

陪诊新业态越来越靠谱

走进北京多家三甲医院,门诊大厅内智慧就医设施随处可见。自助机前,时常能看见老人眯起双眼凑近屏幕,迟疑地伸出手指,生怕操作失误,几番尝试无果后,只能无奈向路人、导医求助。跨越智能设备这重障碍,复杂的就诊动线、分散各处的检查科室,也让独自就诊的老年人难以适应。

在此背景下,陪诊师这一新兴职业形态悄然走红,一定程度上缓解了老年人看病“没人陪、不会用、跑不动、看不懂、找不到”等就医难题。所谓陪诊师,即为患者提供全流程就医陪同服务的从业者,主要工作涵盖协助挂号、陪同问诊、代办缴费、取药、领取检查报告、就诊接送等。陪诊服务真实体验如何?这个快速成长的新行业目前发展态势如何?记者近日在多家医院进行了实地探访。

市场需求旺盛

“医院院区范围大,各个楼栋相隔很远,走着走着就容易迷路。”宣武医院抽血区域,来自山西的王先生刚刚完成采血,一边按压止血棉签,一边环顾四周。子女提前帮他完成线上预约,但独自赴京求医的他依旧满心忐忑。“字虽然认得,但年纪大了精力跟不上,害怕弄错流程,来回奔波身体也吃不消。”

医院规模越大,就诊流程越精细,数字化程度越高。线上预约签到、分散在不同楼宇的检查科室、相互独立的缴费、报告打印设备……整套流程,年轻人稍有疏忽都容易出错,对行动迟缓、不熟悉智能系统的老年人来说,全程跑完往往已经体力透支、身心俱疲。独自就诊的张女士坦言,老年群体面临的多重就医难题,让专业、性价比合适的陪诊服务成为现实需求,也能够有效减轻子女陪同就医的压力。

近些年,随着独居、空巢老人规模扩大,跨省市异地就医群体持续增长,陪诊市场正在快速升温。天眼查数据显示,目前全国经营范围包含陪诊服务的相关企业已经超过2000家。北京市民王先生介绍,经朋友推荐,他在某互联网平台预约了陪诊服务。陪诊护士提前一天对接就诊时间、确认医院位置,细致提醒需要携带的证件、既往病历;就诊当天全程跟进,完成取药、陪同问诊、缴费、取药等事项,并做好路线引导。几次服务下来,他的母亲也拥有了固定对接的陪诊护士,不用再为独自跑医院犯愁。

业内人士分析,陪诊行业近年来快速兴起,主要源于三重现实动因。其一,我国人口老龄化程度持续加深,家庭小型化趋势日益明显,独居、空巢老年群体不断增多,老年人独自就医的各类困难集中显现,催生庞大的助医陪护需求。其二,医院数字化转型持续深化,智能化就诊流程提升了医院的管理效率,但也抬高了就医操作门槛,对不熟悉线上系统、不熟悉院区布局的群体构成阻碍。其三,一些医疗机构人力配置存在局限,院内导



诊人员大多固定在挂号、报告领取等岗位,仅能提供基础指引,无法实现一对一全程陪护,难以覆盖患者从入院到离院的全部需求,为第三方陪诊服务留出了市场空间。

探索专业服务

近年来,美团、京东、阿里、滴滴等互联网平台相继布局陪诊赛道,依托自身成熟的服务生态上线标准化陪诊入口,推出服务套餐,将原本零散自发的陪诊服务,升级为标准化、可溯源、便于监管的线上民生服务。与此同时,小易陪诊、安不陪诊、稳医陪诊等垂直平台深耕就医陪诊细分场景,与综合互联网平台形成互补,共同构成当下线上陪诊服务市场格局。

“我们对陪诊护士设置严格准入门槛,从业者须具备护士及以上职称、3年以上临床护理经验。接单前要完成执业资质核验、服务能力测评,同时参加服务规范、标准流程、应急处置等专项培训考核,全部合格后才能上岗。”京东护士到家相关负责人介绍,平台由执业护士提供全程陪护,诊前协助规划就诊方案,诊中陪同排队、取号、缴费、取药、参与问诊沟通,诊后整理医嘱,清晰讲解用药方案与居家护理要点。服务重点面向老年人、孕产妇、异地就医患者等群体,自上线以来,覆盖城市范围持续扩大,订单规模稳步上涨。

随着大众对陪诊职业认知加深,正规从

业者的接单量稳步提升。专职陪诊师,自媒体博主陈永明与妻子从事该行业已有4年,他介绍,单纯做陪同、代办业务,接单稳定的情况下,每月可以服务60名至70名客户。

从业3年多的陪诊师李女士坦言,社会上普遍存在认知误区,不少人认为陪诊只是简单搀扶、跑腿代办,实际上,优质陪诊服务更注重就医全流程统筹,需要提前规划就诊次序、跟进各项检查进度、留意科室叫号,还要梳理诊疗意见,用通俗语言向患者和家属解读,兼顾大量细节工作。陈永明对此有着相同体会,他认为陪诊师的核心价值是搭建医患沟通的缓冲桥梁。从业者需要熟悉各科室诊疗流程、各类检查前置要求、医保报销基础规则,同时具备突发事件处置能力,能够高效协助患者解决就医难题。

陪诊师部落社群发起人王宁提出,从业身份模糊,是当前从业者面临的最大困境。患者需求差异显著,既需要陪诊师充当院区“活地图”,也需要情绪疏导、就诊方案规划、重疾长期陪护等多元服务,对从业者综合能力提出更高要求。

补齐行业短板

尽管市场需求旺盛,但行业规范化建设短板依然突出。业内专家表示,目前,行业发展主要受制于三大瓶颈。一是统一行业标准缺失,从业人员资质认定、服务流程、服务质量评判缺少统一依据;二是监管与培训体系不足,个体从业者准入门槛低,缺少系统化岗前培训与常态化监管,服务水平参差不齐;三是供需匹配度低,三方供需不对称,消费者难以通过正规渠道核验机构、从业者资质,供需匹配效率偏低,极易遇到不合规服务。

今年年初,民政部等8部门联合印发《关于培育养老服务经营主体 促进银发经济发展的若干措施》,明确提出支持培育专业化陪诊助医机构,规范开展老年人陪同诊治服务,从政策层面为陪诊助医行业指明了规范化发展的方向。近期,市场监管总局批准发布《社会化陪同就医服务 基本要求》国家标准,自今年11月1日起实施。这是陪同就医服务领域首项国家标准,从人员资质、服务边界、流程规范等方面为行业提供了统一依据。

与此同时,专业化培训体系加速落地。人社部社会保障能力建设中心推出医疗陪诊顾问专项培训项目,学员完成课程并考核通过后,可取得官方培训证书;国家开放大学培训中心同步开设相关培训,采用灵活学习、定期统考模式,为行业持续输送专业人才。

京东护士到家相关负责人表示,未来平台将持续打磨服务标准、强化人员能力建设,推动专业护士陪诊成为群众信得过、用得上的健康服务。谈及行业长远发展,王宁建议,加快建立陪诊从业人员信息备案机制,统一归集实名认证信息、无犯罪记录证明、健康资料、培训经历等关键信息,从源头排除高危人员,守住行业安全底线。

业内专家表示,长远来看,陪诊服务将不断细分,精准覆盖老年人、独居群体、异地就医者、慢性病患者等不同人群。一方面,持续强化行业监管与规范治理,完善纠纷处置渠道,保障行业良性发展;另一方面,可推动政府、行业协会搭建公共服务平台,统一核验从业者资质与服务能力,破解群众“找不到、不敢信赖靠谱陪诊”的痛点,实现高效供需匹配,让陪诊新业态真正成为群众就医、养老助医的可靠支撑。



随着中秋、国庆临近,“上5休1、上5休3、上3休7、上3休1”的排班口诀冲上热搜,让不少网友直呼生物钟被打乱,调休话题再度掀起全民讨论。与此同时,两节之间隔着3个工作日,“请3休13”的拼假攻略在社交平台迅速走红。

调休制度设立的初衷,是通过休息日适度挪移,凑出连续长假,方便群众跨省探亲、外出旅游,拉动文旅消费。但不少人坦言,为攒出长假挪用周末的调休安排,非但没让人养足精神,反而打乱了生物钟,节后疲惫感不降反升。越来越多的声音认为,假期不能只算纸面天数,更要考量真实的休息质量。

为追求更好的休息体验,不少人盯上了“请3休13”的拼假方案,但能不能顺利请假,仍是压在打工人心头的难题。人社部数据显示,全国带薪年假整体落实率仅约六成,民企职工年均实际休假不足4天。在不少岗位上,年假并非想休就休的法定权利,而是一道需要申请、找理由、看态度的审批流程。

看待年假落地难,不宜简单将问题全部归责于企业。制造业产线有着刚性排班要求,服务业受淡旺季影响波动明显,不少小微企业人手紧张。从企业管理实践来看,如果年假缺乏统筹,员工扎堆请假,容易出现岗位空缺、假期积压等现实问题。

企业面临实实在在的经营压力,劳动者怀揣休息放松的朴素愿望,二者不是简单的对立关系。问题的核心,不在于假期“该不该批”,而在于能否搭建一套兼顾双方、可落地的协商机制,多听一听劳资双方、不同群体的真实声音。

现实之中,已经有不少地方开始探索破局路径。河南推行“周五半天+周末+年假”的弹性休假模式,要求用人单位年初制定全年年假计划,建立台账予以公示;天津落实“应休尽休、引导错峰休假”,针对政务窗口、医疗值守这类不能断岗的岗位,推出AB岗互补、错峰轮休制度。两地探索的共通逻辑,是跳出“批或者不批”的二元博弈,将年假纳入全年用工统筹,用制度前置化解矛盾。

能不能安心休假,某种程度上是劳动关系是否健康、劳动权益能否落地的一面镜子。破解困局,出路在于机制完善,而非立场对立。企业有排班的客观约束,劳动者有休息出行的正当诉求,完全可以兼容共生。企业应在制定全年排班表时提前纳入年假计划,明确轮休规则,畅通双向协商渠道。员工提前规划休假,企业提前做好人员调配,双方形成稳定预期,才能够跳出“员工不敢提、企业不敢批”的僵局。

无论是令人眼花缭乱的调休排班,还是花式拼假攻略,背后都是普通人对从容休息的期盼。休假方案很难做到人人满意,有人看重长途出行的连休机会,有人偏爱稳定规律的日常双休。多方倾听不同群体诉求,在权益保障和经营现实之间找准平衡点,让休假回归休息的本意,这道民生考题,值得全社会认真作答。

□ 本报记者 刘 溟 翟子豪

问:《金融产品网络营销管理办法》将于本月底施行。与此同时,“零钱通、余额宝从9月30日开始将无法再直接用于付款”的说法在社交平台广泛传播,让不少习惯用这些基金产品的用户产生担忧。传言是真的吗?新规将对用户产生什么影响?

答:这是不实传言。零钱通、余额宝等产品依然可以正常用于支付,平时习惯用其直接付款的用户,不用改变使用习惯。

记者实测发现,零钱通、余额宝目前在页面上较之前有所变化,支付页面会按监管要求进行区隔。零钱通和余额宝都标注了“理财”属性,与其他支付方式明确区分开,但并不会限制资金的支付使用功能。

划清展示与营销边界

传言源于部分自媒体对9月30日起施行的《金融产品网络营销管理办法》第十二条的片面理解。

该条款原文为:“非银行支付机构不得将贷款、资产管理产品等金融产品列入支付工具选项,不得为贷款、资产管理产品等金融产品提供营销服务。”不少自媒体对此偷换概念,把“调整展示规则”解读

余额宝将无法直接付款了吗

为禁止支付机构将金融产品直接用于付款,余额宝从9月30日起将无法再直接用于付款。余额宝作为活期钱包使用,对支付功能变动敏感度高,谣言便快速扩散。

新规的核心是划清展示与营销的边界,而非禁止支付。在清晰区隔、无诱导误导的前提下,贷款、资产管理产品等金融产品在收银台非支付工具区域独立展示,符合监管导向。

资金流动性不会受限

对用户来说,调整只会强化权益保护,资金本身的流动性并不会受到限制。区隔展示能避免用户误点信贷产品、不知不觉背上贷款;“保本”“高收益”等诱导性话术被全面禁用,也不能再设置诱导金融消费者和投资者过度消费的算法模型。用户不需要提前把资金转出到零钱或余额宝,也不用更换自动代扣账户,支付能力和资金灵活性都保持不变。

对行业而言,新规明确了业务边界,推动行业从流量至上转向合规优先。支付收银台不再作为理财、信贷产品的流量营销阵地,“支付归支付、金融归金融”的业务边界更加清晰,长期来看有利于行业健康发展。(文/本报记者 勾明扬)



更多报道 请扫二维码

活力中国调研行

农民增收“链”上发力

九月的龙江大地,稻浪翻滚,沃野飘香。青冈县加工车间将糯玉米速冻锁鲜销往全国,孙吴县智能工厂快速产出冷鲜安格斯牛肉,北安市鹅经济产业园把鹅绒、鹅翎加工成羽绒服、羽毛球等产品……作为保障国家粮食安全“压舱石”,黑龙江省立足黑土地资源优势,在稳定粮食产能的同时持续探索产粮大省的富民兴村之路。

黑龙江省农业农村厅副厅长朱华生介绍,今年上半年,全省农民收入同比增长7.1%。这份“硬核”成绩单的背后,是当地以产业振兴为抓手,培育特色产业产品,做强品牌农业,持续完善农业全产业链布局。

拉长农产品加工链条,是带动农民增收的关键举措。在北安市,融通农发北安大豆全产业链项目构建起从良种繁育、标准化种植到产出油脂、蛋白制品的完整闭环。“过去大多是输出原粮,大部分利润留在产业链下游。”融通农发集团北安大豆油脂加工项目副总指挥陈新达说,如今推进粮食就地转化,目的就是要把产业链收益留在黑土地上。

在青冈县,铁骑力士集团立足生猪屠宰,延伸开发红肠、香肚等多种熟食产品,将生猪产业拓展至预制食品领域,带动大批农户发展养殖、就近务工。从卖原粮转向卖产品,产业链每向前延伸一步,农民增收空间就扩大一分。

在畜禽养殖领域,孙吴县依托北纬49度黄金养牛带,做大安格斯肉牛全产业链,通过“寄母还犊、订单养殖”等利益联结机制,带动数千户农户参与肉牛养殖。“一头安格斯肉牛经过屠宰深加工,可实现增值约1万元。产业做强了,农户养殖才有底气。”黑尊牛(黑龙江)产业管理集团董事长岳永超说。

不止肉牛产业,小品类同样可以做成大产业。北安市推动鹅产业全链条开发,从孵化养殖拓展到鹅绒制品、羽毛球、烤鸭熟食等多个领域,把大鹅做成大产业、养殖户除售卖成鹅之外,还能分享羽绒深加工带来的产业红利。

特色畜牧之外,设施农业、农文旅融合成为增收的新渠道。海伦市仁东村稳住粮食生产基本盘,发展寒地温

室樱桃采摘、灵芝深加工等特色产业;爱辉区坤站村深挖古驿站文化资源,打造玫瑰花产业园、稻田公园等农文旅项目,盘活土地、民居资源发展研学、民宿,把乡村闲置资源转化为村集体和农户实实在在的收益。

“过去村民收入主要依靠种粮,受天气、市场行情影响较大;现在有了大棚采摘、农产品深加工项目,村民在家门口就能就业,大家腰包鼓了,村子面貌也跟着变样。”仁东村党支部书记记伟君说。

依托独特区位优势条件,沿边地区抢抓自贸试验区政策机遇,发展落地加工、边民互市新业态,补齐以往通道经济短板,把产业增值、就业岗位留在本地。

“过去货物过境就向外流转,产值、就业很难留在当地;现在依托互市落地加工叠加跨境电商,让产业链真正扎根。”中国(黑龙江)自由贸易试验区黑河片区对外贸易与合作中心主任钟恒宇介绍,目前当地备案边民达1.65万人,数字化参贸让不少边民无需跨境奔波,就地实现增收。

为破解农产品“优质不优价”难题,黑龙江全力打造“黑土优品”省级优质农业品牌,品牌销售额突破百亿元,在中国区域农业形象品牌影响力指数中位列第六。依托品牌溢价,推动优质农产品优价销售,让好产品卖出好价钱。

同时,当地持续创新土地经营机制,着力破解小农户对接大市场的堵点难点。北安市革命现代农机专业合作社探索土地入股模式,把零散土地整合起来发展规模化经营。“我们32户社员拿口粮地入社,去年每亩分红收益比普通土地流转价格高出200元,秋后统一算账,大家风险共担、利益共享。”合作社理事长李富强介绍,这一模式既提升土地产出效率,又切实维护农户权益。

“我们既要扛牢维护国家粮食安全‘压舱石’重大责任,也要千方百计拓宽农民增收致富渠道。”朱华生表示,下一步,要做好“粮头食尾”“农头工尾”,做强农产品精深加工,在持续提升粮食综合产能基础上,推动更多农民共享产业增值收益。