

独自就诊不方便？网上挂号不熟练？就诊流程不清楚？

这家医院的免费陪诊服务解烦忧

文/图 本报记者 吕晓磊

最近一段时间，不少媒体报道医院职业陪诊员的故事，让“陪诊员”这个职业进入公众视野。

陪诊员的服务对象主要有子女不在身边的老人、丈夫无法陪同的孕妇以及对环境不熟悉、不认识路的异地患者等，陪诊员的职责就是陪同患者就医，帮忙挂号、排队、跑腿拿报告等。

记者走访发现，聊城的一些医院也有陪诊服务，但不同于其他城市的职业陪诊员，陪诊服务是我市一些医院为方便患者推出的暖心升级服务。9月2日上午，记者来到聊城市眼科医院，体验了该院的陪诊服务。



聊城市眼科医院门诊服务人员陪患者做检查

1

扶着病人走完所有流程

张玉海(化名)是一名干眼症患者，9月2日上午，在孩子的陪同下来到聊城市眼科医院复诊。因为孩子的核酸检测天数不符合疫情防控的相关要求，不能陪同张玉海进入医院大厅。

“您好，让家属在门口等待，我们陪您看病好不好？我们对医院更熟悉，也更专业，免费为您提供陪诊服务。”见到正在门口着急的张玉海，门诊服务中心服务人员郑亚雯上前说道。

征得患者和家属同意后，郑亚雯带着张玉海进入大厅，“您是哪不舒服？是第一次来看病还是来复查？”得知张玉海是干眼病复诊，郑亚雯带领张玉海来到一楼大厅挂号、测试视力和眼压。大约3分钟，郑亚雯帮张玉海拿到视力和眼压结果，随后搀扶张玉海来到干眼症诊室门口坐下，等待医生问诊。经过仔细诊断、检查，医生为张玉海开具了相关药物和雾化熏蒸的治疗单据。

拿到单据，郑亚雯带领张玉海来到一楼西头的治疗室开始雾化熏蒸，在等待熏蒸结束的15分钟时间里，郑亚雯又将一名走错治疗室的患者引领到正确的治疗室。熏蒸完毕之后，郑亚雯陪张玉海去药房取药。取到药，郑亚雯又为张玉海复述了一遍医嘱，包括药物该怎么服用，服药期间的注意事项……记者注意到，今年73岁的张玉海由于腿脚不太方便，在整个陪诊过程中，郑亚雯几乎是全程搀扶着他，并不时地叮嘱“慢点儿，不着急”。

2

专门成立门诊服务中心

一个多小时，陪同张玉海走完所有看病流程，郑亚雯打电话给其家属，并在一楼大厅搀扶张玉海与家属会合，这个陪诊服务就算完成了。“可真是多亏了你，要不俺一个人在医院可找不到哪儿是哪儿。”“太感谢你们了，你们比我们家属可专业多了，你们这服务可真是太贴心了。”张玉海及其家属向郑亚雯不停道谢。

当天，梁水镇镇的李树山(化名)在家人的陪同下来到聊城市眼科医院就诊，“现在医院实行网上挂号，我们老年人也不会操作，有点儿犯难。”当得知医院可以提供全程、免费的陪诊服务时，李树山忍不住赞叹，“还有这好事儿？那可真是太好了！”

门诊服务人员段亚榕陪诊行动不方

便的老人王庆山(化名)1个多小时；田丽杰陪独自就诊老人李全安(化名)问诊，诊断结束后，得知李全安需要住院接受治疗，田丽杰又陪同李全安办理住院手续并送至病房，全程下来，2个多小时……像这样的陪诊服务，郑亚雯和她的同事每天要接待七八单。

“每个病人的情况不一样，所需时间也不一样，但只要病人需要，我们会陪同整个流程。2021年，我们医院专门成立了门诊服务中心，对门诊服务进行升级，纳入导医导诊、便民服务、预约诊疗、医疗证明盖章和病案打印等服务，实行‘一站式’一个窗口对外，陪诊服务是其中的一项。”门诊服务中心科长张静说。

3

“察言观色”舒缓病人情绪

对于郑亚雯和她的同事来说，“陪诊”，远不止“陪伴”和“引领”。更多时候，他们还承担了疏解病人情绪的责任。

门诊服务人员宋爱媛对一名病人印象深刻，“我陪诊过一位病人，是自己来的，因为他家里有老母亲，老伴儿又行动不便，孩子在外地上班，他自己过来看病的时候，就觉得很不好意思。”宋爱媛说，这个时候，作为服务人员就要充分照顾和保护病人的“自尊心”。

挂号、建卡、基础检查、拿病历本、到指定楼层诊室就诊……对于熟悉医院的门诊服务人员来说，是很简单的事，但对心情急迫、不熟悉医院的患者来说却很难。有人进了诊室后语无伦次，“很多患者和家属脑子是乱的”，宋爱媛能理解患者的急切和家属的担心，有时她会在患者出诊室后反复叮嘱医嘱，以免患者因为太紧张听漏了。

有时候，门诊服务人员也会遇到需要做

白内障、青光眼等手术的病人，有些病人因为对手术有畏惧心理，就会紧张、害怕，甚至退缩，这时候，服务人员就要耐心地为他们普及一些医疗知识并时时进行安慰，舒缓病人的紧张情绪。

聊城市眼科医院的门诊服务人员有10名，为了能快速、准确地服务患者，他们每天的上班时间比常规要早15分钟。一楼的门诊服务中心附近还设有“爱心服务站”，里面有急救箱、纸巾、湿巾、口罩、雨伞、急救物品。

记者采访的当天，门诊服务人员任百祥刚刚推着一名行动不便的住院患者做了心电图和颈动脉彩超，这是聊城市眼科医院针对住院病人开通的免费“陪检”服务。“住院有人接，检查有人陪，出院有人送，我们的初衷就是尽力为病人提供放心、舒心的就医体验。”聊城市眼科医院护理部副主任吴建霞说。

■ 记者手记

医院永远拥挤。

在一些城市，陪诊师已经成为一种新型职业，且收入不低。

随着社会发展，异地养老、独居生活等现象越来越普遍，医院越建越大，就医流程越来越智能化，对于很多不会用智能化设备的老年人来说，就诊成了难题。去医院，也成了横亘在他们面前的一座山。除此之外，还有孕妇、残障人士以及异地就医人群等独立就医困难的群体。陪诊，潜在需求其实不小。

可喜的是，在聊城，一些医院推出了免费的全程陪诊服务，为患者看病精准导航，切实解决了一部分患者的“看病难”问题。

陪诊服务还是一个新生事物，还在发展中，有很多需要规范和完善之处。但医院能从“以患者为中心”出发，在改善就医体验上有所行动，下足功夫，抽调人员专门服务特殊患者，如同一场及时雨，给患者以慰藉，必须要为医院人性化管理和暖心服务点赞。

谁能赢得患者，谁就能赢得市场。希望放心、舒心的人性化医疗服务在我市越来越多。

为暖心服务点赞

吕晓磊