

守护就医“最后一公里”

公益陪诊师渐成养老服务新行业



陪诊师(右)杨佳贤
为求医者仔细讲解。

本报记者 徐小翔
通讯员 杨陶玉

如果无人陪护,老年人看病不是件简单的事。生病时家里无人陪同前往医院就诊、就诊时不会挂号、不会扫码缴费、找不到科室……你和家人是否被这样的经历困扰?

这两年,有不少地方探索公益陪诊服务,有医院在院内专门设置公益陪诊岗位,也有街道联合第三方机构提供此类项目,守护温暖就医“最后一公里”。



陪诊师(中)寿文娟带求医者做检查。

线上预约 院内陪诊让就医“丝滑”

上午10时,秦女士推着坐在轮椅上的母亲上了直梯,来到浙江省人民医院门诊楼,跟在后面的是行动不便的父亲。半年前,在一家三甲医院的就诊经历,让这家人有些“崩溃”。异地就医,人生地不熟,推着轮椅取号、看病、检查、住院,一顿操作下来几乎累垮。

一天前,在为母亲挂号时,手机上突然跳出公益陪诊服务界面,她便线上预约。没想到,不一会就有医院公益陪诊师打来电话,询问几时到医院、是否需要轮椅、在哪里碰面等等。就诊当天,陪诊师寿文娟(化名)佩戴醒目绶带,早早在电梯口等候。

接上老人后,寿文娟拿过医保卡,熟练地走到自助机上去取号,又推着轮椅带着他们找到7号楼1楼磁共振预约中心、签到、候诊,整个流程像是按了快进键一般丝滑。秦女士和父亲几乎不用操心,只要跟着就行。上午11时左右,胡阿姨顺利地完成了系列检查,这次陪诊完成。

一通电话 “点对点”从家到医院

去年,张炎弟做了两次白内障手术,最近她觉得看东西模糊,便想去医院复诊。她第一时间打电话给杭州在水一方养老集团陪诊社工杨佳贤,跟她预约了陪诊服务。

3月3日上午9时半,杨佳贤来到耀江福村小区张炎弟老人家中,在确认了复查要带的资料及物品后,她提前叫好网约车。十几分钟车程后,她们便到达浙大二院眼科中心。

在门诊大厅,杨佳贤熟练地取号,随后陪同老人进入诊室。当天复查结果还好,医生叮嘱3个月后再来复查,张炎弟终于不焦虑了,她拉着杨佳贤的手:“真的比亲人还亲。”82岁的张炎弟平时独居,大儿子身体不好,小女儿工作忙,之前陪她来医院,每次只能请两小时假。

杨佳贤告诉记者,老人高龄视力又不好,到医院一个人完全弄不明白。“现在有小杨她们陪着,我能放宽心看病了。”张炎弟说。

人手不足 专业度不够成最大困难

事实上从去年6月开始,浙江省人民医院就开始“试水”志愿者公益陪诊。该院门诊部主任袁方告诉记者,医院有四位像寿文娟这样的专职陪诊志愿者,目前,每人每天都有4到6位服务对象,半年多已服务近千人次。

袁方表示,医院陪诊队伍也是经过培训精挑细选的,陪诊志愿者首选要熟悉医院的布局,其次是要熟悉就医流程,能快速帮患者解决问题。

不少医院表示,尽管公益陪诊服务挺受欢迎,但推行过程中也面临一些问题。其中最大的担忧就是怕需求太大,服务能力跟不上。记者也了解到,一些地方也在探索开展多种形式的志愿服务。

在杭州市上城区望江街道,有800余位张炎弟这样的独居、孤寡老人。为此,去年开始,杭州市上城区望江街道携手在杭州水一方养老服务集团,推出了公益陪诊就医服务项目,解了他们的燃眉之急。

陪诊市场 要规范更要走心

陪诊服务市场的快速发展,吸引了众多社会机构的进入。目前,市场上存在专门的陪诊机构、保险公司、家政公司、养老服务机构等多种服务供应主体。但关于老人就医陪诊,网上也流传着三大顾虑:怕遇到医托、怕钱财被骗、怕不够专业。

为了规范老年人助医陪诊服务,去年民政部联合多部门出台措施,提出“培育专业助医组织和队伍,为老年人提供挂号取号、就医陪同、代取药品、代办缴费等助医服务”,各地也通过不同的模式对陪诊师行业进行规范管理。

比如,就在今年2月,上海市民政局出台《上海市老年人助医陪诊服务试点方案》,根据方案,一些试点地区实行陪诊师持证上岗,还有试点地区建立了陪诊预约平台,方便老人和家属预约服务。

相关业内人士表示,陪诊是一个“带着温度”的新兴服务行业,要促进其健康可持续发展,相关部门应完善行业规范和标准,设置准入门槛、确保持证上岗、规范收费标准、建立备案登记制度。陪诊师也需通过丰富医学素养、加强医疗知识学习,持续提升陪诊服务质量,做到“精准诊疗”,让陪诊师成为“多赢”的诊疗服务新职业。