

老年人为何不买陪诊服务的账?

花钱找人陪同觉得不值 希望上门接送没人能干

独居、高龄、行动不便的老人理应是陪诊服务的重点人群。然而,许多老人宁可自己步履蹒跚地前往医院就诊,也不愿选择陪诊服务。这些老人为何对陪诊服务不买账?对此,记者进行了采访——

不愿用

陪诊师陈女士接过各类订单。订单接得多了,她感觉到明显的反差:老年群体明明最需要陪诊,但接受度却普遍偏低。“我接待的客户里,老年群体占比不到10%,其中极少数是老人自己下单,基本都是子女代为下单、沟通。”陈女士说。

为什么老人不主动预约陪诊服务?陈女士分析:“这一方面和老人不了解陪诊行业、信息闭塞有关,另一方面也是更为关键的一点——老人不认可花钱买‘服务’这件事。”

记者浏览多个本地陪诊平台发现,目前陪诊服务主要按时长计费。在北京,一次基础的两小时陪诊价格通常在两三百元;如果需要半天或全天陪同,费用则在500元至800元之间。至于全程专属尊享服务,价格则会更高。对于精打细算的老人来说,这笔不进入医保、不化为实物的“额外”开销,往往比药费和检查费更让他们感到心疼。

不久前,陈女士接到一个陪老人就医的订单,下单的是老人的女儿,双方约好陪诊的时间和医院。服务当天,陈女士准备出发时,突然接到了取消订单的通知。老人的女儿无奈地说,虽然前一晚反复向老人解释陪诊的必要性,但老人就是不愿接受陪诊服务。

在记者采访的多位老人中,类似的情况并不少见。即便不少老人有稳定的退休金,完全负担得起日常医疗、生活开支,也往往迈不过心里这道“坎”,不愿支付这笔“额外”的支出。

78岁的独居老人李爷爷患有高血压、关节炎,看一次病辗转几个科室颇为折腾,但他从未想过找人陪诊。“我们这代人过日子讲究精打细算,钱要花在刀刃上。”在他看来,挂号、做检查、治疗、买药这都是“实打实”的需要,一分钱都不能省。但是,对于优化体验、换取便利的这些无形的服务消费,李爷爷始终难以接受。“我腿脚利索,脑子也清楚,不就是多花点时间、多受点累吗?花好几百元钱找人陪着,纯属浪费钱。”他对记者说。

不敢用

“生人陪着看病,我可不敢轻易尝试!”当记者向72岁的赵奶奶问起是否会考虑请陪诊师时,她一个劲儿摇头。“隔壁单元的邻居请过陪诊师,花了好几百元,结果到了医院,陪诊的小姑娘一问三不知,排队还排



图片来源于网络。

错了窗口,差点耽误事!”赵奶奶皱着眉说:“万一点儿背找个不靠谱的,花钱是小事,要是耽误了治病,或者气出个好歹来,找谁说理去?”

赵奶奶的担心,道出了不少老人的顾虑。陪诊师张女士介绍,市面上陪诊师的订单,大多来自保险公司、银行给客户赠送的权益,平台给到陪诊师个人的费用并不高,这就导致陪诊师培训不到位、流动性大、水平参差不齐。“客户体验过一次觉得不好,自然就不会再有第二次,而且还会把不良体验告诉身边的人。结果,一传十,十传百,对陪诊服务行业的整体形象都会有影响。”她说。

更深层次的信任危机,则源于市场的不规范和职业身份的模糊。“陪医无忧”平台北京公司总经理任泽明介绍,目前陪诊市场尚处于起步阶段,许多规则正在建立中。而且“陪诊师”这一职业尚未纳入国家职业分类大典,行业内缺乏统一的培训体系、技能规范和服务流程,难免会有鱼龙混杂的情况,不可避免地加深消费者的疑虑。

除了信任危机,“面子顾虑”也让不少老人不愿主动找陪诊。79岁的胡爷爷患有冠心病,每次去医院复诊都要独自奔波,却从没想过找个陪诊师。“我一把年纪了,还得花钱请人陪着看病,传出去被老邻居知道,人家会说我家孩子不孝顺,说我自己没用,连看病都不能自己去。”这份骨子里的要强,让他即便就医再麻烦,也不愿放下面子求助陪诊师。

不好用

即便是免费的陪诊服务,有时候也很难敲开老人的家门。石景山区某街道曾引入免费的陪诊服务,想帮助独居、高龄老人解决跑腿就医的难题。可是,真正推向社区后,老人报名情况并不如预期。“不是老人不需要陪诊服务,而是现有的服务内容和一些老人的实际需求对不上。”社区工作人员说。

按照陪诊平台的规定,社区老人至少需要提前一天预约陪诊服务。可是,老人身体状况不确定,突发急症的情况并不少见,这些“等不了”的急茬儿,子女措手不及,陪诊师也赶不上趟儿。而陪诊服务的场景,多是看诊、检查、开药,这些事子女提前知道了,请个假、调个休也能陪着去。

而且陪诊平台还要求,80岁以上的老人使用陪诊服务,必须有家属陪同。“有家人在,何必要找陌生人?没家人在,服务就用不了。”社区工作人员无奈地说,这道“安全锁”将高龄、子女不在身边的老人挡在了门外。

当前的陪诊服务主要在医院院内开展,可社区工作人员走访发现,对很多腿脚不便的老人来说,最吃力的不是在医院就诊,而是从家门口到医院这段路。陪诊师不提供上门接送服务,服务链条在这个环节上断了。

记者咨询了三家陪诊平台,接送服务情况各有不同:一家明确表示不提供接送;另一家表示陪诊师可以帮忙打网约车,但车费需老人自付;还有一家只有价格更高的“尊享陪诊”才包含专车接送服务,半天起付,658元的价格让普通老人望而却步。

为何陪诊平台和从业者不愿提供接送服务?陪诊师陈女士道出个中缘由:“风险是首要考量因素,老人本身就患有基础疾病,如果在医院里出现突发状况,医生能第一时间处理,可要是路上出了事,责任很难界定,无论是平台、陪诊师还是老人家属,都不愿承担这份风险,因而大家对提供这项服务普遍很谨慎。”

此外,社区提供的免费体验服务时长为两小时。然而,在大型医院,从排队取号、候诊、检查到取结果,两小时时间捉襟见肘。“我们明确告知老人,超时会收取费用,本意是提醒合理规划时间,但老人一听可能还要‘补钱’,心理负担立刻就重了,不少老人干脆直接放弃。”社区工作人员说。

来源:北京晚报