多医院都设立了分诊柜台，并有志愿者指导患者更好地就医，但人力资源的匮乏和医院的繁忙，往往难以满足所有患者的需求，无法像一般的“专业顾问”那样，既满足一对一的负责，又符合基本的规范^[9]。

从就医陪诊需求来看，很多患者不仅需要解决就医问题，还有代际矛盾、陪伴的需求。医院柜台及志愿者只能在就诊过程中解答患者疑问，无法了解患者的具体情况和内心感受，但“专业顾问”最温馨、最独特的地方，是完全个性化的服务。从业者能够解决患者部分情感需求和缺口，也能够更好地针对不同客户群体提供针对性帮助。对于老年人来说，“专业临床医生”可能扮演家庭成员或孩子的角色；对于城市青年来说，“专业临床医生”可能成为陌生但亲密的朋友。这些都促使我们需要更深入地研究该行业的增长潜力和未来可能的方向。因此，本文运用 swot 来探索就医陪诊行业的增长潜力^[10]。

2. SWOT 分析

2.1 强度

2.1.1 市场潜力巨大

专业陪诊师的目标服务人群是老年人、孕妇、残疾人等特殊群体，专业陪诊师可以解决他们就医时遇到的医院科室分类复杂、就诊候诊时间长、检查项目繁琐、就诊无人陪同等就医难题。陪诊人员熟悉医院环境，了解就诊流程，不仅可以替代患者挂号、排队、拿药，还可以引导患者与医护人员沟通等，可以有效提高患者就诊效率。据官方数据显示，截至 2021 年底，中国 60 岁及以上老年人口达 2.55 亿，约占总人口的 18%，随着中国人口老龄化不断加深，老年人口仍呈增长趋势；据统计，2021 年中国有 8 亿人次到医院就诊，仅北京一地就有 800 多万外籍患者由此来看，专业陪诊师市场广阔。

2.1.2 社会关注度高

近年来，陪诊服务及陪诊逐渐走入大众视野，逐渐成为大众关注的热点。数据显示，近一年来，有 2.6 万人在淘宝上搜索“陪诊”。据不完全统计（利用 Python 爬虫网络检索），淘宝、京东等电商平台上提供诊服务的店铺超过 500 家，生意好的店铺月销量达上千单。陪诊行业较大的发展潜力让很多人嗅到了商机，更多的人加入陪诊服务行业，在一定程度上可以加速行业自身的完善，提供更高质量的服务对于拥有专业医学知识的陪诊师来说，更多的人“分享蛋糕”也会促使他们不断更新自身能力提升自身竞争力。

2.1.3 陪诊行业提供“温情服务”

陪诊行业刚出现时，很多人并不看好，认为陪诊的工作就是黄牛代挂号、代交费用，美团跑腿服务就能完成，但其实，对于需要帮助的人来说，专业陪诊是在用心帮助他们解决挂号难、看病难的问题，弥补家人不在身边陪伴而产生的孤独感。专业陪诊与黄牛、跑腿服务最大的区别，就在于这个职业本身的温度。除了陪同、配合患者完成就诊过程之外，患者最感动的应该是专业陪诊人员的陪伴所带来的发自内心的满足感。依托独特的特色提供“温情服务”，是陪诊行业得以发展的重要优势之一。

2.2 弱点

2.2.1 价格高，定价依据不明确

陪诊作为高端服务，陪诊价格的定价依据比较模糊，中国目前的陪诊市场上，每

单收费都是当时定价，根据城市的不同，每小时定价从 200 元到 500 元不等，而看病过程中从挂号到看诊、检查、取报告到交费都需要排队，整个过程基本上安排下来需要一天时间，价格远远超过了普通家庭的接受水平。

2.2.2 从业者准入门槛低，行业监管制度存在空白

作为近年来兴起的新兴服务行业，由于收入较高，大量非专业人员进入该行业，导致从业人员鱼龙混杂。没有专门的培训机构，陪诊、安抚、引导、帮忙挂号（抢专家号）、取号、取药、取检查报告、记录医嘱、接送等成为陪诊师的工作内容。这些工作并不高端，很多熟悉医院的非专业人员都会来充当角色，而作为陪诊师，不仅要熟悉医院门诊流程和各个科室位置分布，还要具备一定的医学专业知识、应急处理能力、责任心职业道德，在病人发生意外时能够做到及时有效的处理。

2.2.3 缺乏线下咨询服务

大部分陪诊师都是通过网络预约，宣传力度不够，平台运作也不够正规化、规范化，可能存在找不到的现象。而目前陪诊师服务的需求集中在老年人、孕产妇等弱势群体，以及异地就医等地域陌生的人群，他们可能无法快速找到专业的陪诊师。

2.2.4 受众范围较小

陪诊行业处于萌芽阶段，现在的陪诊师主要针对老人、孕妇、异地就医人员等群体，老人大部分不能接受陪诊师的高价格，孕妇侧则较为年轻且清楚本地就医、异地就医的流程。这些人群主要集中在少数一线医疗资源集中的城市，而如果条件允许，到外地诊所就诊的必要性程度不高，病人及家属肯定会选择本地就医。相对而言，陪诊师的受众范围较小。

2.2.5 工作内容缺乏详细标准

陪诊师的工作内容包括代预约、代排队、代拿结果、代了解吃药等相关事项，但由于陪诊师准入门槛较低，存在行业规范缺失、服务范围标准不一致等问题。

2.3 机遇

陪诊行业迎合了持续增长的市场需求，未来潜力巨大。除了在医院环境下陪诊患者，行业还可以增加一系列的贴心服务如诊前提醒、诊后护理、提醒服药等，还可以

增加一些持续的“诊后跟进”服务，如代办履行家属义务、代办医保和医保报销业务等，也是陪诊服务拓展的巨大空间。同时，陪诊服务还可以与更多的医养服务联动结合智能技术，继续成为受众覆盖面更广、业务范围更大、服务更科学有效的陪诊服务，从而实现更深层次的社会价值。

2.4 威胁

2.2.1 定价过高，无法真正的便民利民

随着国家老龄化程度的加深和医疗信息化进程的加快，越来越多的人需要新型的就医陪诊服务，陪诊的出现可以帮助有此类需求的人群获得更加全面、专业的陪诊服务。然而，陪诊服务价格昂贵，很多有此需求的人群无力承担，导致此项服务无法真正做到便民利民。

2.2.1 职业门槛低，欺骗患者、牟取暴利、增加风险

作为近年来新兴的行业，入行门槛较低，人们很难界定医生与“黄牛”或“医托”的区别，很多非专业人士想进入这个行业分一杯羹，为了获取利益不惜欺骗患者。作为医生，在患者出现突发状况时，需要冷静、专业地处理，目前陪诊医护人员的入行门槛较低，很多陪诊医护人员缺乏专业的医学知识，因此一旦发生意外，很难有效处理，从而加大风险。

2.2.3 工作内容模糊，易出现“拿钱不办事”的情况

陪诊师缺乏行业规范、行业监管，工作内容模糊，而且不按时收费，易出现“拿钱不办事”的情况，甚至还因此拖延时间，欺骗患者。

该行业总体 SWOT 分析如表 1 所示。

发展优势	发展劣势
1、市场潜力巨大 2、社会关注度高 3、陪诊行业提供“温情服务”	1、价格高，定价依据不明确 2、行业人员准入门槛低，行业监管体系存在空白 3、缺乏线下咨询场所 4、受众范围小 5、工作内容无详细标准

1、关怀服务 2、“诊后跟进服务” 3、与医养结合 4、集成智能技术	1、定价过高，无法实现真正的便民利民 2、行业门槛低，存在欺骗患者、谋取利益、增大风险的威胁 3、工作内容模糊，容易出现“拿钱不办事”的情况
发展机遇	发展威胁

3. 结论

就医陪诊行业作为新兴服务业备受关注，该行业满足了老年人、孕妇、独居等群体的医疗需求，填补了他们医疗方面的空白。然而，这一新兴行业也伴随着一系列的潜在问题。价格定位不明确，服务价格相对较高，与部分家庭经济状况不匹配，限制了该服务的普及从业人员素质参差不齐，缺乏专业医疗知识和应急处理技能，影响服务质量和行业发展。此外，服务标准的缺失，可能导致服务质量参差不齐，影响行业口碑和公信力。目前陪诊服务的安全性和可靠性也成为消费者关注的焦点，增加了行业面临的挑战，但总体而言，就医陪诊行业的前景是广阔的。专业陪诊服务对象为老年人、孕妇等群体，受到社会广泛关注。专业陪诊为顾客提供温馨的陪诊服务，填补了家庭陪伴的空白。虽然行业面临价格不合理、服务质量参差不齐、安全性等问题，但有望通过关爱服务、集成发展智能技术、提供“诊后跟进”服务、与医养结合等开拓更广阔的市场空间。行业仍面临价格高、准入门槛低、服务内容模糊等挑战，需要行业各方共同努力解决。

参考文献

- [1] Xia Ziyi. Why is the "accompanying doctor" trial cold in Zhaoqing?[N]. Xijiang Daily,2023-10-27(006).
- [2] Liu Jingjing. Elderly service industry is flooded with young people[N]. China Social News, 2023-10-20(001).
- [3] Luo Keyan. Accompanying medical practitioners: the "business of accompanying" behind the new profession[J]. China Quality Miles,2023(10):48-49.
- [4] Yu Na. The "official" accompanying clinic came[N]. Shandong Business News,2023-10-14(010).
- [5] Zhu Yanxia. Insurance companies layout accompanying medical service[N]. China Bank Insurance News, 2023-09-18(003).
- [6] Hu Ning. Municipal Hospital of Traditional Chinese Medicine to explore the "help the elderly" public welfare accompanying clinic[N]. Wenzhou Daily,2023-08-11(005).
- [7] Journal Editorial Board. Accompanying clinic fire, can make patients sick [J]. Renren Health, 2023(22):10-13.
- [8] Deng Yong,Liu Kaiying. Research on the incentive and constraint mechanism of professional accompanying doctor to alleviate the problem of medical difficulties in public hospitals[J]. China Hospital,2023,27(07):36-40.
- [9] Lulu Liang. Research on the design of geriatric medical accompaniment service platform[D]. Shandong Academy of Arts and Crafts,2023.
- [10] Fu Maiyu. Research on mobile medical users' willingness to use apps for elderly accompanying service based on TAM model--Taking Cloud Accompanying App as an Example[J]. Science and Technology Communication,2023,15(05):120-122.