

〈探索与研究〉

京津冀地区居民陪诊服务需求及影响因素分析*

孙宛睿, 韩雪飞

(天津中医药大学管理学院, 天津市 301617)

【摘要】 目的 了解京津冀地区居民陪诊服务需求及影响因素。方法 于2023年5—7月采用便利抽样方法对1 307名不同年龄段的京津冀地区居民进行问卷调查。结果 71.42%的被调查者愿意为自己或家人选择陪诊服务;45.17%期望服务收费为100~299元/8小时;有16.22%接受过陪诊服务。在已接受陪诊服务人群中48.58%对陪诊服务满意,有85.22%愿意再次接受陪诊服务。从人群特征上看,18~29岁、65~74岁和75岁及以上三个年龄段,退休人员,高中(中专)及以下学历人群,收入在5000~7999元/月的群体对陪诊服务需求更高。结论 建议政府出台相关政策,推动陪诊行业信息化建设、加强陪诊服务的宣传和推广、建立陪诊服务人员的职业资格认证制度、推动陪诊服务的医保覆盖和加强对陪诊服务机构的管理和监管。

【关键词】 京津冀地区居民;陪诊服务需求;需求影响因素

【中图分类号】 R197 **【文献标识码】** A **【文章编号】** 1672-4232(2025)02-0025-04

【DOI编码】 10.3969/j.issn.1672-4232.2025.02.007

Analysis on the Demand and the Influencing Factors of Accompanying Medical Service among Residents in Beijing-Tianjin-Hebei Region/SUN Wan-rui, HAN Xue-fei(College of Management, Tianjin University of Traditional Chinese Medicine, Tianjin 301617, China)

【Abstract】 Objective: In order to understand the demands and the influencing factors of accompanying medical services among residents in Beijing-Tianjin-Hebei region. **Method:** A questionnaire survey was conducted among 1,307 residents of different ages in Beijing-Tianjin-Hebei region from May to July, 2023 with the convenience sampling method. **Result:** 71.42% of the respondents are willing to choose the accompanying medical services for themselves or their families; 45.17% expect the service fee to be 100-299 yuan/8 hours; 16.22% have received accompanying medical services. 48.58% of the population who have received accompanying services are satisfied with the accompanying services, and 85.22% are willing to accept accompanying services again. From the perspective of population characteristics, the three age groups of 18-29 years old, 65-74 years old, and 75 years old and above, retirees, high school (technical secondary school) and below education groups, and those with an income of 5,000-7,999 yuan/month have a higher demand for accompanying medical services. **Conclusion:** It is suggested that the government should introduce the relevant policies to promote the informatization construction of the accompanying consultation industry, strengthen the publicity and promotion of accompanying consultation services, establish a professional qualification certification system for accompanying consultation service personnel, promote medical insurance coverage of accompanying consultation services, and strengthen the management and supervision of accompanying consultation service institutions.

【Key words】 resident of Beijing-Tianjin-Hebei region; demand for accompanying service; demand influencing factor

随着中国社会老龄化程度日益加剧,医院科室划分越来越细化,就医过程中的智能自助化环节越来越多,居民在就医过程中遇到了诸多不便,产生了对陪诊师的需求。陪诊服务市场在国内呈现出稳步增长的趋势,受老龄化和慢性病需求推动,市场规模不断扩大。当前市场主体包括医疗机构、商业保险机构和第三方服务公司,提供以陪同就医为主的陪诊服务,然而在我国陪诊服务行业欠缺规范性^[1]。现有陪诊行业研究多侧重于社会群体对于陪诊服务需求的必要性阐述,忽视了居民对陪诊服务意愿和需求^[2,10-17]。陪诊是指陪同患者就医或住院期间提供照顾和协助的服务,近年来受到了越来越多的关注。目前国内相关学术论文主要从陪诊服务的规范化和专业化的发展方向^[2-3]、提高陪诊服务质量的理论支

持^[4-5]、陪诊服务的发展的经济学角度的分析和思考^[1,6]、陪诊服务的规范化和合法化的建议和思路^[6-7]、陪诊服务的心理健康研究^[8-9]等5个方面对陪诊服务行业进行了理论分析和实证研究。由于京津冀地区是我国重要经济带且人口老龄化严重,本文调研京津冀地区居民陪诊服务意愿及需求影响因素,以发现陪诊服务供需之间的问题并提出相关建议,为相关政策的制定及实施提出相关建议。

1 资料与方法

1.1 对象

于2023年5—7月采取便利抽样法,随机访问京津冀地区1 307位居民进行问卷调查。其中北京居民被调查者需满足以下条件:(1)为京津冀地区常住居民;(2)意识清楚,无沟通障碍;(3)取得对方知情同意。

*基金项目:2023年天津市大学生创新创业训练计划项目(202310063022)

1.2 方法

1.2.1 调查工具。在查阅大量文献、行业走访、线下访谈30人后,自行设计调查问卷。内容包括:(1)个人信息(性别、年龄、职业、文化水平、月收入、是否患有慢性病、需要抚养子女和需要赡养老人数等);(2)就医习惯(家中是否有人可以陪同就医、就医过程中不便利的地方等);(3)陪诊服务经历(是否接受过陪诊服务、所接受的陪诊服务信息来源(多选)、对已接受的陪诊服务的满意程度、不满意的原因(多选)、是否会再次选择陪诊服务、不会再次选择陪诊服务的原因、是否会为家人选择陪诊服务等);(4)陪诊服务需求(对陪同就医、将病情通俗化告知、与医生沟通、精神安慰的需求程度(矩阵量表)、是否接受付费陪诊、对陪诊可接受的价格等)。与此同时走访市场调研陪诊师、陪诊服务相关企业和医疗机构。

1.2.2 调查方法。调查在受调查者知情同意、自愿参加的原则上进行。问卷经调查人员发放于受调查者,并向受调查者讲解相关注意事项,由受调查者进行线上填写。填写完成后当场逐一检查,及时纠正错误。本研究共发放1 307份调查问卷,回收有效问卷1 307份,有效回收率为100%,京津冀分别为347、594、366份。

1.2.3 统计学处理。用SPSS 23.0软件进行统计分析。调查对象的基本情况采用百分比描述;两组及多组间比较应用卡方检验,影响因素采用回归分析进行统计分析。

2 结果

2.1 基本信息

本次研究中Cronbach α 系数为0.987,系数大于0.9说明问卷具有非常好的内部一致性;KMO值为0.883,根据常用KMO度量标准,0.8以上表示合适,说明量表具有很好的效度。

本次调查研究对象1 307人,以18~29岁和30~54岁人群为主,男女比例和收入比例没有统计学差异,职业以事业单位人员为主,具有较好的代表性,详见表1。其中不会为自己和亲人选择陪诊服务的313人不计入高需求组和低需求组中。

不同人群对已接受陪诊服务需求度不同,其中,18~29岁、65~74岁和75岁及以上3个年龄段和退休人员对陪诊服务需求更高;收入在5 000~7 999元/月的群体对陪诊服务需求更高,如表1所示,65岁以上老年人是陪诊服务的主要服务群体。

2.2 就医过程中的主要障碍

陪诊服务致力于解决就医过程中独自就医、挂号

表1 基本信息及陪诊服务需求单因素分析 [人数(%)]

变量	需求低组 (n=128)	需求高组 (n=866)	P值
性别			0.663
男(n=636)	65(50.8)	418(48.3)	
女(n=671)	63(49.2)	448(51.7)	
年龄			0.107
18岁以下	4(3.1)	14(1.6)	
18~29岁	41(32.0)	329(38.0)	
30~54岁	43(33.6)	216(24.9)	
55~64岁	18(14.1)	106(12.2)	
65~74岁	16(12.5)	118(13.6)	
75岁以上	6(4.7)	83(9.6)	
职业			0.493
事业单位人员	30(23.4)	144(16.6)	
企业职工	19(14.8)	125(14.4)	
个体经营或自由职业	11(8.6)	76(8.8)	
农民	7(5.5)	45(5.2)	
退休人员	16(12.5)	156(18.0)	
学生	37(28.9)	274(31.6)	
无业(无收入)	4(3.1)	31(3.6)	
其他	4(3.1)	15(1.7)	
文化水平			0.299
高中及以下	24(18.7)	217(25.1)	
大专	22(17.2)	109(12.6)	
本科	64(50.0)	422(48.7)	
研究生及以上	18(14.1)	118(13.6)	
收入水平			0.401
2 000元及以下	22(17.2)	117(13.5)	
2 000~4 999元	36(28.1)	273(31.5)	
5 000~7 999元	33(25.8)	261(30.1)	
8 000元及以上	37(28.9)	215(24.8)	
抚养子女个数			0.608
1~2个	52(40.6)	307(35.5)	
3~4个	6(4.7)	41(4.7)	
4个以上	0(0.0)	4(0.5)	
无	70(54.7)	514(59.3)	
抚养老人个数			0.342
1~2个	33(25.8)	228(26.3)	
3~4个	31(24.2)	169(19.5)	
4个以上	5(3.9)	19(2.2)	
无	59(46.1)	450(52.0)	
是否有人可以陪同就医			0.012
是	83(64.8)	655(75.6)	
否	45(35.2)	211(24.4)	
是否接受过陪诊服务			0.018
是	38(29.7)	174(20.1)	
否	90(70.3)	692(79.9)	

有困难、对就医流程不了解等问题。通过调查得知,被调查者认为就医过程中的主要障碍依次为不了解就医流程(42.7%)、电子挂号不方便(34.0%)、不清楚预约程序(33.5%)等,详见表2。

表2 就医过程中的主要障碍(n=1 307)

变量(多选)	人数	占比(%)
不了解就医流程	558	42.7
电子挂号不方便	444	34.0
不清楚预约程序	438	33.5
缺乏社会经验	367	28.1
恐惧独自就医	364	27.9
无	364	27.9

2.3 价格对陪诊需求的影响

愿意为自己或家人付费选择陪诊服务的人群中,大部分人接受陪诊服务价格为100~299元/8小时,详见表3。

表3 可接受陪诊服务价格($n=797$)

可接受价格区间	人数	占比(%)
100元以下	161	20.2
100~299元	360	45.2
300~499元	210	26.3
500~699元	51	6.4
700元以上	15	1.9

2.4 陪诊服务满意度

接受调查的京津冀地区1307位居民中只有212人(占16.22%)接受过陪诊服务,但在未接受过陪诊服务的1095人中有782人(占71.42%)愿意为自己或家人选择陪诊服务。

在已接受过陪诊服务的212位被调研者中,接受陪诊服务的信息来源(多选)主要有:朋友推荐(48.6%)、就医场所内陪诊师自荐(46.2%)和网络查询(41.5%)。其中对陪诊服务感到满意的人群高达95.76%,有85.22%的人愿意再次选择陪诊服务,现存口碑相传的陪诊服务传播方式让陪诊师更加注重提供高质量服务。只有9人对陪诊服务不满意,不满意的原因(多选):6人认为服务质量低于预期,6人尝试后认为没有必要,3人认为态度不好,3人认为效率太低。

3 讨论

3.1 京津冀地区陪诊服务市场目前存在的问题

3.1.1 陪诊服务的需求大,供给少。本研究显示,有71.42%的人愿意为自己或者家人选择陪诊服务,但仅有16.22%的人接受过陪诊服务,在接受过陪诊服务的人群中愿意再次选择陪诊服务的人数占比为85.22%,与目前其他可见陪诊服务的需求之大。在进行陪诊服务市场调研后,发现国内的陪诊服务市场供给还比较有限。虽然目前有一些陪诊师平台,比如陪诊猫、陪诊宝、陪诊365、慧陪、悠心陪诊等。但是数量相对较少,知道这些平台的人也不多,而且平台中陪诊师的质量良莠不齐。同时,国内的陪诊师数量也相对较少,很难满足市场的需求。

3.1.2 传播途径单一,缺乏官方渠道。从调研结果可知,陪诊服务多为朋友或医生推荐,皆属于口碑相传,虽然口碑相传这个传播方式很好的保证了陪诊服务质量,陪诊师们为了维持良好的口碑,也更加注重陪诊服务质量,但是传播方式过于单一导致知道陪诊服务的人并不多。由于缺乏官方渠道和媒体宣传力度过小,

导致很多陪诊目标群体是回头客而并非新客户,最后形成了现如今多数人没有接受过陪诊服务的现状。

3.1.3 缺乏行业引导和规范。作为一个新兴行业,接受过陪诊服务的人数占调查总体的16.22%,陪诊行业的发展较为迅速,缺乏相关法律法规和标准的制定和实施。同时,由于目前陪诊行业没有正规渠道,该行业的从业人员大多数是自由职业者,缺乏统一的职业资格认证和培训体系,导致从业人员水平参差不齐,服务质量难以保证。此外,由于陪诊服务行业的特殊性,服务对象多为老年人、病患和残障人士等,其需求和服务内容也较为复杂,需要专业的服务标准和指南来指导从业人员的行为和服务内容。

3.1.4 陪诊服务增加了病患负担。本研究显示,大部分人接受陪诊服务价格为100~299元/8小时,低于陪诊服务市场平均价格。陪诊服务虽然给患者的就医过程带来了便利,但也会增加病患的就医费用负担,主要体现在:陪诊服务的实际价格高于消费者预期;陪诊服务费用未被医保或商业保险所覆盖;陪诊服务的收费标准缺乏行业统一规范等。

3.2 对陪诊服务行业发展的建议

3.2.1 推动陪诊服务行业信息化建设。建议政府出台相关政策,鼓励和支持陪诊服务行业的信息化建设,提供建立服务平台、推广移动支付、提供在线诊疗、辅助陪诊机构吸收培养人才等方面的支持,解决供需不平衡问题。

3.2.2 加强陪诊服务行业的宣传和推广。利用各种媒体和渠道,加强对陪诊服务行业的宣传和推广,提高社会公众对陪诊服务的认识 and 了解,促进陪诊服务的发展。

3.2.3 推动陪诊服务的保险覆盖。建议相关部门出台政策将陪诊服务纳入社会保险或商业保险覆盖范围,为需要陪诊服务的患者提供报销渠道,降低患者的负担,促进陪诊服务的发展。

3.2.4 加强对陪诊服务机构的管理和监管。建议制定相关的职业资格认证标准和考试制度,对从事陪诊服务的人员进行职业资格认证和培训,提高服务人员的专业素质和技能水平,确保服务质量和安全性。

监管部门应加强对陪诊服务机构的注册和管理,建立规范化的服务机构,制定相应的管理标准和规范,加强对服务机构的监督和检查,确保服务机构的服务质量和安全性。同时开通老年人陪诊服务绿色通道,更加有针对性地解决老年人就医难的问题。

通过以上措施提高陪诊服务的供给数量、质量和效果,为患者提供更加优质、便捷的服务,以缓解就医过程中的挫折和不适。

(下转第32页)