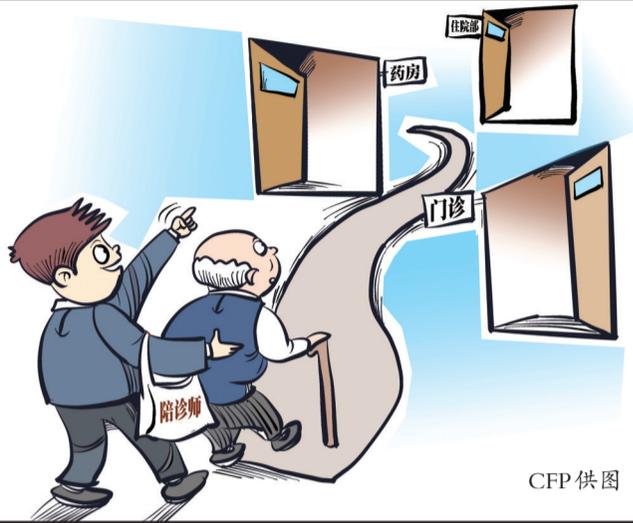


陪人看病、替人取药、帮人问诊,4小时收费198元—— 陪诊师职业在通城悄然兴起

网络上曾有一则“孤独分级”的热帖,其中“一个人看病”是网友们眼中的“终极孤独”。映照到现实,年轻人不便请假陪老人就诊;老年人不会用智能手机,到医院看病晕头转向;就医规划、产检陪护、精准找到对应专家都有门道……

近年来,一种新型自由职业——陪诊师,在各大城市应运而生。近日举办的“2023南通邻里生活节”上,南通江杉医疗及其推出的陪诊服务,备受居民欢迎,也引起了记者关注。

目前,南通陪诊师的就业情况如何,服务需求在哪里,行业如何规范发展?连日来,记者对此进行了采访。



CFP供图

短评

陪诊师能否走得更远?

新兴职业陪诊师在通城兴起,并不令人意外。

南通老龄化程度高,随着城市能级提高,人们对医疗服务有了更多的需求。由此,“陪诊”成为一份生活解决方案,应运而生。

不善使用智能手机的老年人、忙碌的上班族,此外还有孕妇、宝妈,都有陪诊的需求。小到取报告买药,大到陪同患者做手术、抚慰其情绪。陪诊师利用自己的专业服务,成为“临时家属”,为患者在医院就诊提供支撑。南通本土一家医疗服务企业,成立近三年,虽然受疫情影响,也已经有近50人的小规模陪诊师团队,服务人次也近3000人。陪诊行业的市场需求,可见一斑。

陪诊师,能否走得更远?

面对有市场需求的新生事物,我们不妨以发展的眼光来看待它,让新职业在良性竞争中蜕变,不断拔节成长,同时也期待相关部门能适时出台管理举措,让陪诊行业早日规范发展,从长远看,惟其如此,才能真正让陪诊行业行稳致远。 司占伟

释疑

和“黄牛”有啥不同

就诊服务一般面向老人、异地就业的独居青年以及因进行特殊检查而无法自由行动的病人,但一般不接收急性或恶性疾病病人的单子。陪诊师主要提供挂号、取药等服务,不会提供具体挂号科室的资源,不干涉客户个人选择。“黄牛”提供资源,陪诊师则提供服务。

和医院护工有啥不同

护工由医院培训,负责病人术后照料。而目前的陪诊服务需要和医院建立合作,通过统一和专业的培训,让陪诊师了解医院的就医流程、科室分类、就诊方向等,才能让陪诊服务更规范化。 江海

创业者: 陪诊行业是一片蓝海

“阿姨,我是你女儿的同学,接你去医院瞧病。”南通江杉医疗咨询服务公司总经理谈欢在布局“陪诊”新赛道之初,也是由陪诊师开始做起。

去年年初,家住崇川区光明东村的谭云老人(化名)脚趾受伤,腿部浮肿。家在如皋的女儿要照顾宝宝走不开,便在网上预约陪诊师陪母亲去通大附院就诊。

担心老人对这一服务心存芥蒂,客户和谈欢商量,可以“伪装”成她的同学开展陪诊。

从接送送到外科就诊,一直推着轮椅上上下下的谈欢后汗流浹背,老人的病情也比预想中的严重,医生叮嘱要去做CT,提示可能有肿瘤隐患。谈欢一边联系客户说明情况,一边安抚老人情绪。根据10余年的医疗从业经历,他锁定了院内该领域相熟医生的专家号。第二天,老人的女儿又下了一单,委托谈欢取报告、找专家解读等事宜。

“南通老龄化程度高,陪诊行业是一片蓝海。”谈欢表示,转行做陪诊服务,正是看到这一行业的潜在巨大需求。

谈欢在企业后台拉了一份“用户画像”——从2021年5月业务上线以来,服务人数将近3000人次,下单客户近7成为年轻人,其中又以县(市、区)为主。

4小时的陪诊服务收费198元,医院跑腿一次29元,这是江杉医疗开出的陪诊价目表。

“这个价位年轻人大多能接受,但老年人却不愿意买单,一是该职业社会知晓度不高,二是在老年人看来这属于‘非必要消费’,”谈欢曾做过市场调研,老年人的心理价位是一次陪诊收费50元之内,“跟家政保洁的费用相当。”

江杉医疗于2021年注册成立后,主要通过抖音、小红书等网络平台进行推广。虽然遭遇疫情影响,但公司仍然稳步

发展。目前,公司拥有近50名全职、兼职陪诊师,“已拿到天使投资”。

近期,江杉医疗小程序“就e无忧”升级上线,涵盖内容包括“医院跑腿”“内外宾陪诊”“产检陪护”等业务。谈欢期望把它打造成互联网医疗服务界的“美团”,邀请不同领域的服务商入驻,陪诊师通过平台就近就便接单,以此将业务拓展到长三角乃至全国。

陪诊师: 这是一份有温度的职业

张燕(化名)是一名80后兼职陪诊师,入驻“就e无忧”平台半年多来,服务过近百人,有空巢老人、孕妇、宝妈、独居青年等,基本覆盖了各个年龄层次。

“有一次,刷抖音时偶然刷到陪诊师这个职业,我很感兴趣,第一时间就打电话报名加入。”张燕在南通有一份相对轻松的工作,有不少空闲时间。如今,她忙多了。

根据就诊流程,张燕通常的服务内容主要有:诊前排队预约取号、陪客户进诊室协助诉说病情、排队缴费,然后陪客户协助检查等。根据诊断,无论是要开具药品,还是要办理入院手续,作为陪诊师,张燕都会一直陪同,协助完成。

陪诊服务,最基础的是用陪诊师的时间换病人的时间。

“有些检查需要预约到当天下午或第二天,像B超、CT、核磁共振这类的检查等待时间会更长。”张燕说,如果等待时间过长,她会把一些身体不适的客户送回家,自己在医院等号,到时间再把客户接到医院。

陪诊的门槛看似不高,但整体而言,有医学背景或是熟悉就医流程的人员占主体。同时,富有责任感、有爱心、有较强服务意识,也是一个陪诊师必须具备的素质。

2020年6月,人社部等部门联合发布了9个新职业信息,其中对“社群健康助理员”

的工作内容描述为:为社群成员提供健康探访、体检、就诊、转诊等代理或陪护服务;为患者提供预约挂号、缴费、取药、办理住院手续等协助服务,这与陪诊师服务十分契合。

“在医院呆呆站在原地的老人不在少数,有时客户挎着我的胳膊,我都感觉她的手在抖。”张燕介绍,需要陪诊的客户中,年轻群体讲究效率,需要陪诊师帮助他们优化就医流程,节省就医时间;老年群体则更注重陪诊服务中带来的踏实感,身边有人,他们能最大程度安心。

“目前,陪诊师潜在的需求很高。”张燕作为兼职陪诊师,一般每周能接到3~5单,收入在500元左右,订单类型随机。“很多客户都是子女买单,还提前嘱咐我不要透露价格。”在张燕接待的客户里,不少人提出“装作是朋友”的要求。

在张燕看来,陪诊师是一份有温度的事业。“顾客信任我们,把家人交给我们,那我们就是他的临时家人,把事办好、把人照顾好、把服务做好是我们的终极目标。”

去年年底,是张燕最忙碌的时候,日均跑腿20单到30单。“那时候主要是跑腿,因为很多人阳在家里,买药找药居多。我们也怕阳,但他们下单了就是有需要,这个时候没有不接单的道理。”

下单客户: 陪诊服务是“及时雨”

“孩子黄疸值比较高,得去医院检查。我还在坐月子,自己去医院取号排队,身体吃不消。”前段时间,面对孩子的突发状况,独自在家的年轻宝妈陈珊珊一时难以应付。

自己身体不便、老公在外地工作、家中人手不够,正着急时,陈珊珊想起此前偶然看到的陪诊服务。打开小程序,线上下单,客服对接,确定时间、医院、科室……操作两三分钟,付款89元,陈珊珊就顺利预约到了陪诊人员。

由陪诊人员代为挂号排队,等排号将近时,自己再从家中前往。“少等一会儿、少吹点风,对我们刚生产的产妇来说,友好了许多。”陈珊珊已经预约过两次陪诊服务。

各大医院科室多,楼里楼外、楼上楼下来回跑,对病人来说多多少少都有负担。陈珊珊坦言,不管是孩子不舒服,还是独居的老人,陪诊服务都是“及时雨”。

在老龄化进程明显加快的社会背景下,陪诊服务具有一定的发展前景。但作为一项新兴职业,陪诊师的行业规范也亟待完善。

“第一次预约的陪诊师业务不熟悉,一时找不到缴费的地方,来来回回跑了好几趟。”陈珊珊介绍,自己需要前往的儿科和儿童保健科也位于不同楼幢,如果事先不了解,很容易被引导错。

为此,陈珊珊建议,要提高陪诊师的人行门槛,加大筛选力度,开展入岗前的培训,确保陪诊师对各大医院、科室、流程了然于心,提高服务效率和质量。

除此之外,面对陪诊师越过平台,企图私下接单的可能行为,也需进一步规范行业标准。“没有了平台约束,过程中一旦出现问题,我们客户的权益可能无法得到保障。”陈珊珊说。

对此,谈欢也十分认同。“我们现在是‘求监管’,市场混乱不利于平台发展。”谈欢介绍,作为新兴职业,各项制度监管尚不健全。

江杉医疗目前是“南通市家庭服务业协会”和“南通市健康产业协会”的会员单位。目前,公司联合南通一家有“社群健康助理员”培训资格的教育机构,准备开展陪诊师业务培训考级,首先让员工都“持证上岗”,再进一步用新的需求“孕育”新的市场,规范行业边界,打造更有“素质”的陪诊师行业队伍。

本报记者苗蓓 江姝颖
本报见习记者司占伟 卢毓卉