

特别关注 郝冬梅

# “老人陪诊”： 新服务温暖夕阳红

最近看到媒体的一篇报道：26岁的女孩小宇已经当医院陪诊两年了，两年间，她陪诊了快200人，一天最多跑四五家医院。她说，陪诊服务的对象主要是老年人，以及外地来的对医院不熟悉的患者，每天的工作就是帮客户挂号取号，陪同看病做检查、取检查结果和药品。她觉得自己的工作会帮助到很多需要帮助的人，很有意义。

随着社会的不断变革，不少新职业不断涌现。“老人陪诊”就是其中的一个。“老人陪诊”职业的出现切合了社会变革的需要，其有着社会的外部因素和内部因素。一方面，我们已经进入老龄时代，为老人服务需要更精细化的分工。另一方面，子女们的工作生活都十分忙碌，作为父母也不想因为“小病小状”给孩子增添麻烦，而自己去看病就诊又不太熟悉情况。还有一个方面是，随着数字时代的到来，网上预约挂号普遍推行，许多老人并不能有效便捷地使用智能系统，无论对智能手机还是医院的智能设备，往往是“一头雾水”。

除了以上几个因素之外，还有一个最主要原因：随着社会的发展，异地养老、独居生活等现象越来越普遍，



陪诊服务发挥的空间也越来越大。可以说，“老人陪诊”职业是应时而生的。对于老人而言，能够花钱买到便捷的服务，对于从事“老人陪诊”的人来说，通过自己的劳动换取了成果。对于社会而言，这些新职业的出现拓展了就业的渠道，缓解了传统职业就业的压力。

当然，作为子女确实有义务照顾好老人，也都想守在父母的病床前。可是，我们也不得不面对一个现实，那就是不是所有人都能有可以供自己支配的时间，要忙着工作，要忙着赚钱，要忙着照顾家庭。这个时候出现的“老人陪诊”无疑为他们解决了后顾之忧。更大的好处在于，从事“老人陪诊”职业者对于医院的智能系统熟练掌握，由他们带着老人去看病，不仅可以让老人看病更加便捷，而且还能节约医院的人力物力，不需要反反复复解释如何使用医院的智能系统。

不过需要思考的是，如何让“老人陪诊”的新职业更能对接服务诉求。也就是说，既然是新职业就很可能出现新问题，这需要将这个新职业纳入职业监督管理，从职业培训、职业资格、职业素养、职业收费等多个方面加以规范，让其真正扮靓老龄时代的夕阳红。

凡人剪影

## 暖心保姆

张仲杰

邻居老王身患多种疾病，生活不能自理，晚年生活笼罩了一层阴霾。不久前，家人为他请来了一位叫高菊花的保姆。在她的耐心照顾下，老王的生活明显得到了改善。

老王身患严重的颈椎管狭窄，随着病情日渐加重，出现了多种并发症。尿潴留了，只好在膀胱上做了一个导尿管。尿失禁了，又在尿道上做了输尿管。直肠梗阻了，只好制作一只直肠上的排便瘘管。悬挂在身旁的三个便袋和一支输尿管每天必须清洁。更为严重的是，由于颈椎压迫了运动神经，他的下肢逐渐僵硬，行动越来越困难，生活无法自理。

高菊花女士是长治市屯留县人，年龄40多岁。来到老王家的第一天，她放下行李之后，便开始忙碌起来。她将室内所有的桌椅板凳以及上面摆放的各种物件一一擦拭干净且排列有序，使脏乱不堪的室内变得整洁明亮。继而又拎起拖把，将室内各个房间的地板拖擦干净。

房间整理之后，高菊花对老王说：“叔叔，我今天就开始当你的保姆了。你给我说一说你的困难是什么？哪些事需要我来做？”老王客气地说：“最需要的是我身上装有3个排便的塑料袋，每天必须清洗一次到两次。小便处插有一支导尿管，也需要清洗干净，更换新管。

此外，就是做饭、洗衣服、采购生活用品，我们商量着办，全托付给你了。”老王又说：“这些事，本来应该是自己或家人做的事。如今老伴不幸离世了，我自己也没能力，只好请你来做了。真觉得有点不好意思。”高菊花听完老王的话，爽快地说，“我来你这里，就是当服务员来了。我一定不怕脏，不怕累地做好。我们现在就开始清理吧！”

老王起初觉得尴尬，高菊花说：“叔叔，别不好意思，就当我是医生，你是患者。哪有患者忌讳医生的道理嘛！”高菊花熟练地清洗好便袋和导尿管，令老王感慨不已，嘴里不断地道谢。接着，高菊花又将室内清除干净，将垃圾扔到大院里的垃圾桶里。打开窗户，室内清爽干净，真是一个舒适的环境。

中午时分，高菊花从厨房里端出了一盆鲜鱼紫菜汤、一盘清炒豆腐、一盘清炒芹菜、一碗粗细均匀的手工拉面。她说：“叔叔，我没有征求你的意见，看到冰箱里有什么就做什么。咱们随后可以制订一个食谱，以后按照食谱来做饭，做你喜欢的饭菜。”

自此以后，老王在高菊花的精心护理下，心情愉快，身体逐渐得到了恢复，精神面貌焕然一新。他有时在高菊花的搀扶下走出家门，在大院散步。邻居们看到如此情景，都情不自禁地夸高菊花：“真是难得的暖心保姆。”



社区传真

## 春意入百家

刘兵

同事老李是位种花高手。退休后，他在花鸟市场弄了个摊位，生意稳当。可近些年，受到网络销售的冲击，时值春季，应该是花卉出售的高峰期，可摊位前，顾客门可罗雀，他不知如何突破销售瓶颈，脱出窘境。

那天，我转到其摊位，顺便叙旧。老李一脸的迷惘，想讨教有无合适路径，改变现状。我分析道：“花卉零售的单固然在网上可以，但顾客仍心存疑虑，真实的体验感并不好。网上的展示品经过‘美颜’，看上去让人动心，却存在‘货不对板’之情形；况且，花卉包裹在密封的纸箱里，失水，缺阳光和空气，卖家也不可能配足原土，更谈不上进行技术指导……这些物流短板抑制了顾客持续购买的动力。”

老李听完，频频点头，进而探寻，有啥高招？我认真想了想，提示道，在街头发广告单的做法已被受众所漠视，还是要运用网络功能，设法直面顾客，挖掘潜在需求。我建议：“你可与我们社区的网格员联系一下，把销售业务挂靠在物业服务名下。物业服务范围广泛，居民

对其有一定的依赖和信任度。你叫人上传几张花卉实图，言简意赅写明你的‘直销+养护，极速送货上门，价格从优’的业务范围。开业之前，你备足货，选择同城达的物流，随后用微信拉个好友群，随时应答客户的提问，还要做好上门进行养花技术指导的准备。”

至此，老李顿觉眼前一亮，完全被我说服。

老李的家就在本社区。第二天，他让老伴看摊，紧锣密鼓地与社区主任接洽，谈了“借船出海”的创业想法，获得认同和支持。经网格员在“睦邻群”的推介，取得积极反响，激活了潜在客户的购买兴致。有七八位居民相继试着下了十几笔订单，次日就有人完好无损送货上门。老李还提供即时指导和免费换货的业务，并代为安装阳台内置花架；而优质花籽、花盆、室内移动花架，园林工具、遮阳网、营养土和杀虫剂，更是受到空前的欢迎。

现在，老李通过物业群每天能卖出几十盆花。周围居民区的阳台上，花香四溢，春意盎然。

边走边看

## 吉家岗的春天

张会珍

春风吹暖了天空，小草悄悄地钻出了地面。表妹承包的塑料大棚内，刚长出来的小白菜绿油油的，铺满了大棚的角落，一排排葡萄树上已长出了绿绿的嫩芽，一行行矮化的樱桃树上挂满了垂涎欲滴的果实。

春天来了，阳曲县吉家岗村迎来了春耕大忙季节。各式春耕机械轰轰隆隆地开进了大田，把去年秋收留在地里的谷茬、玉米茬一棵一棵地挖出来，打碎后回归了农田，改变了春季在田野里焚烧秸秆的陋习，做到秸秆还田。新时代的新农村，环保意识大大增强，同时也为下一步春耕工作做好了前期准备。

已退休的表妹是4年前来到吉家岗承包土地的。今年，她在大田把去年谷子地收割后的谷茬挖掉，准备倒茬种玉米。送走了农机和师傅，表妹回到原计划种西红柿的塑料大棚，映入眼帘的是去年秋收以后施足了有机肥，又深翻了一遍的土地。看着眼前整理得齐齐整整、一畦一畦的地块，她陷入了惆怅。前不久，她用每株0.8元的价格，在太谷预定了1500株优质西红柿苗，本来就应该栽秧了，不巧的是受疫情影响，西红柿秧苗送不过来。人误地一时，地误人一年，无奈之下表妹把已经整好的地块扒平一些，种了几十颗圆白菜，还剩一大块土地在等西红柿秧苗下种。听人说清徐有优质的西红柿秧苗，表妹又托人从清徐买回了秧苗，抓紧时间种在大棚内，希望这茬西红柿能带来一个好收成。

虽然此时仍春寒料峭，但春耕备耕时节已到。吉家岗人把农家肥一车车运到大田，一堆堆、一行行，整齐有序地堆在田间。旋耕机在大田里来回奔跑着，肥沃的黄土翻滚着。不远处的地里，一位村民挥舞着锄头正在刨着什么，走近了才看清楚，他是把运到田里的农家肥大块砸碎，然后均匀地撒在农田。春种一粒粟，秋收万颗子。辛勤劳动的吉家岗人，盼望着再次迎来又一个丰收年。

心语平台

## 路遇好司机

李汝骥

3月16日上午，我和老伴去附近的一家工商银行领取当月退休金。我因年迈又患双膝骨性关节炎、退行性病变，弯腰驼背，一副老态龙钟的样子，缓步前行着。途中，老伴遇见一个她的学生，有事相问就停了下来，让我先走，她说会赶上我的。我努力地向前走着，走到纺织街路口停下来，等着老伴过马路。等了一会儿也不见老伴身影，我就叫停了一辆出租车。司机是一位40多岁的男子，车上还有“雷锋车队”的标志。出租车开动了，不一会儿就过了马路，来到工商银行门口，我忙掏钱付车费，司机却和蔼地说：“您老不用掏钱了，路这样近，您老行动不便慢慢下车吧！”我有些出乎意料，坚持要付钱。司机态度恳切，执意不收。这时从银行里走出一对老年夫妇准备打这辆车，我便走下车，向司机表示谢意，想看一下出租车司机的姓名和车牌号码，可是人老眼花没有看清楚。我望着这辆远去的出租车，心想，这对老夫妻也一定会得到很好的服务。

我走进银行门口测体温、出示健康码、行程码，然后坐在凳子上排队，不久领到了号，走进银行大厅坐在椅子上等候。这时老伴也走了进来。老伴惊奇地望着我说：“你走路很慢，为什么走在我前面了？”我把路上遇见出租车司机并免费送我到银行的经过告诉了老伴，她听到以后感慨地说：“出租车司机真是一位活雷锋啊！”

我和老伴顺利地从银行领到了退休金，走出大门时，只见春光明媚，心中感到十分美好。