

上海首推的陪诊师培训班火爆,行业规范即将出台

『临时家属』陪诊应专业且合规



本报记者 王蔚

上海陪诊师培训要开班了。消息不胫而走,这几天上海开放大学的总机电话几乎被打爆了。在本市,陪诊师还处于“灰色地带”,没有从业门槛、没有岗前培训、没有质量监督,这样的“三无”状况已经无法满足患者及家属获得透明服务、合规服务和科学服务的需求。从业人员入职培训的“一位难求”,也从另一方面印证了这个市场客观存在的刚需现状。



提前到医院熟悉医疗科室所在位置是陪诊员的必修课 图 IC

首期招生面向特定人员

“我们原定4月12日要开班的,但分配到各区的人学名额实在太抢手了。有的区因为名额摆不平而影响了上报学员名单的进度,所以,这个班只能再拖几天才能开了。”上海开放大学主持“养老服务陪诊师培训”的老师介绍,今年第一期计划招100名学员,他们主要是来自各区的养老社工和养老服务机构的护理员,也保留了一小部分名额提供给上海开大的社工和养老两个专业的学生。但是,消息传出后,有许多社会各界人士希望获得培训的机会,都希望能够拥有一张陪诊从业资格证,所以就出现了向主办方不停打电话咨询的火热场面。

“上海开放大学从2021年起开展养老从业人员培训,深切感受到广大市民的养老服务需求在

不断地多样化和个性化。”上海开大非学历教育部部长王松华介绍,“部分老人的就医陪诊需求日渐凸显,特别是对于本市30万独居老年人来说,常常缺少就医陪诊成了他们的痛点和难点。据了解,上海部分街道社区正在积极探索,有的街道推出了包含助医服务的居家‘颐养计划’,有的街道提供居家养老‘菜单式’服务,由社区养老服务机构将陪诊服务纳入其中。但社区志愿者无论是工作时间还是专业技能,都很难满足老年人经常会发生的急诊送医陪诊的需求。”

据记者了解,上海已经形成“9073”养老格局,即90%的老年人居家养老,7%的老年人享受社区提供的日间照料养老服务,3%的老年人享受机构养老服务。无

论采用哪种养老方式,依赖家属或他人陪伴就诊是一个常态化的供给侧困境。

上海对外经贸大学智库研究院副院长张海娜说:“前几天陪我妈去医院做胃镜,一同就诊的有位80多岁的老太太,她独自来医院,说孩子都在国外,又不愿意麻烦亲戚,拿着医生开好的单子却搞错了楼号和楼层,来来回回跑了好几趟。我看着就觉得心酸,心想如果有个类似护工的陪诊人员帮帮她该多好。”

王松华说,这次由上海开大推出的“养老服务陪诊师培训”,旨在进一步赋能社区居家为老服务人员,为本市社区为老服务领域培育一支高质量、专业化的陪诊员队伍。这项培训目前暂时还不面向市场招生,而是以公益免费的培训形式与政府相关主管部门及行业协会联合举办,只针对特定对象开展赋能培训。

新职业催生新规范。张海娜说,尽管近年来各大医院努力为患者提供便利、提升就医体验,志愿者、导诊台、问询处、提示牌等便民举措随处可见,但现在出现的电子化诊疗流程、异地就医增多等新情况,陪诊成了越来越多患者的客观需要。不仅老年人,有些年轻群体也有个性化陪诊需求,比如有些孕妇就很希望陪诊员在一旁帮助排队候诊,同时心理上也会觉得更安全些。

“陪诊服务通常来说就是陪着患者挂号、预约检查、取药、取报告、送报告、上门接送就诊等,涵盖的内容比较多,比较杂、比较细,具体服务过程中的项目、内容与边界,需要双方有较为清楚的约定,以便发生纠纷时可以有章可循。”华东师范大学法学院副教授徐锋说,一旦患者在就医过程中遭遇人身损害,以至于贻误就诊时机,陪诊员是需要承担一定的法律责任的。目前陪诊员提供的服务内容和项目尚未标准化,需要政府职能部门、行业协会、提供陪诊服务的头部企业等共同来制定一些基础性、可供执行的标准,同时对现在良莠不齐的陪诊服务进行正向引导与监管,这对于形成“良币驱逐劣币”的积极市场是大有裨益的。

陪诊行业的快速发展为患者提供了更多选择,一方面客观上提升了整个健康服务行业的发展水平,但从之前本市和国内已经发生的多起涉及陪诊服务的纠纷乃至诉讼来看,也从另一方面说明亟需在制度层面出台相应的行业从业与监督规则。张海娜表示,陪诊员的岗前培训与考核至少要包含护理理论、护理实务两大块内容,还应当要求从业者热爱护理事业,具备良好的职业道德、责任心以及一定的护理知识和技能,且身体健康,无传染性疾病和心理疾病。

据了解,由上海开放大学首推的“养老服务陪诊师培训”,教学内容包括为老服务基础知识和陪诊服务专业技能,主题涵盖老年人生理、心理特点,还有护理要点、服务流程、就诊流程、沟通技巧、法律责任等,内容兼顾职业道德与职业技能,并体现多学科知识融合的特点。在专业技能板块里有急救基础技能的相关课程,在实训教学板块里有生命体征观察、抱扶和搬移等技能实操。参训学员经理论考试和实训操作合格后,将获得由上海开放大学与上海市养老服务行业协会共同颁发的“上海养老服务陪诊师”证书。

上海开放大学目前正在联合上海市养老服务行业协会起草《陪诊师从业技能标准》和《陪诊服务规范》两项团体标准,争取年内向社会公布。这两份标准和规范分别对陪诊师的准入条件、基本素养、专业培训、服务项目提出了细化要求。例如,陪诊师的服务必须包含诊疗前、诊疗中和诊疗后三个环节,每个环节均有规范性的操作要领,缺少了任何一项,雇主都可以主张权益。

两项团体标准正在起草

市场较乱小心变相医托

在静安区彭浦新村街道从事居家养老特色服务的陈小娟说,她曾多次陪独居老人去就诊,这也是区里的一个帮困项目,享受相应政策的老人不用出陪诊费,是由政府购买第三方社会机构的服务。她说:“我参加上海开大的陪诊师培训,目的就是学习怎么科学、规范地为老服务。在陪诊过程中,去什么医院、挂什么科、看哪个医生,甚至配什么药,很多老人都会有明确要求,但医院的电子化挂号、缴费、取药路径,老人就需要有人陪在身边帮一把了。这要像陪诊的人要有较好的耐心,需要对待亲人般全程照顾好他们。”

家住长宁区虹古路的黄老伯

是一位独居老人,有一次需要去医院看病,临时请在他家做钟点工的陈阿姨帮忙,说好三个小时陪诊抵扣做家务时间。由于陈阿姨根本不熟悉医院流程,还急着要赶到下一家去烧午饭,手忙脚乱之中把配好的药都弄丢了。黄老伯找到家政中介投诉,家政公司两手一摊表示无法解决,因为这次陪诊不在事先约定的家政服务项目里,纯属帮忙性质,公司和陈阿姨都不负责任。

“陪诊服务应当做到市场化、陪诊人员专业化、收费标准正规化。”提出这个意见的王爱琴,是宝山区友谊社区宝城长者照护之家的院长。她说:“我现在负责两个照护之家,共有50多位

老人入住。虽然院里也聘请了坐诊医生,但有时遇到突发急病需要送医院,而家属又赶不过来,我就第一时间先把老人送去治疗。无论是在救护车上,还是在急诊室里,因为我熟悉老人的情况,懂得一些护理常识,更了解就医急救的流程,所以与医护人员沟通就比较方便。现在开放大学举办陪诊师专业培训,可以让陪诊服务更加凸显标准化和人性化。”

淘宝平台公布的数据显示,仅2022年里就有2.6万人次通过淘宝搜索“陪诊”。数据显示,淘宝、京东等电商平台上至少有超过500家店铺提供陪诊服务,有些生意好的店铺月销量多达上千单。王松华表示,现在这个市场还比较混乱,存在鱼龙混杂现象,有些所谓的陪诊员是打着“陪诊”的旗号,实际上是做着医托的勾当。

专家建议

适时将“陪诊服务”纳入新职业

事实上,现在要找到一名资质靠谱、具备相应专业知识的陪诊员,是一件比较困难的事。上海对外经贸大学智库研究院副院长张海娜说,“陪诊员”“陪诊师”这一职业尚未被收录在人社部公布的《国家职业分类大典(2022年版)》中,当前很多人找陪诊员的渠道主要是通过网络平台或熟人、病友的介绍,从业人员的文化素质和道德水准良莠不齐。

张海娜建议,国家和各地相

关部门应适时将“陪诊服务”纳入新职业目录,并制定相应的从业资格、入职标准、职业培训等。要明确服务规范和范围,制定行业标准。在服务内容、服务质量以及收费、流程等方面进行明确的规范。因为陪诊工作较为敏感和特殊,因此,陪诊员还应注意尊重患者的生命健康权和隐私权,不诱导患者购买医生处方之外的药品或保健品,对就诊前后需沟通的特殊需求或其他事项等进行约定。



华山医院陪诊志愿者帮助困难群体挂号就诊配药

本报记者 徐程 摄