

陪伴服务 | 讲述

陪患者渡过难关

9月9日下午1点,距离医生接诊还有半个小时,大鹏已来到青大附院崂山院区医院门口,等候约好的患者。“一位老人因眼睛疼痛和视力减退,专门从烟台来到青岛找专家诊治。”大鹏告诉记者。

和老人会合后,大鹏在拥挤的候诊大厅里找到一个座位,将老人安顿好。之后,他前往窗口排队,办理取号等事宜,并通过导诊台确认是否需要预先进行视力检查。候诊过程中,大鹏一边关注大屏幕上的叫号情况,一边询问老人之前都做过哪些检查。一个半小时后,大鹏帮助老人顺利完成问诊,拿着医生开具的病历记录,把医嘱逐项念给老人听并一一确认,再将他送上出租车。“这个职业的进入门槛并不高,但需要耐心、细心、热心。很多患者处在病痛之中,陪诊师既要帮助患者顺利完成问诊,还要尽可能缓解他们的焦虑、紧张等情绪。”大鹏说。

除了“跑腿”之外,陪诊师还需要具备一定的职业技能。大鹏说,刚入行时,自己下了不少笨功夫,比如,陪患者去一个自己不熟悉的医院时,他会提前跑一趟,了解上班时间、挂号数量、检查注意事项等,还会摸清每个科室、检查室、缴费处的位置。为了帮助患者高效预约诊疗,大鹏关注了20余家医院的公众号,每天关注医院的最新动态,了解各医院的专长和相关医保政策。

前段时间,大鹏对于陪诊师这个职业有了更深刻的认识。有一天,大鹏的电话突然响起,一个惊慌失措的女声传来:“你一会没有时间吗?可不可以陪诊?我父亲是癌症患者,从昨天开始喘不过气,情况不太好……”原来,这位女士家在胶州,父亲钟先生患有鼻咽癌,最近这段时间鼻子越来越不舒服,同时还伴随着呼吸困难,在当地医院检查后,医生表示后续治疗最好去上级医院。但是钟先生的大儿子在北京上班,二女儿因为怀孕身体不便,家里只有小女儿能陪着父亲前往医院救治。

大鹏了解完情况后,先稳定住患者女儿的情绪,立马动身前往青大附院崂山院区耳鼻喉科。“我在电话里已经隐隐约约听到钟先生因为憋气,呼吸声中出现了哨音。我当时计算了一下,他们从胶州开车过来大概需要一个半小时,这期间我先去当地医院挂号,将钟先生在当地医院拍的片子的照片先拿给专家看,如果需要其他检查,我可以替父女俩先排上队,保障患者能够第一时间得到救治。”大鹏说。

医生看到钟先生的片和检查结果后,立即表示肿块太大,患者呼吸道狭窄的间隙很容易被痰憋住,一定要抓紧时间手术,否则后果不堪设想。当天正值周六,青大附院崂山院区耳鼻喉科立马召集休息的医生前来进行紧急手术。“我立即把相关信息发给了正赶往医院的父女俩,并提前帮忙办好了所有手续,患者一到医院,能立刻进行手术。”大鹏说,最终钟先生通过手术脱离了生命危险,这也让他体会到陪诊师这个职业更深层的意义:“陪伴患者渡过难关,给予他们温暖和关怀。”

从咨询师到陪诊师

在做陪诊师之前,大鹏是一名咨询师。他告诉记者,咨询行业钱赚得多,相应的,工作强度也很高。转行前,大鹏的颈椎经常疼痛难忍,这让他时常问自己:现在赚的钱会不会等老了以后都用来治病



陪诊师就像患者的“临时家人”

35岁的大鹏对岛城20余家医院了如指掌 他说干陪诊师最需要耐心细心热心



陪诊师大鹏

医院里汇聚着世间百态,游走人情和金钱之间的陪诊师们往往见证着不同寻常的人生故事。陪诊也是陪伴经济的一项内容,但相较于服务场域较广的“玩”和“游”,“诊”字则将陪伴的目的地限定在了医疗机构中。对陪诊师而言,相较于医学知识储备,熟悉医院环境,与患者迅速建立起信任关系,能在行为和情绪上照顾患者,才是更重要的事情。陪诊师大鹏做这一行虽然只有3年,但已属于行业中的“老人”了。32岁那年,他从一家听起来十分高大上的咨询公司辞职,一头扎进了陪诊师行业。3年里,他用自己的陪伴让“孤独就诊者”不再孤独。



大鹏(右)陪诊老年患者,帮忙挂号。

了? 渐渐的,换工作的想法油然而生。

2020年,大鹏在浏览新闻时偶然看到有关陪诊师的报道,他立马想到此前去医院时看到的很多孤单无助的身影,一个直觉涌上心头——陪诊行业未来市场需求会很大。经过一段时间的调研,大鹏义无反顾地辞职,成为一名陪诊师。刚转行的时候,他的工资几乎腰斩,后来才慢慢好转。“相较于一年前,我们团队的专职人员增加了一倍,兼职人员也增加一倍。”大鹏表示,这一年里,陪诊师行业的社会认可度逐渐提高,自己团队的老客户越来越多。

因为人行容易,陪诊师工作经常被认为没有职业门槛,谁都能干。但大鹏却不这样认为,他说,干这行首先要懂一点医疗知识,另外还需要有点力气,在医院里跑上跑下地排队、缴费、做检查……“青大附院崂山院区有个大上坡,光是走两趟就很累,有时候还要推着行动不便的老人爬坡,着实是个力气活儿。”

目前大鹏所在的爱馨陪诊,陪诊费用为半天198元、全天298元,陪诊师一天能接一到两单。社交媒体上关于陪诊师月入过万元的话题爆火,陪诊行业的收入到底如何? 大鹏坦言:“陪诊师没有想象中的高薪,忙的时候单量再多,一天也只能接3单,多了就忙不过来了;周末一般很闲,一是客户想找的专家休息了,二是患者的亲属也有时间,因此派单量少。”

目前陪诊从业者多为小团队模式,比如大鹏所在的爱馨陪诊,总部位于济南,目前青岛团队全职员工只有4人,还有几个兼职的员工。他告诉记者,青岛只有三四家公司性质的陪诊师团队,此外都是个人在做。自媒体的火爆为陪诊师行业添了一把火,包括大鹏在内的不少陪诊师都有在B站、抖音上发视频宣传的意识。

是陪伴更是安慰

大鹏陪诊的客户主要是老年人,他们的儿女因忙于生计无暇分身,只能以购买服务的形式来体现对父母的关心,此外还有外地人、孕妇、儿童、行动不便的人士等。有少数年轻人无法忍受一个人看病的孤独,也会选择陪诊。“我之前碰到过一个95后的安徽小姑娘,父母因为工作没时间陪她,她觉得一个人去医院太孤单,所以就找到了我。”大鹏告诉记者,这种陪诊相对简单,小姑娘自己在网上进行了预约,早晨直接去医院取号候诊。“在医院等待叫号时,我能看出来她有点害怕,我就安慰她,和她说话,让她的情绪缓解一下。”

“陪诊”让大鹏和很多客户变成了最熟悉的陌生人。在众多客户中,诸城人王然(化名)让大鹏印象深刻。两人相识是因为王然的父亲来青大附院崂山院区看病,因为贴心的服务、专业的态度,让王然非常信任大鹏。王然告诉大鹏,自己的母亲患有糖尿病,经常疼得整晚睡不着觉,只能靠药物来缓解。王然工作很忙,周末经常加班,去医院排队买药加重了他的负担。从去年5月开始,大鹏成了王然的“专属药物管理师”,两人每月定期联系一次,一开始还需要相互确认药名、邮寄地址,现在只需两句简单的对话:“下单。”“好。”一次代买药业务便完成了。

大鹏说,32岁之前,他在办公室坐着,每一天过得和前一天没什么不同,但是转行之后,每一天都是新的一天,他奔波在别的人生里,见证过人的脆弱和坚强,经历过颇具戏剧性的人生转折。用他的话说,陪诊师这个行业,“偶尔治愈,常常帮助,总是安慰。”

观海新闻/青岛早报记者 徐小钦 受访者供图