

# 陪诊师职业新空间还需迈越几道槛

《经济参考报》龚雯 王小淳

排队、挂号、缴费、取报告……有这样一群人,虽不是患者却十分熟悉就医流程,穿梭在各大医院、奔波于科室之间,他们就是近年来兴起的陪诊师。但记者了解到,目前陪诊师尚未被列入国家职业分类大典,没有属于自己的“职业身份证”,服务水平参差不齐……这一新兴职业打新发展新空间,仍需迈越多道门槛。



新华社 陶亮 摄(图文无关)

## 有的陪诊师月入过万

陪诊师常常扮演病人的“临时家属”。家住上海、工作在广东的金先生称,陪诊师曾解过他的燃眉之急。据悉,金先生60多岁的父亲需要做白内障手术,令他犯愁的是,术后要多次复查、换药,他没法次次请假从广东赶到上海陪父亲,这才试着在网上购买了陪诊服务。

“没想到遇上一位十分靠谱且有爱心的陪诊师,她除了带老人去医院就诊,还因老人腿脚不灵活、不方便滴眼药水而上门照顾过两次。为了让家属放心,她上门服务时都开着视频通话,且这部分没有额外收费。”金先生说,5次陪诊一共花费1500元,在家属可承受范围之内。

据医护之家联合创始人刘珺介绍,目前市场上陪诊需求主要来自三类人群:首先是老年人,他们因为子女不在身边或是看不清听不懂等;其次是一些异地居民找大医院、大专家时,不熟悉总院、分院或者担心挂错科室、多排队等;再者就是一些初次查出重病的患者和家属,希望找一个有医护背景的人陪在旁边记录和解读医生的一些专业术语。

30多岁的张女士说,她曾在网上约过一名陪诊师陪她做无痛胃肠镜,不仅检查前跟她关照了注意事项,而且检查后给她提供了安慰鼓励,让她很是舒心。张女士

很看好陪诊服务领域前景:“我曾经去过一家医院,从做检查的地方到取报告的一楼大厅需要转两部电梯,一路下来人很疲惫,如果有一个陪诊师引导路线,可以事半功倍。”

陪诊师廖彦琴原本是一名保险代理人,2019年她从一款意外险产品中了解到陪诊服务,后来发现社会对陪诊服务的需求量很大,就从保险公司辞职当起了全职陪诊师。如今,廖彦琴不仅自己服务过超千名客户,还带领一支16人的团队注册了公司,服务内容包括“安排取号、陪伴面诊、陪伴检查、代缴费、代取报告、代取药”等,每半天(4小时)300元,团队中活跃的陪诊师每人平均每天能接1至2单,有的月收入可达万元。

## “标准缺失” 导致服务水平参差不齐

据观察,目前经营陪诊服务的经营主体大致分为两类,一是承接B端业务,即陪诊服务来自保险公司的套餐业务,一些保险客户在“不用白不用、试试看”的心态下发起需求订单,由保险公司合作的陪诊公司提供服务;二是承接C端业务,即像廖彦琴一样借助网购平台、社交平台等“入局”陪诊行业、宣发业务,或是注册公司、开发上线自己的微信小程序。

“由于一些初创公司为了吸引客户,难

免会用低价销售的策略,于是一些客户就会抱怨明明第一次陪诊服务才99元,怎么后续复购就变成299元、499元、699元等。”一位陪诊服务公司负责人说,当高价格没能匹配高服务时,就容易滋生矛盾,从而影响整个行业的口碑和发展。

相比价格的悬殊,更令人担忧的是人行门槛,陪诊师尚未被人社部列入《中华人民共和国职业分类大典》,陪诊公司往往以“家政”“医疗咨询”或“健康管理”等名义注册。

上海一所医学院的护理学学生小邓,趁着本科最后一学期学业压力不大,在某社交平台上找到了一个陪诊兼职工作。“他们让我填了一个表格,然后就开始给我派单。”小邓说,虽然表格里有“是否有医护背景”“是否有医护证件”的选项,但这家陪诊平台并没有核查小邓的学生证等信息,也没有对她进行笔试、面试考核和陪诊培训。廖彦琴会在医院“手把手”地向自己团队的成员传授陪诊经验,但她看到有些平台只是鼓励陪诊师兼职入驻,并未对陪诊师进行线上线下结合的培训,感到有些无奈。“职业陪诊师要起到规划、预判、沟通、协调等作用,所以我希望看到全职的、经验丰富的陪诊师去从事这个行业。偶尔兼职的陪诊师不熟悉业务,面对在就诊时发生的状况,无法做出职业反应。”

从业人员良莠不齐、缺乏统一标准规范,似乎人人都可以自称陪诊师。在某些

陪诊平台上,陪诊师与患者之间的权利和义务划分尚不明确,比如陪诊期间,患者出现的身体不适或偶发意外等责任归谁,该如何避免潜在的纠纷风险,都是摆在这—新职业面前的新问题。

## “多管齐下” 支持和规范新职业

据悉,新职业的蓬勃兴起将给医疗服务领域带来新的机遇,也期待相关政策规范能助力这一行业走得更好。去年,《陪诊师职业技能规范》团体标准发布,一些健康管理公司及陪诊服务机构在标准制定过程中积极建言献策。

中国社会学会老龄社会学专业委员会理事王雪辉表示,目前陪诊师的需求多集中在医疗资源丰富、经济发达、居民支付能力强的大城市,至于欠发达地区对陪诊师的需求如何,还有待进一步调研,建议先从部分城市试点,探索制定相对适配的从业规范。

复旦大学经济学院教授、复旦大学就业与社会保障中心副主任封进认为,全国统一的行业标准可能会有一些滞后性,除了被动地等待政府监管,建议陪诊公司应加强和采取一系列自律举措,规范陪诊师的行为,形成良性竞争。

还有专家指出,虽然陪诊师优化了不少人的就医体验,但在服务特殊人群就医方面,单凭市场的力量远远不够,一些孤老难以借助信息化接触到陪诊服务,而且动辄几百元一单的服务费也使不少经济条件不宽裕的家庭望而却步,建议相关部门引导、协助,进一步通过基层组织等为特殊人群提供陪诊服务。

据悉,去年上海开放大学与上海市养老服务行业协会联合开展“上海养老服务陪诊师”公益性培训,为社区居家养老服务领域日渐突出的助医需求提供人才队伍支撑。此外,一些公立医院通过医务社工、医护人员、志愿者三方联动,打造志愿服务团队,为独自就医有困难的患者提供免费陪同就诊服务。

## 为市民就近运动提供便利

# 全国多地寒假学校体育场地向社会开放

《北京青年报》李铁柱 姚伊

据长沙发布近日消息,2024年寒假期间,长沙全市252所公办学校体育场地设施免费向社会公众开放。记者注意到,除长沙外,上海、青岛等多地也宣布寒假期间学校体育场地向社会开放。

## 多地要求公办学校 体育场地寒假开放

记者梳理发现,在学校体育场地具体的寒假开放措施上,有的地方要求针对公办学校,比如在湖南长沙,免费开放体育场地设施的是长沙全市252所公办学校,具体开放时间、场地,学校可根据实际适当调整,在学校大门醒目位置、微信公众号和社区公示栏公布开放时间、场馆、“出入证”办理方式、注意事项等相关要求。

上海金山区1月20日起,实现应开尽开的同样是具备开放条件的51所公办学校的163个体育场馆。市民只需打开“随申办”App,进入“金山区旗舰店”选择“学校体育场地开放”,即可查看全区校园场地开放详情。

山东省德州市德城区相关部门表示,寒假期间,德城区中小学体育场地设施将继续向社会公众开放。寒假开放时间安排:上午6时至10时,下午14时30分至20时。如遇雨雪等特殊天气、学校场地改造、设施维护、体育赛事、重大活动或其他特殊情况暂停开放或调整开放范围,请以学校公告的校园场地开放安排为准。

青岛李沧区同样宣布,2024年寒假期间,中小学室外体育场地设施向社会公众开放,1月29日至2月24日,执行寒假开放时间安排,上午6时至10时,下午14时至20时。

## 有地方明确免费开放 学校规定时间外谢绝进入

记者注意到,在这些地方宣布体育场

地社会开放时,有的地方直接明确将免费开放,比如长沙开放的公办学校体育场地设施便是免费的,有的则并没有提到是否免费。

此外,在具体的开放方式上,各地提出一些具体要求,比如长沙要求学生凭学籍手册入校,社区居民凭“出入证”入校,传达室做好身份查验、登记,相关记录留存保管。单位及社会团体需提前向学校申请和预约。所有入校健身的居民必须服从学校开放时间,学校规定时间以外谢绝进入校园活动。入校健身的居民需注意运动安全,遵守入校健身的规章制度,共同维护好学校体育场地器械设施。

上海金山区要求,希望市民在锻炼时自觉遵守学校规章制度,听从工作人员的指引,文明健身、安全健身。

青岛李沧区则指出,开放区域为公办中小学学校室外足球场、篮球场、排球场、田径场地及学校室外体育设施。开放对象以学校周边社区居民、青少年学生和社会团体组织为主。在具体的方式上,进入体育场地者按照要求凭证进入开放场地健身。未成年人进入场地活动时需由监护人

陪同等。

## 推进校园体育场馆假期开放 难点在配套设施等责任问题

21世纪教育研究院院长熊丙奇告诉记者,早在国家推进全民健身的时候,就明确要求中小学体育场馆要向社区和社区居民开放。他表示,中小学体育设施寒假向公众开放的关键有两点,首先是学校应该有开放的意识;第二就是向公众开放的时候也要建立起相应的开放管理体系,比如说如果有人在学校里出了事,这个责任谁来承担?学校设施的维护费用也是问题,向公众开放就意味着有耗损,设备和场地的维护和维修费用谁来承担?此外还涉及到一些配套设施的开放问题,比如学校的卫生间要不要开放?开放的话谁来打扫、打扫费用怎么办呢?

他建议,解决这些问题最好的办法就是由政府出面牵头,社区共同参与,明确这些资源是社区公共资源,而不仅仅是学校的资源,这就可以减轻学校开放公共设施后的管理压力。