

帮患者提升就医体验,为医院减轻导医负担,却也存在准入门槛、收费标准模糊等问题——

# 热度渐涨的陪诊服务,离专业化还有多远?

本报记者 陈曦

“我脑子里有北京22家大医院的地图。”两年前,闫军儒还在一家公司做人力资源工作,闲暇时在某三甲医院做志愿者。“科室越分越细,到处都是智能设备,求助的患者一脸迷茫焦虑。”深切体会过就医之难,他辞职创立了一家陪诊平台,把公益服务变成了自己的事业。全程陪伴看病、代为排队挂号、缴费取药,还会为患者进行就诊规划……自去年起,陪诊服务热度渐涨,闫军儒的同行越来越多。记者查阅发现,各大电商平台上提供陪诊服务的店铺超过500家,分布在北京、杭州、西安等医疗资源较丰富的城市,过去1年有2.6万人在淘宝搜索“陪诊”。

攀升的需求背后,花钱买服务的是哪些群体?成为陪诊师需要具备哪些技能?这个新兴行业距离专业化发展还有多远?带着这些问题,记者采访了几位从业者。

## 就医痛点催生陪诊需求

据闫军儒观察,顾客群体主要有几类:子女不在身边的空巢老人,独自在城市打拼的单身青年,带娃就医分身乏术的宝妈,异地就医的急重症患者等。

在他看来,陪诊师要做的,就是帮“刚需人群”提高就诊效率。“缴费、做检查、领报告分处各楼层,很多患者身体不便,或不熟悉流程,几个小时就搭进去了。一位大爷曾因为不知道要先问诊,干等一天也没看上病。”

同样创立了一家陪诊服务公司的李建

新,入行的决定来源于几个“孤独时刻”。一次急性十二指肠溃疡发作,身边没有家人在,他忍着疼痛在医院来回穿梭,“那一刻被孤独击中了”。后来妻子怀孕,身体不舒服却要自己去检查,忙于工作的他倍感无力。深耕互联网行业多年,李建新敏锐地察觉到,有同样困扰的人不在少数。

同李建新一样,来自沈阳的刘姗姗也在日常就医中发现了需求市场。起初决定创业时,她很好老老龄产业,但一直没找到切入点。一次偶然,住在辽宁抚顺的姨妈来沈阳看病,远在上海的表姐请刘姗姗帮忙照应。“前后折腾了十几天,如果我不在,操作智能设备取号缴费、预约挂号等姨妈自己不会用或找不到,时间肯定更久。”

这次经历让她直面老年人的就医痛点,也让她看到了背后的市场。不久后,刘姗姗建立陪诊团队,开展陪诊业务。如今,公司月均接单量在500单左右,收费标准为半天198元,全天298元。

刘姗姗发现,对于这个价位,两代人的接受程度不同。“一般都是年轻人代父母下单,老年人不舍得花钱,但对于子女来说,请假的成本其实更高。不少顾客会提前打招呼,让陪诊师自称是他的朋友。”刘姗姗笑称,虽然时常担心露馅,但心里也有实打实的满足感,“一位顾客曾反馈,母亲每次就医前都会问‘那位朋友还能陪我吗?’”

## 服务内容不仅仅是跑腿

比起陪诊师,刘姗姗更愿意将自己的工作定义为“就诊规划师”。“举个例子,很多检

查都需要预约,一些异地患者过来,开了检查却不能当天做,食宿成本都很高。我们会帮他提前规划、代开检查,患者来了直接做检查,医生当天就能看完给出结果。”

“陪诊不只是跑腿,服务从接单那一刻就开始了。”刘姗姗说,她会提前跟患者交流,了解情况和就医诉求。“必须把医院跑熟,熟悉内部构造的同时,还要清楚医生的专长,为顾客进行选择。”

就诊前一天,如果患者可能需要抽血化验,她会建议对方空腹,并为患者备上一些早餐。就诊当日,她的职责是帮患者跟医生沟通,再将医嘱反馈给家属,“很多人一紧张就说不清病情或忘了问题。”其余的时间,刘姗姗会安排好最高效的检查顺序,然后把患者安置在休息区,自己拿着一摞单子四处排队。

“帮患者提升就医体验,为医院减轻导医负担,这是陪诊师的价值所在。”李建新告诉记者,这个行业带有一定公益属性,技能门槛并不高,最重要的是有爱心、责任心和同理心。

必要时,陪诊师还充当了患者身边的“定海神针”。闫军儒曾陪诊过一位60多岁的恶性肿瘤患者,对方被检查结果吓蒙了,坐在走廊大哭。“我一直陪着她、安慰她,讲一些预后较好的案例,阿姨的情绪慢慢得到舒缓,临别时对我说‘孩子,多亏身边有你’。”

## 规范化发展是必由之路

“作为一种低频需求,陪诊服务虽已走进公众视野,但触达面还不够。”李建新认为,行

业目前仍处于早期发展阶段。

“我们与患者之间还没有形成有效的供需对接。”闫军儒觉得,消费者的使用习惯尚未有效建立,“很多顾客将信将疑,下单前会反复确认‘你们不是骗子吧’。”

信任难建立的背后,是市场本身的鱼龙混杂。刘姗姗表示,陪诊服务的收费标准与各地收入水平挂钩,半天的价格在150元~400元不等,但有的商家恶意压价竞争,搅乱市场,还有黄牛打着陪诊师的旗号,承诺可以帮患者抢专家号、走绿色通道、加急做手术等。

“还有一些人赚的是劳动者的钱。”李建新说,在短视频平台上,有人打出诱人广告招募陪诊师,却以介绍工作为诱饵进行收费培训。

记者采访发现,更让从业者觉得艰难的是,陪诊师作为一个新兴行业,在准入门槛、服务流程、争议解决等方面,尚未形成统一标准,一切都要靠自己摸索。李建新跟团队约定,医疗服务涉及个人隐私,有关患者病情的照片和录音,必须及时销毁;为了避免纠纷,在服务失败或半失能患者时,要有家属陪同。刘姗姗制定了“风险告知书”,明确划定双方权利义务,还为每位患者购买了意外伤害保险。

“在老龄化背景下,陪诊师有望成为化解‘就医难’的重要力量。”浙江大学国际联合商学院数字经济与金融创新研究中心联席主任、研究员盘和林指出,相关部门应推动建章立制,设置合理的准入门槛,尽快明确服务和收费标准,并对从业机构进行审批或备案制管理。未来,还应协助组建行业协会,推动提升服务水平,引领行业走上规范化发展道路。

国家卫健委:2012年-2021年

新发职业病病例数下降 43.8%

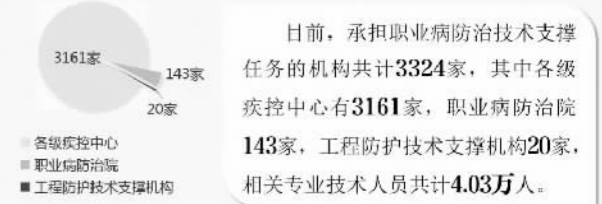
今年是职业病防治法颁布实施20周年。近年来,尘肺病等重点职业病高发势头得到初步遏制,劳动者职业健康权益进一步得到保障。

国家卫生健康委日前召开新闻发布会,介绍党的十八大以来职业健康工作的主要成效。

## 职业病防治工作取得显著成效



## 承担职业病防治技术支持任务的机构增加



日前,承担职业病防治技术支持任务的机构共计3324家,其中各级疾控中心有3161家,职业病防治院143家,工程防护技术支持机构20家,相关专业技术人员共计4.03万人。

## 新时代职业健康工作从以治病为中心转变为以健康为中心

不仅要关注尘肺病、职业中毒、噪声聋等传统职业病防治,也要关注工作压力、心理健康等问题,以及工作相关疾病的预防,不仅要关注一线“蓝领”职工,也要关注“白领”职工。

策划/制图:张青

进一步健全技能人才培养、使用、评价、激励机制

# 辽宁实施新一轮“技能行动”

本报讯(记者刘旭 通讯员刘国耀)记者日前从辽宁省人社厅了解到,为加快培养创新型、知识型、技能型人才,打造“技工强省”,该省人社厅等多部门联合印发《“技能辽宁行动”实施方案》,提出实施“技能辽宁行动”,进一步健全技能人才培养、使用、评价、激励机制,推动技能人才队伍建设实现高质量发展。

据了解,“技能辽宁行动”主要内容包括,发布急需紧缺技能人才目录,开展企业自主培训和评价,开展高校毕业生专业转换及技能提升培训,助力乡村振兴强化农民工就业技能培训,推动退役军人参加政府补贴性培训,组织失业人员等其他重点群体开展免费技能培训,深入实施创业带头人培训,普及提升全民数字素养和技能,创建培育本地职业技能培训品牌,打造技工院校技能人才培养主阵地等。

据悉,该省在各类职业技能培训中增加了有关数字技能的培训内容,特别是面向新职业重点开展人工智能、大数据、云计算等数字技能培训。重点引导大中型企业依托职业院校或本企业培训中心,采取校企合作、工学交替等方式,组织技能岗位在职职工参加新型学徒制培训。

在评价和使用方面,该省支持各级各类企业结合生产经营特点和实际需要,面向本企业职工自主开展技能人才评价,自主确定评价职业(工种)范围,自主设置职业技能岗位等级,自主开发制定评价标准规范,自主运用评价方法,计划全年自主评价5万人次。充分发挥职业院校(含技工院校)资源优势,普遍设立企业培训工作站,结合急需紧缺技术工种参考目录,为企业订单定向培养技能人才。计划每季度发布急需紧缺技术工种50个,全年开展急需紧缺工种培训5万人次。

此外,该省还将推动职业技能社会化评价提质扩面,促进各类符合条件的社会主体开展职业技能等级自主评价和社会化认定,促进职业技能等级认定结果与培养使用待遇相结合。创建高新技术企业培育载体,新增省级高新技术企业培训示范基地10家、技能大师工作站15家。

## 山东设立网络安全工程职称

本报讯(记者田国全)日前,山东省委网信办、省人社厅联合印发通知,在全省开展网络安全工程职称评价工作。此次设立网络安全工程职称,填补了该省网信领域职称评价空白,将有效满足网络安全工程技术人员职业发展需要,为网信事业发展提供有力人才支撑。

通知明确,网络安全工程职称设初级、中级、副高级和正高级,名称依次为网络安全助理工程师、工程师、高级工程师和正高级工程师。在评价范围上,设置网络安全技术研发与应用、网络生态建设与治理两个子专业,涵盖网络安全技术研发、生产、应用,网络安全数据安全和个人信息保护,网络安全技术体系规划、建设、管理,网络内容建设与管理等岗位。在评价方式上,适应不同层级网络安全工程技术人员职业特点,建立考试、同行专家评审相结合的评价机制。在评价标准上,破除“唯学历、唯资历、唯论文、唯奖项”倾向,坚持德才兼备、以德为先,突出专业能力和工作实绩,全面推行代表作制度,重点评价网络安全工程技术人员的工作绩效和创新成果。

据介绍,山东将研究制定网络安全工程初中级职称考试规定和高级职称评价标准条件,建立继续教育管理制度,搭建继续教育平台,成立高级评审委员会,组织好全省网络安全工程职称首次评价工作。



## 鲜花绽放致富路

5月5日,在江西省南昌市湾里管理局罗罗镇政通园艺草花生产基地,花农展示培育的鲜花。近年来,当地政府大力扶持花卉苗木产业,推进龙头企业+村集体入股+返聘村民就业的经营模式,带动当地村民增收致富。

新华社记者 万象摄

服务高校毕业生就业,支持多渠道灵活就业,提高中小微企业失业保险返还比例——

# 政策“加力”,让就业“饭碗”端得更稳

本报记者 王维祺

1076万高校毕业生如何就业?一季度就业形势如何?失业保险如何保障失业人员基本生活?日前,在人社部召开的2022年一季度新闻发布会上,这些关于就业“饭碗”的热点问题一一得到回应。一系列升级加码的稳岗促就业政策,将让就业“饭碗”端得更稳,民生根基筑得更牢。

## 1076万高校毕业生如何就业?

在投出近100份简历后,北京一所211高校的传播学硕士张欣目前仍未找到心仪工作。她所在的班级去年底进行过一次就业情况统计,当时,班级的50人中有28人还没有找到工作。

今年,高校毕业生规模达到1076万人的新高,他们如何顺利就业,牵动人心。

“人社部将坚持把促进高校毕业生就业作为就业工作的重中之重。”人社部就业促进司副司长陈勇嘉表示,3月开始,人社部组织开展了“公共就业服务进校园”活动,通过政策宣传、招聘服务、就业指导、创业服务、职业培训、困难帮扶“六进校园”,满足毕业生多层次、精

准化服务需求。1个多月以来,各地共组织各类活动1万余场,提供岗位信息近500万个,服务毕业生近600万人次。

“人社部门将尽最大努力,创造积极条件,助力毕业生到各领域施展才华、建功立业。”陈勇嘉在介绍渠道拓展、岗位推送、见习培训、困难帮扶等方面的高校毕业生促就业举措时,多次提到了“加力”。

这些“加力版”的一揽子政策,包括加快政策兑现,引导毕业生到中小微企业、城乡基层就业,稳定扩大国有企业招聘,稳定事业单位、基层项目招聘招募,支持毕业生自主创业、灵活就业;针对疫情影响,指导各地调整优化公共部门考试招录的时间安排,为毕业生求职留出时间窗口等。

4月27日召开的国务院常务会议也明确,支持高校毕业生自主创业,落实大众创业、万众创新相关政策。推进高校毕业生等青年“百万就业见习”,对吸纳见习的单位给予补贴。

## 支持自主创业、灵活就业

今年一季度,城镇新增就业285万人,完成全年目标的26%,全国城镇调查失业率平均值为5.5%,与上年同期基本持平。

陈勇嘉表示,尽管就业工作仍面临不少困

难和挑战,但就业局势继续保持总体稳定。下一步,人社部将强化就业优先政策,落实落细稳就业举措,努力完成全年就业目标任务。这些稳就业举措具体包括:支持企业稳定扩大就业、支持自主创业和灵活就业、促进重点群体就业、开展系列招聘活动。

其中,在支持自主创业和灵活就业方面,将加强创业培训和服务,落实担保贷款、创业补贴、场地支持等政策,开展“中国创翼”大赛系列活动;完善灵活就业社会保障政策,推进新业态形态职业伤害保障试点,加强零工市场建设,支持多渠道灵活就业。

在促进重点群体就业方面,除了突出做好高校毕业生就业,还将稳定农民工特别是脱贫人口务工规模,加强地区间劳务协作和信息对接,推进劳务品牌建设,实施乡村振兴重点帮扶县、易地搬迁大型安置区就业帮扶行动。

## 失业保险“降缓返补”

“失业保险兼具社保和就业双重属性,也具有保生活、防失业、促就业三重功能。”据人社部失业保险司司长桂楨介绍,今年失业保险将进一步加大援企稳岗、技能提升、兜底保障力度。支持举措具体为“降、缓、返、补、扩”五方面:

降,即延续降低费率。阶段性降低失业保

险、工伤保险费率政策再延续实施一年,政策执行到2023年4月30日。一季度,阶段性降低失业保险费率政策已为企业减负347亿元。

缓,即加大缓缴社保力度。阶段性实施缓缴失业保险、工伤保险政策实施范围,从餐饮、零售、旅游3个特困行业企业,扩展至民航、公路水路铁路运输行业,将缓缴险种范围扩展至养老保险。

返,即提高稳岗返还标准。对不裁员少裁员的参保企业,返还一定比例失业保险费;倾斜支持中小微企业,明确返还比例从60%最高提至90%。一季度,已向39.3万户企业发放稳岗返还15.7亿元,惠及职工1080万人。

补,即加大职业技能培训补助力度。将技能提升补贴受益范围拓展至领取失业保险金人员;新增两项阶段性政策,向受疫情影响暂时无法正常生产经营的中小微企业发放一次性留工培训补助,允许基金结余较多的统筹地区提取4%左右的失业保险基金结余用于职业技能培训。

扩,即延续实施扩围政策。在持续做好失业保险金、代缴基本医疗保险费和失业农民工一次性生活补助等常规性保生活待遇发放工作基础上,今年底前继续向参保失业人员发放失业补助金,向参保失业农民工发放临时生活补助。