

职业陪诊是昙花一现还是未来风口



为患者排队挂号、帮忙拿药取报告、陪伴看病……近年来,陪诊服务逐渐走进公众视野。数据显示,过去一年有2.6万人在淘宝搜索“陪诊”。据不完全统计,淘宝、京东等电商平台上提供陪诊服务的店铺超过500家,生意好的店铺月销达上千单。

提供陪诊服务的人员被称为陪诊员或陪诊师,服务对象多为老人、孕妇、残障人士等特殊人群。目前,陪诊员遍布北京、上海、广州、杭州等多个城市,既有自由职业者,也有看护机构的员工。

一年前,“90后”何依妍还是陕西省西安市某三甲医院的一名护士,因看好陪诊员这一新兴职业的发展前景,便辞职做了全职陪诊员,“公司在全国有近1000名兼职陪诊员,以拥有医院工作经验或医学背景的‘90后’居多。”

作为新兴职业的一种,职业陪诊员为何受到年轻人的青睐?行业服务规范如何?是否人人都可胜任?近日,记者针对这些问题采访了杭州、西安、济南、海口等地的青年职业陪诊员。

一家保险公司的理赔专员,常年与医院打交道的她也发现了老年人看病难、无人陪伴就医的现实需求。

“我觉得自己到了创业的年纪了。”2021年3月,李彩万正式成为一名灵活就业者,从最开始线下发传单到转战短视频推广,从接单陪诊到线上陪诊培训,从只接海口市订单到与其他省市的职业陪诊员“抱团取暖”,李彩万的创业路越拓越宽,招收学员近100人。“我目前的团队中有待业的宝妈、大学生、外卖跑腿员,大多是兼职,陪诊半天与全天的收费分别是150元、250元。”

和李彩万一样,郑刚每天的生活除了陪诊外,就是拍摄短视频或直播介绍陪诊员职业。在将职业陪诊员作为创业方向前,郑刚在山东省齐鲁医院旁经营一家日用品商店。

“看到太多异地就诊的病患看病成本太大,路费、住宿费、餐费都是不小的开支,一人生病全家请假陪诊的也有。年轻人找我们陪诊多半是一个人在外工作,不愿让亲人担心,也不愿麻烦朋友同事。”2019年,郑刚因脑部肿瘤住院40多天,也正是这次生病让他发现,就医流程的繁杂及独自就诊的压力,于是他开始研究短视频,推广接单,还研发了微信小程序,上线排队挂号、代取结果、代办跑腿、病案到家、代问诊等服务。

“职业陪诊员只是不断涌现的众多新职业之一,针对人们看病求医的痛点,利用自身的专业技术、体力和时间,在提供服务满足社会需求的同时,增加了收入。”中国劳动和社会保障科学研究院就业创业研究室主任张丽宾表示,越

来越多的年轻人选择新兴职业,一定程度上反映了年轻人在求职就业方面敏锐的市场洞察力、大胆的创新创业精神及积极服务社会就业创业的意识,“这与传统的职业观是不同的”。

陪诊员不只是“跑腿”

“我曾陪一位腹部疼痛的年轻人去医院就诊,从诊前注意事项提示、准备防疫包、小板凳、毛毯,到门诊取号、就诊、预约检查、取检查结果,客户不需要跑一步,我们全程负责。”在李彩万看来,职业陪诊员属于生活服务类陪诊,相当于医院门诊的“跑腿”,“要提前摸清医院各个科室在几楼、卫生间在哪、检查在哪做,让客户在最短时间内提升就诊效率。”

对此,优享陪诊APP创始人卢定认为,职业陪诊员不仅仅只是“跑腿”,代替家属陪诊,“更需要给客户一定的医疗专业服务。”

卢定原本是一家企业的软件开发师。2020年初,因看到职业陪诊巨大的市场需求,便和朋友创业,在不断的市场调研和实际陪诊服务中,将诊前取号、代办问诊、送取结果、代办买药、全程陪诊等病患就诊需求研发成APP、小程序、派单系统等整套互联网产品。

卢定表示,在陪诊过程中,他发现患者及其家属对陪诊员的专业性要求很高,“想从我们这得到相对专业的医疗服务,如基本了解各个医院、医生的专长,各种病情的治疗注意事项,陪诊时将病情快速准确地向医生描述清楚,再将医嘱和治疗方案反馈给家属。”

蒋丹及其团队成员有着相应的医院工作经验,她也认为职业陪诊员的门槛并不低。在她看来,病患及其家属除了想知道医院附近哪个酒店性价比比高,哪里吃饭、停车方便外,也更想了解就诊前后的注意事项。

“看着简单,几小时就能挣个几百元,好像人人都能陪诊,但我手把手教了半年才真正带出一个能直接上手的徒弟。职业陪诊员是服务行业中的一种,没有一套专业化的服务流程是不长久的。”郑刚坦言做陪诊员以来,他和团队成员还是入不敷出,“有些陪诊员为了流量,制作几个短视频,做一阵子陪诊就开始带货了,这对消费者是不负责任的,也不利于行业发展。”

对此,BOSS直聘资深职位分析师单恭认为,陪诊员是一项专业性很高的工作,需要掌握一定医学急救、心理学知识。

职业准入门槛尚不明确

“陪诊需求就像打车需求

一样,是长期存在的,我们团队要打造一款像‘头部’打车软件一样的互联网产品。”经过两年多的探索,卢定发现陪诊行业存在诸多不规范现象,“全国各地陪诊员逐渐多了起来,单我们一家在全国已有近1000名兼职陪诊员。但还没有出现一个行业标杆,对陪诊员岗前培训、执业管理也没有统一标准。”

“我们咨询了相关律师后,制定了风险告知书,在用户下单时供其查阅。为了规避风险,我们不提供接送患者服务,要求家属提供两位紧急联系人电话和身份信息,重症及70岁以上老人要求必须家属陪同。”蒋丹认为,陪诊若发展为一个行业,必须建立一套专业化、规范化的服务流程,可以参考护工执业的发展模式,最终与医院形成共建。

除陪诊员管理规范缺失之外,在陪诊过程中若患者发生意外,风险责任划分也不明确。一些陪诊员在提供代问诊服务时,患者需将身份证等资料邮寄给陪诊员,患者病情信息保密、身份证资料不作他用等,这些基本靠陪诊员的个人道德约束。此外,一些年轻人盲目加入陪诊行业也易滋生恶性竞争,甚至过去的号贩子、医托等,也可能换上陪诊员的马甲,利用自身优势获取不当利益。

“陪诊服务收费是依据各地收入水平而定的,一些陪诊员故意打价格战,扰乱正常的行情。还有一些陪诊员承诺可帮患者挂专家号,或‘走后门’提前预约手术等。”李彩万表示,希望未来能有一个专门的接单、派单陪诊平台,“陪诊员无须自己做推广,这样可以有更多时间专注于如何提升服务力。”

事实上,陪诊服务十几年前就已出现,但还没有形成规模。陪诊员也没有进入职业目录,尚无行业制度规范、准入标准。在这种情况下,为避免纠纷,不少陪诊员会自觉规避风险。一些陪诊店主、陪诊公司明确表示,高龄、高危疾病、没有自理能力等的患者超出了他们的能力范围,对于这样的服务对象,尽量不接单。

专家建议,相关部门应严格审查陪诊从业者的资质,明确、细化该职业目录和分类,完善行业规范与办法,多措并举、加强引导,推动陪诊师规范化发展,更好发挥其社会价值。

(据人民网、《中国青年报》)

从兼职陪诊到创业

“一周平均有2到3单,陪诊半天收费200元到300元,全天400元到500元。”“90后”蒋丹兼职做职业陪诊员已近半年。大学毕业后,她就在浙江省杭州市一家医药公司做医药销售,经常出入市内各大医院。

“常常看到独自就诊的老年人操作不好医院智能化设备,最简单的挂号、取号都弄不明白,当时想着有专人来帮助他们就太好了。”蒋丹介绍,真正决定做职业陪诊员是因为父亲生病,而在哺乳期的她无法时刻陪伴就医。“当时就在网上搜了一下,发现真的有陪诊员这个职业,就和几个朋友商量着一起去做这个事。”

在正式做职业陪诊员前,蒋丹还咨询了一些三甲医院

的医生。她说:“许多医生很希望有这样一个群体处于医院与家属、医生与患者之间,调和、解决双方需求。”

蒋丹解释道,由于病人量大,医生接待每一个病人的门诊时间有限,一些病患可能误解医生态度不好、短时间内病患描述病情不到位或者没完全理解医嘱,从而导致医患矛盾产生,“我们不仅可以帮助患者在短时间内问清病情和治疗方案,也可以帮助医患促进相互理解”。

今年2月底,蒋丹还拿到了个体工商户的营业执照,经营范围包括“病人陪护服务”,下步她将招聘IT专业大学生加入,开发线上下单的微信小程序。

同为“90后”的李彩万将职业陪诊员作为创业新选择。原先,李彩万是海南省海口市

