

# 共情能力比专业知识更重要,这个职业让她收获颇多 九年“养老人”加入陪诊“正规军”



大学毕业后的9年间,喜欢与长者打交道的姚海燕一直从事养老服务行业。参加陪诊师培训并通过考试后,姚海燕获得了“上海养老服务陪诊师”证书,并成为了一名陪诊师。虽然有相关背景和专业培训,姚海燕的陪诊师之路并非一帆风顺,她曾因忘记医生医嘱慌忙补救,也曾因无法为患者提供情绪疏导而自责……但更多的是曾经服务的患者信任她,把她当作朋友、家人和专业人士。姚海燕说,希望更多年轻人能够加入陪诊师的行列。

## “我觉得这个职业很有意思”

大学期间姚海燕被调剂到生物专业,但她其实更喜欢与人打交道,因此大学毕业后她没有选择专业相关的工作。在毕业后的九年间,她换过一家公司,做过市场营销、职工培训、产品研发……但是一直处在养老服务行业中。

“养老不是一个赚钱的行业,它带有一定的公益性质,需要一些情怀作为支撑。”姚海燕说,老人就像一本厚厚的书,和老人聊天总是能有特别的收获。“时间久了,很多人都觉得我比同龄人成熟,和自己的长辈打交道也更加容易。”

2022年左右,陪诊师作为一个新兴职业被全国各地的媒体报道,逐渐走进公众的视野。其中有说“时间自由、月入过万”的,也有质疑陪诊师是否为“医疗黄牛”。也是在这一时间,姚海燕开始关注这个职业。

“我经常看到媒体报道陪诊师的相关信息,也看到有人在社交平台分享陪诊师的经历,我当时觉得这个职业很有意思。”但是,那时还缺乏针对陪诊师的专业平台与保障条款、服务规范,令她保持观望的态度。

“真正有陪诊需求的往往是身患疾病的,可能行动不便,或者是沟通交流有障碍的一些长者,我也害怕没赚到钱,先搭进去了赔偿金。”姚海燕说。

去年9月,上海开放大学首开养老服务陪诊师培训,全市首批575名参训学员经培训考核合格后,获得了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。至此,首批陪诊师“正规军”持证上岗。

7月11日,上海首批经过规范化培训的陪诊师亮相,《陪诊服务规范》与《陪诊师从业技能要求》两项团体标准同步发布。据媒体报道,上海市养老服务协会动员部分会员单位并联合其它有关单位和组织共同打造杨浦区陪诊服务联盟,同步建设“陪诊服务信息化平台”和“非急救转运信息化平台”。

其中,陪诊服务信息化平台通过小程序“国融就医陪诊”可以预约上海多家三甲医院陪诊服务,同时可以预约相应的陪诊师,陪诊时间分为半天(4小时)和全天(8小时),平台显示价格分别为298元、578元,同时还提供代办取药、取检查

报告、代办入院手续等服务。

今年年初,姚海燕通过相关考试,获得了“陪诊师”证,加入陪诊师“正规军”。而小程序“国融就医陪诊”成为她日后作为陪诊师接单的主力平台。

“需要在平台上传陪诊师证书才能成为一名陪诊师,上传更多职业证书就可以获得更多认证标签。”姚海燕说,平台上的每一个订单都会给患者和陪诊师做了保险。“有保险兜底,让陪诊师接单零风险,也打消了我大部分的顾虑。”

## 陪诊师的工作有哪些?

“第一单是一名长者的单子,他行动不便利,我在医院帮他借了一个轮椅,全程推着轮椅。”姚海燕说,当她第一次全程推着轮椅的时候,发现医院里的工作人员以及其他患者都会为她提供便利,甚至会主动提出帮助,这让她非常感动。“当你以坐轮椅的长者视角来看待这个社会,有时候也能感受到很多温暖。”

有九年养老行业经验,国家健康管理师、高级营养师、ICPE整合照护、AHA急救员等和养老、健康管理有关的证书都考了个遍,也有陪家人看病的经验,但是第一次陪诊时姚海燕仍非常紧张。

“我在接着一单之前做了很多心理准备,还特地复习了之前在培训班上的功课。但是当拿着客户付的钱,去做整套服务时,感受是不一样的。”姚海燕说,与陪同家人朋友看病不同的是,客户往往会有一个考察的过程,他会在服务流程中观察你,并逐渐信任你。

在半年多的陪诊生涯中,老人是姚海燕遇见的最多的客户。

“老人们有时候是讲不清楚自己的病症所在的,他们在聊病症的时候很容易找不到重点,东讲一句西讲一句。”姚海燕说,作为一名陪诊师,最重要的要在排队等号时先一步与老人们沟通,和老人聊清楚他的病症、过往病史、来医院的需求等。

“这样才能在几分钟的问诊时间内帮助他向医生沟通,甚至能在一些老人想不到的地方帮他补充几个问题。”姚海燕说,陪诊师的价值所在就是充当好患者和医生之间的桥梁。

除了老人,异地就诊的患者是最多的。

“有很多外地人,他们在当地已经做了很多检查,想要来上海的大医院再做一次问诊,但是往往本人不能到场,这时候就需要陪诊师的帮助。”姚海燕说,外地人不知道上海不同医院的优势科室,需要她提供意见。在问诊的时候,由于本人不在场,姚海燕一般会向门诊的医生咨询是否可以打视频电话远程问诊,如果不可以的话,她也会通过事先准备的资料,代替患者与医生沟通。

除了陪诊和代问诊,姚海燕还会帮助代办取药、取检查报告、代办入院手续等服务。其中,陪诊和代问诊一般是四小时,每单到手200元左右,而代办取药、取检查报告、代办入院手续等收入则会较低一些。

## 希望更多年轻人加入这个行业

喜欢与人沟通,更喜欢和长者沟通,姚海燕认为陪诊师这份工作不仅自由,而且能够借助这份工作了解一个个家庭背后的故事。“当你面对疾病的时候,就会卸下光环,真实地表达自己的担心,也可以培养我自己的心境。另外,这种帮助别人而获得的喜悦与成就感是其他工作很难达到的。”

现在,有很多曾陪诊过的老人遇到问题时会再次通过小程序找到姚海燕,也有不少人向她保持了联系。

“很多老人还会经常给我打电话,他们喜欢打电话不喜欢发微信,他们把我当作朋友,当作自己家的小孩,问我‘是不是该考虑婚事了’。他们有时候还会再向我咨询一些就医的意见,把我当作医院之外的另一个专业的存在。”

姚海燕的同行多为80后和70后。作为为数不多的90后,她希望更多年轻人加入这个行业。

“年轻人更具有活力,这种活力是患病的人群,尤其是老人们所需要的。另一方面,年轻人也需要被教育。有些年轻人‘熬着最长的夜、敷着最贵的面膜、一边吃垃圾食品一边吃保健品’。成为一名陪诊师,不仅能了解到一些养生保健知识,常年在真实的医院场景之中,也会开始注重保养自己的身体。”

文/见习记者 崔逸星  
图/受访者供图

<p><b>上海豪米建设工程技术有限公司</b> 服务类型: 消防设施维护保养检测/消防安全评估</p> <p><b>荣获</b> 上海市正规消防技术服务机构信息备案通过企业</p>	<p><b>上海苏淳智能科技有限公司</b> 服务类型: 消防设施维护保养检测/消防安全评估</p> <p><b>荣获</b> 上海市正规消防技术服务机构信息备案通过企业</p>	<p><b>上海本岛餐饮管理有限公司</b></p> <p><b>荣获</b> 2024年度崇明区“绿色餐厅”</p>	<p><b>上海浦东新区上南公共交通有限公司</b> 786路爱心妈咪小屋</p> <p><b>荣获</b> 2024年上海市四星级爱心妈咪小屋</p>
<p><b>上海旖舟消防设备有限公司</b> 服务类型: 消防设施维护保养检测</p> <p><b>荣获</b> 上海市正规消防技术服务机构信息备案通过企业</p>	<p><b>上海森财消防设备工程有限公司</b> 服务类型: 消防设施维护保养检测/消防安全评估</p> <p><b>荣获</b> 上海市正规消防技术服务机构信息备案通过企业</p>	<p><b>上海声艺园艺工程有限公司</b></p> <p><b>荣获</b> 上海市绿化养护能力认定单位</p>	<p><b>上海伍创电气技术工程有限公司</b></p> <p><b>荣获</b> 2023年度上海市优秀安防集成商奖</p>
<p><b>上海振辉机电自控工程有限公司</b> 服务类型: 消防设施维护保养检测</p> <p><b>荣获</b> 上海市正规消防技术服务机构信息备案通过企业</p>	<p><b>上海欧亚建筑安装工程有限公司</b> 服务类型: 消防设施维护保养检测/消防安全评估</p> <p><b>荣获</b> 上海市正规消防技术服务机构信息备案通过企业</p>	<p><b>上海桂鑫建设工程有限公司</b></p> <p><b>荣获</b> 上海市绿化养护能力认定单位</p>	<p><b>上海宝续建设工程有限公司</b> 备案证号: BH(金)-01-20240012 产品名称: 钢结构构件</p> <p><b>获取</b> 上海市建设工程材料备案证</p>