

这是一条定制的医疗专线……

今年8月下旬以来,每逢周一、周三和周五,就有一辆巴士往返于百丈镇社区卫生服务中心与余杭区第三人民医院,截至目前,已累计服务1000余人次。

这条医疗专线有个名字——“百橙巴士”,它的任务非常明确——

为了12名血透病人

清晨5时45分,天还没亮,一辆深蓝色的公交车缓缓驶进百丈镇社区卫生服务中心。院子里,有几名乘客在等候。每周一、周三和周五的这个时间,他们都会准时出现在这里,搭乘开往余杭区第三人民医院的特殊公交。

车门打开,司机汤义胜探身扶了一把正要上车的石竹园村村民季民。“司机都认得我们了,这车从社区卫生服务中心直达三院,我们看病不用转车倒来倒去!”季民笑道。

巴士在晨雾中启动,10分钟后抵达溪口村站点。村民金贤昌拎着小布袋上了车。“以前去做透析,回到家都是下午了,中饭根本顾不上吃。”金贤昌抬手晃了晃袋子说,“现在带点零食就行——喏,老太婆做的麻球,等会儿垫一垫,中饭赶得及回家吃。”

6时15分,坪里站。51岁的魏发美上车后,与几位熟识的病友打招呼,拣了个靠过道的位子坐下。“这车时间掐得准,我再不用提前半小时在路边吹风了。”她望着窗外掠过的山影,语气松快,“以前坐车人多,常常找不到空位,我一路站到医院,累得不行。现在好了,是病人专线,有座,还能眯一会儿。”

巴士上了公路后,车厢里渐渐安静下来。有人低声拉着家常,有人合眼小憩。6时48分,公交驶进余杭三院,停靠在离血透室最近的急诊区门口。乘客依次下车,朝血透室走去。

记者 徐媛 黄圆圆 陈玮铭



在“百橙巴士”上,病友们正在拉家常

03 一个“挤满了人”的微信群

车通了,路却没一下子变平顺,新问题接踵而至:有病人反映站点离家太远,下车后还要走很久;有病人固定在周二、周四、周六治疗,与专线运行时间不匹配;有人担心治疗拖延,赶不上返程的车;有人到医院里找不到上车点……

通过家庭医生随访,病人家属反映等渠道,这些具体细微的难处都汇聚到百丈镇社区卫生服务中心,经过梳理归类,诉求又逐一发到了专线微信群里。群里“挤满了人”:镇政府干部、社区卫生服务中心医生、公交公司管理人员和调度人员、余杭三院相关科室负责人……

于是,线上开小会,线下开大会,一套快速响应的协作机制运转起来。在一次次@提醒和一趟趟实地跑动中,一个个具体的问题被逐个化解——

针对“找车难”,余杭三院经内部协调,将下车点设在急诊楼门口,上车点定于行政楼门口,实现院内安全接驳,并设立醒目的专线指示牌。

为配合专线运行,血透室通过增设治疗单元,增开床位和设备,逐步将原周二、周四、周六治疗的患者调整至周一、周三、周五。

针对个别病人反映的“最后一公里”难题,公交公司在原线

路上增设坪里站,病人下车后步行5分钟即可到家。同时,随着乘客增多,返程发车时间也从11时30分延后至11时40分,确保所有病人都能从容赶车。

优化过程中,专线司机的服务也在升级。

“开这条专线,‘慢’和‘稳’是第一位的。上车的时候多等一等,有必要的时候扶一扶,到站后多提醒一声,还要随时留意乘客的状态。”司机汤义胜有自己独到的心得。每次出车,他都会留意熟悉的面孔是否到齐,也会视情况在村口灵活停靠,最大限度方便病人。

01 一次街头巷尾的倾听

百丈镇地处余杭区西部山区,是典型的老齡化乡镇。数据显示,全镇60岁以上老人有3800余人,占总人口的35%以上。

余杭区第三人民医院位于瓶窑镇,是距离百丈最近的区级医院,两地相距30多公里。

一年前,考虑到客流不足等因素,往返于百丈、瓶窑的499路公交被取消,山区居民就医出行遇到难题,尤其是需定期复诊的老年慢性病患者。

转机源于一次走访。今年年初,区人大代表、百丈小学老师余美琴在走访时,多次听到老人们反映“去瓶窑看病坐车难”,特别是血透病人,路上要“折腾”3个多小时,身体实在吃不消。

走访中,百丈镇社区卫生服务中心副院长王刚领向余美琴提供了一组数据:除了需定期就医的残疾人、重急病患者、慢性病患者外,全镇还有12名定期血透病人,每人每周需往返余杭三

院3次。这12名血透病人对便捷出行的需求最为迫切。

今年5月,余美琴向区十六届人大五次会议提交《关于恢复百丈499路、坞鸟497路公交,保障山区百姓就医出行的建议》。

这份承载着山区群众期盼的建议,通过“代表建议交办”机制辗转于相关职能部门,最后来到百丈镇党委书记陈时忠的案头。他当场表示:“群众就医出行的难题,必须尽快解决!”

02 一场面红耳赤的辩论

具体落实的重担,落在了百丈镇社会事务办主任朱涛的肩上。7月21日,他组织召开第一次协调会,邀请区交通运输局、余杭公共交通有限公司、百丈镇社区卫生服务中心代表坐到了

一起。

协调会上,各方的诉求被集中摆上台面:“从百丈到余杭三院,有一班直达公交,但与病人的治疗时间不匹配,且沿途要停靠40多站。返程没有直达车,需转乘三趟公交。”会上,朱涛陈述现状。

“现在城市轨道发展好,私家车普及率高,公交公司客流下降,经营压力大,油钱、人工、维保等各方面都要考虑。”余杭公共交通有限公司客运管理部副经理郭坚直言,原先的公交线路就是线路评估后取消的。

话音刚落,百丈镇社区卫生

服务中心副院长王刚领拿出一沓材料:“郭同志讲的我理解,企业要讲效益,可效益之外,总还得讲点别的。没有便利的车,这些一周要去医院血透三次的人,这些七八十岁、走路都颤巍巍的老人,该怎么办?”

顿时,会议室安静下来,空调的嗡嗡声格外清晰。

“我明白了。”朱涛接过话头,“公交公司的难处是经济成本,而老百姓的难处是缺一趟方便的直达车。”

“这样!”他停顿了一下,“老线路恢复不了,我们不钻那个牛角尖。政府来出钱,咱们不搞大而全,就抓最要紧的——先给这些每周固定跑医院的病人开一条专线!从社区卫生服务中心直达余杭三院。大家看看可行不?”

“就当是为了那12个血透病

人!”

……………

经过多轮实地勘察与协商,各方最终达成共识:优先解决定期赴院患者尤其是血透病人的就医需求,为他们开通专线。该方案既能精准服务病人,又可以通过减少中途停靠节约成本,医院也能据此更好地安排诊疗时间。

履行完相应审批程序后,8月27日,“百橙巴士”医疗专线正式开通试运行。专线于每周一、周三、周五早晨6时从百丈镇社区卫生服务中心发车,途经泗溪村、溪口村,直达余杭区第三人民医院,单程约48分钟,并于中午11时30分返程。

专线运营费用主要由镇政府承担,公交公司通过优化车辆调度、节约人力等方式分担部分成本,病人凭转诊单或挂号凭证免费乘坐。



病人正在接受血透治疗



专线司机扶病人上车

04 一间渐渐松弛的治疗室

“政府一趟趟协调,医院为我们调整时间,司机服务也特别周到,这些我们都看在眼里。”谈及这辆暖心巴士,血透病人季民满是感激。

“以前每次去医院都要折腾大半天,现在轻松了。”做了8年血透治疗的魏发美说到这里,眼眶不由得湿润起来,“从前是煎

熬,现在是安心。”

余杭三院血透室护士长陈剑利也感受到了变化:“坐专车来的病人,状态明显更放松,治疗室里的氛围也轻松了不少。”

截至目前,“百橙巴士”已累计服务1000余人次。近日,季民、朱洪斌等病人代表将一面绣着“心系民生办实事,生命专线

暖人间”的锦旗送到百丈镇政府,表达对医疗专线的感谢。

朱涛接过锦旗后说:“专线开通只是第一步,我们会继续收集意见,持续优化,接下来还计划发动党员、志愿者等力量,探索‘顺风车’模式,争取把从家门口到社区卫生服务中心的‘最后一公里’也接上。”



健康浙江建设
有你参与更精彩

健康余杭人人参与 健康生活家家受益

合理膳食

适量运动

戒烟限酒

心理平衡

余杭区健全公共文化体系,构建全面健康教育体系,加强心理健康服务体系建设,普及全民应急救护技能,倡导健康生活方式。

健康余杭建设领导小组办公室 余杭区融媒体中心

