人物新闻 PEOPLE

“我正在医院排队取药……”2月18日上午9点半,李雪(化名)接了一通电话,脱口而出这句最近频率最高的话。这三个月,李雪有了一个新的身份——陪诊员,医院成了她常去的场所。随着老龄化社会的到来,陪诊员这一新兴职业应运而生。现代快报记者了解发现,目前该职业私人接单不在少数,如何规范发展成为大家关注的重点。

现代快报+记者 徐梦云 于露 文/摄

陪看病、代取药、预约陪做手术……一单收费百元左右

新职业“陪诊员”,不止是跑腿那么简单

南京一家三甲医院的挂号处;小图:李雪(化名,右一)正在给客户邮寄药品

探访

一上午三单,陪诊员成医院“熟客”

2月18日上午,南京某三甲医院二楼的挂号处,李雪正在15号窗口排队,在她前面还有三个人。她要在这家医院帮两名客户取药,“他们一个在常州、一个在无锡,没有时间来南京,这次主要是帮他们复诊取药,一单收费在百元左右。”

拿到挂号单,李雪轻车熟路地朝着皮肤科走去,到了之后她要做的第一件事就是签到,然后等待叫号就诊。不一会儿,她就从就诊室拿着取药单走了出来。“你别看就这一会儿工夫,看诊前我们要充分了解患者的病史,有些复杂的病例甚至要把病情背下来。复诊时,一般拿着挂号单告诉医生患者的姓名,医生就可以在电脑上找到之前的就诊记录。”

来到取药处,排队取药,邮寄,然后将运单信息拍照发送给客户,提醒对方查收,“已经邮寄的,估计今天就能到。”对方回复说,“不好意思,电话号码好像错了。”于是李雪又拿着运单号核对了一遍,原来是客户不小心把号码给错了。李雪又急忙跑到邮寄处,修改单子上的号码。

“你看,我们经常会碰到这样的小问题,一定要及时处理掉,干这一行要有耐心、灵活。”她说话的速度特别快,做事也很干练。与此同时,她还在手机上沟通了一名南京的客户,对方需要她从江宁取出报告,送到市区的另一家医院。处理完这家医院里的订单,李雪来不及多说,急急忙忙赶往江宁。

亲身经历让她看到陪诊员的市场空间

人口逐渐老龄化,“空巢青年”难以忍受独自看病的孤独,医院大如迷宫,就诊程序繁琐……尤其对不熟悉医院的异地就医患者而言,看病拿药成了一件让人头疼的事。近来,随着市场需要,陪诊员逐渐成了一种新兴职业。

李雪是一名90后,她告诉现代快报记者,接触到陪诊员这个行业与自身经历有一定的关系。“之前我爸爸生病,我经常陪他来医院,看到医院很多来就诊的老人,经常围着导诊台询问好久,所以就想到了做陪诊员。”

李雪在2021年底成了一名陪诊员,她还在一些社交平台发布自己的陪诊视频,随着视频发布量的增加,找她的客户也越来越多。2022年1月,她注册成立了自己的公司,主营范围包括机构养老服务、病人陪护服务、家政服务、人力资源服务等。她说:“现在团队有十几名兼职陪诊员,业务主要为陪诊、代取药、预约手术、陪做手术。四小时以内收费100多元,超过四小时的费用按小时额外计算,具体要看服务的内容。”她表示在这几种服务中,陪诊大约占60%,1月份她就陪着一名74岁老人做术前检查,老人的子女都在国外,平时主要是保姆在家照顾。

李雪在社交平台发布的视频下面,几乎每条都会有人评论。“干燥症哪个医院比较好”“这工作好”“还要人吗?正好闲着”“有偿还是无偿?是属于跑腿吗?”关于评论,主要分为两种,一种是咨询医院,一种是咨询工作。

某招聘平台招聘陪诊员

某二手平台用户发布陪诊信息

扫码看视频

现状

陪诊员缺乏行业标准,私人接单不在少数

“很多人觉得陪诊员职业门槛很低,甚至认为和‘黄牛’、跑腿没有区别,我认为是有本质区别的。陪诊员需要有一定的医学背景,还必须要有服务意识。”李雪介绍,目前她团队的兼职陪诊员有护士和医学生,还有全职妈妈;一般都需要有相关背景或者工作经历,年龄不能太大,女性优先。

记者问选择陪诊员的时候有没有硬性评判标准,李雪坦言,目前没有相关的资格证书,也没有行业规范,这还属于一个行业监管的空白领域。

现代快报记者在某些生活类App搜索“陪诊”,出现的是养老机构中包含的医院陪诊服务,价格每次80~150元不等,护士上门提供服务。记者搜索发现,市面上已有专门做陪诊服务的App,页面显示“三甲医院,专业陪护”,一般需要提前预约。

随后,记者电话咨询该App所属公司,对方表示目前南京都是线上接单,陪诊员是兼职,招聘时会要求对方有医学背景,比如护士资格证等。记者查询招聘信息时发现该公司招聘要求是,有健康相关专业大专以上毕业证,优先考虑在体检中心、医疗美容行业等有工作经验者。不过也有其他公司陪诊员招聘中并无医学背景要求,而要求沟通表达优秀,有电销经验优先考虑。

在一些种草平台、二手平台,也出现了很多私人接单的现象。与陪诊App上价格明确、服务内容、服务须知等标准统一不同,私人接单有些会从原有平台转到其他平台继续沟通,有发布信息者写明“服务期间及服务之外时间所发生的紧急医疗等一切意外均由各自承担(下单即默认此声明)”。这类信息价格不一、缺乏专业证明。

专家建议

行业需要有规范,从业者需提供优质服务

随着越来越多人关注这个职业,也有人提出不少疑问,陪诊价格不一、缺乏统一的行业标准,在陪诊过程中出现意外怎么办?2月21日,现代快报记者咨询了南京航空航天大学人文与社会科学学院副教授邱建新,他介绍,空巢化、子女不同城导致很多老年人出门有困难。陪诊员这种职业是伴随社会需求和转型而出现的。

“陪诊员满足社会需求,给老年人提供方便,对于减轻老年人在外看病的焦虑,有一定积极作用。”邱建新说,带来积极作用的同时,陪诊员这一职业也存在一定风险。“比如过程中出现劳动纠纷,人身伤害的风险,有相应法律可以遵循,任何一个职业都有风险,但从发展、社会需求的角度来看,利大于弊。”

对于缺乏行业标准的问题,邱建新说,陪诊员是伴随社会需求出现的一种新职业,行业规范的制定,在有需求之后才会出现。陪诊员工作内容多元、多样,而且出现不久,规模相对不大,短时间内追求行业规范不太实际。他还说:“新职业存在转型期,政府部门需要完善相关制度,但更重要的是从业者要提供优质服务,保持自律和基本操守。”