



健康档案管理、宣教培训,就诊和保健咨询、代理、陪护及公共卫生事件事务处理……

陪诊师 除了跑腿还要会这些

陪诊师就是在医院替患者跑跑腿? 陪诊师零门槛,谁都能做? 陪诊师收入高,轻松便可月入过万? 最近几年,“陪伴经济”浪潮袭来,覆盖医疗、家政、教育、旅游等多个服务领域,催生了一批新职业。其中,随着需求量大增,陪诊师逐渐成为一项新型而普遍的职业,是医疗领域中不可或缺的力量。对于这一新兴职业,外界众说纷纭。陪诊师的职业环境和发展前景究竟如何? 记者走访了相关从业人员,一窥陪诊师这个新职业的世界。

■新快报记者 梁燕芬

▶ 陪诊师规范叫法是社群健康助理员。



从业者说

当陪诊师最要紧是要有付出心态

掌握基本的医学知识,熟悉各大医院的环境和看病流程,45专科概况以及各大科室医师情况,了解患者心理,懂得一定的法律知识(安全和风险管理),开拓客户资源……作为林楚惠的徒弟,22岁进入陪诊行业的丹丹,保守估计在近5年的从业时间里,已经陪诊过3000余名患者。多年陪诊师经验让她成为名副其实的医生助手,不少医生夸奖她,“你都可以做医生了。”

“2019年我刚入行的时候,收入多少,辛苦什么的都没想过,就是觉得这个职业前景好,也很有意义。”回忆初入行时,丹丹笑言,那时没有多少活,干一天休息一天,“都是亲戚朋友或者医生朋友介绍过来的,整个状态非常闲散。”现在,丹丹忙到完全没有个人时间,陪诊、代问诊、代开单、代取报告……常常一天跑六七家医院,时间完全无缝链接。为了赶时间,等不到电梯就爬楼梯,丹丹试过从一楼爬到20楼,“无论什么时候,跟朋友吃饭、上厕所、睡觉……我几乎要24小时待机,感觉自己每时每刻都在拿着手机回复患者信息。谈恋爱? 那更没时间了。”丹丹试过凌晨2点接待从湖南飞广州的阑尾炎患者,也在凌晨3点陪患有肺炎的客人到医院候诊。

当然,收入的递增速度也非常快,从拿底薪到每月工资两三万元,但工作和生活完全没有了界限,加之共情能力太强了,丹丹多次陷入抑郁状态。“头半年陪诊的时候,跟进一位白血病患者,在第四天他突然去世了。那时我整个状态都不好了,第一次有了不想做陪诊师的想法。我容易将心比心,将患者当朋友,结果自己也得了轻度焦虑、重度抑郁,要去看精神科。”

遵医嘱调节了很长一段时间,丹丹终于从崩溃状态中走出来,学会了合理规划个人时间和工作时间。“终于有时间谈恋爱了。”丹丹笑着告诉记者,2023年底,她终于找到了心中所爱,男友是一名呼吸内科医生。

丹丹说,自己现在还一直在学习,把陪诊相关的东西做得更精细,才能游刃有余。因为在她看来,“做一个只是陪伴的陪诊师,还是做一个专业的陪诊师,区别还是很大的。”

对于刚入行或者想入行的新人陪诊师,丹丹说,三天打鱼两天晒网肯定是不行的,“我个人建议,如果想做陪诊的话,可以当成副业先入行,看能不能坚持下来再说。”当然,更重要的,做陪诊之前要问自己是不是一个很细心或者是一个很有责任心的人,“耐心、善心,要有付出的心态,这对一个陪诊师来说,这些特质非常重要。”

▲ 陪诊师丹丹的工作日常。

▲ 大湾区社群健康助理员实训基地。

陪诊不单是跑腿,而是一个服务体系

20多年前,从潮汕来广州打拼的林楚惠,一边从事着医药销售工作,一边无偿陪诊,“老家来广州看病,很多人都不熟悉医院流程,当时我经常跟医院打交道,就带着他们跑来跑去。”

随着陪诊需求日益旺盛,六年前,林楚惠成立了陪诊服务机构,正式进军陪诊行业。走到今天,林楚惠负责的陪诊机构已成为广州乃至华南地区陪诊服务领域的头部企业,林楚惠成为了大湾区社群健康助理员实训基地负责人,手把手培育了不少新的陪诊师。

林楚惠表示,“陪诊师”只是大家通俗的叫法,据人力资源社会保障部联合民政部组织有关专家制定的《社群健康助理员国家职业技能标准(2021年版)》,这个行业规范的叫法是社群健康助理员,这个职业的定义是运用卫生健康及互联网知识技能,从事社群健康档案管理、宣教培训,就诊和保健咨询、代理、陪护及公共卫生事件事务处理的人员。因此,陪诊只是该职业的其中一项工作内容。

“陪诊师不能只是陪诊,如果只懂陪诊,在这行是干不下去的。”在林楚惠看

来,陪诊服务工作的核心是满足病人的看病需求,避免病人看病走弯路,因此工作范畴甚广。以陪诊师中级工为例,其工作内容包括健康档案管理、健康科普教育、健康咨询、就医协助、健康促进协助、公共卫生事务协助。其中,就医协助就是外界所熟知的导诊、陪诊和健康探访(后续跟进)。

林楚惠强调,陪诊服务是一个体系,而不是单纯的跑腿工作。“没有成熟的陪诊服务系统和良好的协作团队,很难去做好这个事情。”

月入过万? 很多时候只是传说

零门槛,轻松月入过万,就业前景可观……近两年,屡登话题热搜的陪诊师吸引了不少就业者。毕业之后在广州从事保险行业的小何,被陪诊师的薪资信息吸引,转行到陪诊行业。

起初,小何在医院单干,结果发现开展业务太难,半年才陪诊三次。现在小何决定先去考证,然后挂靠相关服务机构,走“持证上岗”之路。

记者在采访中发现,许多想入陪诊

师这一行的人,最初的遭遇都和小何差不多。自称“沪漂”的小丽和“北漂”的李小姐都是发现单干走不通后,再拜师学艺或者进入相关陪诊服务机构,慢慢成为一名陪诊师。“在北上广,肯吃苦头,服务意识强一些,慢慢积累,肯定是可以做起来的。”不过,她们都感叹,陪诊师不易做,关键是每月的收入并没有外界传说中那么高。刚入行的时候,收入甚至不足以维持一日

三餐,“半天陪诊200多元,一天陪诊300多元。很多时候一个星期就那么一两单活。月入过万? 对于大部分人来说,那只是传说。”小丽和李小姐如是说。

林楚惠说,从入行到成长为一名资深专业陪诊师,收入在3000元到3万元之间。市场对陪诊的需求肯定是越来越多的,但是只有将服务做得很专业、规范,才能提高收入。

广东首批持证陪诊师10月上岗

林楚惠坦言,老年人健康问题日益凸显,陪诊正成为就医“刚需”,随着陪诊服务市场壮大,乱象也确实存在,可谓挑战和机遇并存。

“这个行业尚处于起步阶段,需要大家共同呵护和培育,使之往更规范的方向发展。”林楚惠认为,规范需要一个过程,陪诊服务机构将在优胜劣汰中推进;陪诊师也需更为专业,从业人员除了要有职业道德以及卫生健康等相关知识,还要懂得互联网信息技术、相关的法律法规知识。

林楚惠透露,目前其机构正与广东药科大学合作开展产教融合,树立广东省社群健康助理员职业资格证书的权威性。今年10月,广东第一批“陪诊师”(社群健康助理员)将正式持证上岗。