

上海多区试点老年人助医服务,一次花费两三百元

# 陪诊师能否成为老人信任的人

今年2月发布的《上海市老年人助医陪诊服务试点方案》,已在部分区开展试点,老人可在多个平台下单购买陪诊服务。近日,记者了解到,目前有的区正在制订细化方案,有的区已先行推出服务,本地的专业陪诊师团队也在不断充实中。

陪诊,一个听上去并不复杂的助老服务项目,到底能解决当下老年人群体怎样的痛点?为陪诊买单的消费市场又有多大?



CFP

## 消费习惯尚未养成

在《试点方案》发布前,陪诊实际上已在浦东、杨浦等区率先推行。

经过半年多的运行,目前浦东已有1000多人次通过政府渠道预约并享受了陪诊服务。浦东当地的陪诊服务机构——安老护颐(上海)健康科技有限公司相关负责人张燕介绍,这些订单展现了复购率高、子女代购买率高的特点。“也就是说,一旦使用过这项服务,老人多数都会觉得方便、值得,后续还会反复预约。与此同时,子女帮助购买的情况,比老人自主下单的情况更普遍。”

另一方面,一名在陪诊行业工作了3年多的陪诊师透露,在她接单的900余个客户中,老年人自己掏钱叫陪诊的

不足20%。“社会上大多数老人还是不能理解,为什么要花更多的钱找陪诊师。”张燕透露,此前在陪诊过程中,她也几次遇到过同样的情况,“子女为老人代请了陪诊师,老人已经在去医院的路上,可一听说陪诊的价格,立马掉头就要回家。遇到这种情况,我们只能劝解老人,这笔钱相较于子女来陪伴的误工费、小时工资等还是划算的,老人才逐渐理解。”

此外,也有陪诊师表示,现在陪诊行业里,给中青年老人陪诊还是服务大头。“主要是一些健康管理公司给银行、保险公司的VIP客户提供陪诊赠送服务,这部分客户占到陪诊人数比例的大半。给老人提供陪诊是政府平台在做,起步较晚,市场占有率还不高。”

## 陪诊包含哪些服务

那么,陪诊的价格到底贵不贵?为啥在很多老人不愿尝试的同时,还有一些老人反复回购?

如果是一名坐轮椅的老人,叫一单陪诊服务以及车辆接送,需要产生二三百元的开销,价格不算低。不过,支付这二三百元,老人究竟能享受到什么服务,解决什么问题?住在杨浦区国和二村小区的万老伯给出了答案。

上周一个工作日,万老伯叫了一单去市东医院复诊的陪诊服务。陪诊师陈斌上门后,仔细检查了医保卡、医疗证、大病证明等当天需要带的证件,随后扶着老人走出家门,步行15分钟左右到达医院。万老伯今年73岁,两年前因癌症接受了手术和化疗。出院后,他需定期到医院复诊。无奈老伴前几年去世,两个子女也不住在一起。很长一段时间,万老伯去复诊,子女要轮流向单位请假陪他去医院。“有时候检查事项多,一陪就是大半天。但他们又不放心我自己去,怕我搞不清楚流程,检查有遗漏。”

陈斌陪老人复诊过一次后,变成了

万老伯跑医院“最信任的人”。

“一般情况下,如果是第一次陪诊,我会提前了解老人的身体情况。陪诊腿脚不便的老人,我会提前做些准备,如向居委会租借轮椅,推至老人家楼下。还会随身携带血压计、血氧仪等便携式医疗设备。如果老人有高血压等基础病,就先为老人测量一下血压,确定正常后再出发。”陈斌介绍。此外,如果是去老人和陪诊师都不熟悉情况的医院,陪诊师会提前踩点,确认就诊科室、医院挂号机、化验单打印机的位置,确保老人不走冤枉路。

当天,陈斌熟练地帮万老伯的预约号付费后,走最近的路到了二楼泌尿科。医生开好化验单后,陈斌立刻用纸笔记录了医嘱,并进一步与医生确认老人的身体恢复情况、下次的复诊时间和检查事项等。等待检验结果的40分钟里,陈斌不仅耐心地陪老人“拉家常”,还准备了充饥的小点心。“我们不仅需要掌握医疗救护知识,还要懂一些心理疏导的常识,为老人提供情绪价值。”复诊完成后,陪诊师将老人送回家,还通过微信向家属完整汇报就医流程和医嘱。

## 陪诊市场还需规范

显然,陪诊不仅体现一个“陪”字,关键还在于一个“诊”字。

张燕介绍,目前在安老护颐(上海)健康科技有限公司注册、在浦东政府平台上接单的陪诊师加起来有400多人。其中,10人是公司本身从事长护险服务的护理人员,有300多人是具有医护背景、灵活就业的兼职陪诊师,还有100多人是零基础但接受了陪诊服务培训的陪诊师。

杨浦区去年也成立了全市首个区级陪诊服务联盟,共培训了128名陪诊师。

这些具有专业背景的陪诊师不光能提升病人的看诊效率,关键时刻很可能还会触发“救命”功能。陪诊师夏春露告诉记者,自己就曾遇到过急诊情况下要求陪诊的老人。“在老人无法清晰表达自己身体状况的情况下,我们这些有专业医护能力的陪诊师,可以带着临床思维帮老人及家属冷静分析情况,并最大程度与医生进行充分交流,确保治疗没有信息差。”

目前来看,各区在挖掘培养陪诊师的过程中,都把“专业化”放在了首要位置,以期从根本上规范陪诊市场。不过,囿于陪诊行业起步

时间不长,一些区反映,尚有一些问题没有得到解决。比如,专业陪诊师的职业资质确认问题。现在各区陪诊师在接受培训后,普遍发放的是行业协会颁发的“上海养老服务陪诊师”证书,但由于陪诊师是随着社会发展、人口结构变化等新出现的职业形态,《中华人民共和国职业分类大典(2022年版)》制定时,陪诊行业还未发展到足够成熟、稳定的阶段,未被纳入。

其次,价格体系尚未统一,不同区域的收费标准差异较大,收费平台也多元化。一位居住在闵行浦江镇的老人告诉记者,浦东4小时198元的陪诊服务是他了解下来比较划算的价格,所以他都是通过浦东的平台叫陪诊。

此外,由于陪诊师市场刚起步,供需关系还不稳定,给“黄牛”“医托”等职业带来可乘之机。“我在陪诊过程中也发现,一些打着陪诊师旗号的‘黄牛’专门接待外地来沪就诊的病人,赚信息差的钱,收费颇高。还有些‘黄牛’自诩认识专家,能插队,但实际上我们正规的陪诊服务是靠专业的诊疗规划帮助病人节约时间的,并不能插队插号。”一名陪诊师说。

## 探索陪诊师属地化

采访中记者了解到,目前活跃在上海的陪诊师主要是两类人群:一是来自养老行业的工作人员;二是社会上的灵活就业群体。张燕表示,一方面是因为陪诊服务的形式是接单制,类似于送外卖、开专车,方便兼职。另一方面,机构雇佣专职陪诊师的成本较高。“比如一次陪诊的费用198元,其中160元我们会直接支付给陪诊师,在双方签订劳务合同的情况下,我们还可以维持经营,如果成为机构正式员工,加上社保等费用,那么机构很难覆盖成本。”

灵活就业的好处是可以大量提供就业机会,而且最让求职者心动的是陪诊师的入门门槛不高,许多完全没有从事过相关行业的年轻人,经过短期培训后也能上岗。

不过,陪诊师这门生意要想赚到钱,还需要将市场盘子进一步做大。夏春露告诉记者,自己以前在教培行业工作,后来考虑到养老行业机会更多,加上自己本身是学医的,就果断入职了一家健康管理公司,担任健康管家的工作。“实际上就是陪诊,但当时收入不高,一个月到手7000多元。”去年,积累了不少客户和经验的夏春露决定离开公司单干,做一名独立全职陪诊师。“我现在经常在浦东的政府平台上接单,也服务我以前积累的客户。平均一天可以接两单,忙的时候也会接到四单,比起以前在公司上班,时

间更灵活,收入也更高一些。但我们这一行的利润目前是比较透明的。比如北京当地的陪诊师收入均价就是150元/单,上海略高一些。”

此外,陪诊师的工作并不轻松。不少陪诊师透露,一次陪诊少说两个小时,有些陪诊涉及诊疗项目多,可能要长达四五个小时,并且可能需要搬动轮椅、搀扶支撑老人等,“比较消耗体力,年纪大的陪诊师未必扛得住”。再加上上海三甲医院数量多,许多陪诊单需要陪诊师提前做功课,反复跑医院。一些区表示,未来打算探索陪诊师属地化制度,即一个陪诊师对接几家医院,或者让陪诊师定点入驻一家医院,这样有利于提升陪诊质量,降低陪诊人力成本。

还有陪诊师提到陪诊服务过程中的意外保险问题。作为一项服务工作,必要的保险在发生意外时将发挥巨大作用。目前,杨浦与第三方专业平台“国融乐养”合作,平台为陪诊师进行了商业投保,包含陪诊师在服务过程中的意外保险,以及由于陪诊师的服务过失造成老人受伤的保险,这让老人与陪诊师都少了后顾之忧。

不过,陪诊行业的服务提升和问题改善恐怕还需要全社会的共同努力。医院、社区、第三方社会服务单位、中职等培训机构,以及灵活就业市场,都将在这个过程中发挥各自不可替代的作用。据《解放日报》