

老龄化社会和医院智能设备的增加催生陪诊行业

陪诊师 患者就医路上搭把手 脆弱时能有个人倾诉

□本报记者 万佳

天还没亮,大多数陪诊师已经在医院或者在赶往医院的路上。5时出门,22时到家,这一天哈尔滨“90后”陪诊师杨浩接了4个代问诊、3个跑腿服务,前后跑了3家医院,陪诊日收入1086元。

虽然收入颇丰,但背后的辛苦非常人能忍。“陪诊师每天的足迹过万步很正常,忙的时候一天只吃一顿饭也是常事,尤其冬天,晚上到家时,人都快冻透了。”在抖音等自媒体平台上,杨浩用网名发布了上百条陪诊短视频作品,受到了很多人的关注。

陪诊行业应运而生 从业者中宝妈居多

“如果你问我这个行业有啥特点,第一就是从业人员中宝妈特别多。”杨浩说,宝妈群体大约能占陪诊师的一半左右。年龄从三十岁到五十岁,都是孩子上学之后还想融入社会,又不愿意上朝九晚五的班,而这个工作正好满足了要求。

陪诊师王书鑫则把陪诊当作一个小型创业项目来干。34岁的王书鑫之前在一家建筑设计公司工作,两年前接触到陪诊行业,如今和朋友合伙成立了陪诊公司,团队里有20多人。王书鑫说,“中国正步入老龄化社会,许多上了年纪的人不会应用互联网医疗平台,比如手机网上挂号、取片等服务。一些中老年人子女亲属不在身边,有些人丧偶或独居。此外,我接触的许多陪诊客户的子女是独生子女,自己的小家需要照顾,两边四位老人根本照顾不过来。”

实际上,越来越多的人也意识到了陪诊服务的高效。“一些人第一次到哈尔滨异地求医,人生地不熟,就算本地人经常跑医院的,也会被各种流程、检查搞晕。”王书鑫说。

“我们和黄牛、医托本质的区别是我们不用公共资源来谋取私利,赚的每一分钱都是正当、合法的。”杨浩说。



代客户详细询问用药。

陪诊师的一天 “医食住行”全程陪

1月5日,哈医大二院。1月6日,上午哈医大肿瘤医院、省中医医院;下午哈医大六院。一个月22个工作日,王书鑫几乎每天都穿梭在哈尔滨各大医院。最近,他一天能接待10多个就诊者。

“许多人听说过陪护,对陪诊服务知之甚少。”王书鑫说,陪护是在医院里照顾病人生活起居;陪诊则是帮助就诊患者规划整个就医流程,包括为客户提供专家出诊预约、就诊、办理住院、取片、代问诊等服务,按照患者需求提高就诊效率,有效减少患者的求诊时间,当然这些节省的时间都是走正常程序,不存在加塞、找认识人等情况。一句话就是用最短的时间找到最对的人。

记者多方了解到,目前哈尔滨陪诊服务一天收费298元,半天198元,代问诊188元,代取报告、开药、出院结算、送取病理是98元。

王书鑫说:“大部分患者半天时间就能完事。只要能半天解决的活儿,我绝对不会拖到一天。有时候实在是半天完不了的,我也会告诉他们下午还有什么流程要走,告诉明白了再走。如果检查比较复杂,大约一天时间可以入院,如果客户自己办理的话,可能需要2-3天。所谓合理规划问诊流程,就是合理分配问诊时间。比如来医院之前,我会告诉客户提前做好哪些准备,遇到特别火的专家,我会建议患者提前半个月甚至更长时间在网上挂好号,等快到日子了再过来。”

实际上,陪诊师不仅要在医院就医陪伴,甚至包括住宿、就餐等全程陪伴。

早上5点多,王书鑫从火车站接到从双城来主城区看病的一对老夫妻。王书鑫说,他们的女儿在外地工作,不能陪着来检查,千叮咛万嘱咐,告知老人的病情,甚至包括脾气、性格、饮食习惯等。希望中午能陪老人找个饭店吃饭,晚上给老人找个方便的酒店入住。“点菜的时候,我会特别注意老人的饮食习惯。比如,如果是患糖尿病的老人,就尽量避免点甜的菜品。”王书鑫说,“帮他们预订的酒店一般都在医院附近,价位选择一二百元之间的经济型酒店。”

见证病人最脆弱一面 借个肩膀来依靠

更多时候,陪诊师不仅是客户求医路上的助手,更是精神方面的排解对象。“当一名陪诊师,更多的需要共情,用心服务,把他们当成自己的亲人。”杨浩说,需要陪诊师更多的人文关怀,这不是冷冰冰的陪同,客户更需要心理的慰藉。

“前几天我陪诊一个26岁的女孩,是个舞蹈老师,患有甲状腺疾病,必须全部切除,而且以后不能剧烈运动,甚至有可能离开自己热爱的舞台。听到这个消息,女孩哭成了泪人。”杨浩说。

还有一位来自大庆的40多岁大哥,患有糖尿病引起的肾病综合征,他的病比较严重,身体素质比之前下滑很多,最明显的感觉就是眼睛越来越看不清了。他的老母亲也一直在医院住院,他跟我说,“老弟,我太难了,我自己身体不好,还得照顾老母亲。如果我住院,那老母亲就没人管了。”

一对从牡丹江来的父女俩,父亲确诊是肺癌,女儿不停地哭着问我,“哥,我接下来的路该咋走啊,我好害怕失去我爸啊。”



半夜还在与客户沟通。



陪诊师帮助客户取报告。

社区家庭陪诊需求大 冰城已有20多家陪诊公司

哈尔滨陪诊师兴起于两三年前,最开始都是单个干,经过几年的发展,已经有20多家专业陪诊公司和400多名从业者。

杨浩所在的陪诊公司成立不到半年,全职陪诊师有20多人,这个规模在哈尔滨来说算是规模比较大的。杨浩说:“公司有订单后,会指派给最合适的陪诊师。陪诊费用上交公司,陪诊师有底薪、有保险。一般来说,全职陪诊师一个月陪诊服务在20单左右,月工资算下来可以达到7000元左右。”

在哈尔滨的一家陪诊公司,所有人上岗之前都要经过岗前培训,内容包括就诊流程、诊前、诊中、诊后需要注意的事项。“在就诊前,我们一般会请患者填写一下就诊登记表,上面留下患者的简单情况及联系方案,并在公司存留。”杨浩说,同时还要与患者签署一个协议,将双方责任义务规定情况。

诊后,陪诊师会把医生的治疗方案拍照留存,甚至逐字逐句念给患者听。“有时候我们会和医生一句一句核实,然后整理出来存在手机备忘录中。”杨浩说,“同时,还要给陪诊客户详细讲解具体要求。比如患有脑梗的客户,服用的药品不同时期服用剂量是不一样的。对于岁数大的老人,我们一般会写一份纸质的医嘱给他们,同时存在手机中。老人常忘记东西放哪,经常遇到过老年患者打来电话说,小伙子,我的医嘱找不到了。这时候,我会从留存的档案中找到他们的,然后给他们发过去。”

随着社会专业化服务提高,养老院、社区、物业等社会第三方陪诊服务需求也越来越多。“陪诊公司跟物业、社区对接,组织一些老年群体的陪诊服务,比如,在群力星光耀社区,老人如果有就医需求,他们会打电话或者在小程序上下单,由社区指派上门,接老人到医院。这个项目属于养老这个大板块中的一块,仅一个大社区保守估计就会有五六千人次这样的需求。过去,我一个人一天最多可以接4单陪诊服务。成立公司后,陪诊师数量增多,可以承担更大体量的陪诊服务。”杨浩说。

后记

记者了解到,目前对于陪诊师,国家尚未有明确的界定,既没有资格认定,也没有行业规范,因此存在鱼龙混杂的现象。

“希望有关部门能重视我们这个行业,尽快出台一些规范,让陪诊师成为一个正式的职业,以后会有资格考试一类的正规认证。”王书鑫说,“许多人问我什么人能做陪诊师,除了熟悉医疗流程等硬件条件,我认为最重要的就是要有爱心。爱心、耐心和有效服务决定着患者是否下次还来找你。”

“之前有一位肇东的阿姨再次来复查的时候,特意从老家带来2斤小米送给我,她说‘小伙子,多亏你陪着我’。”杨浩说,“虽然我们之间就是萍水相逢,但是心里很温暖,觉得这是一个有温度的行业,我在做一件很有意义的事。”