

新时代下陪诊服务的创新与挑战

魏雨露 徐影

(沈阳大学 外国语学院, 辽宁 沈阳 110003)

【摘要】随着中国逐渐步入老龄化社会 and 经济发展水平的提高, 陪诊服务应运而生并正在受到越来越多的关注, 在互联网经济时代, 陪诊行业将何去何从? 文章针对这一问题, 从陪诊服务的定义和范围、现状分析及存在的问题和挑战、陪诊服务的创新方向与方式、陪诊服务创新的实施和应用、陪诊服务创新的价值和未来发展展望这五个观点来阐述陪诊服务在互联网时代下的创新点和挑战。

【关键词】陪诊服务; 挑战; 创新; 未来预期

一、陪诊服务的定义及范围

陪诊服务, 顾名思义, 即指具有专业资质的人员或志愿者陪同患者前往医院就诊, 为患者提供陪同、照顾、协助就医等服务的一种医疗辅助服务手段。作为一种新兴的服务行业, 它正逐渐在各大城市(深圳、武汉等)兴起并由此为人们带来更多需求。它在提供一系列服务的同时, 以期以最大效率完成看病流程来解决弱势群体就医难等问题, 达到改善患者的就医体验这一目的。陪诊服务的服务范围较广, 可以说涵盖了整个就医流程: 预约门诊, 看病拿药, 住院、提醒患者谨遵医嘱等各个环节。陪诊服务现已逐渐进入专业化, 在全国各地已有不少的专业陪诊机构、陪诊团队和个人。

二、陪诊服务现状分析及存在的问题和挑战

在当前的发展状态下, 陪诊服务既是社会需求的产物, 也是时代发展的产物, 不可否认, 陪诊行业的出现极大地缓解了患者就医难等问题。一方面, 空巢老人、孕妇、异地就诊人员数量庞大, 朋友亲人可能无法及时陪同就医, 而自己又难以独自就诊, 另一方面, 就医流程繁琐复杂, 耗费时间长, 甚至在一些年轻人都无法及时理清头绪的程序上, 老年人更是一筹莫展, 这个时候, 陪诊服务应运而生, 大大助推了就医难题的解决。但陪诊服务作为一种新兴的服务行业, 不可避免地在应对意外风险和现有能力上存在不足, 面临着一系列的挑战 and 风险。具体可能包含以下几点:

(一) 没有明确的法律法规: 陪诊服务的法律和规范环境尚未完全确立。作为新兴行业, 陪诊服务的相关法律法规不足、行业标准不明确以及缺乏明确的监管机制可能是导致一些问题的原因, 例如, 陪诊服务的质量参差不齐、陪诊双方责任界定不清晰以及当出现医疗事故时, 患者维权困难等问题。没有规矩,

不成方圆。要想让陪诊服务更好地向前发展, 健全的法律法规及监管机制是必不可少的。

(二) 尚未确立信任与安全机制: 患者对陪诊人员的信任是至关重要的。试想一下, 在没有建立任何信任的情况下, 谁会放心把自己的隐私交给一个陌生人呢? 近年来一些由于陪诊人员资质审核不过关造成的不信任事件也频频发生, 比如, 陪诊人员过于专注于个人事务而忽略患者的需求, 泄露患者隐私信息等情况。这些事件的发生无疑表明了陪诊服务安全机制的不足和缺失。想要解决这一现状, 建立一个信誉良好、经过背景调查和专业培训的陪诊队伍至关重要, 这就需要保证陪诊人员的资质和背景审查达标, 尽快建立双方信任与安全机制, 保障患者的安全和隐私, 从而确保患者在陪诊过程中得到应有的关怀和保护。而这恰恰也是陪诊行业目前亟待解决的问题。

(三) 医疗知识和专业性薄弱: 陪诊人员在服务时, 不应只是代为跑腿, 还要在了解患者病情后, 为患者提供意见, 具备一定的医疗知识和专业素养并对所选择的医院、科室、甚至主治医生有所了解, 从而有效地与医生和医疗团队合作, 配合医生的工作, 确保医嘱以最大效果对患者的病情发挥积极作用。然而, 在当前情况下, 陪诊人员的医疗专业性还较为不足, 对医学知识的学习也较为短暂, 并且陪诊人员有时可能难以及时获取并更新这些专业医疗知识。因此, 在加强陪诊人员的专业知识培养方面, 对陪诊服务来说, 又将是一个漫长且艰巨的挑战。

(四) 资源和可持续性不足: 目前, 陪诊服务存在获取资源的途径单一, 配置不合理等问题, 陪诊人员大部分通过网上接单、熟人介绍等方式获取资源, 并且存在一个时间段爆单, 供不应求, 但随后就无单可做, 供过于求的尴尬局面, 那么, 想要解决这种问题并不耽误提供高质量的服务, 就需要足够的人力和

物力资源，确保服务的可持续性，包括但不限于招聘和培训专业人员，管理运营成本，这也是目前陪诊机构面临的挑战之一。

（五）社会认知和接受程度较低：在当前市场中，陪诊服务的知名度还小，市场未完全打开且业务量相对不大，难以形成较大体系，这就使得陪诊服务还需进一步提高其社会中的认知度和接受度，扩大宣传和培训力度，发掘市场潜力，让更多的人认识到陪诊行业。那么如何让更多的人改变传统观念，认识到陪诊的重要性和价值所在，也是陪诊行业一直以来面临的一大难题，其向前发展之路尚任重道远。

三、陪诊服务的创新方向与方式

当然，挑战催生动力，有动力就会有自我创新的勇气。在面对挑战的同时，陪诊服务也需要找到一条从传统到创新的自我革新之路。一般来说，传统的陪诊通常是由亲戚或朋友提供的，但现在，随着陪诊行业的兴起，人们对陪诊服务的专业性需求也在不断增加，这些需求促使了陪诊服务的改革创新，一些更专业的人士或机构推陈出新，紧跟时代潮流发展，及时更新陪诊手段并致力于创造一种新的陪诊服务方式：

（一）个性化服务：古有“因材施教”，今有“因材施教”。顾名思义，陪诊人员根据患者的具体需要和健康状况提供量身定制的陪伴和护理。包括陪同患者看病、提供心理支持、协助与医生沟通以及解释医疗信息。根据不同患者不同的病情和心理状况，陪诊人员需要切实的照顾好每位患者，仔细观察并提供个性化、精细化的服务，帮助患者早日康复。

（二）多领域合作和技术融合：陪诊服务可以借助科技手段的力量提高自身效力，比如设计移动应用，微信小程序等，将预约陪诊人员等后续事宜（行程安排、信息共享等）充分利用网络解决，在节省时间的同时提高就医环节的便利性和有效性，或与心理咨询、康复中心、社会关爱等其他领域进行更加深度的整合与合作，强强联手，为患者提供更全面的医疗支持和资源整合，形成更为综合的服务体系。在提高服务的效率和质量，增加患者满意度的同时，也助推陪诊服务行业的多元化发展。

（三）专业培训：专业培训对提供高质量的陪诊服务至关重要。陪诊机构会对陪诊人员进行医疗知识、沟通技巧和心理支持等方面的培训，以便更好地与患者和医生沟通，为患者提供更加专业化和优质化的服务，满足患者的需求。同时，有专业的医疗背景知识，也将是专业陪诊机构和陪诊人员打开市场的关键一步，相比于没有接受过专业培训的陪诊人员，

受到过良好专业培训的陪诊人员当然更能让患者及患者家属选择和信任。

（四）数据分析与改进：“一个顾客的背后有三百个潜在客户。”这一理念在陪诊行业也同样适用，只要令一位患者对陪诊服务感到满意，在无形之中，就拥有了三百零一位客户。通过收集患者售后反馈和满意程度数据，比如向患者发放调查问卷，短信询问等方式，陪诊机构和陪诊人员可以对患者对陪诊服务的满意程度和期许有一个充分的了解，在聆听患者诉求的基础上，进一步优化服务，提高患者的体验感。

最为重要的一点是，陪诊服务是有温度的，是有感情的，它不同于冷冰冰的机器，无法在情感上和行为上给予患者及患者家属更多支持，无法与患者共情，它们感受不到痛苦，而这些感觉陪诊人员可以充分感知到，在患者和患者家属最迷茫脆弱的时候，陪诊师的出现可以给患者带来一丝安慰，成为患者心中的“定海神针”，并能够及时帮助患者出谋划策，解决问题。职业陪诊师与黄牛最大的区别，就是这一职业本身所具有的温度。除了陪伴、协同病人完成看病流程，令病人最为感触的应是职业陪诊师用心陪伴所带来的满足感。对于老人们而言，他们不忍打扰年轻人的努力拼搏，而这也产生了一部分陪诊需求。职业陪诊师则恰好弥补了子女不在身边的遗憾，在职业陪诊师的订单中，有很大一部分是儿女们下的陪同老人问诊的订单，他们有时也会请求陪诊师在老人面前假扮亲友、同事和素未谋面的邻居等，在服务的同时，让患者和家属感到安心、放心。^[1]

四、陪诊服务创新的实施和应用

再来看看陪诊服务在现实生活中的影响力。数据显示，过去一年中有超过两万人在各大交易平台搜索“陪诊”。只要在淘宝、京东等电商平台打出“陪诊”“陪诊服务”等字样，就能找到700多家相关企业，有些企业甚至是注册资本在500万及以上的月销量高达上千单的大公司^[2]。而且值得一提的是，其中有一半以上的陪诊企业都是最近两年才注册成立的，随着陪诊行业越来越受到重视，现在不止北京、上海、广州、杭州这些大城市可以找到陪诊人员陪诊，甚至一些中小城市也逐渐开始出现陪诊人员，他们当中既有非专业人士，也有从事过医疗工作方面的员工。个人陪诊也占了很大比例，报告显示，最近两年，有相当多的人辞职做起了陪诊行业，虽然拥有自有客户端完整平台的占比相对较少，但他们的经营成本低，有更多的时间和精力提高自身的竞争优势，有能够提

供更细致、更专业服务的能力。未来一定会有越来越多的专业陪诊机构和陪诊人员的出现。同时,大部分规模比较大的陪诊平台都是由相关医学专业的陪诊人员组成,陪诊人员的从业门槛也在不断地提高。一些地方政府也出台了一些关于陪诊行业的文件说明,我相信随着时间地发展,一定会有相关行业和职业的资质许可规约文件出台,规范陪诊行业稳中向前,健康发展,陪诊服务的实施和应用一定会越来越好。

五、陪诊服务创新的价值和未来发展展望

近些年来,大家对陪诊服务的创新发展趋势和前景都格外关注。“作为新兴行业,陪诊行业真的可以长期存在并发展下去吗?”“陪诊服务有潜在价值吗?,在哪儿体现?”“陪诊行业到底怎么体现价值?”相信很多人心中都有这些疑问,事实上,老龄化社会的到来,势必会进一步增加一些家庭对陪诊服务的需求,比如一些由于子女工作忙碌无法陪同老人就医的家庭;比如异地患者来大城市就医但对当地医院不熟悉,不了解;再比如无人陪伴,行动不便的孕妇、残疾人群体等等,这类群体对陪诊的需求也将成为支撑陪诊行业长期发展的重要动力。而需求的增加也会推动供给方的结构性改革,不妨大胆设想一下,在不久的将来,随着科技和医疗技术的进步,陪诊服务也将朝着更加智能化、个性化的方向发展,或许我们会看到导诊机器人,陪诊仪器等设备的普及,当然现在也有部分医院用到导诊机器人,他们具备自主定位功能,可以准确导航医院的任一位置,让患者在最快最短时间内找到科室、病房,还具备人脸识别、自助实名查询报告、缴费等功能。其中最为重要常用的是语音系统功能,其能够识别各种语音,并以通话反馈给就诊患者,提供疾病科普知识,护理常识等。导诊机器人提供的陪诊服务和人工陪诊服务相比,最大的优势就是减少人力资源的消耗,优化门诊分诊流程。在新冠疫情爆发以来,医院内导诊员的工作量短时间内大幅增加,导诊工作出现压力增大、人手不够、导诊服务质量下降等问题,同时还可能面临与患者发生交叉感染的危险。广东省人民医院引入易普森导诊机器人,辅助患者进行病情咨询和引导等服务,缓解工作人员工作压力的同时避免医患交叉感染,为患者提供更加全面、便捷的医疗陪诊服务^[3]。值得一提的是,个性化定制可能会成为未来陪诊服务的一个重要趋势,陪诊人员会根据患者不同的年龄、性别、病情等因素做出个性化的安排,更好地为患者服务。以年长者为例,陪诊人员可以拿出更耐心、更温暖的态度工作,来适应年长患者相对较

长的候诊时间和情感需求,提高他们对陪诊服务的满意度和信任度。而这些创新举措也将会让陪诊服务的前景更加光明,成为医疗行业发展的重要一环。

六、结语

言而总之,陪诊服务的挑战和创新并存。只要我们敢于不断创新和迎接挑战,陪诊行业就有机会为患者提供更优质、更具个性化的医疗陪伴和情感支持,让就医不再是一次累心又累身的经历。同时,社会各界的支持也是陪诊行业能够长期健康发展的必要条件。首先,政府方面要尽快完善相关法律法规,明确双方责任界限,不得出现中间地带;明确要求陪诊人员的资质认证、监管责任、服务范围等方面。其次,医疗机构、陪诊机构也要加强陪诊人员对如何平衡患者隐私和社会责任,如何处理医患关系中的信息纰漏和保密,如何应对不同文化背景下的价值观念差异等基本知识的培养,传输正确的价值观、道德观、世界观,培养优秀的陪诊人员,确保陪诊服务的专业、温暖与道德。最后,陪诊人员也要秉持正确的陪诊理念服务患者对此,中国劳动关系学院法学院劳动法与社会保障法教研室副主任陈成表示,“职业陪诊服务作为一个新兴行业,迎合了患者的个性化需求,具有非常大的发展潜力。一方面,该行业的发展必须遵循合法合规的‘底线’,根据不同工作性质,严格审查从业人员的资质资历,建立行业机构和人员的备案制度;另一方面,也要对陪诊员的专业水平、职业能力、道德修养进行培训,明确、细化该职业目录和分类以及相关行业规范与办法,明确从业人员的权利和职责^[4]。”同时,医疗机构和陪诊机构还要积极参与到与社会各界的合作中去,互相学习,加强宣传。只有这样,陪诊服务才能不断发展和完善,为患者的健康和福祉做出更大的贡献。

参考文献:

- [1] 宋春光.我在三甲医院当陪诊师[J].方圆,2022(18):40-43.
- [2] 刘硕.陪诊行业亟须规范[J].方圆,2022(15):76.
- [3] 黄友鹏,朱晓丽,史婷婷等.陪诊服务在门诊患者就医的研究进展[J].现代临床护理,2022,21(7):77-81.
- [4] 高山.职业陪诊需要监管来“陪护”[J].中国新时代,2021(10).

基金项目:2023年省级大学生创新创业训练计划项目(项目编号:S202311035065X)。