

涧西区长春社区引入的专业陪诊师团队,帮助辖区高龄老人等有需要的居民就医 “我们是患者的‘临时家人’”

□洛报融媒记者 王若馨 文/图

在线挂号、导医分诊、线上缴费、打印报告……如今,在我市各大医院中,医疗设备智能化持续升级,在为患者带去便利的同时,也在无形中为许多不习惯使用智能化操作的老年人,尤其是年事已高或行动不便的独居老年人,带来了新的问题。

在这样的背景下,陪诊服务悄然兴起。涧西区长春社区老年居民比较多,为解决辖区居民就医不便等难题,社区引入专业陪诊师团队。陪诊师的工作包含哪些内容?患者体验如何?记者进行了调查。

1 由陪诊师陪同体检,患者感觉“就像身边有家人”

近日,长春社区63岁居民李英走进了河科大一附院景华院区的门诊大楼,由社区推荐的陪诊师林哲已在此处等候多时。

李英是一名独居老人。“以前一个人不敢来医院,好多机器都不会用,感觉进来就会‘迷路’。”李英说,平时遇上头疼脑热的情况,自己也是能不来医院就不来,“但我的身体我知道,早该来好好做个检查了”。

本月初,长春社区引入专业陪诊师团队,面向辖区居民发放若干免费体验名额,李英成为首批受益者之一。

在林哲的提前安排和陪同下,李英进入医院后免去了排队、分诊等烦琐步骤,直接进入体检程序,血常规、心电图等项目“一气呵成”,随后在医生面诊的过程中,林哲也根据医生意见给出李英多项康复意见补充。

“全程啥心都不用操,就像身边有家人。”李英满意地说。

林哲介绍,陪诊师的工作内容包括为患者提前挂号、规划就诊路线、代缴费、取药、就诊过程中的心理疏导等,能够使得就诊过程更加高效和舒适;除了市内服务,其所在的全国连锁陪诊服务公司还可为患者提供跨地区就诊业务。也就是说,若患者的病情需到外地就医,林哲及其团队可在第一时间与外地同事联动,为患者拓展就医资源。

“对于许多高龄、独居老人或重大疾病需到外地就医者,陪诊服务可以帮助他们解决燃眉之急。”林哲说,陪诊师的工作并不是在陪患者走出医院的那一刻就结束了,在此后相当长的一段时间内,他们还会通过电话等方式给予患者复查提醒和康复问询。



林哲(右一)陪同李英(左一)体检



2 医生转行当陪诊师,“十分看好银发经济”

之所以如此熟悉医院体检流程,并能对患者给予康复意见补充,是因为林哲在成为陪诊师之前,本身就是一名有着近十年临床诊疗经验的职业医生。

说起进入该行业的原因,林哲说,随着医疗设备网络化的持续升级,很多老年人面临操作难的问题,在他做医生的时候类似情况屡见不鲜,慢慢地,他萌生了帮助患者享受“有温度的”医疗服务这一想法。机缘巧合下,他考察得知国内不少大城市已有专业陪诊公司,因此辞去了原本稳定的工作选择做陪诊师。

“从根本上来说,是因为我十分看好银发

经济。”林哲表示,如今,人们生活水平提高,人口老龄化是社会发展的一个重要趋势,有越来越多的老年人会花钱购买上门保洁、收纳等服务,“陪诊服务和这些服务是一样的,只要有需求,就会有市场,我们是患者的‘临时家人’”。

在林哲已完成的服务案例中,高龄、独居老人就医占相当比重。林哲坦言,这类人群也是陪诊服务的重要客户群体,按照计划,接下来,他们还将与更多企事业单位、社区等合作,向更多人普及陪诊服务概念,充分培育洛阳市场。

3 陪诊师行业在为人们带来便利的同时,还需进一步规范

在我市社会学者安锋看来,陪诊师的出现是社会发展需求的产物。

随着人口老龄化加剧,独居老人增多,以及异地就医人数的上升,许多患者在就医过程中面临着诸多不便。从挂号开始,陪诊师就发挥作用,他们熟悉医院复杂的科室分布和挂号流程,能迅速为患者找到正确的挂号途径。在就诊环节,陪诊师陪着患者穿梭于各个科室,帮助患者拿取检查报告。对于行动不便的患者,他们更是给予贴心的搀扶和照顾。

安锋说,从目前全国陪诊师行业的发展情况来看,这一行业也面临着一些问题。一方面,行业缺乏规范标准,陪诊师的资质审核尚不完善,导致人员水平参差不齐,有些只是经简单培训便上岗,可能无法应对一些紧急医疗状况;另一方面,在患者隐私保护方面也存在隐患,陪诊

师全程陪同患者就医,会接触到大量敏感信息。

他建议,政府相关部门、行业协会应尽快制定陪诊服务的行业标准,明确服务内容、流程、质量要求等。例如,规定陪诊师在诊前、诊中、诊后分别应提供哪些具体服务,如诊前要详细了解患者病情、既往病史等信息,诊中准确传达医患双方的信息,诊后协助患者整理医嘱、告知注意事项等。统一的标准可以为从业者提供行为准则,也能让消费者有明确的参考依据,减少纠纷。此外,行业还应设置陪诊师的准入门槛,实行资格认证。可以参照医护人员的资格考试模式,要求陪诊师具备一定的医学知识、沟通能力、应急处理能力等,通过考试获得陪诊师资格证书后才能从事相关工作。这有助于提高陪诊师队伍的整体素质,筛选出真正适合且专业的人员。