

□本报记者 孙勃 张可心
通讯员 陈娟摄影报道

一个县城的「骑手医院」实验



▲近日,外卖女骑手张燕菊在宁阳县中医院就诊后,准备回家照顾孩子。



扫码看视频报道



▲近日,外卖女骑手张燕菊在宁阳县中医院“骑手就诊咨询处”进行登记,工作人员在给地讲解就医流程。



►近日,外卖女骑手张燕菊因时常腰腿疼痛,在宁阳县中医院接受医生检查。



►近日,宁阳县中医院中医护理门诊的护士在给外卖骑手焦金玉做中药竹罐拔罐治疗。



►近日,外卖骑手焦金玉在宁阳县中医院“骑手服务窗口”进行咨询。

接连的雨水过后,山东省泰安市宁阳县溽热难耐,明晃晃的太阳炙烤着街头。

宁阳县有80余万人口,38岁的张燕菊是县城里为数不多的外卖女骑手之一。她精瘦黝黑却不失干练。与娇小的身形相比,她的骑行头盔显得颇为笨重。近日,张燕菊把电瓶车摆放在停车区,轻车熟路地走进宁阳县中医院。这家医疗机构在今年4月挂牌“骑手医院”。

张燕菊来到咨询台,在工作人员的引领下很快进入诊室。送外卖一年多,她时不时觉得腰腿痛,疼得厉害就歇两天。这次,她不仅给自己做了一番检查,还为母亲咨询了健康问题。

前不久,张燕菊患有高血压、糖尿病的母亲突发急症,来到“骑手医院”住院治疗。张燕菊说,这是她第一次感受到这份工作带来的便利。在张燕菊母亲生病期间,该院工作人员领着老人挂号、办理住院手续;住院期间,医务人员对老人也特别关注;出院后,各种报销流程也十分便捷。这些“特殊照顾”,让终日奔波不停的她心里多了一份慰藉。

宁阳县中医院挂牌“骑手医院”后,设置骑手专属窗口、“绿色通道”等。值得一提的是,在门诊、住院治疗方面,对于结算后的自付费用,骑手还能享受到一定比例的减免。这些优惠不只是针对骑手本人,还包括其直系亲属。如此有诚意的举措,在全国范围内并不多见。

近年来,我国平台经济发展迅速,不断创造出新产业、新业态、新模式,重塑着就业市场。全国总工会发布的第九次全国职工队伍状况调查结果显示,全国职工总数为4.02亿人左右,其中新就业形态劳动者达8400万人,占职工总数的21%。

更好地服务新就业形态劳动者,成为社会治理层面的当务之急。随着外卖骑手等新就业群体人数增多,各地陆续出现“骑手医院”“小哥医院”。宁阳县带着“冒险精神”去实验,短短几个月时间,便将“骑手医院”从试点扩展到了整个县城。

磋商与初探

“哪怕只减免几十元医疗费,但换算成骑手的工作量,可能就是10余单。”宁阳县中医院党委委员尹辉当着记者面,算了这样一笔账。

“骑手医院”建设不是一蹴而就的,没有现成的经验可以参考。如果没有实打实的优惠措施,“骑手医院”就容易沦为“面子工程”;而投入“真金白银”为骑手减免医疗费用,又需要医院兜底。这个让利的“口子”能开多大,起初,作为试点医院的宁阳县中医院也没底。尹辉说,整个方案的出炉,经过了几轮磋商。

为何要试点“骑手医院”?源头可以追溯到今年初一场直抒胸臆的“畅谈会”——宁阳县市场监督管理局牵头,在“外卖阳光议事厅”召开以“我为预约配送行业办实事”为主题的座谈会,邀请美团、饿了么两家平台企业在当地的负责人和20名骑手代表先后发言。

宁阳县市场监督管理局党组成员、县网约配送行业党委副书记薛海波介绍,当时不少骑手提出,需要更多的健康保障。有的表示,因担心误工和就医流程复杂,经常会带病工作;有的表示,如果亲人生病需要照顾,就会耽误工作,影响家庭的收入。

“骑手们带病工作,很容易把小问题拖成慢性病,最终影响整个群体的稳定性。”薛海波说,需要精准服务,破解新就业群体的急难愁盼问题,让骑手们多一份健康保障。也就是从这一天开始,相应优惠政策开始制定,“骑手医院”试点提上日程。

宁阳县市场监督管理局与宁阳县

中医院的磋商,和谐中也带着点“火药味”。尹辉表示,县政府给医院发展提供了很多支持,建设“骑手医院”是回馈社会,义不容辞。但在交流中,县市场监督管理局相关负责人提出:“优惠力度能不能再大点?”“既然覆盖到了骑手,能不能把骑手家属也纳入?”……“那就试试!”考虑到宁阳县骑手数量不到200人,且基本是县城居民,宁阳县中医院的几位负责人点了头。

几次修改过后,一份颇具分量的“关爱骑手”优惠方案出炉:对参加职工医保的骑手在门诊产生的检验检查费用和中医适宜技术治疗费用的自付部分给予全部减免(药物、耗材除外);对参加居民医保或无医保的骑手给予20%的减免;骑手住院治疗除正常报销外,还享受自付费用再次减免40%的待遇(药物、耗材除外);骑手的直系亲属(配偶、父母、子女)享受同样待遇……

尹辉坦言,医院敢于承接,在于小县城骑手数量比不上大城市,哪怕将优惠范围拓展到骑手直系亲属,估计也就在千人左右。“骑手医院”挂牌成立的第二天,宁阳县的一名骑手就成功享受到优惠措施。“骑手医院”的好口碑,开始在骑手圈传开。

牵绊与选择

为何选择在小县城做骑手?每名骑手都有自己的考量,但更多的回答还是家庭的牵绊。张燕菊说,家中上有老下有小,生了二孩以后,忽然就感受到了经济压力,但是进厂打工想请假太难了。当时,张燕菊有个朋友在做骑手,她决定也试一试。

“家里有点急事,我随时能赶回去,还能多一点时间陪孩子。”张燕菊说,每天跑单时间大多集中在午、晚高峰。别人雨雪天气会躲在家里,但是骑手不行。越是天气恶劣,订单数量就越多,骑手要防范摔伤。作为女骑手,更要注意妇科疾病。

38岁的骑手焦金玉不久前在送餐路上摔伤。在宁阳县中医院复诊的他告诉记者,由于夜班补贴高,他以前经常跑夜路。本地有三四成小区属于老旧小区,骑手送餐需要爬楼。此前一个深夜,某老旧小区里恰好楼道灯坏了,他不小心踩空从楼梯滚了下来。

焦金玉来到县中医院,被诊断为膝关节后交叉韧带断裂,进行了手术治疗。目前,焦金玉已经停工两个多月,尽管恢复良好,也进行了康复训练,但还存在膝关节积液的问题。针对这一情况,该院中医护理门诊的护士给他做了中药竹罐拔罐。该门诊护士长王丹凤说,这一治疗对小关节疼痛效果很好,也能缓解膝关节积液的症状。

焦金玉说,他以前在外地务工。3年前,他忽然意识到,自己作为父亲不能缺位,尤其是孩子进入青春期容易叛逆,更需要他在身边。考虑再三,他决定回家就业。

县城里很多骑手都和张燕菊、焦金玉一样,在工作与家庭之间寻找平衡点。他们在跑县城里的快件的同时,心里满是对家庭的责任感。在照顾家庭的同时,还能有一份收入,张燕菊感到很满足。简短的采访结束,张燕菊骑上电动车,准备回家陪伴孩子。深夜里天气仍然闷热,饮品店、24小时营业的小超市等是夜晚单量最多的小店。焦金玉琢磨着,熬过“伤筋动骨100天”,就再次上路。

遇见“冷与热”

为更好地传播健康知识,宁阳县中医院建立骑手服务群,宣传健康知识,也为骑手答疑解惑。该院还为骑手建立专属健康档案,动态跟踪健康数据,联合企业形成“医企联动”健康管理模式。根据骑手职业特点,该院在报销流程上推出“一站式服务”,尽

力为他们节省时间。骑手拿着县市场监督管理局确认的报销申请单,就可以在医院会计室领取报销金。

然而,“骑手医院”面临“冷热交替”的境遇。通过微信群,医院推出一条条有针对性的健康科普。“骑手医院”在骑手圈被广泛获知,不少骑手主动向医院咨询就医流程。享受到优惠措施的骑手,毫不吝啬地给出好评。多名受访骑手表示:“这些举措很暖心!”

而“遇冷”在于,通过“账簿”可以看到,截至7月3日,享受到医疗优惠措施的骑手及其家属仅有9名,其中门诊患者5名、住院患者4名,“数量比预想的要少,但考虑到医院就诊高峰在冬季,最终有多少人享受到优惠措施,还要再观察一番。”尹辉坦言。

压力减轻的同时,尹辉也感到苦恼。“骑手工作性质特殊,日常都要‘抢时间’,有的骑手会拖着病不去治疗。要让他们挤出时间接受健康教育,组织起来有难度。”尹辉说。

基于群众认可度高,“骑手医院”试点压力不大等情况,宁阳县筹谋将优惠措施覆盖到所有新就业形态劳动者。要想保障优惠措施力度不减,仅靠一家医疗机构显然不够。今年6月,宁阳县举办新就业群体“爱·新”医院授牌仪式,16家医疗机构成为“爱·新”医院,其中包括4家县级医院和12家镇街医疗卫生机构。针对新就业形态劳动者的服务内容,变得更加系统化。

宁阳县卫生健康局党组书记、局长裴保华表示,根据新就业群体的实际需求和反馈意见,优化形成“爱·新”医院“服务清单——县级医院重点做好就医费用减免、体检费用打折、亲属同权等6项服务,镇街医疗卫生机构重点做好免挂号费、优先就医、建立档案等9项服务。同时,建立转诊“绿色通道”,实现“常见病就地治、疑难病快速转”,为新就业群体提供更加全面、专业的医疗服务。

探路与未来

除宁阳县外,山东省东营市东营区中心医院推出新就业群体专属服务,包

括免普通门诊诊查费、部分项目免费筛查等福利。河北省张家口宣化平安医院挂牌“小哥医院”,为新就业群体定制专属证件“骑士卡”,帮助他们简化就医流程、享受挂号费全部减免的服务优待。山东省职业病医院院长宁康认为:“这些是值得肯定的社会现象。”

在宁康看来,保障这个规模不断扩大的群体的健康权益,不仅能提高他们的工作效率和积极性,也体现了城市对每一位建设者的关怀。宁康介绍,骑手等新就业形态劳动者可能涉及的健康问题有很多。比如,长期搬运重物或是频繁爬楼,可导致肌肉骨骼系统损伤;骑行时磕碰、擦伤等外伤发生率高;强光照射会导致视力疲劳,噪声影响听力;长期处于紧张焦虑状态,会增加心脑血管事件发生风险……

记者在社交平台看到,在骑手发起的讨论中,他们除了交流防护穿搭心得外,也会表达工作中的焦虑:“自从做了骑手,经常做梦送外卖,不是找不到顾客位置,就是订单超时了……”

宁康表示,这些健康问题之所以易被忽视,原因是新就业形态劳动者大多正值壮年,缺乏健康意识。而且,平台保障缺位,通常没有强制性、规律性的健康体检要求。

他建议,将新就业形态劳动者职业健康纳入职业病防治法规体系;明确平台企业主体责任,为骑手建立健康档案,定期组织健康体检,并将职业健康保护纳入平台企业考核指标;推动平台为骑手购买补充意外险、医疗险,减轻其医疗负担。

“算法”不应该困住骑手,而是要有更合理的运用方式。“平台层面应优化工作制度,科学设置骑手接单量和配送时间,强制骑手长途配送或长时间工作后进行休息。”宁康说。他还建议,推动数据共享,探索利用健康大数据分析该群体的健康风险,为优化平台工作模式和政府制定政策提供依据,实现数据驱动的精准健康干预。

“各级医疗机构也可根据自身情况,设置‘绿色通道’、提供夜间服务、提供线上就诊等,打造覆盖筛查、体检、诊疗、康复的新就业形态劳动者健康服务网络。”宁康说。

记者手记

看见他们,也让他们看见自己

不久前,记者在社交媒体上看到,山东某试点“骑手医院”的案例被转化成了公务员考试模拟题。这从侧面反映出地方实践的“出圈”。记者以此为线索,来到山东省泰安市宁阳县实地探访。

夏日炎炎,街头巷尾的各类饮品店生意火爆,身着各色外衣的骑手汗水淋漓、跑进跑出。如今,平台经济的发展,让人们更加追求即时满足,以骑手为代表的新就业形态劳动者成为都市便捷生活不可或缺的存在。“骑手医院”的出现,给了骑手们更多的健康保障,也唤醒了他们自身的健康意识。

在新就业形态中,送外卖、送快递、开网约车因工作强度高,被网友们称为“铁人三项”。近年来,新就业形态劳动者由于高流动性、工作碎片化、社会保障不足等特性,往往被排除在传统职业健康保障体系之外。这一现象也在采访中被验证。记者了解到,虽然宁阳县“骑手医院”备受好评,但优惠措施在推行中也受到一些质疑。

其争议在于,为特定职业推出优惠措施,是否加剧了医疗资源分配的“身份化”。但记者直观感受到,“骑手医院”是新就业形态下迈向医疗公平的过渡,其长远价值在于催化系统性改革,明确平台健康责任、推动职业病防治体系建设等。社会层面的发展目标,并不在于建立多少家“骑手医院”,而是将“骑手优先”理念转化为更多劳动者的“健康可及”。

结束宁阳县的采访,记者带着相关问题与山东省职业病医院院长宁康促膝长谈。“有的骑手一边飞驰一边吸烟,这种不良习惯应该被摒弃。”宁康说,“新就业形态劳动者自身是其健康的第一责任人。他们要学习正确的搬运、爬楼姿势,养成良好作息、饮食习惯;定期参加体检,做到疾病早发现、早干预;一旦患病及时就医,遵医嘱治疗和康复,减少后遗症和致残风险。”

“我们的目标是从被动的疾病救治,转向主动的、全方位的预防、筛查、治疗和康复,让新就业形态劳动者真正获得可见、可及的健康保障。”宁康满怀期待地说。

宁阳县试点“骑手医院”,具有一定地域局限性。对于宁阳县而言,这场从“骑手医院”开启的实验能够走多远仍未可知。然而,让新就业形态劳动者被更多地看见,也让他们看见自身的健康隐患,就是其价值所在。未来,当社会不再需要“骑手医院”,以“健康”为指向的“信号灯”,将更好地伴随所有人安全前行。