

半年转运 2214 次,里程 20 万公里 非急救转运服务社会化受追捧

背后阻力不小:猖獗“黑转运”抢争市场

行动不便患者转院或出院时,院与院、院与家之间的路途曾难倒不少人。在无锡,非急救转运服务为百姓解决了这一难事。今年4月,无锡启动非急救转运服务社会化试点工作,无锡客运集团组建无锡市壹零零非急救转运有限公司,

搭建锡城首个社会化运作的非急救转运服务平台。如今,运行半年的非急救转运已服务数千人,在获得市民点赞的同时,也遇到了不小阻力;长期存在的“黑转运”急跳脚,对规范转运管理人员和司机恐吓,甚至拳脚相加。

试点 非急救转运有了规范平台

在市中医院住院大楼前,一辆无锡市壹零零非急救转运有限公司的转运服务车停放着,外形与正规120救护车相似,车内配备标准上车担架、扶手及氧气包。45岁的王建忠是转运车的驾驶员,距离下一个病人转运还有些时间,他正像往常一样一边检查车辆,一边在驻点待命。

中午12点40分,王建忠的手机响起,是公司打来的电话,派单任务来了:一名九旬老伯摔倒致胯骨骨折,由于医院没有床位,老人不得不回家等待,需要从门诊转运回家。王建忠挂断电话,和搭档简单说了几句就匆忙赶往门诊。10分钟后,他和搭档抬着担架出来,陪同在旁的还有患者家属,他们将老人小心翼翼地搬抬上车,并从驻点驶出。

这是王建忠司空见惯的一个工作场景。目前,锡城共有10辆社会化非急救转运服务车蹲守各大医院,每辆车“标配”两名司机。作为非急救转运服务试点的首批驾驶员,王建忠早在上岗前就接受了驾驶、急救、设备使用等专业技能培训,成为一名全能非急救转运司机。“转运服务任务重、随机性强,有时凌晨三四点接到任务,有时下班回家途中接到任务,要立即折返。”在车辆驾驶室里,有一个黑色背包,里面有漱口水、刮胡刀、毛巾、水壶、干粮等各种生活用品,这是王建忠应对说走就走的长途急单。南京、合肥、贵州、绵阳……今已他转运服务过数百人,一次次的爱心之旅刷新着他的最长里程。

数据 半年共服务 2214 次

从试点效果来看,锡城老百姓对非急救转运服务需求日益增长。来自无锡市壹零零非急救转运公司的统计数据显示,从最初试运行的每月64单,到9月份的431单,半年共服务了2214次,总里程达20万公里。其中,跨省市的转运量占总数的10%,最远目的地是吉林延边,来回近5000公里。从服务人群看,主要是医院患者康复出院回家,或前往养老中心、疗养院,转诊去外地就医的病人,去医院复查的行动不便市民,还有放弃治疗的临终病人。

提起与非急救转运的结缘,患者金阿姨(化名)的儿子刘先生直言“真是利好!”两个月前,金阿姨意外突发脑卒中,被送入市人民医院急救,经过紧张的抢救才脱离生命危险。家属与

院方商讨后决定,先将其转入904医院做进一步治疗,等情况稳定后再回吉林延边老家进行康复和休养。从无锡到延边,穿越7个省市,单程2000公里的回家路还只能平躺,非急救转运服务帮了金阿姨大忙。

7月12日上午9点45分,金阿姨如约出院,一辆无锡市壹零零非急救转运服务车从无锡市904医院缓缓驶出,车上三名工作人员,一名患者,两名家属。在此后的70多个小时中,工作人员轮流值守救护仓,途中为患者吸痰护理、擦拭汗、测体温等,壹零零团队在后方调度中心密切关注着车辆动态。第二天下午3点,转运车安全到达目的地,并创下壹零零团队服务里程最长纪录。

阻力 “黑救护”频频阻挠

作为一项民生工程,非急救转运解决市民转院、转诊等就医出行需求,然而,这项服务试点半年就遇到不小阻力,让管理人员很无奈。壹零零非急救转运公司市场部经理施岳每天要奔波各大医院,和患者家属进行转运前对接。前不久,施岳接到电话赶到904医院,一名完成手术的脑瘤患者,需要转回老家贵阳进一步康复。按照正常的工作流程,他需要到医院了解患者病情,请专家评估。如果患者符合转运条件,要进一步和家属对接,并签署转运告知书。就在他和患者家属沟通时,旁边一名黑车司机气势汹汹上前挑拨,期间不仅辱骂他,还直接动手推搡,将他的上衣扯烂。

这样的“短兵相接”不止一次,施岳几乎每天都会遭遇“黑救护”的干

扰。巨大的市场需求,让黑车司机们在节假日都不舍得休息,甚至靠“拳头”争市场。

半年来,施岳的手机上收到无数的威胁恐吓短信,还有工作人员的交通工具也屡遭毒手,此前一名管理人员的电动车被黑车司机敲打至报废。

“和黑车‘打交道’半年,才知道其中的内幕有多黑!”施岳说,这些“黑转运”司机长期盘踞各大医院,不但宰客,还谎称自己是正规的,让患者难辨真假。“他们的套路是低价哄骗,上路后再以双向收费、过路费自理等名目加价,有些患者弥留之际希望能回到家中,他们利用患者及家属的急切心情漫天要价。”此前有患者在路上去世,“黑转运”司机就以人死车上晦气为由,要求家属加价,否则卸尸走人。



市场 “急非分流”成趋势

随着城市老龄化程度的增高,老年人对非急救转运服务的需求在加大,尤其是患者好转后转运至养老、护理及康复等机构的越来越多,这些都离不开规范的转运服务。市卫健委医政医管处负责人李明钢介绍,非急救的转运量近年来直线上升,市急救中心专门成立了转运分站,承担起市区的非急救转运任务,即使年出车量达1万余趟,依然无法满足市民的需求。

无锡市壹零零非急救转运有限公司总经理阮诗娟表示,国内已有部分城

市将急救与非急救分流,未来非急救业务的社会化服务运行机制也将成为新趋势。随着市场的发展扩大,明年还将新增20辆转运服务车,实现各大医院全覆盖。然而,市场需求量大,而具有资质的民营转运平台少,阮诗娟建议相关部门加强合作,像打击黑出租、非法营运一样严厉打击“黑转运”。同时,医院和非急救转运企业加强联动,共同制定对患者从入院到出院的全方面流程和服务,实现转运服务无缝对接,对“黑转运车”产生挤出效应。

链接

如何区分“正规军”和“黑转运”

从业资质: 正规非急救转运车辆在卫健委和政府相关部门备案,取得相应从业资质,接受管理和监督。“黑转运车”没有任何资质,违法从事相关业务。

硬件设备: 正规车辆悬挂本地牌照,车身注明所属单位,车辆达到国家相关标准要求。“黑转运车”由私家车非法改装,存在安全隐患,车内卫生环境恶劣,设备未经消毒,病人容易二次感染。

人员素质: 正规非急救转运车辆从业人员全部经过严格、正规、专业的

培训,通过技能考核,全部持证上岗。“黑转运”大多都是社会闲散人员,缺乏基本的护理技能。

管理标准: 正规非急救转运车辆有正规的公司,完备的管理制度,呼叫调度中心,应急处理机制等一应俱全。“黑转运”小广告小纸条能忽悠一个是一个。

收费情况: 正规非急救转运车辆价格公开透明,无乱收费,无隐藏费用。“黑转运车”乱收费,不讲诚信,途中宰客,坐地起价。

(晚报记者 蔡佳/文、摄)