

《老年人需要何种就医、养老服务系列报道一》

# “陪诊”服务助解老年人就医难题

## 在石家庄不少医院里有志愿者为患者提供“陪诊”服务



挂号、排队、做检查、取结果、取药……医院就医的流程，相信不少人都经历过，对于年轻人来说这些不算难，可对于老年人来说着实需要费一番周折。对于子女无法陪伴在身边的老年人来说，他们去医院就诊时需要什么样的“服务”呢？在“重阳节”即将到来之际，记者进行了探访，听老年人讲述他们的就医需要。在探访过程中，记者也发现了一个新兴职业“陪诊师”，在“陪诊师”的陪伴下，空巢、独居或者行动不便的老人就医时方便多了。



■医院里的志愿者在为老年人提供“陪诊”服务。

□文/图 本报首席记者 李惶 本报记者 赵晓华

### 老年人看病困难多多

“核酸检测、抽血不在一个楼层，检测、抽血、拿结果、打病例、取药，来回跑了好几趟，加上等结果，两个多小时后才总算看完病。很多环节又要靠自助机，虽然有工作人员帮忙，但这一过程走下来简直就像走迷宫。”作为一名空巢老人，张先生说出了自己的心声。

张先生的女儿大学毕业后留在了上海，一年都很难回一次家。“孩子从上大学到毕业工作，已经在上海待了近15年。”张先生说，15年前，自己和老伴都还年轻，女儿不在身边不觉得有啥不方便，可现在老两口已经都65岁了，很多事情独自办起来有些力不从心。

张先生说，自己去年患上了老年性眼病，双眼视力变差，需要去医院眼科进行检查。“当时是老伴陪我去的，我视力不好，所以跑前跑后办手续都是老伴一个人。”张先生说，看着老伴忙前忙后的样子，他心里特别不是滋味。可是自己和老伴又不愿意将不便告诉女儿，毕竟孩子一个人离家在外也不容易，不想让她为他们担心。

经过检查，张先生的眼睛需要做手术。“女儿得知这个情况后，找来了她的一位发小陪着我和老伴办理了住院手续。”张先生说，在女儿发小的陪伴下，住院手续、缴费、检查等都进行得十分顺利，帮自己和老伴消除了许多烦恼。

在张先生看来，随着老年人年龄的增长，去医院看病的次数也越来越多。有些老年人不会用智能手机，到医院就诊往往手足无措。如果有儿女陪在身边，老年人就诊会顺畅很多。“可如果碰巧儿女在外地，或者忙于工作脱不开身的时候，如果有‘专人’陪着看病，真是再好不过了。”张先生说，自己在网上看到过，现在有一个新兴职业“陪诊师”，他们可以帮助有需求的患者代预约、取号、取药、陪着候诊检查等。他了解过石家庄可以通过网络平台寻找“陪诊师”，可对于这件事自己也有顾虑。

“除了对网上消费项目不太熟悉外，对陌生人陪着看病这件事也需要一个消化过程。”张先生说，毕竟网上找来的“陪诊”人员不知是否可靠。

### “陪诊”服务成新的公众需求职业

如今，“陪诊”服务成为了新的公众需求职业，而能提供“陪诊”服务的人员被称为“陪诊师”。记者调查发现，

“陪诊师”的服务对象多为老人、二宝妈妈、孕妇、残障人士等特殊人群。“陪诊师”在北京、上海、广州、杭州等大城市较为普遍，目前，石家庄也有了“陪诊师”。

“‘陪诊师’是坊间称呼。除了陪伴看病，我们的工作主要是帮患者取检查报告、复印病历、预约检查、缴费买药等。”9月26日，记者在河北省人民医院见到了“陪诊师”刘斌（化名）。刘斌正陪一位70多岁的老人就医。“老大爷的孩子一个在北京上班，一个远在国外，老人这两天腰椎病犯了，老人的女儿从网上预约了‘陪诊’服务。”刘斌说，自己接单后先帮老人预约了就医时间，之后便陪老人前来就诊。

刘斌说，自己发现在店里下单的大多是年轻人，而看病的则以老年人为主。“大多都是子女从外地给在石家庄需要‘陪诊’的父母下单。由于种种原因，这些年轻人没办法陪父母看病，又不放心老人独自就医，就找到我们这样的‘陪诊师’来帮忙。在子女们看来，父母看病旁边能有个个人照顾，自己就安心了。”刘斌说。

“我在‘陪诊’过程中发现，老年人在整个‘陪诊’过程中，除了实质性的帮助外，他们最喜欢的是和‘陪诊’者聊天。”刘斌说，老年人对就诊流程不熟悉需要帮助，但他们更需要得到的是关心。因此，想要做好“陪诊师”，除了专业技能外，更需要的是耐心和同理心。在刘斌看来，“陪诊师”应该是一个“有温度”的职业。在医院“陪诊”的过程中，遇到需要帮助的患者，他都会主动上前帮一把。

通过搜索，记者发现淘宝、京东等电商平台上提供陪诊服务的店铺有上百家，生意好的店铺月销达上千单。另据一组数据显示，2021年有2.6万人在淘宝上搜索过“陪诊”这一词。

“支持！现在有些医院很大，科室又分得很细，第一次去感觉像迷宫一样，有个熟悉医院的人陪着可以少跑很多冤枉路。”市民孙女士说，前不久自己陪父亲去医院看病，由于不熟悉流程，办手续费了不少时间。“当时我就在想如果有人提供‘陪诊’服务就好了，尤其是对老年人这些有特殊需求的群体，‘陪诊’服务还是很有必要的。”孙女士说道。

### 完善行业规范 推动“陪诊师”规范化发展

对于“陪诊师”，老年人怎么看呢？“孩子平时工作忙，如果找个专人‘陪’着看病，真不错。”“‘陪诊师’是个新事物，咱这些老年人也得与时俱进不是。”“我又不是动不了，为啥看病还花钱找个人陪着，万一遇到骗子怎么办？”

“看病还要花钱找人陪，我觉得没必要。”在采访过程中，老年人说出了各自的心声。

“‘陪诊师’确实能解决部分患者的就医痛点，我们希望能有正规机构管理，形成专业、规范的行业准则，让人放心购买‘陪诊’服务。”市民王女士说，自己也曾经想给父母找一位“陪诊师”，但心里又多少有些不踏实。

记者没有查到“陪诊师”明确的行业准入机制、行业规范、从业资格要求。对此，有人建议，相关部门应明确、细化该职业目录和分类，完善行业规范与办法，推动陪诊师规范化发展。

### 医院的志愿者可为老年患者“陪诊”

其实除了有偿的“陪诊师”，石家庄的不少医院里也有志愿者为患者提供“陪诊”服务。9月26日，记者在河北医科大学第一医院里就见到了帮助老年人办理相关手续、指引老年人缴费的志愿者。

2022年3月4日，河北医科大学第一医院正式启动了“时间银行”。在传统记录的基础上，借助电脑软件、微信小程序等智能手段，结合医疗工作实际，大胆创新，积极尝试，按照“储存时间、储存爱心”的思路，为“雷锋”上户口，让爱心“双向流动”。“医院为志愿者提供健康查体、工作餐等帮助，志愿者们则在自己的岗位上为患者尤其是老年患者进行服务。”河北医科大学第一医院相关负责人说，其中，急诊志愿服务是帮助医务工作者进行指引工作、协助患者及家属办理相关的手续，自助机打印报告单等。

在骨科病区，住院患者人数较多。“在这里，志愿者的主要工作内容是协助医护人员核查已预约患者的信息，帮其办理相关住院手续，从而大大缩短患者及家属的等待时间。”河北医科大学第一医院相关负责人说，遇到没有子女陪同的老年患者，志愿者更会全程帮助。

“大部分的患者来到医院都不清楚医院的结构及各个检查科室的分布，这时让对医院较为熟悉的志愿者引导患者及家属去做各项检查，在流程上节省了时间，在路程上节省了距离。”河北医科大学第一医院的相关负责人说，这项举措受到了患者及家属的好评，特别是一些行动不便的老人更是对志愿者感谢不已。

重阳节话“养老”