

老龄化社会和医院智能设备的增加催生了陪诊行业,也成为创业新赛道——

陪诊师:孤独就诊者可依赖的“家人”

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。最近,哈尔滨“90后”陪诊师杨浩5时出门,22时到家,这一天他接了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。“我们每个陪诊师每天的步数过万很正常,忙的时候一天只吃一顿饭也是家常便饭,尤其冬天,晚上到家时人基本都冻透了。”杨浩说,我觉得陪诊是一个很有意义的工作,希望大家通过我认识并了解这个行业,但是希望永远用不到我,因为一旦找我,就说明您自己或亲友有就医需求。

在陪诊师的手机里,保存着几百份曾经陪诊过的客户信息。“张叔叔/李阿姨,最近身体怎么样啊,按时吃药了吗?有什么问题吗?复查的日子快到了,您看您什么时候方便过来啊?”杨浩说,每天打开手机第一件事,就是查看一下之前的陪诊客户是不是该复查了。许多老人接到电话说,你记得真清楚,比我自己儿女记得清。

“两年我刚干陪诊师的时候,有人问我说会有人找你做陪诊吗,会有那么多需求吗?”陪诊师王书鑫说,两年过去了,我和我的同事每天忙得脚打后脑勺。虽然许多人甚至包括我的亲人都理解我为什么放弃固定工作干这行,但我用我的实际行动告诉人们,任何行业只要抓紧新赛道的风口,一样精彩。



陪诊师陪同客户取报告。



陪诊师帮客户代问诊。



陪诊师帮客户办理入院出院手续。



陪诊师代客户详细询问用药。

本版照片由受访者提供

陪诊新赛道

自由职业者的小型创业“试验田”

“如果你问我这个行业有啥特点,第一就是从从业人员中宝妈特别多。”杨浩说,宝妈群体大约能占陪诊师总体的一半左右。这些人年龄段从三十岁到五十岁,都是孩子上学之后还想融入社会,但自由散漫惯了,不愿意上朝九晚五的工作,而这个工作正好满足了要求。此外,作为家里的“半边天”,她们经常带老人出入医院,因此对哈市各大医疗资源十分熟悉,工作更容易上手。

陪诊师王书鑫把陪诊当作一个小型创业项目来干。34岁的王书鑫2009年毕业于哈工大建筑装饰工程专业,之前在一家建筑设计公司工作,两年前接触到陪诊行业,如今已经和朋友合伙成立陪诊公司,团队有20多人。“我上学的时候就学医,但是很遗憾没学上,而我对医疗一直很感兴趣,身边有朋友是医疗行业内的,听他们说陪诊这个新兴行业,觉得挺新奇,就有意识地了解了。”王书鑫说,也正是在那时候,建筑装饰行业效益下滑,好多做完的工程迟迟不能结款。而陪诊师一天一结算,又是富有潜力的新兴行业,于是王书鑫果断转行。中国现在老龄化社会加重,许多上了年纪的人不会应用现代化医疗技术,比如手机网上挂号、取片等服务;许多中老年人子女不在身边,丧偶或独居,我接触的许多陪诊客户他们的子女多是独生子女,自己的小家需要照顾,两边四个老人根本照顾不过来。

陪诊师杨浩发现这个行业的潜力源于父母亲友常年不断的问诊需求。26岁的杨浩之前在汽车4S店做售后服务接待。在工作期间,外地的父母亲总让他帮忙联系来看病,而那时候杨浩工作又很忙走不开,只能求助朋友帮忙。“因为我家是农村的,老家村里剩的基本都是上岁数的老人,儿女一般都在城市里打工,不可能轻易请假陪老人看病。我特别理解那些老人一旦有病,到大城市求医的那份忐忑的心情。”杨浩说,而且,即便是城市里的老人,许多子女也不在身边,好多都在大城市或者国

外生活。医院智能化设备越来越多,网上挂号、查看结果都需要运用手机,而他们往往不会操作。许多老人刚一进医院就被这些机器打败了。经过两年的实践,杨浩也迅速成长为陪诊公司的运营经理。

实际上,越来越多的人意识到陪诊服务的高效。“许多人第一次到哈尔滨异地求医,人生地不熟,就算本地人不经跑医院的,也会被各种流程、检查搞晕。”王书鑫说,一般来说,普通人一天走完的流程,经过我们合理规划半天左右就能完成。

现在特殊时期,不用本人来的代问诊服务直线上升。“许多小病其实并不用本人来哈市折腾。”杨浩说,最近他代问诊的一个患者眼睛上长了一个肿物,委托我向医生询问。我给医生看了照片和视频后,医生说要先消炎一周,再来做手术。如果她直接跑来,还得折腾回去等一周后再来。此外,像给患者代开药、打印、邮寄病历等跑腿服务都特别多。陪诊行业几乎没有门槛,只要想干,新手一个月也能有三四千元收入,平均来说,陪诊师月收入在七八千元。

“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。



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,上午肿瘤医院,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市各大医院里。最近,他一天就吃一顿饭,一天接待10多个客户。

“许多人听说过陪护,但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,陪诊则是帮助就诊者规划整个医疗流程,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,有效减少患者的就诊时间,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合适的人。

记者从多方了解到,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、出院结算等是98元。“大部分患者半天时间就能

完事。”王书鑫说,只要能半天解决的话,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,告诉明白了再走流程。如果检查比较复杂的患者,大约一天时间可以入院,而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把号在网上挂好,等到日子了再过来。

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时多,王书鑫从火车站接到从双城来哈看病的一对老夫妻。“是他们的女儿找的我。”王书鑫说,老人女儿在外地工作,不能陪着来检查,千叮万嘱咐,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。于是那一天,王书鑫除了在医院陪老人看病,还带老人吃饭,直到晚上在酒店安顿下来。“点菜的时候,我会特别注意老人的饮食习惯。比如,糖尿病的老人,我们就尽量避免甜的食品。”王书鑫说,我帮他们预订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,也有一部分要求住最便宜的酒店。

“如果遇到行动不便的客户,我们一般会配两名陪诊师进行双人陪诊。”杨浩说,我们这个行业属于服务行业,你服务的时候是否拿出真心去做,人家一眼就能看出来。细致的服务既包括经济合理的就医流程,同时也包括耐心的解释说明。我们这行主要就是靠口碑,如果你没服务好患者,下次人家肯定不会再推荐给别的患者。随着陪诊越来越多,每个陪诊师都摸索出自己的一套陪诊经验。

在病人最脆弱时

借个肩膀给他们依靠

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,它不是冷冰冰的陪同,他们更需要心理的慰藉。

前来就诊的客户大多数都是在小地方无法治疗或者无法确诊的病,许多都是恶性疾病。“我接待过一个阿姨是胰腺癌晚期,这属于癌中之王,治愈希望很渺茫。”杨浩说,阿姨和老伴过来的,两位老人都60多岁了,医生只把结果告诉了老伴,并没有告诉阿姨本人。从医院出来之后叔叔眼神直勾勾的,神情恍惚,感觉天都要塌了。这几年陪诊过程中接触到的很多都是这样的重症,虽然跟患者非亲非故,但每次看到他们的状态,自己都有点受不了。前几天我

在哈医大一院陪诊的一位大娘来之前把自己的寿衣和孝布都准备好了,老人说我把这些东西都准备好,我姑娘不懂这些,万一哪天我不行了,就她自己,我怕她到时候不知道该怎么办。

两年来,王书鑫陪诊的患者超过1000人,办理结算、代取报告等服务的则超过3000人次。所有的陪诊患者,外地患者大约占一半左右,最远的患者有黑河、内蒙古来的。王书鑫接待的客户中有一对年轻夫妻带着母亲来哈求医。女孩的母亲没有确切疾病,就是感觉浑身不舒服,于是女儿女婿领她到哈尔滨来看病。经过彻底检查,最后查出是脑垂体瘤。当时得知结果的时候,老人情绪一下就崩了,三个人拿着诊断结果抱头痛哭。“我看着也受不了,眼泪止不住掉下来。”王书鑫说,好在发现得早,老人顺利做了切除手术。在

手术之前,王书鑫一直跟在小夫妻身边,陪同他们如何转诊,如何挂号,还告知有哪些流程。

在陪诊的客户中,不乏年轻人。当他们不幸罹患重病,对他们来说,打击更大。

“前几天我陪诊一个26岁的女孩,是舞蹈老师,却患有甲状腺疾病,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的舞蹈事业。听到这个消息,女孩哭成了泪人。”杨浩说,还有一个来自大庆的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。“陪诊师说到底,其实就是心灵的陪伴,通过陪诊师的陪伴,给患者安全感和依靠,让他们在最需要帮助的时候能有人帮一把。”

专业陪诊潜力大

目前国内无资格界定

上个月,杨浩所在的陪诊公司和省残联联合搞了一个助残公益活动,免费给20名残疾人提供医疗检查,同时有专业陪诊师陪同。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。“之前我们团队管理比较松散,都是自己接活。”杨浩说,有了公司之后,我们做得就更专业了。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6500元-7000元左右。

哈尔滨陪诊业兴起于两三年前,最开始都是单干,经过几年的发展,逐渐已经有20多家专业陪诊公司和大约400多名从业者。“尤其去年底开始,从事这个行业的人和公司突然多了起来。”王书鑫说。

在杨浩所在的陪诊公司,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,我们一般会先让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式,并在公司存留。”杨浩说,同时还要与患者签订一个协议,将双方责任义务规定清楚。这不仅是对陪诊师的保护,也是对患者权益的维护。

在就诊当天,陪诊公司会给患者购买一份当天的意外险,以防他们在求诊过程中出现突发状况。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。

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大。我们还跟物业、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,我们由社区指派上门,接老人到医院。

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,因此也存在鱼龙混杂的现象。“行业几乎没门槛。我们这个行业属于医疗周边,我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,我认为最重要的就是要有爱心。你的一言一行,一个眼神和一个动作患者都看在眼里,爱心、耐心和有效服务决定着患者是否下次还找你。

“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的关系,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。