

陪诊师的现状及调查研究

田雅莹 潘湘竹 张永芮 孙中一 马翠翠^{通讯作者}
山东石油化工学院, 山东 东营区 257061

项目名称: 大学生创新创业+“陪诊师的现状及调查研究”+项目编号: DC2024254

摘要: 在现代化社会中, 人们对就医安全要求逐渐提高, 以及医疗资源分布不均匀和就诊体验快速需求之间的矛盾不断激化的背景下, 产生了一个新的职业——陪诊师。陪诊师这一新兴行业的出现, 为许多老年人及残疾人、行动不便的市民以及异地求医的患者提供了非常宝贵的帮助和支持。他们为患者提供心理上的陪伴、给予患者医学帮助和指导, 在患者就诊的过程中发挥着重要的作用。本文通过调查研究, 探究陪诊师各种需求与相关影响因素之间的关联。对于陪诊师的职业定位不明确、行业准则不规范、乱收费等现象, 进行着相关调研中, 为接下来陪诊师这个行业更好的发展贡献一份力量。

关键词: 陪诊师; 现状; 研究对策

在当下医疗资源分配不均与民众就医需求的矛盾日益显著, 老龄化社会的加速到来以及快节奏现代生活的年轻人分身乏术、照顾不上生病的亲人, 人们对就医安全要求不断提高, 促使了陪诊师的出现。陪诊行业由于缺乏统一的行业准入门槛, 没有明确的服务规范以及行业监管的缺失导致其一直处于野蛮生长阶段, 这些乱象严重阻碍了陪诊行业的健康发展, 因此此次研究将深入调研, 以探寻有效的解决之道。

1 研究对象和研究方法

1.1 研究目的

了解患者对陪诊服务的需求、满意度或改进建议等。通过不断调研, 患者对于陪诊师各方面所需要的程度、每次的价格情况、所需要陪诊时具备的能力等, 让患者真正的去了解接受及相信陪诊师, 促进陪诊师的发展及推广

1.2 研究对象

采用方便抽样方法, 对老年人、残疾人、非本地人不了解本地医疗情况、就医不方便的人群人群进行调查。

1.3 研究方法

1.3.1 设计调查问卷

通过对相关文献进行梳理, 自行设计调查问卷, 内容包括一般基本资料, 如年龄、性别; 对陪诊师的认知和了解程度、服务需求和期望以及对陪诊师的期望等。经过统一培训的调查员, 以不记名方式对调查对象进行面对面调查。问卷填写后当场回收, 以便及时发现剔除不符合要求问卷^[1]。

1.3.1 样本的选择

根据本问卷的问题量计算出合适的样本量, 避免样本量过少导致有误差性, 最终选择的样本数量为 215^[2]。

1.3.2 挑选调研时间

选择合适的时间段进行调研一般为上午 8 点到 11 点, 下午 2 点到 5 点较为合适, 同时避免在对方匆忙缴费或者是着急看望病人时进行, 避免对方过度激动或者是过度悲痛中进行, 避免高峰期或特殊节假日阻碍患者就医。

1.3.3 调研地点的选择

首先在医院进行了调研获得了患者对陪诊师服务的满意度、对陪诊师的认知情况等信息。同时利用社交媒体平台(如微信、微博)、

专业调研网站等，面向更广泛的人群进行陪诊师相关调研，突破了地域限制。

1.3.4 发放调查问卷

在调研过程中，在公共场所，像医院候诊区、社区活动中心等地，通过向受访者直接发放问卷的方式，来获得数据。考虑到部分年纪

较大的受访者，可能在理解问卷内容时存在困难，可以将问卷内容改编为通俗易懂的问题，通过口述的方式，来获得相应回答，并且为了调研进行的顺利，同时还会在现场为他们解答问题^[3-4]。

表 1 陪诊师的现状研究

调查类别	统计类别	百分比
性别	男	40.47%
	女	59.53%
年龄	18 岁以下	7.44%
	18-30 岁	83.72%
	31-45 岁	4.19%
	45 岁以上	4.65%
是否陪同	是	54.88%
	否	45.12%
是否了解	是	40%
	否	60%
选择陪诊师的因素	家庭原因	68.84%
	疾病原因	74.88%
	情感原因	57.21%
	就医方便	78.6%
注重的能力	专业性	87.44%
	服务态度和沟通能力	86.98%
	价格合理性	72.09%
	可选择范围	62.33%
	其他	21.86%

同时，为了广泛的收集人们对陪诊师的认知，也会在社交媒体平台发布问卷链接，借助群组、朋友圈等功能，扩大问卷的传播范围，以获取更全面、更具代表性的调研数据。

1.3.5 收集问卷数据

在面对面调研时，及时回收问卷并检查填写完整性；对于线上问卷，利用平台提供的后台实时监控问卷回收情况。检查数据的合理性和准确性，剔除无效问卷。同时在调研过程中，若发现问题（如题目表述不清、选项设置不合理）或数据收集困难，及时对问卷和调研方式进行调整优化。

1.4 数据分析

采用 spss 软件进行统计分析。

2 结果与讨论

在对群众和陪诊师的调研中，通过问卷星发放问卷 215 份，回收 215 份，其中有效问卷 215 份。基本情况如表 1 所示。

2.1 年龄因素对陪诊师的需求

首先是不同年龄段对陪诊师的了解程度，每个年龄阶段不了解陪诊师的占更大比例，可能是因为陪诊师还尚未推广，不够广泛，导致人们对于陪诊师的了解缺乏，因此要加大对陪诊师的推广，才可能让人们更加了解这一职业，从而对这一职业起到一个促进的作用

其次是各个年龄段去医院是否需要陪同的情况,据结果进行分析发现,中年人去医院时更不需要陪同,可能是他们各方面的能力都比较完善,且更与社会的要求相符,对于去医院是否需要陪同并不很在意,同时去医院是否需要有人陪同也可能受到年龄、独立能力、心理需求和社会因素等多方面的影响,不同年龄段的人群在这方面的需求和看法存在差异。这也提示在提供医疗服务和关爱家人时,要考虑到这些因素,根据不同人的情况给予适当的支持和陪伴。

最后是各个年龄段选择陪诊师的原因,其原因主要集中在家庭原因、疾病原因、情感原因和就医方便这几个方面。其中疾病原因和就医方便在各个年龄段都有较高的选择比例,说明这两个因素是人们选择陪诊师的重要原因,可能是由于担心疾病原因,不方便去做各项的检查和缴费,或者担心就医是否方便因此需要陪诊师的帮助。31-45 岁年龄段因就医方便选择陪诊师的比例达到 100%,可能是因为这个年龄段的人工作较忙,对就医效率和便利性的要求更高。而 18-30 岁年龄段在各个原因上的

选择比例较为均衡,说明这个年龄段的人对陪诊师的需求较为多样化。这反映了不同年龄段人群选择陪诊师的原因,为陪诊师服务的提供和优化提供了参考,例如可以根据不同年龄段的主要需求,有针对性地提供服务内容和服务方式,以更好地满足客户的需求。

2.2 女性更注重陪诊师的能力

女性在选择陪诊师服务时对所有方面的重视程度都略高于男性,尤其是在专业性、服务态度与沟通能力方面,见表 2。对于部分女性来说,对于的陪诊师有没有专业性服务态度是否良好沟通能力是否完善,对他们来说至关重要,这可能与女性在社会中的角色或者是心理发展有相应的关联。服务态度与沟通能力是最受重视的方面,有良好的服务态度与沟通能力,可以使陪诊师对于所需要服务的客户的心中建立起一定的信任性,促进陪诊师工作的更好进行,帮助陪诊师这个行业的发展。其次是专业性,然后是价格合理性,最后是陪诊师的可选择范围。其他方面的选择比例相对较低,但男性选择的比例高于女性,这可能表明男性在选择陪诊师时有更多样化的考虑因素。

表 2 性别与能力的比较

性别	专业性	服务态度与沟通能力	价格合理性	可选择范围	其他
男	81.61%	85.06%	72.41%	62.07%	28.74%
女	91.41%	88.28%	28.74%	62.5%	17.19%

3 启示与建议

3.1 行业现状

从职业认知层面看,陪诊师作为新兴职业,正逐渐崭露头角。调查研究显示,尽管大众对陪诊师的知晓度尚在提升阶段,但体验过陪诊服务的人群满意度颇高。这表明陪诊师行业有着广阔的发展空间,能切实满足社会需求,尤其是在老龄化加剧和就医流程日益复杂的背景下,为患者及其家庭提供了有力支持。

在服务内容方面,陪诊师服务涵盖诊前协助挂号、了解病史,诊中全程陪伴、帮忙解读医嘱,诊后取药、跟进康复等环节。通过研究发现,不同患者对陪诊服务需求存在差异,如老年患者更需要在就医流程上的引导,而年轻患者则对医疗信息的精准解读关注度较高。认识到陪诊师需具备个性化服务意识,以满足多样化需求。

在从业群体特点上,陪诊师队伍呈现出多

元化趋势,有医疗护理背景人员,也有服务行业转行人员。他们凭借各自专业知识和沟通能力,为患者提供服务。不过,当前陪诊行业也面临着缺乏统一服务标准和专业培训体系的问题。这为后续行业规范发展指明了方向,即建立完善的标准和培训机制,提升服务质量与专业水平。

3.2 行业发展建议

3.2.1 市场机遇与需求洞察

陪诊师作为新兴职业,虽大众知晓度有待提高,但体验者满意度高,这表明在社会发展进程中,该行业有着未被充分挖掘的巨大潜力。企业和创业者可关注这一领域,提前布局,开拓相关服务市场,有望在行业发展初期占据有利地位。老龄化加剧和就医流程复杂使陪诊服务需求凸显。这提示在分析社会现象时,要善于捕捉人口结构变化、社会环境改变等因素给不同行业带来的需求转变,以便针对性地开发产品或服务,满足特定群体的切实需要^[5-6]。

3.2.2 服务优化方向

不同患者对陪诊服务需求不同,老年患者侧重就医流程引导,年轻患者关注医疗信息解读。这启示服务行业从业者要深入了解目标客户群体的特征和需求差异,提供个性化、定制化的服务,从而提升服务质量和客户满意度。

陪诊服务覆盖诊前、诊中、诊后多个环节,这要求构建完整且连贯的服务体系。其他行业在设计服务流程时,也应注重全流程的把控,

确保各个环节紧密衔接,为客户提供顺畅、高效的服务体验。

3.2.3 行业发展与规范

陪诊师队伍的多元化,融合了医疗护理背景和服务行业转行人员,显示出不同专业知识和技能在新兴行业中的融合优势。各行业在发展过程中应鼓励不同专业背景人才的加入,促进知识交流与创新,推动行业多元化发展。

陪诊行业缺乏统一服务标准和专业培训体系的现状,为行业发展敲响警钟。任何行业想要实现可持续、健康发展,都必须建立规范的服务标准和完善的培训机制,以保障服务质量,提升行业整体专业水平,增强行业公信力。

4 总结

陪诊师作为一个新兴的行业,有许多相关的规定以及培训技能,专业技能尚未完善。在家人未在身边时,或者是行动有所不便时,可以帮助病人进行挂号就诊等一系列的繁杂操作,是一个极为有发展前景的职业,在各种调查中可以显示,部分年轻人更倾向于在网上进行预约,或者是通过网络进行了解,部分女性比男性更倾向于使用陪诊师这一服务行业,陪诊师现存的部分缺点,也是接下来所要不断进行研究的方,通过不断的优化及全面的发展,使大众对于陪诊师更加了解和便于运用,创造良好的行业环境,协助构建人与人相互帮助的美好社会。

参考文献

- [1] 颜国祥, 颜瑾, 袁文星. 人口老龄化背景下老老照护面临的挑战与对策[J]. 护理学杂志, 2023, 38(10): 117-120.
- [2] 姬薇. 如何让看病不再麻烦? 陪诊行业需加强监管[N]. 工人日报, 2024-07-06(004).
- [3] 谭思静, 刘昶荣. 临时家人? 变相黄牛? 陪诊师专业化还差哪一步[N]. 中国青年报, 2024-05-25(003).
- [4] 张一琪. 新职业呼唤新标准新规范[N]. 人民日报海外版, 2024-04-22(005).
- [5] 罗克研. 陪诊师: 新职业背后的“陪伴生意”[J]. 中国质量万里行, 2023, (10): 48-49.
- [6] 赵丽, 李纪凡. 一些陪诊师换上马甲成了“黄牛”[N]. 法治日报, 2024-05-06(008).